

**II RELATÓRIO TRIMESTRAL**  
**Instituto de Pesquisa e Estatística do**  
**Distrito Federal - IPEDF Codeplan**  
**3º e 4º Trimestres/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 segundo relatório trimestral, referente aos resultados das atividades do terceiro e do quarto trimestre do exercício de 2022, no qual constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF) e do Serviço de Informação ao Cidadão do Distrito Federal (SIC-DF).

As demandas formalizadas pelo cidadão são registradas no sistema OUV-DF, hoje coletadas pelo site ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)), por ser o portal 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 aos órgãos responsáveis que analisam e encaminham para as áreas técnicas pertinentes, nos termos da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentadas pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Com o PARTICIPA/DF, as demandas de Ouvidorias e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) passaram a ser reunidas no mesmo site e estarão aqui representadas neste segundo relatório 2022.

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 com o objetivo de propiciar aos gestores públicos, pesquisadores, estudantes e à população em geral, por meio de 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, com a 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 02/2021 – 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**

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ELOGIOS</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>RECLAMAÇÕES</b>	1	3	1	-	-	-	5
<b>SUGESTÕES</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>INFORMAÇÕES</b>	1	-	-	-	-	-	1
<b>DENÚNCIAS</b>	-	1	-	-	-	-	1
<b>SOLICITAÇÕES</b>	1	1	2	-	-	-	4
<b>SIC</b>	1	1	2	3	2	-	9
<b>TOTAIS</b>	4	6	5	3	2		20

**Obs.:** Todas as demandas foram respondidas e não houve 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:*



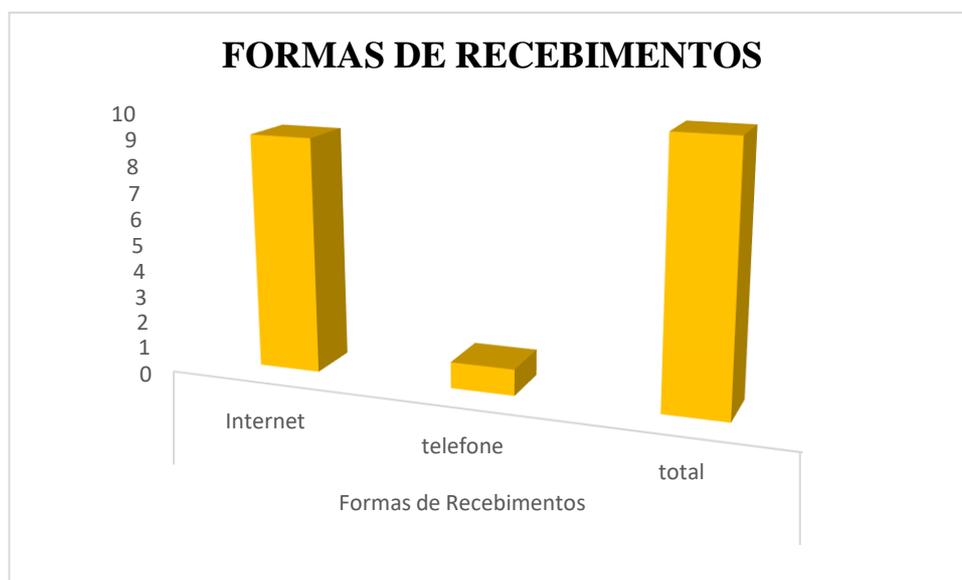
- 1) Chamadas Públicas com quatro manifestações foi o assunto mais demandado no terceiro e no quarto trimestre de 2022;
- 2) Servidor Público com duas manifestações foi o segundo mais demandado; Também foram mencionados:
- 3) Site Governamental;  
Servidor Terceirizado;  
Regiões Administrativas;  
Portal 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, aos quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias.

Os canais de atendimentos com maiores procuras no 3º e no 4º trimestre de 2022 foram: internet ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)) e central do GDF 162 conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Observa-se no gráfico que foram dez demandas pela internet e uma por telefone.

Embora existam variadas formas de entrada para as solicitações dos serviços ao cidadão, a internet é o canal mais utilizado pelos usuários que procuram o IPEDF Codeplan, de modo que o Instituto, por meio de sua Ouvidoria, procura desenvolver uma maneira simultânea ao andamento do processo no PARTICIPA/DF para que o cidadão acompanhe, em tempo real, o aumento das demandas.

Conforme observado no gráfico, o telefone é o segundo canal mais usado pelo cidadão para o contato com a empresa. No SIC, todas as nove demandas chegaram via internet.

## **DEMANDAS DESTAQUES DO PORTAL OUV.DF**

Das manifestações recebidas no 3º e no 4º trimestre de 2022, destacam-se as RECLAMAÇÕES. Ao todo foram cinco, porém todas precisaram de reclassificação para chegar ao *status* ideal, por terem sido relatadas, a 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.

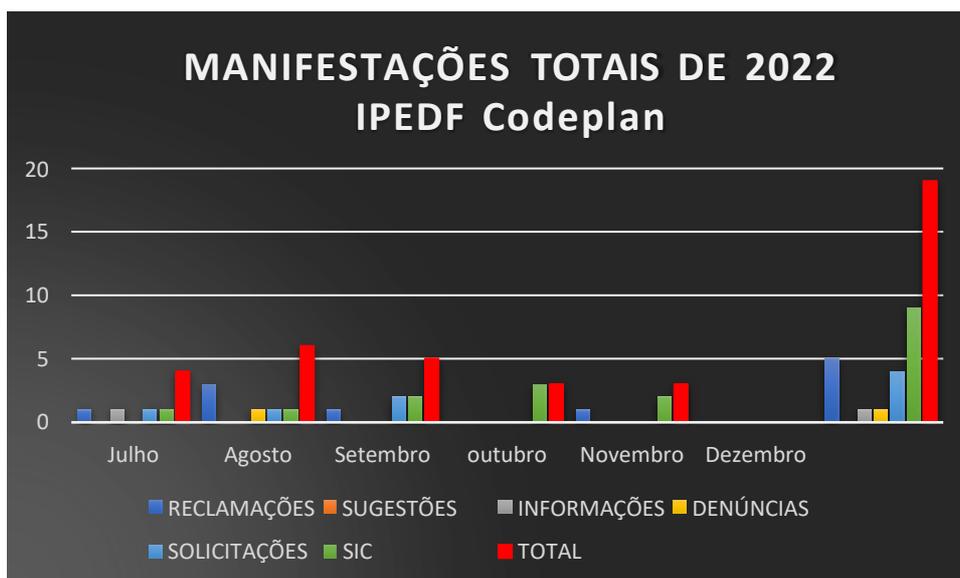
Cabe citar que a denúncia é a comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir 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 do Instituto. O(s) cidadão(s) sentiram-se prejudicados na seleção dos editais, mas não apresentaram nenhuma prova para que alguma providência fosse tomada pelos gestores responsáveis pela área demandada.

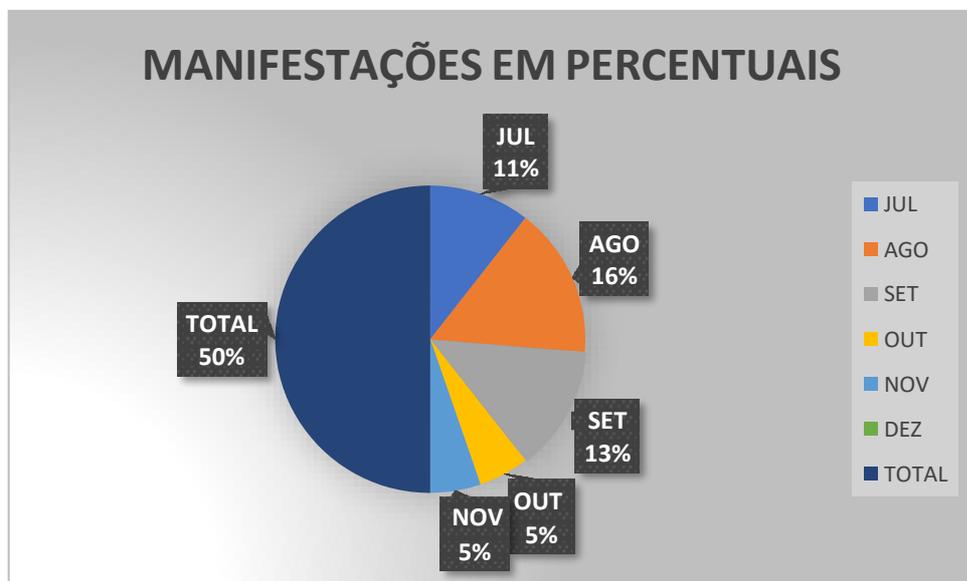
A área técnica responsável, no intuito de averiguar os fatos relatados nas manifestações do(s) cidadão(s), solicitou a suspensão das atividades da seleção da chamada pública. E ao final constatou que não houve nenhum indício de irregularidade no processo seletivo e, assim, foi dado o seguimento no processo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

## COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

O total de demandas do 3º e do 4º trimestre do exercício de 2022, incluindo os módulos Ouvidoria e LAI totalizaram vinte. Estas deram entradas e foram relatadas durante os meses dos citados trimestres e fazem parte do primeiro gráfico evolutivo do IPEDF Codeplan. Estes foram aqui configurados como dados para futuras comparações em períodos equivalentes nos anos vindouros, a fim de auxiliar em estudos e dar ciência sobre as evoluções das demandas à gestão do IPEDF Codeplan e aos cidadãos.



