



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE/2023



Acesso à
Informação



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Apresentação

A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o 3º relatório trimestral de 2023, no qual constam o total de manifestações registradas pelo cidadão no âmbito do Sistema Participa DF. (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 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, que 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



"Registramos apenas seis manifestações na Ouvidoria no período de janeiro a setembro de 2023, o que representa um número significativamente menor em comparação com as manifestações recebidas pelo sistema e-SIC."

Tipologia

Recebemos 6 (seis) manifestações OUV-DF, de Tipologias variadas, sendo 1 (uma) no 1º Trimestre, 4 (quatro) no 2º Trimestre, e 1 (uma) no 3º Trimestre de 2023. Porém, sem nenhum registro de **Elogio** ou **Informação** nesse período.

2 Solicitações (33,3%)

2 Reclamações (33,3%)

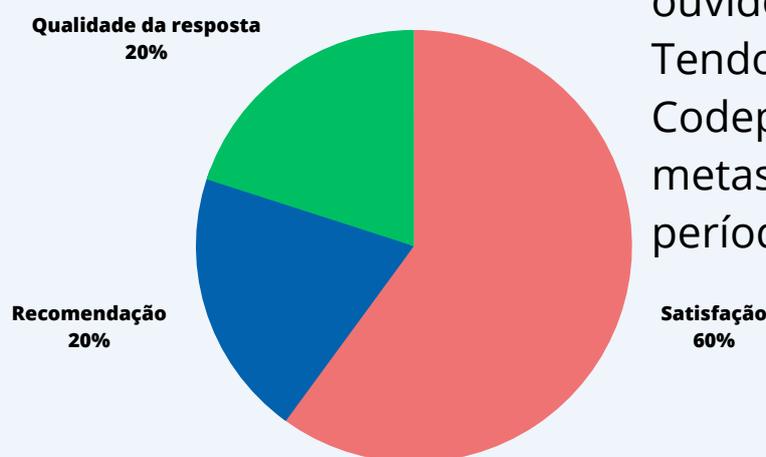
1 Denúncia (16,7%)

1 Sugestão (16,7%)

Assuntos mais solicitados

-  Servidor Público
-  Leis e decretos do Governo de Brasília
-  Incentivos Econômicos no Governo de Brasília
-  Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento
-  Competência de outra esfera
-  Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF

Indicadores de Produtividade



Todos os indicadores de ouvidoria foram satisfatórios. Tendo a Ouvidoria IPEDF Codeplan alcançado todas as metas previstas para o período.



Forma de Entrada

No 1º, 2º e 3º Trimestre de 2023, 83,3% das manifestações foram recebidas via internet, e 16,7% via telefone. Esta Ouvidoria sempre orienta o cidadão a realizar o registro no site (www.participa.df.gov.br).

Prazo

Todas as demandas, tanto Ouv/DF como SIC/DF foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos (prazo médio = **8 dias**)

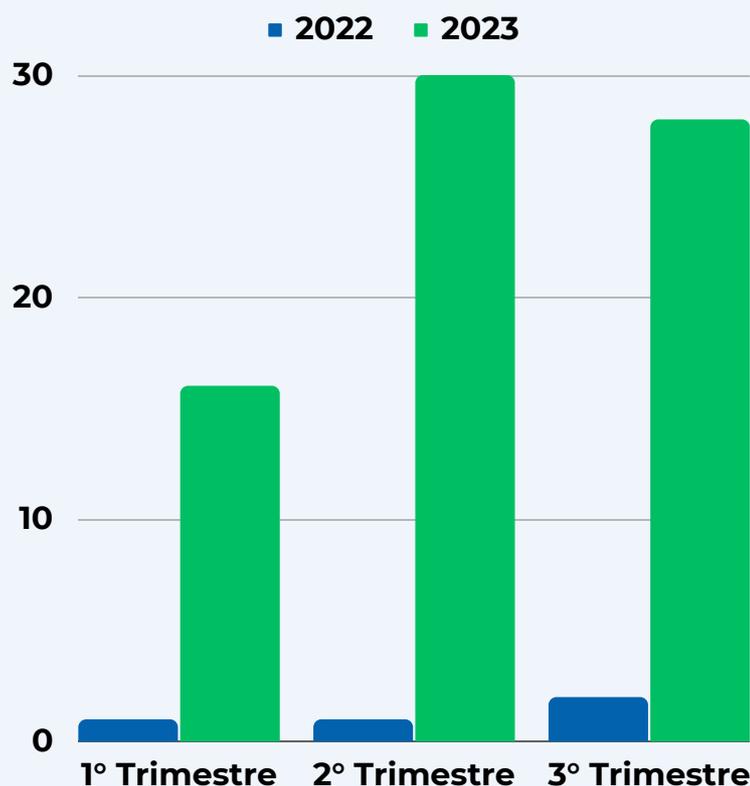
Pedido de Acesso à Informação

Comparativo de demandas eSIC

Neste gráfico, você pode ver como as manifestações SIC evoluíram de 2022 para 2023, representadas em números simples. Vamos explicar o que aconteceu e qual foi o aumento.



Evolução das Manifestações de eSIC



De janeiro a setembro de 2023 foram registradas **74** demandas no SIC, um salto considerável de 83.78% se comparado a **12** demandas no mesmo período de 2022.

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.

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



**Ouvidoria IPEDF
Codeplan**



**Acesso à
Informação**

Até o terceiro trimestre de 2023, 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

"PARTICIPADF MAIS"

No primeiro trimestre de 2023, foram realizadas reuniões com as áreas técnicas e o gabinete de gestão do IPEDF Codeplan, no sentido de analisar que trabalho poderíamos desenvolver para maior divulgação dos serviços oferecidos por este Instituto, visando o aumento de demandas à nossa Ouvidoria.

Ação 1: Durante os meses de Janeiro à Junho foram realizadas 3 reuniões com a DIEPS, o Assessor Especial da Presidência e ASCOM IPEDF Codeplan, para informar a situação de baixo registro de manifestação no OUV-DF, e encaminhar ações com vistas a melhor divulgação do portal PARTICIPADF junto aos cidadãos e empregados do próprio instituto.

Decidiu-se que, a distribuição de Panfletos para a divulgação da Ouvidoria IPEDF Codeplan e respectivos canais de atendimento, seria realizada pelos pesquisadores de campo.

Após análise da área técnica e aceitação da DIEPS/GAB, o citado projeto seguiu para apreciação do Gabinete da Presidência do IPEDF Codeplan.

Entretanto, devido à falta de pesquisa de campo residencial, o projeto "PARTICIPADF MAIS" até o momento não foi iniciado.

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

Sebastião Cunha e Silva
Assistente