



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE/2024



Acesso à
Informação



Apresentação

A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o 1º relatório trimestral de 2024, no qual constam o total de manifestações registradas pelo cidadão no âmbito do Sistema ParticipaDF, (www.participa.df.gov.br), a evolução do quantitativo mensal, formas de entrada e assuntos mais demandados. E, por fim, os resultados da pesquisa de satisfação dos índices de resolutividade, de satisfação com o serviço de ouvidoria, e com a resposta enviada.

Além do compromisso de ofertar um atendimento tempestivo, esta Ouvidoria busca assegurar aos servidores e cidadãos, que utilizam os serviços prestados pelo IPEDF Codeplan, a análise e efetividade na resolução de suas reivindicações; a qualidade dos serviços prestados, e a melhoria de procedimentos, serviços e funcionalidades.

O IPEDF Codeplan é um órgão da estrutura do Governo do Distrito Federal, vinculado à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, e tem por objetivo propiciar aos gestores públicos, pesquisadores, estudantes e população em geral, por meio de suas pesquisas, estudos e análises, uma melhor compreensão da realidade do Distrito Federal, no tocante a território, demografia e situação socioeconômica da população, com a disponibilização de dados, indicadores e informações, disseminados mediante publicações técnicas, seminários e palestras.

Visão geral



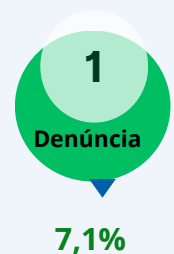
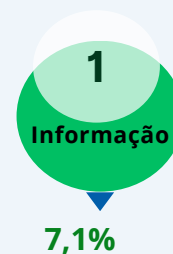
Recebemos 14 manifestações de Ouvidoria no período de janeiro a março de 2024, um número significativamente maior se comparado com as 04 manifestações recebidas no mesmo período de 2023.

Forma de entrada

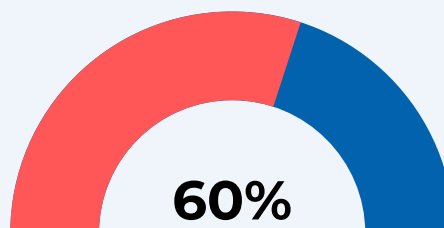


Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão para registro de demandas no 1º Trimestre são Internet (ParticipaDF) e Telefone (Central 162).

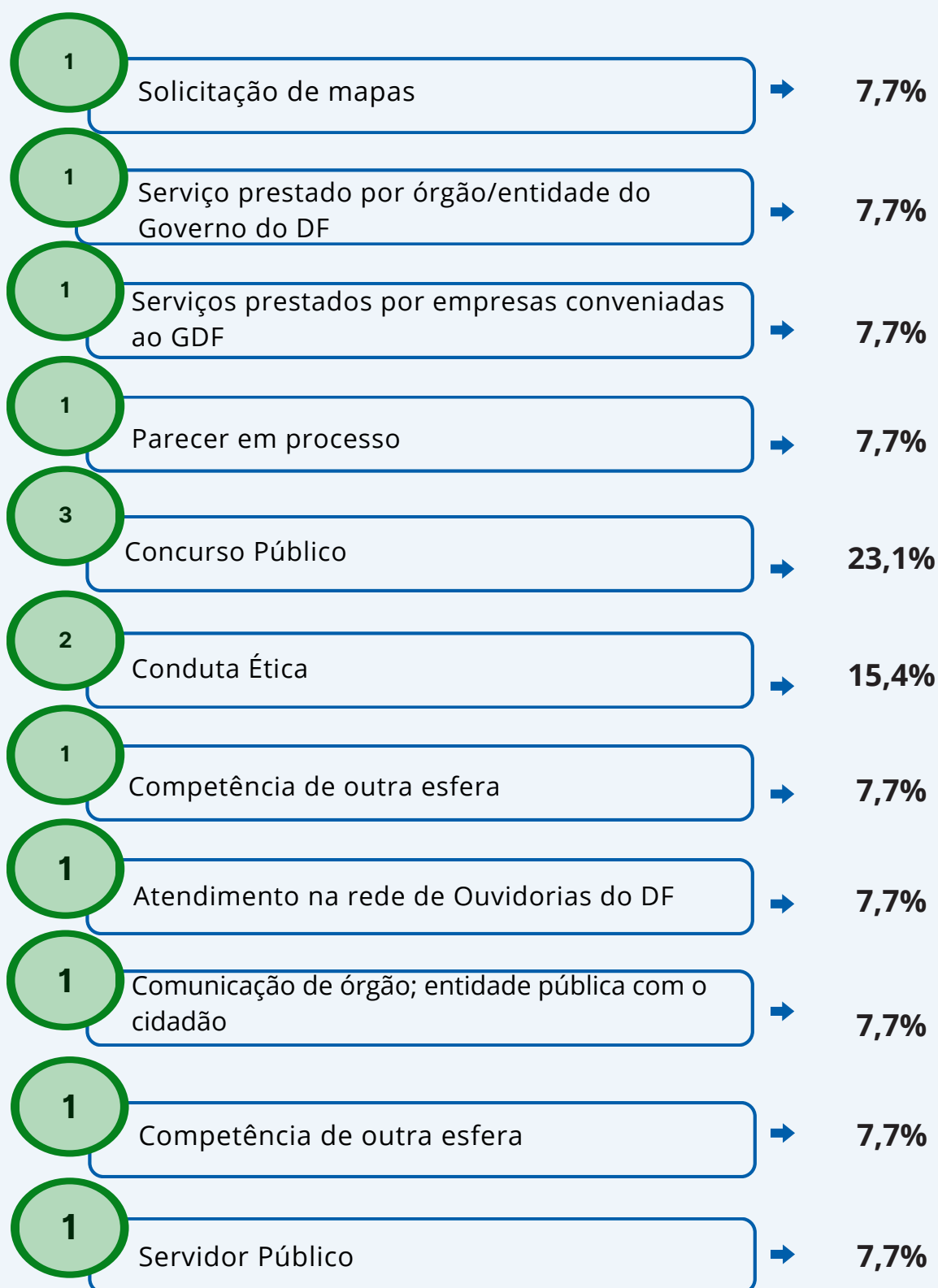
Tipologia



Resolutividade



Assuntos mais solicitados



Forma de Entrada

No 1º Trimestre de 2024, 78,6% das manifestações foram recebidas via internet, e 21,4% via telefone. Esta Ouvidoria sempre orienta o cidadão a realizar o registro no site (www.participa.df.gov.br).

Prazo

As demandas, de Ouv/DF foram respondidas 100% dentro dos prazos estabelecidos (prazo médio = **5,6 dias**)

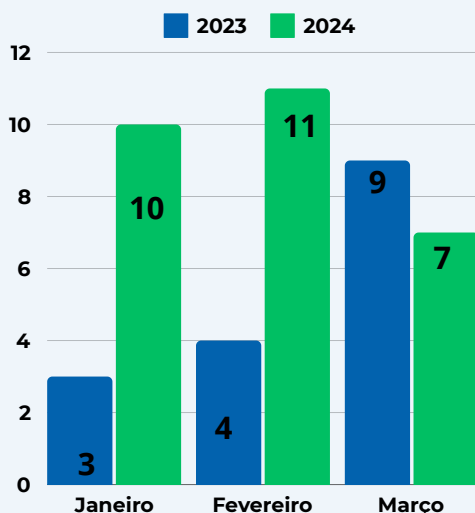
Pedido de Acesso à Informação



Total = 28

Neste gráfico, você pode ver como as manifestações SIC evoluíram de 2023 para 2024, representadas em números simples. Vamos explicar o que aconteceu e qual foi o aumento.

Evolução das Manifestações de eSIC



Prazo médio de Resposta SIC/DF



4 dias

De janeiro a março de 2024 foram registradas **28** demandas no SIC, um salto considerável se comparado às **16** demandas no mesmo período de 2023.

É um indicador de que estamos ouvindo mais as vozes da nossa cidade, e que as pessoas estão mais envolvidas com as questões que impactam nossa organização.

Buscamos aprimorar nossos serviços com base nessas manifestações, garantindo melhor atendimento às necessidades e expectativas do cidadão.

Canais de Atendimento

Site
PARTICIPADF
www.participa.df.gov.br

Telefone

162

Presencial
Sala T01 - Ouvidoria
End.> SAM Projeção H
Ed. IPEDF

PROJETOS

NOME	PARTICIPADF+
JUSTIFICATIVA	Entender a percepção do cidadão quanto a satisfação com a resposta recebida.
OBJETIVO	Incentivar a resposta da pesquisa de satisfação pelo cidadão, com a efetivação de pós-atendimento.
RESULTADOS ESPERADOS	Aumentar os índices de satisfação com a objetividade da resposta.
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Contato telefônico
RECURSOS	Telefone
RESPONSÁVEL	Equipe Ouvidoria



A equipe d Ouvidoria vem envidando esforços para aumentar o nível de resposta do cidadão.

Contatos telefônicos têm sido realizados incentivando respostas no PARTICIPADF por meio do preenchimento do questionário de avaliação.

Informamos ao cidadão que a avaliação do atendimento de Ouvidoria é suma importância para a melhoria da qualidade do serviço oferecido.

NOME	PROVOCAÇÃO!
JUSTIFICATIVA	Apresentar a Ouvidoria e seus serviços às demais unidades do IPEDF Codeplan.
OBJETIVO	Estimular mudanças na cultura organizacional, provocando maior visibilidade interna e externa da Ouvidoria e seus serviços; aumentar o envolvimento dos servidores e fortalecer a confiança no processo de Ouvidoria; realizar palestras, reuniões e workshops, valorizando continuamente, as atividades desenvolvidas pelos servidores.
RESULTADOS ESPERADOS	Dar maior visibilidade a atuação da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo.
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Site, e e-mail institucional dos servidores do IPEDF Codeplan.
RECURSOS	Recursos Humanos e Assessoria de Comunicação
RESPONSÁVEL	Equipe Ouvidoria

Este projeto já foi apresentado à Ouvidoria-Geral, e será realizado em 05/06/2024, com a apresentação de uma palestra informativa e motivacional sobre o que é e qual o papel da Ouvidoria a todos os empregados e servidores do IPEDF Codeplan.

NOME	FLUXO INTERNO
JUSTIFICATIVA	Instituir fluxo de tratamento das manifestações na Ouvidoria IPEDF Codeplan, especificando as etapas, as competências e o papel de cada unidade no processo.
OBJETIVO	Favorecer uma Gestão orientada por resultados.
RESULTADOS ESPERADOS	Trazer benefícios para o usuário quanto à qualidade e satisfação no atendimento, bem como aos servidores e gestores maior segurança e agilidade no tratamento das manifestações cidadãos; fomentar o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria; reduzir os prazos de resposta ao cidadão, aumentar os índices de satisfação e melhor interlocução com as demais unidades.
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Site, Plataforma SEI e e-mail institucional dos servidores do IPEDF Codeplan.
RECURSOS	Recursos Humanos e Assessoria de Comunicação
RESPONSÁVEL	Equipe Ouvidoria

Este projeto encontra-se em fase final de elaboração.

Está sendo construído um fluxograma para cada tipo de manifestação, tanto de ouvidoria quanto SIC.

Os fluxogramas ajudam a visualizar o fluxo das informações, identificar eventuais gargalos na metodologia utilizada, melhorar os processos de análise e, ainda, agilizar a tramitação interna, no atendimento à cada tipo de demanda.

Equipe

Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan

Manoel Clementino Barros Neto
Diretor-Presidente

Ouvidoria do IPEDF Codeplan

Simone Ribeiro de Araújo Silva
Ouvidora

Equipe:

Janete Odria Rodrigues
Sibele Taiane Gonçalves Lima