

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA CODEPLAN
PERÍODO:
01 DE JANEIRO A 31 MARÇO DE 2021
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DF – CODEPLAN

Presidente: Jeansley Lima
Ouvidor: Jorge Alves Machado

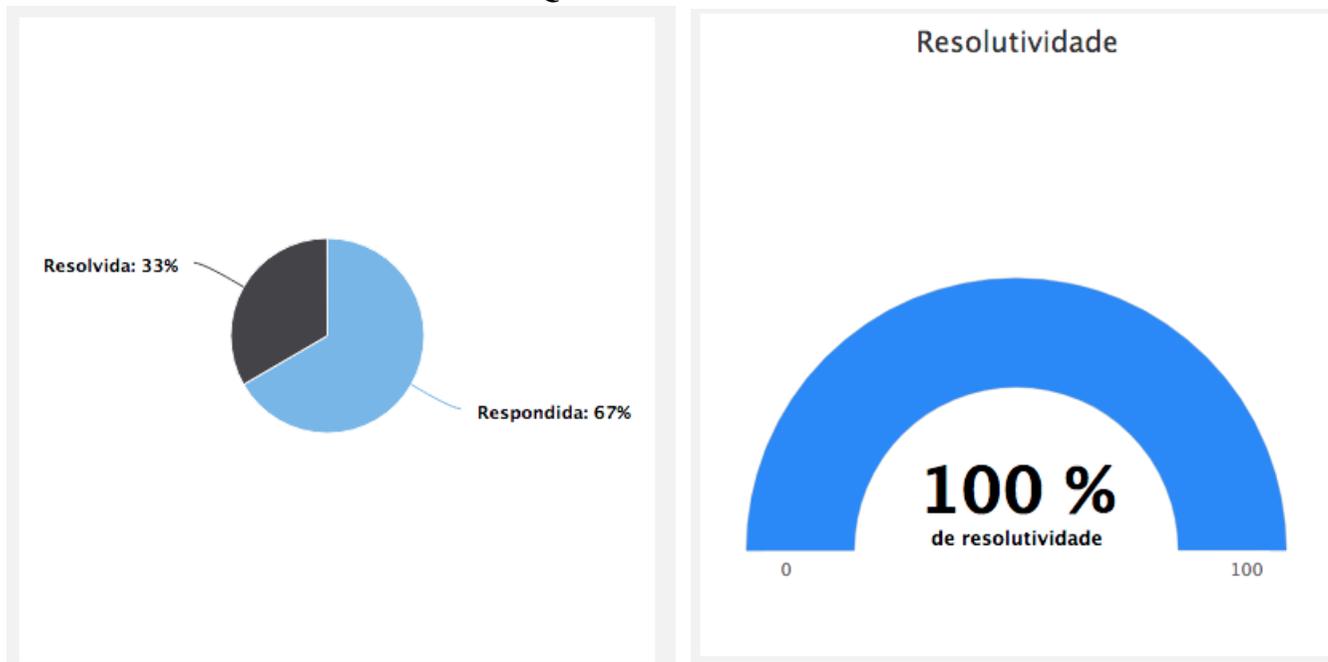
Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN
Relatório de Manifestações do Primeiro Trimestre de 2021 – OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
ELOGIOS	0	0	0	0
RECLAMAÇÕES	1	2	0	3
SUGESTÕES	0	0	0	0
INFORMAÇÕES	0	2	0	2
DENÚNCIAS	0	0	0	0
SOLICITAÇÕES	1	0	0	1
E-SIC	1	3	5	09
TOTAL	3	7	5	15

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DO QUARTO TRIMESTRE DE 2020 MESES:
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2021**

