

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA  
CODEPLAN PERÍODO:  
01 DE OUTUBRO A 31 DEZEMBRO 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 Quarto Trimestre de 2020 – OUVIDORIA**

<b>MANIFESTAÇÕES</b>	<b>OUTUBRO</b>	<b>NOVEMBRO</b>	<b>DEZEMBRO</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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>DENÚNCIAS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SOLICITAÇÕES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>E-SIC</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>19</b>

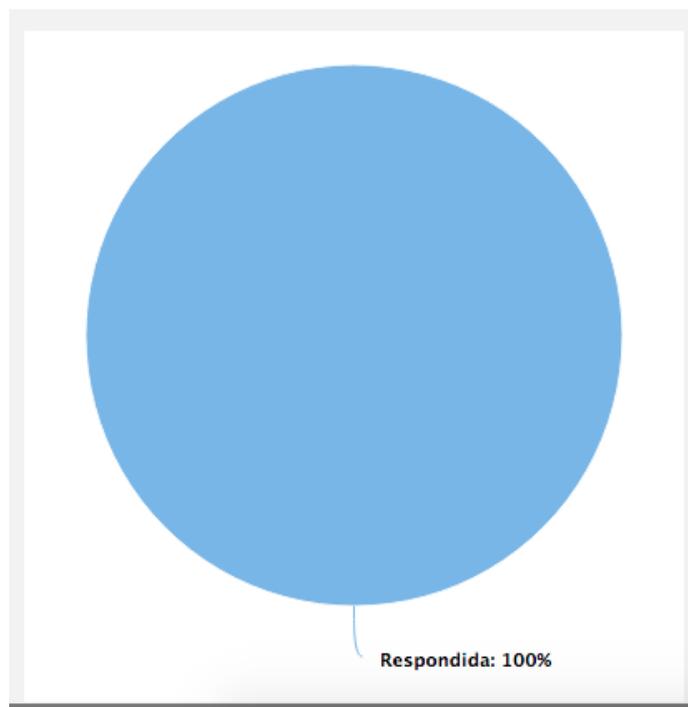
**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DO QUARTO TRIMESTRE DE 2020 MESES:  
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2020**

**MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS: 3**

**MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS: 0**

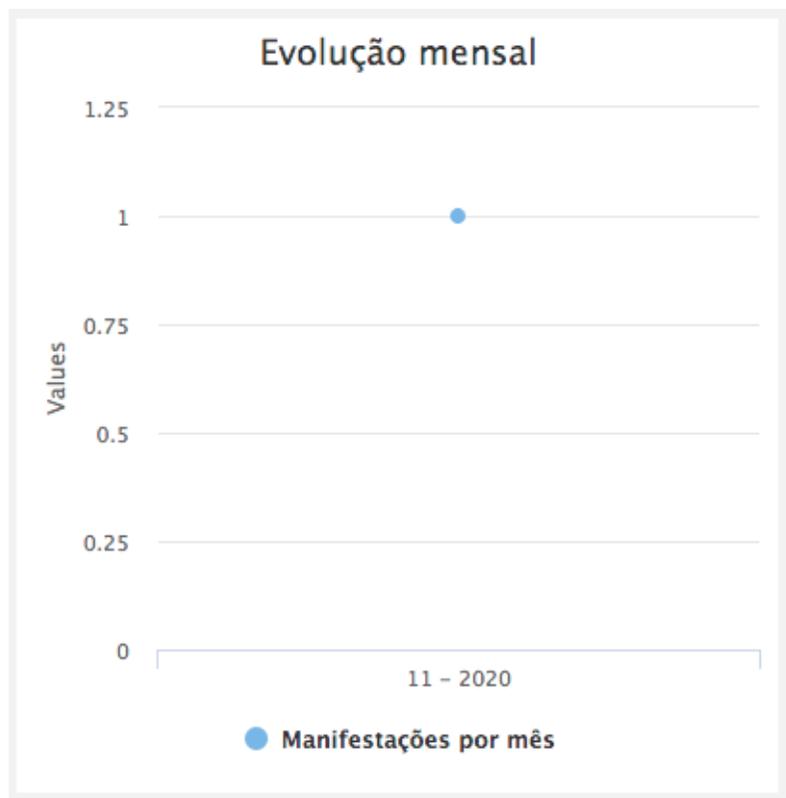
**MANIFESTAÇÕES E-SIC: 16**

**VISÃO GERAL  
QUANTO A RESPOSTA E RESOLUTIVIDADE**

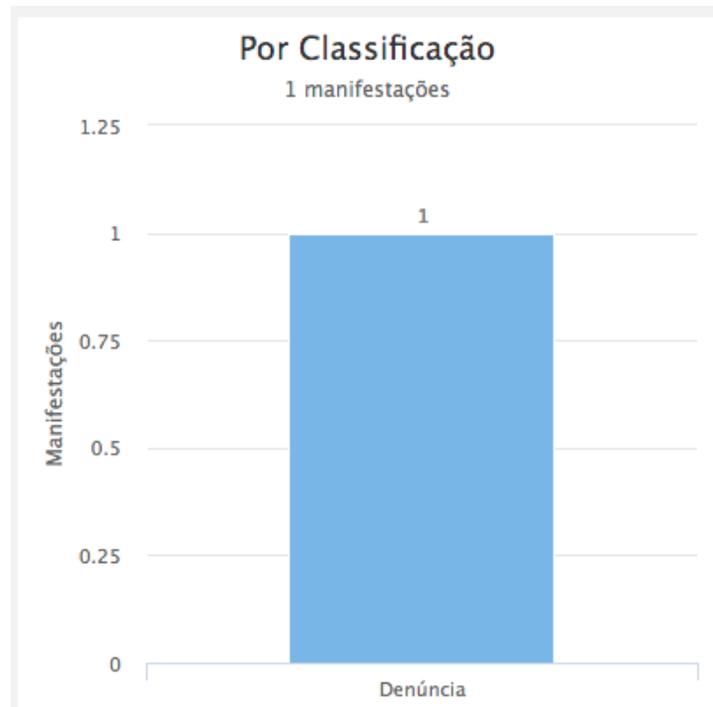


**No quarto trimestre de 2020 foram recebidas 3 manifestações e todas respondidas.**

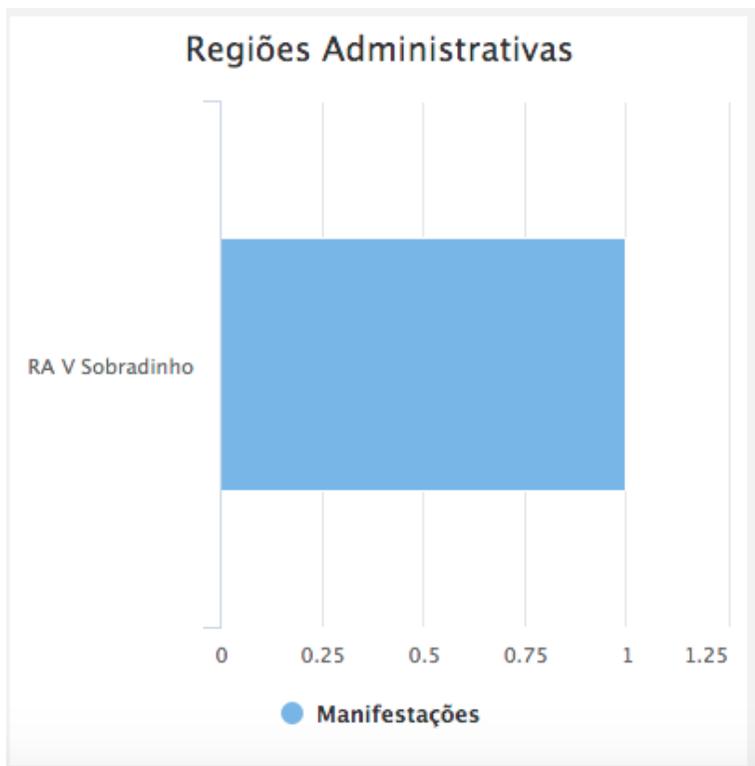
## QUANTO A EVOLUÇÃO MENSAL



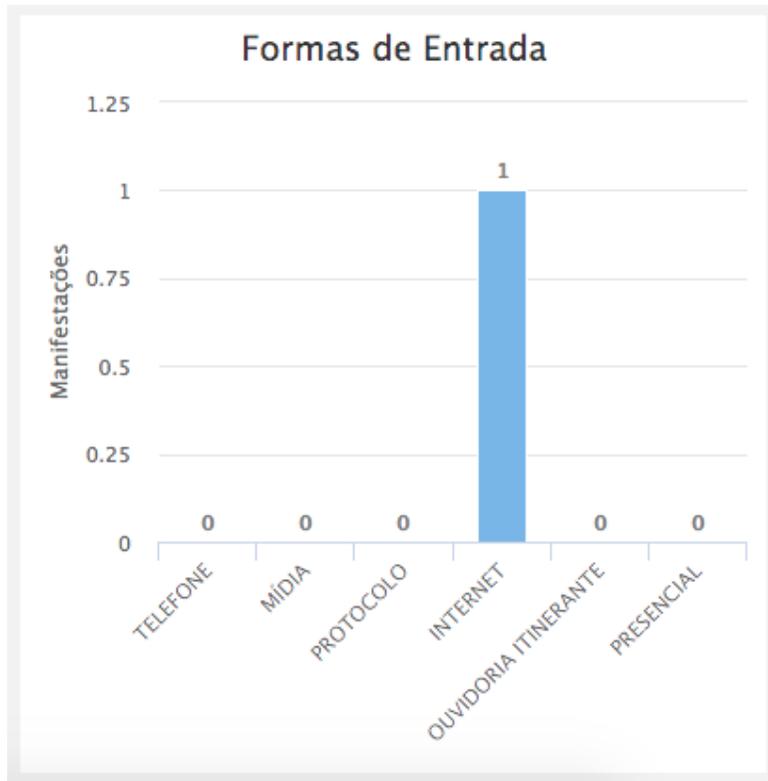
## QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



## QUANTO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS



## QUANTO AS FORMAS DE ENTRADAS



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



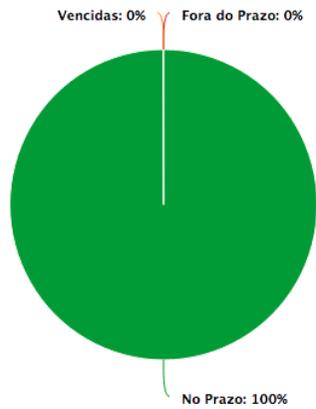
## QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTA



8

Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



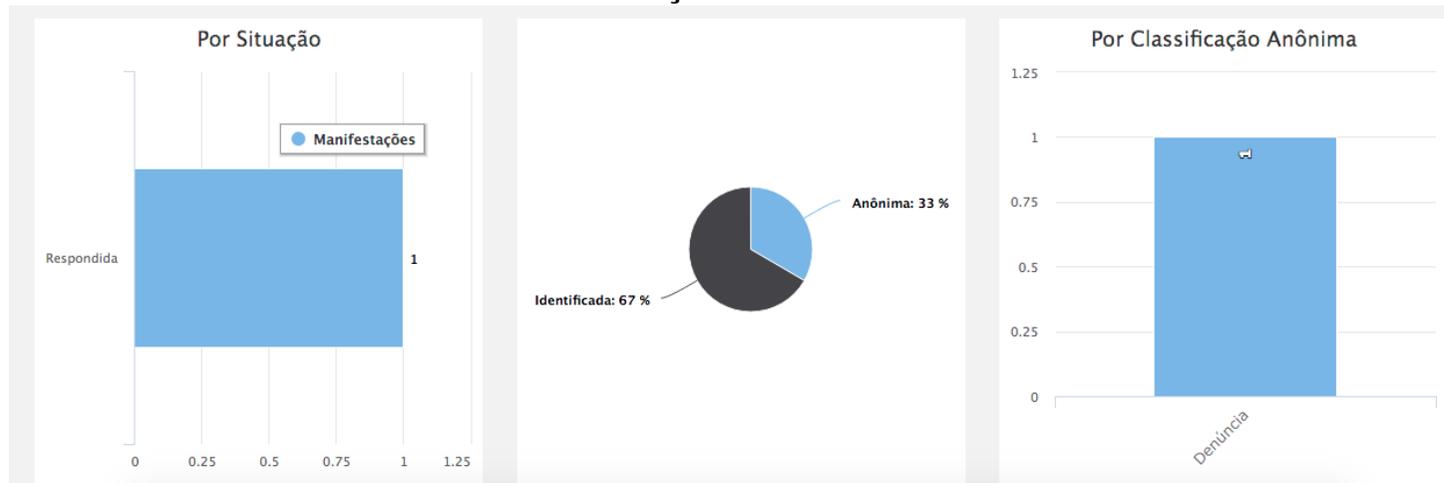
### Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

● Manifestações

Manifestações

## MANIFESTAÇÕES ANONIMAS



**Neste período, tivemos uma manifestação anônima.**

## MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

**Obs.: Neste período não houve manifestação anônima.**

## PRODUTIVIDADE DA UNIDADE

### CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	3
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	3
Trâmites	1
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/10/2020 a 31/12/2020

## PRODUTIVIDADE DA UNIDADE POR TRAMITAÇÃO

Neste período houve uma manifestação por tramitação de outra unidade e não necessitou de providências da Codeplan.



## PRODUTIVIDADE DO OPERADOR

Jorge Alves Machado	
Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	3
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	3
Trâmites	1
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/10/2020 a 31/12/2020
Perfil:	Ouvidor Seccional
Último acesso:	27/01/2021 13:09

# PRODUTIVIDADE DO OPERADOR SEGUNDO RESPOSTA



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**Neste período não houve realização de pesquisa de satisfação pelos usuários.**

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Elogios.....	: 00
Informações.....	: 00
Reclamações.....	: 00
Sugestões.....	: 00
Solicitações.....	: 02
Denúncias.....	: 01

### Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta:

100% respondido

### Ranking de Assuntos Recorrentes Demandados:

1° Informações .....	00
2° Solicitações .....	66%
3° Sugestões .....	00
4° Denúncias.....	33%
5° Elogios .....	00
6° Reclamações .....	00

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE:**

A Pesquisa de Satisfação determina o índice de resolutividade do período para a unidade de ouvidoria. No quarto trimestre de 2020 este índice foi (0) Zero, devido a falta de realização da pesquisas pelos usuários.

## 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 através da resposta dos usuários, via pesquisa de satisfação. No entanto, no período relatado, os usuários não responderam a pesquisa.

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>, foram computados 19 pedidos de informações, e todos foram respondidos a tempo.

Não houve atraso de resposta, bem como caixa bloqueada por falta ou atraso no tratamento das manifestações.

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

#### **Demandas de Informações E-Sic:**

19 Manifestações de Ciência, Informação e Comunicação

Destas demandas 100% respondidas, sem interposição de recursos.

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