

5.028 ELOGIOS

65.031 RECLAMAÇÕES

4.358 DENÚNCIAS

1.880 SUGESTÕES

4.009 LAI

4.398 INFORMAÇÕES

33.457 SOLICITAÇÕES

118.161
TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES

Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.

38% de
Resolutividade

Pesquisa de Satisfação

O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação.

68% de
Satisfação

76% de
Recomendação

RELATÓRIO 1º SEMESTRE 2019

A ouvidoria- Geral do Distrito Federal – OGDF apresenta o Relatório referente ao 1º Semestre/2019 , onde constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas no Sistema de Gestão Ouvidorias do Distrito Federal –SIGO -DF.

O Relatório semestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015 com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda a rede de ouvidorias (SIGO-DF), através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF).

Os meses analisados foram janeiro, fevereiro, março, abril, maio e junho de 2019 e as análises comparativas foram no mesmo período de 2017 e 2018.

Total de manifestações de ouvidoria.....4

Canais de atendimento.....8

Classificação das manifestações.....11

Ranking dos assuntos mais demandas.....13

Ranking das instituições mais demandados.....31

Prazos.....32

Resolutividade.....33

Ranking da resolutividade das instituições.....34

Pesquisa de satisfação.....37

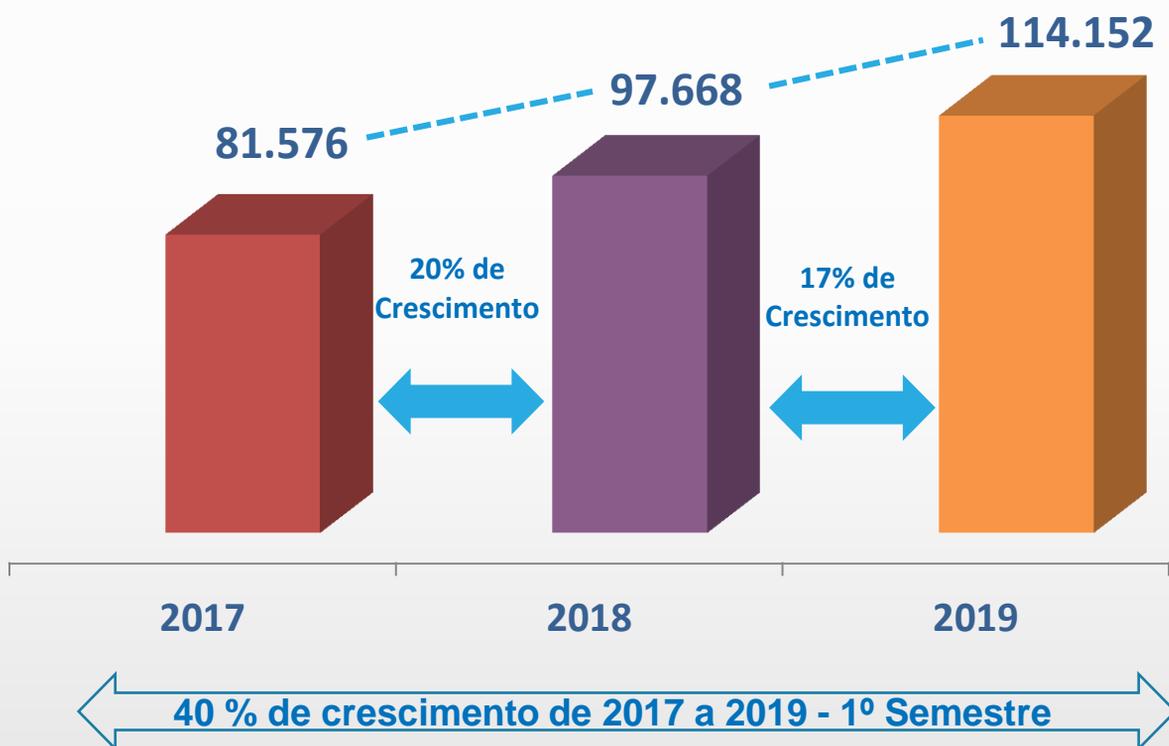
Carta de Serviços.....39

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....40

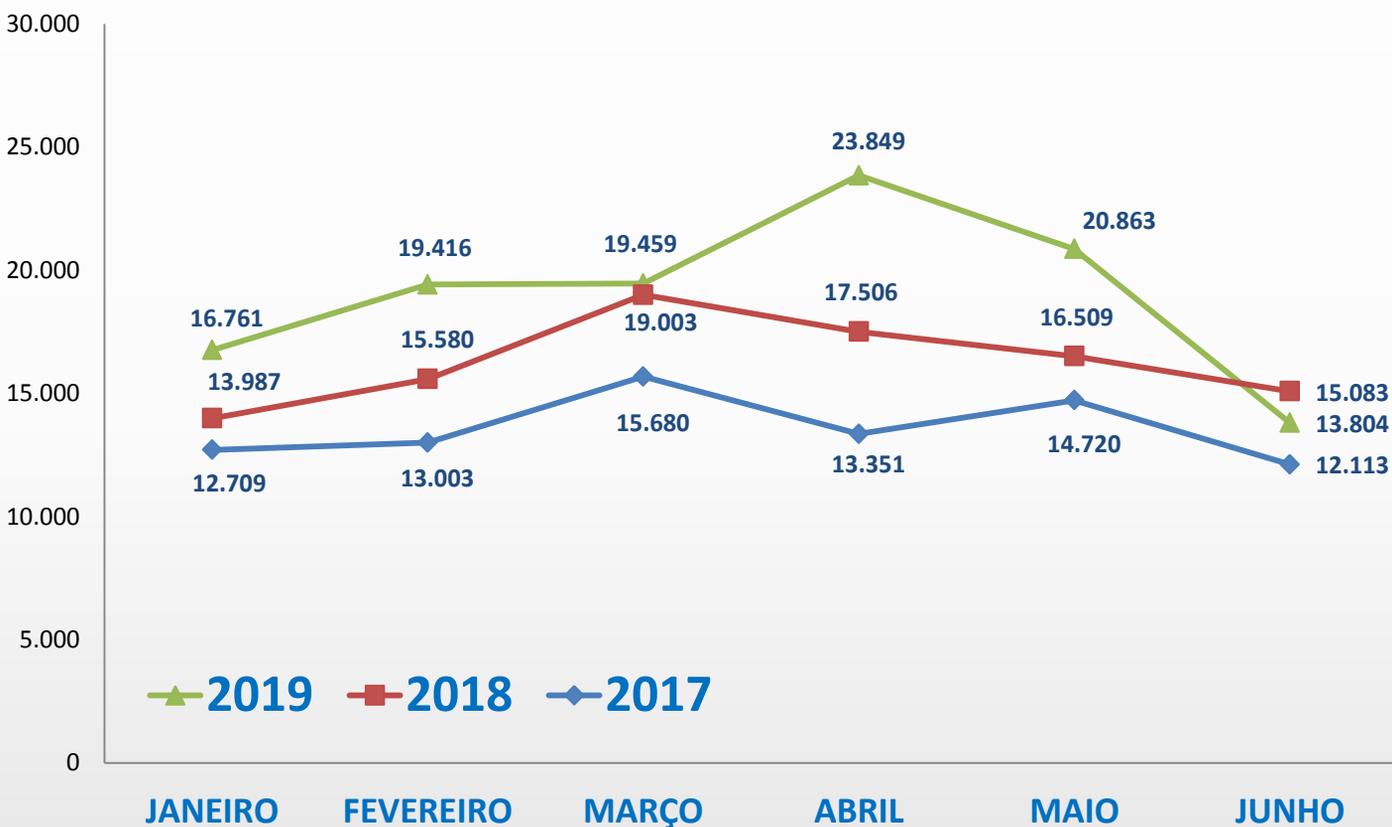
Conclusão.....41

1º
Sem.
2019

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

