

I RELATÓRIO TRIMESTRAL
Instituto de Pesquisa e Estatística do
Distrito Federal IPEDF - Codeplan
3º Trimestre/2022

IBANEIS ROCHA
Governador

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS
Controlador-Geral do Distrito Federal

CECÍLIA SOUZA FONSECA
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

DIRETORIA DA CODEPLAN

JEANSLEY LIMA
Presidente

SÔNIA GONTIJO CHAGAS GONZAGA
Diretora Administrativa e Financeira

CLARISSA JAHNS SCHLABITZ
Diretora de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

DAIENNE AMARAL MACHADO
Diretora de Estudos e Políticas Sociais

RENATA FLORENTINO DE FARIA SANTOS
Diretora de Estudos e Políticas Ambientais e Territoriais

OUVIDORIA DO IPEDF CODEPLAN

JORGE ALVES MACHADO
Ouvidor

Equipe da Ouvidoria

Sebastião Cunha e Silva
Denize Mello Dias Cabral

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal – Codeplan apresenta o seu primeiro relatório trimestral, referente aos resultados das atividades do terceiro trimestre do exercício de 2022, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF e o Serviço de Informação ao Cidadão do Distrito Federal – SIC-DF.

As demandas formalizadas pelo cidadão são registradas no sistema OUV/DF pelo site (<http://www.ouv.df.gov.br>), por ser o sistema eletrônico onde são gerenciadas todas as manifestações da sociedade dirigidas ao Poder Executivo do Distrito Federal. Que por sua vez, faz a triagem e direciona para os órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, nos termos Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF. Também irão constar aqui, manifestações da sociedade registradas através do (www.e-sic.df.gov.br) responsável por demandas do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

O IPEDF - Codeplan é um órgão da estrutura do Governo do Distrito Federal, vinculado à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, que começa sua trajetória, tendo como objetivo, propiciar aos gestores públicos, pesquisadores, estudantes e à população em geral, através das suas pesquisas, estudos e análises, uma melhor compreensão da realidade do Distrito Federal, no tocante ao seu território; à sua demografia e à situação socioeconômica da sua população, por meio da disponibilização de dados, indicadores e informações, disseminados mediante publicações técnicas, seminários e palestras. Tudo definido em seu Estatuto Social e Regimento Interno.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Lei distrital nº 4.896/2012 – dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

Decreto distrital nº 36.462/2015 – regulamenta a Lei nº 4.896/2012, que dispõe sobre o de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

Instrução Normativa nº 1/2017 – regulamenta os procedimentos de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas

Instrução Normativa nº 2/2021 – disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal

QUADRO RESUMO GERAL QUANTIDADE DE DEMANDAS

MANIFESTAÇÕES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
<i>ELOGIOS</i>				
<i>RECLAMAÇÕES</i>		<i>4</i>		<i>4</i>
<i>SUGESTÕES</i>				
<i>INFORMAÇÕES</i>	<i>1</i>			<i>1</i>
<i>DENÚNCIAS</i>		<i>1</i>		<i>1</i>
<i>SOLICITAÇÕES</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
<i>E-SIC</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
<i>TOTAL</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>2</i>	<i>14</i>

Obs.: Todas as demandas foram respondidas e não houveram prazos perdidos, bem como nenhum problema de caixas bloqueadas. Tanto no Ouv/DF como no E-Sic/DF.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados pelos cidadãos:



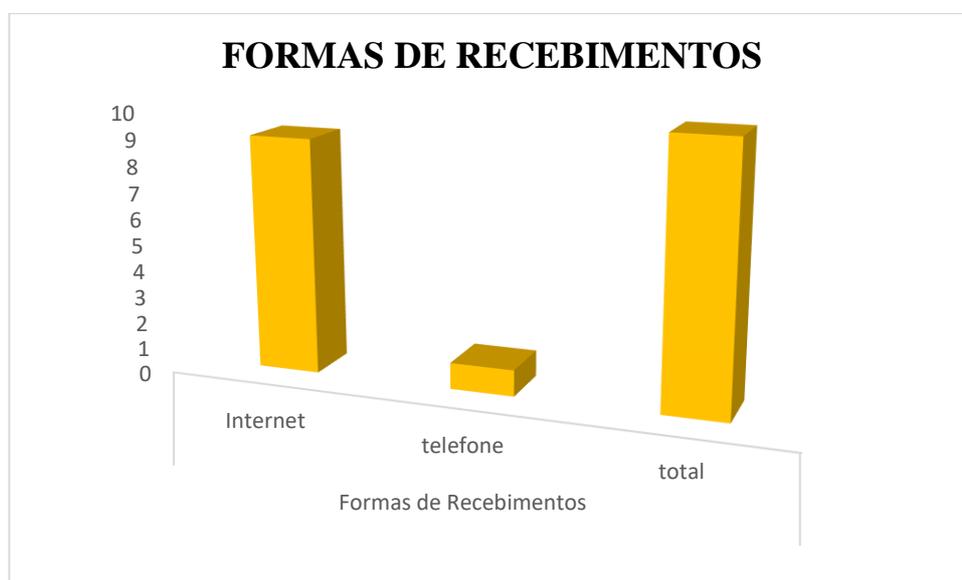
- 1) Chamadas Públicas com 3 manifestações, foi o assunto mais demandado neste terceiro trimestre de 2022;
- 2) Servidor Público com 2 manifestações foi o segundo mais demandado;
Também foram mencionados:
- 3) Site Governamental;
Servidor Terceirizado;
Regiões Administrativas;
Portal da Transparência e
Pesquisa de Documentos, todos com apenas uma manifestação cada.

GRÁFICO

FORMA DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias.

Os canais de atendimentos com maiores procuras no terceiro trimestre de 2022 foram: internet (www.ouv.df.gov.br) e central do GDF 162 conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Observa-se no gráfico que foram 9 demandas pela internet e 1 por telefone.

Embora existam variadas formas de entrada para as solicitações dos serviços ao cidadão, a internet é de longe o canal mais utilizado pelos usuários, de modo que é importante haver uma atualização simultânea ao andamento do processo, no site da empresa, para que o cidadão acompanhe, em tempo real, o andamento de sua demanda. Conforme observado no gráfico, o telefone é o segundo canal mais usado pelo cidadão para o contato com a empresa.

DEMANDAS DESTAQUES DO PORTAL OUV.DF

As manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2022, destacam-se as RECLAMAÇÕES. Ao todo foram 4, sendo que todas precisaram de reclassificação para chegar ao *status* ideal, por terem sido relatadas, à princípio como DENÚNCIAS. No entanto, o próprio sistema de ouvidoria OUV/DF, reclassificou as manifestações como RECLAMAÇÕES, por não se enquadrarem nos requisitos estabelecidos na Lei nº 4.896, de 31 de junho de 2012, regulamentada pelo Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Cabe citar que a denúncia é a comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. E deverá estar fundamentada, conter a narrativa dos fatos em linguagem clara e objetiva, a individualização do agente público ou pessoa jurídica envolvida, acompanhada de indícios concernentes à irregularidade ou à ilegalidade imputada.

Essas reclamações estão relacionadas a processo de seleção de bolsistas para realizar atividades definidas no edital para os projetos de pesquisas da Companhia. O(s) cidadão(s) se sentiram prejudicados na seleção dos editais, mas não apresentaram nenhuma prova para que pudessem tomar alguma providência por parte dos gestores da Companhia.

