



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

**Queremos
ouvir você!**

RECLAMAÇÕES?

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados.

DENÚNCIAS?

Aportar falhas na gestão ou atendimento recebido.

SUGESTÕES?

Propor ações úteis para melhoria da gestão.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA

Período de 01/04/2020 a 30/06/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional de Planaltina: Antônio Célio Rodrigues Pimentel

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina

Sidele de Jesus Silveira

Equipe

Belmira Flores Machado

Luciana da Silva Almeida

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina – RA VI, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao 2º trimestre de 2019, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

Inicialmente é apresentada total de manifestações recebidas pela Unidade Administrativa no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF. Em seguida total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema e presencialmente), bem como o total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão). Aborda-se também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, bem como os assuntos mais recorrentes e demandados da RA VI. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral.

Cabe as Ouvidorias também garantir o acesso a informações previsto na LAI (Lei de Acesso a Informação) através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades. O sistema funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação, a fim de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina por meio da equipe de ouvidoria tem a tarefa de fazer contato diário com o Parque de Serviço, responsável pelo atendimento de solicitações de serviços, mantendo sempre uma relação de respeito e trabalho responsável para que possamos estar sempre, em conjunto, atendendo a população da melhor maneira possível, além de entrar em contato com cada cidadão(ã) para saber da satisfação do serviço prestado.

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

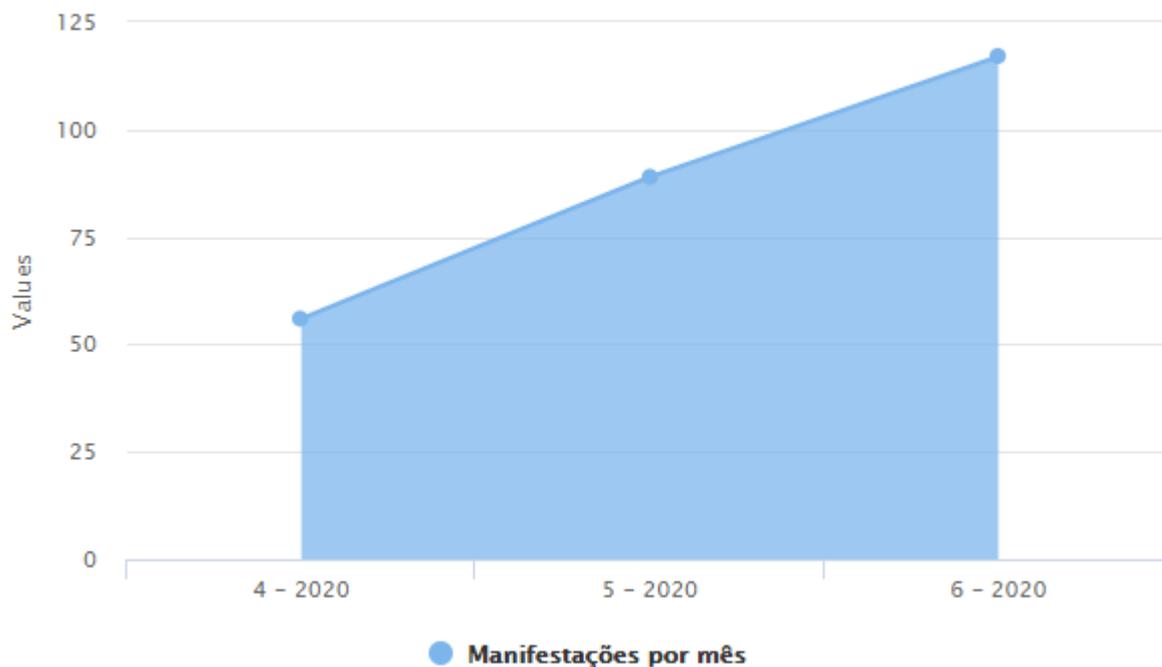
Excepcionalmnte suspenso em virtudo do Decreto 40.546-20/03/2020 do GDF

Contamos com uma sala exclusiva (sala 02) na Administração Regional de Planaltina para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h / 13h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS

Evolução mensal



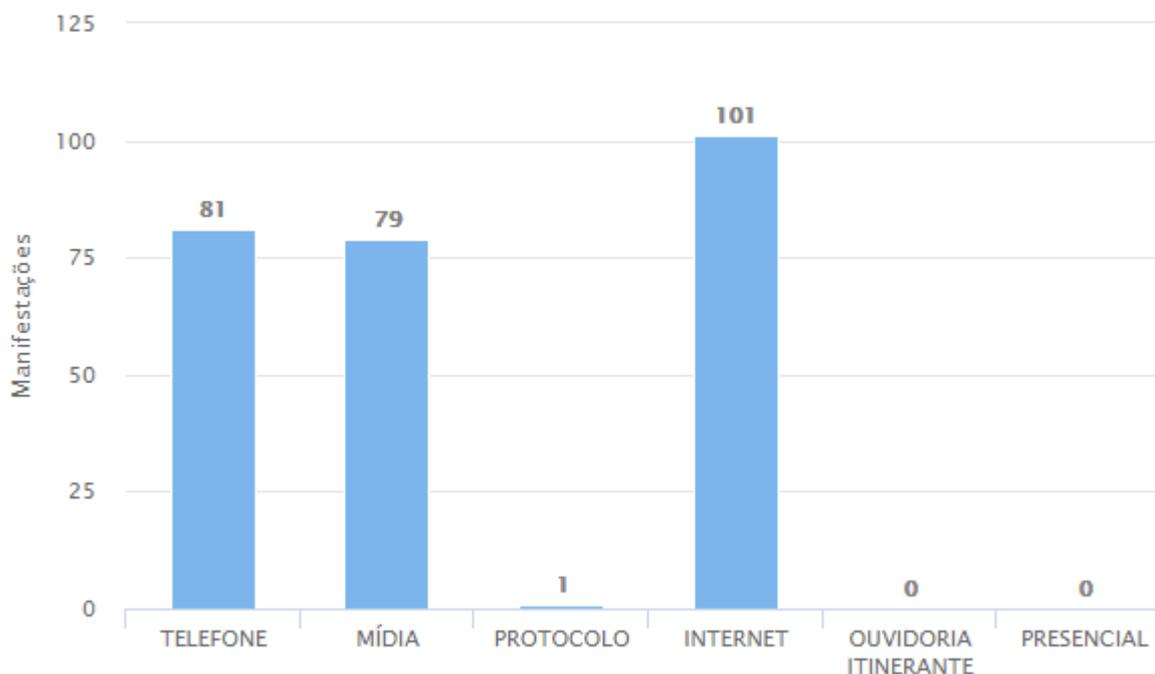
Total de Manifestações: 262

abril - 56

maio - 89

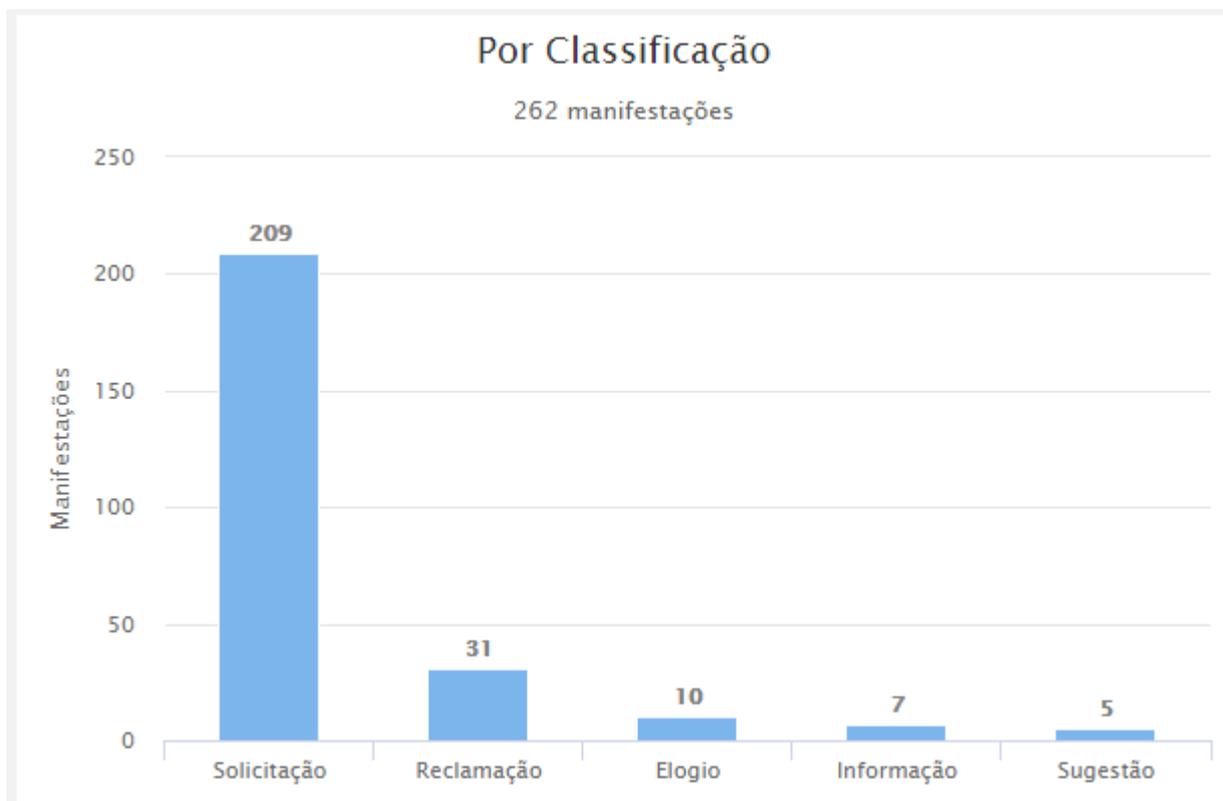
junho - 117

Formas de Entrada



[*Atendimento presencial suspenso em virtude do Decreto 40.546-20/03/2020 do GDF](#)

DADOS ESTATÍSTICOS



Período: 01/04/2020 a 30/06/2020

Data Inicial

01/04/2020

Data Final

30/06/2020

Classificação:

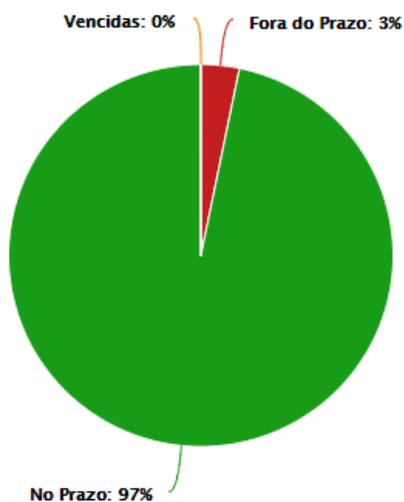
Selecione...



12

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos

Período: 01/04/2020 a 30/06/2020

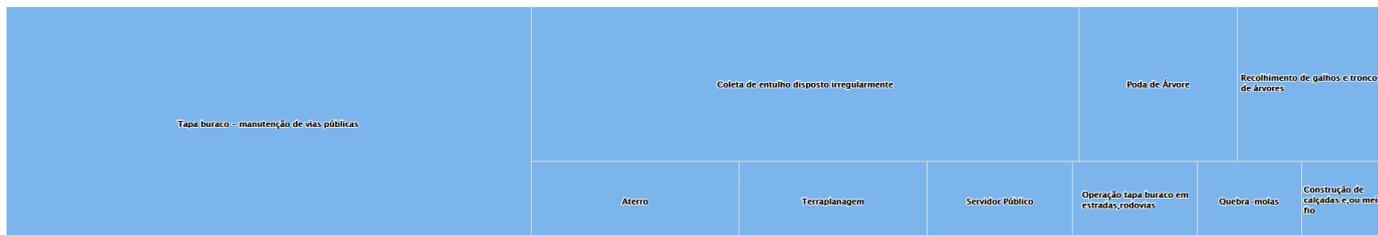
Data Inicial: 01/04/2020 Data Final: 30/06/2020 Classificação: Selezione... Unidade: Selezione... Qtd.Registros: 10

