



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE/2024



Acesso à
Informação



Apresentação

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.

Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o 2º relatório trimestral de 2024, no qual constam o total de manifestações registradas pelo cidadão no âmbito do Sistema ParticipaDF, (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.

Canais de Atendimento



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



www.participa.df.gov.br

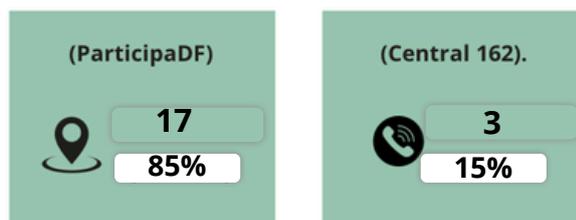
Visão geral

Visão geral



De janeiro até a presente data, os registros de Ouvidoria evoluíram consideravelmente, se comparado ao mesmo período do ano de 2023.

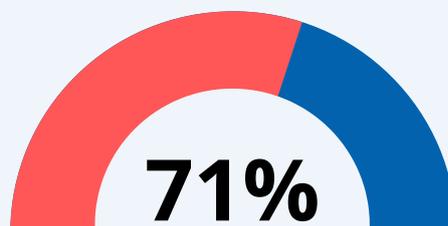
Canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão:



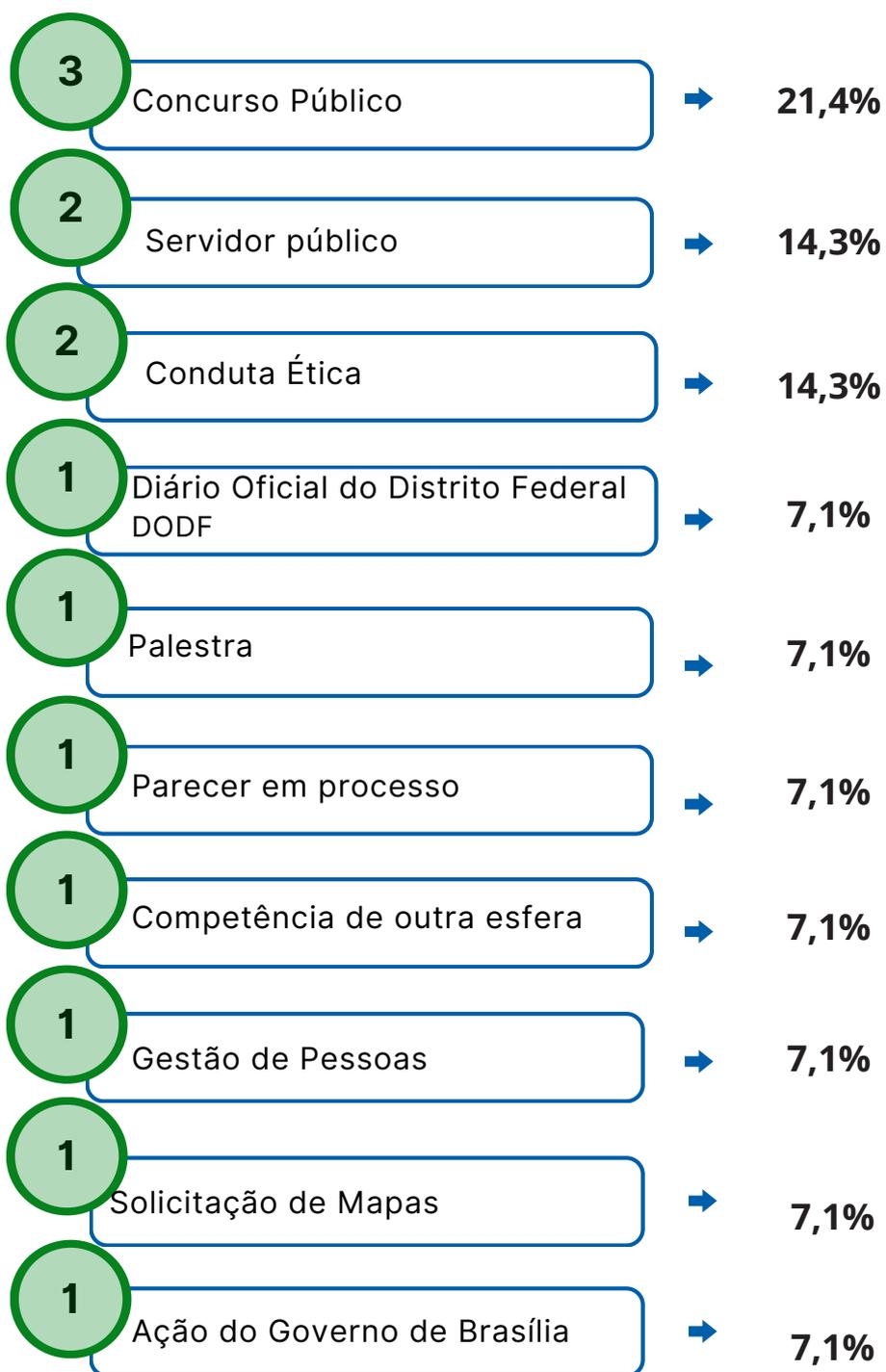
Tipologia



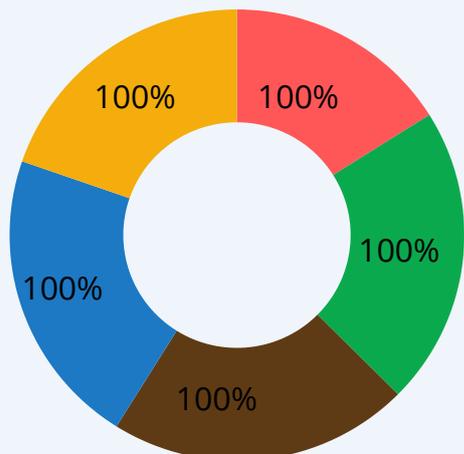
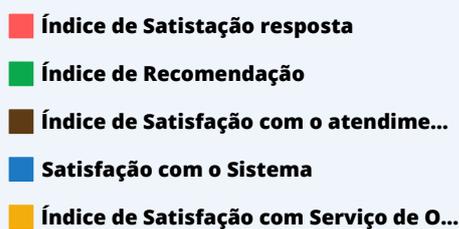
Resolutividade



Assuntos mais solicitados



Indicadores de Produtividade



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

Prazo médio e Resposta OUV/DF



5,5dias

Evolução do Prazo Médio de Resposta 2024



Índice de cumprimento do Prazo de Resposta



Das 20 demandas de OUV/DF registradas de janeiro a junho 2024, todas foram resolvidas dentro do prazo.

Pedido de Acesso à Informação



Total = 45

De janeiro até a presente data, os registros relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC evoluíram sensivelmente se comparado ao mesmo período do ano de 2023.



Prazo médio de Resposta



Acesso à Informação

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.



O IPEDF Codeplan, representado pela Sra. LILIAM BORGES RODRIGUES, Chefe da Unidade de Controle Interno e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação recebeu em 2023 da Controladoria-Geral do Distrito Federal premiação por alcançar **100% na avaliação do Índice de Transparência do Distrito Federal (ITA)**, tanto do cumprimento da transparência ativa, quanto da transparência passiva.

PROJETOS

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



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

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

A Ouvidoria do IPEDF Codeplan realizou em 24 de junho de 2024, às 10:00 horas, o primeiro Bate-Papo com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Houve participação expressiva dos empregados e servidores. A ocasião foi um momento de troca de experiências, vivências e aproximação, fortalecendo o relacionamento entre a Ouvidoria e todas as diretorias do IPEDF Codeplan.

Após a palestra, recebemos várias manifestações de agradecimento pelos conhecimentos apresentados e pela organização do evento. O questionário de avaliação apresentado aos participantes nos trouxe várias manifestações sobre o sucesso do evento, entre elas destacamos: *"A competência e a presteza em expor com clareza a finalidade da Ouvidoria. Um canal de comunicação essencial para a população e o governo, que vem estreitar e beneficiar a cada um. Agradeço todo o carinho e atenção de toda a equipe da Ouvidoria"*.

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

Encontra-se em fase de construção o fluxo de tratamento para cada tipo de manifestação, tanto de ouvidoria quanto SIC.

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.

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