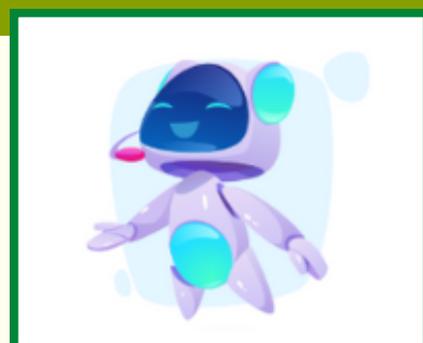


RELATÓRIO ANUAL



2024



Ouvidoria - Geral do Distrito Federal

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



A Ouvidoria – Geral

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
DANIEL ALVES LIMA

CONTROLADOR-GERALADJUNTO DO DISTRITO FEDERAL
BRENO DA ROCHA PIRES E ALBUQUERQUE

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

ASSESSORA ESPECIAL
KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA

ASSESSORA TÉCNICA
MARIA IZABEL BRAGA WEBER

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

DIRETORA DE INTELIGÊNCIA EM OUVIDORIA
MOHARA DE MELO GUIMARÃES

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

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

LUÍZA NUNES DA SILVA
EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA
PATRÍCIA CAROLINE LEITE MENDES

ELABORADO E DIAGRAMADO POR:
ALINE DOS ANJOS CARNEIRO CRUZ
MOHARA DE MELO GUIMARÃES



Palavra do Controlador

às ouvidoras, ouvidores e equipes de ouvidoria do Governo do Distrito Federal

A jornada que as ouvidorias da Rede SIGO trilharam ao longo desses 12 anos é uma história de união, aprendizado e avanços. Cada passo dado foi possível graças à dedicação de ouvidoras, ouvidores e suas equipes, que têm trabalhado de forma incansável para transformar a relação entre governo e sociedade.

Essa trajetória nos mostra que juntos somos mais fortes. A integração entre as ouvidorias do GDF não só potencializou o alcance de nossas ações, como também garantiu respostas mais ágeis e eficazes às demandas da população. Trabalhar em rede é muito mais do que compartilhar informações; é construir soluções coletivas, ampliar horizontes e fortalecer nossa atuação como uma só força.

Que os próximos anos sejam de ainda mais cooperação e desenvolvimento. Unidos, seguiremos fazendo da ouvidoria do GDF um exemplo de eficiência, inovação e transformação para a sociedade. Parabéns a todos que fazem parte dessa história!

Daniel Alves Lima

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



Palavra da Ouvidora

Ao longo deste relatório, apresentamos não apenas números e indicadores, mas a essência da Ouvidoria como um espaço de escuta, acolhimento e transformação. Cada manifestação recebida representa uma história, uma expectativa e, muitas vezes, um chamado à mudança. E é nessa escuta ativa que encontramos o verdadeiro sentido do nosso trabalho: fazer com que o setor público seja cada vez mais responsivo, eficiente e, sobretudo, humano.



A Ouvidoria não é apenas um espaço de registros e respostas; é um instrumento de evolução contínua dos serviços públicos. Somos pontes entre o cidadão e o Estado, tradutores das demandas sociais em melhorias reais. Nosso compromisso é garantir que cada voz seja ouvida, que cada queixa seja analisada e que cada sugestão possa contribuir para um serviço público mais simples, direto e acessível.

Ao refletirmos sobre os avanços de 2024, sabemos que o caminho para um setor público mais inovador e eficaz passa por um diálogo constante com a sociedade. As demandas dos cidadãos reais - aqueles que estão na ponta, que necessitam de um atendimento claro e resolutivo - precisam ser a nossa prioridade.

Que este relatório seja um convite à continuidade desse trabalho. A Ouvidoria segue firme, comprometida com a transparência, a escuta qualificada e a melhoria constante dos serviços públicos. Seguimos juntos, transformando desafios em soluções e construindo um governo mais próximo, responsivo e alinhado às necessidades de quem realmente importa: o cidadão.

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Mudança na Gestão...

Em 2024 tivemos mudança na gestão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. No dia 18/04/2024 foi oficializada a designação de Maria Fernanda Cortes de Oliveira para o cargo de Ouvidora-Geral do GDF, no lugar de Cecília Souza da Fonseca, que assumiu a Subcontroladoria de Governança e Compliance, da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

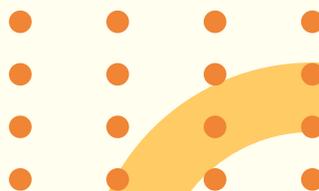
Essa nova formulação da gestão nas duas unidades fortaleceu ainda mais o entendimento de que as temáticas de Ouvidoria, Governança e Compliance devem caminhar lado a lado, unificando projetos com o foco na melhoria dos serviços para a sociedade e no controle interno das instituições. Essa integração fortalece os mecanismos de transparência, eficiência e eficácia na administração pública do Distrito Federal.

Maria Fernanda Cortes de Oliveira, com vasta experiência em gestão pública e ouvidoria, trouxe uma visão inovadora e focou no fortalecimento na comunicação entre o governo e a população. Além disso, a Ouvidora deu continuidade aos projetos existentes e implementou novas estratégias que facilitaram o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e a resolução de demandas.