MANIFESTAÇÕES OUV/DF RESPONDIDAS: 6
MANIFESTAÇÕES OUV/DF NÃO RESPONDIDAS: 0
MANIFESTAÇÕES E-SIC: 09

VISÃO GERAL QUANTO A RESPOSTA E RESOLUTIVIDADE

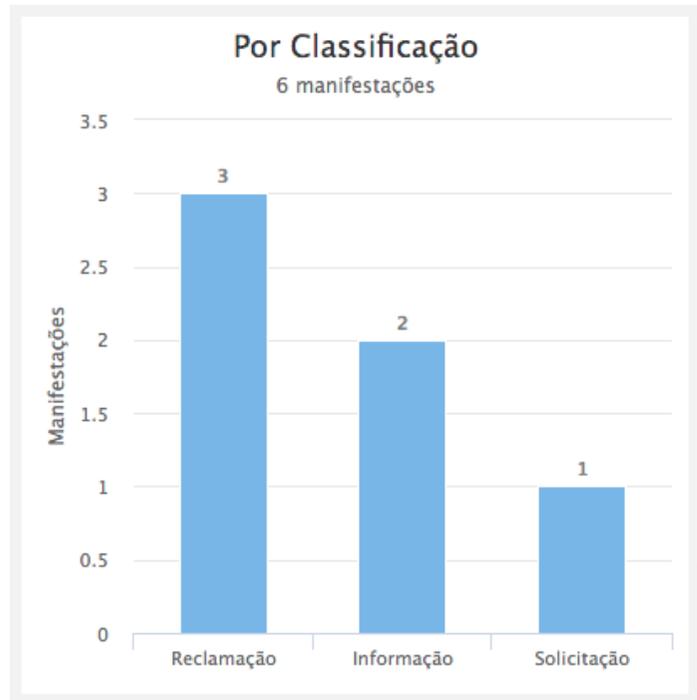


No primeiro trimestre de 2021 foram recebidas 6 manifestações OUV/DF e todas respondidas ou resolvidas.

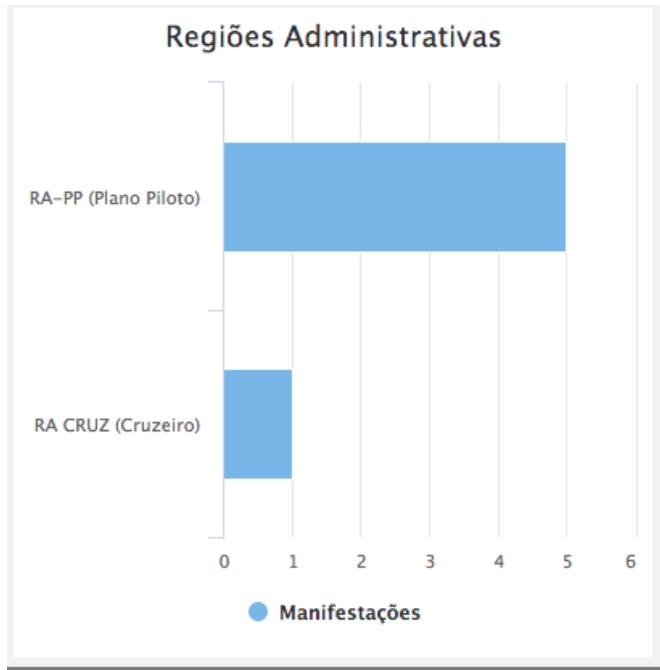
QUANTO A EVOLUÇÃO MENSAL



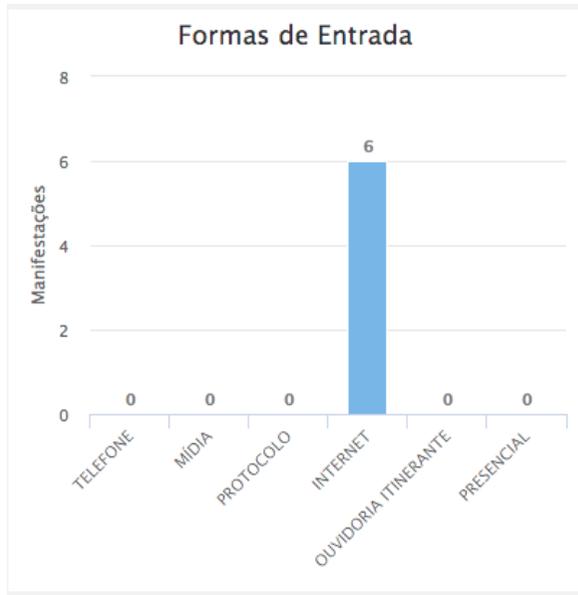
QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



QUANTO AS REGIÕES ADMINISTRATIVAS



QUANTO AS FORMAS DE ENTRADAS



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Competência de outra esfera	Servidor Público	Site governamental	Permissão de Uso
	Uso de máscara em locais públicos		

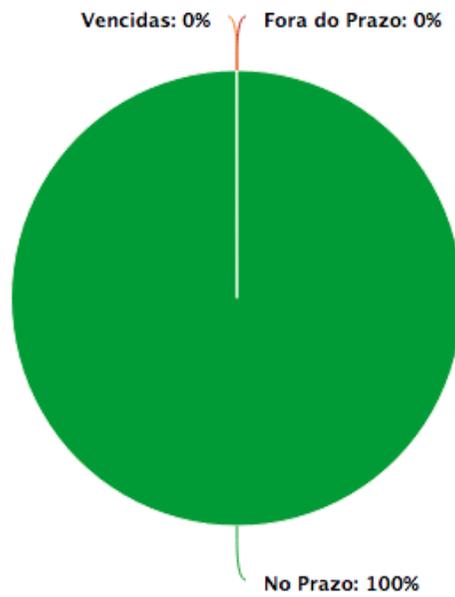
QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTA



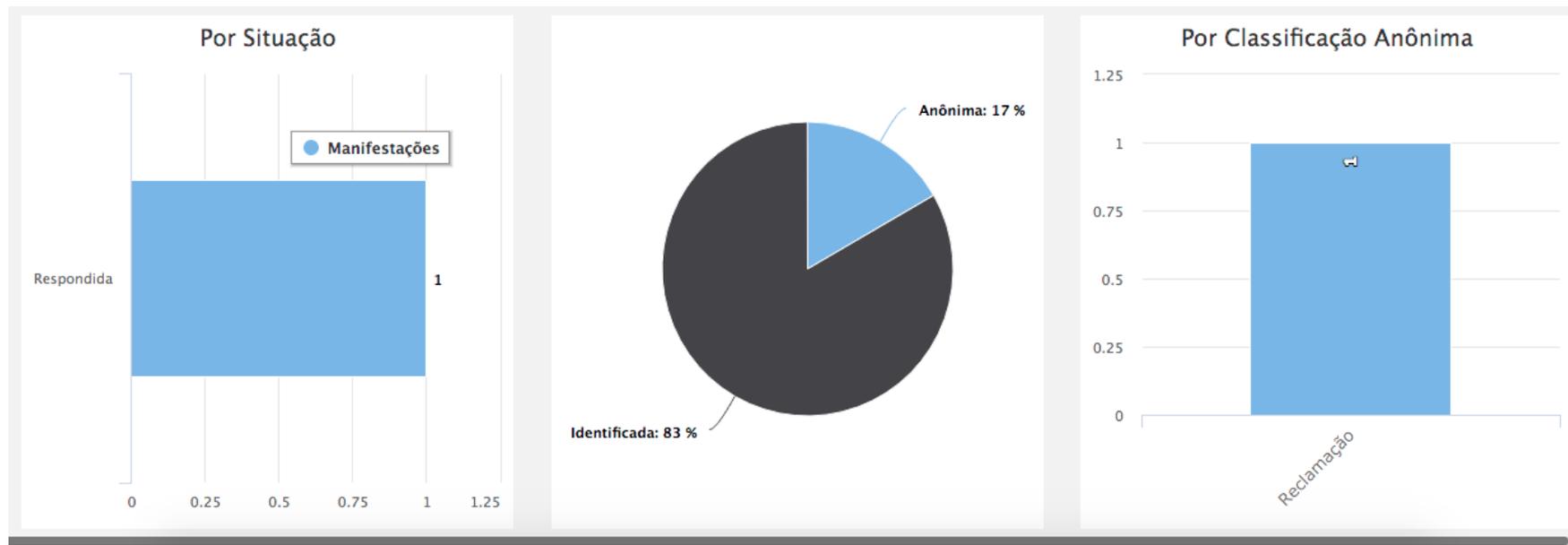
12

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS



Neste período, tivemos apenas uma manifestação anônima.

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

Obs.: Neste período não houve manifestações vinculadas.

PRODUTIVIDADE DA UNIDADE

CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal	
Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	6
Respostas Complementares	1
Respostas Preliminares	6
Trâmites	0
