



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.

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 Neres Leão

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2021

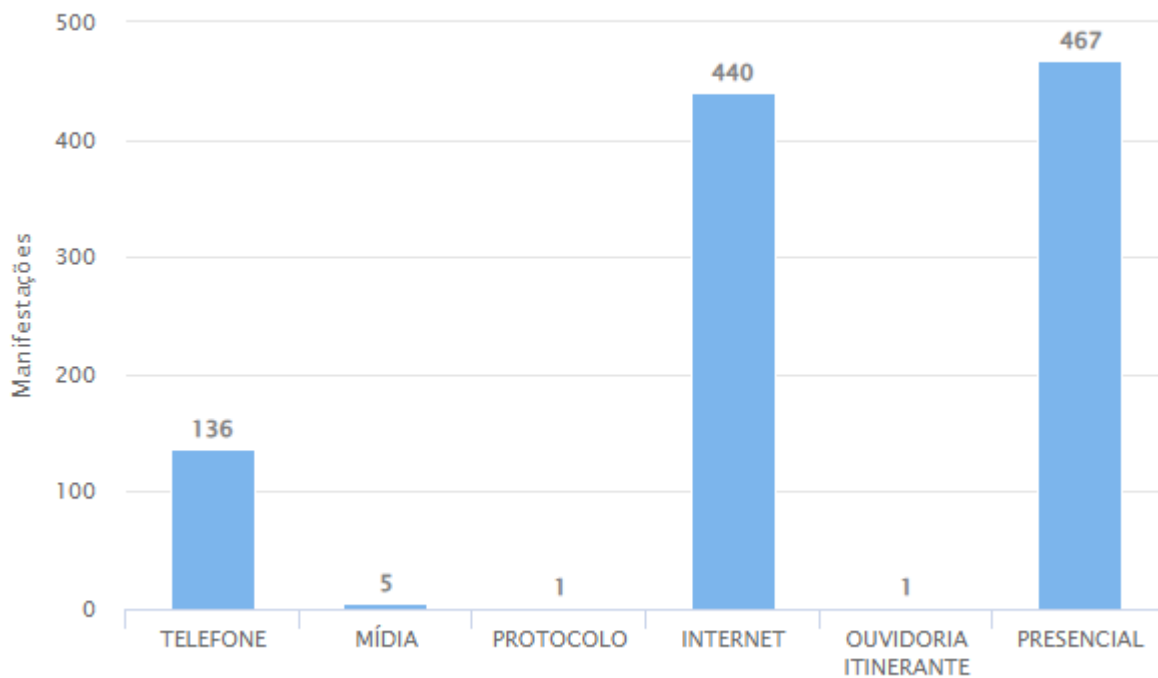
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional de Planaltina apresenta o relatório de Ouvidoria referente ao exercício de 2019.

A Ouvidoria é responsável por receber, encaminhar, gerenciar e responder ao cidadão sobre suas manifestações, que podem ser feitas na forma de reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de informação, pelos canais oficiais de atendimento, que são: telefone 162; pelo site www.ouv.df.gov.br; ww.e-sic.df.gov.br e pelo atendimento presencial nas Ouvidorias.

A Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina, juntamente com a Diretoria de Obras e o Gabinete, faz o mapeamento e o planejamento das ações, com um cronograma de trabalho que permita a execução das necessidades da cidade, respeitando o Decreto 3.9723/2019, onde diz que as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública do Distrito Federal.

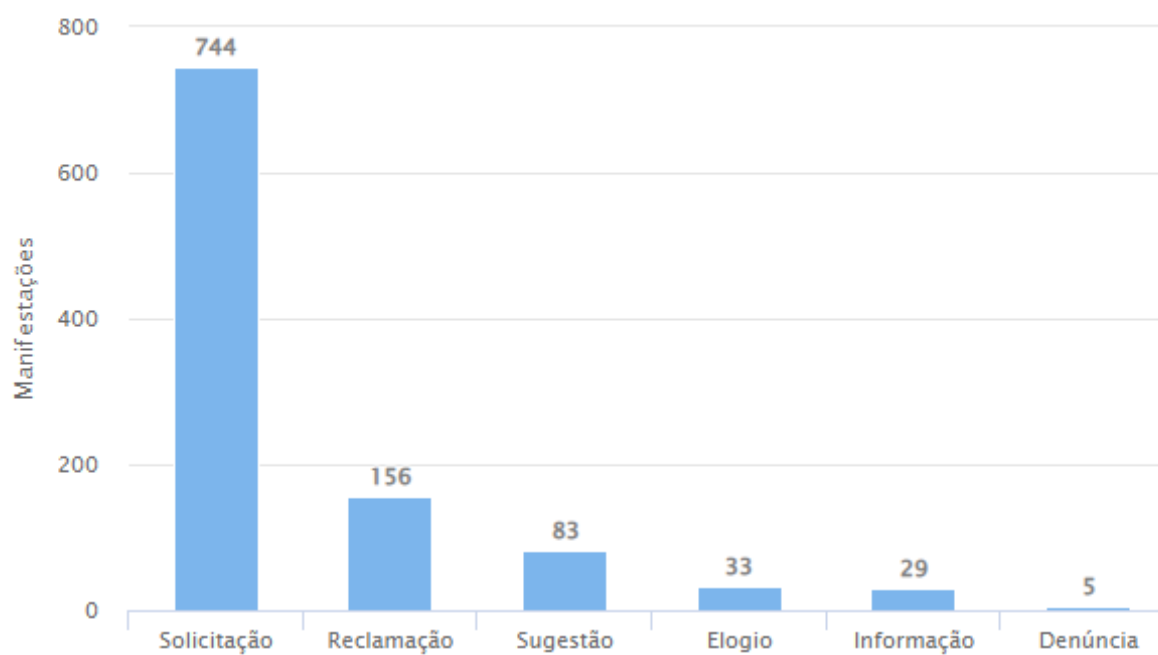
Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria e painel de Ouvidoria – SIGO, mostra uma pequena evolução no número de solicitações melhorando assim a participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as Coordenações e o Gabinete, usam esses dados para identificar os pontos deficientes e conseqüentemente estabelecer as novas diretrizes para a otimização dos resultados com os recursos disponíveis.