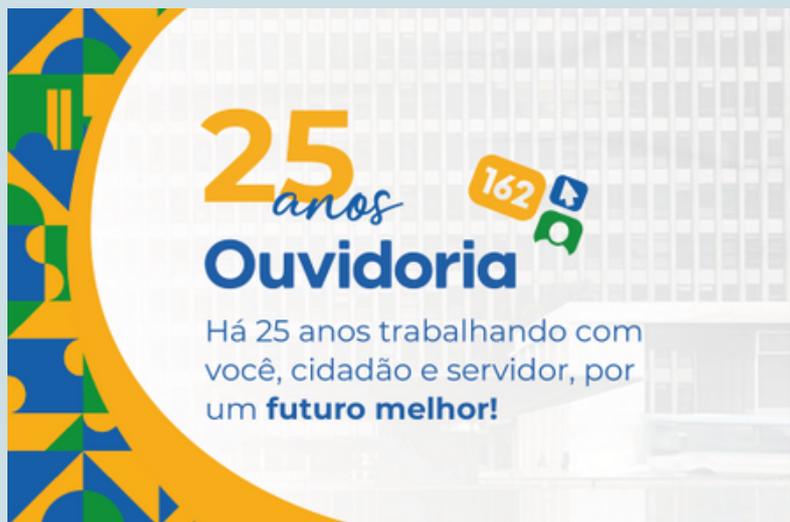
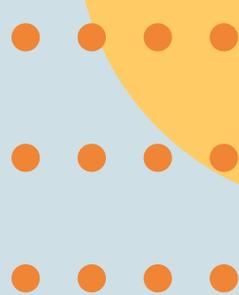


Já Cecília Souza da Fonseca, na Subcontroladoria de Governança e Compliance, recebeu o desafio de assegurar que as políticas e procedimentos internos estejam alinhados com as melhores práticas de governança, promovendo um ambiente de integridade e conformidade.

Essa mudança de gestão representou um esforço para aprimorar os mecanismos de ouvidoria e compliance, fundamentais para a credibilidade e o bom funcionamento da administração pública.



25 anos da Ouvidoria



Em julho a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) comemorou 25 anos com muitos motivos para festejar. Os registros cresceram anualmente, os projetos de parceria e reestruturação do órgão foram bem-sucedidos, e os investimentos em informatização do sistema e capacitação dos servidores se mostraram promissores, resultando em um aumento de 200% nos elogios recebidos desde 2017.



1 milhão de cidadãos

Outro fato que marcou o aniversário foram os mais de 1 milhão de usuários registrados (até 23 de julho, eram 1.000.585 cadastros de pessoas físicas e jurídicas) no Participa DF, a plataforma online que unifica os serviços de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação.

EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO DF



EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO DF



EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO DF



2022

Lei 6.519

Protege os direitos dos usuários e reforça a ouvidoria como ferramenta de fiscalização



2022

Guia Prático

Elaborado com linguagem simples, contém orientações práticas para a Rede SIGO/DF



2022

Robô IZA

Inteligência artificial que auxilia o cidadão a classificar manifestações



2024

Acessibilidade

Atendimento presencial com o Programa DFLibras e acessibilidade online com o sistema NVDA



2024

1 milhão

A plataforma Participa DF, até o dia 23/7/24, havia alcançado o número de 1.000.585 usuários





Rede de Ouvidorias do GDF celebra 12 anos

A Rede Sigo, que integra 131 ouvidorias do Governo do Distrito Federal (GDF), celebra 12 anos de existência como um marco na comunicação entre governo e população. Criada para atender de forma ágil às demandas dos cidadãos, a rede conta com mais de 400 servidores e já conquistou a confiança de mais de 1 milhão de usuários na plataforma Participa DF, que integra serviços de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Desde a criação das ouvidorias há 25 anos, o GDF percebeu a importância da integração, padronizando procedimentos e tornando-se referência nacional em inovação e eficiência. A modernização dos serviços, como a introdução do atendimento on-line em 2013, impulsionou um crescimento expressivo de 155,54% na quantidade de manifestações, passando de 125,5 mil em 2012 para 320,7 mil em 2024.

Nova sala de atendimento da Ouvidoria-Geral



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.

Localizada no 13º andar do Anexo do Buriti, onde também funcionam outros setores da CGDF, o novo espaço foi preparado com o objetivo de suprir as necessidades e as características do trabalho na Ouvidoria.



Validação de cadastro



No dia 04/03 implementamos 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.

O processo é assim: no momento do cadastro, o sistema gera desafios para verificação da identidade, e já faz uma consulta à base da Receita Federal. Com o cadastro validado, o Participa já traz os dados pessoais preenchidos. Essa medida, além de assegurar maior segurança ao sistema, reduz preenchimentos errados e torna a experiência dos usuários mais agradável.



Acessibilidade nas Ouvidorias

Mais acessibilidade nas Ouvidorias

No mês de março reforçamos 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 pessoas com deficiência visual.



Tais aprimoramentos garantem melhor acessibilidade para as mais de 1.800 pessoas com deficiência visual, cadastradas no sistema.

Atendimento em Libras - DF Libras

No Dia Nacional de Libras, 24 de abril, as Ouvidorias do GDF passaram a contar com uma nova ferramenta que facilita o atendimento e a comunicação com pessoas surdas.

O programa DF Libras, por meio de um QR Code próprio, disponibiliza a tradução em tempo real para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) em todos os atendimentos presenciais realizados nas Ouvidorias.

A iniciativa é resultado da parceria entre a CGDF e a Secretaria da Pessoa com Deficiência do DF (SEPD).



Participa DF ganha prêmio nacional - ENAP

A Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) conquistou o 3º lugar na categoria três do 28º Prêmio de Inovação em Gestão Pública, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). A premiação da categoria, voltada para inovação em serviços ou políticas públicas no Poder Executivo estadual, do Distrito Federal e municipal, contou com a participação de mais de 400 projetos de todo o Brasil.

