

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA  
CODEPLAN PERÍODO:  
01 DE ABRIL À JUNHO DE 2020**

# **COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF – CODEPLAN**

**Presidente: Jeansley Lima**

**Ouvidor: Jorge Alves Machado**

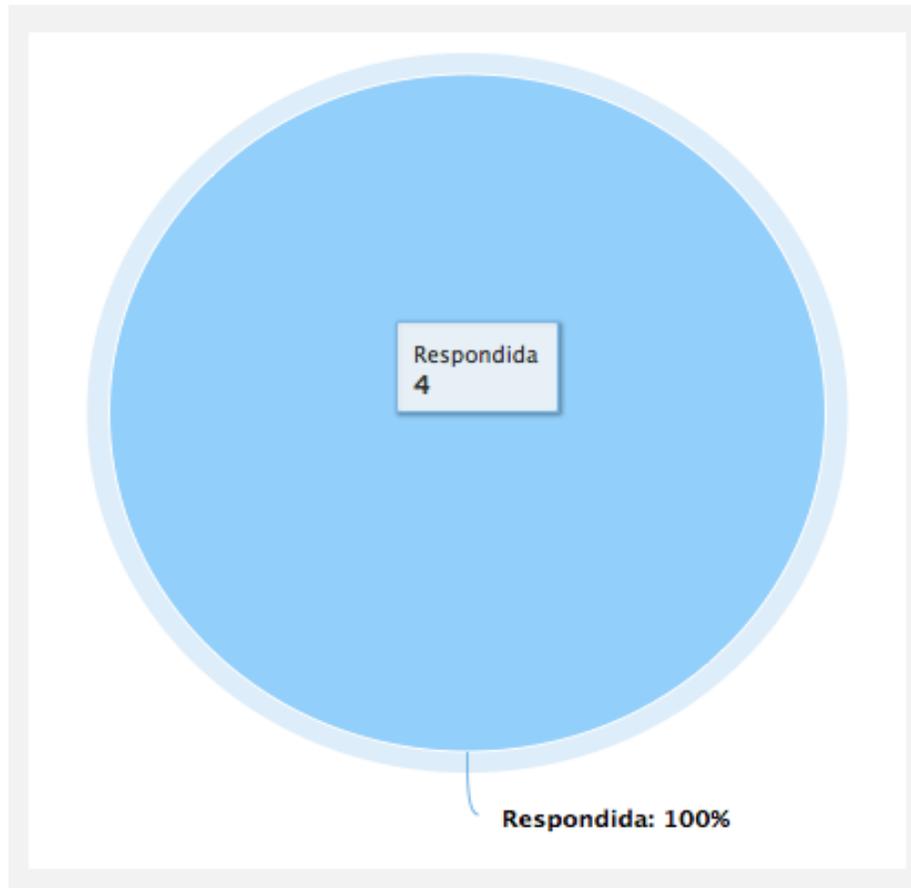
**Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN**  
**Relatório de Manifestações do Segundo Trimestre de 2020 – OUVIDORIA**

<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>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>DENÚNCIAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SOLICITAÇÕES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>E-SIC</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>15</b>

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**  
**MESES:**  
**ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2020**

**MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS: 4**  
**MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS: 0**  
**MANIFESTAÇÕES E-SIC: 11**