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/01/2021 a 31/03/2021

PRODUTIVIDADE DA UNIDADE POR TRAMITAÇÃO

Neste período não houveram manifestações tramitada.

PRODUTIVIDADE DO OPERADOR

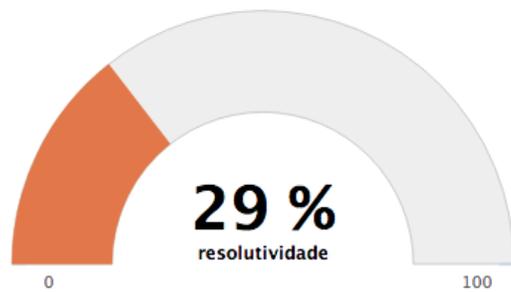
Jorge Alves Machado	
Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	6
Respostas Complementares	1
Respostas Preliminares	6
Trâmites	0
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/01/2021 a 31/03/2021
Perfil:	Ouvidor Seccional
Último acesso:	01/05/2021 11:03

PRODUTIVIDADE DO OPERADOR POR RESOLUTIVIDADE

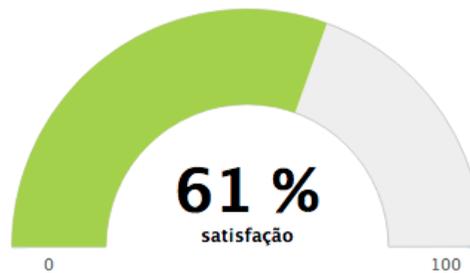


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação

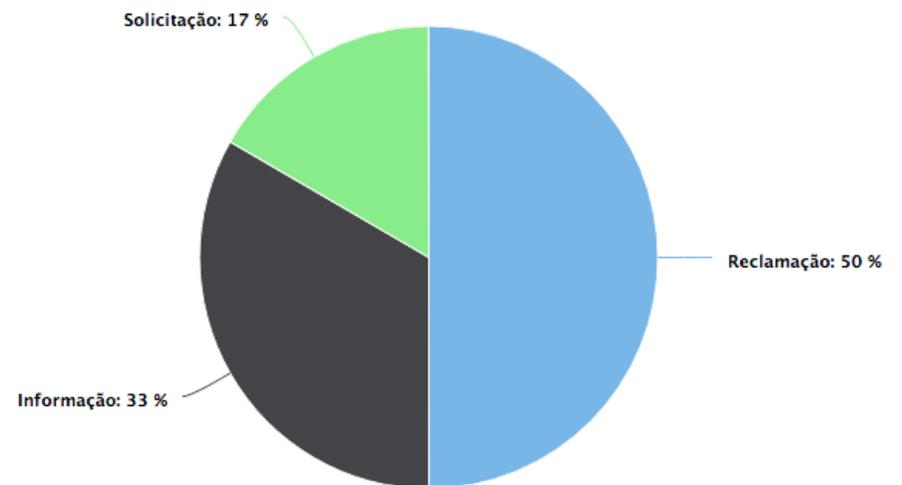


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GERAL



Classificação



Elogios.....	: 00
Informações.....	: 33%
Reclamações.....	: 50%
Sugestões.....	: 00%
Solicitações.....	: 17%

Denúncias.....: 00

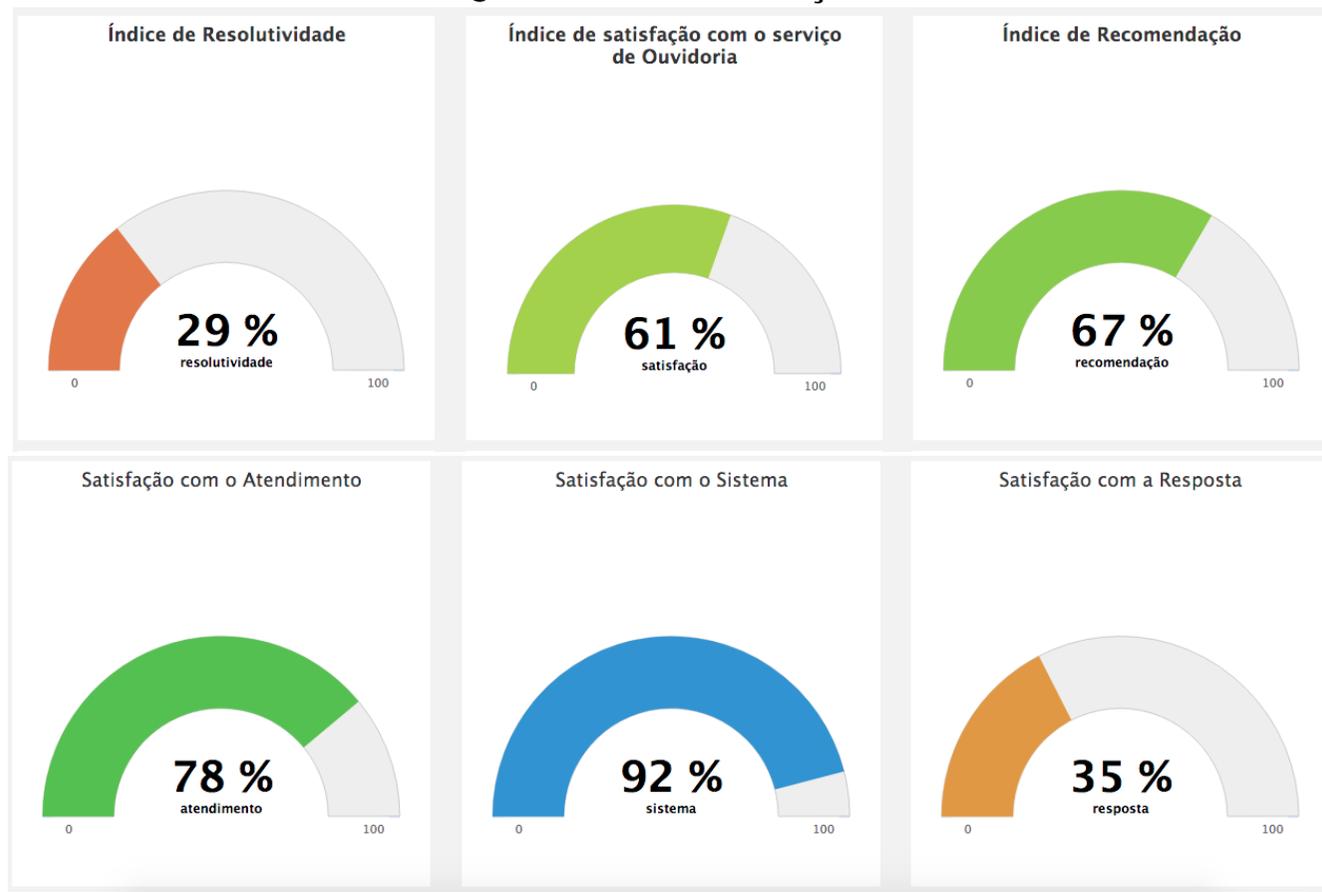
Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta:

100% respondido

Ranking de Assuntos Recorrentes Demandados:

1º Reclamações	50%
2º Solicitações	33%
3º Informações	17%
4º Denúncias.....	00%
5º Elogios	00
6º Sugestões.....	00

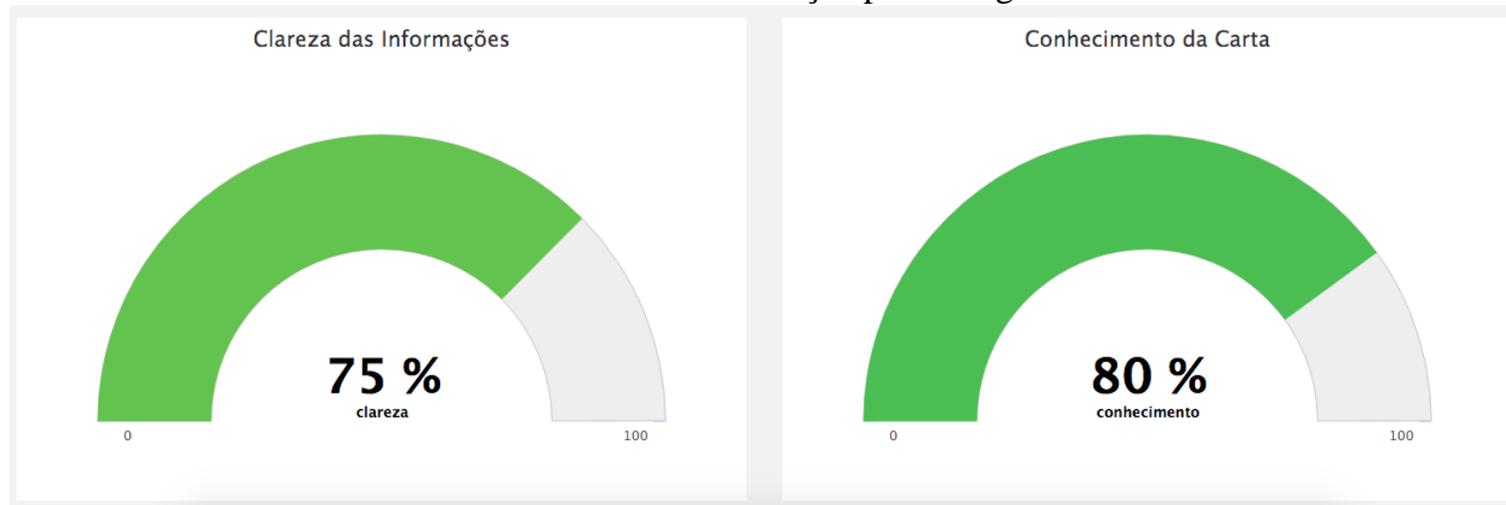
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE:



Obs.: A Pesquisa de Satisfação determina o índice de resolutividade do período para a unidade de ouvidoria.

CARTA DE SERVIÇOS:

Índices de Clareza e Conhecimento da Carta de Serviços para o segundo trimestre de 2020.



Obs.: O índice de clareza da Carta de Serviços é determinado através da resposta dos usuários, via pesquisa de satisfação.

Em relação ao sistema E-SIC, plataforma criada para servir ao cidadão interessado na LAI, acessado através do site <https://www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx>, foram computados 09 pedidos de informações, e todos foram respondidos à tempo.

Não houve atraso de resposta, bem como caixa bloqueada por falta ou atraso no tratamento das manifestações.

RESUMO DO E-SIC PARA O 1º TRIMESTRE DE 2020:

Demandas de Informações E-Sic:

09 Manifestações de Ciência, Informação e Comunicação

Destas demandas 100% respondidas, sem interposição de recursos.

Jorge Alves Machado
Ouvidor da Codeplan