Atualmente, uma pessoa leva apenas seis minutos para fazer uma ouvidoria, uma diminuição de 60% no tempo gasto para essa atividade. Antes da plataforma, o tempo era mais que o dobro: cerca de 15 minutos. O mesmo ocorreu para o tempo médio de resposta às solicitações de informações via LAI: a legislação permite atendimento em até 20 dias; no entanto, o tempo médio via Participa DF é de apenas sete dias.



O Participa DF conta com o suporte da inteligência artificial IZA, que facilita a comunicação entre os cidadãos e o governo, tornando o processo de recebimento e resposta de manifestações mais rápido e acessível. E traz ainda, um formato mais harmônico e amigável. Com isso, a navegabilidade fica mais simples, a linguagem é acessível a todos e o atendimento é interativo e autoinstrutivo.



1º Prêmio Inspiração de Inovação - CGDF



O 1º Prêmio Inspiração de Inovação teve como objetivo estimular e reconhecer ideias e projetos inovadores, com impacto direto na melhoria dos processos internos da CGDF e na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal foi contemplada com duas premiações: uma na Categoria Ideia, Segmento Externo, com o projeto 'Porta Aberta - QR Code de Serviços', e outra na Categoria Inovação, Segmento Interno, com o projeto 'Ouvidoria Fora da Caixa!.'

A proposta 'Porta Aberta: QR Code de Serviços' visa instalar QR Codes nas portas das salas da CGDF, permitindo informar de maneira clara e acessível os serviços oferecidos por cada setor. Isso facilita o acesso dos cidadãos às informações e os direciona ao setor correto de forma eficiente.

O projeto 'Ouvidoria Fora da Caixa' promove encontros da equipe fora do ambiente de trabalho tradicional, incentivando debates, interações e o desenvolvimento de atividades em conjunto, fora das salas de reuniões ou ambientes formais.



Qualidade da Resposta

Em 2024, alcançamos 70% de satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às manifestações, um aumento de 11 pontos percentuais em comparação com 2023. Também ultrapassamos a meta estabelecida em nosso plano de ação para 2025, que era de 61% de satisfação com as respostas.

Esses dados comprovam que os esforços da equipe na análise das respostas, emissão de relatórios com recomendações, visitas técnicas, cursos e orientações estão gerando resultados positivos. Os indicadores obtidos evidenciam o comprometimento e o esforço das ouvidorias seccionais.



ÓRGÃOS ACOMPANHADOS EM 2024:

- Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB);
- Companhia Energética de Brasília (CEB);
- Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal (SODF);
- Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal (SEFAZ);
- Casa Civil do Distrito Federal (CACI);
- Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF);
- Secretaria de Estado do Esporte e Lazer do Distrito Federal (SELDF);
- Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração (SEPLAD);
- Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal (SEMA);
- Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do DF (INAS);
- Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF);
- Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento (ADASA);
- Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF);
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS);
- Administração Regional do Guará (RA X).

Ouvidoria e Governança de Serviços

MENTORIA SUBSAÚDE

A Secretaria de Economia (SEEC), por meio da Secretaria Executiva de Gestão Administrativa, deu início à primeira edição da Mentoria em Governança de Serviços.

Essa ação, realizada com o acompanhamento e supervisão da OGDF, teve como público-alvo os servidores lotados na Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (SubSaúde).

A proposta da mentoria é melhorar os serviços públicos, utilizando informações e experiências fornecidas pelos usuários por meio das ouvidorias. No caso da Secretaria de Economia, o objetivo foi aplicar uma metodologia inovadora para aprimorar os processos de trabalho e melhorar a qualidade das entregas para os servidores usuários.

A mentoria consistiu em uma reunião de alinhamento inicial, quatro encontros para pontos de controle, certificação no Curso de Governança de Serviços (10 aulas presenciais + Aula Magna) realizado na Escola de Governo (EGOV) e uma reunião de avaliação final para a entrega do relatório final.



Ouvidoria e Governança de Serviços

CURSO GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Em 2024, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), em parceria com a Subcontroladoria de Governança e Compliance da CGDF, ministrou aulas para a terceira e quarta turmas do Curso de Governança de Serviços na Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV).

O curso, com carga horária de 44 horas, recebeu, na 3ª turma, servidores dos seguintes órgãos: Junta Comercial (JUCIS), Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF (SEMOB), Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (SubSaúde) da Secretaria de Economia do DF (SEEC), Procuradoria-Geral do DF (PGDF) e servidores da própria OGDF.

A 4ª turma contou com a participação de servidores das Secretarias de Justiça e Cidadania (SEJUS), Economia (SEEC), Esporte e Lazer (SEL), Saúde (SES) e Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD). Ainda com servidores da Subcontroladoria de Governança e Compliance e Ouvidoria-Geral, ambas da CGDF.

No encerramento de cada turma, foi realizada a 'Aula Magna', um evento que reuniu autoridades e especialistas em governança e inovação. Durante esse evento, os alunos do curso apresentaram os desafios enfrentados e as soluções encontradas para melhorar a gestão pública do DF e oferecer serviços de excelência à sociedade.



Ouvidoria e Governança de Serviços

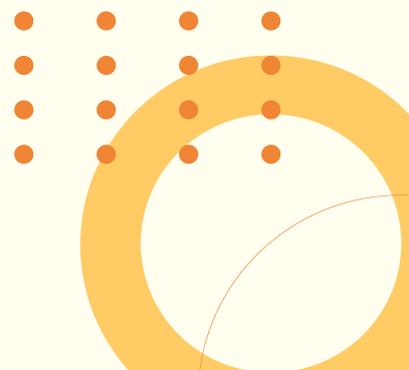
OGDF NA 8ª SEMANA DE CONTROLE DA CGDF

Na 8ª Semana de Controle da CGDF, em 18 de Junho, a Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Fernanda Oliveira, e a Subcontroladora de Governança e Compliance da CGDF, Cecília Fonseca, conduziram a oficina intitulada "Experiência do Usuário e Governança de Serviços".

