



ABRIL, MAIO E JUNHO 2025

**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA IPEDF
CODEPLAN
3.º TRIMESTRE**

2025

**ELABORADO POR:
NAZARÉ DOMINICI
JANETE ODRIA**

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR -GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

OUVIDORA IPEDF

Nazaré Dominici

EQUIPE

Janete Odria

Sibele Lima

APRESENTAÇÃO

O Instituto de Pesquisa e Estatística – Codeplan O IPEDF é um órgão da estrutura do Governo do Distrito Federal, vinculado à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, tem como missão, Produzir e disseminar dados e informações de caráter técnico científico, capazes de subsidiar os órgãos do Governo do Distrito Federal e demais entidades da sociedade na proposição de políticas públicas essenciais ao desenvolvimento.

A Ouvidoria um canal essencial de comunicação entre o IPEDF e seus públicos, permitindo que cidadão, colaboradores e a comunidade expressem suas demandas, sugestões e reclamações, por meio do Sistema ParticipaDF, (www.participa.df.gov.br), estas manifestações uma vez captadas são triadas e direcionadas para as áreas técnicas ligadas ao assunto demandado, 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.

Este relatório apresenta o resultado do 3º trimestre de 2025 da Ouvidoria — IPEDF, onde apresenta uma análise das atividades e resultados, destacando sua importância na promoção da transparência, da prestação de contas e da melhoria contínua dos serviços prestados.

Neste documento, foram apresentados dados sobre o volume de atendimentos, categorias de manifestações recebidas.

NOSSOS NÚMEROS

1º TRIMESTRE

37

REGISTROS NO 3º TRIMESTRE



36- Internet - 100%



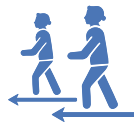
0 - Central 162 - 00%



0 - Presencial - 00%



0 Outros - 00%



0- Ouvidoria Itinerante
-00%

ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025, foram registrados 37 atendimentos no sistema Participa-DF, sendo 07 manifestações direcionadas à Ouvidoria e 30 registros ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) – Pedidos de Acesso à Informação.

