



**Relatório de Atendimento Ouvidoria Codeplan,
01 Abril 2019 a 30 junho 2019.**

Ao Sr. Ouvidor Geral do Distrito Federal,

Conforme Circular SEI-GDF nº 276/2019 – CGDF/OGDF, segue a relação das demandas atendidas no trimestre de 01 Abril de 2019 a 30 Junho de 2019.

Total de manifestações Recebidas pela ouvidoria e quantitativo mensal de registro:

No período entre 01/04/2019 a 30/06/2019 tivemos 139 manifestações sendo:

Central 156

- ❖ 110 Reclamações;
- ❖ 18 Elogios;
- ❖ 08 Solicitações;
- ❖ 02 Informações;
- ❖ 01 Sugestão.

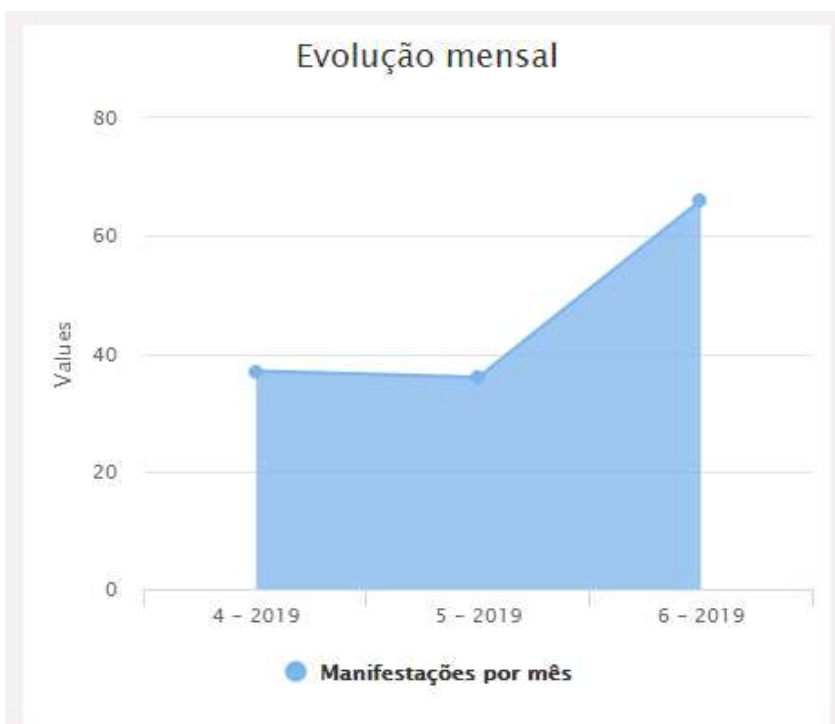
Codeplan

- ❖ 0 Reclamações
- ❖ 0 Solicitações
- ❖ 0 Elogios
- ❖ 0 Sugestões



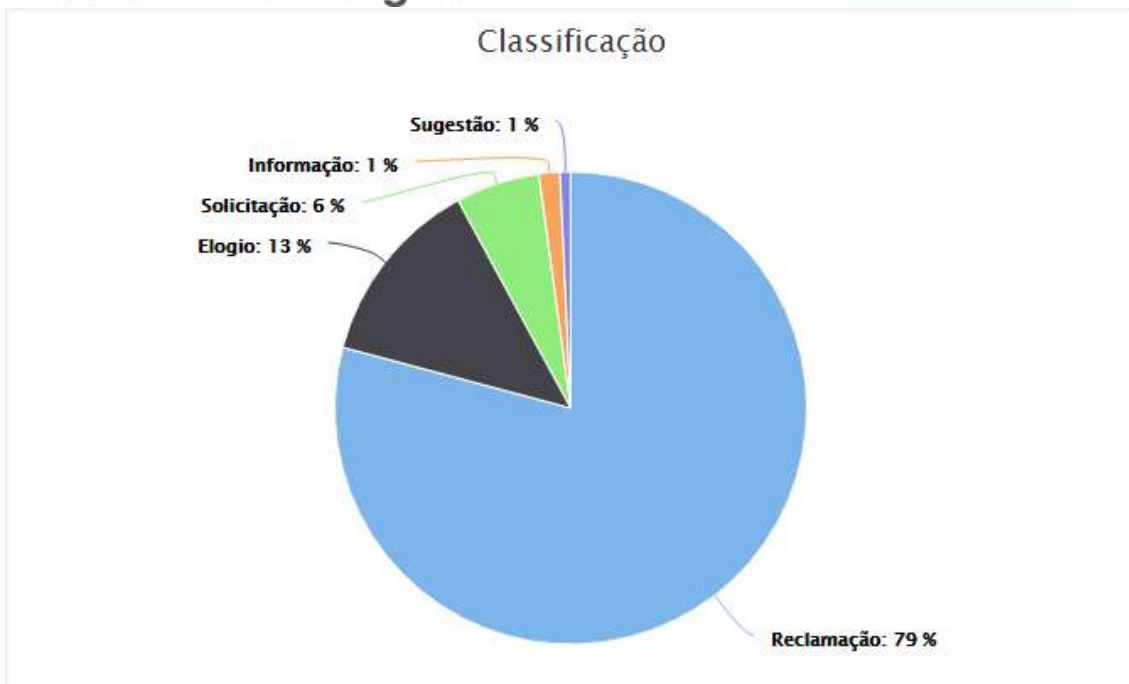
codeplan
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br





OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Total de manifestações por canais de entrada Central 156.

Atendimento Central 156: Total: 65





codeplan
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL

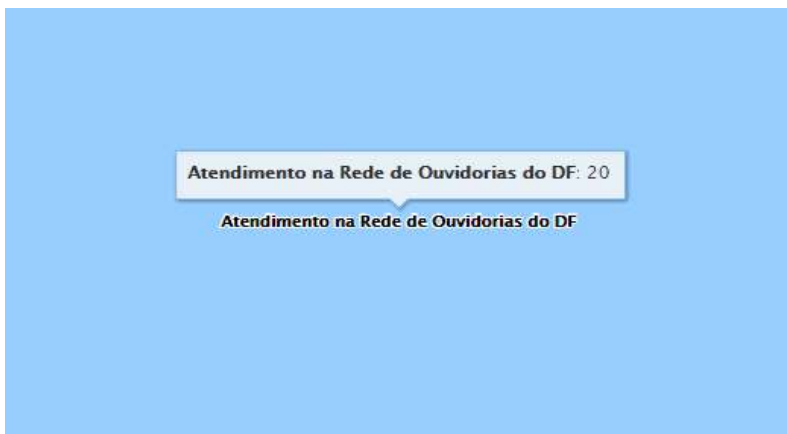
Total de manifestações por canais de entrada Central 160.

Atendimento central 160: total 38



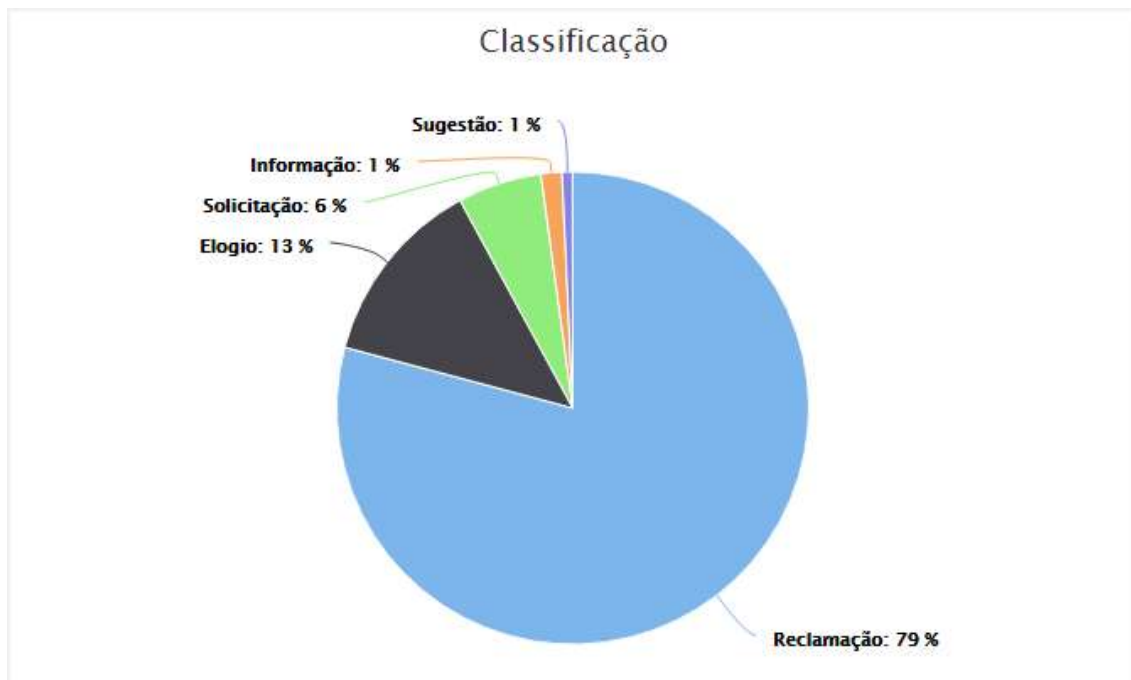
Total de manifestações recebidas pela rede de ouvidorias.