Durante a oficina, os participantes foram envolvidos em uma dinâmica que explorou diferentes perspectivas sobre os problemas enfrentados pelo Governo do Distrito Federal. A atividade utilizou conceitos de design thinking, insights comportamentais e análise de casos reais, oferecendo uma abordagem prática e interativa.

Os participantes analisaram situações fictícias baseadas em rotinas reais da Perícia Médica. Isso permitiu uma compreensão mais profunda dos desafios diários enfrentados pelos servidores, além de promover a reflexão sobre soluções inovadoras e centradas no usuário para melhorar os serviços públicos.

A oficina proporcionou aos participantes ferramentas e estratégias para aplicar esses conceitos em suas respectivas áreas, contribuindo para uma governança mais eficiente e um serviço público mais acessível e eficaz para os cidadãos do Distrito Federal.



Ouvidoria e Governança de Serviços

OGDF COORDENA OFICINA NO 3º FÓRUM DE GOVERNANÇA DA CGDF



A oficina “governança e redesenho de serviços na prática” foi liderada por Fernanda Oliveira, ouvidora-geral do DF e Aline Cruz, Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria.

O foco foi no debate de como a governança pode ser aplicada no redesenho de serviços públicos, buscando eficiência e melhores resultados para a sociedade.

Para aproximar o debate da realidade, foi apresentado um problema que a Ouvidoria da Administração de São Sebastião enfrentou, em relação ao descarte de resíduos em uma área de preservação.

A intervenção da Ouvidoria local, através de ações simples e inovadoras, solucionou o problema, transformando o local em um espaço de convivência para a comunidade.

Ouvidoria e Governança de Serviços

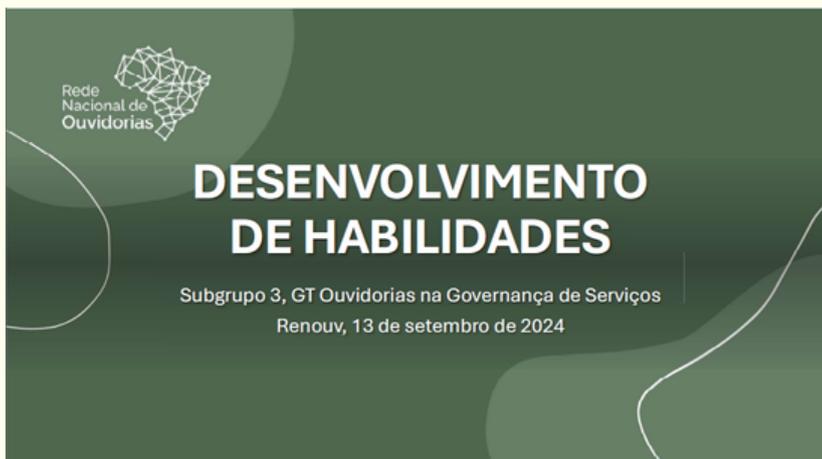
REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS - RENOUV

A OGDF coordenou o grupo de trabalho 'Ouvidorias na Governança de Serviços' da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) durante o exercício de 2024.

Em encontros virtuais mensais com as ouvidorias membros da RENOUV, foram desenvolvidos, em parceria, quatro grandes produtos. Além disso, a OGDF também atuou como Ouvidoria Ouvinte na mentoria do Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos).



CAIXA DE FERRAMENTAS GOVERNANÇA DE SERVIÇOS VERSÃO RESUMIDA



DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES



Ouvidoria e Governança de Serviços

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS - RENOUV

Plano de Curso

CURSO: Jornada do Ouvidor
Melhoria de Serviços por Meio da Governança Pública

Objetivos do Curso:

- Compreender os princípios fundamentais da governança pública.
- Identificar e aplicar estratégias para a melhoria dos serviços públicos.
- Aplicar a Jornada do Ouvidor para alcançar a melhoria dos serviços públicos.
- Aprender a utilizar as ferramentas de gestão propostas no kit de ferramentas: Caixa de Ferramentas

Modalidade:

- Curso de educação à distância, subdividido em 3 módulos/etapas e ao fim de cada um deles o estudante terá um entregável.

Carga horária:

- Módulo 1: xx horas
- Módulo 2: xx horas
- Módulo 3: xx horas
- Total: xx horas

Certificação: Emitida pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

Avaliação:

- Assistir todas as vídeo aulas.
- Responder todos os quizzes de cada módulo/etapa.
- Projeto Prático: Desenvolvimento de um plano de melhoria de serviços utilizando os conceitos aprendidos.
- Apresentação: Compartilhamento do projeto no repositório do site da RENOUV.

Metodologia:

- Vídeo-aulas: Apresentações dinâmicas com exemplos práticos.
- Atividades Interativas: Jogos e quizzes para reforçar o aprendizado, por meio de gamificação.
- Fóruns de Discussão: Espaço para troca de ideias e experiências entre os participantes.
- Avaliações: Testes e projetos para avaliar o progresso dos alunos.