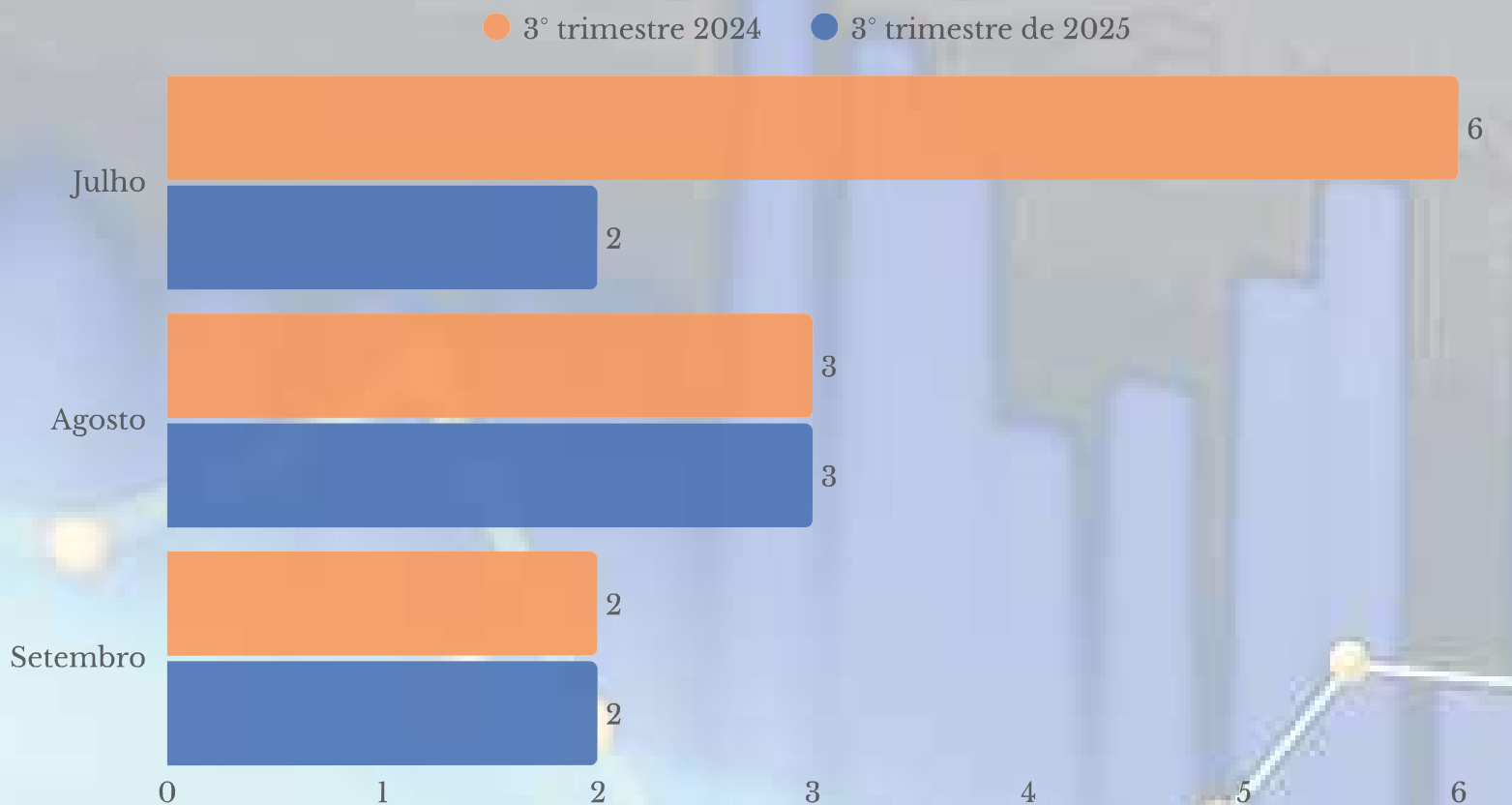
No mesmo período de 2024, foram contabilizadas 11 manifestações direcionadas à Ouvidoria e 28 registros ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), totalizando 39 manifestações, o que representa uma redução de 5,13% no comparativo anual.

Observa-se que a internet manteve-se como o principal canal utilizado pelos cidadãos para o registro direto de suas manifestações na Plataforma Participa-DF. Reforçando o compromisso institucional de ofertar um atendimento ágil e tempestivo, esta Ouvidoria busca, de forma contínua, assegurar a qualidade dos serviços prestados, promovendo a transparência e o fortalecimento da relação entre o cidadão e a Administração Pública.

No período analisado, destaca-se o aperfeiçoamento das práticas de resposta e acompanhamento das manifestações, com foco na padronização das comunicações, redução de prazos de atendimento e ampliação da acessibilidade aos canais de participação social. Tais ações visam consolidar uma cultura institucional orientada para o cidadão, pautada na escuta ativa, na responsividade e na melhoria contínua da gestão pública.

COMPARATIVO MENSAL

2024 X 2025



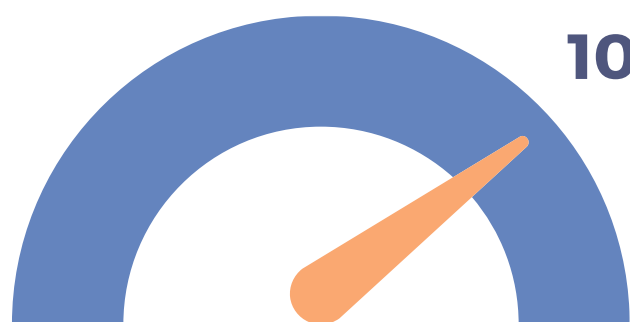
ANÁLISE

Considerando o modelo de atuação desta Autarquia, cuja prestação de serviços não é direcionada diretamente à população, verifica-se que o volume de manifestações registradas na Ouvidoria mantém-se em níveis reduzidos quando comparado ao de outras instituições públicas que possuem atendimento direto ao cidadão.