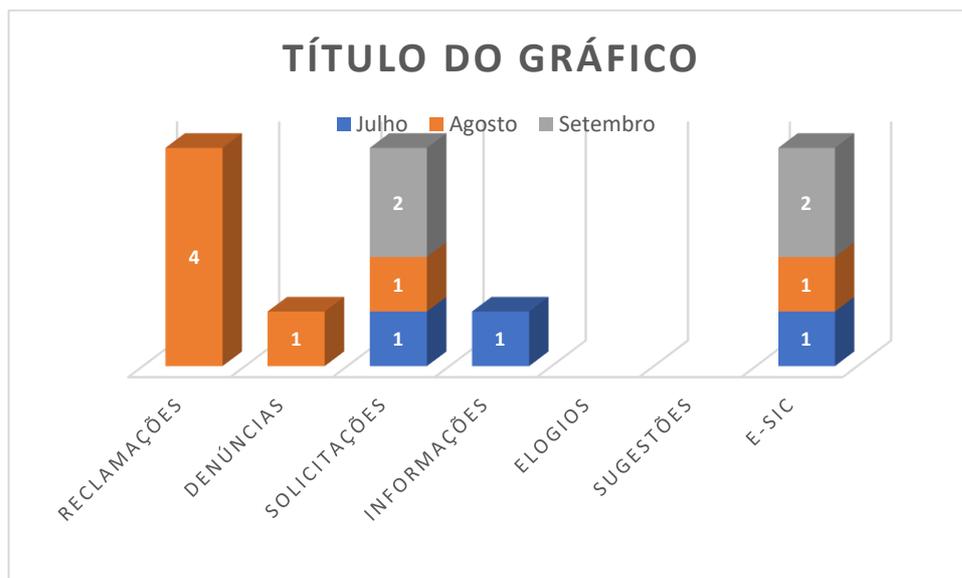
A área técnica responsável, no intuito de averiguar os fatos relatados nas manifestações do(s) cidadão(s), solicitou a suspensão das atividades da seleção da chamada pública. E ao final constatou que não houve nenhum indício de irregularidade no processo seletivo. Foi dado o seguimento no processo seletivo de bolsistas.

COMPARATIVO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021 E 2022

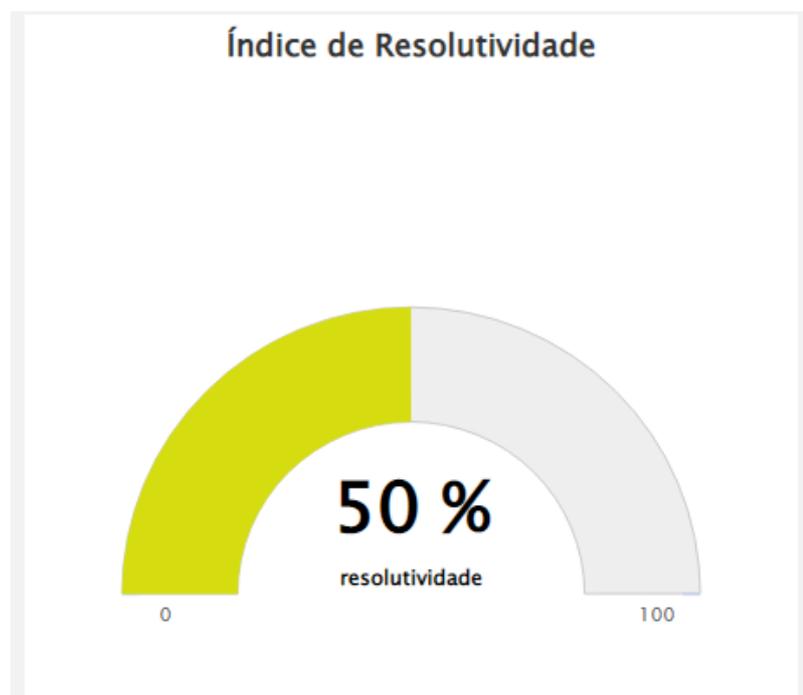
O total de demandas do terceiro trimestre do exercício de 2022, incluindo os portais Ouv/DF e E-Sic/DF foram de 14. Estes deram entradas e foram relatados durante os meses Julho, Agosto e Setembro de 2022 e fazem parte do primeiro gráfico evolutivo do IPEDF Codeplan. Este foram aqui constados como dados para futuras comparações em períodos equivalentes nos anos vindouros, para efeito de comparações e ciência da gestão e cidadãos.