CURSO: JORNADA DO OUVIDOR
MELHORIA DE SERVIÇOS POR MEIO
DA GOVERNANÇA PÚBLICA

CURSO EM FORMATO DE
15 VÍDEO AULAS



Revisão da Sequência da Trilha

Proposta Inicial	REFLEXÃO	Reorganização lógica da Trilha
1. Autoconhecimento:		1. Técnicas de Liderança Servidora (James Hunter);
1.1. Organizacional: áreas e atribuições;		2. Técnicas de Negociação;
1.2. Da própria Ouvidoria: como Controle Social em uma República Democrática.	1º Desenvolver as Lideranças da Ouvidoria	3. Técnicas de Delegação;
2. Técnicas de Liderança Servidora (James Hunter);	2º Capacitá-lo para diagnóstico organizacional	4. Técnicas de Análise e Priorização (Pareto - 80/20);
3. Técnicas de Negociação;	3º Capacitá-lo para disseminar as Ferramentas de nossa Caixa	5. Autoconhecimento Organizacional: áreas e atribuições;
4. Técnicas de Delegação;		6. Autoconhecimento da Ouvidoria: como Controle Social em uma República Democrática.
5. Técnicas de Análise e Priorização (Pareto - 80/20);		7. Técnicas Administrativas do processo administrativo (planejar; organizar; gerir e controlar resultados);
6. Técnicas Administrativas:		8. Técnica Administrativa de modelagem de processos e atualização da Carta de Serviços;
6.1. Análise pelas fases do processo administrativo (planejar; organizar; gerir e controlar resultados);		9. Técnicas para confeccionar relatórios gerenciais da situação e contribuição da ouvidoria na organização.
6.2. Modelagem de processos e atualização da Carta de Serviços;		
7. Técnicas para confeccionar relatórios gerenciais da situação e contribuição da ouvidoria na organização.		

Obs.: Incluído no nome da capacitação e retirados os subtítulos de "autoconhecimento" e de "técnicas administrativas". Renumerado sequencialmente as capacitações.

TRILHAS DE CAPACITAÇÃO
RENOUV



XXIX Edição do Congresso Internacional do CLAD



O Congresso foi promovido pelo Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento (Clad) em colaboração com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) e a Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais (Flacso).

Voltado a servidores públicos, acadêmicos, pesquisadores e todos que se interessam pela evolução da gestão pública, o evento abordou o tema “A transformação necessária para um Estado inclusivo, democrático e eficaz”.

A Ouvidora-Geral, Fernanda Oliveira, conduziu uma oficina focada em Governança de Serviços utilizando informações de ouvidoria. Foi mais uma oportunidade de compartilhar um caso real, de um projeto de sucesso que nasceu em uma ouvidoria da Rede Sigo!



Lançamento do Projeto Participe Aqui

O lançamento do Projeto Participe Aqui, ocorreu no segundo dia da Semana da Controladoria-Geral do DF de Combate à Corrupção, no auditório da Câmara Legislativa do DF (CLDF), reunindo cerca de 500 pessoas.

O projeto é fruto da parceria entre a CGDF e a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), que visa aproximar a população do governo por meio de totens itinerantes para manifestações de ouvidoria.

Com isso, o GDF amplia os canais de comunicação entre o governo e os cidadãos, permitindo o registro de demandas e sugestões em locais estratégicos do Distrito Federal.

Ao total são três totens que oferecem acesso ao Sistema Participa-DF, permitindo à população registrar suas manifestações na Ouvidoria ou solicitar pedidos de acesso à informação."



Fortalecimento da Rede de Ouvidorias -SIGO



Em 2024, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) implementou uma série de ações inovadoras para fortalecer a rede de ouvidorias, com foco na formação da inteligência organizacional. Entre as realizações, destacam-se:

- Realização de três reuniões gerais com a Rede SIGO, promovendo a integração e o alinhamento das ouvidorias.
- Participação no 1º Encontro da Ouvidoria da Secretaria de Educação de 2024, fortalecendo a colaboração entre as unidades.
- Participação no "Ouvidoria-Day", organizado pelo Tribunal de Contas do DF (TCDF) e promovido pela Escola de Contas Públicas, destacando a importância da ouvidoria no controle social.
- Participação na reunião da Câmara Técnica de Governança, Controle Social, Ouvidoria e Comunicação da Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR), realizada em Goiânia/GO, contribuindo para o debate sobre governança e controle social.
- Celebração do Dia da Ouvidoria – "Cuidar de quem cuida", no Teatro Caesb, valorizando os profissionais de ouvidoria.
- Participação no 1º Café com Ouvidores do TJDF, promovendo a troca de experiências e boas práticas.
- Atualização do Guia Prático para Ouvidorias – 2ª versão, garantindo informações atualizadas e relevantes para os ouvidores.
- Gestão da Qualidade do Serviço de Ouvidoria, assegurando a excelência no atendimento ao cidadão.

Fortalecimento da Rede de Ouvidorias -SIGO



- 9ª Edição do Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria do DF, premiando as Cartas de Serviços ao Cidadão com propostas inovadoras na apresentação do conteúdo, seja pela disposição das informações ou pela facilidade da linguagem empregada.
- Desenvolvimento de relatórios gerenciais e infográficos, facilitando a visualização e a análise dos dados de ouvidoria.
- Formação Continuada, com a realização de 17 cursos ministrados, abrangendo temas como ambientação para novos ouvidores, gestão do atendimento, desenvolvimento de projetos, produção de resultados, inovação, uso do Canva, governança de serviços, Lei Geral de Proteção de Dados e Quintas de Ouvidoria.
- Bate-papo com Ouvidorias, incluindo encontros com o IPEDF e Santa Maria, promovendo a comunicação e a troca de experiências.
- Realização de 15 visitas técnicas pela equipe da OGDF nas ouvidorias seccionais, fortalecendo o apoio e a supervisão.
- Execução de projetos de ouvidorias seccionais, como "Desenhando o Amor", pela Secretaria de Estado de Administração Penitenciária; "Capacitação de Servidores de Ouvidorias", pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal; e "Participe Aqui", com totens itinerantes para registros de manifestações de ouvidoria, pela Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação.