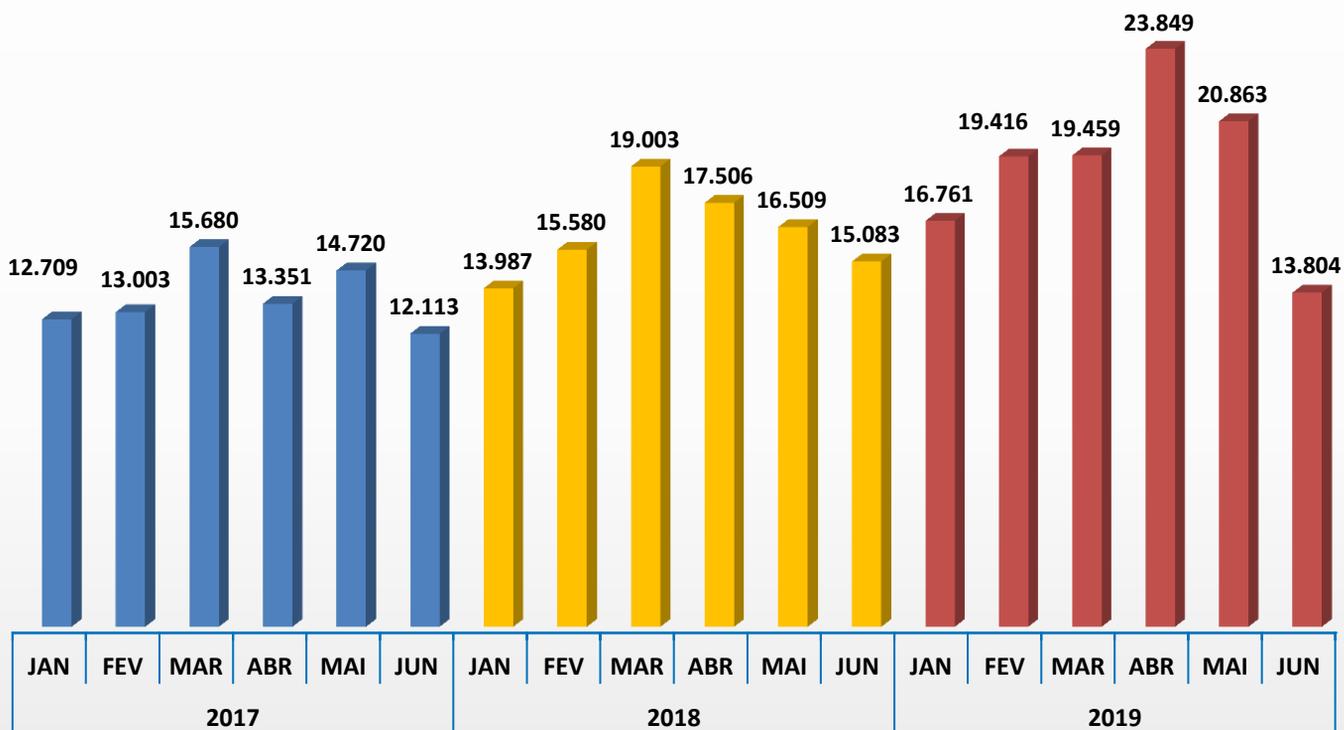


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/ANO E MÊS



1º
Sem.
2019

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



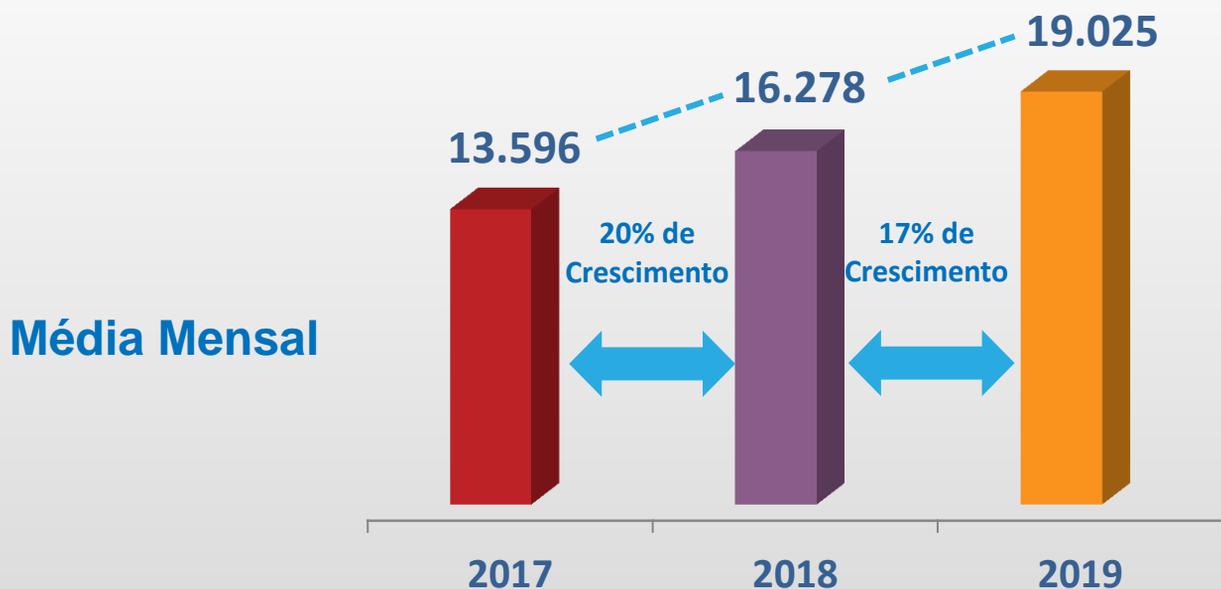
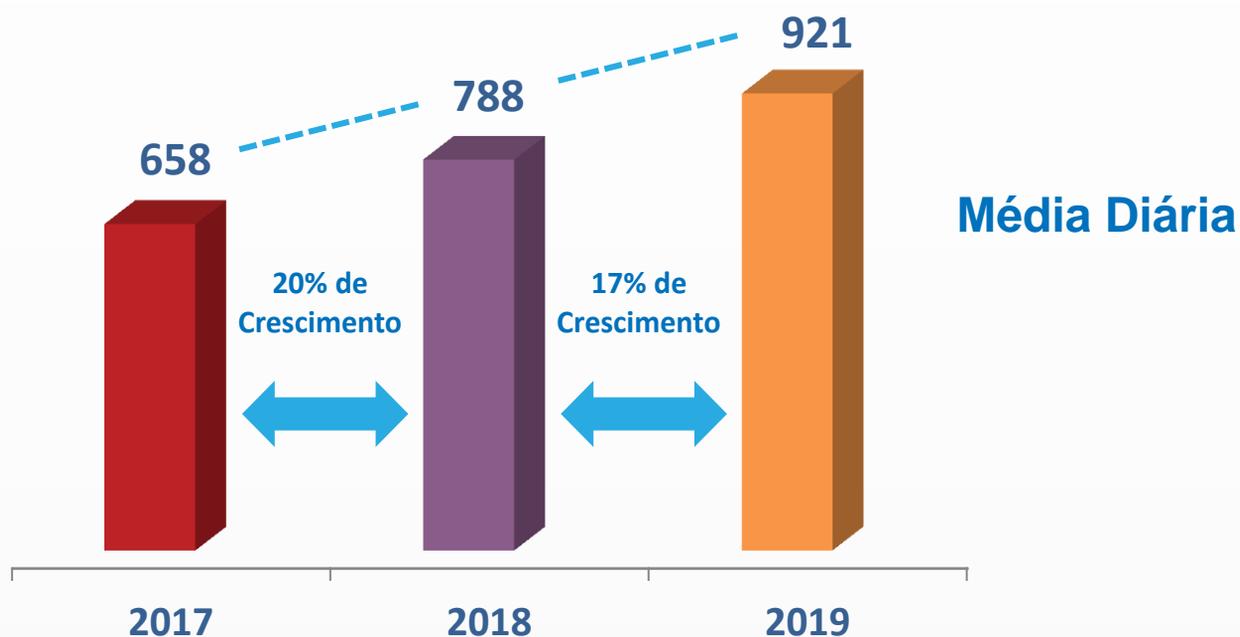
ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS

Ao compararmos os primeiros Semestres de 2017 a 2019, observamos o crescimento do registro de manifestações, tendo 2019 superado em 40% 2017 e em 17% 2018.

No 1º semestre de 2019 entre o mês de maio e junho observamos a diminuição no número de registro de manifestações.

Ao compararmos os três exercícios verifica-se que no mês de junho sempre existe uma queda no total de manifestações registradas, ocorrendo em proporção maior no ano de 2019.

MÉDIA DIÁRIA E MENSAL 1º SEMESTRE DE 2019



40 % de crescimento de 2017 a 2019 - 1º Semestre

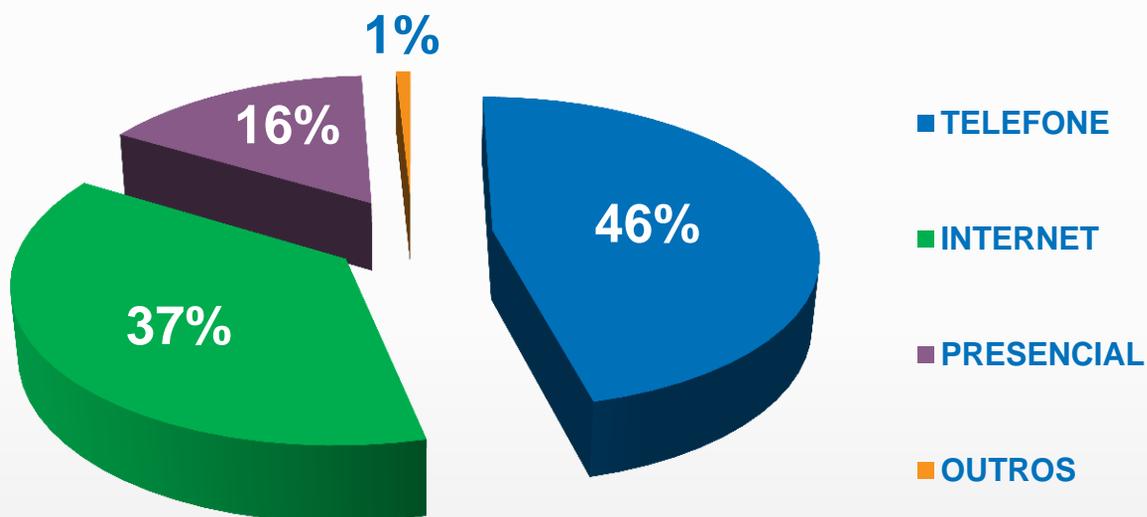
ANÁLISE DAS MÉDIAS DE MANIFESTAÇÕES

Para o cálculo da média diária foram considerados os dias úteis de atendimento nas ouvidorias.

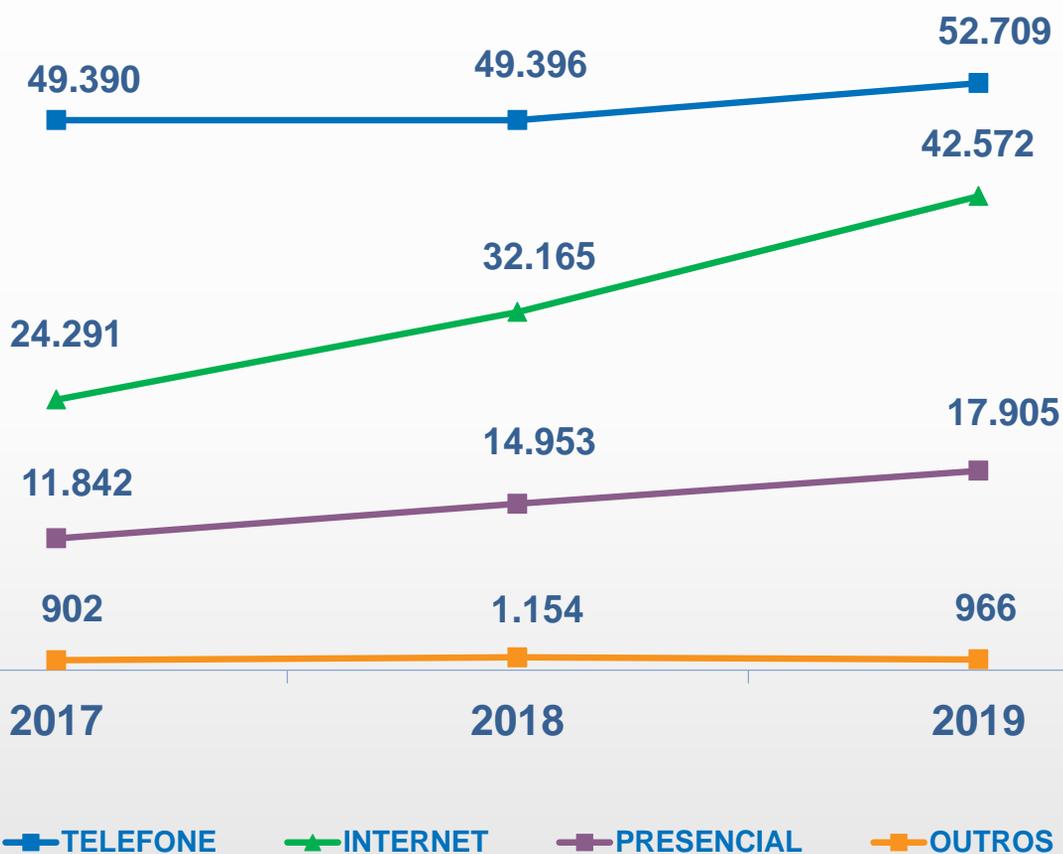
Observamos que o 1º semestre de 2019 possui a maior demanda pelo serviço de ouvidoria não só nos últimos três anos analisados neste relatório, mas em todo histórico registrado para a Ouvidoria do Distrito Federal.

Pontuamos que a média mensal do 1º semestre de 2019 é de 19.025 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de 5.429 (40%) manifestações/mês comparada a 2017, com média de 13.596 manifestações registradas, e aumento de 2.682 (20%) manifestações/mês, se comparada aos 16.278 registros no ano passado (2018).

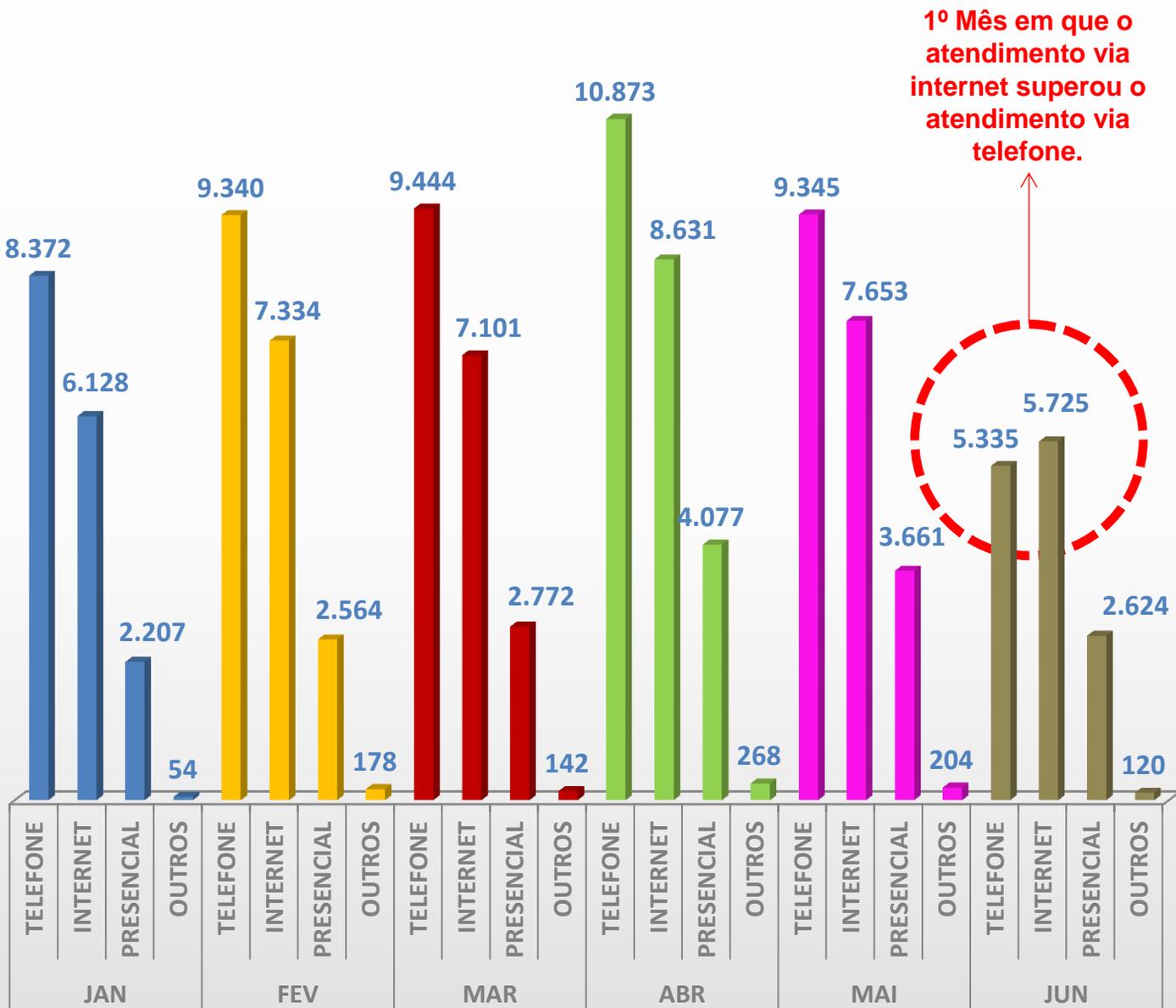
CANAIS DE ATENDIMENTO



CANAIS DE ATENDIMENTO



CANAIS DE ATENDIMENTO

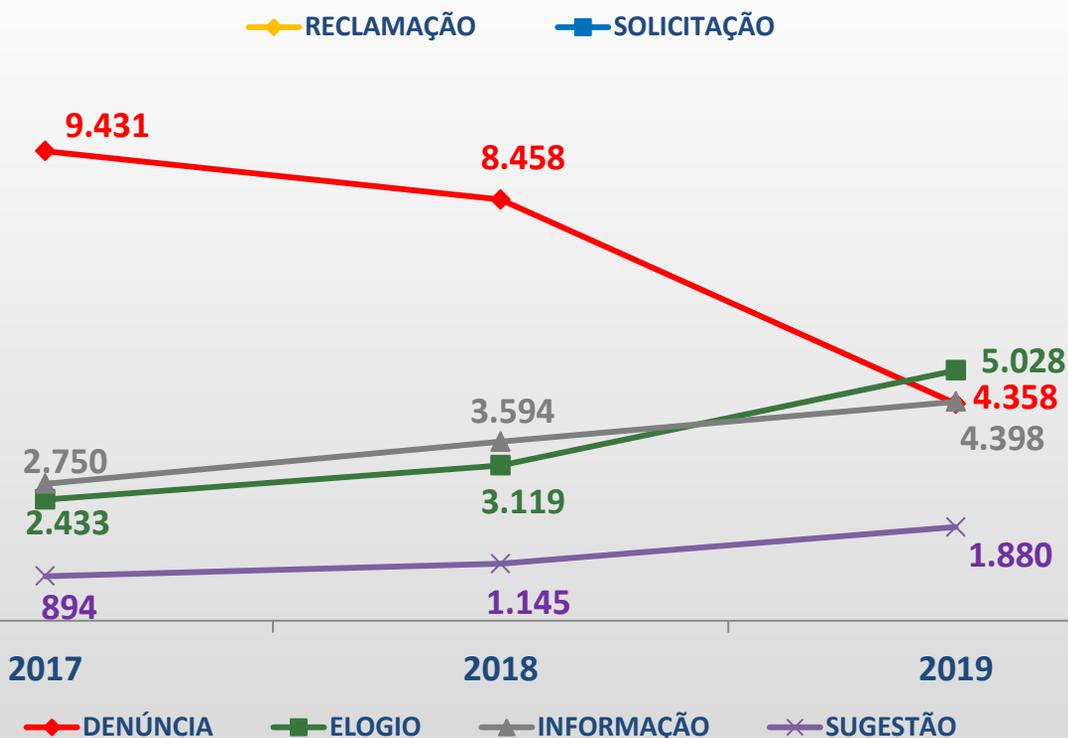
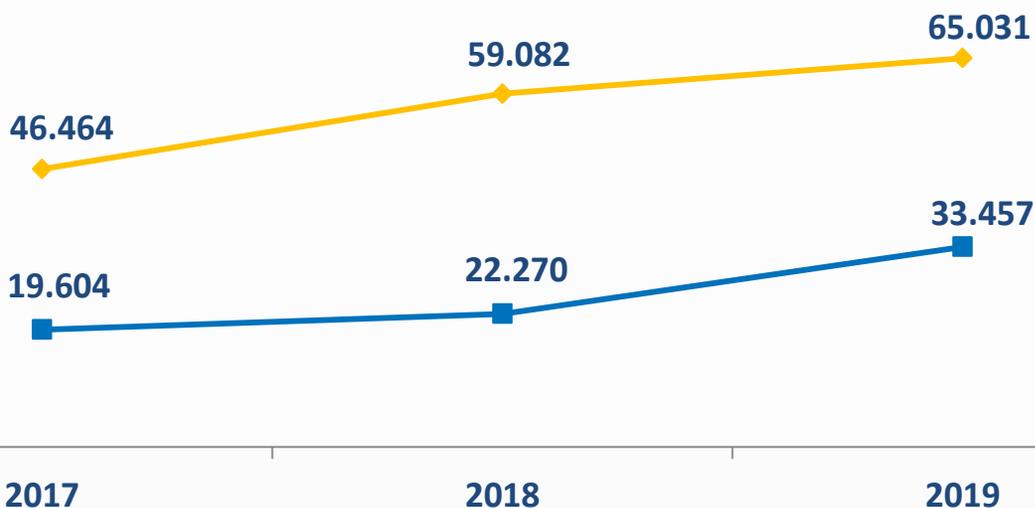