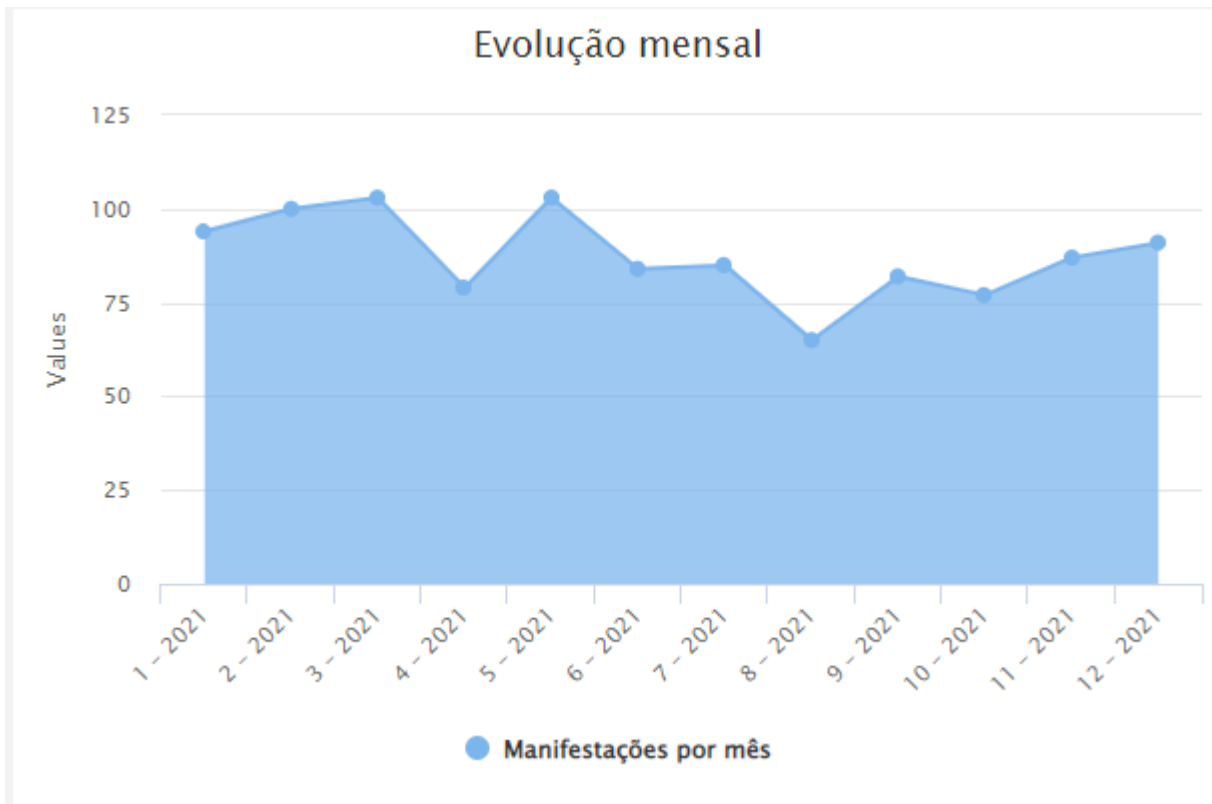
Formas de Entrada



Por Classificação

1050 manifestações

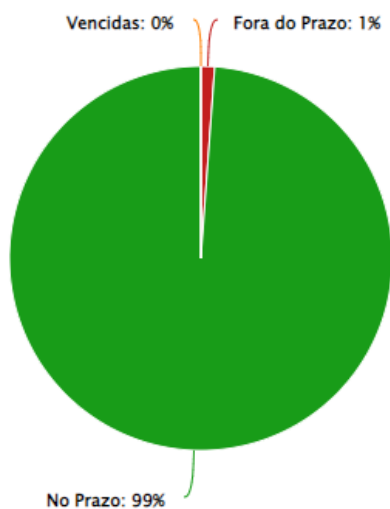




15

Prazo médio de resposta (em dias)

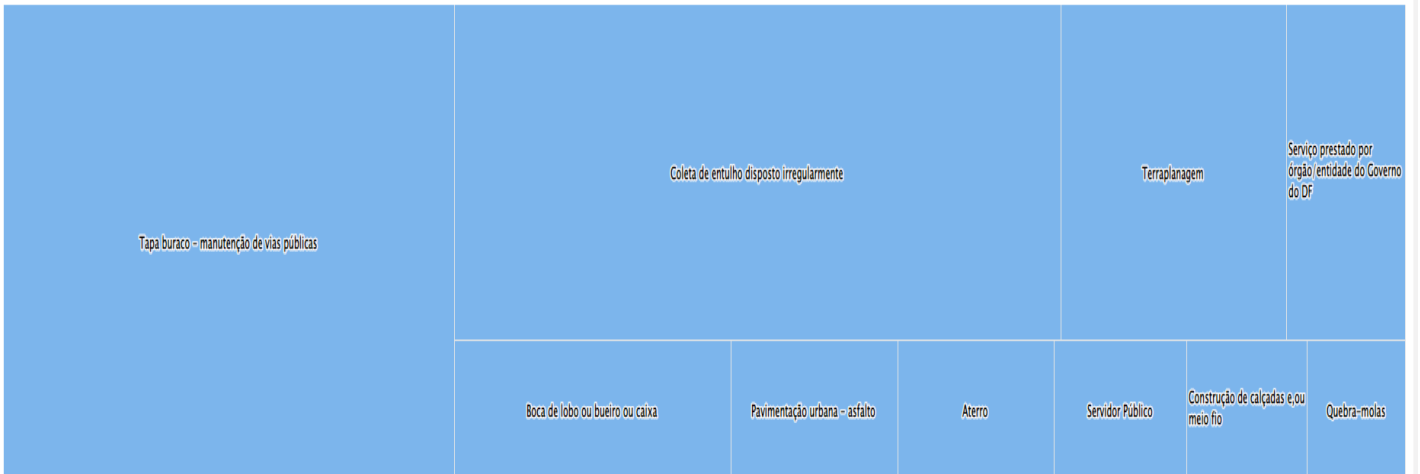
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Tapa buraco: 268

