

NOTA Técnica

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA CODEPLAN

Brasília-DF, setembro de 2021

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha
Governador

Paco Britto
Vice-Governador

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

André Clemente Lara de Oliveira
Secretário

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN

Jeansley Lima
Presidente

Sônia Gontijo Chagas Gonzaga
Diretora Administrativa e Financeira

Renata Florentino de Faria Santos
Diretora de Estudos Urbanos e Ambientais

Daienne Amaral Machado
Diretora de Estudos e Políticas Sociais

Clarissa Jahns Schlabit
Diretora de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

EQUIPE RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICAS - DIEPS

- Clarissa Jahns Schlabitz - Diretora

Gerência de Estudos Regional e Metropolitano - GEREM/DIEPS/Codeplan

- Rafael Richter Oliveira da Silva - Gerente

Elaboração do estudo

- Rafael Richter Oliveira da Silva - Gerente
- Henrique de Mello de Assunção - Assistente
- Ana Cristina Assunção Couto - Estagiária

Revisão e copidesque

Eliane Menezes

Editoração Eletrônica

Maurício Suda

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. ANÁLISE	8
2.1. Contextualização	8
2.2. Avaliação.....	9
2.2.1. Avaliação Painel.....	9
2.2.2. Avaliação das Manifestações.....	11
2.2.3. Resultado da Avaliação das Manifestações.....	12
5. CONCLUSÃO.....	19
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre os cidadãos e o governo. Por meio desse canal, a população pode enviar sugestões, pedir informações e fazer denúncias e reclamações de modo a ter suas demandas respondidas, melhorar os serviços públicos e, portanto, ampliar a inserção dos cidadãos na sociedade. De modo a cumprir com esses objetivos, é necessário que a Ouvidoria não responda passivamente as demandas trazidas pelos cidadãos. O papel da ouvidoria deve ser ativo e reflexivo, permitindo que se observem áreas de melhoria do serviço público e se tenha um papel proativo no combate a ineficiências e vulnerabilidades do governo.

O processo reflexivo da Ouvidoria, que provê informação para ações de melhoria desta, é realizado quando a Ouvidoria avalia os dados gerados e sua própria atividade. A Codeplan, por exemplo, participou desse processo por meio do estudo "Ouvidoria-geral do Distrito Federal: Uma análise dos comentários da população". Assunção (2019) trabalhou com os dados da Ouvidoria do Distrito Federal, especificamente de manifestações dos cidadãos feitas no sistema da Ouvidoria. Esse trabalho apresenta um escopo macro, trabalhando com milhares de dados e avaliando todo o sistema de Ouvidorias do Distrito Federal. Observou-se que as manifestações são, majoritariamente, negativas. Além disso, existem padrões socioeconômicos relevantes, como uma maior positividade de manifestações entre grupos de maior instrução. O autor sugere um maior uso de ferramentas de resumo de manifestações da Ouvidoria.

A complementação direta deste trabalho é a avaliação de Ouvidorias específicas do sistema de Ouvidorias do Distrito Federal. Nesse contexto, avalia-se nesta Nota Técnica a Ouvidoria da Codeplan por meio de dados da própria Ouvidoria do órgão, assim como utilizando os dados do Painel da Ouvidoria do Distrito Federal (2021a). O objetivo é observar as características da Ouvidoria da Codeplan de modo a informar os tomadores de decisão sobre as principais manifestações encontradas.

Observa-se que a Codeplan apresenta uma queda no número de manifestações por meio do portal da Ouvidoria em 2020. Isso é esperado devido a perda de contrato com a Central 156 e a fragmentação dos meios de comunicação da empresa. Isso impede a comparação da Ouvidoria da empresa com o restante do sistema de Ouvidorias. Além disso, observa-se uma consistência no número de manifestações em outros canais do sistema de Ouvidoria. Nesse caso, essa redução é inesperada, sobretudo se considerarmos que a Codeplan é uma fonte primária de dados sobre o Distrito Federal.

As manifestações mostram que o fornecimento de dados é, de fato, a maior demanda dos cidadãos. Dados demográficos aparecem como uma das requisições mais frequentes. As manifestações da Ouvidoria indicam que há uma dificuldade em acessar alguns dados do site. Assim, uma melhor apresentação e acessibilidade dos dados, principalmente para o público acadêmico, pode reduzir a carga de trabalho da Ouvidoria e dos técnicos.

2. ANÁLISE

2.1. Contextualização

O sistema de Ouvidoria do setor público brasileiro se expandiu e ganhou força com a redemocratização. Com a expansão da internet e das telecomunicações, ampliou-se ainda mais a capacidade das Ouvidorias em atender os cidadãos. A ampliação tecnológica foi acompanhada de uma maior capilarização das Ouvidorias, que foram difundidas para diversos níveis de governo e órgãos da administração pública.

O setor público do Distrito Federal se enquadra nessa evolução. No Distrito Federal há uma Ouvidoria-Geral que recebe manifestações dos cidadãos enquanto vários órgãos possuem suas próprias Ouvidorias. Isso reforça o trabalho das Ouvidorias, pois existem diversas instâncias em que se pode recorrer.

As manifestações podem se dar na forma de elogios, sugestões, solicitações, pedidos de informações, reclamações e/ou denúncias. Os órgãos dos governos recebem estas manifestações pelas suas ouvidorias e conseguem por meio destas atender as manifestações dos cidadãos.

A evolução da Ouvidoria no arcabouço institucional foi acompanhada por um desenvolvimento conceitual do papel da Ouvidoria da sociedade. Esse papel não se restringe à tarefas específicas da ouvidoria, mas também, em como ela afeta a sociedade de forma mais ampla. Dessa forma, para avaliar o trabalho da Ouvidoria sugere-se a utilização de três eixos principais de análise descritos em Santos *et al.* (2019), sendo estes:

- **Eixo funcional:** Receber, analisar e responder manifestações;
- **Eixo gerencial:** Utilizar as informações para melhorar o serviço público; e
- **Eixo cidadão:** Melhorar a participação do cidadão na esfera pública.

Vale ressaltar que os três eixos são complementares. É necessário, por exemplo, receber as manifestações de modo a utilizá-las para melhorar o serviço público. Outro ponto é que a integração do cidadão na esfera pública é realizada pela comunicação efetiva com os cidadãos, ou seja, com a capacidade destes de expressarem suas opiniões, serem ouvidos e terem alguma influência real no processo de desenvolvimento de suas comunidades. A presença desses três eixos pode ser identificada na apresentação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, 2021b):

“A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.”

Em uma sociedade mais conectada e com maior fluxo de comunicação é imperativo que o Governo consiga ouvir os cidadãos. O aumento da importância da Ouvidoria pode ser visto observando-se o contínuo aumento das interações com o órgão (OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, 2020). A Ouvidoria do Distrito Federal, por exemplo, recebeu 252.084 manifestações em 2020 (Ouvidoria do Distrito Federal, 2020). Esse valor é 87,23% maior do que o número de manifestações recebidas em 2016, quando apenas 134.640 tinham sido feitas.

Visando a transparência, os dados gerados pelas manifestações podem ser acessados no Painel da Ouvidoria (OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, 2021a). Esses dados são uma importante fonte de informações sobre os problemas encontrados e opiniões emitidas pelos cidadãos sobre os serviços prestados pelo governo.

A avaliação de dados da Ouvidoria também foi realizada na Codeplan para manifestações gerais em Assunção (2019). O trabalho realizou uma análise de texto e de sentimentos das manifestações realizadas para diversos órgãos do Distrito Federal, avaliando que pessoas de maior nível educacional tendem a ter mais interações positivas com a Ouvidoria do que pessoas de nível educacional mais baixo. Além disso, visando facilitar o trabalho dos gestores, foi apresentada uma ferramenta para gestão que resume as manifestações por meio de uma lista de comentários representativos. Os dois trabalhos citados, a Ouvidoria do Distrito Federal (2021a) e Assunção (2019), podem ser enquadrados na ótica gerencial da Ouvidoria, ou seja, eles têm como foco principal avaliar o serviço público de modo a aprimorá-lo. Assim como esses trabalhos, esta nota técnica enquadra-se principalmente no eixo gerencial. Como as três funções são complementares, os trabalhos também auxiliam na função funcional e cidadã, pois a melhora do serviço possibilita um aprimoramento na resposta do cidadão e maior integração dele na sociedade.

A presente Nota Técnica tem um escopo reduzido se comparada tanto ao Painel da Ouvidoria como quanto a Assunção (2019). O Painel da Ouvidoria tem como objetivo a avaliação da Ouvidoria de todos os órgãos enquanto esta Nota foca na Ouvidoria da Codeplan. Além disso, esta Nota tem por objetivo aprimorar o serviço da Codeplan, especialmente em relação a sua comunicação com o público por meio de seu site.

O trabalho anterior realizado pela Codeplan também difere em escopo e objetivo. Assunção (2019) avalia 211.265 protocolos e 38.203 comentários, enquanto esta nota trabalha com 76 manifestações com comentários, um volume muito inferior de dados. A diferença de magnitude de protocolos avaliados implica numa alteração no método da pesquisa. Não é possível utilizar um método de aprendizado de máquina para calcular a polaridade das manifestações. Em vez dessa metodologia, decidiu-se por uma categorização manual.

2.2. Avaliação

Avalia-se a Ouvidoria da Codeplan em duas etapas: na Ouvidoria Geral e na Ouvidoria da Empresa. A avaliação do painel permite a comparação da Ouvidoria da Codeplan em relação a ouvidoria de outros órgãos do Distrito Federal e a verificação de áreas para evolução segundo as métricas existentes no painel. A avaliação das manifestações examinou padrões nas interações da população com a Ouvidoria da Codeplan, buscando-se identificar áreas para a melhoria na prestação de serviços, em especial, na comunicação do trabalho da empresa com a população.

2.2.1. Avaliação Painel

A avaliação da posição da empresa no painel de dados da Ouvidoria Geral do Distrito Federal foi realizada para três períodos, o ano de 2019, o ano de 2020 e para maio de 2019 a dezembro de 2020. O último período contempla as manifestações, com comentários, que foram avaliadas nesta nota. O Painel apresenta dados das ouvidorias dos órgãos do Distrito Federal. Esses órgãos são avaliados segundo as seguintes dimensões:

- **Resolutividade:** Percentual de manifestações que foi considerada como concluída pelo demandante;

- **Quantidade de Manifestações:** Quantidade de manifestações que o órgão recebeu;
- **Respostas no Prazo:** Percentual de respostas a manifestações dentro do prazo;
- **Recomendações:** Percentual dos demandantes que responderam pergunta de recomendação e recomendariam o serviço da ouvidoria do órgão;
- **Satisfação:** Percentual de demandantes que fizeram pesquisa de satisfação e se declararam satisfeitos com o serviço da ouvidoria do órgão;
- **Atendimento:** Percentual de demandantes que fizeram pesquisa de satisfação e se declararam satisfeitos com o atendimento do serviço da ouvidoria do órgão;
- **Sistema:** Percentual de demandantes que fizeram pesquisa de satisfação e se declararam satisfeitos com o sistema do serviço da ouvidoria do órgão; e
- **Resposta:** Percentual de demandantes que fizeram pesquisa de satisfação e se declararam satisfeitos com a resposta do serviço da ouvidoria do órgão.

Os resultados da Ouvidoria da Codeplan nessas dimensões podem ser observados na Tabela 1.

O principal fenômeno que pode ser observado é a redução do número de manifestações feitas a Ouvidoria da Codeplan de 2019 para 2020. Isto fez com que as métricas de 2020 fossem muito positivas embora não se possa avaliar se essa melhora ocorreu por um desenvolvimento da resposta da empresa às demandas da sociedade ou pela redução do volume de manifestações. Essa redução é contrária a trajetória observada pela Ouvidoria Geral. A Codeplan estava em uma posição intermediária em relação ao número de manifestações, tendo recebido 310 manifestações em 2019, ocupando a 48ª posição entre 88 órgãos. Em 2020 recebeu apenas 11 manifestações, passando para a antepenúltima colocação em 2020. Para efeito de comparação, a Secretária de Educação, o órgão mais acionado, recebeu 46.358 manifestações em 2019 e 51.183 em 2020, valores mais de 100 vezes maiores que os observados para a Codeplan nos respectivos anos.

Tabela 1 - Métricas do Painel da Ouvidoria

Métrica	2019	Maio/2019 a Dezembro/2020	2020
Resolutividade	28%	21%	0%
Manifestações	310	131	11
Respostas no Prazo	97%	92%	100%
Recomendações	58%	36%	100%
Satisfação	57%	46%	100%
Atendimento	70%	50%	100%
Sistema	100%	100%	100%
Resposta	25%	17%	100%

Fonte: Ouvidoria do Distrito Federal (2021a)

Uma das razões para a queda do número de manifestações no Painel da Ouvidoria se deve pela realocação da Central 156, que retirou a responsabilidade da Codeplan em atender pelas demandas da Central. Outro fator que impactou nesta queda foi a fragmentação dos canais de interação da sociedade com a Codeplan. As comunicações não são realizadas apenas pelo portal da Ouvidoria, mas também por redes sociais como *Instagram* e *Facebook*.

O pequeno número de manifestações faz com que seja infrutífero avaliar as métricas da Codeplan em 2020. Por essa razão, limita-se a avaliação de 2019. A Codeplan ocupava a 71ª posição entre os órgãos com relação a resolutividade. Observa-se que apenas 28%

das demandas foram concluídas naquele ano. O nível de respostas da empresa era de 97% em 2019, ocupando a 36ª posição entre os órgãos. Entre os que participaram da pesquisa de satisfação, 57% se declararam satisfeitos e 70% recomendaram o sistema. Nesses aspectos, a Codeplan ocupou as posições 72ª e 68ª, respectivamente. Observa-se que em relação a 2019 há um espaço de crescimento do atendimento da Codeplan em relação as métricas observadas.

Em 2019, as informações da Ouvidoria da Codeplan indicam que a empresa tinha uma performance pior que seus pares. Além disso, observou-se uma forte queda no número de interações com a Ouvidoria da Codeplan entre 2019 e 2020. Isso se deve, principalmente, pela mudança no destino das manifestações relacionadas com a Central 156, como já mencionado.

A comparação realizada nesta seção deve ser realizada com cuidado. Alguns órgãos não recebem nenhuma manifestação em um dado ano enquanto outros recebem dezenas de milhares no mesmo ano. Isso faz com que a comparação entre diferentes ouvidorias seja dificultada. Por isso, é necessário avaliar de forma mais detalhada as manifestações da Ouvidoria da Codeplan de modo a se ter uma visão mais clara da interação dos cidadãos com o órgão.

2.2.2. Avaliação das Manifestações

O Painel da Ouvidoria não apresenta informações sobre os tipos de manifestações que os órgãos recebem. Isso significa que demandas simples e complexas são contabilizadas com um mesmo peso. Além disso, os órgãos são classificados conjuntamente no Painel da Ouvidoria. Essa falta de informação limita a comparação entre órgãos, pois é possível que alguns órgãos recebam muitas demandas simples e rápidas de resolver, enquanto outros acabem tendo demandas que levam mais tempo para serem resolvidas.

Por isso, as informações específicas da Ouvidoria da Codeplan são essenciais para se diagnosticar questões específicas da empresa, algo que não é possível com os dados agregados do Painel. Para avançar nessa avaliação, se optou por uma avaliação do conteúdo textual das manifestações do cidadão com a Ouvidoria. A avaliação das manifestações é realizada sobre uma base de dados com 76 manifestações de cidadãos recebidas pela Ouvidoria da Codeplan. As manifestações avaliadas são direcionadas a seções específicas da Codeplan, como diretorias e gerências, e foram realizadas de maio de 2019 a dezembro de 2020. As manifestações contêm os seguintes dados:

- Número do protocolo;
- Data;
- Área técnica responsável destinatária da solicitação; e
- Solicitação técnica: texto escrito pelo cidadão com o seu interesse;

Realizou-se uma categorização manual dos dados acima. Os dados foram classificados de acordo com a solicitação realizada pelo cidadão. As seguintes categorias foram criadas:

- **Artigo:** Solicitações que continham menção a algum projeto de pesquisa;
- **Demografia:** Solicitações de informações demográficas, de qualidade de vida, renda e desigualdade;
- **Emprego:** Solicitações de informações de emprego;
- **Finanças ou PIB:** Solicitações de informações sobre as finanças do Distrito Federal ou dados do Produto Interno Bruto;

- **Interno:** Solicitações de informações internas do órgão;
- **Mapas:** Solicitações que buscavam imagens, mapas, coordenadas e arquivos do tipo *shapefiles*;
- **RA:** Solicitações de informações por Região Administrativa, ou de alguma Região Administrativa ou bairro (como Asa Norte);
- **Solicitação ou Notificação:** Solicitações que pediam a participação em algum processo, como a participação em alguma pesquisa, ou faziam alguma notificação a empresa; e
- **Urbanismo:** Solicitações sobre algum serviço público como água, coleta de lixo, ou pedindo informações sobre algum aspecto urbanístico.

A avaliação das manifestações revelou um conjunto de manifestações redundantes, ou seja, duas ou mais manifestações que pertencem ao mesmo processo. Por exemplo, há um conjunto de 13 manifestações com pedidos de informação sobre Itapoã que foram realizadas em sequência no mesmo dia, provavelmente pela mesma pessoa. Essas manifestações redundantes levam a uma superestimação de certas categorias e padrões. De modo a lidar com esse problema, optou-se por avaliar todas as manifestações e também avaliar um subconjunto de manifestações no qual as manifestações redundantes são retiradas.

As manifestações também foram categorizadas quanto a possibilidade de se obter as informações pelo site da Codeplan. Assim, as manifestações foram categorizadas em dois grupos: 1) manifestações com informações encontradas no site pelos pesquisadores; e 2) manifestações com informações não encontradas no site pelos pesquisadores. As informações foram buscadas no site no dia 16 de Abril de 2021.

Após a classificação, o texto foi pré-processamento. Isso é feito para transformar o texto, que não possui padrão e formato pré-definido, em um formato que seja possível de se analisar por meio de um programa estatístico. O pré-processamento deste trabalho seguiu as seguintes etapas:

1. Todos os caracteres das interações se tornaram letras minúsculas. Isso é importante para que as manifestações que possuem “Análise” ou “análise” não sejam diferenciadas; e
2. O texto foi colocado em um vetor de palavras. Isso consiste em, por exemplo, transformar o texto “a Codeplan é uma empresa” em um vetor (“a”, “codeplan”, “é”, “uma”, “empresa”).

As manifestações foram avaliadas segundo as categorias criadas, considerando, inclusive, a presença da informação no site da Codeplan. Para reforçar a análise, utilizaram-se as informações de data, setor destinatário e o texto da manifestação. As avaliações foram feitas com a linguagem *R Core Team* (2021). Utilizou-se os pacotes *dplyr* de Wickham *et al.* (2021), *tidytext* de Silge e Robinson (2016) e *stopwords* de Benoit, Muhr e Watanabe (2020).

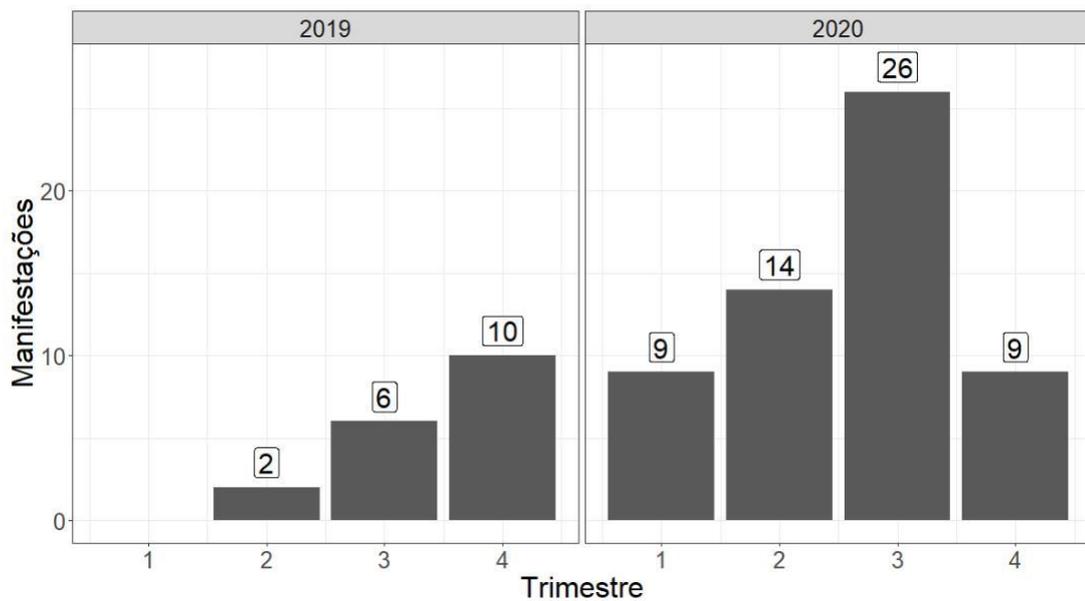
2.2.3. Resultado da Avaliação das Manifestações

Primeiramente, avaliaram-se as características básicas das manifestações, como data e destino. A análise temporal das manifestações foi realizada por trimestre, dado o baixo número de manifestações. Uma vez que a primeira manifestação da base se encontra em 25/05/2019 não se observa manifestações no primeiro trimestre de 2019 e há poucas manifestações no segundo trimestre.

Nota-se um aumento do número de manifestações de 2019 para 2020, passando de 18 manifestações em 2019 para 58 em 2020, com especial ênfase para o terceiro trimestre de 2020. Dois meses aparecem como valores extremos em números de manifestações. Outubro de 2019 apresenta 27,8% das manifestações do ano de 2019 enquanto setembro de 2020 apresenta 32,8% das manifestações do ano. O excesso de manifestações no terceiro trimestre de 2020 ocorre devido a múltiplas manifestações realizadas dentro de um mesmo processo. Desconsiderando os dados redundantes, há uma constância no número de manifestações a partir do quarto trimestre de 2020.

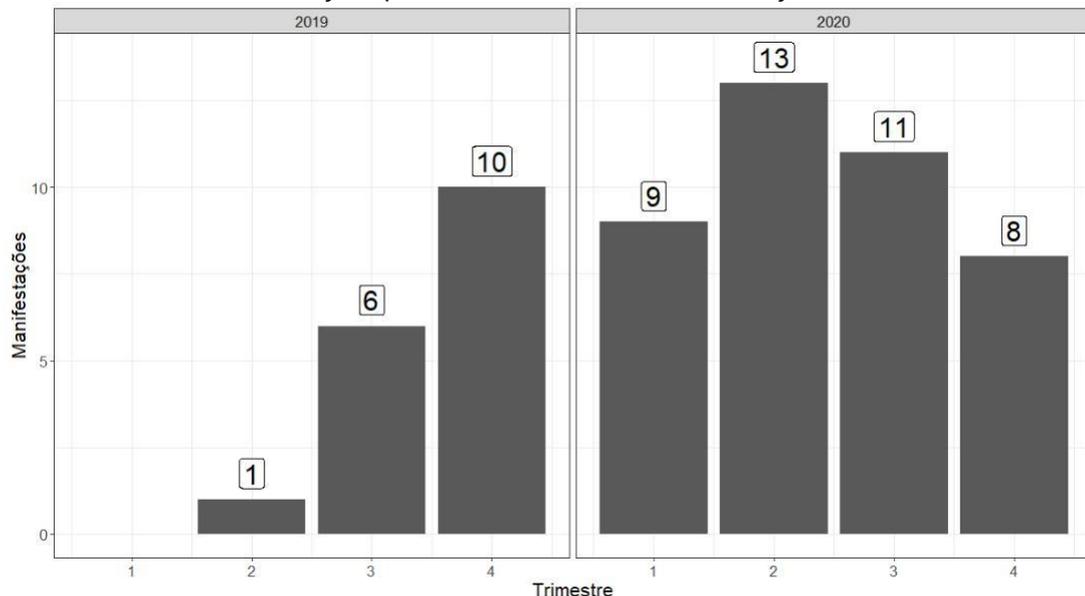
O aumento de manifestações em 2020 é uma tendência contrária à observada no painel. O gráfico com o número de manifestações por trimestre pode ser observado no Gráfico 1 e o Gráfico com o número das manifestações não redundantes pode ser observada no Gráfico 2.

Figura 1 - Número de manifestações por trimestre e ano



Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

Figura 2 - Número de manifestações por trimestre e ano das manifestações *não redundantes*



Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

Após a avaliação temporal, avaliou-se a divisão de manifestações em relação as 3 diretorias finalísticas da Codeplan: Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicos (DIEPS), Diretoria de Estudos e Políticas Sociais (DIPOS) e Diretoria de Estudos Urbanos e Ambientais (DEURA). Demandas para outras partes da empresa foram colocadas sobre o rótulo *Outros*. Esses resultados podem ser observados na Tabela 2. Observa-se que a maioria das manifestações são direcionadas à DIEPS, que recebeu 48 manifestações no período. As diretorias DEURA e DIPOS receberam, cada uma, 9 manifestações. Outras partes da empresa receberam 11 manifestações no total. Dentre as informações coletadas, observou-se uma demanda direcionada tanto a DIPOS como para a DIEPS. Por essa razão, os dados indicam uma manifestação a mais nessa avaliação do que o número de observações nos dados.

Após remover as manifestações redundantes, a DIEPS continua sendo a área mais demandada da empresa. Com esse filtro, o número de manifestações passa de 48 para 38. A DEURA é a área mais afetada proporcionalmente, pois, após a limpeza, se observam apenas 3 manifestações. Por fim, a DIPOS e a categoria *Outros* perdem apenas uma manifestação. Os resultados da avaliação de destino podem ser observados na Tabela 3.

Tabela 2 - Manifestações por diretoria finalística

Área	Manifestações
DIEPS	48
DIPOS	9
DEURA	9
Outros	11

Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

Tabela 3 - Manifestações por diretoria finalística das manifestações *não redundantes*

Área	Manifestações
DIEPS	38
DIPOS	8
DEURA	3
Outros	10

Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

Algumas manifestações foram direcionadas para gerências específicas. Há 18 manifestações para a Gerência de Pesquisas Socioeconômicas (GEREPS), maior número observado entre os órgãos com exceção da própria DIEPS. Outra gerência com muitas manifestações relacionadas a Gerência de Demografia, Estatística e Geoinformação (GEDEG) com 9 manifestações, igual número as outras duas diretorias, DEURA e DIPOS.

As manifestações direcionadas a GEREPS e a GEDEG estão relacionadas ao volume de manifestações referentes a dados de direto interesse da população. A Pesquisa Distrital por Amostra em Domicílio (PDAD) e a Pesquisa Nacional por Amostra em Domicílio (PNAD) são mencionadas em 12 das 18 manifestações direcionadas GEREPS. A demanda por *shapefiles* é um importante fator nas manifestações direcionadas a GEDEG, com 5 das 9 manifestações mencionando esse tipo de arquivo.

A avaliação temporal e de destino das manifestações considera informações já presentes no conjunto de dados das manifestações. A avaliação do conteúdo das manifestações foi realizada por meio de categorização manual dos textos contidos nas manifestações. O resultado da categorização manual pode ser observado na Tabela 4. A principal categoria são “pedidos de informação para algum subconjunto do território do

Distrito Federal”, principalmente para Regiões Administrativas, com 51,32% das manifestações contendo um pedido dessa temática. Em segundo lugar está a categoria *Artigo*, em que o manifestante exprime que precisa de informações para algum trabalho de pesquisa. As duas outras categorias mais relevantes são *Demografia* e *Mapas*, com 40,76% e 25% das manifestações observadas, respectivamente.

Tabela 4 - Manifestações da Ouvidoria Codeplan por Categoria

Categoria	Manifestações	Proporção
RA	39	51,32%
Artigo	32	42,11%
Demografia	31	40,79%
Mapas	19	25,00%
Interno	13	17,11%
Solicitação ou Notificação	9	11,84%
Urbanismo	9	11,84%
Emprego	6	7,89%
Finanças ou PIB	3	3,95%

Fonte: Ouvidoria do Distrito Federal (2021a)

O resultado da remoção de manifestações redundantes pode ser observado na Tabela 5. Criou-se uma manifestação representativa para as 15 manifestações realizadas solicitando informações de Itapoã, assim como removeram-se três manifestações que se encontravam duplicadas. A remoção das manifestações redundantes altera as categorias das manifestações de modo substancial, especialmente a reavaliação das manifestações acerca de Itapoã.

A principal categoria continua sendo pedidos de informação para algum subconjunto do território do Distrito Federal, porém não chega a maioria absoluta, com 26 manifestações, ou 34,21% do total, a segunda categoria mais presente passa a ser *Demografia* com 25 manifestações, 32,89% do total. As duas outras categorias mais relevantes são *Artigo* e *Mapas*, com 18 e 17 manifestações, 23,68% e 22,37% do total, respectivamente.

Tabela 5 - Manifestações da Ouvidoria Codeplan por Categoria, com exceção das manifestações redundantes

Categoria	Manifestações	Proporção
RA	26	34,21%
Demografia	25	32,89%
Artigo	18	23,68%
Mapas	17	22,37%
Interno	13	17,11%
Solicitação ou Notificação	8	10,53%
Emprego	4	5,26%
Finanças ou PIB	3	3,95%
Urbanismo	3	3,95%

Fonte: Ouvidoria do Distrito Federal (2021a)

As quatro principais categorias em ambas as avaliações são *RA*, *Demografia*, *Artigo* e *Mapas*. Isso demonstra que as pessoas entram em contato com a Codeplan por meio da Ouvidoria para obter informações sobre o Distrito Federal e suas regiões, principalmente referentes à demografia das regiões. Além disso, a empresa serve com uma fonte de

informações para pesquisas, tanto de estudantes universitários como de outras instituições. Fica claro que a empresa continua sendo uma importante fonte de informações geográficas sobre o Distrito Federal.

As categorias *interno* e *solicitações* ou *notificação* tem uma característica genérica, sendo manifestações que poderiam ser direcionadas tanto para a Codeplan como para outros órgãos. Essas categorias devem ser avaliadas constantemente pela Codeplan, pois o seu crescimento relativo pode indicar uma desconfiança por parte da população com relação às atividades internas da Codeplan.

As categorias *emprego*, *finanças* ou *PIB* e *Urbanismo*, são as categorias com menor participação no total de manifestações. É possível que essas categorias tenham pequena participação pelas informações solicitadas serem de fácil acesso ou por existir pouca interação da população com a empresa em relação à essas categorias. Essa indefinição sobre a causa da baixa requisição de informações a esse respeito não permite que conclusões sejam tiradas sobre a efetividade da comunicação da Codeplan nesses aspectos.

Realizou-se uma simples observação das correlações entre as categorias. A principal correlação positiva observada entre as categorias foi de 62,06% entre as categorias *RA* e *Demografia*, indicando que, em geral, solicitações referentes à RA perguntam sobre alguma característica demográfica. A principal correlação negativa foi de -46,98% entre a categoria *Mapas* e a categoria *Demografia*. A correlação pode ser observada na Tabela 6. A avaliação por correlação é limitada pelas categorias serem esparsas no conjunto de dados.

Tabela 6 - Taxa de correlação entre as categorias de manifestação das ouvidorias, 2018

	RA	Mapas	Finanças /PIB	Demografia	Emprego	Interno	Urbanismo	Solicitação /Notificação	Artigo
RA	100%	-26,32%	-5,00%	62,06%	30,38%	-22,48%	-5,00%	-25,18%	0,50%
Mapas	-26,32%	100%	-14,73%	-46,98%	-17,16%	-33,82%	2,31	-25,20%	-9,64%
Finanças/PIB	-5,00%	-14,73%	100%	26,99%	-6,24%	-12,30%	-5,36%	-9,17%	18,18%
Demografia	62,06%	-46,98%	26,99%	100%	31,45%	-37,31%	11,38%	-13,92%	17,68%
Emprego	30,38%	-17,16%	-6,24%	31,45%	100%	-14,34%	24,45%	-10,68%	11,42%
Interno	-22,48%	-33,82%	-12,30%	-37,31%	-14,34%	100%	-12,30%	2,83%	-17,46%
Urbanismo	-5,00%	2,31%	-5,36%	11,38%	24,45%	-12,30%	100%	-9,17%	18,18%
Solicitação /Notificação	-25,18%	-25,20%	-9,17%	-13,92%	-10,68%	2,83%	-9,17%	100%	-4,74%
Artigo	0,50%	-9,64%	18,18%	17,68%	11,42%	-17,46%	18,18%	-4,74%	100%

Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

Classificaram-se, também, as manifestações em relação a informação solicitada ter sido encontrada ou não no site da Codeplan pelos pesquisadores. A maioria das informações não foram encontradas, com 45 das informações não encontradas no site, ou seja 59,21% do total. Duas dessas informações eram referentes a informações do Censo, que estão presentes somente no site do IBGE. Os resultados diferem em relação as categorias e podem ser observadas na Tabela 7.

Tabela 7 - Taxa de informações encontradas entre as categorias

Categoria	Informações Encontradas	Proporção	Manifestações
RA	18	46,15%	39
Artigo	15	46,88%	32
Demografia	19	63,33%	30
Mapas	0	0,00%	17
Interno	8	61,54%	13
Urbanismo	1	11,11%	9
Solicitação ou Notificação	5	62,50%	8
Emprego	3	50,00%	6
Finanças ou PIB	3	100,00%	3

Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

As informações solicitadas das categorias *Mapas* e *Urbanismo* apresentam a maior proporção de informações não encontradas. As solicitações da categoria *Finanças* ou *PIB*, por outro lado, apresentam a maior proporção de informações encontradas. Isso deve ser visto com cautela, considerando-se que as informações da categoria *Finanças* ou *PIB* são pouco representativas no total de manifestações. As outras categorias foram encontradas cerca de 55% das vezes. Isso revela uma clara diferença entre as categorias de *Mapas* e de *Urbanismo* em relação a outras categorias criadas.

A capacidade de se encontrar as informações difere significativamente por área destinatária. A DIPOS tem a maior proporção de manifestações com informações encontráveis, 55,56%, enquanto a DEURA apresenta o menor valor de informações encontradas no site da Codeplan -11,11%. Os resultados podem ser observados no site da Codeplan.

Tabela 8 - Manifestações encontradas por diretoria

Área	Percentual encontrado	Manifestações Encontradas
DIEPS	39.58%	19
DEURA	11.11%	1
DIPOS	55.56%	5
Outros	54.55%	6

Fonte: Dados da ouvidoria da Codeplan

Uma outra maneira de se observar o conteúdo das manifestações é por meio de nuvem de palavras. A nuvem de palavras é uma forma de avaliação lúdica e concisa das diferentes palavras utilizadas em um corpo de texto. Nessa forma de visualização, as palavras selecionadas pelo pesquisador são representadas em tamanhos proporcionais às participações dessas palavras no universo de palavras no texto. Dessa forma, palavras menores significam menor frequência dessa palavra no universo de manifestações, enquanto palavras maiores representam maior frequência no universo de manifestações.

Para implementar essa visualização, é necessário realizar uma limpeza nos dados textuais. Primeiramente, todo o texto é unificado. Em seguida, todas as palavras são convertidas para letras minúsculas - isso faz com que “DF” e “df” sejam consideradas como uma mesma palavra - e os *stopwords* são removidos. *stopwords* são as palavras comuns que não são relevantes para a nuvem de palavras, como “e”, “de”, “para”, etc. Por fim, os números que não representam anos foram retirados da amostra e a contagem de palavras foi realizada. A nuvem de palavras pode ser observada na Figura 3. Essa nuvem é

5. CONCLUSÃO

A avaliação da Ouvidoria da Codeplan se encontra dentro do contexto de utilização dos dados da Ouvidoria do Distrito Federal para melhorar a relação dos órgãos públicos com a população. Essa avaliação permite observar algumas áreas de interesse para o órgão no seu desenvolvimento institucional.

As manifestações avaliadas demonstram que a sociedade interage com a Codeplan principalmente por meio da solicitação de informações. Essa solicitação se concentra, principalmente, na obtenção de dados demográficos do Distrito Federal e das Regiões Administrativas. Solicitações para pesquisas e solicitações referentes à mapas são, também, substanciais entre as interações. Há poucas solicitações para outras áreas da empresa, como solicitações de informações sobre *urbanismo*, *emprego*, *produto interno bruto*, *Idecon* e outros tipos de dados.

Várias das informações solicitadas podem ser encontradas no site da Codeplan, como mostrado pela avaliação interna realizada. No entanto, algumas informações, como *mapas* e temas de *urbanismo* têm menor proporção de informações encontradas. Informações relacionadas à *finanças* ou *PIB* foram encontradas, o que justifica a baixa procura da população em obter esses dados por meio de solicitação. As outras categorias possuem frequências de manifestação similares, o que sugere que não há grande dificuldade em encontrar essas informações no site da Codeplan.

Apesar disso, alerta-se que, apesar de boa parte das informações poderem ser encontradas no site, ainda há um grande número de manifestações referentes às informações encontráveis. O desenvolvimento do site visando a facilitação da obtenção de informações pode ser colocado como um projeto para a empresa. Além disso, o grande número de pedidos de informações para pesquisa sugere que a apresentação de dados deva considerar o público acadêmico.

A manutenção das manifestações em 2020 em relação a 2019 é inesperada por duas razões. A primeira é que, com uma sociedade mais digital, esperava-se um aumento no número de manifestações. A segunda é que esse padrão difere do conjunto de Ouvidorias do GDF, que apresentou crescimento do número de manifestações.

A avaliação dos dados da Ouvidoria indica áreas para melhoria na empresa. A melhor apresentação dos dados, facilitando sua localização no site, e direcionamentos das informações para pesquisadores pode reduzir a carga de trabalho da Ouvidoria da Codeplan.

Não há evidências que sugiram que a redução de manifestações por meio da Ouvidoria seja um ciclo virtuoso para a empresa. Afirma-se isso, pois ainda existem informações produzidas pela Codeplan com difícil acesso. Por fim, a empresa exerce um claro papel como núcleo de dados do Distrito Federal, o que indica a importância da Codeplan para o avanço de políticas públicas baseadas em evidências e pesquisas regionais e nacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSUNÇÃO, H. de Mello de. **Ouvidoria-geral do DF: Uma análise dos comentários da população**. 2019. Disponível em: <http://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/NT-Ouvidoria-Geral-do-DF-Uma-analise-dos-comentarios-da-populacao.pdf>.
- BENOIT, K.; MUHR, D.; WATANABE, K. **Stopwords: Multilingual Stopword Lists**. [s.l.], 2020. R. package version 2.1. Disponível em: <https://CRAN.R-project.org/package=stopwords>.
- Ouvidoria do Distrito Federal. **Relatório ouvidoria 2020**. 2020. Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relatorio-trimestral-1otrimestre-2021.pdf>.
- Ouvidoria do Distrito Federal. **Painel da Ouvidoria do Distrito Federal**. 2021. Disponível em: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.
- Ouvidoria do Distrito Federal. **Site da Ouvidoria do Distrito Federal**. 2021. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/>.
- R Core Team. **R: A Language and Environment for Statistical Computing**. Vienna, Austria, 2021. Disponível em: <https://www.R-project.org/>.
- SANTOS, A. R. *et al.* O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã. Escola Nacional de Administração Pública (Enap), 2019.
- SILGE, J.; ROBINSON, D. tidytext: Text mining and analysis using tidy data principles in r. **JOSS**, The Open Journal, v. 1, n. 3, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21105/joss.00037>.
- WICKHAM, H. *et al.* **dplyr: A Grammar of Data Manipulation**. [s.l.], 2021. R package version 1.0.5. Disponível em: <https://CRAN.R-project.org/package=dplyr>.

**Companhia de Planejamento
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal
SAM, Bloco H, Setores Complementares
Ed. Sede Codeplan
CEP: 70620-080 - Brasília-DF
Fone: (0xx61) 3342-2222
www.codeplan.df.gov.br
codeplan@codeplan.df.gov.br