



Instituto de Pesquisas e Estatísticas do Distrito Federal



# Relatório Anual de Ouvidoria

# 2023



Acesso à  
Informação



# 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).

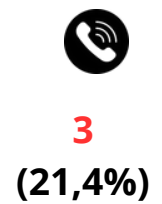
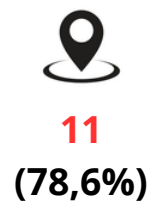
A Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal - IPEDF Codeplan apresenta o 4º Relatório Trimestral de 2023, no qual constam o total de manifestações registradas pelo cidadão no PARTICIPADF ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)), típicas de Ouvidoria - OUV-DF e de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no tocante a evolução do quantitativo trimestral, formas de entrada e assuntos mais demandados. E por fim, os resultados da pesquisa de satisfação com os índices de resolutividade, com o serviço de ouvidoria, e com a resposta enviada.

## Visão Geral



Recebemos quatorze manifestações de Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2023.

### Forma de entrada



Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão para registro de demandas ao longo dos anos são Internet (ParticipaDF) e Telefone (Central 162).

## Tipologia

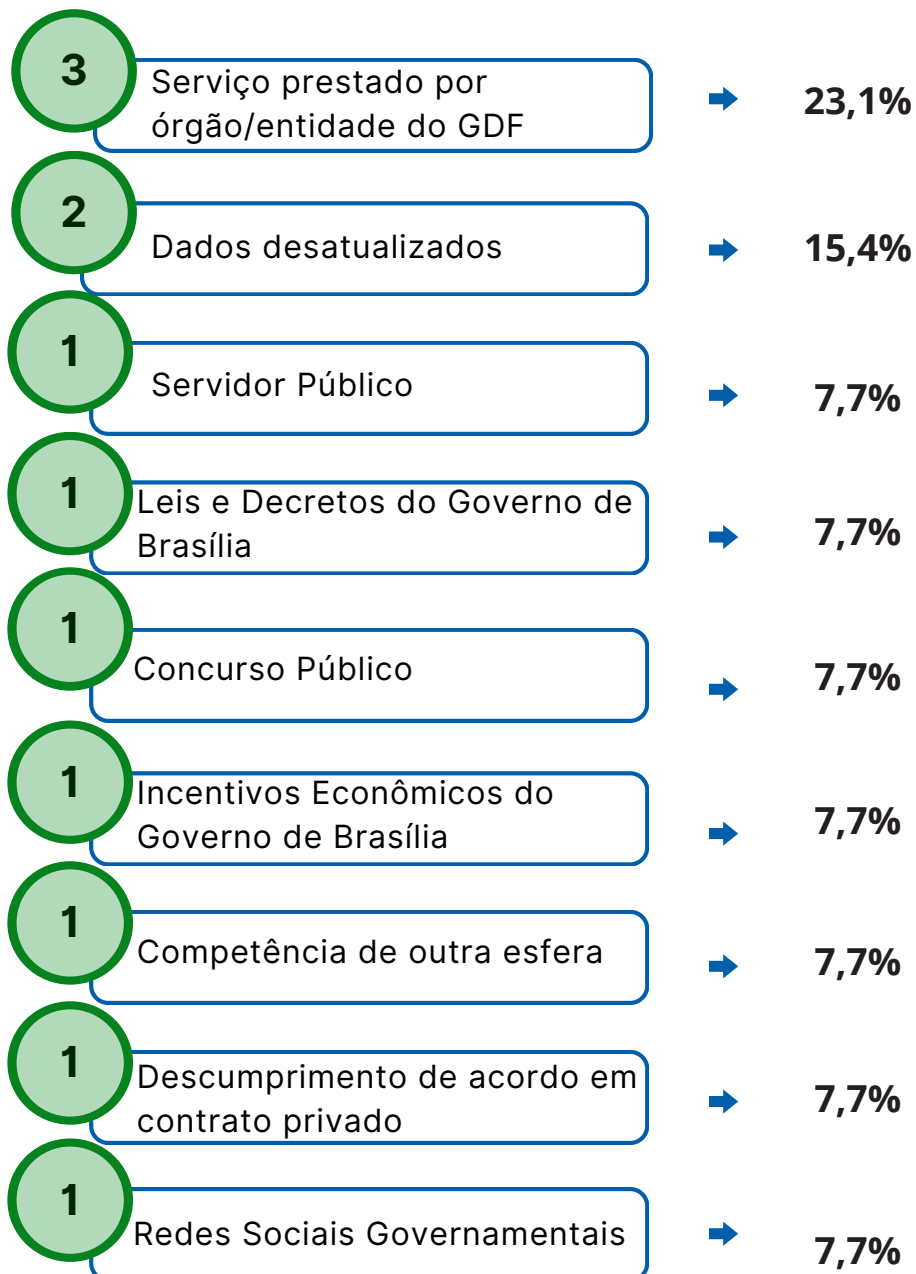
As manifestações recebidas são de Tipologias variadas, sendo 1 (uma) no 1º trimestre, 4 (quatro) no 2º trimestre, 1 (uma) no 3º trimestre, e 8 (oito) no 4º trimestre de 2023.

Não houve registro de **Elogio** e **Informação** nesse período.

Solicitação e Reclamação foram as tipologias de maior representatividade, e somaram 85,8% dos registros no ano de 2023.

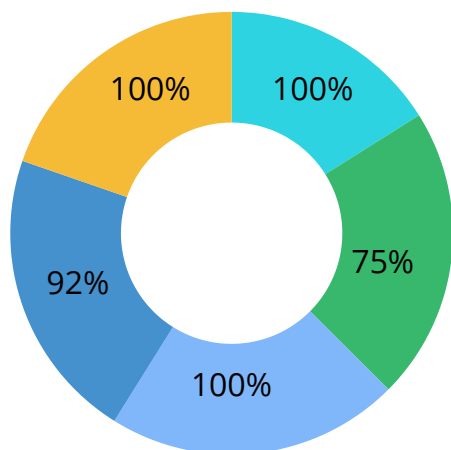


## Assuntos mais solicitados 2023



## Indicadores de Produtividade

- Índice de Satisfação resposta
- Índice de Recomendação
- Índice de Satisfação com o atendimento
- Satisfação com o Sistema
- Índice de Satisfação com Serviço de Ou...



Todos os indicadores OUV/DF foram satisfatórios. Tendo a Ouvidoria IPEDF Codeplan atingido todas as metas estabelecidas para o período 2023.

## Comparativo 2022/2023

INDICADORES DE DESEMPENHO	2022	2023
RECOMENDAÇÃO	100%	100%
SATISFAÇÃO	87%	92%
QUALIDADE DA RESPOSTA	80%	75%
RESOLUTIVIDADE	60%	80%

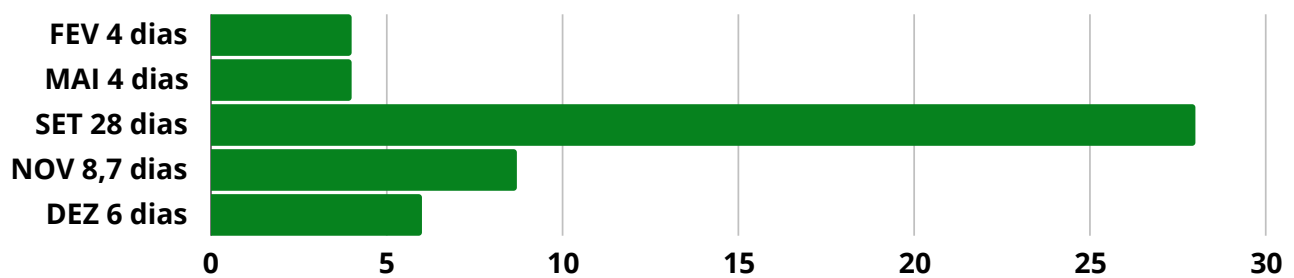
## PRAZOS

### Prazo médio e Resposta OUV/DF

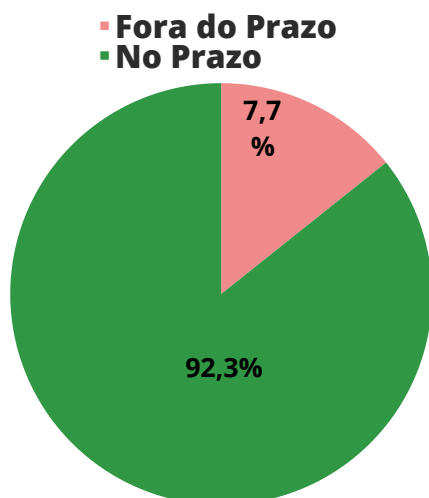


**8,6 dias**

### Evolução do Prazo Médio de Resposta 2023



### Índice de cumprimento do Prazo de Resposta



Das 14 demandas de OUV/DF registradas no exercício de 2023, 12 (doze) foram resolvidas dentro do prazo estipulado, 2 (duas) foram respondidas fora do prazo.



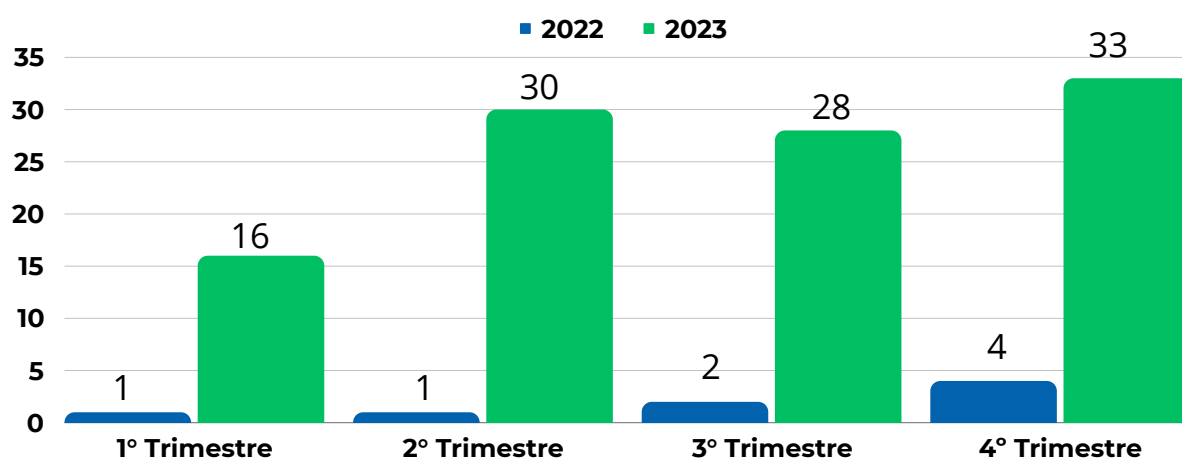
Acesso à  
Informação

## Pedido de Acesso à Informação

Total = 107



## Evolução das Manifestações de SIC



## Prazo médio de Resposta SIC/DF



7,5 dias

De janeiro a dezembro de 2023 foram registradas 107 demandas no SIC, um salto considerável se comparado as 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.

É notável a predominância das demandas relacionadas ao SIX - 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.

#### **Equipe Ouvidoria**

**Simone Ribeiro de Araújo Silva (Ouvidora)**

**Sibele Taiane Gonçalves Lima (servidora)**