## GRÁFICO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS EM PORCENTAGEM



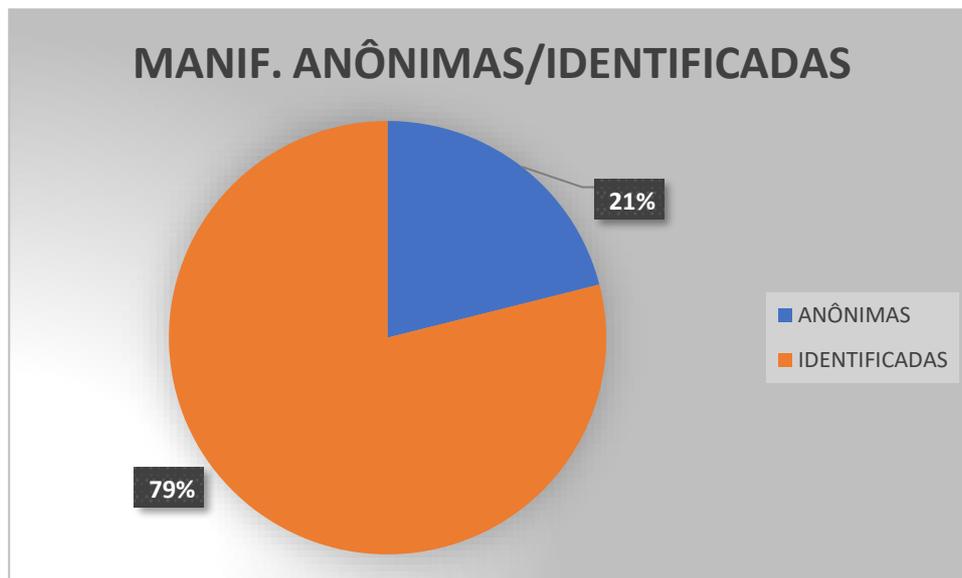
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



### **50% DE RESOLUTIVIDADE NO PRIMEIRO SEMESTRE/2022**

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

## GRÁFICO DE DEMANDAS IDENTIFICADAS E NÃO IDENTIFICADAS



**Obs.:** As demandas não identificadas foram quatro e se referem a reclamações e denúncias, modalidades de assuntos nas quais o cidadão não se sente, em um primeiro momento, confortável para expor seus dados. Os demais assuntos dirigidos ao IPEDF Codeplan, em um total de 16, sempre contaram com os dados identificativos dos manifestantes.

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Além do sistema OUV-DF, a Ouvidoria do IPEDF Codeplan atua no gerenciamento das demandas de acesso à informação ao cidadão, que foi criada 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 Sistema de Informação ao Cidadão (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 PARTICIPA/DF Módulo SIC, encaminhados à área técnica para avaliação ou tramitados para outro órgão quando necessário.

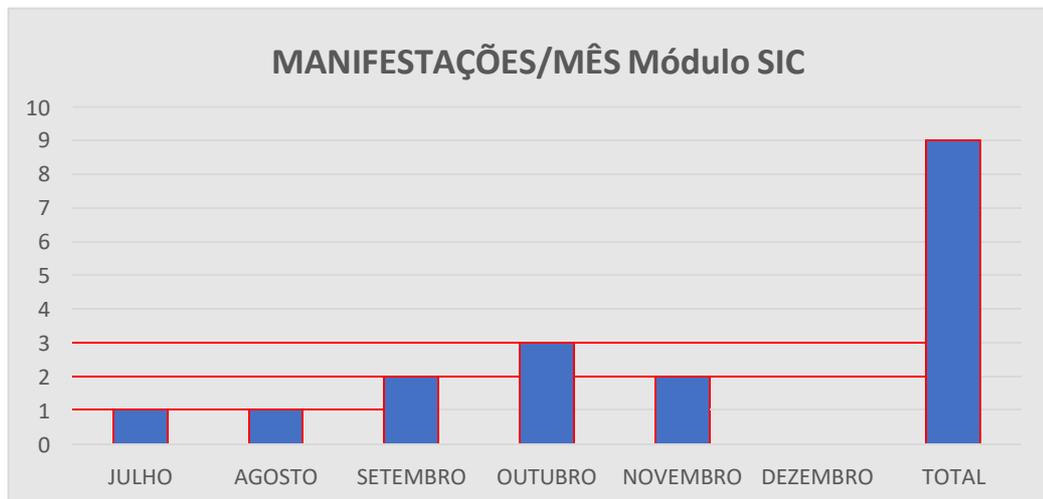
No terceiro e no quarto trimestre de 2022, foram registrados nove pedidos de informações com todos devidamente respondidos aos cidadãos.