GRÁFICO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS EM PORCENTAGEM



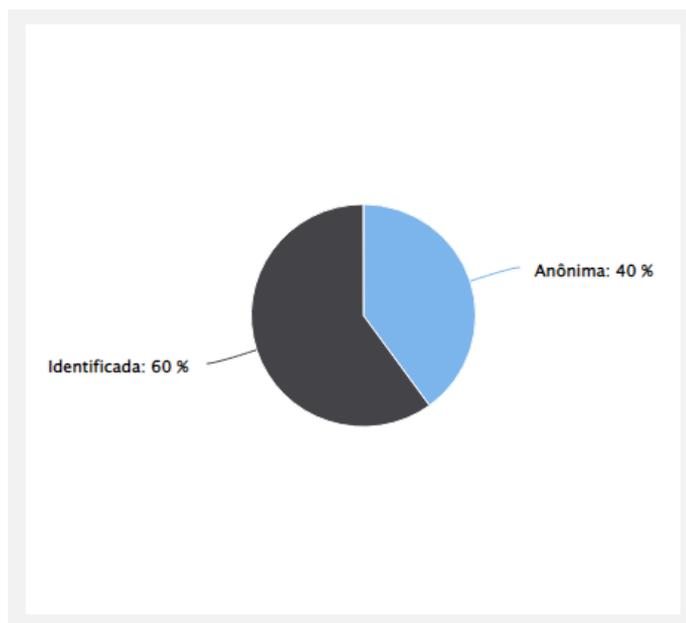
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



50% DE RESOLUTIVIDADE NO PRIMEIRO SEMESTRE/2022

Obs.: este índice sofreu interferência direta das manifestações anônimas, as quais não apresentam resolutividade e representaram 40% das manifestações no período.

GRAFICO DE DEMANDAS IDENTIFICADAS E NÃO IDENTIFICADAS



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Além do sistema OUV-DF, a Ouvidoria da Codeplan atua no gerenciamento das demandas de acesso à informação ao cidadão, que foi criado pela Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/12. No âmbito Distrital pela Lei nº 4.990/12, regulamentada pelo Decreto nº 34.276/2013, determina em seu art. 10 que o funcionamento do SIC será realizado pelas Ouvidorias para atender e orientar o público quanto aos pedidos de acesso à informação.

Os pedidos são recebidos por meio do sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – E-SIC, encaminhados à área técnica para avaliação ou tramitados para outro órgão quando necessário.

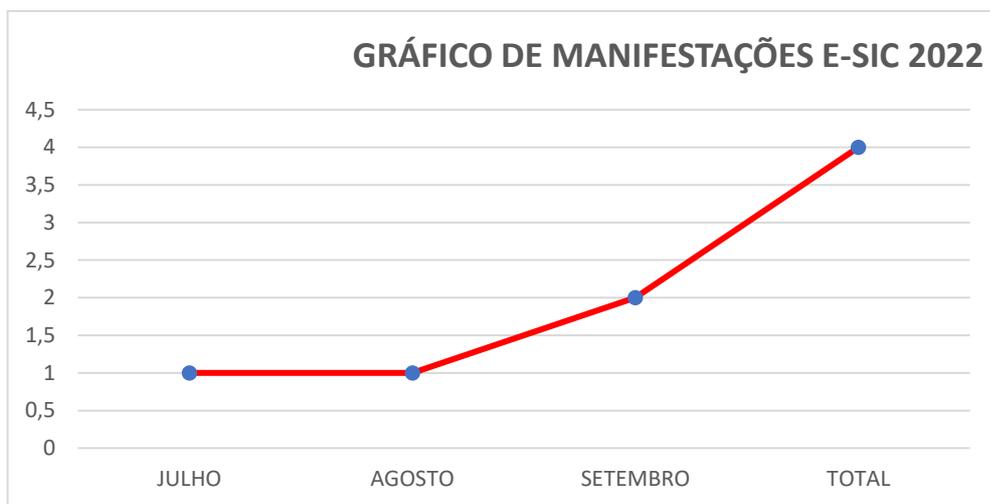
No terceiro trimestre de 2022 foram registrados 04 (quatro) pedidos de informações sendo que todos foram devidamente respondidos aos cidadãos.

As categorias das manifestações estão relacionadas a ciência, informação e comunicação.

As demandas foram 100% respondidas, sem interposição de recursos. Não houve atraso no prazo de resposta, bem como nenhuma pasta bloqueada por demandas não resolvidas.

Manifestações por Mês

Julho	1
Agosto	1
Setembro	2
Total	04



TIPOS DE RESPOSTAS

Solicitação Inserida no Portal	4
Pedidos que exigiram tratamentos adicionais	0
Acessos Concedidos	0
Parte de Informação Inexistente	0
Informações Inexistentes	0

Cabe esclarecer que a informação inexistente, trata-se de estudo ou pesquisa não realizada pelo IPEDF Codeplan, ou por não poder ser respondido da forma solicitada pelo demandante.



PROJETOS – AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

Ação I:

Foram realizadas reuniões com área técnica e gabinete de gestão da Codeplan, no sentido de informar, analisar e verificar o trabalho de divulgação dos serviços e a busca para aumentar as demandas de Ouvidoria.

Durante os meses de fevereiro e maio houve 4 reuniões com o Chefe de Gabinete do Gestor da Codeplan e as áreas técnicas, para informar a situação de baixa manifestação e encaminhar ações de mais divulgação.

AÇÃO	PREVISÃO TRIMESTRAL	REALIZAÇÃO	MÊS	RESULTADOS
Reunião para divulgação da Ouvidoria do IPEDF Codeplan em cartilhas e demais publicações e comunicados da Ascom.	2	Gabinete de Gestão, ASCOM	JULHO e Setembro	Foram discutidos as necessidades de ser divulgado nos projetos de comunicação do IPEDF Codeplan, os canais de acesso para os funcionários poderem se manifestar junto a ouvidoria do IPEDF Codeplan.

Projeto COD-OUV: Foram confeccionados os relatórios do terceiro trimestre de 2022 da Codeplan, com desempenho de quantidade e qualidade, publicado no site e foi utilizado para tanto o site Painel de Ouvidorias seguindo as orientações da OGDF.

Projeto COD-OUV II: Houve reunião com a Comissão de Conduta Integridade, na figura de seu presidente, no sentido de conectar e desenvolvermos ações conjuntas para um melhor atendimento das demandas internas.

DEMANDAS EXTERNAS:

Foram realizados serviços de pré e pós-atendimento, visando encaminhar e atender melhor cidadãos do DF, que procuram o IPEDF Codeplan. Neste 3º Trimestre de 2022, foram feitos 06 contatos telefônicos para incentivar a utilização do portal Ouv/DF pelo cidadão; 03 para melhor entendimento das necessidades do manifestante e, ainda, 03 encaminhamentos do cidadão para outras ouvidorias pertinentes a suas necessidades.

Foram realizadas pós-atendimento em todos as demandas oriundas do Ouv/DF e E-sic/DF, com exceção das que tiveram seu registro feitos de forma anônimas, para ciência do cidadão da resolução do tratamento dado.

Ações Extra Projetos:

Durante o primeiro semestre de 2022 foram realizados 04 cursos de formação continuada apresentados pela Ouvidoria Geral do DF e Escola de Governo do Distrito Federal:

- ✓ Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria
- ✓ Atendimento em Ouvidoria (Casos Complexos)
- ✓ Comunicação no Ambiente de Ouvidoria
- ✓ Linguagem Simples

Foi realizado também, no auditório da Escola de Governo a primeira Reunião de Ouvidores da OGDF.

Foram realizadas 02 reuniões externas (Encontro com o Ouvidor) na ouvidoria seccional do Zoológico, com o ouvidor titular Maurício Allarcon. Nela foram tratados assuntos com relação a ações de atendimento, ações de captação de clientes e discussões sobre parceria para realização de um projeto de ouvidoria itinerante conjunta, a ser realizado no Zoológico do DF.

INFORME:

Em 08/06/2022, foi publicada a Lei nº 7.154/2022, que cria o Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal IPEDF Codeplan e dá outras providências.

O artigo 9º dessa lei estabelece que a Companhia de Planejamento do Distrito Federal – Codeplan entra em processo de liquidação da data de sua publicação.

Institui o artigo 8º que os empregados da Companhia passam a integrar o quadro de Empregados Permanentes em Extinção do IPEDF Codeplan.

O Decreto nº 43.531/2022, publicado no dia 12/07/2022, regulamenta o artigo 9º da Lei nº 7.154/2022.

Diante do exposto, a partir de 13/07/2022 às demandas de Ouvidoria Codeplan passaram a ser direcionadas para Ouvidoria IPEDF Codepan.

Jorge Alves Machado

Ouvidor

OUVIDORIA SECCIONAL DA CODEPLAN