



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

4º RELATÓRIO DE OUVIDORIA TRIMESTRAL 2021

Período de 01/10/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional de Planaltina: Antônio Célio Rodrigues Pimentel

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina

Sidele de Jesus Silveira

Equipe

Belmira Flores Machado

Jovem Aprendiz

Pedro Eduardo Neris Leão

DADOS ESTATÍSTICOS

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.

DADOS ESTATÍSTICOS

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

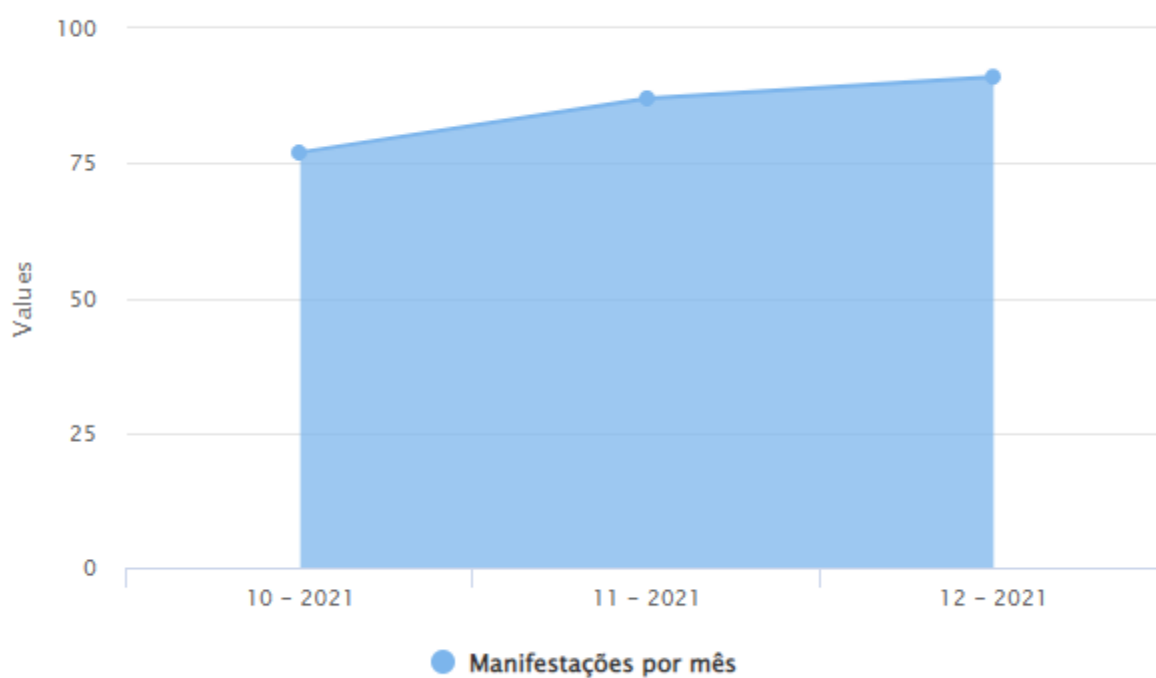
Contamos com uma sala exclusiva (sala 02) na Administração Regional de Planaltina para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍSTICOS

Total de Manifestações: **255**

Evolução mensal

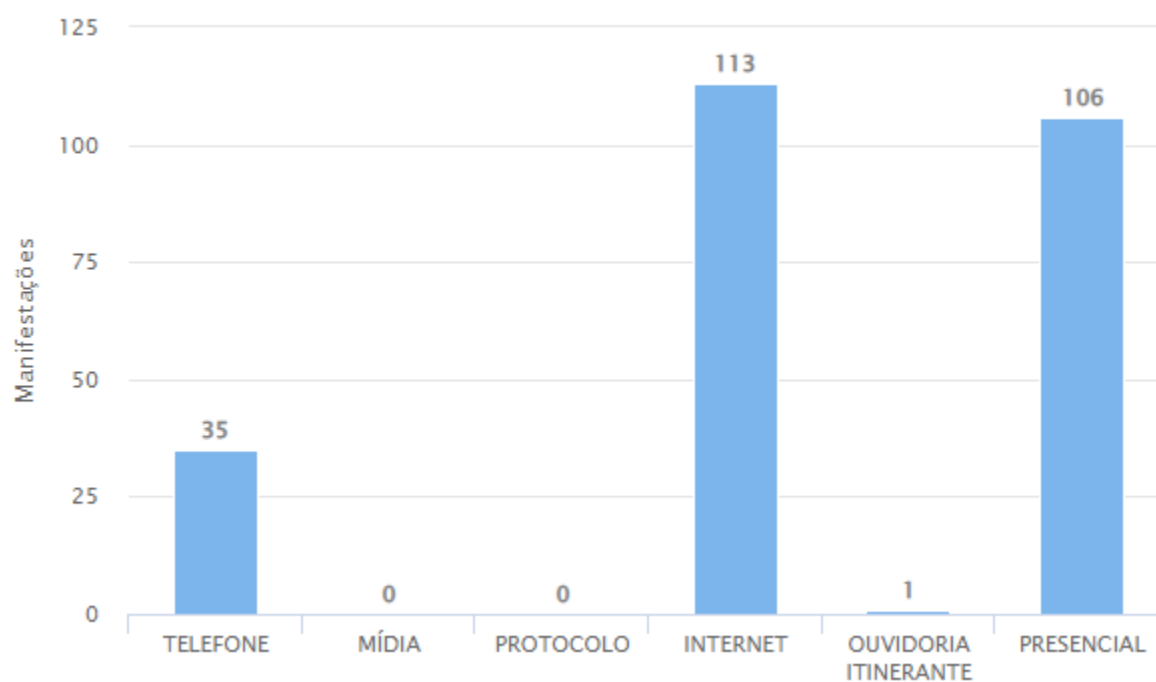


Outubro – 77

Novembro - 87

Dezembro – 91

Formas de Entrada



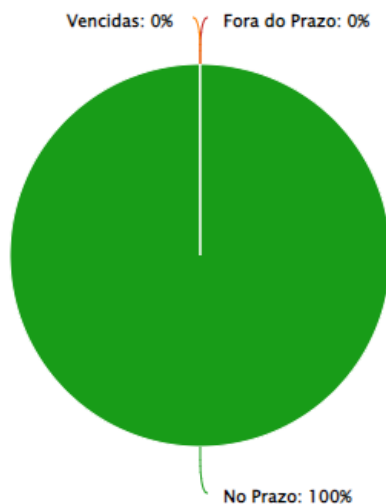
DADOS ESTATÍSTICOS



15

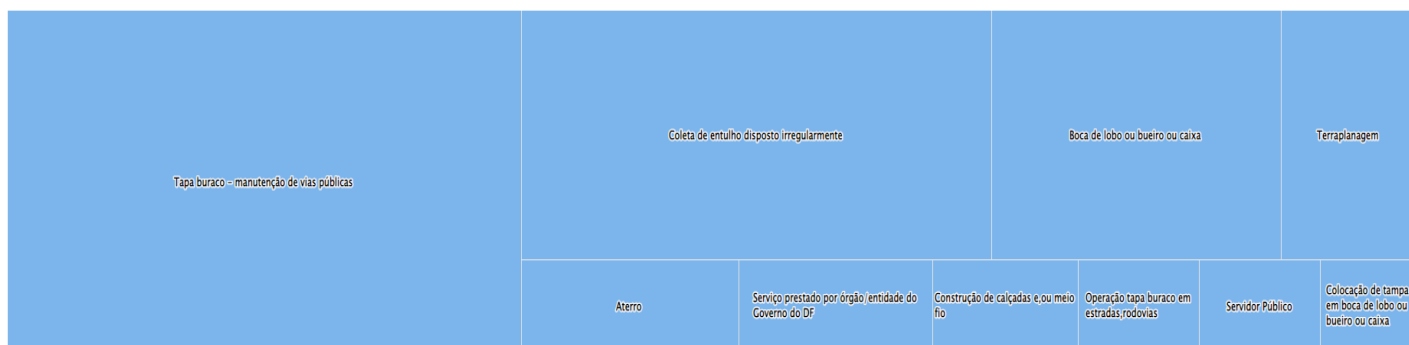
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