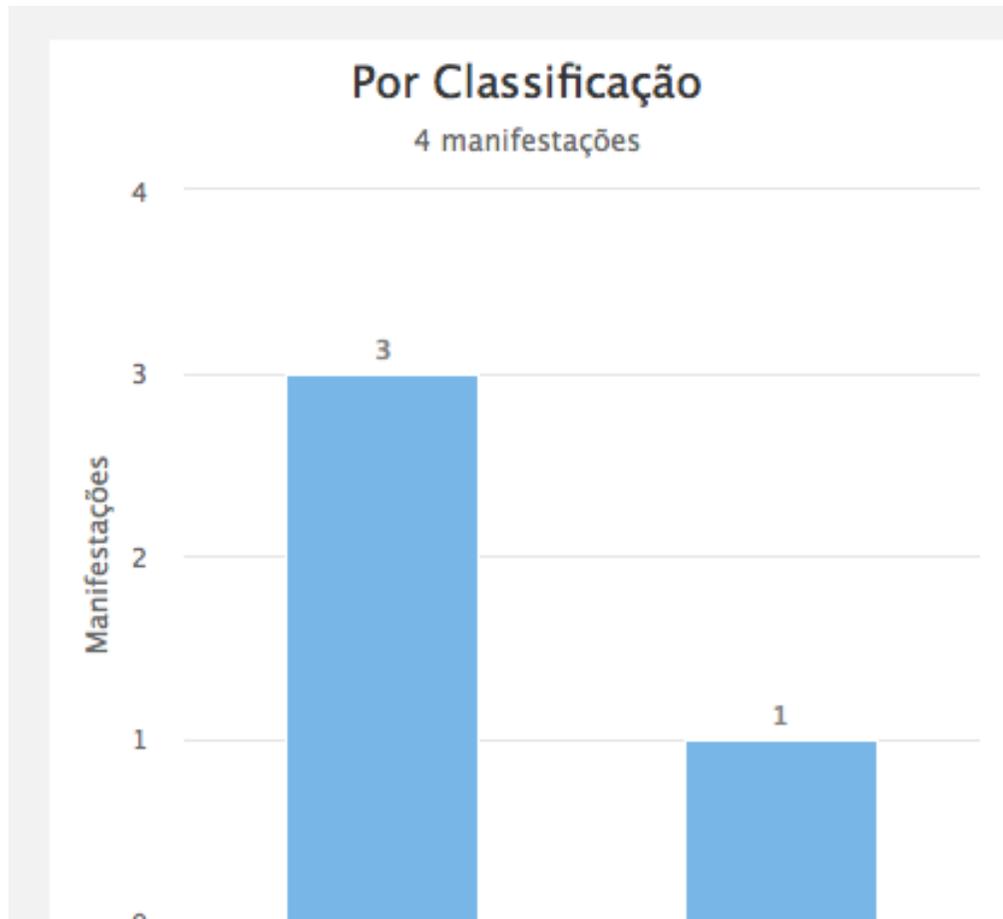
**VISÃO GERAL  
QUANTO A RESPOSTA E RESOLUTIVIDADE**



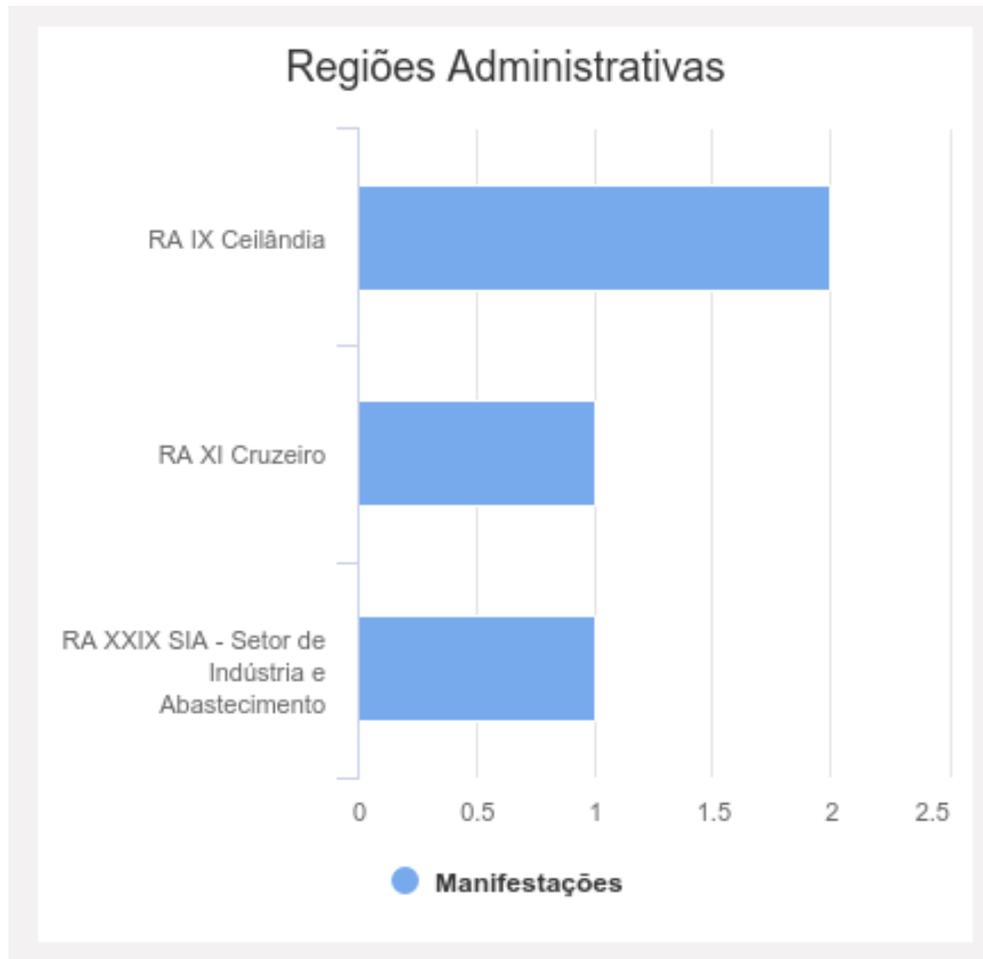
## QUANTO A EVOLUÇÃO



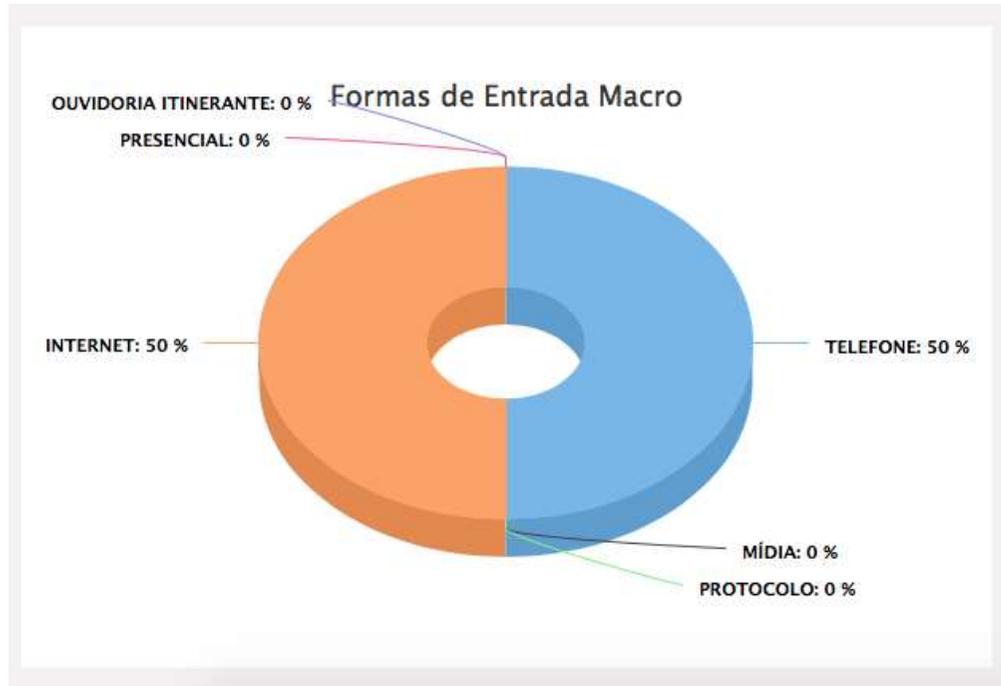
## QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



## QUANTO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS



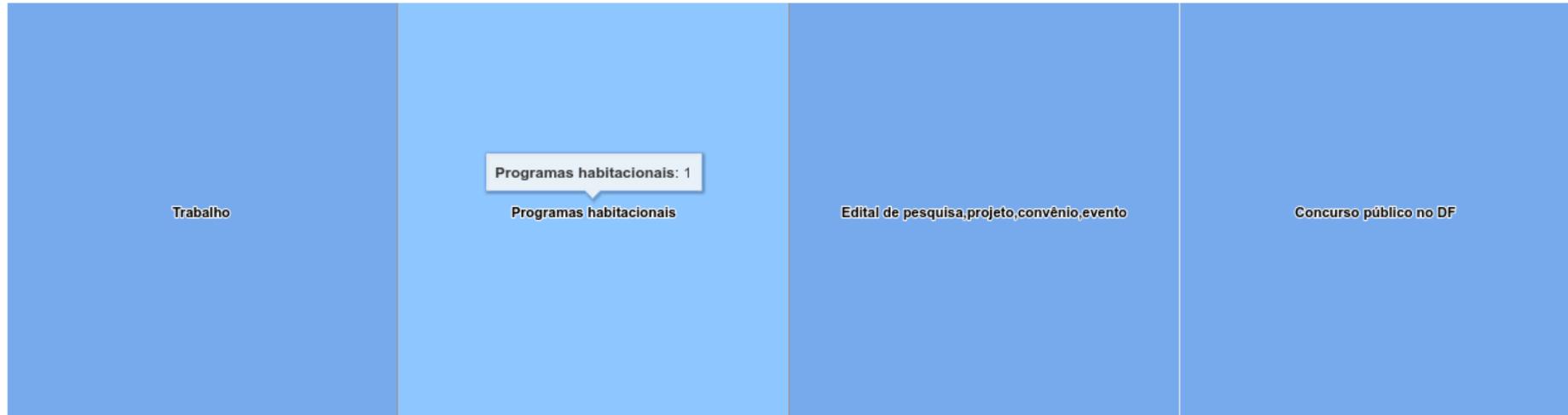
## QUANTO AS FORMAS DE ENTRADAS



## QUANTO A RESOLUTIVIDADE



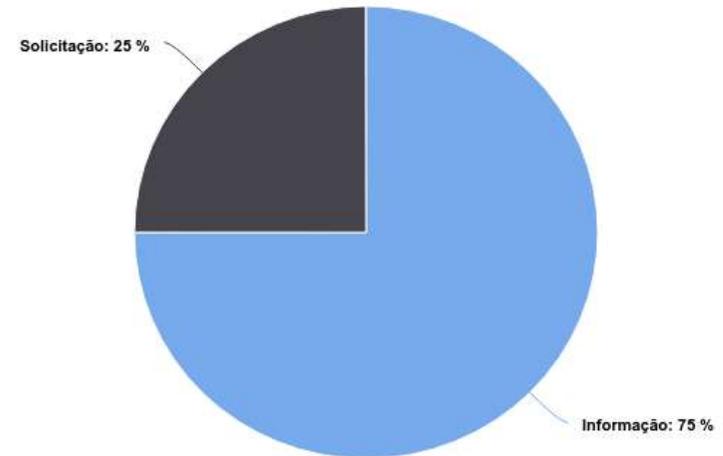
## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



### GERAL



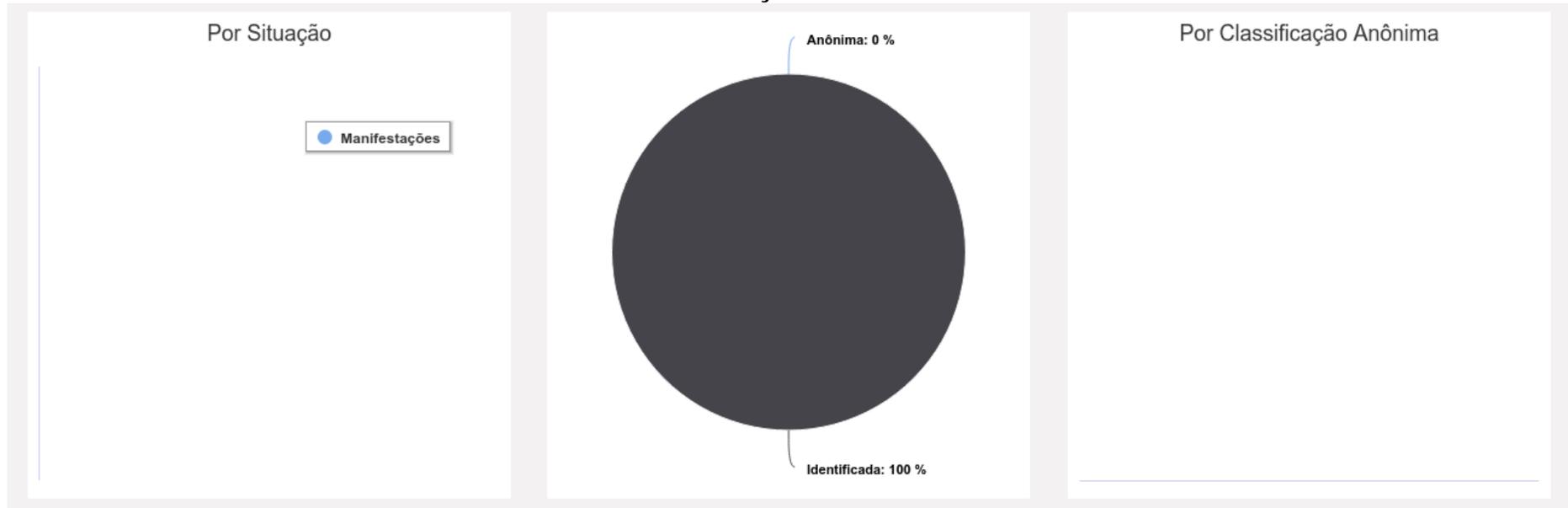
### Classificação



## QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTA

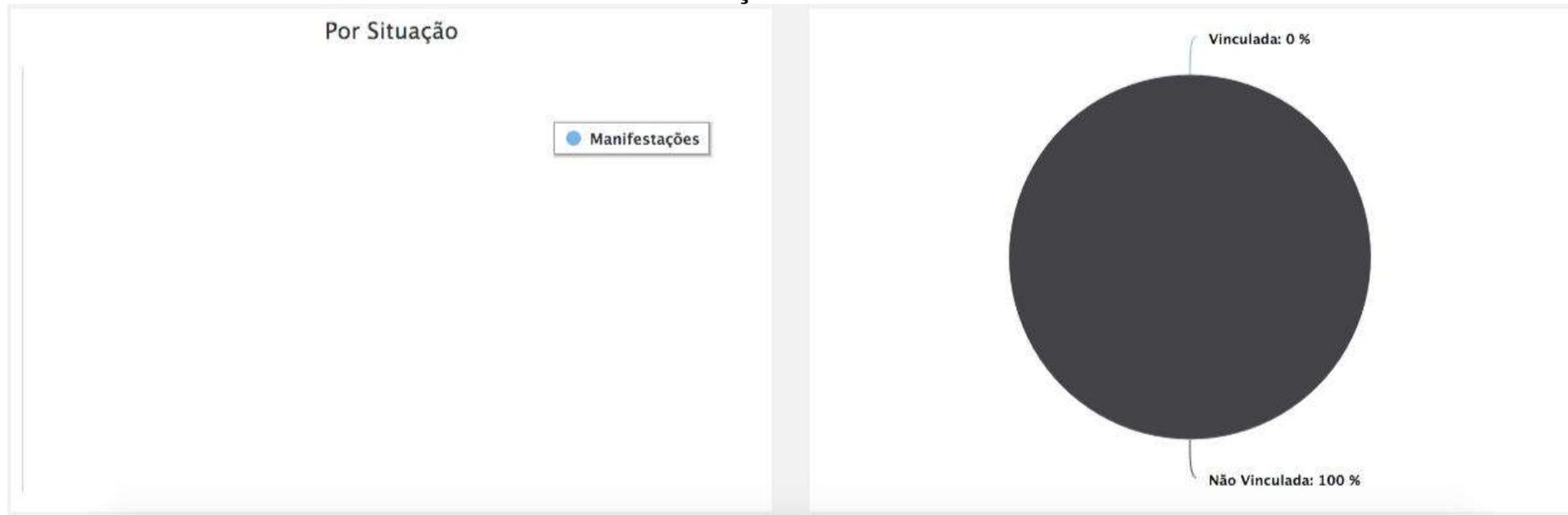


## MANIFESTAÇÕES ANONIMAS



**(Neste trimestre não tivemos manifestações anônimas)**

## MANIFESTAÇÕES VINCULADAS



**(Neste trimestre não houveram manifestações vinculadas)**

## PRODUTIVIDADE DA UNIDADE

### Produtividade

Data Inicial

01/04/2020

Data Final

30/06/2020

Unidade:

CODEPLAN - Companhia de Planeja... ▾

Enviar

#### CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

Manifestações Registradas

0

Respostas Definitivas

4

Respostas Complementares

0

Respostas Preliminares

4

Trâmites

0

Reclassificações

0

Invalidações

0

Período Selecionado:

01/04/2020 a 30/06/2020

## PRODUTIVIDADE DA UNIDADE POR TRAMITAÇÃO



# PRODUTIVIDADE DO OPERADOR

## Produtividade

Data Inicial

01/04/2020

Data Final

30/06/2020

Operador:

Jorge Alves Machado ▾

Enviar

### Jorge Alves Machado

Manifestações Registradas

0

Respostas Definitivas

4

Respostas Complementares

0

Respostas Preliminares

4

Trâmites

0

Reclassificações

0

Invalidações

0

Período Selecionado:

01/04/2020 a 30/06/2020

Perfil:

Ouidor Seccional

Último acesso:

21/07/2020 11:36

## PRODUTIVIDADE DO OPERADOR SEGUNDO RESPOSTA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## Pesquisa de Satisfação

Período: 01/04/2020 a 30/04/2020

Data Inicial

01/04/2020

Data Final

30/04/2020

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

Selecione...

Redefinir filtro

Filtrar

Aplicar para unidades inferiores

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Elogios.....	: 00
Informações.....	: 03
Reclamações.....	: 00
Sugestões.....	: 00
Solicitações.....	: 01
Denúncias.....	: 00

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

100% respondido

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

1º Informações .....	75%
2º Solicitações .....	25%
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 segundo trimestre teve resolutividade (0) Zero, devido a demanda de Informações que, juntamente com as Sugestões, são índices não computados para o total de Resolutividade. Por sua vez, a demanda de Solicitação, por opção do manifestante não nos retornou para responder na Pesquisa de Satisfação.

## CARTA DE SERVIÇOS:

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

Carta de Serviços



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 10 pedidos de informação, todos respondidos. 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:**

- 1 Manifestações Governo e Política
- 3 Manifestações de Ciência e Comunicação
- 6 Habitação e Urbanismo
- 1 Administração Pública

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

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