

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA**  
**PERÍODO:**  
**01 DE ABRIL A 30 JUNHO DE 2021**  
**COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF - CODEPLAN**

**Presidente: Jeansley Lima**

**Ouvidor: Jorge Alves Machado**

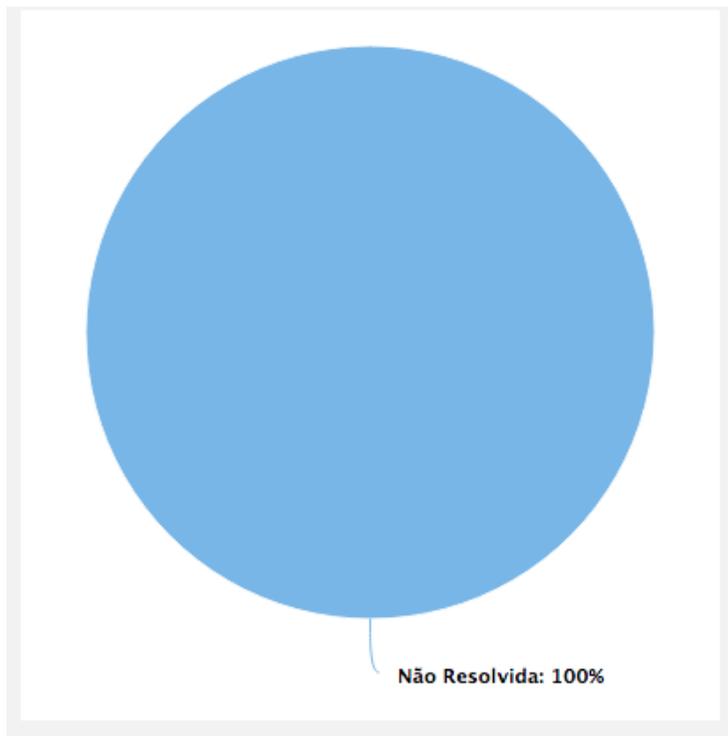
**Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN**  
**Relatório de Manifestações do Primeiro Trimestre de 2021 – OUVIDORIA**

| <b>MANIFESTAÇÕES</b> | <b>ABRIL</b> | <b>MAIO</b> | <b>JUNHO</b> | <b>TOTAL</b> |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>ELOGIOS</b>       | <b>0</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| <b>RECLAMAÇÕES</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| <b>SUGESTÕES</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| <b>INFORMAÇÕES</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| <b>DENÚNCIAS</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| <b>SOLICITAÇÕES</b>  | <b>1</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>     | <b>1</b>     |
| <b>E-SIC</b>         | <b>8</b>     | <b>8</b>    | <b>5</b>     | <b>21</b>    |
| <b>TOTAL</b>         | <b>9</b>     | <b>8</b>    | <b>5</b>     | <b>22</b>    |

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DO QUARTO TRIMESTRE DE 2021 MESES:  
ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2021**

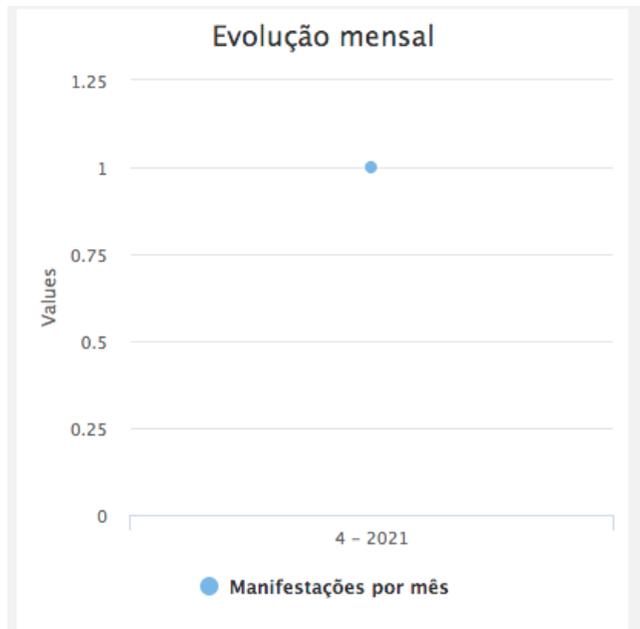
**MANIFESTAÇÕES OUV/DF RESPONDIDAS: 1**  
**MANIFESTAÇÕES OUV/DF NÃO RESPONDIDAS: 0**  
**MANIFESTAÇÕES E-SIC: 21**

