



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 01/07/2019 a 30/09/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional de Planaltina: Gilson Amorim Sobrinho

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina

Sidele de Jesus Silveira

Equipe

Cley Gonçalves dos Santos

Luciana da Silva Almeida

INTRODUÇÃO

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

INTRODUÇÃO

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 serviços solicitados pela ouvidorias, mantendo sempre uma relação de respeito e trabalho responsável para que possamos estar sempre, em conjunto, atendendo a população da melhor maneira possível, o que vem nos dando uma forte crescente em nossos números no decorer do ano de 2019, saímos de uma resolutividade de 25% no 1º trimestre desse ano para uma resolutividade de 67% no 3º trimestre do mesmo ano.

A política de fazer contato com cada cidadão(ã) para saber a satisfação do serviço prestado faz o nosso trabalho se tornar mais humanizado e demonstra a preocupação com a população de nossa cidade.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

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.

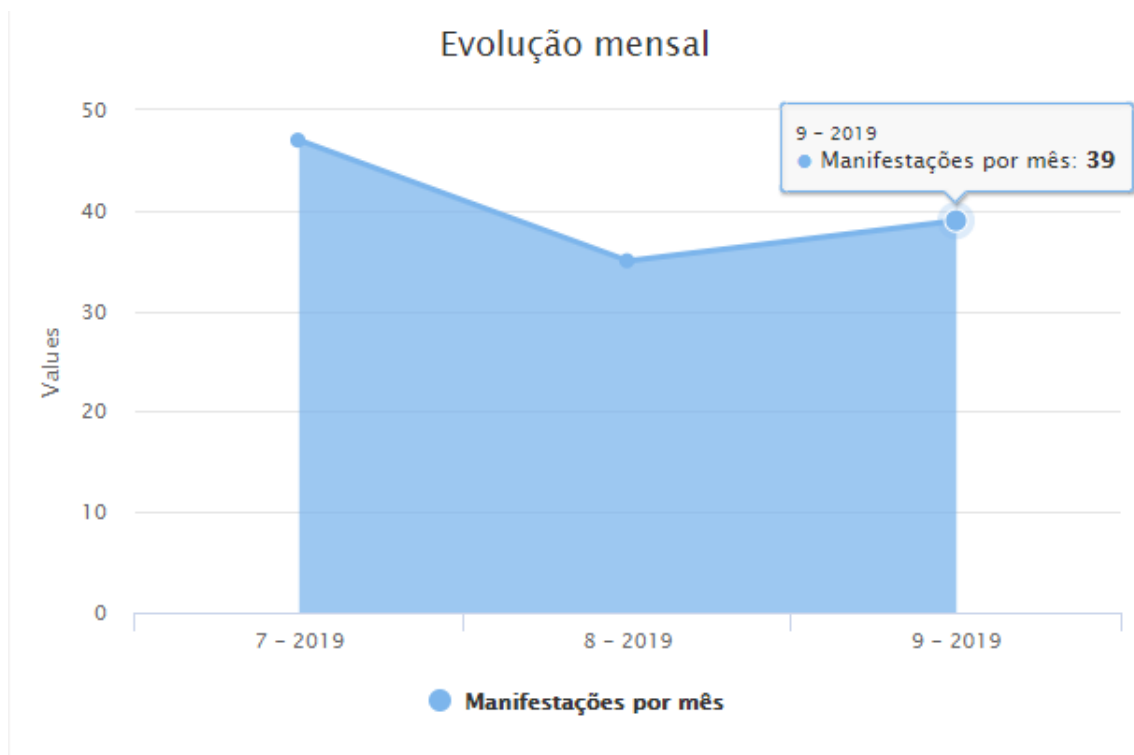
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

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

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 8h às 12h / 13h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS

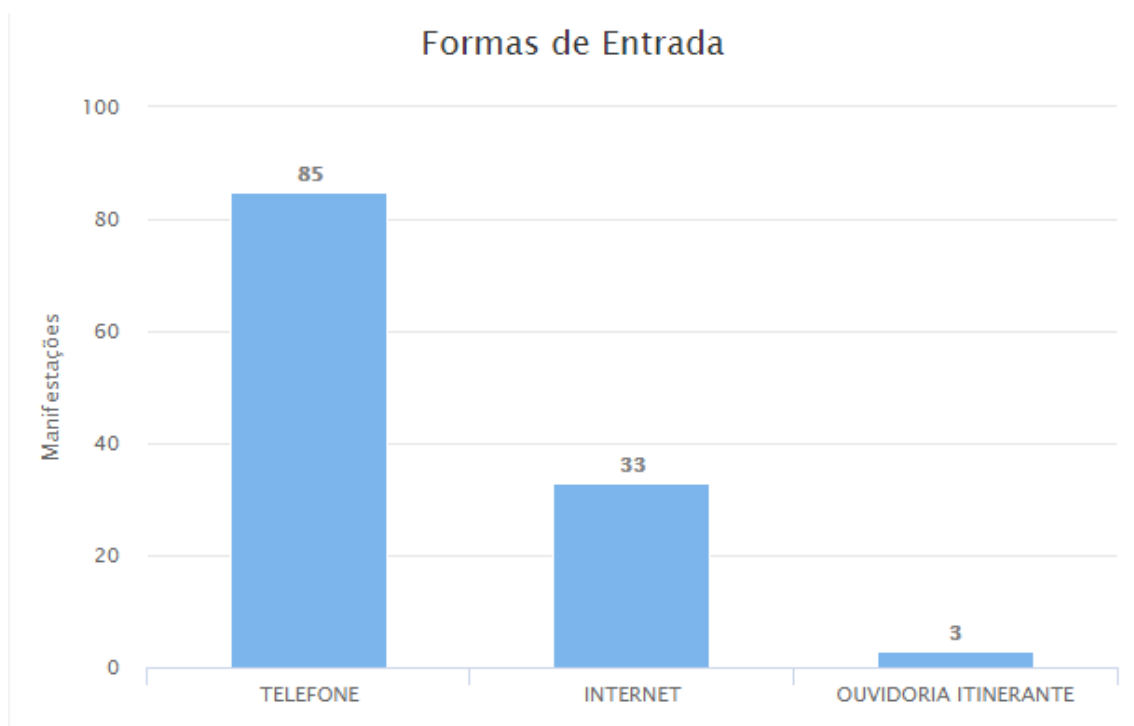


Total de Manifestações: 121

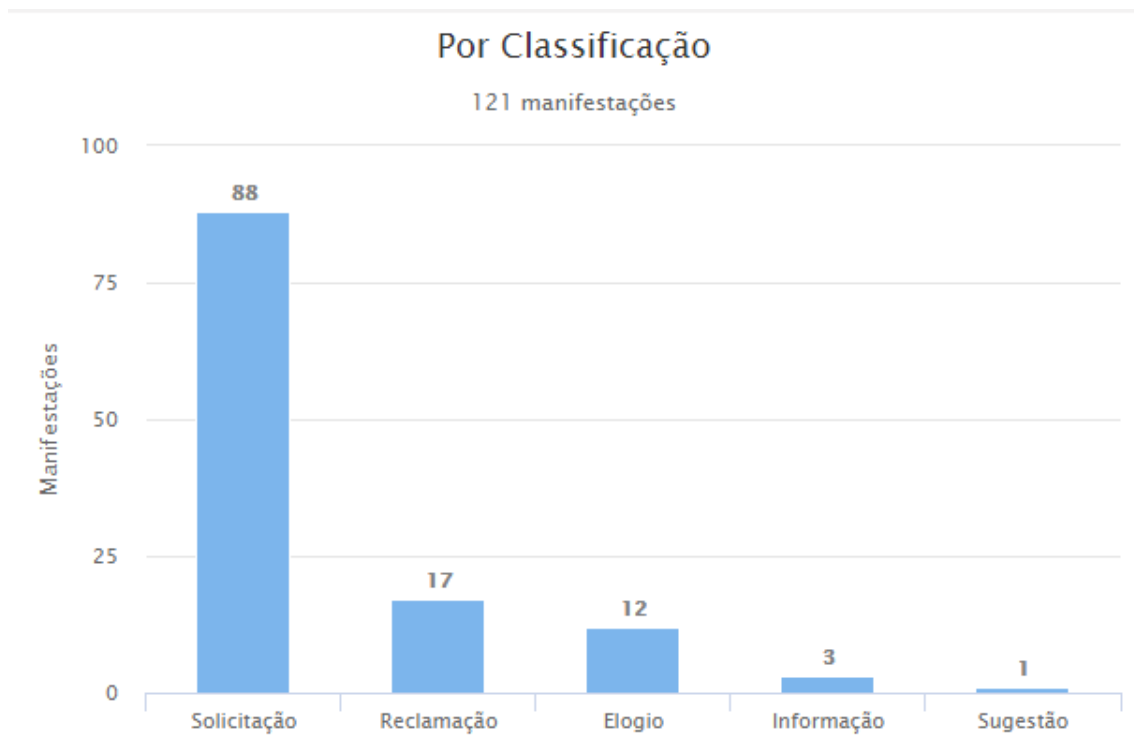
abril - 47

maio - 35

junho - 39



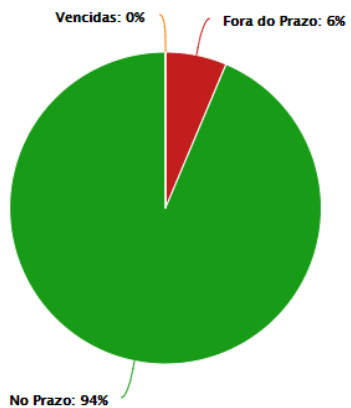
DADOS ESTATÍSTICOS



10

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Período: 01/07/2019 a 30/09/2019

Data Inicial

01/07/2019

Data Final

30/09/2019

Classificação:

Selecione...

Unidade:

Selecione...

Qtd.Registros

10

Redefinir filtro

Filtrar

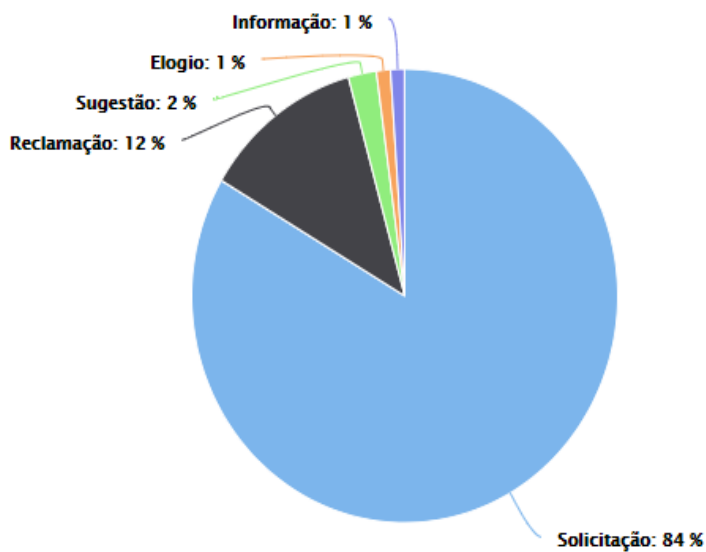
Aplicar para unidades inferiores

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

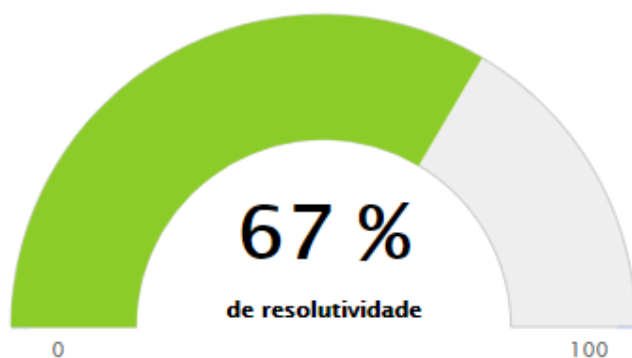
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Coleta de entulho disposto irregularmente	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Servidor Público	Aterro
	Terraplenagem	Colocação de tampa na boca de lobo	Funcionamento de programa	Funcionamento de poste de iluminação
				Boca de lobo e bueiro

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

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	00040000381201979	Administração Regional de Planaltina	-	03/09/2019	23/09/2019	Respondido	XXXXXXXXXXXXX
Detalhar	00135000012201927	Administração Regional de Planaltina	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido	XXXXXXXXXXXXX
Detalhar	00135000013201971	Administração Regional de Planaltina	-	06/08/2019	26/08/2019	Respondido	XXXXXXXXXXXXX
Detalhar	00135000014201916	Administração Regional de Planaltina	-	16/08/2019	09/09/2019	Respondido	XXXXXXXXXXXXX
Detalhar	00135000015201961	Administração Regional de Planaltina	-	25/08/2019	16/09/2019	Respondido	XXXXXXXXXXXXX
Detalhar	00135000016201913	Administração Regional de Planaltina	-	27/08/2019	16/09/2019	Respondido	XXXXXXXXXXXXX

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019 foram solicitados 06 pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2019	2º TRIMESTRE 2019	3º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE DEMANDAS	120	188	121
RESOLUTIVIDADE	29%	41%	67%

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF