



# Relatório Ouvidoria-Geral

1º trimestre - 2023



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR AQUI

Olá. Esse é o nosso primeiro relatório de ações executadas em 2023. Aqui, apresentaremos resultados e um pouco do que conseguimos avançar. São dados dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março.

Antes de entrarmos nas ações, é importante apresentar nossa principal diretriz para esse ano: Governança de Serviços. E o que é isso? De forma bem simples, é atuar ativamente para a melhoria dos serviços públicos, utilizando as informações e vivências fornecidas por seus usuários nas ouvidorias. Essa foi a missão das Ouvidorias públicas, conferida pela Lei 13.460/2017.

Contudo, não há como atuar na Governança de Serviços de forma isolada, sem conexões. Assim, buscamos continuamente firmar parcerias estratégicas com instituições governamentais e sociedade civil, para estruturação, melhoria e reformulação dos serviços públicos. Partimos do princípio que a atuação eficiente do Poder público depende de construções coletivas e fortalecimento de redes.

Trabalhamos com foco em resultados, contaremos aqui o que temos feito para melhorar a vida das pessoas, por meio das ações e projetos da rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal.

# SOBRE NOSSOS PLANOS...

Vou te contar um breve resumo do nosso Plano de Ação, relacionando os projetos e ações estruturantes que são realizadas de forma contínua.

Para 2023 estão previstos 25 projetos:

- ✓ **10** de Relacionamento - com foco em parcerias estratégicas;
- ✓ **03** para as Pessoas, olhando para nossos ouvidores;
- ✓ **05** relacionados a Processos, trabalhando nossos fluxos e procedimentos;
- ✓ **02** de Estruturas, olhando para estruturas físicas e normativas;
- ✓ **05** Projetos Prioritários.

Como ações estruturantes, temos:

- Governança da Rede de Ouvidorias;
- Trilha de aprendizagem em Ouvidoria;
- Manutenção evolutiva da plataforma Participa-DF, nosso sistema informatizado;
- Concurso de boas práticas em Ouvidoria.

## OS PROJETOS

ABRAÇANDO OPORTUNIDADES  
E  
MITIGANDO RISCOS

**RELACIONAMENTO (10)**

**PESSOAS (03)**

**PROCESSOS (05)**

**ESTRUTURA (02)**

**PROJETOS  
PRIORITÁRIOS  
(03)**



# SOBRE NOSSAS ENTREGAS...



# RELACIONAMENTO



- 1** **Parceria entre a Controladoria-Geral do DF - CGDF e o Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do Distrito Federal - CODESE - (ACT nº 01/2023):** assinada no dia da Ouvidoria, para construção conjunta de soluções visando a melhoria das políticas e dos serviços públicos, a partir do intercâmbio de informações sobre as demandas da sociedade recebidas pela Ouvidoria e dos setores produtivos.
- 2** **Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DE SERVIÇOS** - No primeiro trimestre, participamos do Seminário Nacional de Ouvidorias, tanto como Panelista - Ouvidora-Geral do DF, como na Coordenação da Oficina de Governança de Serviços para Ouvidorias de todo Brasil.

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# PESSOAS



- 1** Na **1ª REUNIÃO GERAL DA REDE DE OUVIDORIAS DO DF**, realizada em janeiro, foram apresentados os temas a serem trabalhados em 2023: Governança em Serviços Públicos e Qualidade da Resposta. Além disso, foram discutidos assuntos relacionados ao programa de formação, ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC e ao sigilo das denúncias.
- 2** **COMEMORAÇÃO DO DIA DA OUVIDORIA**, momento de engajamento e comemoração. Esse momento foi bem legal!! As Ouvidorias premiadas apresentaram suas práticas e celebramos juntos nossas vitórias. Reconhecimento das pessoas que fazem a Ouvidoria especial.
- 3** Durante o 1º trimestre chegaram **09 NOVOS OUVIDORES**, que foram recepcionados pela Ouvidoria-Geral em um processo de acolhimento e orientação das atribuições.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



# PROJETOS PRIORITÁRIOS



- 1 O projeto **GESTÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA** foi pensado para melhorar nossas respostas aos cidadãos, seja olhando para a linguagem - foco na linguagem simples, seja na melhoria da capacidade de resposta dos órgãos (efetividade). São várias ações combinadas e complementares entre si, todas elencadas em nossas ações estruturantes e iniciadas em 2021. Destacamos as ações de (i) Capacitação, (ii) Visitas Técnicas, (iii) Acompanhamento focado, onde são captados os pontos de melhoria. No período, realizamos **2 medições**, com avaliação de **255 respostas** e recomendações aos **17 órgãos** selecionados para acompanhamento focado. **O resultado está evidente no indicador "Qualidade da resposta", saímos de 45 para 58%.**
- 2 O projeto **UX DA QUESTÃO - Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços** tem o objetivo de definir metodologias sobre como utilizar as nossas informações para o desenho de serviços e políticas públicas. Como projeto piloto, assinamos um acordo com o DETRAN para iniciarmos os trabalhos e começarmos a mudança. Os serviços do Detran alcançam muitos cidadãos e tem um impacto social muito grande.
- 3 No **PROGRAMA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL 24H** focamos na aproximação com as equipes das Administrações Regionais, para ajustes de fluxos e serviços. Fizemos de 11 visitas às Administrações e 6 reuniões com o GT Articulação.
- 4 Já na **CÂMARA DE CONCILIAÇÃO PARA CONVIVÊNCIA URBANA - CCCON** trabalhamos na nossa preparação para conciliar conflitos relacionados ao barulho excessivo nas cidades. Nesse primeiro trimestre, finalizamos o Regimento interno da Câmara e como serão tratadas as demandas desse tema - nosso fluxo.

11 CIDADES E  
COMUNIDADES  
SUSTENTÁVEIS



17 PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



# AÇÕES ESTRUTURANTES



- 1 A AMBIENTAÇÃO PARA NOVOS OUVIDORES** é o primeiro momento de capacitação dos ouvidores e de equipes. Nesse momento apresentamos as atribuições do ouvidor, nossa forma de trabalho e todas as frentes de ação das ouvidorias. Em fevereiro, 19 servidores participaram da 1ª capacitação do ano, sendo 09 ouvidores novos.
- 2 GOVERNANÇA DA REDE DE OUVIDORIAS.** Essa ação cuida do funcionamento da Rede, estabelecendo integração do trabalho e dos objetivos. Começa com nosso planejamento da rede e esse ano foi diferente. Por conta das eleições e de prováveis reestruturações de equipes em 2023, entendemos ser mais apropriado discutir as ações para o exercício com um cenário mais estável. Assim, fizemos a nossa Semana de Planejamento da Rede SIGO/DF - 2023 já alinhada às diretrizes estabelecidas para o ano: Qualidade da resposta e Governança de Serviços. Por sermos uma rede muito heterogênea, acreditamos no diálogo contínuo e próximo entre o órgão central e as ouvidorias especializadas. Fazemos isso nas visitas técnicas, momento em que a Ouvidoria-Geral vai até a Ouvidoria especializada e busca perceber a realidade e as dificuldades de cada órgão, criando conexões, ajustando entendimentos e mapeando pontos de melhoria. Nesse primeiro trimestre, alcançamos **14 unidades**.
- 3 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DO PARTICIPA DF,** com foco nos Relatórios de Gestão, Painel de Ouvidoria e ajustes internos de funcionalidades das Ouvidorias. Após o lançamento, atualizamos os relatórios e o PAINEL DE OUVIDORIA, para adequação à nova estrutura de dados. Fizemos, também, diversos ajustes no perfil de acesso dos ouvidores seccionais, com os feedbacks que recebemos da rede. A manutenção evolutiva é construída de forma colaborativa!!



# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Indicadores



A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para avaliar o atendimento das demandas dos cidadãos.

Houve um **aumento de 14%** no indicador de **qualidade da resposta** de 2022 para 2023. Isso é resultado do conjunto de ações e projetos executados desde 2021, com foco na melhoria da linguagem utilizada - linguagem simples - e na capacidade de resposta das Ouvidorias em parceria com as unidades técnicas.

A qualidade da resposta produz efeitos na percepção do serviço de Ouvidoria como um todo. O reflexo foi percebido na **satisfação** com os serviços de ouvidoria e **recomendação** da ouvidoria que  **aumentaram em 9% e 6%**, respectivamente.

Com relação ao desempenho dos órgãos na prestação dos serviços, o nível de **resolução das demandas** (resolutividade) **caiu 2%**. **Acreditamos que com a Governança de Serviços esse resultado irá melhorar até o final do ano.**

### Melhoramos muito!

Recomendação

★ 75%

Satisfação  
Ouvidoria

★ 70%

Qualidade  
Resposta

★ 58%

### Precisamos melhorar!

Resolutividade

★ 38%

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## O que o cidadão nos solicita?



Nesse primeiro trimestre, percebemos uma **redução de 18,8% de registros**, em comparação ao mesmo período no ano de 2022.

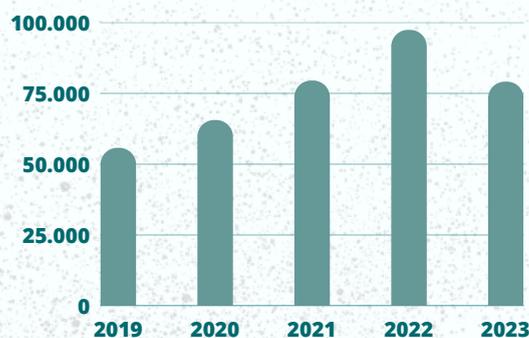
Entendemos que a diferença pode ser explicada pela alta demanda de atendimento nos CRAS no primeiro semestre de 2022, reflexo social da pandemia. No 1º TRI de 2022, foram registradas 13.722 demandas para vagas no CRAS, em contraponto às 1.290 em 2023 (menos de 10% do ano anterior). Esse tema, sozinho, já gerou uma discrepância relevante que "explica" a queda.

# 79.006

## Registros 2023

# 97.291

## Registros 2022



Fonte: Painel Ouvidoria

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## O que o cidadão nos solicita?



Olhando para nossos canais, temos a utilização intensa dos canais internet e telefone, considerando os diversos públicos que atendemos. Nem sempre o cidadão tem acesso digital fácil, podendo recorrer ao nosso telefone ou às Ouvidorias presenciais.

**50.1% INTERNET**

**43.7% TELEFONE**

**5.6% PRESENCIAL**

**0.6% OUTROS**

# AGORA FICOU MAIS FÁCIL E RÁPIDO USAR O SISTEMA DE OUVIDORIA

**O que você levava 15 minutos para fazer, agora  
pode fazer em 5 minutos!**

## ParticipaDF

Temos novidades também no registro. Agora nossa IZA (inteligência artificial) já consegue fazer a definição da tipologia de forma automática, simplificando o uso do serviço.

Muitas coisas melhoraram! Você deixou de usar 15 minutos para fazer um registro, levando apenas 5 minutos.

A IZA já classifica e também te ajuda a escolher o assunto correto. Você traz a sua demanda e o restante fica por conta das Ouvidorias do GDF.



A IZA também ajudou a Ouvidoria-Geral no volume de trabalho. Antes tínhamos que reclassificar uma quantidade muito maior de registros. Com ela, tivemos uma redução de aproximadamente 70%, o que representa o trabalho de 3 servidores, trabalhando 5 horas por dia, durante 1 mês.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA



## O que o cidadão nos solicita?

### Os temas mais demandados

Aqui fazemos um pequeno recorte das 79 mil demandas registradas no período, com os 05 temas mais demandados, que, juntos, somam cerca de 14 mil registros. São eles: Tapa buraco, Cartão Material Escolar, Iluminação Pública, Servidor Público e Agendamento de Consultas.

Podemos citar dois "tipos" de demandas, com comportamento diferentes. O primeiro é relacionado a demandas sazonais, que tem alta concentração em determinados períodos do ano. Nessa categoria podemos citar as solicitações de tapa-buraco (períodos de chuvas) e de cartão material escolar (início das aulas).



---

**TAPA BURACO:** Assunto mais demandado do 1º trimestre, com 3.460 demandas. São demandas de todas as regiões administrativas, com predominância de Taguatinga, Ceilândia e Plano Piloto.

---

**CARTÃO MATERIAL ESCOLAR:** O 2º mais demandado, com 2.978 registros no 1º trimestre. Em 2022, foram registradas 4.771 demandas no mesmo período, motivadas pela exigência do Cadastro Único para receber o benefício. Para abordar esse problema, a Ouvidoria da Secretaria de Educação do Distrito Federal iniciou um projeto para orientar os pais dos alunos sobre a documentação necessária para participar do programa.



**O resultado foi este: queda de 38% dos registros!**

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## O que o cidadão nos solicita?

### Os temas mais demandados



O segundo tipo de demandas costuma permanecer o ano inteiro:  
**Iluminação Pública e Agendamento de Consultas.**



**ILUMINAÇÃO PÚBLICA:** 3º mais demandado, com 2.854 registros em 2023. É a típica solicitação "perene", e que vem crescendo ao longo dos anos. Em comparação ao mesmo período em 2022, percebemos um aumento de 15% desses registros.

**AGENDAMENTO DE CONSULTAS:** Com 1.998 registros no 1º trimestre, esse é um dos assuntos mais recorrentes ao longo dos anos, Também tem crescimento "perene", de 11% com relação a 2022 (1º trimestre)



**SERVIDOR PÚBLICO:** Com 2.499 registros no 1º trimestre. E o mais gratificante é que recebemos mais ELOGIOS do que reclamações e denúncias.

- **ELOGIOS:** 1.075 , representando 43% desse assunto
- **RECLAMAÇÕES:** 1.006
- **DENÚNCIAS:** 374

# NÚMEROS DA OUVIDORIA



## Quais são os órgãos mais demandados?

Olhando para os órgãos, a Secretaria de Saúde - SES é o órgão mais demandado, especialmente sobre os serviços de agendamento de consulta e cirurgia.

Já a Secretaria de Educação - SEE recebe um volume maior de registros no início do ano pelo retorno escolar, com demandas típicas do período, como uniforme, material escolar, vaga e remanejamento em escolas e creches.



Fonte: Painel Ouvidoria - [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

# NOSSA EQUIPE



Daniel Alves Lima  
Controlador-Geral

Breno Rocha Pires e Albuquerque  
Controlador-Geral Adjunto

Cecília Souza da Fonseca  
Ouvidora-Geral do DF

Alyson Cavalcante Gonçalves  
Assessor Especial

Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra  
Assessora

## Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

Roberson Bruno Lobo Olivieri  
Coordenador

Aline dos Anjos Carneiro Cruz  
Diretora de Acompanhamento das  
Ouvidorias

Williana Jorge Oliveira  
Gerente de Monitoramento e Qualidade em  
Ouvidoria

Kassia Núbia Rodrigues Mateus  
Servidora

Antônio Augusto Guterres Soares Filho  
Diretor de Gestão da Qualidade em  
Ouvidoria

Estagiárias

Ana Beatriz Travassos Sousa  
Samara de Lira Lima  
Erika Alves de Lima  
Stheffany Gomes de Souza

## Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

Maria Fernanda Cortes de Oliveira  
Coordenadora

Ana Cristina da Conceição Leão  
Diretoria de Inteligência em Ouvidoria

Ligia Costa Coelho  
Servidora

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes  
Diretora de Desenvolvimento e Projetos  
Estruturantes em Ouvidoria

Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim  
Servidora

## Coordenação de Gestão de Atendimento ao Cidadão - COACI

Cleiton Gonçalves Oki de Brito  
Coordenador

João Manoel de Moraes Leite  
Diretor de Gestão do Atendimento em  
Denúncias

Litcyá Coelho Alves  
Diretora de Gestão do Atendimento ao  
Cidadão

Mohara de Melo Guimarães  
Gerente de Qualidade do Atendimento em  
Ouvidoria