Essas ações demonstram o compromisso da OGDF em fortalecer a rede de ouvidorias, promovendo a excelência no atendimento ao cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos.

GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

GDF Mais Perto do Cidadão chegou para facilitar o acesso da população aos serviços públicos essenciais. O evento reúne uma série de órgãos e instituições, como Na Hora, Direito Delas, Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso (Funap), Procon, Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb), Companhia de Desenvolvimento Habitacional (Codhab), Departamento de Trânsito (Detran-DF), Departamento de Estradas de Rodagem (DER-DF), BRB, Defensoria Pública (DPDF), INSS, Neoenergia, Receita Federal, entre outros.

Periodicamente, a Secretaria de Justiça e Cidadania (SEJUS) reúne equipes com destes órgãos e visita uma região administrativa do DF para, durante dois ou três dias, atender a população daquele local.



JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL
Recanto das Emas	Estrutural Vicente Pires Varjão	Sol Nascente São Sebastião Santa Maria Sobradinho I	Fercal Arapoanga Museu da Republica
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
Samambaia	Ceilândia Sobradinho II	Estrutural; Santa Maria	Santa Maria Planaltina Vicente Pires
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Samambaia Norte Riacho Fundo II	Recanto das Emas Gama	Santa Maria São Sebastião Paranoá	Ceilândia

GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

OUVIDORIAS PARTICIPANTES

SECRETARIAS

- OUVIDORIA- GERAL DO DISTRITO FEDERAL
- SECRETARIA DE JUSTIÇA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
- SECRETARIA DE SAÚDE
- SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
- SECRETARIA DE MOBILIDADE
- SECRETARIA DE OBRAS
- SECRETARIA DA MULHER
- SECRETARIA DE GOVERNO
- SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
- SECRETARIA DE TURISMO
- SECRETARIA DE ATENDIMENTO À COMUNIDADE
- VICE GOVERNADORIA

ENTIDADES

- IPEDF - INSTITUTO DE PESQUISA E ESTATÍSTICA
- NOVACAP - COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL
- PROCON - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
- DF LEGAL - SECRETARIA DE PROTEÇÃO URBANÍSTICA
- SLU - SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA
- TCB - SOCIEDADE DE TRANSPORTES
- COLETIVOS
- CBMDF - CORPO DE BOMBEIROS
- METRÔ - COMPANHIA DO METROPOLITANO
- DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO
- PMDF - POLÍCIA MILITAR
- CACI - CASA CIVIL
- FUNDAÇÃO JARDIM BOTÂNICO

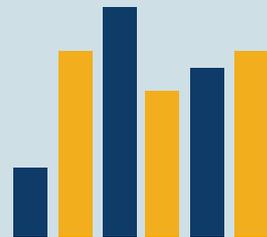
ADMINISTRAÇÕES

- RECANTO DAS EMAS
- VICENTE PIRES
- ESTRUTURAL
- VARJÃO
- SOL NASCENTE
- SÃO SEBASTIÃO
- SANTA MARIA
- SOBRADINHO I
- FERCAL
- ARAPOANGAS
- PLANO PILOTO
- SAMAMBAIA
- CEILÂNDIA
- SOBRADINHO II
- PLANALTINA
- TAGUATINGA
- SAMAMBAIA
- RIACHO FUNDO II
- GAMA
- PARANOÁ
- RA JARDIM BOTÂNICO

