



Instituto de Pesquisas e Estatísticas do Distrito Federal



Relatório Anual de Ouvidoria

2024



Acesso à
Informação



Apresentação

O IPEDF Codeplan - Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal compõe a estrutura do Governo do Distrito Federal - GDF, está vinculado à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal, e tem por objetivo propiciar uma melhor compreensão da realidade do Distrito Federal aos gestores públicos, pesquisadores, estudantes e população em geral, por meio de pesquisas, informações, dados, indicadores, estudos e análises relativas a território, demografia e situação sócio-econômica.

Lei 7154/2022 - lei de criação do IPEDF Codeplan, artigo 2º, tem como objetivo promover e disseminar informações sociais, econômicas, cartográficas, demográficas, georeferenciadas, geográficas, urbanas, rurais e ambientais para o Distrito Federal, e prestar suporte na formulação, acompanhamento, monitoramento e avaliação de políticas públicas.

Parágrafo Único. Para o cumprimento de sua finalidade, o IPEDF Codeplan configura-se como instituição científica, tecnológica e de inovação - ICT nos termos da Lei nº 6.140, de 3 de maio de 2018, cabendo-lhe o desenvolvimento de pesquisas básicas ou aplicadas, de caráter científico e tecnológico, e o desenvolvimento de novos produtos, serviços ou processos destinados a tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade dos serviços prestados pelo Distrito Federal aos cidadãos.

A mesma legislação no artigo 9º coloca a Companhia de Planejamento do Distrito Federal - Codeplan, empresa pública, em processo de liquidação e transfere para o IPEDF Codeplan o acervo técnico e pessoal. (Regulamentado(a) pelo(a) Decreto 43531 de 11/07/2022).

A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o Relatório Anual de 2024, no qual constam o total de manifestações registradas pelo cidadão no PARTICIPADF (www.participa.df.gov.br), típicas de Ouvidoria - OUV-DF e de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no tocante a evolução do quantitativo trimestral, formas de entrada e assuntos mais demandados. E por fim, os resultados da pesquisa de satisfação com os índices de resolutividade, com o serviço de ouvidoria, e com a resposta enviada.

Canais de atendimento

The infographic displays four service channels. On the left, three colored boxes represent: Site PARTICIPADF (green), Telefone 162 (red), and Presencial (blue). On the right, a blue circle with 'PARTICIPA-DF' and a QR code are shown, with the text 'Acesse o QR CODE' above the QR code and 'www.participa.df.gov.br' below it.

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

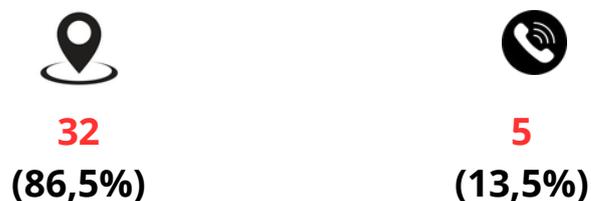


Visão Geral



Recebemos 37 manifestações de Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2024.