Tal característica operacional justifica os índices apresentados, uma vez que as atividades desenvolvidas por este IPEDF concentram-se, predominantemente, no apoio técnico e na produção de informações estratégicas destinadas à tomada de decisão do Governo do Distrito Federal, possuindo, portanto, menor interface direta com o público externo.

Não obstante essa especificidade, a Ouvidoria mantém o compromisso institucional com a transparência, imparcialidade e observância dos princípios da administração pública.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA



Reclamação



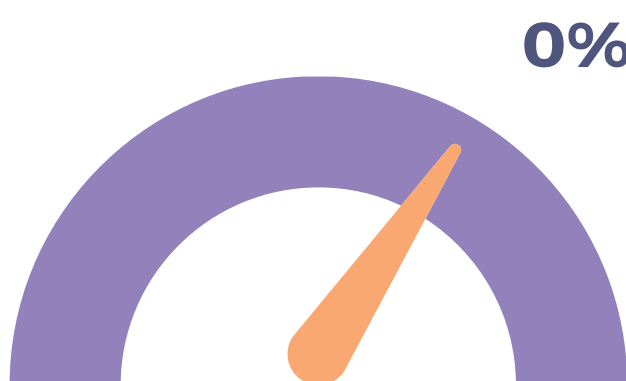
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

ASSUNTOS + DEMANDADOS OUVIDORIA

02

**Discriminação
Religiosa**

01

**Atendimento na
rede de
Ouvidoria**

01

**Descumprimento de
acordo em Contrato**

01

**Serviço prestado por
órgão/entidade do GDF**

01

**Fiscalização de
Contrato**

01

**Plano de Saúde
- GDF Saúde**

ANÁLISE

Situação das Manifestações:

**Avaliação do Cidadão
Quanto à Resolutividade**

28,6% Resolvida;
28,6% Não Resolvida;
42,9% Não avaliados pelo Cidadão.

Situação das Manifestações:

**Avaliação do Cidadão
Quanto à Satisfação**

100% de Satisfação com o serviço
de Ouvidoria.

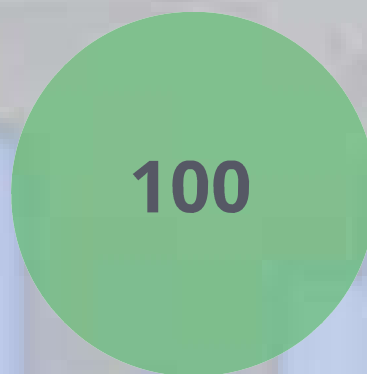
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Total de pedidos