## VISÃO GERAL QUANTO A RESOLUTIVIDADE E CLASSIFICAÇÃO

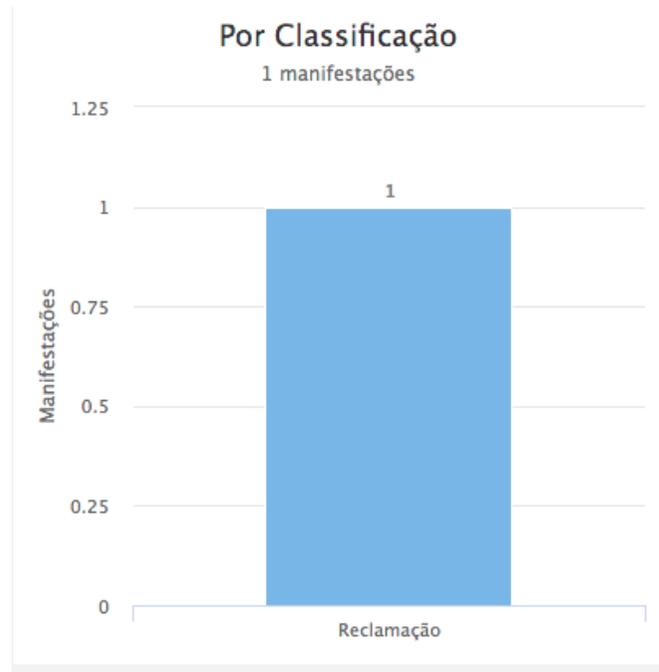


*No 2º trimestre de 2021 foi recebida apenas 1 manifestação OUV/DF que tratou de reclamação e esta foi respondida, porém, pela própria natureza da classificação o cidadão não considerou resolvida.*

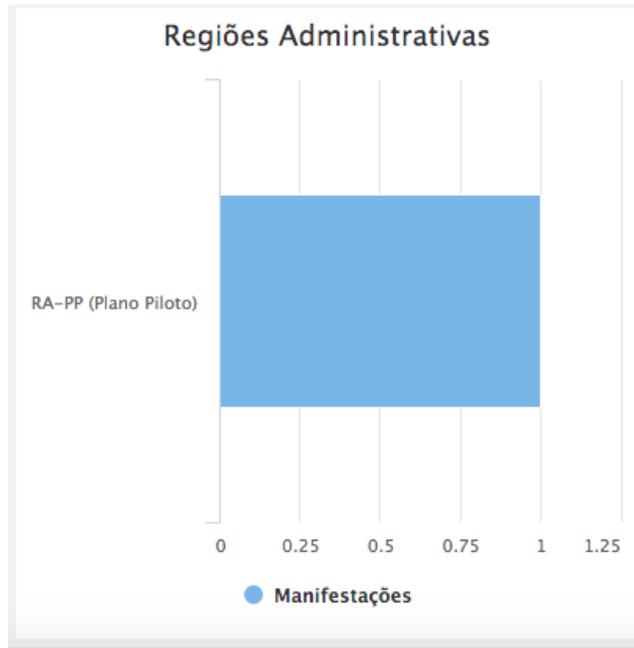
## QUANTO A EVOLUÇÃO MENSAL



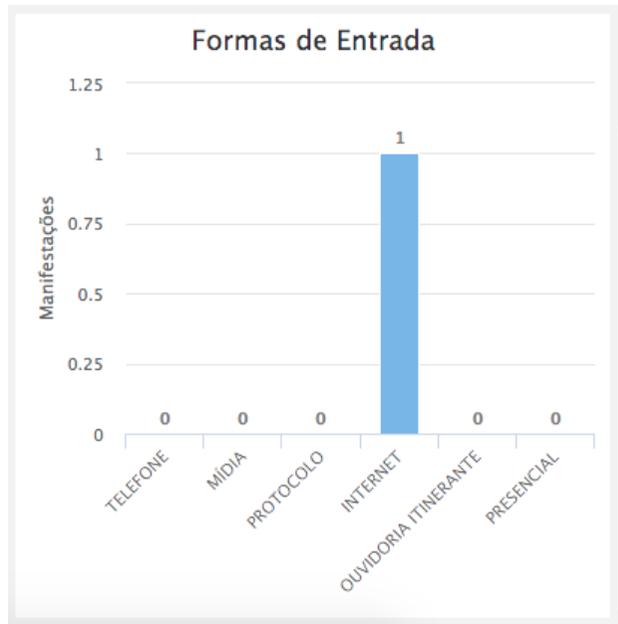
## QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



## QUANTO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS



## QUANTO AS FORMAS DE ENTRADAS



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

---

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



*O assunto mais solicitado no 2º Trimestre de 2021 foi sobre o Site de nossa instituição.*

## QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTA

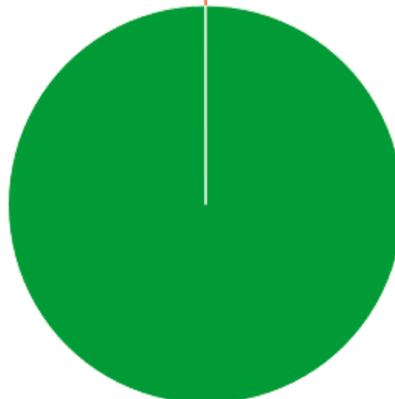


11

Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Vencidas: 0%    Fora do Prazo: 0%



No Prazo: 100%

## **MANIFESTAÇÕES ANONIMAS**

*Neste 2º Trimestre de 2021, não tivemos manifestações anônimas.*

## **MANIFESTAÇÕES VINCULADAS**

*Neste período não houve manifestações vinculadas.*

## PRODUTIVIDADE DA UNIDADE

| CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal |                         |
|--|-------------------------|
| Manifestações Registradas                                | 0                       |
| Respostas Definitivas                                    | 1                       |
| Respostas Complementares                                 | 0                       |
| Respostas Preliminares                                   | 1                       |
| Trâmites   | 0                       |
| Reclassificações   | 0                       |
| Invalidações   | 0                       |
| Período Selecionado:                                     | 01/04/2021 a 30/06/2021 |

## PRODUTIVIDADE DA UNIDADE POR TRAMITAÇÃO

*Neste período não houveram manifestações tramitada.*

# PRODUTIVIDADE DO OPERADOR

## CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| Manifestações Registradas | 0                       |
| Respostas Definitivas     | 1                       |
| Respostas Complementares  | 0                       |
| Respostas Preliminares    | 1                       |
| Trâmites                  | 0                       |
| Reclassificações          | 0                       |
| Invalidações              | 0                       |
| Período Selecionado:      | 01/04/2021 a 30/06/2021 |

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Elogios.....: 00%  
Informações.....: 00%  
Reclamações.....: 100%  
Sugestões.....: 00%  
Solicitações.....: 00%  
Denúncias.....: 00

### **Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta:**

100% respondido

### **Ranking de Assuntos Recorrentes Demandados:**

1º Reclamações ..... 100%  
2º Solicitações ..... 00%  
3º Informações ..... 00%  
4º Denúncias..... 00%  
5º Elogios ..... 00%  
6º Sugestões..... 00%

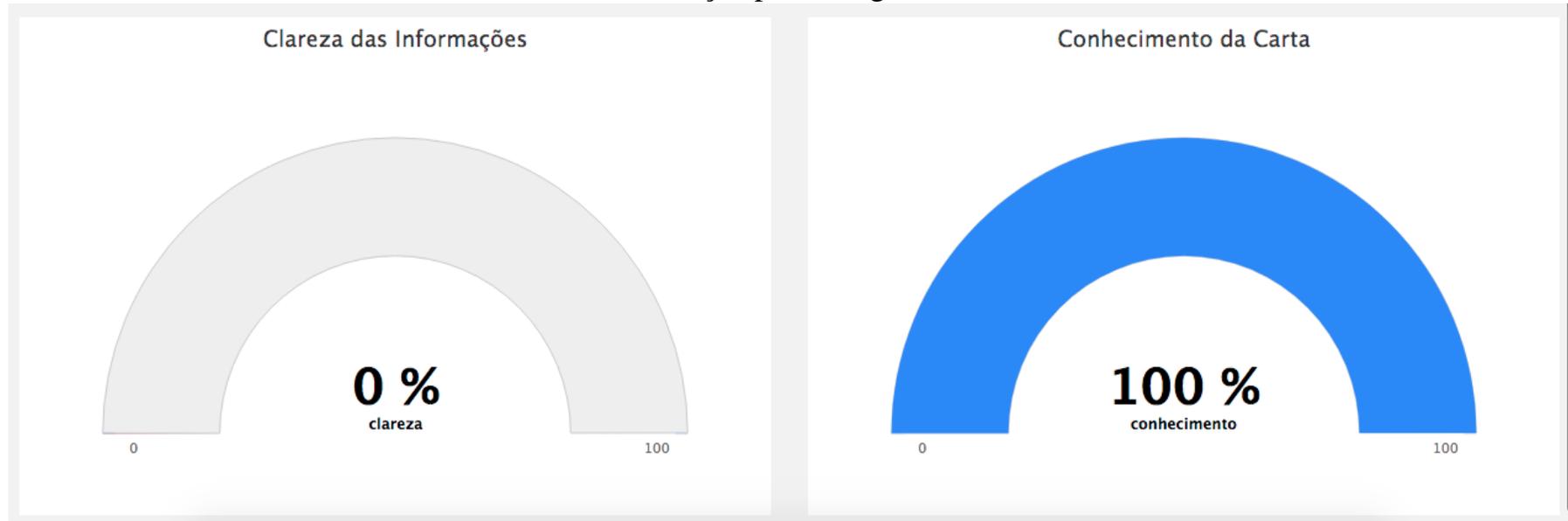
## RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE:



Obs.: A Pesquisa de Satisfação determina o índice de resolutividade do período para a unidade de ouvidoria.

## CARTA DE SERVIÇOS:

Índices de Clareza e Conhecimento da Carta de Serviços para o segundo trimestre de 2021.



*O índice de clareza da Carta de Serviços é determinado através da resposta dos usuários, via pesquisa de satisfação, porém não houve resposta.*

Em relação ao sistema E-SIC, plataforma criada para servir ao cidadão interessado na LAI, acessado através do site <https://www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx>, foram recebidos e computados 21 pedidos de informações, e todos foram respondidos à tempo.

Não houve atraso de resposta, bem como caixa bloqueada por falta ou atraso no tratamento das manifestações.

Pela característica funcional da Codeplan, a plataforma E-SIC é muito mais acessada que a do Ouv/DF, por isso a diferença gritante de manifestações recebidas neste portal.

#### **RESUMO DO E-SIC PARA O 1º TRIMESTRE DE 2020:**

##### **Demandas de Informações E-Sic:**

21 Manifestações de Ciência, Informação e Comunicação

Destas demandas 100% respondidas, sem interposição de recursos.

*Jorge Alves Machado*  
**Ouvidor da Codeplan**