Coleta de Entulho: 255

Terraplanagem: 95

Serviços Prestados por órgão do Governo: 50

Boca de Lobo ou Bueiro: 48

Pavimentação Urbana: 29

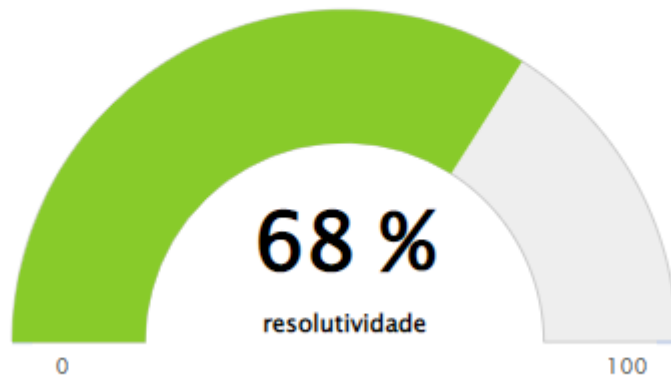
Aterro: 27

Servidor Público: 23

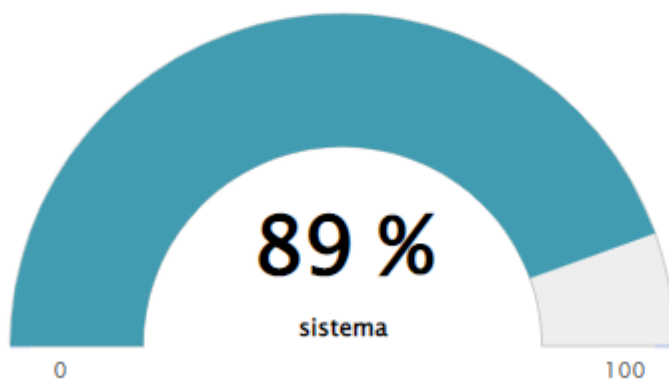
Construção de Calçada e ou Meio Fio: 21

Quebra-molas: 17

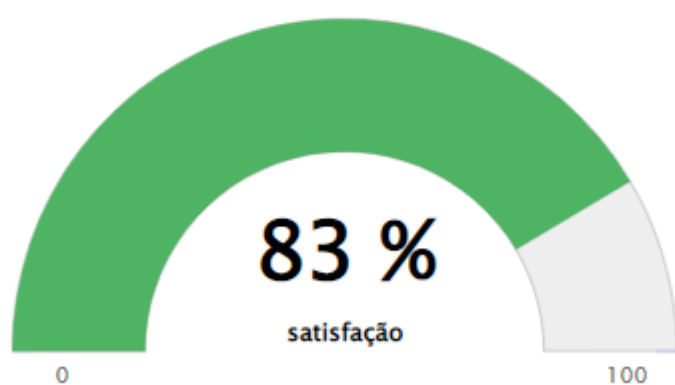
Índices de Resolutividade do ano de 2021



Satisfação com o Sistema



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



**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	00112000087202191	Administração Regional de Planaltina	-	15/06/2021	07/07/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00112000088202135	Administração Regional de Planaltina	-	15/06/2021	07/07/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000001202161	Administração Regional de Planaltina	-	10/03/2021	30/03/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000005202140	Administração Regional de Planaltina	-	20/04/2021	11/05/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000006202194	Administração Regional de Planaltina	-	22/04/2021	24/05/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000007202139	Administração Regional de Planaltina	-	06/05/2021	26/05/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000008202183	Administração Regional de Planaltina	-	18/05/2021	17/06/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000009202128	Administração Regional de Planaltina	-	25/05/2021	14/06/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000010202152	Administração Regional de Planaltina	-	25/05/2021	14/06/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000012202141	Administração Regional de Planaltina	-	12/07/2021	02/08/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000014202131	Administração Regional de Planaltina	-	31/07/2021	23/08/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000016202120	Administração Regional de Planaltina	-	12/08/2021	01/09/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000017202174	Administração Regional de Planaltina	-	08/09/2021	28/09/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000020202198	Administração Regional de Planaltina	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000022202187	Administração Regional de Planaltina	-	22/11/2021	13/12/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00135000023202121	Administração Regional de Planaltina	-	29/11/2021	21/12/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00391000170202171	Administração Regional de Planaltina	-	08/09/2021	29/09/2021	Respondido	[REDACTED]
Detalhar	00391000190202141	Administração Regional de Planaltina	-	23/09/2021	18/10/2021	Respondido	[REDACTED]

No período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021 foram solicitados 18 pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão– e-Sic, sendo todos respondidos dentro do prazo legal.

Fontes: **Sistema de Ouvidoria – OUV-DF**
Sistema e-Sic