Rede de Ouvidorias: Total 20



Demandas recebidas de outros canais de atendimento:

- ✓ Acesso a gravação do atendimento no Call Center: Total -06
- ✓ Secretaria do Trabalho: Total -02
- ✓ Servidor Público: Total -02
- ✓ Agilidade de Processos: Total -01
- ✓ Tele atendimento: Total -01
- ✓ Atendimento telefônico em unidade de saúde pública: Total -01
- ✓ Atendimento para doação sangue: Total-01
- ✓ Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública-DF: Total-01
- ✓ Pedido de medicamento SUS: Total-01



Classificação das manifestações:

Central 156

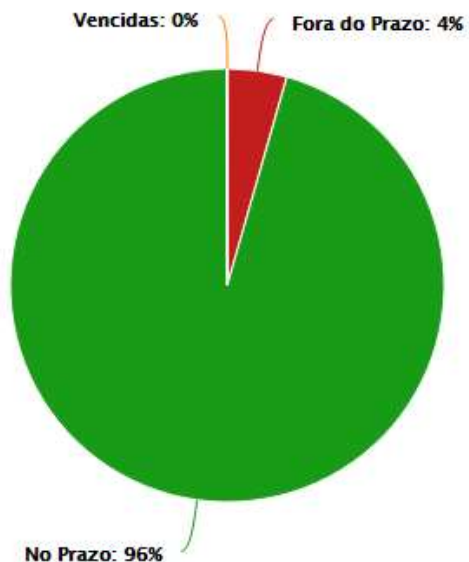
110 - Reclamações;
18 - Elogios;
08 - Solicitações;
02- Informações;
01 -Sugestões.

Codeplan

0 - Reclamações
0 - Elogios
0 – Solicitações
0 - Informações
0 - Sugestões

Índice de cumprimento do prazo de resposta:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



96 % respondido no prazo.

04 % fora do prazo

Ranking de assuntos recorrentes e demandas:

Central 156/160/162/0800

1º Lugar: Reclamações;

2º Lugar: Elogios;

3º Lugar: Solicitações;

4º Lugar: Informações.

5º Lugar: Sugestão

Codeplan

1º Lugar: - 0

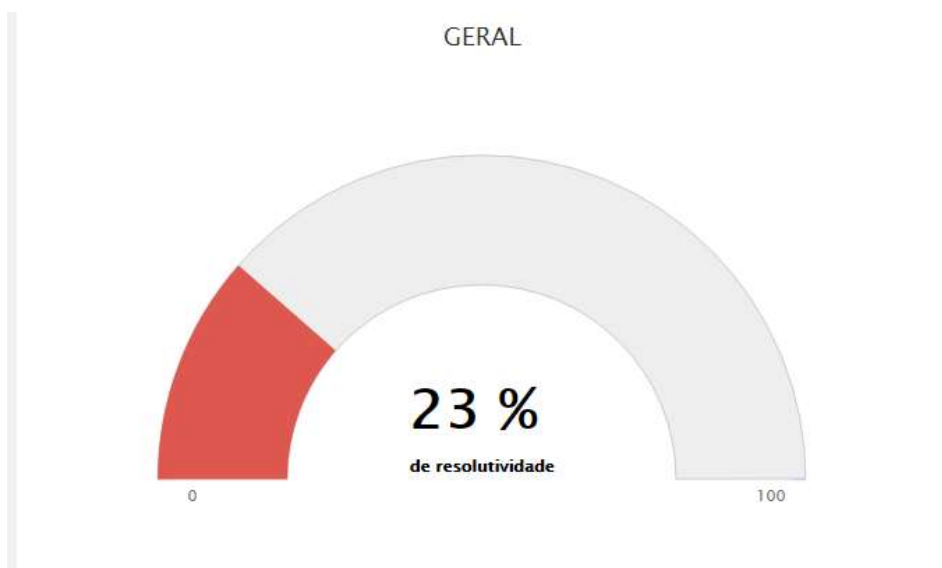
2º Lugar: - 0

3º Lugar: - 0

4º Lugar: - 0

5º Lugar - 0

Índice de Resolutividade:



Índice de satisfação com o Serviço da Ouvidoria



Observações:

Cabe ressaltar que nosso índice de **Resolutividade** e o **Índice de Satisfação com o Serviço da Ouvidoria**, não expressa o real número de atendimento direto feito por nós Codeplan.

Pois ficamos mais como uma base de transmissão de informações do que uma ponte de resolução das reclamações, em razão das demandas da Central 156,160,162,0800.



Exemplo:

Quando recebemos demandas referente a secretária de educação (ex: Tele matrícula) o pedido gerado e não resolvido pela secretaria recai sobre nosso índice, pois a secretaria não atende o pedido e a insatisfação ou avaliação passa pelo nosso canal de atendimento.

Então nesse sentido não se faz jus adicionar a insatisfação ou o grau de Resolutividade baixo a Codeplan.

Referente a atendimentos exclusivos feitos presencialmente ou via sistema direto na codeplan não houveram reclamações, solicitações, elogios ou sugestões.



Houveram 13 solicitações e todas respondidas no segundo trimestre de 01/04/ a 30/06/2019.