

**RELATÓRIO ANUAL  
2020  
OUVIDORIA – CODEPLAN**

BRASÍLIA – DF  
Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA  
CONTRLADOR-GERAL: PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS  
OUVIDOR-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA  
PRESIDENTE DA CODEPLAN: JEANSLEY LIMA  
OUVIDOR DA CODEPLAN: JORGE ALVES MACHADO

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN, compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Codeplan. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o cidadão na resolução de serviços prestados pela Codeplan e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta pasta.

A Ouvidoria da Codeplan apresenta o Relatório Anual de 2020, onde informações sintéticas e comentários analíticos acerca das manifestações registradas no Sistema Ouv-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre 01/01/2020 à 31/12/2020, visando atender a IN nº 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos serviços de ouvidoria tratados pela Lei nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

O Relatório Anual tem como objetivo apresentar análises referentes às manifestações recebidas por essa Ouvidoria da Codeplan em todos os canais disponíveis para o cidadão.

É válido ressaltar que esse Relatório Anual servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DA CODEPLAN

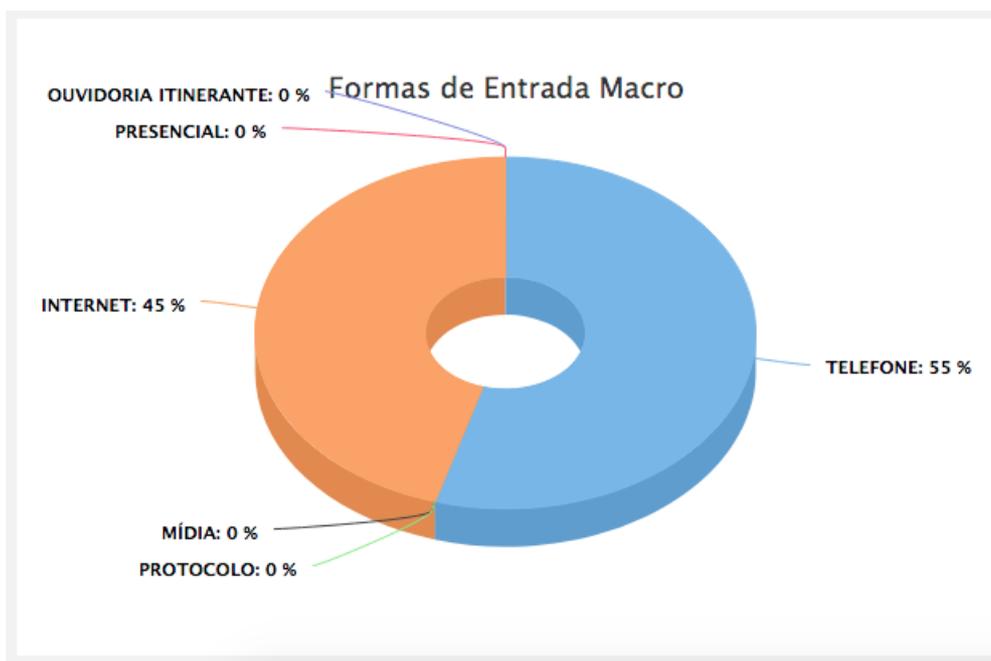
### MANIFESTAÇÕES OUV/DF 2020

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
01	00	01	00	03	01
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
00	01	01	00	03	00
Total de Manifestações OUV/DF - 11					

### EVOLUÇÃO MENSAL

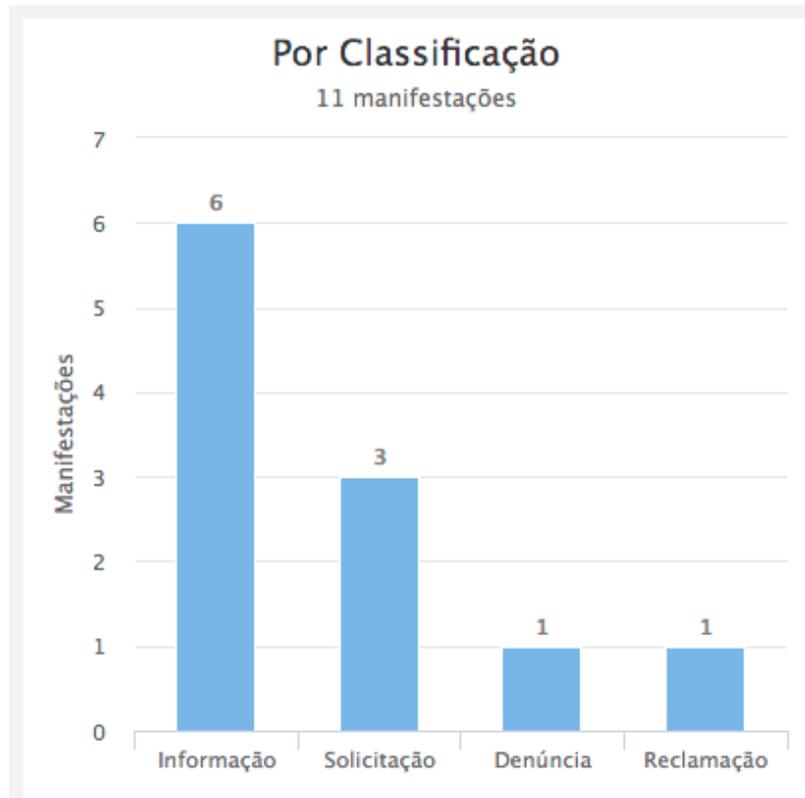


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

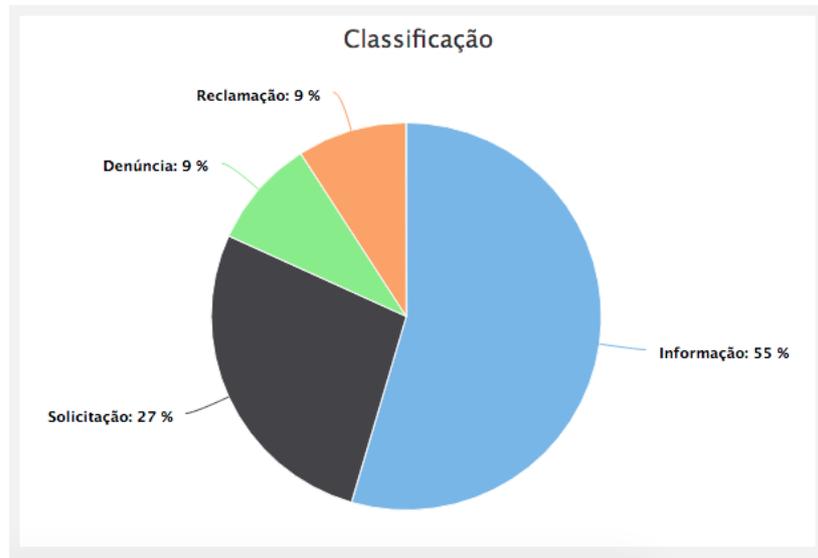


**Comentário Analítico1.:** Aqui se destacam as formas persistentes de acesso a Ouvidoria da Codeplan. Embora tendo 06 formas disponíveis: Presencial, Ouvidoria Itinerante, Internet, Telefone, Mídia e Protocolo, o público alvo da Codeplan, que é formado por estudantes, professores, empresários, SEOs, gestores, etc... é bastante técnico e muito tecnológico, sendo assim, preferem e fazem uso do site Ouv/DF e do Telefone 162, fazendo ser inexistente as outras formas de acesso.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



## CLASSIFICAÇÃO



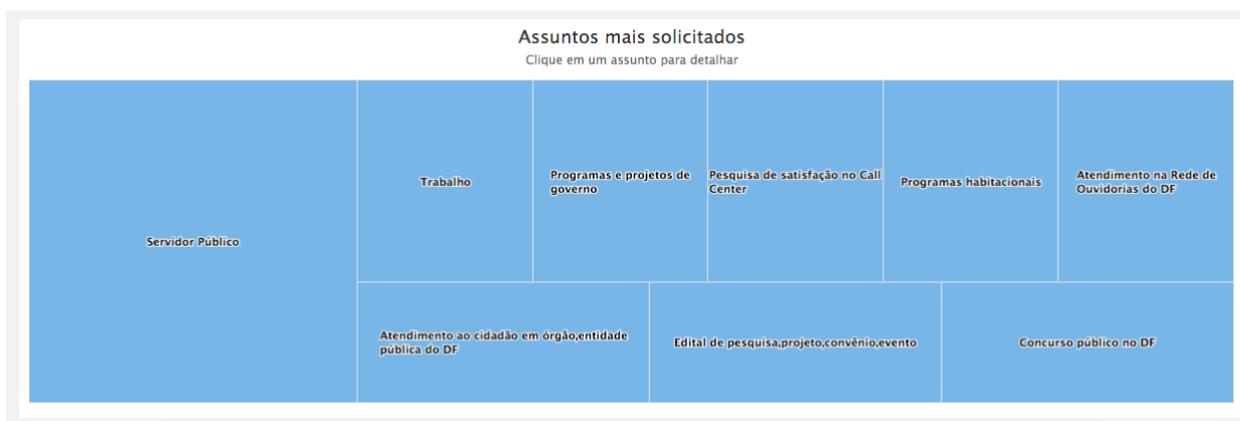
Comentário 2: O perfil técnico da Codeplan, faz das informações o carro-chefe das manifestações que nos chegam. Entretanto, durante o ano de 2020, vieram reclamação e denúncia. Casos excepcionais que foram tratados e se tornaram objetos de preocupação para nosso gestor, que mediante o Gabinete de Presidência, tomou medidas rápidas e contundentes para o saneamento de possíveis falhas.

## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA



Comentário 3: Por nossas áreas técnicas serem muito ágeis, não temos problemas quanto aos prazos de resposta. Desde a implantação do sistema Ouv/DF, todas as demandas são repassadas a tempo. São inexistentes prazos vencidos de demandas do OUV/DF.

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Comentário 4: Embora a Codeplan tenha um perfil técnico e seu público alvo nos procure, prioritariamente para questões relacionadas a dados, amostragens e quadros populacionais e geoeconômicos, durante o ano de 2020, o assunto funcionário público foi muito solicitado. Porém, não é comum e nem pauta de reincidência.

SERVIDOR PÚBLICO	3
TRABALHO	1
PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAL	1
PESQUISA DE SATISFAÇÃO CALL CENTER	1
PROJETOS HABITACIONAIS	1
ATNDIMENTO DE REDE DE OUVIDORIAS DF	1
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
CONCURSO PÚBLICO	1
EDITAL DE PESQUISAS	1

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Comentário 5: Pelas manifestações de ouvidorias da CODEPLAN serem classificadas como informação, denúncia e reclamação, este ano não tivemos índice de resolutividade por essas classificações não serem computadas para este fim.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC, BEM COMO SUA SITUAÇÃO DO PEDIDO

No período de janeiro a dezembro de 2020 foram solicitados 61 (sessenta e um) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro dos prazos estipulados.

Comentário 6: Ressalta-se aqui as características técnicas da Codeplan, nosso público alvo, busca o site E-SIC e nos encaminham demandas, até em maior número que no OUV/DF.

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:**

Durante o ano de 2020, não tivemos pontos considerados recorrentes. Entretanto, a pedido de nosso gestor, os casos se acentuados uma única vez, são prioritariamente encaminhados ao Gabinete da Presidência, a qual trata o caso definindo como dar tratamento e sua solução junto a Controladoria da Codeplan.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

A reclamações sobre sistema de atendimento do site da Codeplan e Telefone, estão relacionados com a transição que tivemos na característica de telefonia da Codeplan, onde, devido a pandemia, tomou-se atitude de migrar chamadas com destino as nossas áreas técnicas, para os telefones de seus respectivos responsáveis, o que no início do processo causou transtornos, mas os contatos logo se normalizaram e retornamos a aceitar demandas que nos eram comuns por telefones fixos.

Quanto a denúncia, trata-se de uma acusação de Conduta Irregular; acusa servidor de mentir dados pessoais e formação educacional, para assumir cargo comissionado. A manifestação foi recebida pela controladoria e encontra-se em investigação.

## **OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Atualmente são disponibilizados ao cidadão os seguintes canais de atendimento: Portal Codeplan (<http://www.codeplan.df.gov.br/>), OUV/DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>) , E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema//site/Default.aspx>). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e por telefone fixo da CODEPLAN : 61 3342-1105; e também pela central de atendimento 162, que é gerenciada pela agência de atendimento Remoto/COATE/SUREC/SEEC-DF e pela Ouvidoria Geral do DF. Acrescentamos que também estamos disponíveis por email: [ouvidoria@codeplan.df.gov.br](mailto:ouvidoria@codeplan.df.gov.br)

Com o auxílio e interesse da DIEPS-Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas, foi realizado um estudo, mediante relatório desta Ouvidoria da Codeplan para confecção e apresentação da Análise de Sentimentos da Ouvidoria da Codeplan, que teve por objetivo trazer a luz as necessidades de nosso público alvo, bem como acentuar necessidades de se buscar formas de divulgar os canais de acesso a nossa ouvidoria.