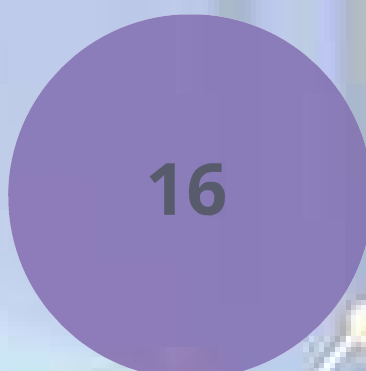
Tempo médio de
resposta



% resposta no
prazo



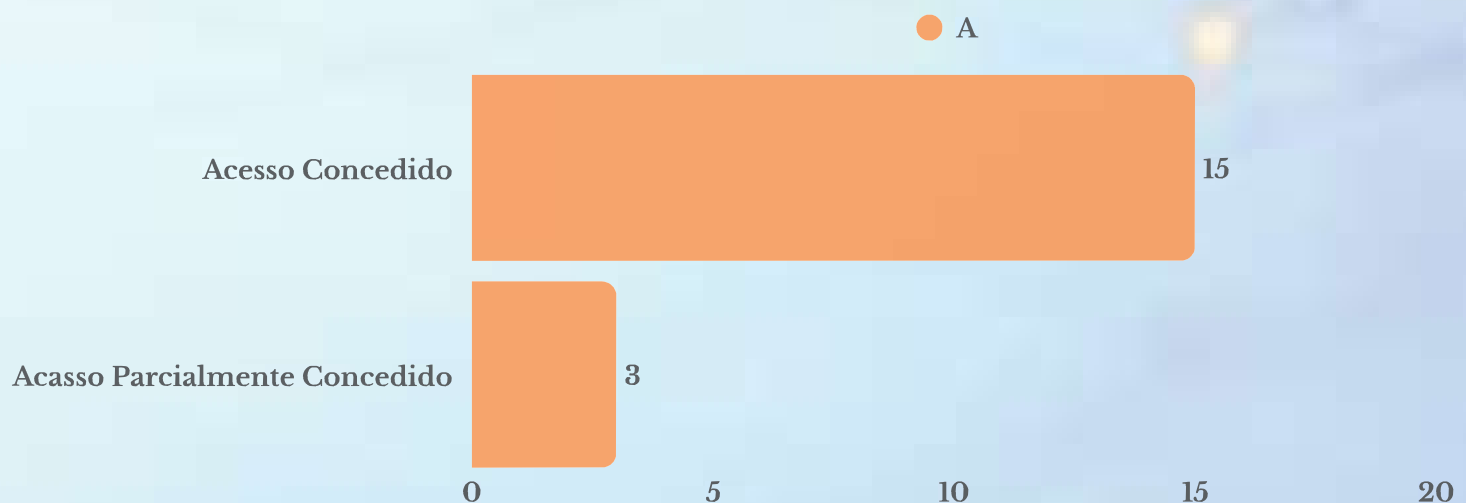
Acolhidos



Não Acolhidos

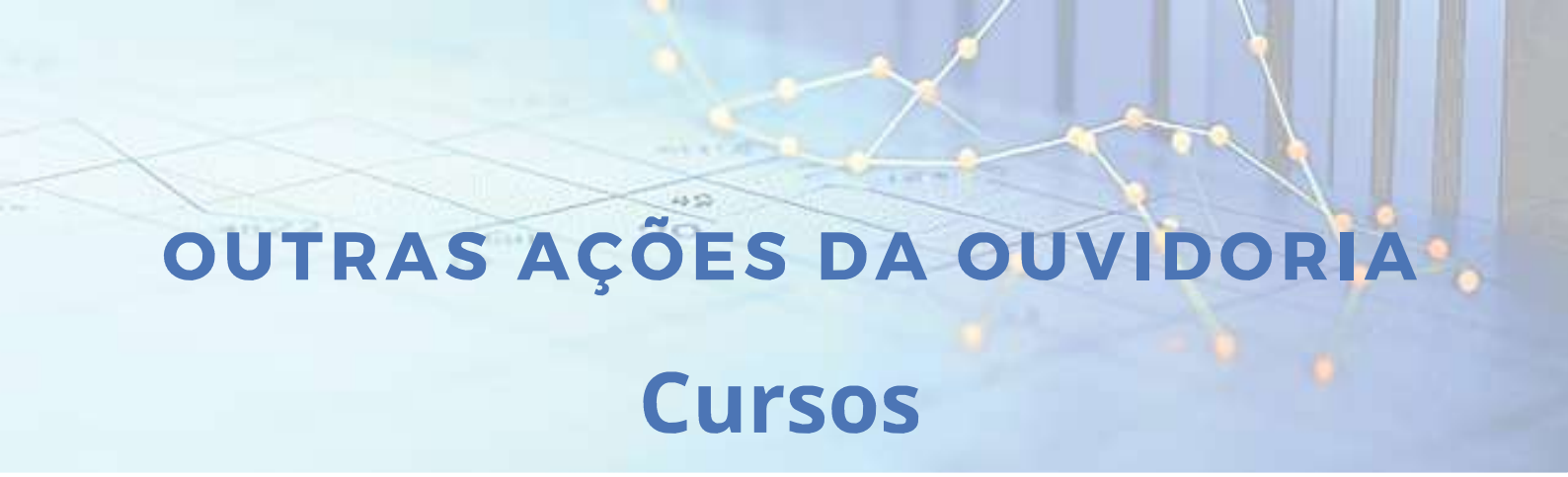
ANÁLISE

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 30 pedidos de acesso à informação. Desses, 16 não foram acolhidos devido a falta de competência para responder, a informação solicitada não faz parte da carta de serviço deste IPEDF.



