



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 Martins

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

Luciana da Silva Almeida

Belmira Flores Machado

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2020

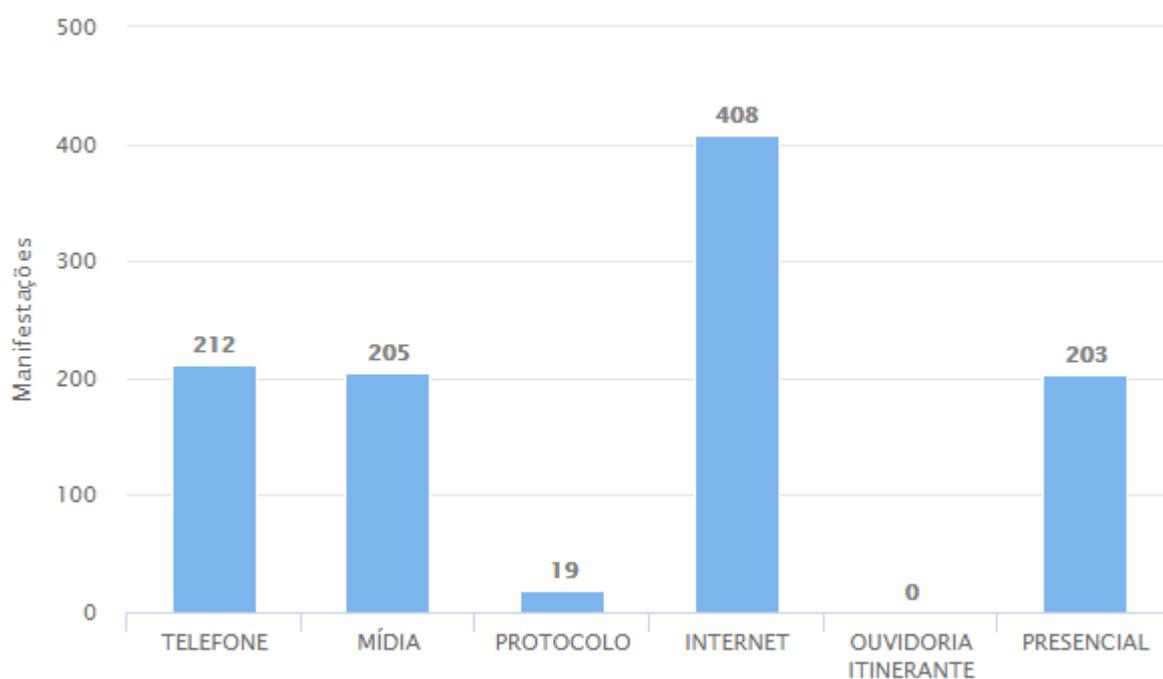
Com o intuito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, a Administração Regional de Planaltina apresenta o relatório de Ouvidoria, referente ao exercício de 2020.

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.

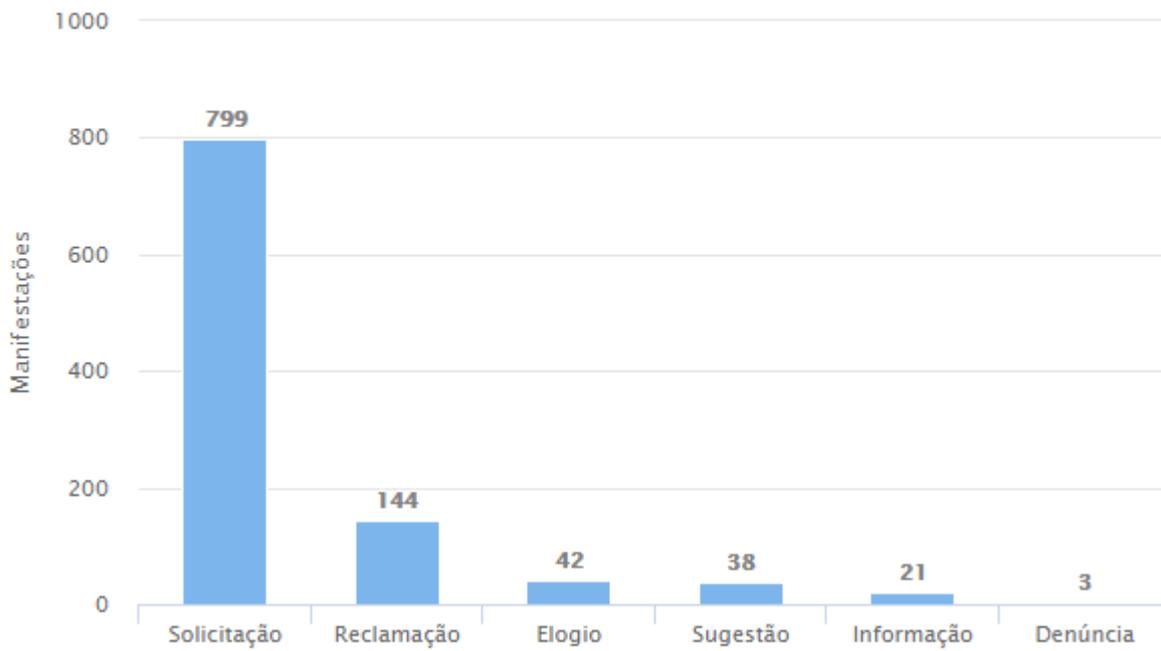
Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, mostra uma evolução constante na melhora dos serviços prestados, assim como a participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução. A equipe de Ouvidoria juntamente com as Coordenações 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

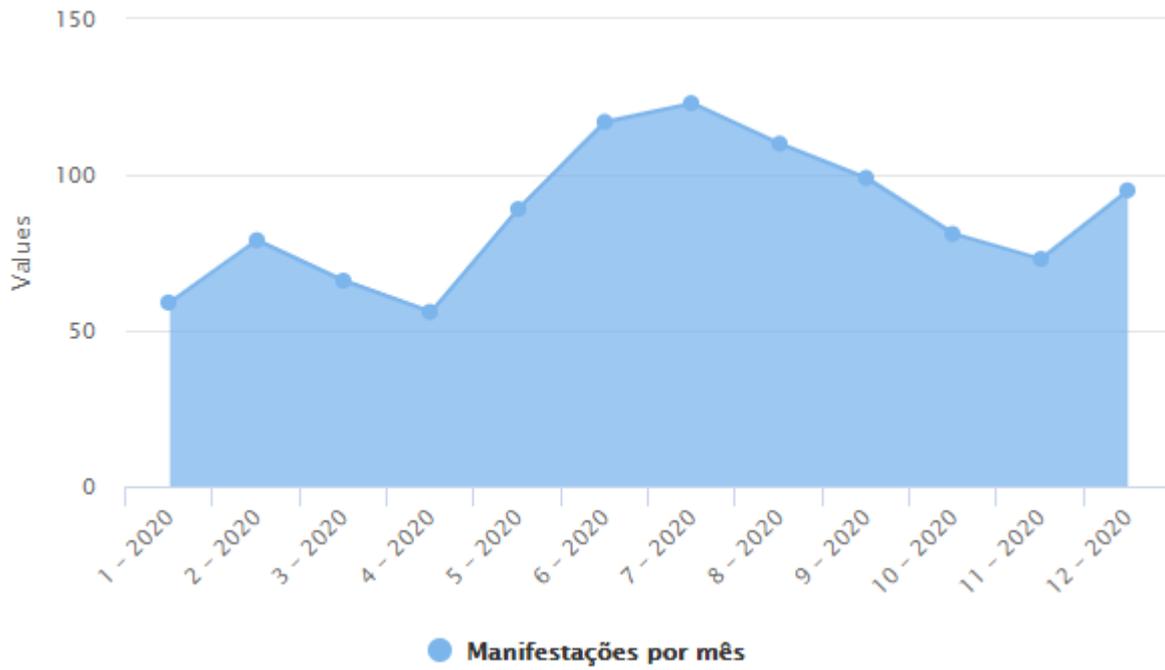


Por Classificação

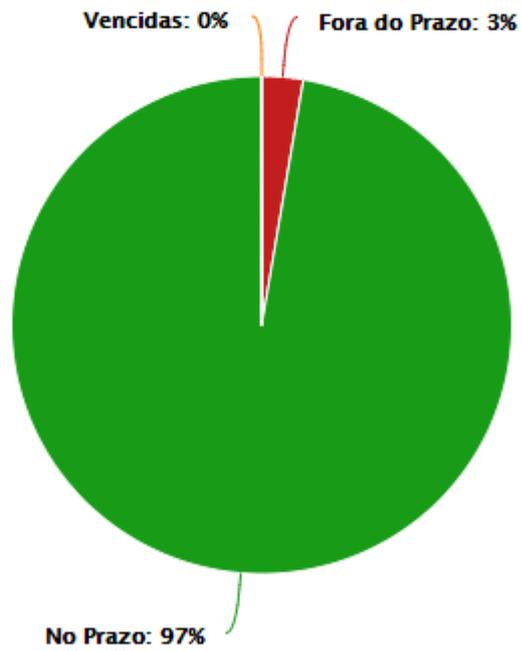
1047 manifestações



Evolução mensal



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

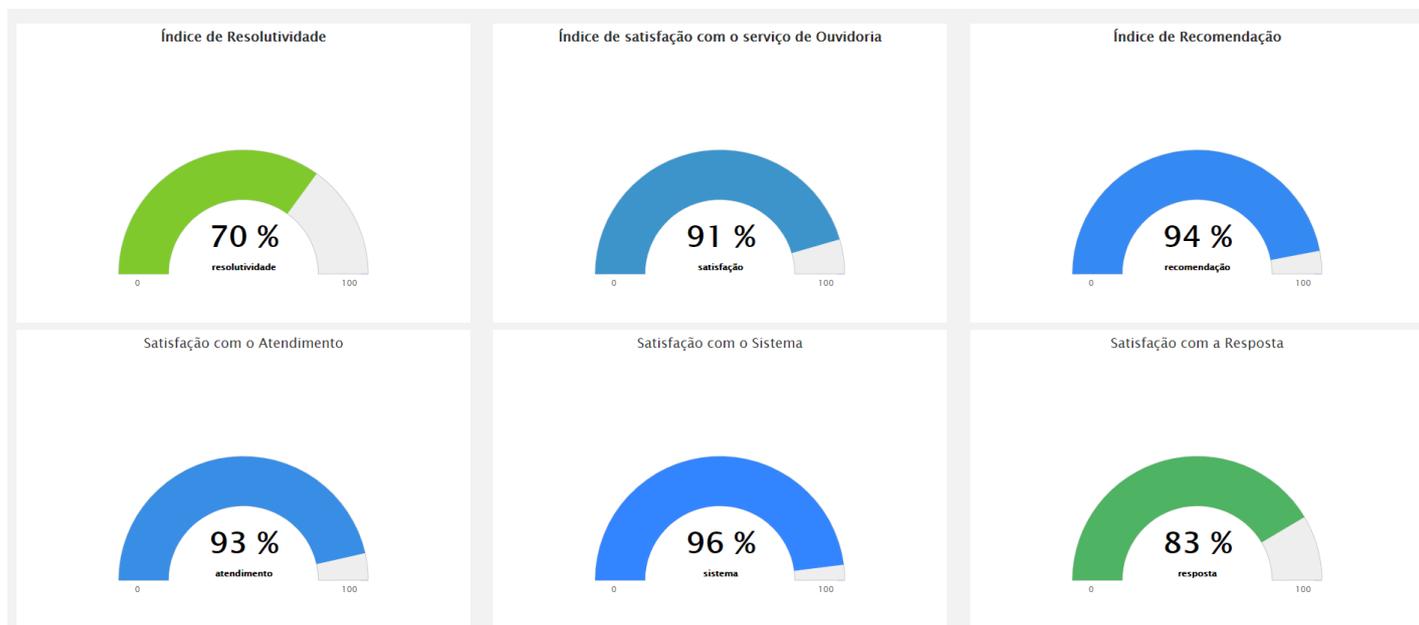
Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

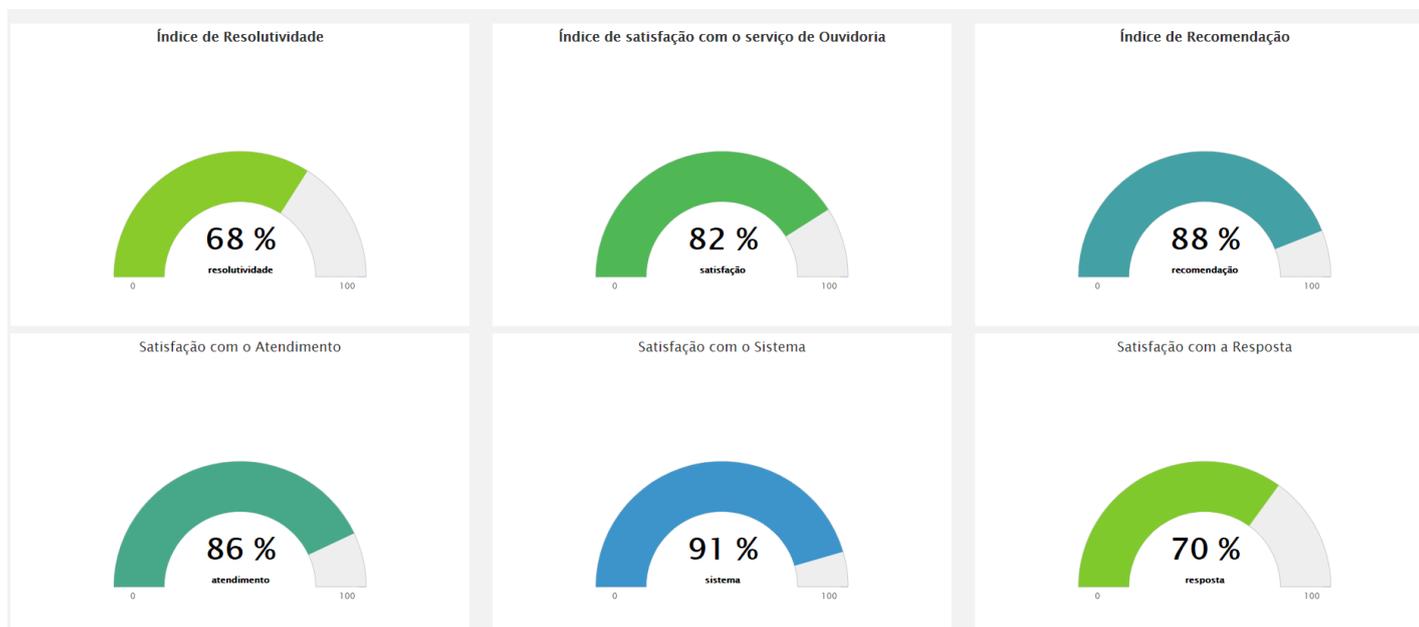
Tapa buraco – manutenção de vias públicas	Calçada de meio-fio disposto irregularmente	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	
		Quebra-moias	Poda de Árvore
Pavimentação urbana - asfalto		Servidor Público	
Aterro			
Recolhimento de galhos e troncos de árvores			
Terraplanagem			

DADOS COMPARATIVOS

Índices de Satisfação do ano de 2020



Índices de Satisfação do ano de 2019



Dados Comparativos 2019 / 2020

	2019	2020
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	589	1047
RESOLUTIVIDADE	68%	70%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	82%	91%
RECOMENDAÇÃO	88%	94%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	86%	93%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	91%	96%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	70%	83%

Os resultados apresentados nos gráficos, gerados pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO, mostra uma evolução constante na melhora dos serviços prestados, assim como a participação da comunidade, tanto ao solicitar serviços, como para avaliar sua execução, o que só foi possível por conta dos seguintes fatores:

- Investimento em qualidade de atendimento, através de cursos de qualificações ofertados pela OGDF;
- Adequada gestão das demandas: recebendo, encaminhando, gerenciando as mesmas de forma responsável e dentro do prazo legal;
- Compromisso em sua execução por parte do Gabinete desta Administração e todos os setores competentes, dentro do prazo legal;
- Resposta com linguagem cidadã, de modo que o solicitante se sinta acolhido e respeitado;
- Contato telefônico com o cidadão, para a confirmação do atendimento e da qualidade do serviços prestado;
- Solicitação para com o preenchimento da pesquisa de satisfação, nos dando assim oportunidade para melhorar nossos serviços;

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.