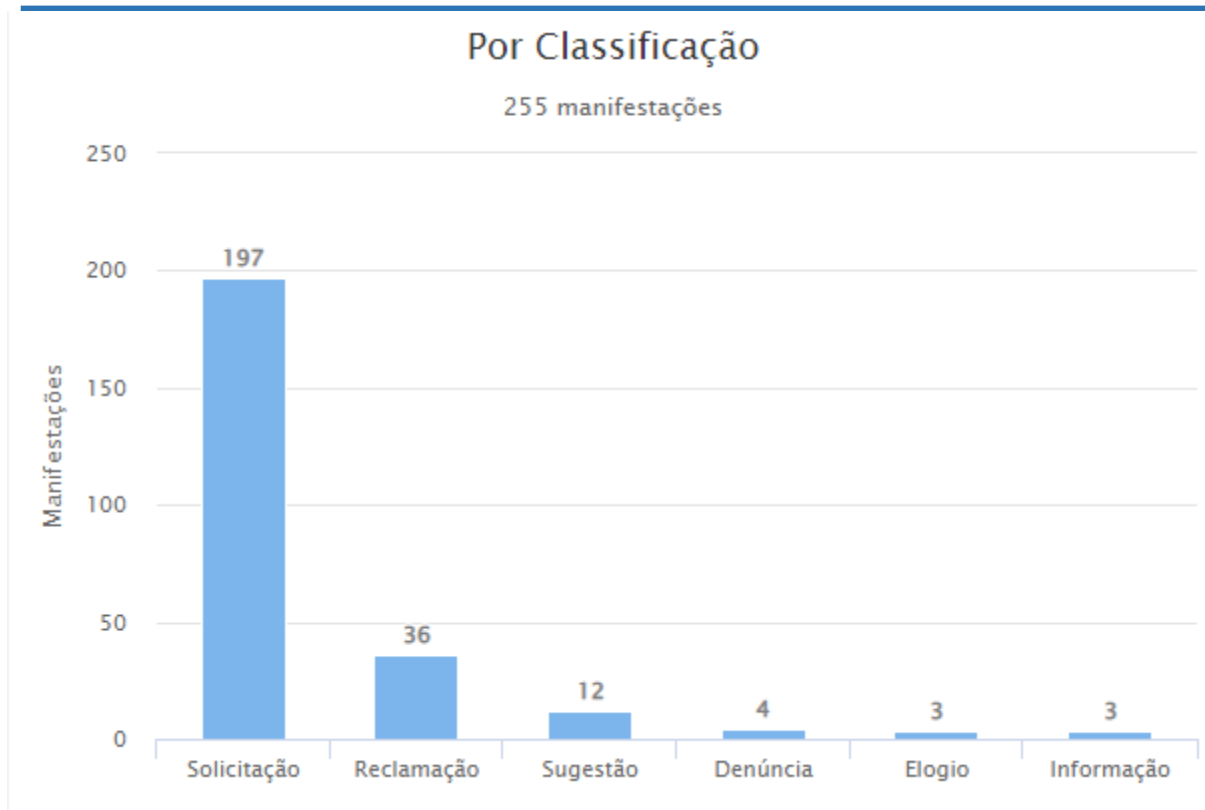


Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



DADOS ESTATÍSTICOS

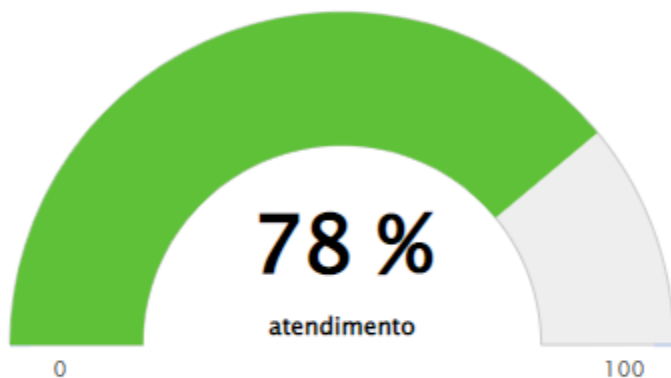


RESOLUTIVIDADE

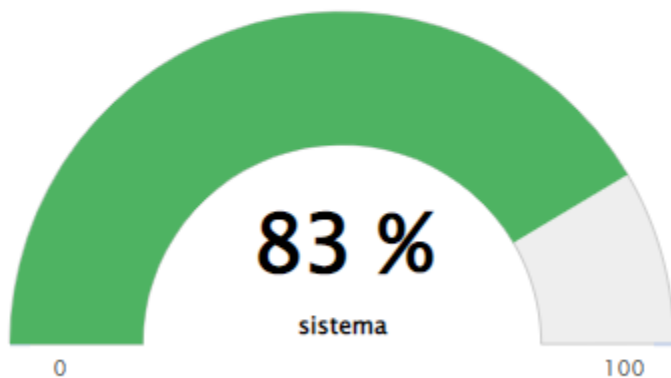


DADOS ESTATÍSTICOS

Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de Recomendação



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 - quinta-feira 13/01/2022

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	00135000020202198	Administração Regional de Planaltina	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido	[REDAZIDO]
Detalhar	00135000022202187	Administração Regional de Planaltina	-	22/11/2021	13/12/2021	Respondido	[REDAZIDO]
Detalhar	00135000023202121	Administração Regional de Planaltina	-	29/11/2021	21/12/2021	Respondido	FELIPE DA SILVA SOARES [REDAZIDO]

No período de 01 de outubro de 2021 a 31 de dezembro de 2021 foram solicitados 3 pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo todos respondidos dentro do prazo legal.