Acesso às câmeras de monitoramento do DER
Relatórios anuais de bens e serviços das empresas estatais (2)
Agendamento Na Hora
Licenciamento Ambiental Cond. Serra Azul e Mansões Sobradinho
Dados da área total dos edifícios e equipamentos públicos do Distrito Federal em metros quadrados (m²).
Quantitativo populacional que reside nos seguintes Núcleos Rurais: Núcleo Rural Taquara, Núcleo Rural Santos Dumont, Núcleo Rural Rajadinha, Núcleo Rural Tabatinga, ambos localizados em Planaltina, Distrito Federal.
Quantitativo populacional que reside nos seguintes Núcleos Rurais: Núcleo Rural Chapadinha e INCRA 8, ambos localizados em Brazlândia, Distrito Federal.
Se os advogados do quadro efetivo deste órgão estão sujeitos a algum sistema de controle de ponto ou de jornada de trabalho. * Se há regulamentação interna que discipline a modalidade de teletrabalho (home office) para os mesmos cargos.
Quantidade de pessoas no mercado informal e quantidade de pessoas na faixa de baixa renda seguintes cidades: Ceilândia, Samambaia, Taguatinga, Brasília (plano piloto), Sol Nascente e Vicente Pires."
Dados PDAD A2024 – distribuição da população por faixas de idade e sexo
Servidores submetidos a processo disciplinar e demissão administrativa
Informações sobre construção de colégio no Morro da Cruz em São Sebastião (2)
Dados populacionais da QI 15 do Lago Sul
Questionário sobre informações epidemiológicas
Referente à OUV173742 MC Serviços
Questionário sobre informações epidemiológicas
Micro dados sobre evasão escolar no ensino médio
Dados populacionais R. A. Itapoã
Dados sobre população com acesso a plano de saúde no DF por R.A.
Informações sobre gastos com ferramentas, soluções, de Inteligência Artificial no Governo do Distrito

Índice de Vulnerabilidade Social
Nº de habitantes e domicílios no Incra 9
Dados sobre violência doméstica contra crianças e adolescentes
Dados sobre mulheres negras que participaram dos editais das mostras de cinema no Festival de Cinema de Brasília (Mostra Brasília) nos anos de 2018-2024
Micro e pequenas empresas que beneficiadas com programas de incentivo do GDF (microcrédito)
Solicita certidão, mas é anônima
Solicita dados populacionais das R.A's



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Cursos

- 1** LGPD: Introdução à legislação e implementação prática. EGOV
- 2** Aulões EGOV - Atendimento inteligente: como usar IA para responder melhor ao cidadão.
- 3** Assédio na Administração Pública. EGOV
- 4** Transparência, Ética e Controle Social. EGOV
- 5** Ouvidoria Estratégica. EGOV
- 6** Lei de Acesso à Informação. EGOV
- 7** Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral - ENAP
- 8** Atendimento ao Público - EGOV



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Reuniões

- 1** 17/7/2025 - Reunião preparatória da Semana da LAI - Hemocentro de Brasília
- 2** 31/7/2025 - Reunião do Comitê Interno de Governança Pública
- 3** 28/8/2025 - Reunião do Comitê de Gestão de Riscos
- 4** 8/9/2025 - Reunião do Comitê Interno de Governança Pública
- 5** 22/9/2025 - 5º Encontro de Autoridades de Monitoramento da LAI
- 6** 26/9/2025 - Palestra Ética Digital: O Encontro entre IA, LGPD e LAI. Auditório do IPEDF Codeplan (em comemoração à Semana da LAI)