



# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

## 1º TRIMESTRE/2024



Acesso à  
Informação



## Apresentação

A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o 1º relatório trimestral de 2024, no qual constam o total de manifestações registradas pelo cidadão no âmbito do Sistema ParticipaDF, ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)), a evolução do quantitativo mensal, formas de entrada e assuntos mais demandados. E, por fim, os resultados da pesquisa de satisfação dos índices de resolutividade, de satisfação com o serviço de ouvidoria, e com a resposta enviada.

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

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

## Visão geral



Recebemos 14 manifestações de Ouvidoria no período de janeiro a março de 2024, um número significativamente maior se comparado com as 04 manifestações recebidas no mesmo período de 2023.

### Forma de entrada

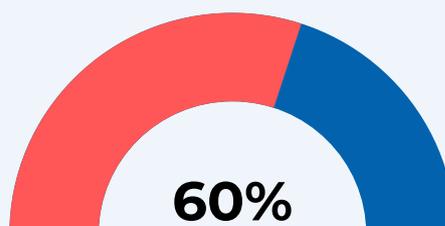


Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão para registro de demandas no 1º Trimestre são Internet (ParticipaDF) e Telefone (Central 162).

## Tipologia



## Resolutividade



# Assuntos mais solicitados



## Forma de Entrada

No 1º Trimestre de 2024, 78,6% das manifestações foram recebidas via internet, e 21,4% via telefone. Esta Ouvidoria sempre orienta o cidadão a realizar o registro no site ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)).

## Prazo

As demandas, de Ouv/DF foram respondidas 100% dentro dos prazos estabelecidos (prazo médio = **5,6 dias**)

## Pedido de Acesso à Informação



**Total = 28**

Neste gráfico, você pode ver como as manifestações SIC evoluíram de 2023 para 2024, representadas em números simples. Vamos explicar o que aconteceu e qual foi o aumento.

## Evolução das Manifestações de eSIC



## Prazo médio de Resposta SIC/DF



**4 dias**

De janeiro a março de 2024 foram registradas **28** demandas no SIC, um salto considerável se comparado às **16** demandas no mesmo período 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.

Buscamos aprimorar nossos serviços com base nessas manifestações, garantindo melhor atendimento às necessidades e expectativas do cidadão.

## Canais de Atendimento

**Site**  
**PARTICIPADF**  
**[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)**

**Telefone**

**162**

**Presencial**  
**Sala T01 - Ouvidoria**  
**End.> SAM Projeção H**  
**Ed. IPEDF**

## PROJETOS

NOME	<b>PARTICIPADF+</b>
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



A equipe d 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 suma importância para a melhoria da qualidade do serviço oferecido.

NOME	<b>PROVOCAÇÃO!</b>
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

Este projeto já foi apresentado à Ouvidoria-Geral, e será realizado em 05/06/2024, com a apresentação de uma palestra informativa e motivacional sobre o que é e qual o papel da Ouvidoria a todos os empregados e servidores do IPEDF Codeplan.

NOME	<b>FLUXO INTERNO</b>
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

Este projeto encontra-se em fase final de elaboração.

Está sendo construído um fluxograma para cada tipo de manifestação, tanto de ouvidoria quanto SIC.

Os fluxogramas ajudam a visualizar o fluxo das informações, identificar eventuais gargalos na metodologia utilizada, melhorar os processos de análise e, ainda, agilizar a tramitação interna, no atendimento à cada tipo de demanda.

# Equipe

## **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