

**INSTITUTO DE PESQUISA E ESTATÍSTICA DO DISTRITO
FEDERAL
IPEDF CODEPLAN**

**PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA
2023**

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

IBANEIS ROCHA

Governador

DANIEL ALVES LIMA

Controlador-Geral

CECÍLIA SOUZA FONSECA

Ouvidora-Geral

INSTITUTO DE PESQUISA E ESTATÍSTICA DO DISTRITO FEDERAL - IPEDF Codeplan

MANOEL CLEMENTINO BARROS NETO

Diretor Presidente

JORGE ALVES MACHADO

Ouvidor

APRESENTAÇÃO

Esta Ouvidoria Seccional compõe a estrutura organizacional do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal – IPEDF Codeplan, como unidade orgânica de execução diretamente subordinada à Presidência.

No Governo do Distrito Federal, a rede de ouvidorias é composta pela Ouvidoria Geral e Ouvidorias Seccionais, integrando o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que estabelece a orientação normativa e a supervisão técnica do mencionado sistema, em consonância com a Lei Distrital nº 4.896, de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

As unidades seccionais têm as seguintes competências:

- “I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central de Ouvidoria dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.”

À Ouvidoria do IPEDF Codeplan integrada ao SIGO e junto as demais áreas técnicas compete a elaboração das respostas de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações.

As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido ao cidadão o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando, também, como elemento de integridade, transparência, controle, e monitoramento das políticas públicas.

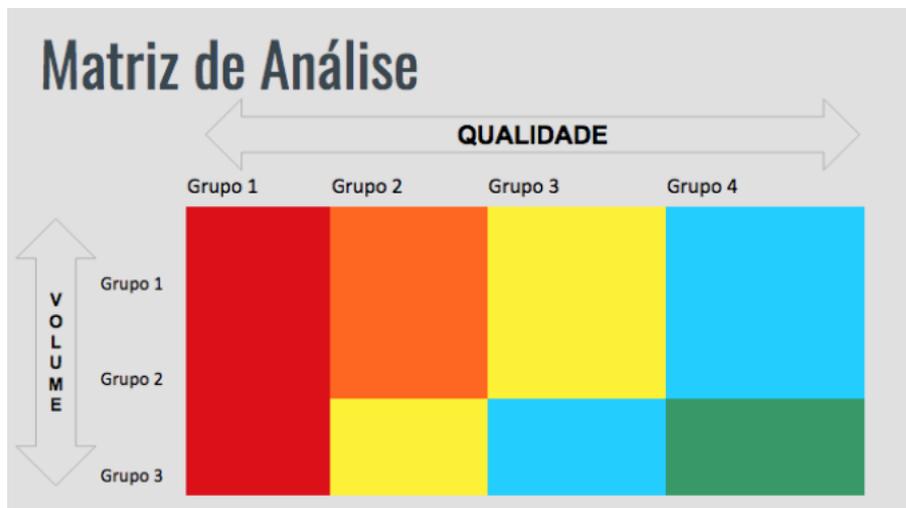
O presente Plano de Ação - PAA 2023 dispõe as estratégias e ações estabelecidas no Plano de Ação SIGO-2023, da Ouvidoria Geral do Distrito Federal com foco na nova metodologia estabelecida, visando um processo contínuo de construção e inovação.

SUMÁRIO:

APRESENTAÇÃO	04
1 – DIAGNÓSTICO	05
2 – PROJETOS	08
3 – CRONOGRAMA	09
4 – CONSIDERAÇÕES GERAIS	10

1 - DIAGNÓSTICO

MATRIZ DE ANÁLISE “Um retrato do nosso IPEDF Codeplan”



Enquadramento do IPEDF Codeplan:

VOLUME: GRUPO 1 - Cor Vermelha (Abaixo de 20 Manifestações por Mês).

QUALIDADE: GRUPO 4 - Cor Azul (Todos os indicadores Acima, ou Igual a Meta SIGO).

DIAGNÓSTICO OUVIDORIA IPEDF CODEPLAN 2021/2022 “Quadro de comportamento das chegadas de manifestações PARTICIPADF 2021/2022”

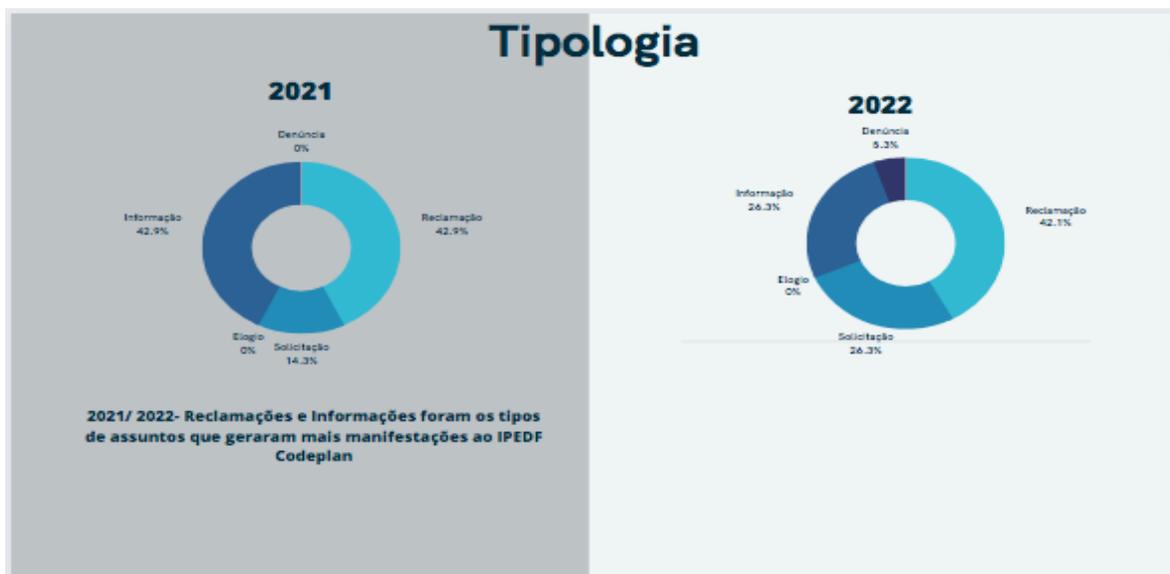


INDICADORES DE PRODUTIVIDADE 2021/2022
 “Índices de resultados alcançados no período 2021/2022”

Em 2022, todos os indicadores de ouvidoria foram satisfatórios. Tendo o IPEDF Codeplan atingido todas as metas previstas para o exercício.



Índices de Satisfação	IPEDF Codeplan/%	METAS OGDF/%
Resolutividade	60	41
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	100	64
Índice de Recomendação	100	73
Qualidade da Resposta	80	48



2021 – O período de 2021 foi marcado com RECLAMAÇÕES sendo a tipologia mais recorrente em manifestações, ao lado das costumeiras INFORMAÇÕES. Vale ressaltar que se trata de um caso atípico, pois o fato não costuma acontecer regularmente.

2022 – Durante os períodos representados graficamente, as quantidades de manifestações por tipologia variaram muito e mantiveram-se, segundo a quantidade, no mesmo patamar de anos anteriores. Isto se deve as características técnicas do público usuário dos serviços do IPEDF Codeplan, que chegam espontaneamente aos objetivos por eles traçados facilmente, sabendo explorar o sitio oficial do IPEDF Codeplan. A busca por auxílio da Ouvidoria ocorre, mas em poucos casos. Isto demonstra que investir na transparência ativa, faz bem ao cidadão e ao órgão público.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2021/2022 – O assunto CHAMADA PÚBLICA foi o mais recorrente durante o período bienal. O Edital de Concurso Prêmio IPEDF Codeplan, gerou um grande número de interessados e solicitantes de maiores informações.



2 - PROJETOS

2.1. - PROJETOS EM CONJUNTO COM A OGDF – IPEDF Codeplan

NOME	Bate Papo Da Ouvidoria
OBJETIVOS	Apresentar novas diretrizes da OGDF; Avaliar o fluxo de trabalho com as manifestações cidadãs; Discutir novas formas de execução do serviço da ouvidoria
JUSTIFICATIVA	Todos os anos surgem novas demandas oriundas de leis, normativas e orientações, que lançadas pela OGDF, busca tornar o trabalho do ouvidor mais qualificado, célere, honesto e os servidores de Ouvidoria precisam trabalhar as melhores formas de executar tais novidades, dentro da realidade do IPEDF Codeplan
AÇÃO	Reunião periódica com pautas definidas
RECURSOS	Sala de Reuniões do IPEDF Codeplan/Sem custos extras
CRONOGRAMA	Trimestral
RESPONSÁVEIS	Equipe da Ouvidoria do IPEDF Codeplan

NOME	Um Cafezinho Pra Alinhar
OBJETIVOS	Buscar, junto as áreas técnicas, soluções para problemas recorrentes
JUSTIFICATIVA	O desenvolvimento do trabalho da ouvidoria torna perceptível demandas recorrentes e que são passíveis de críticas, reclamações e até de denúncias dos cidadãos, também existem as demandas de sugestões, elogios. Estas demandas uma vez estudada pelo ouvidor podem ser levadas para a área técnica e juntos podemos encontrar uma solução para melhor trata-las
AÇÃO	Reunião periódica com pautas específicas
RECURSOS	Sala de Reuniões do IPEDF Codeplan/Sem custos extras
CRONOGRAMA	Uma vez por semestre, ou quando houver necessidade
RESPONSÁVEIS	Ouvidoria e Área Técnica

2.2.PROJETOS ESPECÍFICOS IPEDF Codeplan

NOME	PARTICIPADF MAIS
OBJETIVOS	Aumentar o número de usuários do PARTICIPADF e manifestações destinadas ao IPEDF Codeplan
JUSTIFICATIVA	O IPEDF Codeplan tem uma quantidade pequena de manifestações, como exposto pelo quadro Matriz de Análise, por isso uma visualização maior do nome e de seu endereço de internet faz-se necessário para os cidadãos interessados nas informações do IPEDF Codeplan.
AÇÃO	Distribuir panfletos junto a pesquisa de campo; Estimular em todos os posts e comunicados de divulgação institucional da Ascom IPEDF a utilização do PARTICIPADF, ressaltando assim a presença da Ouvidoria da instituição
RECURSOS	Verba de Comunicação
CRONOGRAMA	Durante o período de execução das pesquisas
RESPONSÁVEIS	Ouvidoria e Ascom IPEDF Codeplan

3 - CRONOGRAMAS

NOME	JA N	FE V	MA R	AB R	MA I	JU N	JU L	AG O	SE T	OU T	NO V	DE Z
BATE PAPO DA OUVIDORIA	P	P	P	R	R	R	R	R	R	R	R	R
CAFÉ PARA ALINHAR	P	P	P	R	R	R	R	R	R	R	R	R
PARTICIPADF MAIS	P	P	P	P	P	P	R	R	R	R	R	R

P= PLANEJAMENTO

R= REALIZAÇÃO

4 - CONSIDERAÇÕES GERAIS:

O baixo número de manifestações dirigidas ao IPEDF Codeplan, vem sendo o foco para novas ações desta Ouvidoria. Tem se o interesse de ir além da Transparência Ativa e conseguir a participação dos cidadãos junto ao trabalho do órgão com mais sugestões, solicitações de serviços e até elogios.

O IPEDF Codeplan, por meio da Presidência, desta Ouvidoria Seccional e suas áreas institucional trabalham em conjunto para crescer o interesse e a participação cidadão e por conseguinte utilizar o portal PARTICIPADF, elevando seu conhecimento ao cidadão.

IPEDF Codeplan – OUVIDORIA SECCIONAL EQUIPE

JORGE ALVES MACHADO
Ouvidor

SEBASTIÃO CUNHA E SILVA
AUXILIAR

DENIZE MELLO DIAS CABRAL
AUXILIAR

www.participa.df.gov.br
PARTICIAPA MAIS CIDADÃO!