

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA
CODEPLAN PERÍODO:
01 DE JULHO DE 2020 À 30 SETEMBRO DE 2020**

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF – CODEPLAN

Presidente: Jeansley Lima

Ouvidor: Jorge Alves Machado

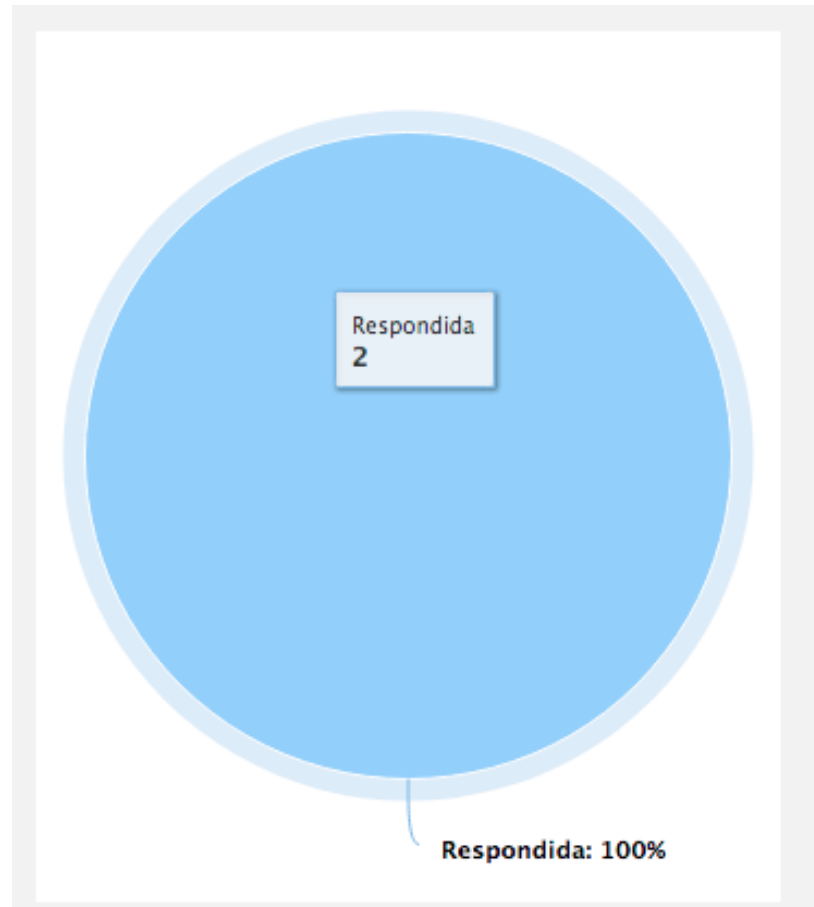
**Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN
Relatório de Manifestações do Terceiro Trimestre de 2020 – OUVIDORIA**

MANIFESTAÇÕES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
ELOGIOS	0	0	0	0
RECLAMAÇÕES	0	0	0	0
SUGESTÕES	0	0	0	0
INFORMAÇÕES	0	1	1	2
DENÚNCIAS	0	0	0	0
SOLICITAÇÕES	0	1	0	1
E-SIC	1	3	20	23
TOTAL	1	4	21	26