45 OUVIDORIAS
PARTICIPARAM EM 2024



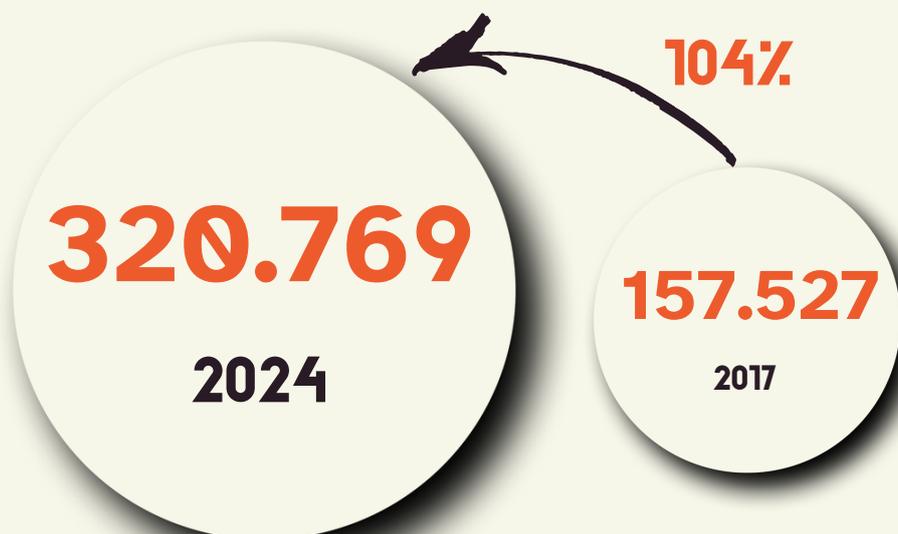
OUVIDORIA EM NUMEROS



2024



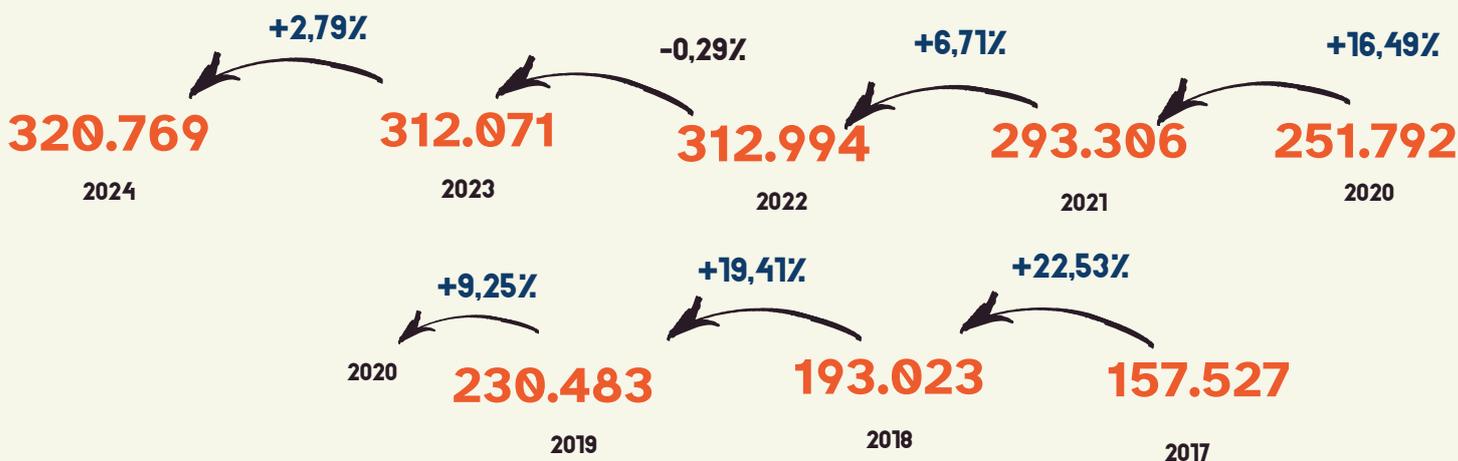
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



Em 2017, foram registradas 157.527 manifestações no sistema de ouvidoria. Esse número cresceu significativamente ao longo dos anos, atingindo 320.769 manifestações em 2024. Esse incremento representa um salto impressionante de 104% em relação ao número de registros de 2017.

Esse avanço contínuo reflete a crescente confiança da população no sistema de ouvidoria como um canal eficaz para expressar suas preocupações, sugestões e reclamações. A ampliação dos canais de comunicação e a melhoria na qualidade do atendimento também contribuíram para esse progresso.

Outros anos:



FORMAS DE ENTRADA

2024

2017

54,9%



28,2%

Internet

36,2%



55,9%

Central 162

8,3%



14,8%

Presencial

0,6%



1,1%

- Itinerante
- Protocolo
- Mídia

Outros

Em 2017, 55,9% das manifestações de ouvidoria foram registradas através da central telefônica 162. Com a evolução do sistema de registro e o aumento do acesso à internet pela população, esse cenário mudou significativamente. Em 2024, apenas 36,2% das manifestações foram registradas por telefone.

Os dados atuais mostram que os cidadãos preferem registrar diretamente no sistema, de suas casas ou smartphones. Em 2017, 28,2% da população fazia registros diretamente no sistema, enquanto em 2024 esse número cresceu para 54,9%.

Essa mudança reflete a adaptação às novas tecnologias e a confiança crescente no sistema de ouvidoria online, que oferece maior comodidade, confiança e facilidade no acesso.

Esse aumento na preferência pelo registro direto no sistema é resultado de um esforço contínuo da equipe da OGDF para tornar o sistema cada vez mais intuitivo, amigável, acessível e de fácil navegação. Esse aprimoramento faz com que os usuários retornem e se sintam confortáveis em utilizar o sistema para se manifestar.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

76,4%

RECLAMAÇÕES

- Crescimento de 5,19% em comparação com 2023
- Assunto mais demandado - Vagas atendimento no CRAS
- Abril foi o mês com o maior número de reclamações

13,7%

SOLICITAÇÕES

- Queda de 15,32% em comparação com 2023
- Assunto mais demandado - Dados Pessoais - LGPD
- Mês com o maior número de solicitações: janeiro

5,2%

ELOGIOS

Crescimento de 5,75% registros em comparação com 2023

- Assunto mais demandado - Servidor Público
- Mês com o maior número de elogios: agosto



3%

DENÚNCIAS

- Assunto mais demandado - Servidor Público
- Setembro foi o mês com o maior número de denúncias

1,2%

INFORMAÇÕES

- Crescimento de 11,9% em comparação com 2023
- Informação mais demandada - Emprego para trabalhador preso
- Mês com o maior número de informação: fevereiro

PRAZO MEDIO DE RESPOSTAS:

Apesar do prazo na legislação ser de 20 dias, nossa média foi de **9,9** dias!



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º Servidor Público - 11.836

Em 2024, registramos um número significativamente maior de elogios aos servidores públicos em comparação com as reclamações e denúncias. No total, foram registrados 6.184 elogios para servidores, destacando a apreciação da população pelo trabalho realizado.

