



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE/2024



Acesso à
Informação



Apresentação

O IPEDF Codeplan é um órgão da estrutura do Governo do Distrito Federal, vinculado à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, que 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.

A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o 3º relatório trimestral de 2024, no qual constam as manifestações de OUV/DF e SIC-DF registradas pelo cidadão no âmbito do Sistema Participa DF. (www.participa.df.gov.br).

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

Canais de atendimento



Site
PARTICIPADF
www.participa.df.gov.br

Telefone
162

Presencial
Sala T01 - Ouvidoria
SAM Projeção H
Ed. IPEDF
8h às 12h/13h às 17h



Acesse o QR CODE

PARTICIPA-DF



www.participa.df.gov.br



Visão geral



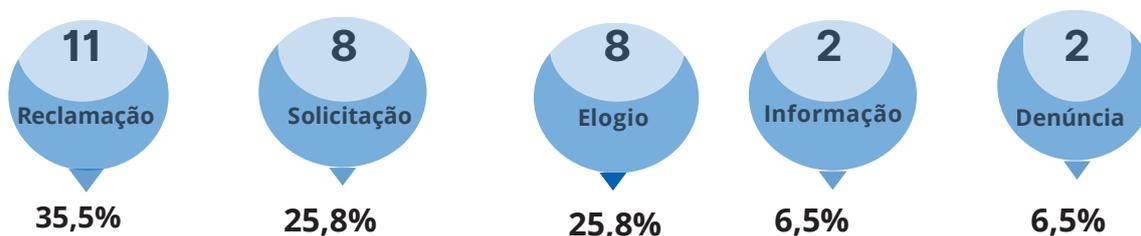
Recebemos quatorze manifestações de Ouvidoria no período de janeiro a setembro de 2024.

Diagnóstico

Manifestações de Ouvidoria 2024

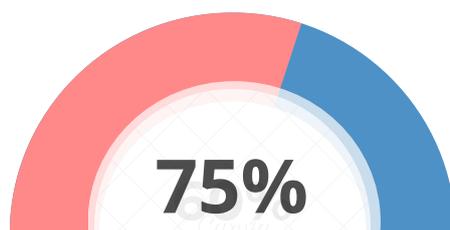


Tipologia



Verifica-se que a **Reclamação**, **Solicitação** e **Elogio** foram as tipologias de maior representatividade, totalizando 87,1% das manifestações recebidas, no período de janeiro a setembro de 2024.

Resolutividade



O sistema PARTICIPADF permite que o cidadão realize uma pesquisa de satisfação após receber uma resposta conclusiva. Embora todas as manifestações tenham sido respondidas dentro do prazo estabelecido, poucos cidadãos preenchem essa pesquisa. É um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

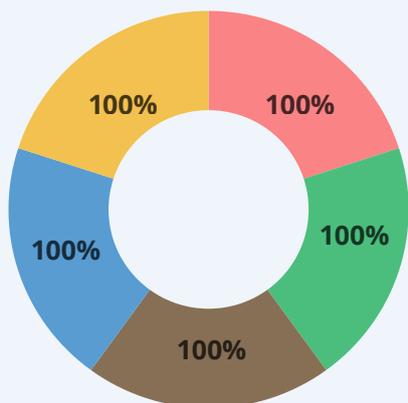
Assuntos mais solicitados



Os assuntos mais solicitados no período foi relativo a Servidor Público e Concurso Público, somando 54,5% das manifestações recebidas, conforme demonstrado acima.

Indicadores de Produtividade

- Índice de Satisfação resposta
- Índice de Recomendação
- Índice de Satisfação com o atende...
- Satisfação com o Sistema
- Índice de Satisfação com Serviço de O...



Todos os indicadores OUV/DF foram satisfatórios. Tendo a Ouvidoria IPEDF Codeplan atingido todas as metas estabelecidas para o período.

Evolução do Prazo Médio de Resposta 1º, 2º e 3º Trimestre de 2024

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET
8 dias	5,7 dias	4,8 dias	-	7 dias	4,8 dias	6,7 dias	5,7 dias	2 dias

Prazo médio e Resposta OUV/DF



5,5 dias

(100% dentro do prazo)



Acesso à
Informação

Pedido de Acesso à Informação



De janeiro até setembro de 2024, os registros referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC evoluíram sensivelmente em comparação ao mesmo período do ano de 2023.

Total = 74

Evolução das Manifestações de SIC



Prazo médio de resposta



5 dias

(100% dentro do prazo)

PROJETOS

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

Obs.: A Ouvidoria do IPEDF Codeplan realizou em 24 de junho de 2024, às 10:00 horas, o primeiro Bate-Papo com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Houve participação expressiva dos empregados e servidores.

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

Obs.: A equipe de 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 de suma importância para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

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 cidadãs; 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

Obs.: Encontra-se em fase de construção o fluxo de tratamento para cada tipo de manifestação, tanto de ouvidoria quanto SIC.

Assim, será possível identificar eventuais gargalos na metodologia utilizada, melhorar os processos de análise e, ainda, agilizar a tramitação interna, no atendimento à cada tipo de demanda.

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