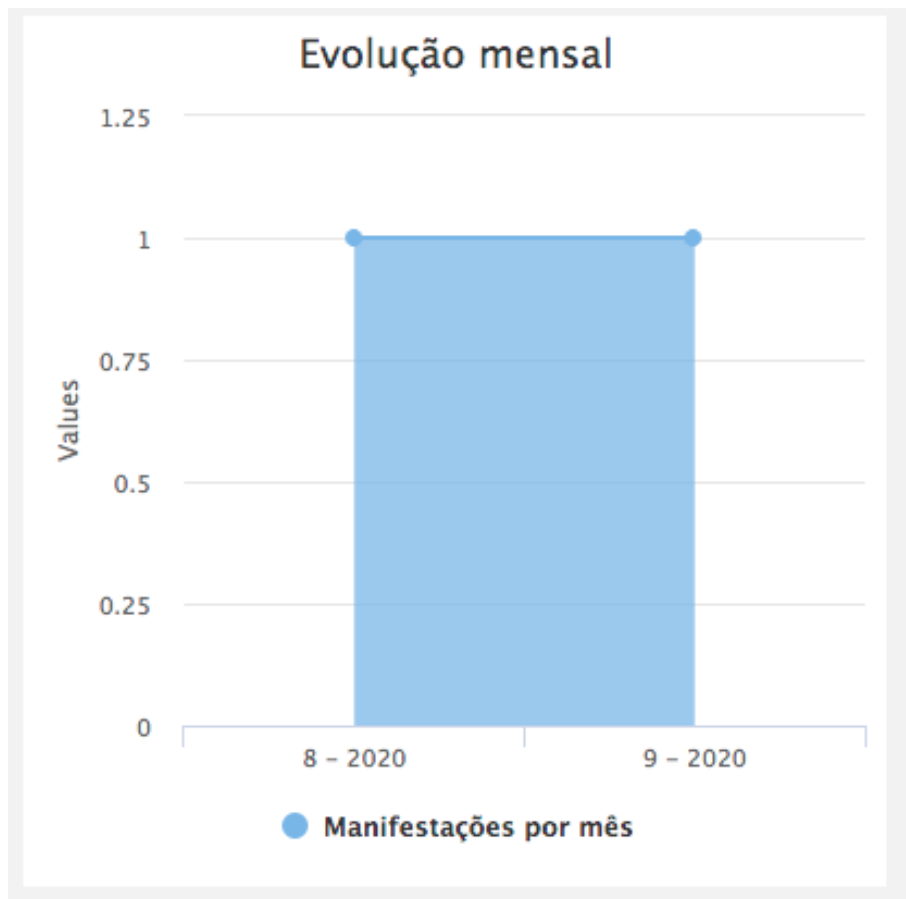
**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020 MESES:
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2020**

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS: 2
MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS: 0
MANIFESTAÇÕES E-SIC: 24

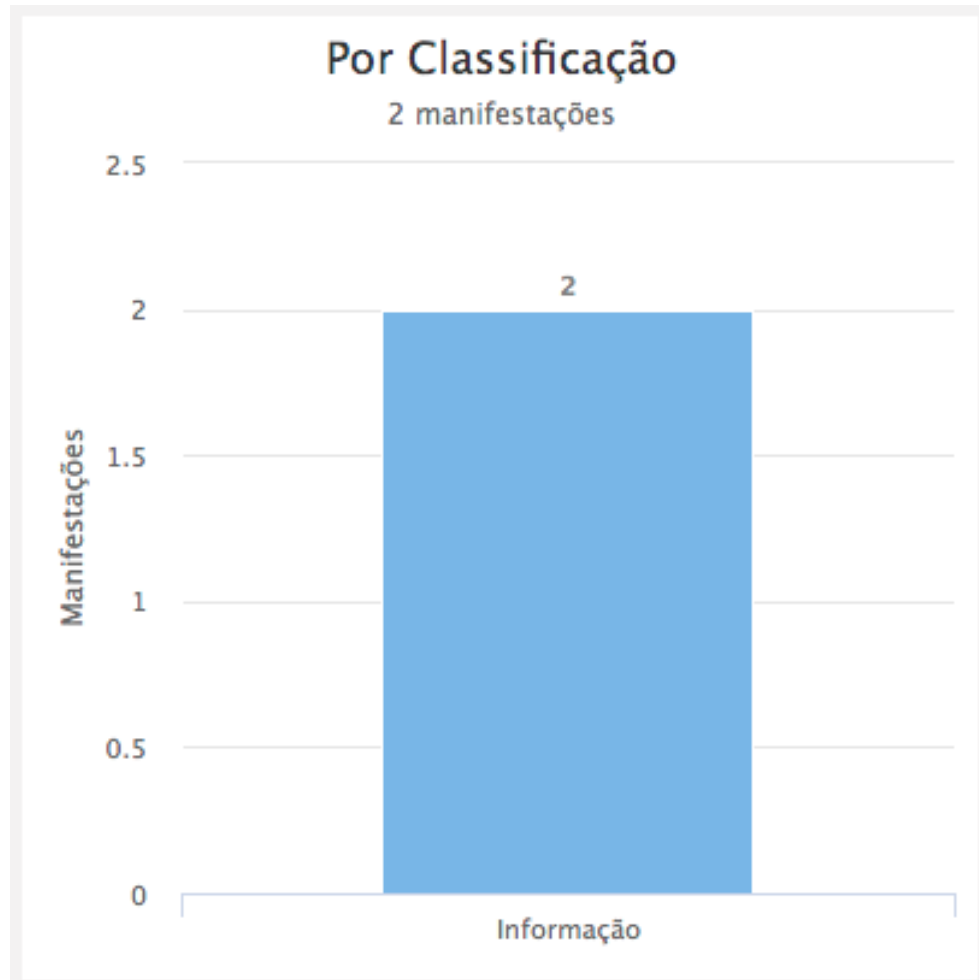
VISÃO GERAL QUANTO A RESPOSTA E RESOLUTIVIDADE



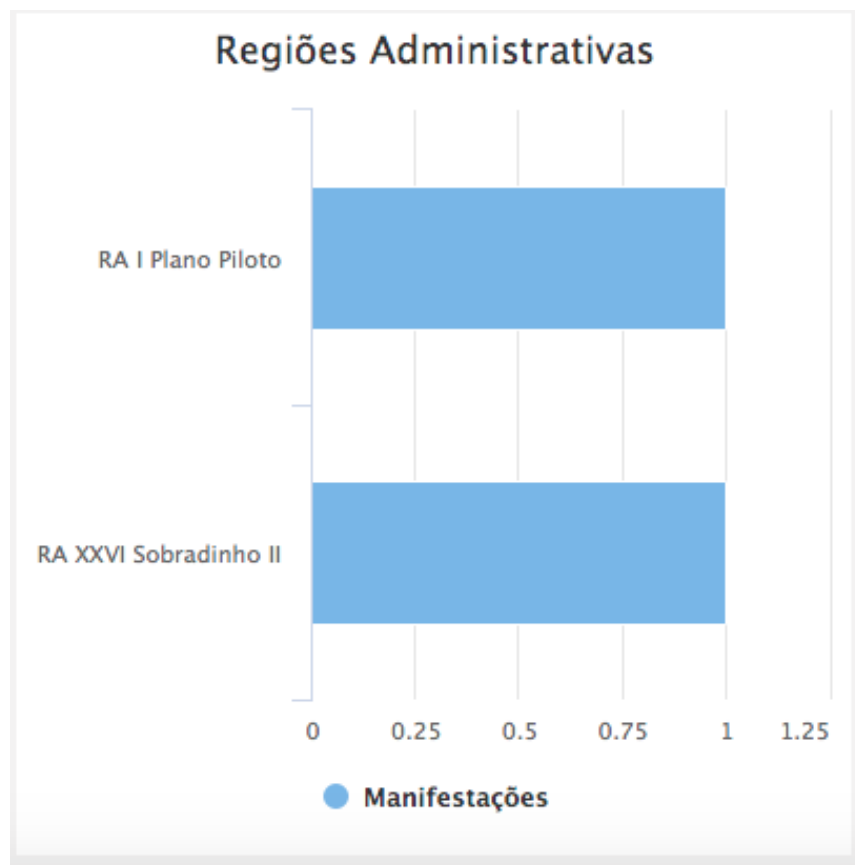
QUANTO A EVOLUÇÃO



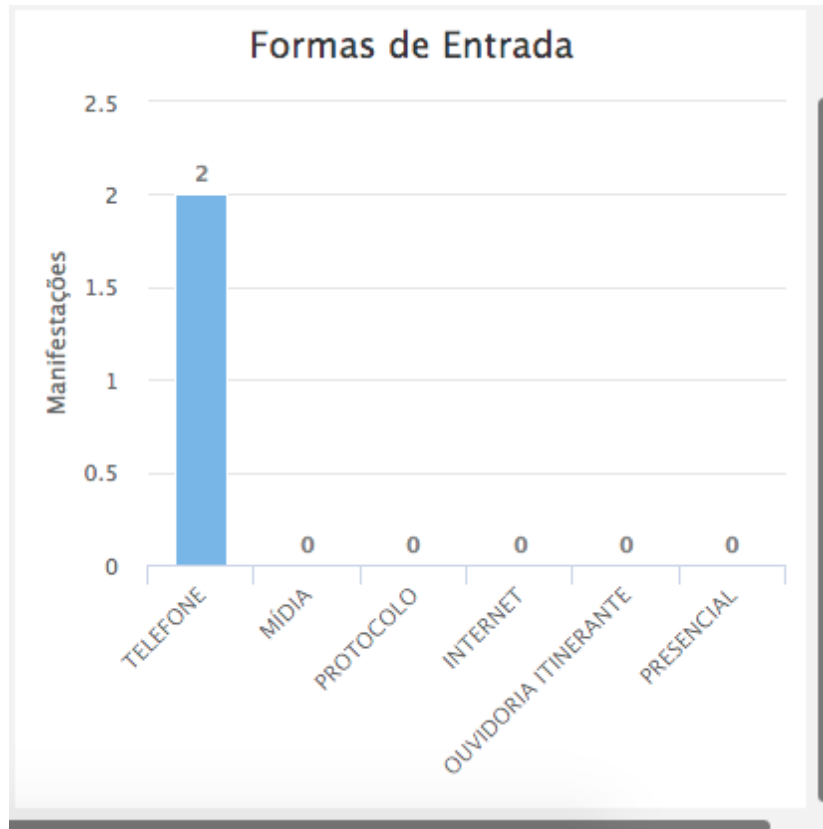
QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



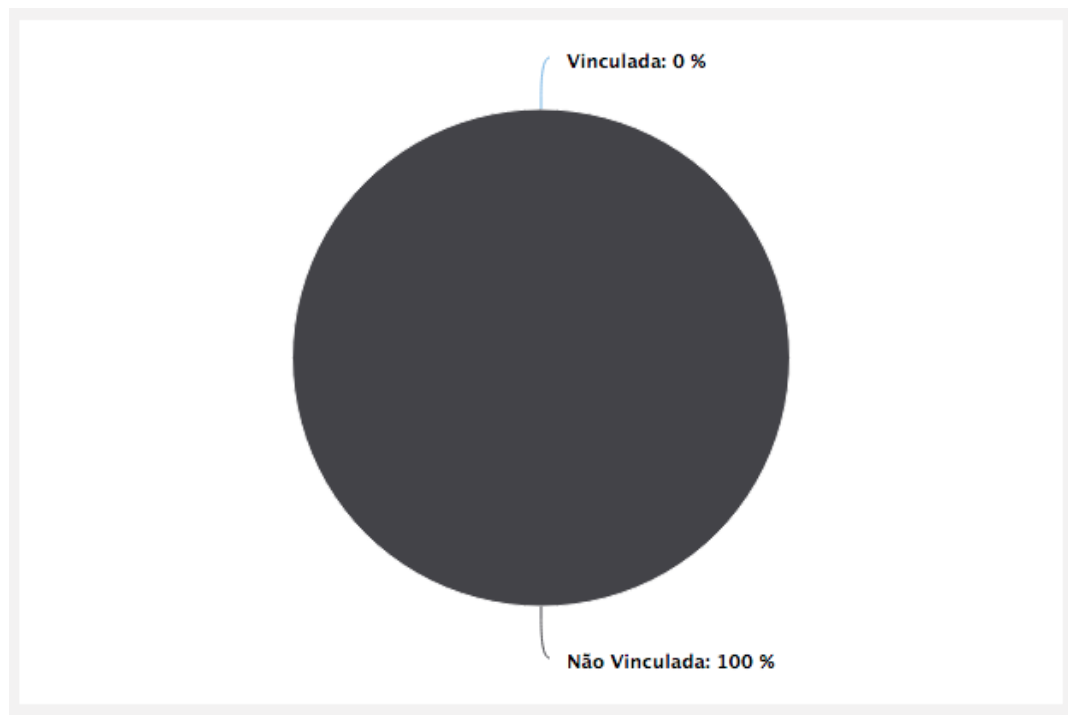
QUANTO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS



QUANTO AS FORMAS DE ENTRADAS



QUANTO A RESOLUTIVIDADE



Obs.: As manifestações inseridas no Ouv/DF durante o período de 01 Julho de 2020 à 30 de Setembro de 2020, foram redirecionadas para órgãos de responsabilidade. Sendo assim, não houve resolutividade, uma vez que a resposta não cabia a Codeplan.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

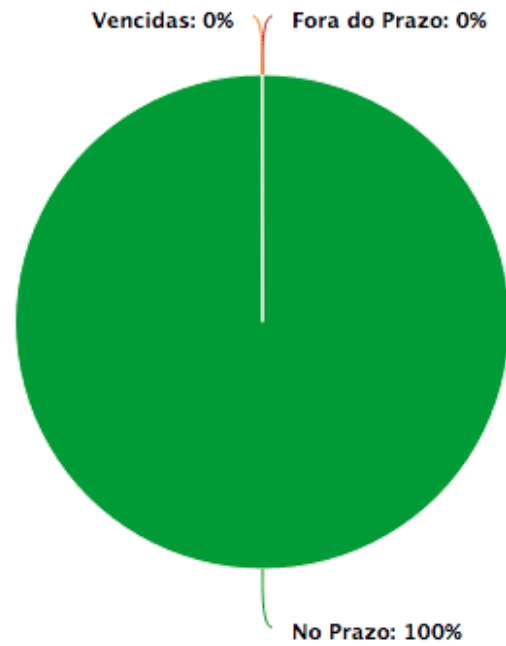
Pesquisa de satisfação no Call Center

Atendimento ao cidadão em órgão,entidade pública do DF: 1

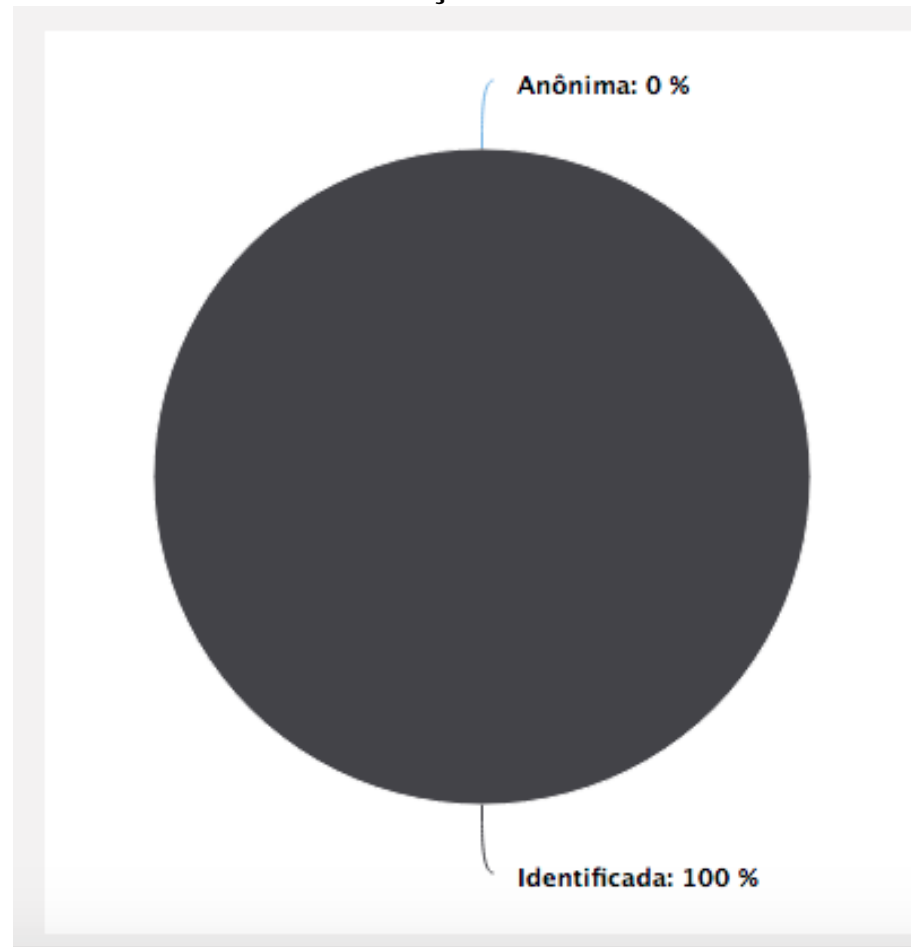
Atendimento ao cidadão em órgão,entidade pública do DF

QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTA

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

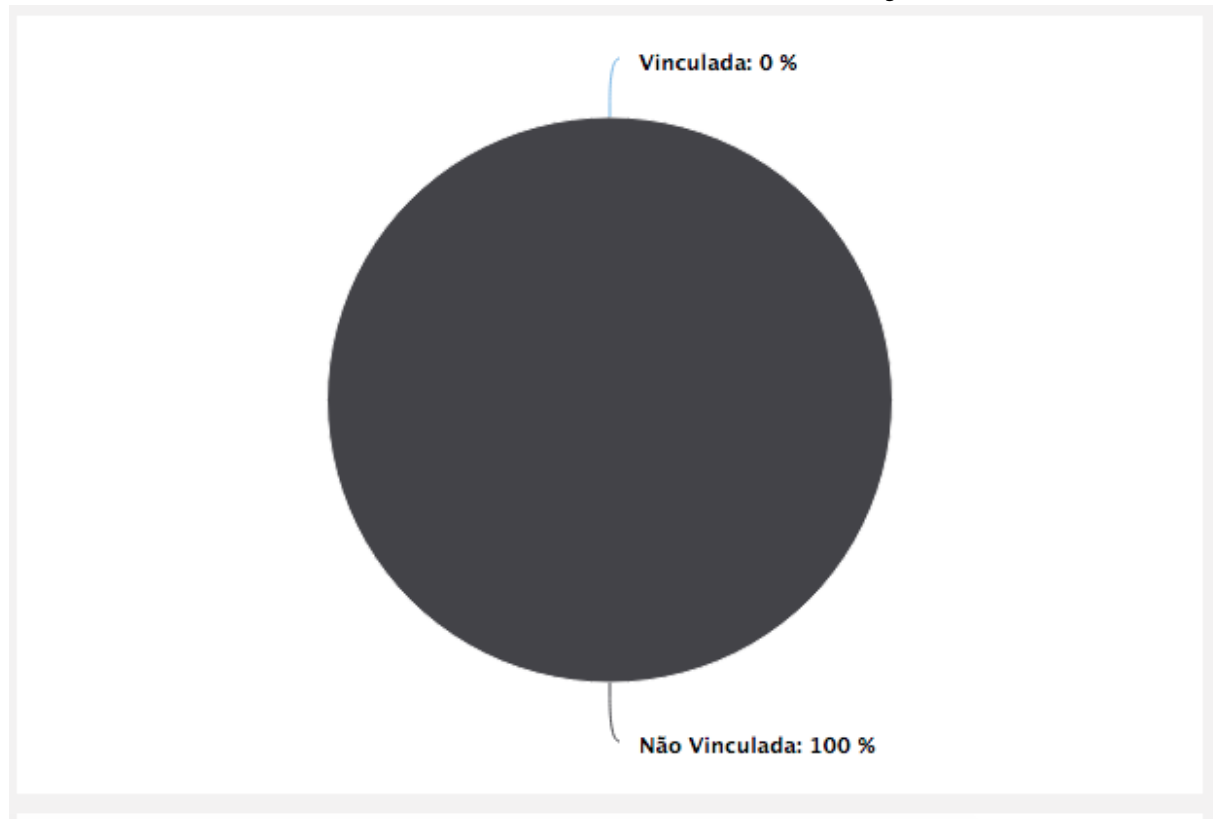


MANIFESTAÇÕES ANONIMAS



(No período de 01 de Julho de 2020 à 30 de Setembro de 2020, não tivemos manifestações anônimas)

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS



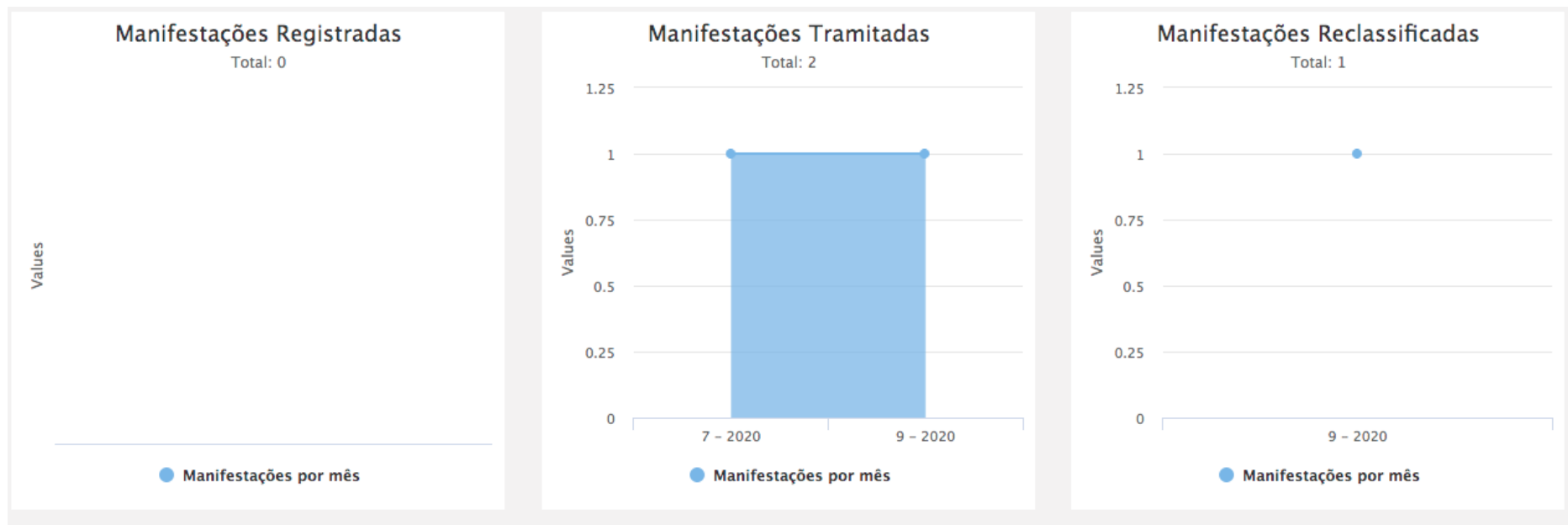
Obs.: No período de 01 de Julho de 2020 à 30 de Setembro de 2020, não tivemos manifestações vinculadas.

PRODUTIVIDADE DA UNIDADE

CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	2
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	1
Trâmites	2
Reclassificações	1
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/07/2020 a 30/09/2020

PRODUTIVIDADE DA UNIDADE POR TRAMITAÇÃO



PRODUTIVIDADE DO OPERADOR

Jorge Alves Machado

Manifestações Registradas

0

Respostas Definitivas

2

Respostas Complementares

0

Respostas Preliminares

1

Trâmites

1

Reclassificações

0

Invalidações

0

Período Selecionado:

01/07/2020 a 30/09/2020

Perfil:

Ouvidor Seccional

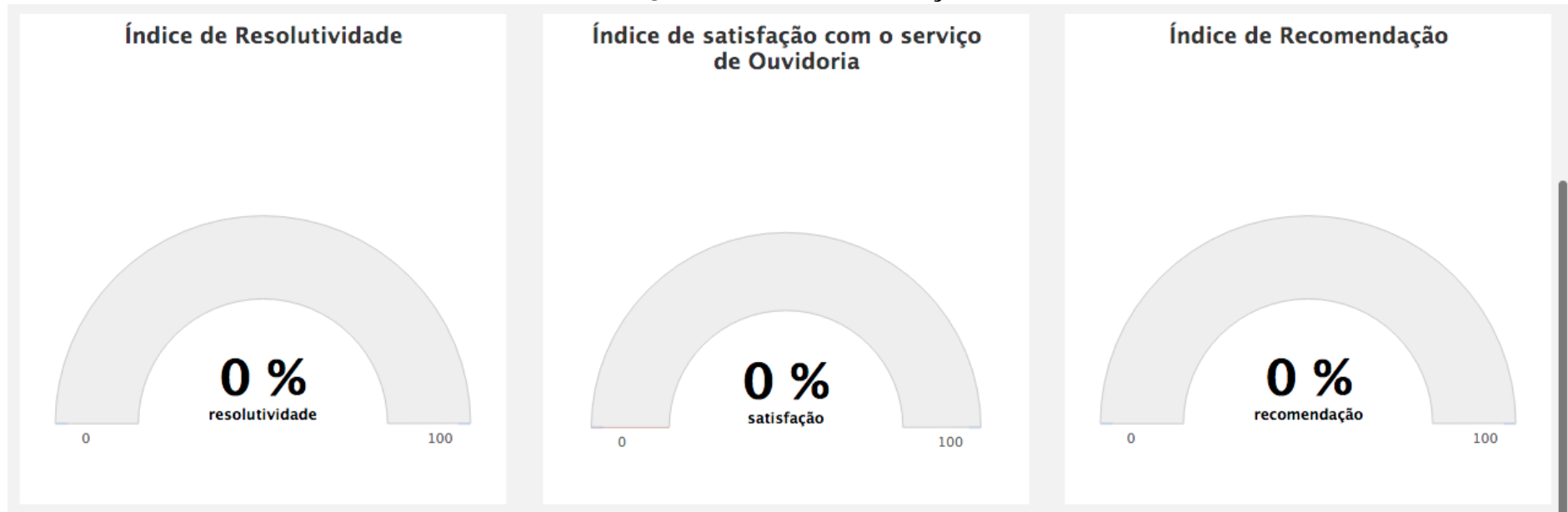
Último acesso:

24/10/2020 12:15

PRODUTIVIDADE DO OPERADOR SEGUNDO RESPOSTA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Neste período de 01 de Julho de 2020 à 30 de Setembro de 2020, não tivemos pesquisa de satisfação realizadas pelos usuários.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Elogios.....	00
Informações.....	02
Reclamações.....	00
Sugestões.....	00
Solicitações.....	00
Denúncias.....	00

Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta:

100% respondido

Ranking de Assuntos Recorrentes Demandados:

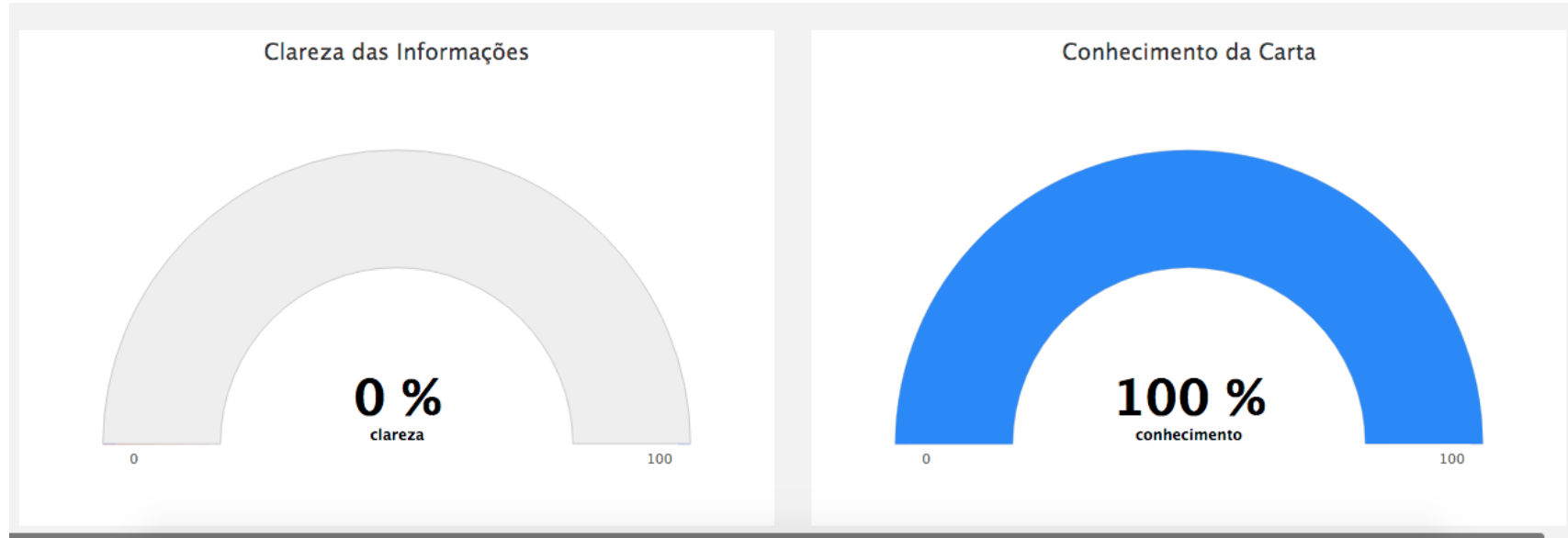
1º Informações	100%
2º Solicitações	00
3º Sugestões	00
4º Denúncias.....	00
5º Elogios	00
6º Reclamações	00

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE:

A Pesquisa de Satisfação determina o índice de resolutividade. O terceiro trimestre de 2020 teve resolutividade (0) Zero, devido a demanda de Informações que, juntamente com as Sugestões, são índices não computados para o total de Resolutividade.

CARTA DE SERVIÇOS:

Índices de Clareza e Conhecimento da Carta de Serviços para o segundo trimestre de 2020.



O índice de clareza da Carta de Serviços é determinado pela utilização do portal para as demandas com fim a Codeplan, uma vez que este trimestre não apresentou demandas direcionadas verdadeiramente para Codeplan, não houve consulta para este índice.

Em relação ao sistema E-SIC, plataforma criada para servir ao cidadão interessado na LAI, acessado pelo <https://www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx>, foram computados 24 pedidos de informação, destes 23 foram respondidos e um foi reencaminhado para outro órgão, por se tratar de matéria de outra pasta. Não houve atraso de resposta, bem como caixas bloqueadas por falta ou atraso em responder.

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

Demandas de Informações E-Sic:

23 Manifestações de Ciência, Informação e Comunicação

1 Agricultura de Extrativismo (Informação inexistente em nossos bancos de dados)

Destas demandas 100% foram respondidas, sem interposição de recursos.

Jorge Alves Machado

Ouvidor da Codeplan