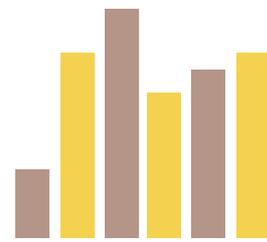


# RELATÓRIO - OUVIDORIA GERAL

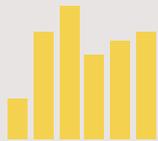


## 1º TRIMESTRE



# 2024

# NÚMEROS DA OUVIDORIA- 1º TRIMESTRE 2024



**89.989**

## Manifestações



48.150 - Internet - 53,5%



33.464 - Central 162 - 37,2%



8.133 - Presencial - 9%



216 - Outros - 0,2%



26 - Ouvidoria Itinerante -0,1%

Ao compararmos o número de manifestações registradas no 1º trimestre de 2023 com o mesmo período de 2024, observamos um aumento de 10.983 manifestações. Esse crescimento demonstra que os cidadãos estão cada vez mais conscientes do seu papel e da importância de exercer sua participação social, utilizando a Ouvidoria como instância para auxiliá-los.

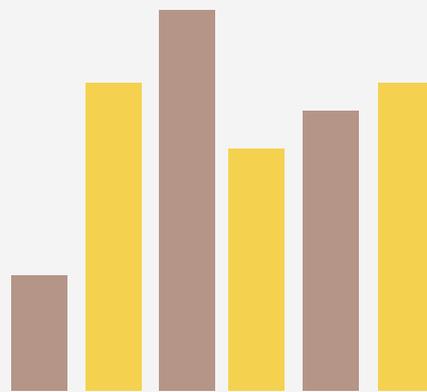
Mais da metade das manifestações foi registrada pela internet, diretamente no Sistema Participa-DF. Esse padrão tem se repetido ano após ano, comprovando que os cidadãos estão cada vez mais familiarizados com o Participa-DF. A última vez que o registro de manifestações por telefone superou o registro pela internet foi em 2020.

Diante disso, entendemos a importância de disponibilizar um sistema mais intuitivo, onde o cidadão não precise gastar muito tempo para utilizar o Participa-DF.

# AÇÕES E PROJETOS

Para o biênio de 2024/2025, temos três grandes objetivos estratégicos que serão alcançados com a execução de 16 projetos. Além disso, focaremos em uma importante ação estruturante: mapear e identificar melhorias em nossos principais processos.

Para conhecer os detalhes do que vamos fazer nesses dois anos, confira nosso Plano de Ação! Basta acessar pelo QR Code ao lado.



PLANO DE AÇÃO 2024/2025

1

Institucionalizar a avaliação de serviços

2

Disseminar a Governança de Serviços

3

Fortalecer a Rede de ouvidorias

4

Mapeamento dos Macroprocessos (ação estruturante)

O nosso cronograma de execução para o 1º semestre prevê a entrega de 8 projetos relacionados a 2 objetivos estratégicos, são eles:

## DISSEMINAR A GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

- Certificação em Governança de Serviços;
- Imersão e Mentoria em 1 órgão do GDF;
- ACT Detran;
- Novo Prêmio de Ouvidorias - Melhores Cartas de Serviços.

- Revisão Normativa;
- Atualização do Guia de Ouvidorias;
- Formação Continuada;
- Gestão da Qualidade do Serviços de Ouvidoria.

## FORTALECER A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



**89.989**

## Manifestações



Reclamação  
- 74,2%



Solicitação -  
18,3%



Elogio - 3,8%



Denúncia -  
2%



Informação -  
1,3%



Sugestão -  
0,4%

Em 2024, comparado ao primeiro trimestre de 2023, observamos um crescimento de 13,9% no número de manifestações registradas, especialmente em algumas tipologias.

O maior aumento ocorreu nos registros de denúncias, que cresceram 79,4%. As reclamações aumentaram 12,3% e as solicitações, 18,6%.

Esse aumento significativo nas manifestações demonstra um maior engajamento dos cidadãos na utilização da Ouvidoria para exercerem seu direito à participação social e contribuírem para a melhoria dos serviços públicos.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



**COMBATE AO  
FOCO DA  
DENGUE**

**5.011**



**CARTÃO  
MATERIAL  
ESCOLAR-CME**

**3.963**



**TAPA-  
BURACO**

**3.601**



**SERVIDOR  
PÚBLICO**

**2.580**



**CRAS- VAGAS  
PARA  
ATENDIMENTO  
2.312**

No primeiro trimestre de 2024, o Distrito Federal vivenciou uma epidemia de dengue, e nossos números refletem esse cenário. O assunto "Combate ao foco da dengue" foi o mais solicitado, representando 5,5% de todas as manifestações registradas no período.

Por meio das demandas computadas na Ouvidoria, o governo direcionou e reforçou o trabalho em locais com maior incidência de casos, concentrando a fiscalização nesses pontos.

Além dos canais oficiais da Ouvidoria, o GDF disponibilizou, desde o dia 18 de janeiro, o telefone 199 para receber, tratar e encaminhar denúncias que envolvam focos da dengue nas regiões do DF. Administrado pela Subsecretaria de Defesa Civil em parceria com o Corpo de Bombeiros Militar do DF (CBMDF), o canal recebeu, em média, 59 denúncias por dia.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI



**101**  
**Pedidos**

**8 DIAS**  
TEMPO  
MÉDIO DE  
RESPOSTAS

**100 %**  
RESPONDIDO  
NO PRAZO

  
IDENTIFICADO  
33 %

  
ANONIMIZADO  
67 %

  
INTERNET  
97%

  
PRESENCIAL  
3%

No 1º trimestre de 2024, todos os pedidos de acesso à informação encaminhados para a Controladoria Geral do Distrito Federal foram respondidos dentro do prazo estabelecido. Isso é um indicativo positivo de eficiência na gestão da transparência pública.

Comparando com o mesmo período de 2023, houve um aumento significativo de 16,9% no número de pedidos registrados. Esse aumento reflete um maior engajamento por parte dos cidadãos, demonstrando uma crescente conscientização sobre os direitos de acesso à informação garantidos pela Lei de Acesso à Informação.

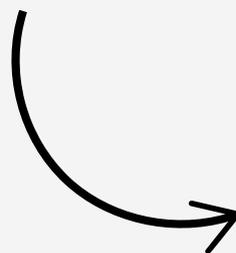
Esse cenário é muito positivo, pois não apenas fortalece a democracia ao aumentar a participação cidadã, mas também reforça a responsabilidade das instituições públicas em garantir a transparência e a prestação de contas.

# OUVIDORIA EM FOCO

## NOVA SALA DE ATENDIMENTO DA OGDF

Para começar o ano com o pé direito, no dia 22 de fevereiro tivemos a felicidade de inaugurar a nova sala de atendimento ao cidadão da OGDF. Essa sala foi projetada com foco em acessibilidade, acolhimento e segurança, tanto para os cidadãos quanto para os servidores que os atendem, proporcionando um ambiente de trabalho mais seguro e tranquilo.

Para saber mais detalhes sobre a inauguração e o funcionamento da nova sala de atendimento, clique aqui:



**[Clique aqui](#)**

# OUVIDORIA EM FOCO

## Validação de cadastro

Pensando sempre em melhorias, implementamos no dia 04/03 a validação de cadastro dos usuários do Participa-DF. Agora, a população conta com mais uma ferramenta de segurança para seus dados pessoais: a validação cadastral, que realiza uma consulta no banco de dados da Receita Federal para verificar se o CPF é válido ou se está com alguma pendência.



## Mais acessibilidade nas Ouvidorias



No mês de março também foi reforçado recursos para auxiliar a acessibilidade no Participa-DF. As melhorias facilitam a utilização para pessoas com deficiência (PcDs) que usam o programa NVDA – plataforma para a leitura de tela que faz uso de código aberto para “ler” o Windows e facilita a inclusão digital de deficientes visuais.

Entendemos que tais aprimoramentos garantem melhor acessibilidade para as mais de 1,8 mil pessoas cadastradas no sistema, com algum tipo de deficiência.

# FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA PÚBLICA

## Capacitações realizadas:



## Objetivo estratégico

**FORTALECER A  
REDE DE  
OUVIDORIAS DO  
GDF**

**Projeto: Formação  
continuada da  
Rede SIGO**

O primeiro curso ministrado em 2024 pela equipe da OGDF, como parte da Formação Continuada em Ouvidoria Pública, foi “CANVA para Ouvidorias”. Este curso ocorreu nos dias 26 e 27 de março de 2024, contando com um total de 19 inscritos.

A nossa trilha de formação é composta por uma trilha de aprendizagem que contempla 3 módulos:

- Módulo I: Começando o trabalho de ouvidoria;
- Módulo II: Produzindo resultados para melhorar vidas;
- Módulo III: Conhecendo novos temas .

# REUNIÕES, EVENTOS E PARTICIPAÇÃO



Iniciamos o trimestre participando de eventos importantes. O primeiro foi o 1º Encontro da Ouvidoria da Secretaria de Educação de 2024, realizado no dia 07 de março, com o objetivo de alinhar as ações para o ano e promover momentos de enriquecimento para melhorar o atendimento ao cidadão e a gestão da rede de ouvidorias.

Também participamos do “Ouvidoria-Day”, organizado pelo Tribunal de Contas do DF (TCDF) e promovido pela Escola de Contas Públicas, no dia 19 de março, no Plenário do TCDF. Este evento, destinado às ouvidorias públicas, servidores do TCDF e à sociedade em geral, focou no aprimoramento das ouvidorias, fortalecendo seu papel como instrumento de fomento ao controle social e à transparência pública.

Além disso, participamos de dois eventos nacionais fora de Brasília. Na Reunião da Câmara Técnica de Governança, Controle Social, Ouvidoria e Comunicação da ABAR, realizada em Goiânia/GO, no dia 19 de março, debatemos o Painel "Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas". E no 1º Seminário de Regulação da AGER (Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos do Estado de Mato Grosso), discutimos o Painel "Importância da Ouvidoria na Regulação dos Serviços Públicos", no dia 22 de março.

Para fechar o trimestre com chave de ouro, no dia 25 de março, celebramos o Dia da Ouvidoria, evento organizado pela OGDF, que reuniu 130 servidores do GDF no Teatro Caesb. Os participantes trocaram experiências sobre suas vivências em ouvidoria e acompanharam a apresentação dos trabalhos premiados no último Concurso de Melhores Práticas em Ouvidorias. O evento, com o tema “Cuidar de quem cuida”, ofereceu diversos serviços voltados para a saúde e o bem-estar dos ouvidores, ouvidoras e suas equipes.



OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL  
**MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA**

ASSESSORA ESPECIAL  
**KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA**

ASSESSORIA TÉCNICA  
**BÁRBARA MACIEL SIDOU PIMENTEL**  
**CLODOALDO LEANDRO DA SILVA**

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E  
GOVERNANÇA EM OUVIDORIA  
**ALINE DOS ANJOS CARNEIRO CRUZ**

DIRETORA DE DESENVOLVIMENTO E  
PROJETOS ESTRUTURANTES EM OUVIDORIA  
**MARIA ALTAIR VILANOVA VIANA**  
**NETA VALENTIM**

DIRETORA DE INTELIGÊNCIA EM OUVIDORIA  
**MOHARA DE MELO GUIMARÃES**

COORDENADOR DE GESTÃO DO  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO  
**CLEITON GONÇALVES OKI DE BRITO**

DIRETOR DE GESTÃO DO ATENDIMENTO DE  
DENÚNCIAS  
**JOÃO MANOEL DE MORAIS LEITE**

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO  
**LITCYA COELHO ALVES DE OLIVEIRA**

GERENTE DE QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO EM OUVIDORIA  
**MARINA DE SOUSA CARVALHO**

COORDENADOR DE ARTICULAÇÃO E  
GESTÃO DA QUALIDADE EM OUVIDORIA  
**ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI**

DIRETOR DE GESTÃO DA QUALIDADE EM  
OUVIDORIA  
**ANTÔNIO AUGUSTO GUTERRES**

DIRETORA DE ACOMPANHAMENTO DAS  
OUVIDORIAS  
**WILLIANA JORGE OLIVEIRA**

GERENTE DE MONITORAMENTO E  
QUALIDADE EM OUVIDORIA  
**KÁSSIA NÚBIA RODRIGUES MATEUS**

ESTAGIÁRIAS  
**GEOVANA DE OLIVEIRA SILVA**  
**EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA**  
**PATRICIA CAROLINE LEITE MENDES**