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

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

## MANIFESTAÇÕES POR MÊS

<b>Julho</b>	1
<b>Agosto</b>	1
<b>Setembro</b>	2
<b>Outubro</b>	3
<b>Novembro</b>	2
<b>Dezembro</b>	-
<b>Total</b>	<b>09</b>



## TIPOS DE RESPOSTAS

<b>Solicitação Inserida no Portal</b>	9
<b>Pedidos que exigiram tratamentos adicionais</b>	0
<b>Acessos Concedidos</b>	0
<b>Parte de Informação Inexistente</b>	0
<b>Informações Inexistentes</b>	0

Estudo ou pesquisa não realizados pelo IPEDF Codeplan ou por não atenderem a forma solicitada pelo demandante recebe a denominação de informação inexistente.



## PROJETOS – AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

Ação I:

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

Durante o período de julho a novembro houve duas reuniões com o Chefe de Gabinete do Gestor do IPEDF Codeplan e as áreas técnicas para informar novas ideias sobre possíveis ações a fim de aumentar o fluxo de manifestações. Foram, também, realizadas duas reuniões com a Assessoria de Comunicação (Ascom) para discussão dos resultados de divulgação em cartilha e estudo de novas formas de divulgação do sistema OUV-DF.

<b>AÇÃO</b>	<b>PREVISÃO TRIMESTRAL</b>	<b>REALIZAÇÃO</b>	<b>MÊS</b>	<b>RESULTADOS</b>
Reunião para divulgação da Ouvidoria do IPEDF Codeplan em cartilhas e discussão sobre novas formas de divulgação e registro de acessos voluntários ao site do IPEDF Codeplan.	2	Gabinete de Gestão, Ascom	Julho e Setembro	Foram discutidos os resultados da divulgação em cartilha e projetadas novas ações para implementação no ano de 2023.

**Projeto COD-OUV:** Foram confeccionados os relatórios do terceiro trimestre de 2022 do IPEDF Codeplan, com desempenho de quantidade e qualidade, publicados no site e utilizados também no site Painel de Ouvidorias, seguindo as orientações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF).

**Projeto COD-OUV II:** Houve reunião com o responsável pela Mediação e Conciliação para novas formas de atendimento e tratamento em possíveis reclamações de conflitos internos que possam vir a se tornar denúncias.

### **DEMANDAS EXTERNAS:**

Foram realizados serviços de pré e pós-atendimento, visando a encaminhar e a atender melhor os cidadãos do DF que procuram o IPEDF Codeplan. Nestes 3º e 4º trimestres de 2022, foram feitos dez contatos telefônicos para incentivar a utilização do portal SISTEMA SIGO/DF pelo cidadão: quatro para melhor entendimento das necessidades do manifestante e, ainda, três encaminhamentos do cidadão para outras ouvidorias pertinentes a suas necessidades.

Foram realizados pós- atendimentos em todas as demandas oriundas do PARTICIPA/DF, com exceção das que tiveram seus registros feitos de forma anônima, para ciência do cidadão da resolução do tratamento dado.

### **Ações Extra Projetos:**

Durante o 3º e o 4º trimestre de 2022 foram realizados quatro cursos de formação continuada apresentados pela Ouvidoria Geral do DF e Escola de Governo do Distrito Federal:

- ✓ Relatórios de Ouvidorias
- ✓ Gestão da Informação
- ✓ Atendimento Inclusivo
- ✓ Atendimento (Casos Complexos),
- ✓ Controle + Tecnologia + Inovação

Foi realizada, também, no auditório da Escola de Governo, a primeira Reunião de Ouvidores; além disso, ocorreram o Lançamento do PARTICIPA/DF pela OGDF e do FISCALIZA/DF.

Três reuniões fizeram parte das ações extra projetos: a reunião virtual (Encontro com o Ouvidor) na ouvidoria seccional da Secretaria de Governo; a reunião presencial na Ouvidoria do Zoológico e a reunião presencial na Ouvidoria da Administração de Planaltina. Nelas, foram tratados assuntos com relação a ações de atendimento, ações de captação de clientes e discussões sobre parceria para a realização de um projeto de ouvidoria itinerante a ser realizado no Zoológico do Distrito Federal.

## **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, as demandas da Ouvidoria Codeplan(em liquidação) passaram a ser direcionadas para a Ouvidoria IPEDF Codeplan.

**Jorge Alves Machado**

Ouvidor

OUVIDORIA SECCIONAL DO IPEDF CODEPLAN