Forma de entrada

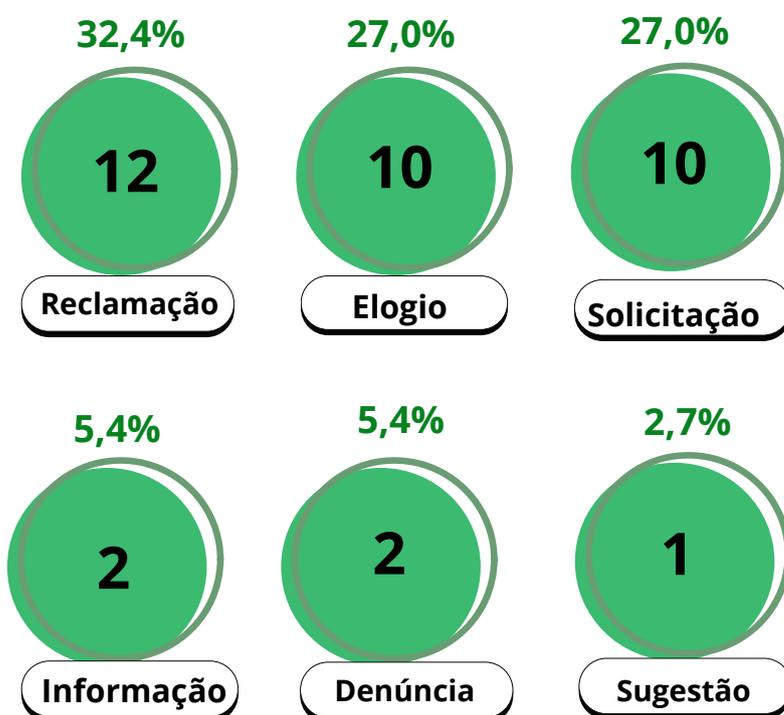


Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão para registro de demandas ao longo do ano são: Internet (ParticipaDF) e Telefone (Central 162).

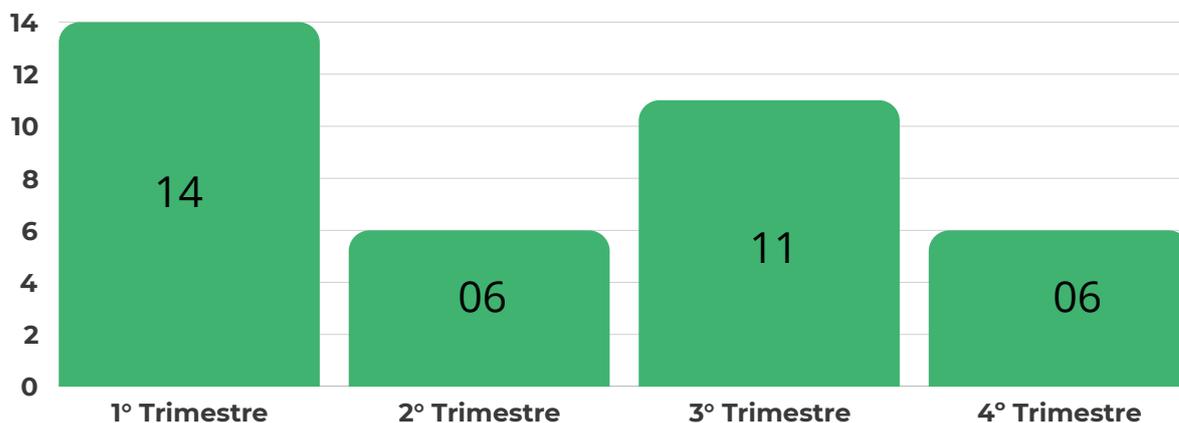
Tipologia

As manifestações recebidas são de Tipologias variadas, sendo 14 (quatorze) no 1º trimestre, 6 (seis) no 2º trimestre, 11 (onze) no 3º trimestre, e 06 (seis) no 4º trimestre de 2024.

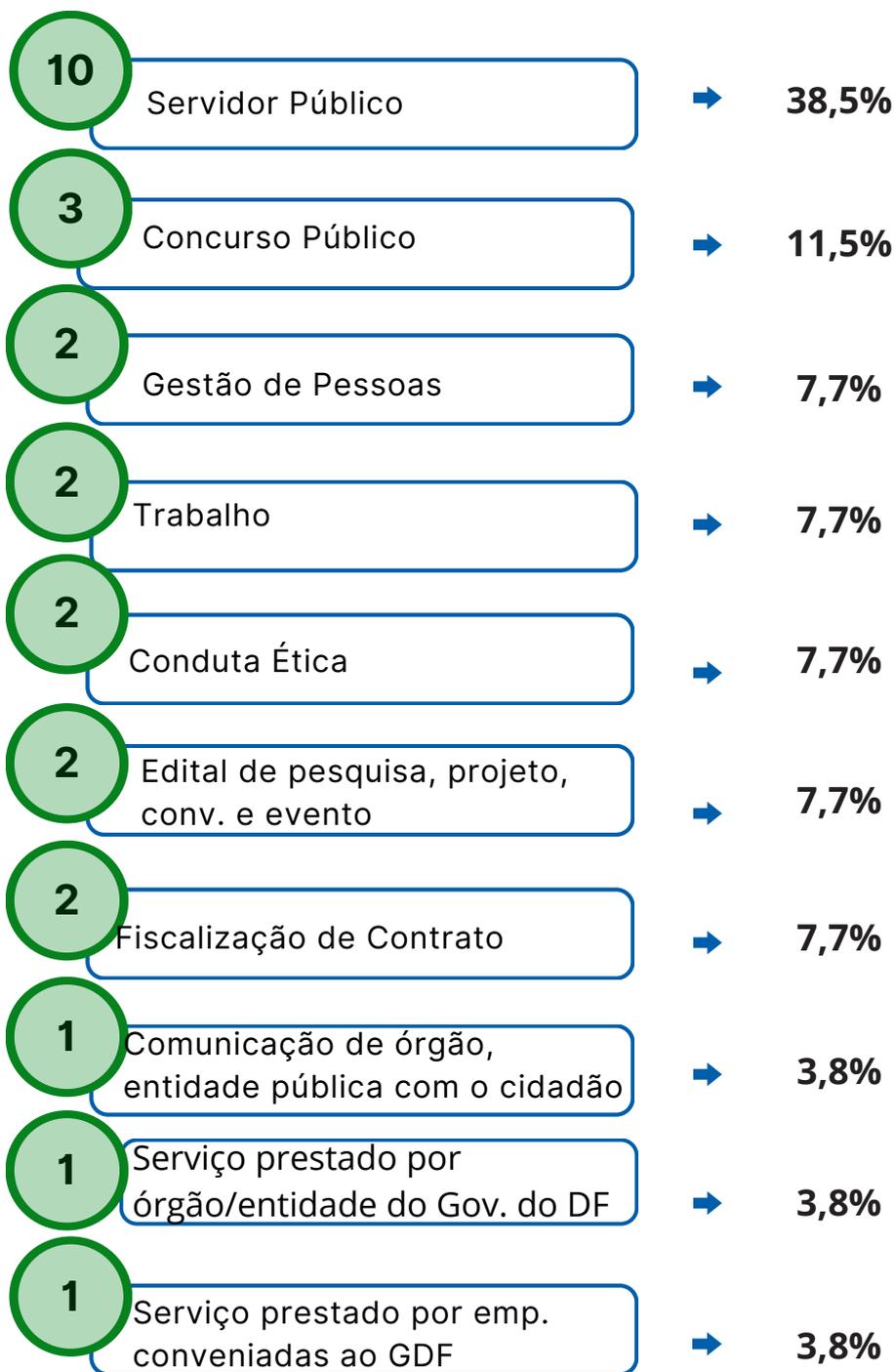
Reclamação, Elogio e Solicitação foram as tipologias de maior representatividade, e somaram 86,4% dos registros no ano de 2024.



Manifestações de Ouvidoria Evolução Trimestral 2024

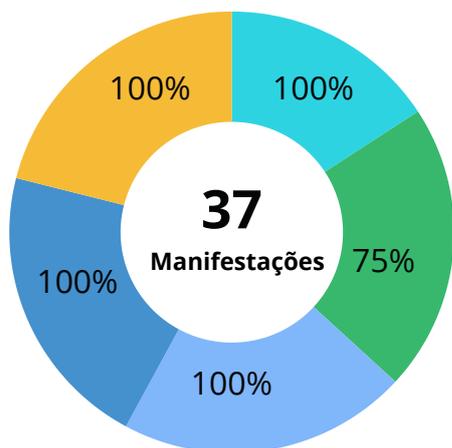
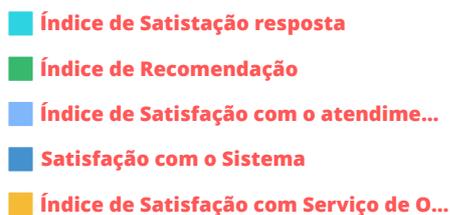


Assuntos mais solicitados 2024



Os assuntos mais solicitados no exercício de 2024 foram relativos a Servidor Público e Concurso Público, somando 50,0% das manifestações recebidas, conforme demonstrado acima.

Indicadores de Produtividade



Todos os indicadores OUV/DF foram satisfatórios. Tendo a Ouvidoria IPEDF Codeplan atingido todas as metas estabelecidas para 2024.

Comparativo 2023/2024

INDICADORES DE DESEMPENHO	2023	2024
RECOMENDAÇÃO	100%	100%
SATISFAÇÃO	92%	100%
QUALIDADE DA RESPOSTA	75%	100%
RESOLUTIVIDADE	80%	75%
ATENDIMENTO	100%	100%

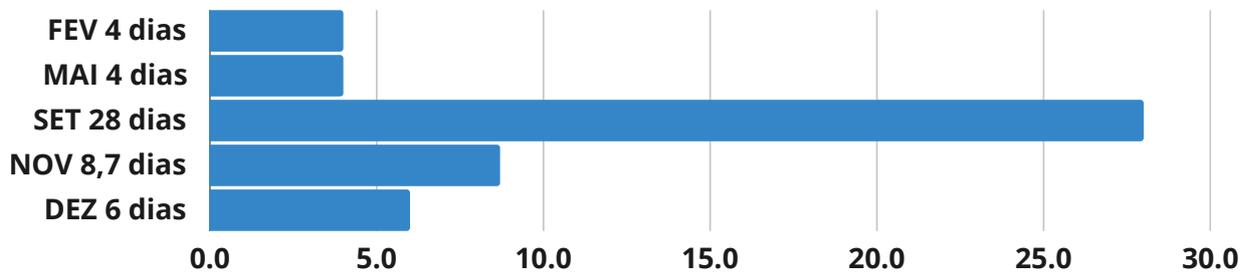
PRAZOS

Prazo médio e Resposta OUV/DF



5,4 dias

Evolução do Prazo Médio de Resposta 2024





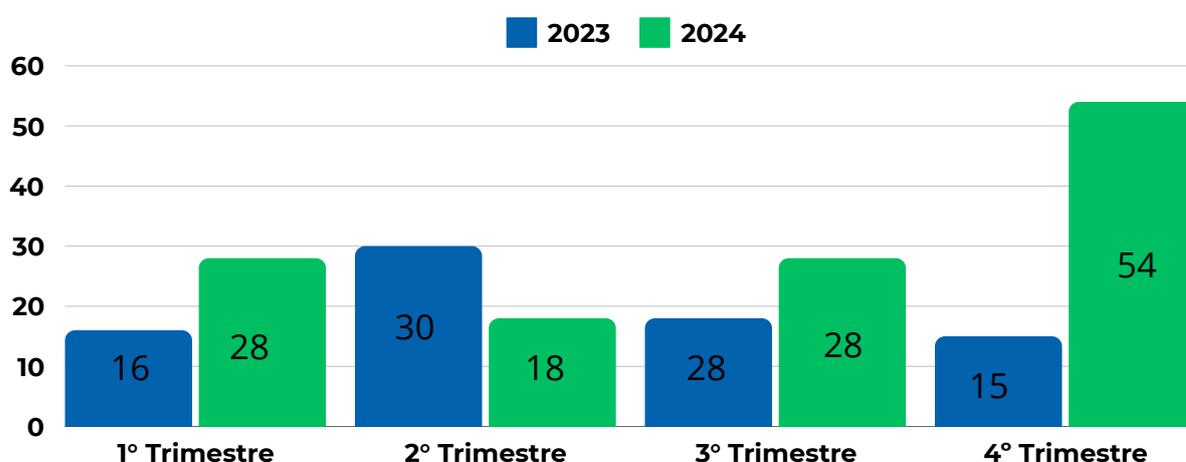
Acesso à
Informação

Pedido de Acesso à Informação

Total = 128



Evolução das Manifestações de SIC



Prazo médio de Resposta SIC/DF



4 dias

De janeiro a dezembro de 2024 foram registradas 128 solicitações no SIC, um salto considerável se comparado as 89 demandas no exercício de 2023.

É um indicador de que estamos ouvindo mais as vozes da nossa cidade, e que as pessoas estão mais envolvidas com as questões que impactam nossa organização.

É notável a predominância das demandas relacionadas ao SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, assunto ligado à Lei de Acesso à Informação (LAI). Isso ocorre devido à natureza das atividades conduzidas pelo IPEDF Codeplan, que envolvem pesquisa, análise e estatísticas, resultando na produção de informações.

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, 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

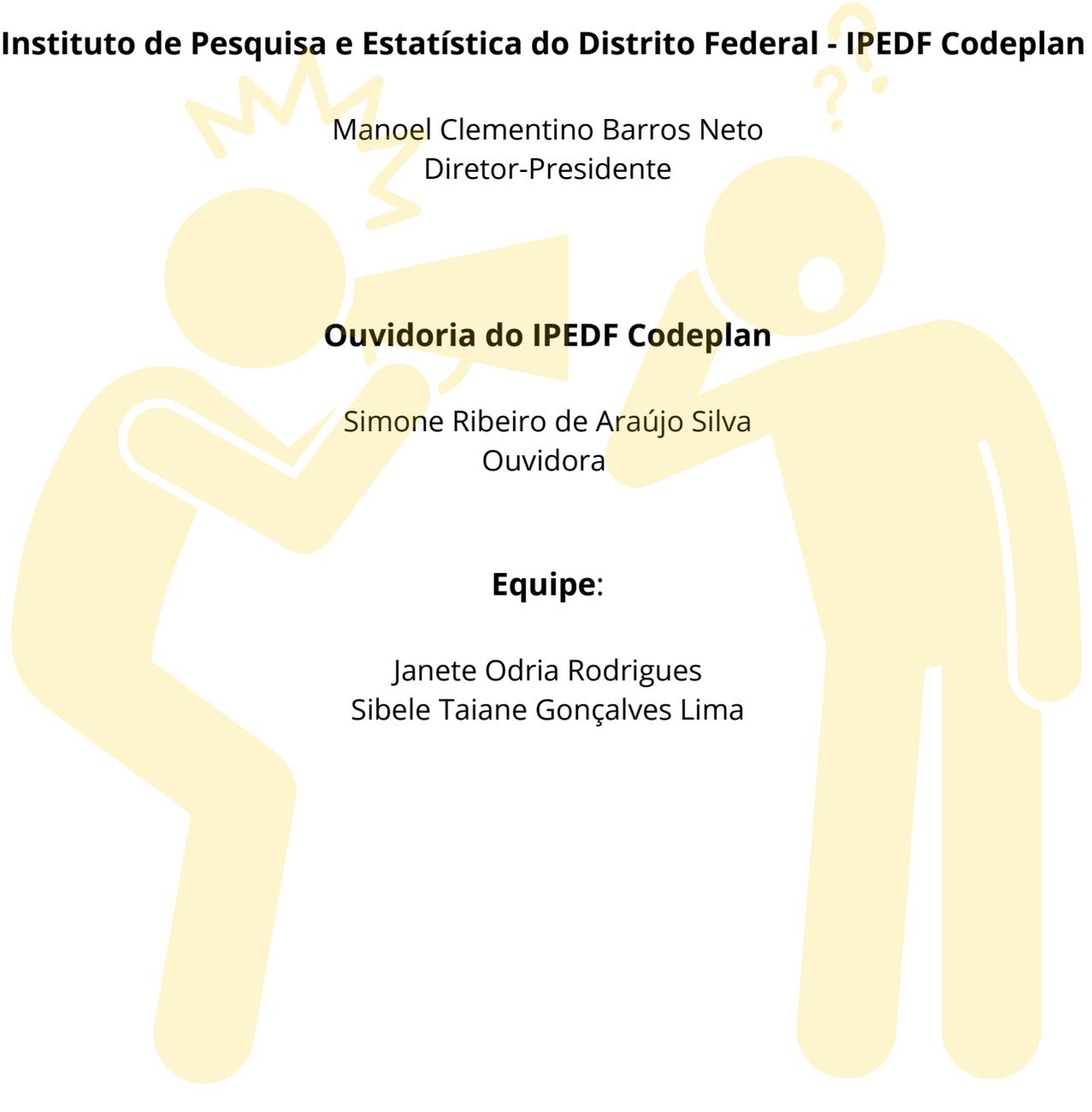
Obs.: A equipe de Ouvidoria vem envidando esforços para aumentar o nível de resposta do cidadão, por meio de contatos telefônicos, incentivando-o a responder o questionário de avaliação no PARTICIPADF.

A avaliação do atendimento de Ouvidoria por parte do cidadão é de suma importância para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, entretanto, apesar das tentativas junto ao cidadão, ainda não foi possível aumentar o nosso Índice de Resolutividade.

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 cidadãos; 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.: O fluxo interno de tratamento para cada tipo de manifestação, tanto de ouvidoria quanto SIC, já foram enviados à Unidade de Planejamento - UPLAN. 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