

Plano de Ação de Ouvidoria 2024-2025

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).

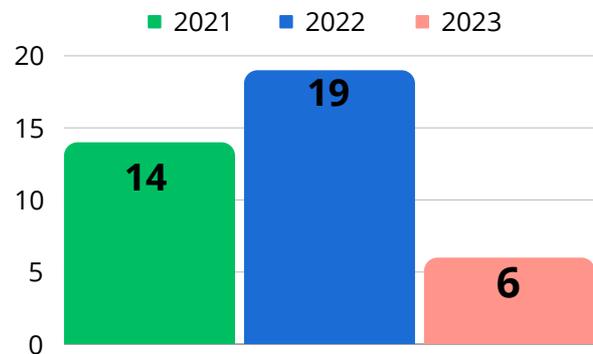
A Ouvidoria do IPEDF Codeplan, subordinada diretamente à Presidência do órgão e submetida, por orientação normativa e supervisão técnica, ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO/DF (Lei Distrital nº 4.896/2012), tem por objetivo ofertar informações confiáveis e atendimentos tempestivos às demandas dos cidadãos registradas no PARTICIPADF, típicas de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e de Ouvidoria. A composição do Quadro da Ouvidoria é de 2 colaboradores, sendo 01(uma) Ouvidora (servidor efetivo) e 01 (um) comissionado.

Assim, serão apresentados diagnóstico dos períodos de 2021, 2022 e 2023, comparativo quanto à tipologia, indicadores, assuntos mais demandados, e plano de ação para 2024-2025, no intuito de apoiar este Instituto na consecução de seus objetivos estratégicos.

Diagnóstico

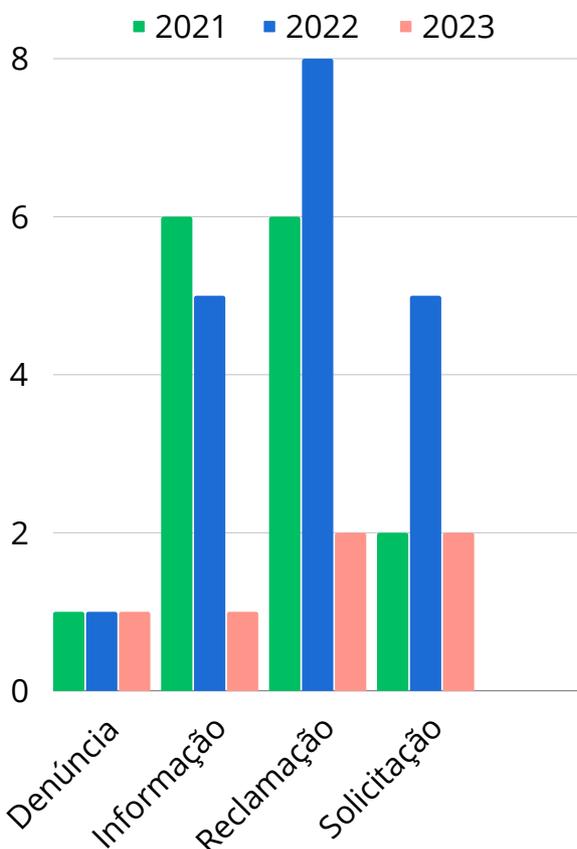
Evolução das manifestações de Ouvidoria

Entre os anos de 2021 e 2023, percebe-se uma variação na quantidade de manifestações registradas na ordem de 37,7%, contrário do ocorrido entre os anos de 2022 e 2023, quando houve uma redução de 68,4%, conforme representado no gráfico.



Tipologia de Manifestações

Comparativo 2021 a 2023



Entre os anos de 2021 e 2022, destaca-se a elevação do número de manifestações totais em 35,7% e a redução de 68,42% entre 2022 e 2023.

Cabe ressaltar que, nas manifestações de Ouvidoria não ocorreram registros de Elogio e Sugestão. Houve um registro de Elogio anônimo, porém, classificado como Reclamação.

Nos anos de 2021 e 2022, Reclamação foi a tipologia de maior representatividade. Já a Solicitação dobrou sua incidência em 2022. Demandas classificadas como Informação e Reclamação somaram 85,7% dos registros em 2021. Somente em 2022 e 2023 houve registro de uma Denúncia por ano.

Assuntos mais solicitados

Em **2023**, cada uma das seis manifestações recebidas tratou de temas diferentes, quais sejam:



Em **2022**, 23,5% dos assuntos mais solicitados foi relativo a Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF e Servidor Público, Chamamento Público chegou a 23,5% também, e 17,6% foram relativos a Trabalho.



Em **2021**, pouco mais de 20% dos assuntos eram de competência de outros órgãos, 28,6% de Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF e Site Governamental, e os outros quase 50% das manifestações eram de assuntos diversos.



Indicadores

INDICADORES DE DESEMPENHO	2021	2022	2023	METAS P/ 2024-2025
RECOMENDAÇÃO	75%	100%	100%	100%
SATISFAÇÃO	67%	87%	100%	100%
QUALIDADE DA RESPOSTA	50%	80%	100%	100%
RESOLUTIVIDADE	80	60%	0%	100%

As metas estabelecidas para 2023 foram atingidas, exceto quanto a Resolutividade.

Diagnóstico

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



Os registros no Serviço de Informação ao Cidadão - SIC evoluíram consideravelmente na ordem de 83,78% em 2023, se comparado aos anos de 2022 e 2021.

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.

Chama-se a atenção para o Decreto nº 43.992, de 07/12/2022, que Institui o Participa DF, plataforma integrada de participação social do Poder Executivo Distrital.

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.

REFLEXÃO

Melhorar a imagem da Ouvidoria internamente e fazer com que os colaboradores públicos se sintam valorizados é um objetivo importante para promover um ambiente de trabalho saudável e eficaz.

Para atender às atividades do IPEDF Codeplan, a Ouvidoria propõe um estudo verificador da satisfação dos resultados. A realização do pós-atendimento fortalecerá as atividades da Ouvidoria.

É importante notar que não há um regulamento estabelecendo um fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria IPEDF.

O mapeamento dos processos é fundamental para aumentar a agilidade do atendimento ao cidadão e melhorar os índices de satisfação. Isso estabelecerá o roteiro institucional de resposta cidadã.

O número limitado de servidores que trabalham na Ouvidoria dificultou a realização do pós-atendimento com o cidadão, conforme previsto no plano de ação de 2023.

Outro fator que afeta a quantidade de demandas de Ouvidoria direcionadas a esta unidade é a natureza das atividades conduzidas pelo IPEDF Codeplan, que estão mais voltadas para as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Embora quantitativamente não seja uma métrica de abrangência geral, o sistema PARTICIPADF permite que o cidadão realize uma pesquisa de satisfação após receber uma resposta conclusiva. Embora poucos cidadãos preencham a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, pois é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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



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, Intranet e e-mail institucional dos servidores do IPEDF Codeplan.
RECURSOS	Recursos Humanos e Assessoria de Comunicação
RESPONSÁVEL	Equipe 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, Intranet e e-mail institucional dos servidores do IPEDF Codeplan.
RECURSOS	Recursos Humanos e Assessoria de Comunicação
RESPONSÁVEL	Equipe Ouvidoria

CRONOGRAMA

PROJETO: ParticipaDF+											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R

PROJETO: ProvocAção											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	P	R	R	R	R	P	R	R	R	R	

PROJETO: Fluxo Interno											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	P	P	P	P	R						

P = Planejamento

R = Realização

Considerações finais

Dada a apresentação do plano de ação, com previsão de 2 anos para conclusão de todas as ações, esta Ouvidoria acompanhará trimestralmente, o desenvolvimento por meio de relatórios, de modo a verificar a situação da implementação dos três projetos em questão e/ou reuniões com diretores para monitoramento de providências.

Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan

Manoel Clementino Barros Neto
Diretor-Presidente

Simone Ribeiro de Araújo Silva
Ouvidora

www.participa.df.gov.br