CANAIS DE ATENDIMENTO

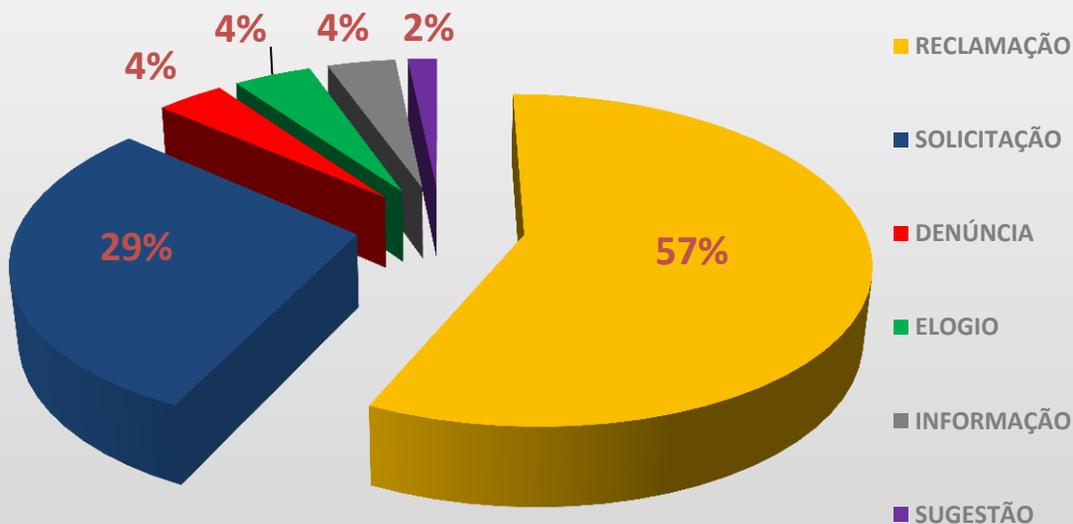
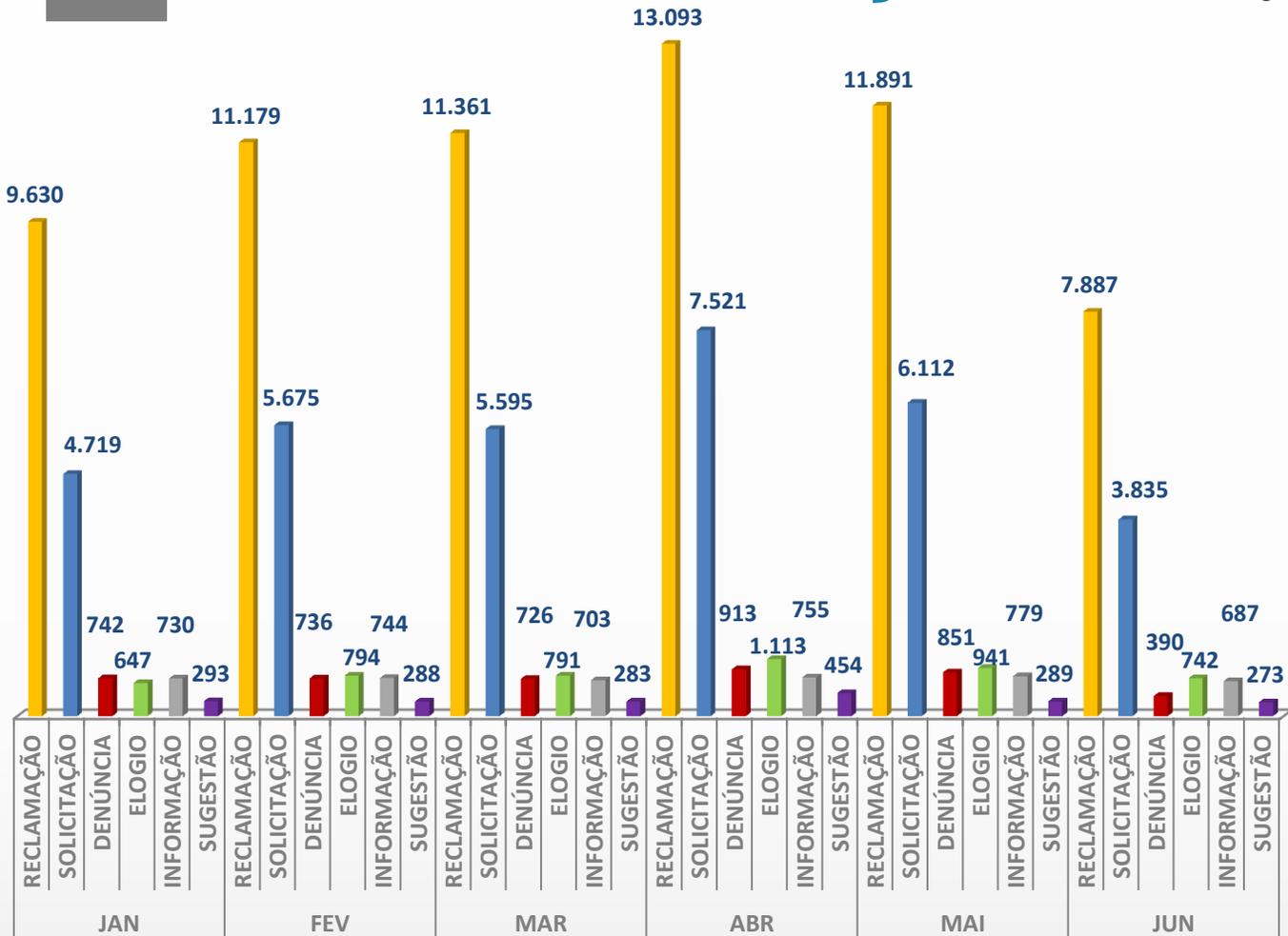
No 1º semestre de 2019 podemos observar um aumento de manifestações nos principais canais de atendimento se comparado a 2017 e 2018. Outro ponto importante a ser analisado é o grande aumento das manifestações por meio da internet. Analisando os dados de 2017 a 2019 do canal de atendimento Internet, verificamos um aumento de 75%.

O sistema OUV-DF (internet) no 1º semestre vem crescendo em representatividade na utilização pelo cidadão para registrar suas manifestações. No mês de junho passou a ser a forma mais utilizada pelo cidadão, representando 41% do total de manifestações.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Os dois maiores tipos de manifestações, reclamações e solicitações, representam 86% do panorama total dos registros. Neste cenário 57% dos registros, são de reclamações que totalizaram 65.031 cadastros no 1º semestre de 2019.

Os elogios, que representaram 4% das manifestações cadastradas e equipararam-se percentualmente às denúncias e pedidos de informação.

Vale ressaltar que as sugestões foram as manifestações que mais tiveram crescimento entre 1º semestre de 2017 ao 1º semestre de 2019, batendo 110% de ascendência nos seus registros. As denúncias caíram 54% e as demais classificações apresentaram aumento proporcional ao crescimento dos registros de manifestações em 2019.

Sobre as sugestões, acrescentamos que foi inserido o assunto “*Audiência Pública/LDO-2020*”, no qual os cidadãos puderam dar sugestões sobre as diretrizes orçamentárias. Do total de Sugestões este assunto aparece no *TOP 5* com 110 manifestações.

1º
Sem.
2019

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Cartão Estudante - Passe
Livre Estudantil - SBA -
4.992