2º Vagas CRAS - 9.725

As vagas para atendimento no CRAS foi um dos assuntos que mais aumentou em comparação com 2023. Em 2023 ocupava a 9ª posição entre os assuntos mais demandados e em 2024 subiu para a 2ª posição. Segundo informações da ouvidoria da SEDES, esse aumento significativo se deve à obrigatoriedade de agendamento para atendimento presencial pós pandemia e à necessidade do cidadão de estar com o CadÚnico atualizado, processo que ocorre a cada 2 anos.

3º Tapa Buraco - 9.139

Manteve-se na mesma colocação que em 2023, no entanto, em 2024, observamos um crescimento percentual de 9,9% nas manifestações. Esse aumento reflete a importância da participação cidadã no monitoramento das cidades, auxiliando inclusive na construção de estratégias de atuação do governo.

4º Atendimento UBS - 8.072

Subiu 4 posições em relação a 2023, com um aumento de 21,44%. As unidades mais citadas são Ceilândia, Plano Piloto, Samambaia, Taguatinga e Gama, respectivamente.

5º Agendamento de Consultas - 7.967

Se manteve na mesma posição que no exercício anterior, com um leve aumento de 1,48% nas manifestações.

5 ÓRGÃOS + DEMANDADOS

SECRETARIA DE SAÚDE

- Atendimento em Unidade Básica de Saúde
- Agendamento de Consultas
- Atendimento em Unidade Hospitalar

76.263
Registros

DF LEGAL

- Invasão de Área Pública
- Fiscalização em Obra em Área Regular
- Fiscalização em Entulho, Resíduo em Área Pública

26.114
Registros

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

- Cartão Material Escolar
- Procedimento da Direção de Escola
- Professor(a)

23.938
Registros

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Vagas para Atendimento no CRAS
- Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família)
- Assistência a Morador de Rua

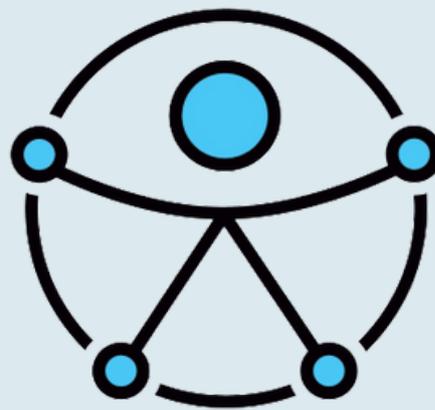
23.333
Registros

SECRETARIA DE MOBILIDADE

- Condução Motorista de Ônibus
- Descumprimento de tabela horária
- Linha de Ônibus

21.723
Registros

OUVIDORIA INCLUSIVA



CADASTRO DE PESSOAS COM EFICIÊNCIA - PCD

6.521
usuários

TOTAL DE REGISTROS - PCD

- Deficiência física - 1.875
- Deficiência intelectual(mental) - 445
- Baixa visão - 379
- Autismo- 362
- Visão monocular - 357
- Surdez - 335
- Cegueira - 115
- Déficit de atenção -100
- Dislexia - 9
- Surdo cegueira - 6

3.983
Registros
2024

ASSUNTOS PRINCIPAIS

- CRAS- Vagas para atendimento no CRAS - 208
- Agendamento de consultas - 198
- Servidor público - 134
- Conduta do motorista de ônibus - 117
- Atendimento Unidade Básica de Saúde - 116

ÓRGÃOS + procurados

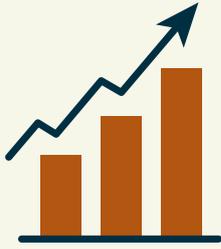
- SEDES
- DETRAN
- SEMOB
- SEFAZ
- SEE

INDICADORES

Qualidade da Resposta



2017



2024

Meta

61%

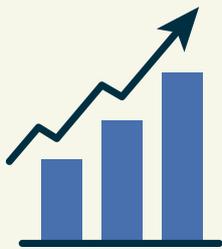
2025

Já atingimos a meta!

Recomendação da Ouvidoria



2017



2024

Meta

78%

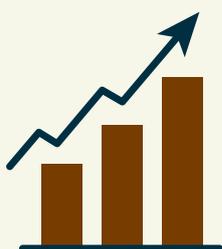
2025

INDICADORES

Satisfação com a
Ouvidoria



2017



2024

Meta



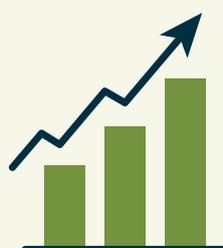
2025

Já atingimos a meta!

Resolutividade



2017



2024

Meta



2025

ACESSO À INFORMAÇÃO-CGDF

QUANTIDADE DE PEDIDOS

- Mês com mais pedidos - Janeiro
- Tempo médio de resposta - 11 dias
- 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo

369
Pedidos

PEDIDOS ACOLHIDOS

- Acesso concedido - 158
- Acesso parcialmente concedido - 43
- Acesso negado - 27

228
Pedidos

PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto - 55
- Pergunta duplicada - 35
- Solicitante apresenta uma reclamação, sugestão ou elogio - 27
- Informação inexistente - 14
- Solicitante apresenta uma denúncia - 4
- Solicitante requer prestação de um serviço - 4
- Solicitante apresenta uma consulta - 2

141
Pedidos

PEDIDOS NEGADOS

- Pedido incompreensível - 9
- Processo decisório em curso - 9
- Informação sigilosa de acordo com legislação específica- 4
- Pedido exige trabalho adicional de dados - 2
- Pedido genérico - 2
- Pedido desproporcional ou desarrazoado - 1

27
Pedidos

Reunir-se é um começo, permanecer juntos é um progresso, e trabalhar juntos é um sucesso.

Napoleon Hill



Controladoria-Geral do
Distrito Federal