Aplicar para unidades inferiores

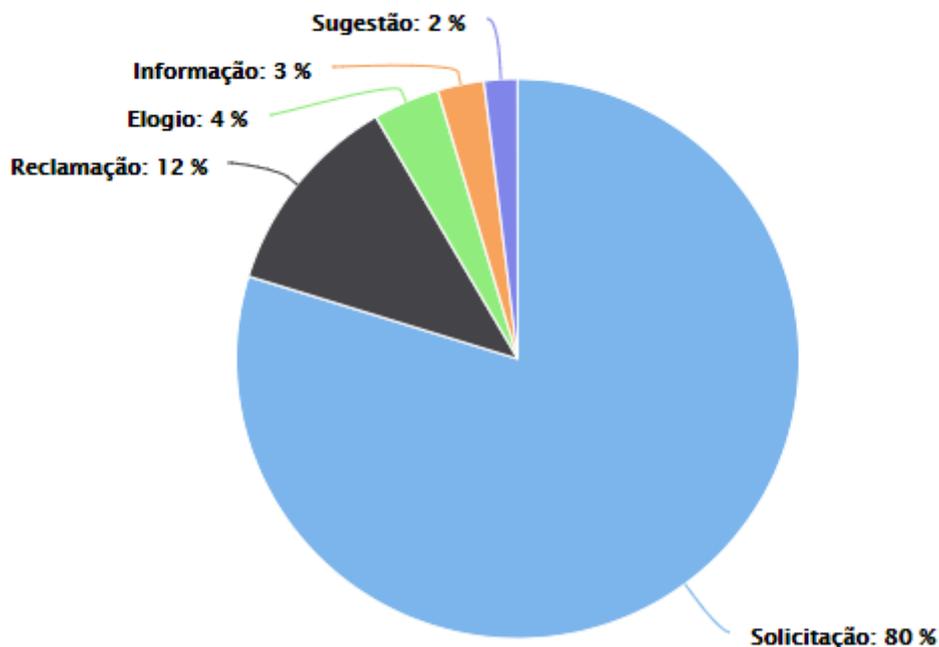
[Redefinir filtro](#) [Filtrar](#)

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Classificação

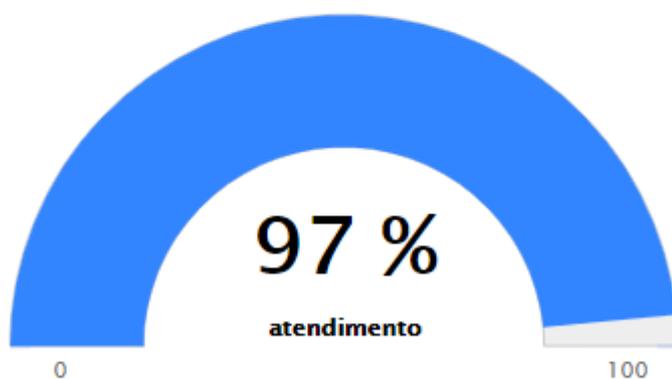


DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade

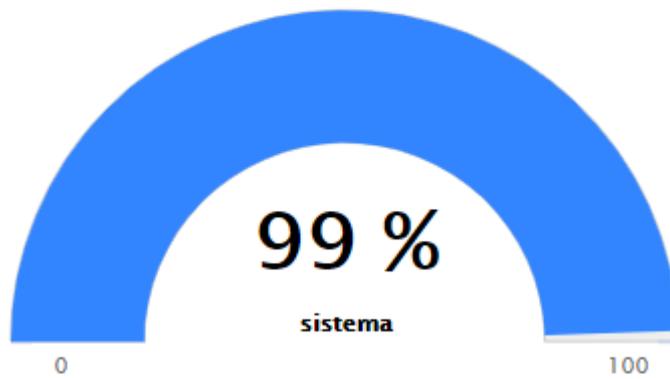


Satisfação com o Atendimento



DADOS ESTATÍSTICOS

Satisfação com o Sistema



Índice de Recomendação



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sيدة de Jesus Silveira - terça-feira 14/07/2020

SAIR X



[Registrar Pedido](#) | [Consultar Pedido](#) | [Consultar Recurso](#) | [SIC](#) | [Servidores](#) | [Dados Cadastrais](#) | [Relatórios](#) | [Home](#)

Consultar Pedido

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	0013500009202047	Administração Regional de Planaltina	-	18/05/2020	08/06/2020	Respondido	
Detalhar	00135000010202071	Administração Regional de Planaltina	-	25/06/2020	15/07/2020	Em Tramitação	
Detalhar	00480000093202079	Administração Regional de Planaltina	-	22/04/2020	13/05/2020	Respondido	

No período de 01 de ABRIL a 30 de JUNHO de 2020 foram solicitados 03 pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

1º, 2º TRIMESTRE de 2020

	1º TRIMESTRE 2020	2º TRIMESTRE 2020
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	204	262
RESOLUTIVIDADE	72%	81%

2º TRIMESTRE 2019 / 2020

	2º TRIMESTRE 2019	2º TRIMESTRE 2020
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	188	262
RESOLUTIVIDADE	41%	81%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF