

RESOLUÇÃO Nº 165/2019 - DIRETORIA COLEGIADA

Dispõe sobre a Política Interna da Ouvidoria da
Companhia de Planejamento do Distrito
Federal-CODEPLAN

(Processo SEI-GDF nº 00121-000001973/2019-35)

A DIRETORIA COLEGIADA DA COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL – CODEPLAN, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso IX, do artigo 37, do Estatuto Social da Companhia, e em consonância com o Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, que estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal,

RESOLVE:

Art. 1º Orientar que todas as Diretorias desta Companhia, tratem as demandas apresentadas pelos cidadãos, por meio da Ouvidoria, de forma prioritária, conforme disposto no Decreto nº 39.723, de 2019.

Parágrafo único. Os procedimentos devem garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos.

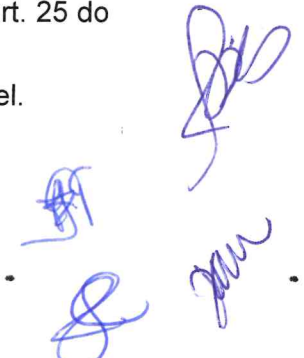
Art. 2º As demandas de ouvidoria devem ser recebidas pelos seguintes canais de atendimento:

- I. internet, por meio de sistema informatizado;
- II. telefone, via número 162; e,
- III. presencialmente.

Art.3º As apurações das demandas devem observar os seguintes prazos:

- I. vinte dias para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da demanda;
- II. dez dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas, nos termos do art. 24 do Decreto nº 36.462, de 2015;
- III. dez dias para apurar e informar o resultado ao cidadão, nos termos do art. 25 do Decreto nº 36.462, de 2015.

§ 1º Todas as demandas devem ser tratadas com a maior brevidade possível.



§ 2º As áreas envolvidas não devem medir esforços para atender todas as demandas recebidas de maneira mais ágil e para que a resposta atenda, de fato, o pleito do cidadão.

§ 3º As áreas envolvidas devem usar o Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Art. 4º A Ouvidoria da CODEPLAN enviará, trimestralmente, relatório à Controladoria Geral do Distrito Federal/CGDF, por meio da Ouvidoria Geral do Distrito Federal - OGDF, sobre as demandas dos usuários, para que se planejem ações corretivas, conforme Decreto nº 39.723, de 2019.

Art. 5º Os procedimentos administrativos relativos à análise das demandas observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 1º As respostas devem ser elaboradas com qualidade, preservando a individualidade do problema e a humanização do atendimento, tratando com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento.

§ 2º No caso de denúncias, o registro também poderá ser realizado na Ouvidoria da CODEPLAN, devendo, em todas as hipóteses, ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante.

Art. 6º O não cumprimento dos prazos previstos nesta Resolução pode acarretar em sanções previstas na legislação vigente.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2019.


JEANSLEY CHARLLES DE LIMA

Presidente


JULIANA DIAS GUERRA NELSON FERREIRA

Diretora Administrativa e Financeira


DAIENNE AMARAL MACHADO

Diretora de Estudos e Políticas Sociais


JOSÉ EDUARDO PIMENTEL DE GODOY JÚNIOR

Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas