

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA
PERÍODO:
01 DE JULHO A 30 SETEMBRO DE 2021
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF - CODEPLAN

Presidente: Jeansley Lima
Ouvidor: Jorge Alves Machado

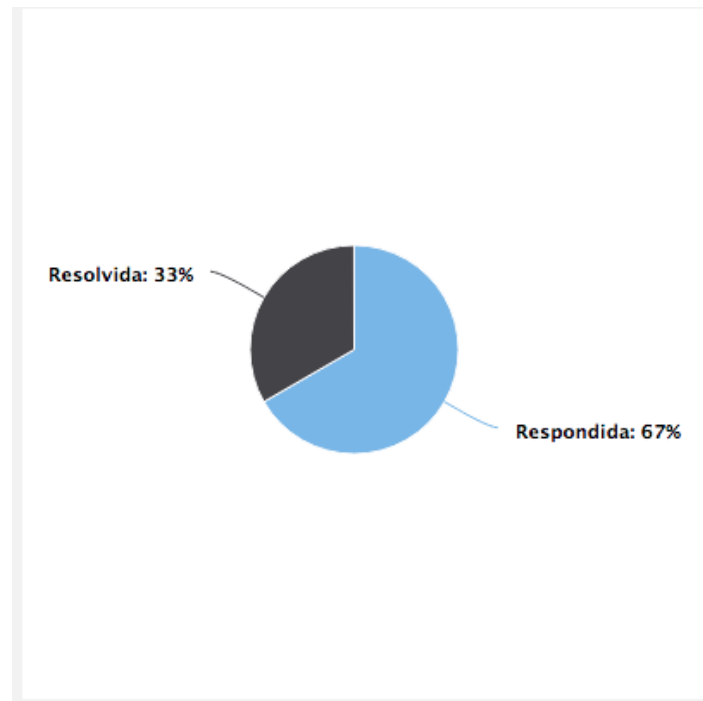
Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN
Relatório de Manifestações do Primeiro Trimestre de 2021 – OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
ELOGIOS	0	0	0	0
RECLAMAÇÕES	1	0	0	1
SUGESTÕES	0	0	0	0
INFORMAÇÕES	0	1	1	2
DENÚNCIAS	0	0	0	0
SOLICITAÇÕES	0	0	0	0
E-SIC	2	1	2	5
TOTAL	3	2	3	8

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

MANIFESTAÇÕES OUV/DF RESPONDIDAS: 3
MANIFESTAÇÕES OUV/DF NÃO RESPONDIDAS: 0
MANIFESTAÇÕES E-SIC: 5

**VISÃO GERAL
QUANTO A RESOLUTIVIDADE E CLASSIFICAÇÃO**



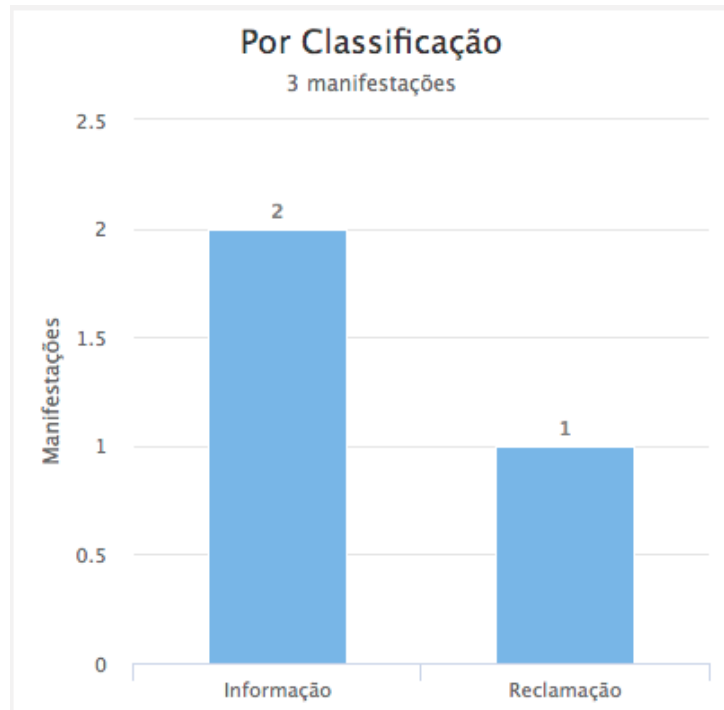
No 3º trimestre de 2021 foram recebidas 3 manifestação OUV/DF , onde todas foram respondidas, sendo que apenas 1 cidadão considerou resolvida a manifestação, as outras duas não obtiveram informação do cidadão.

QUANTO A EVOLUÇÃO MENSAL

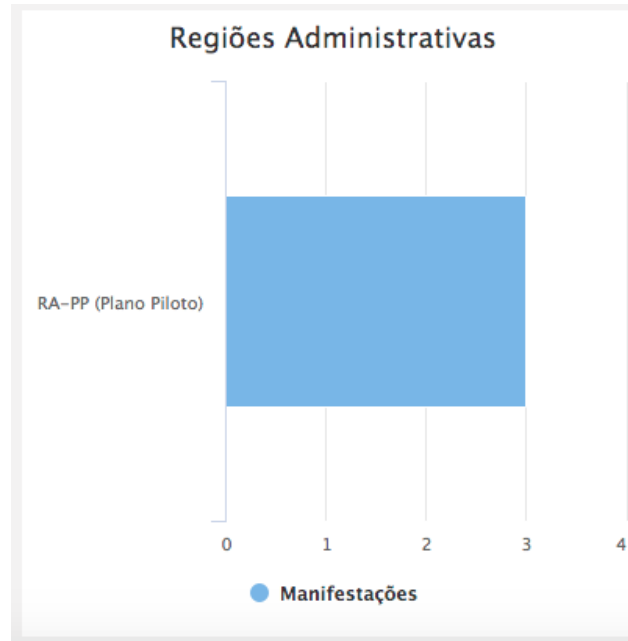


Neste 3º Trimestre de 2021 tivemos uma manifestação a cada mês pertencentes ao trimestre. Sendo todas recebidas e tratadas por esta Ouvidoria da Codeplan.

QUANTO A CLASSIFICAÇÃO

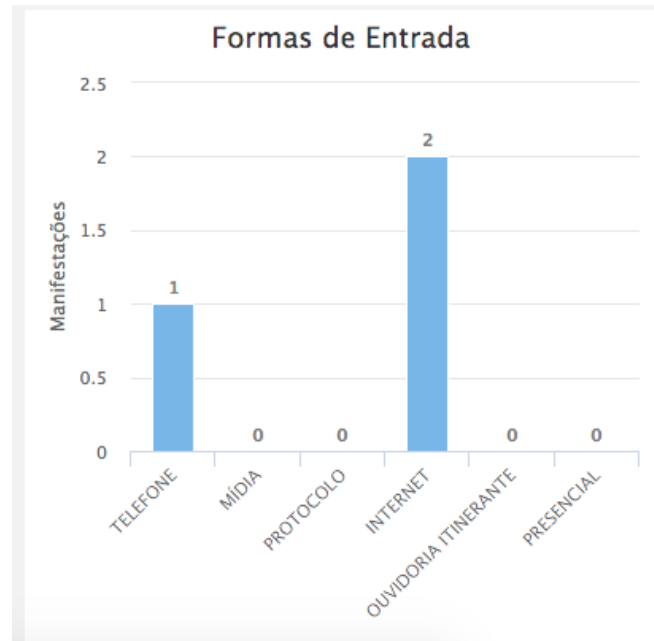


QUANTO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS



No 3º Trimestre de 2021, todas as manifestações foram oriundas da região do Plano Piloto – RAI

QUANTO AS FORMAS DE ENTRADAS



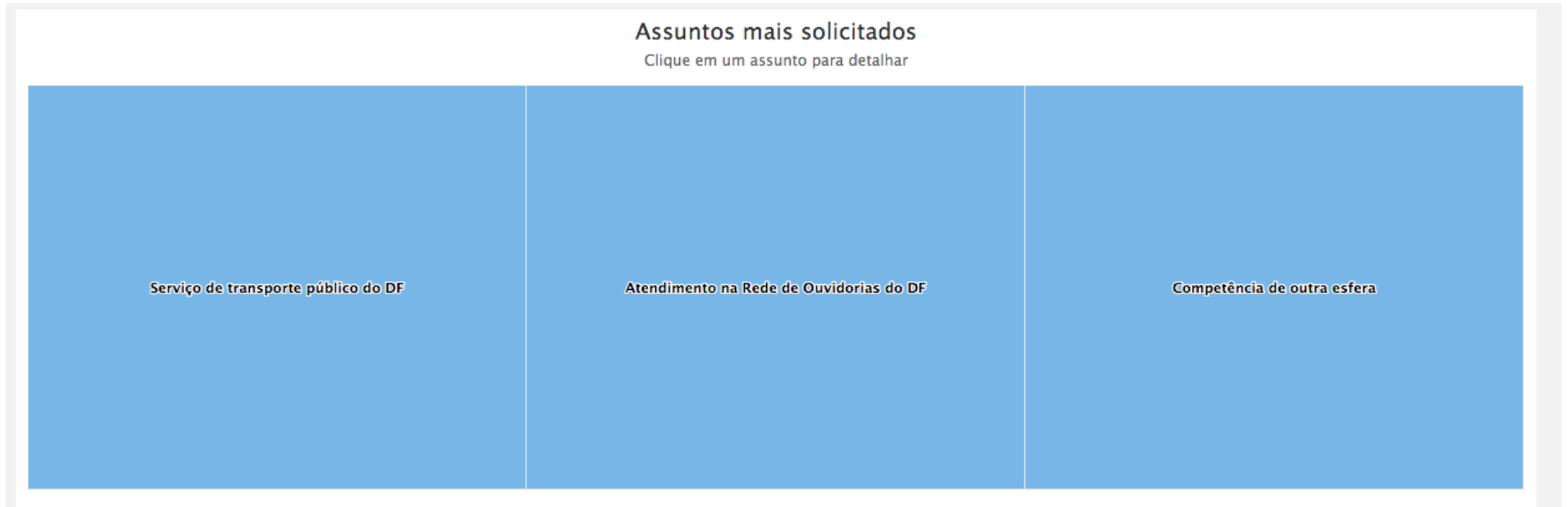
No 3º Trimestre de 2021, foi utilizado o telefone 162 para entrada de 1 manifestação e dois usuários fez uso direto do portal Ouv/DF, portal que incentivamos o uso para nosso público alvo.

RESOLUTIVIDADE

Resolutividade



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



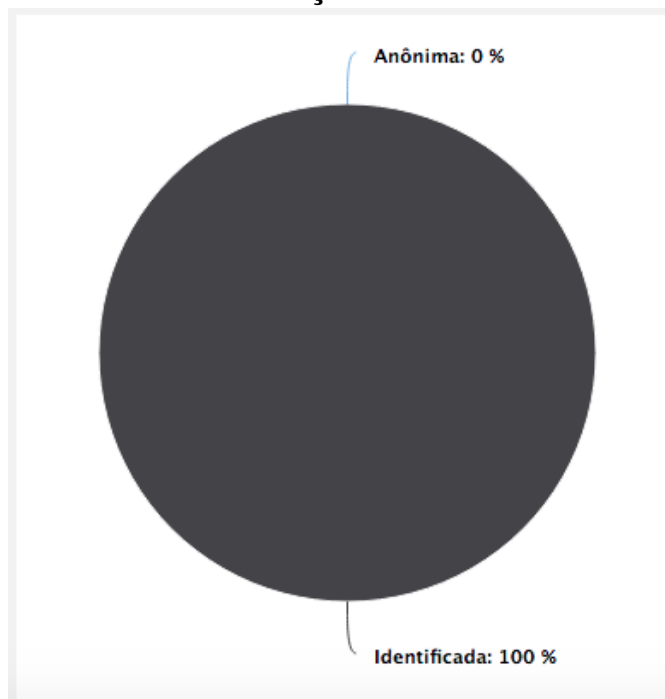
Neste 3º Trimestre de 2021, tivemos 3 assuntos distintos para as manifestações Ouv/DF que nos chegaram: Serviço de Transporte Público, Atendimento na Rede de Ouvidorias e Competência de Outra Esfera. Assuntos resolvidos por essa Ouvidoria da Codeplan.

QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTA



Neste 3º Trimestre de 2021, não houve nenhuma manifestação respondida fora do prazo de resposta e em momento algum houve problemas de Caixa Bloqueadas por manifestações vencidas.

MANIFESTAÇÕES ANONIMAS



Neste 3º Trimestre de 2021, não tivemos manifestações anônimas. Todas as manifestações, oriundas do OUV/DF, foram devidamente identificadas por seus manifestantes.

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

Neste período não houve 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	0
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/07/2021 a 30/09/2021

PRODUTIVIDADE DA UNIDADE POR TRAMITAÇÃO

Neste período não houveram manifestações tramitada.

PRODUTIVIDADE DO OPERADOR

Jorge Alves Machado

Manifestações Registradas

0

Respostas Definitivas

2

Respostas Complementares

0

Respostas Preliminares

1

Trâmites

0

Reclassificações

0

Invalidações

0

Período Selecionado:

01/07/2021 a 30/09/2021

Perfil:

Ouvidor Seccional

Último acesso:

05/11/2021 09:46

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Elogios.....: 00%
Informações.....: 66,7%
Reclamações.....: 33,3%
Sugestões.....: 00%
Solicitações.....: 00%
Denúncias.....: 00%

Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta:
100% respondido

Ranking de Assuntos Recorrentes Demandados:

1º Informações 66,7%

2º Denúncias..... 33,3%

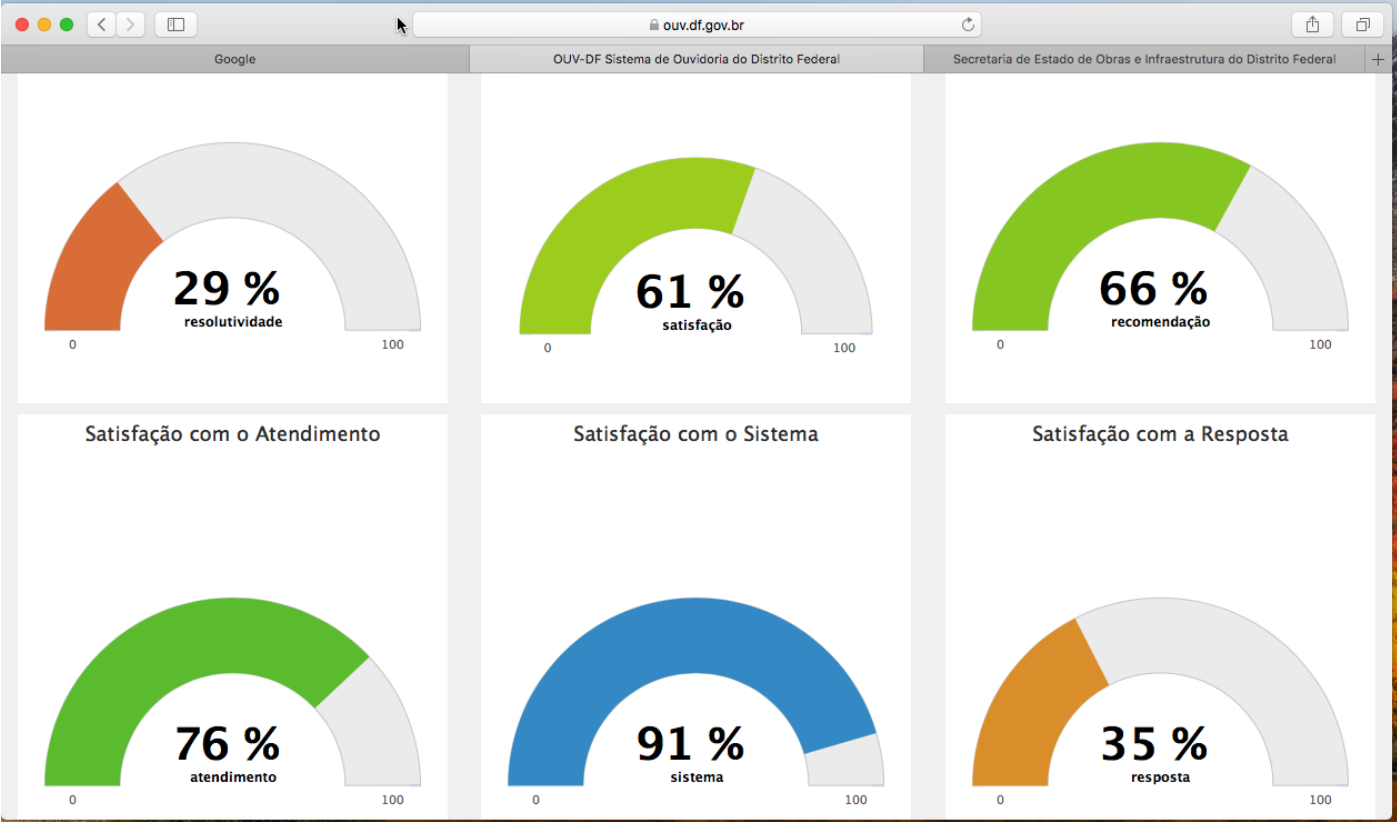
3º Reclamações 00%

4º Solicitações 00%

5º Elogios 00%

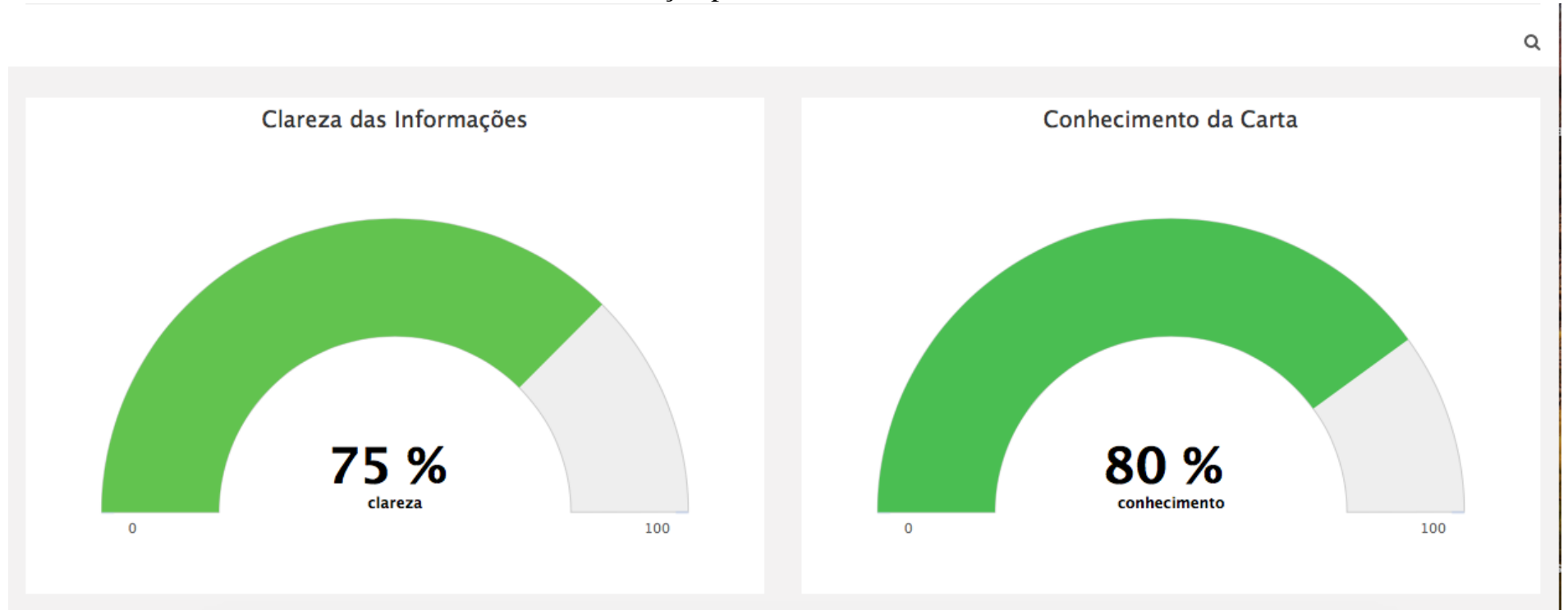
6º Sugestões..... 00%

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE:



CARTA DE SERVIÇOS:

Índices de Clareza e Conhecimento da Carta de Serviços para o 3º 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>, neste 3º trimestre foram recebidos e computados 05 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 sempre mais acessada que a do Ouv/DF, por isso a diferença de quantidade de manifestações recebidas neste portal.

RESUMO DO E-SIC PARA O 3º TRIMESTRE DE 2020:

Demandas de Informações E-Sic:

5 Manifestações de Ciência, Informação e Comunicação

Destas demandas 100% respondidas, dentro dos prazos de ouvidorias e sem interposição de recursos.

Jorge Alves Machado

Ouvidor da Codeplan