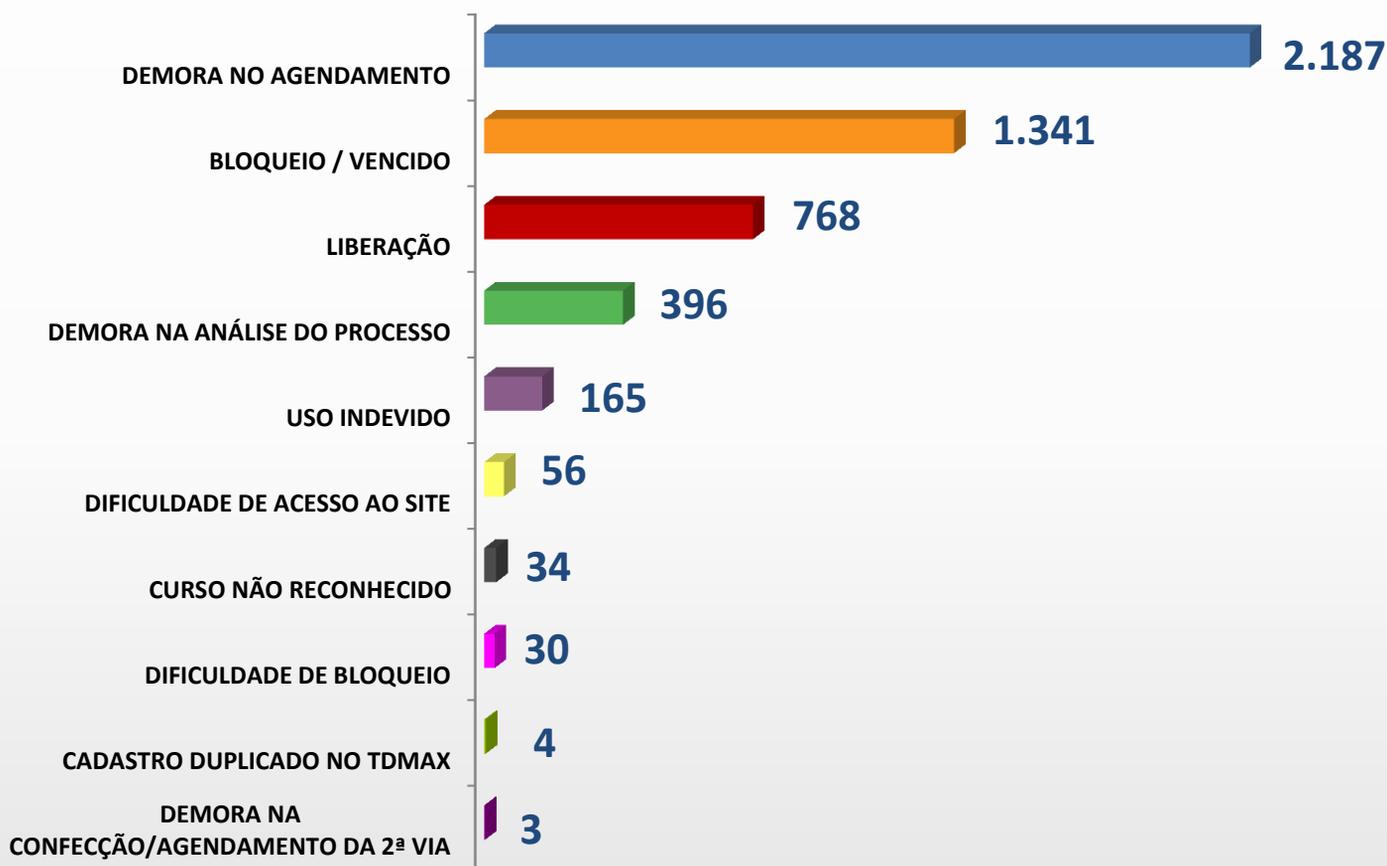
Servidor
Público -
4.751

Tapa Buraco -
Manutenção de Vias
Públicas - 4.552

Atendimento em Unidade de
Saúde Pública - 3.857

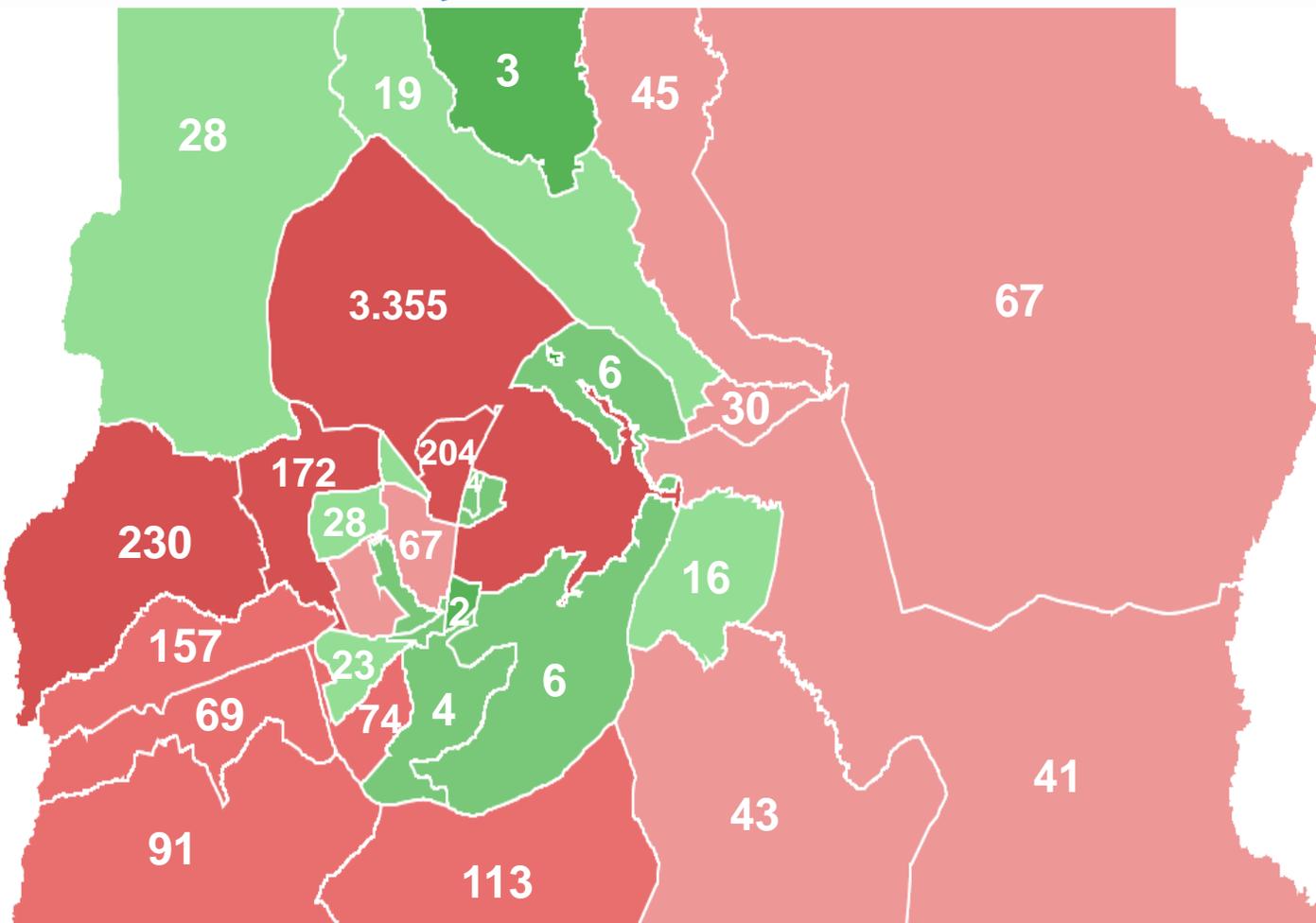
Poda de Árvore - 3.213

RANKING DOS SUBASSUNTOS RELACIONADOS AO ASSUNTO MAIS DEMANDADO – CARTÃO DE ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL - SBA



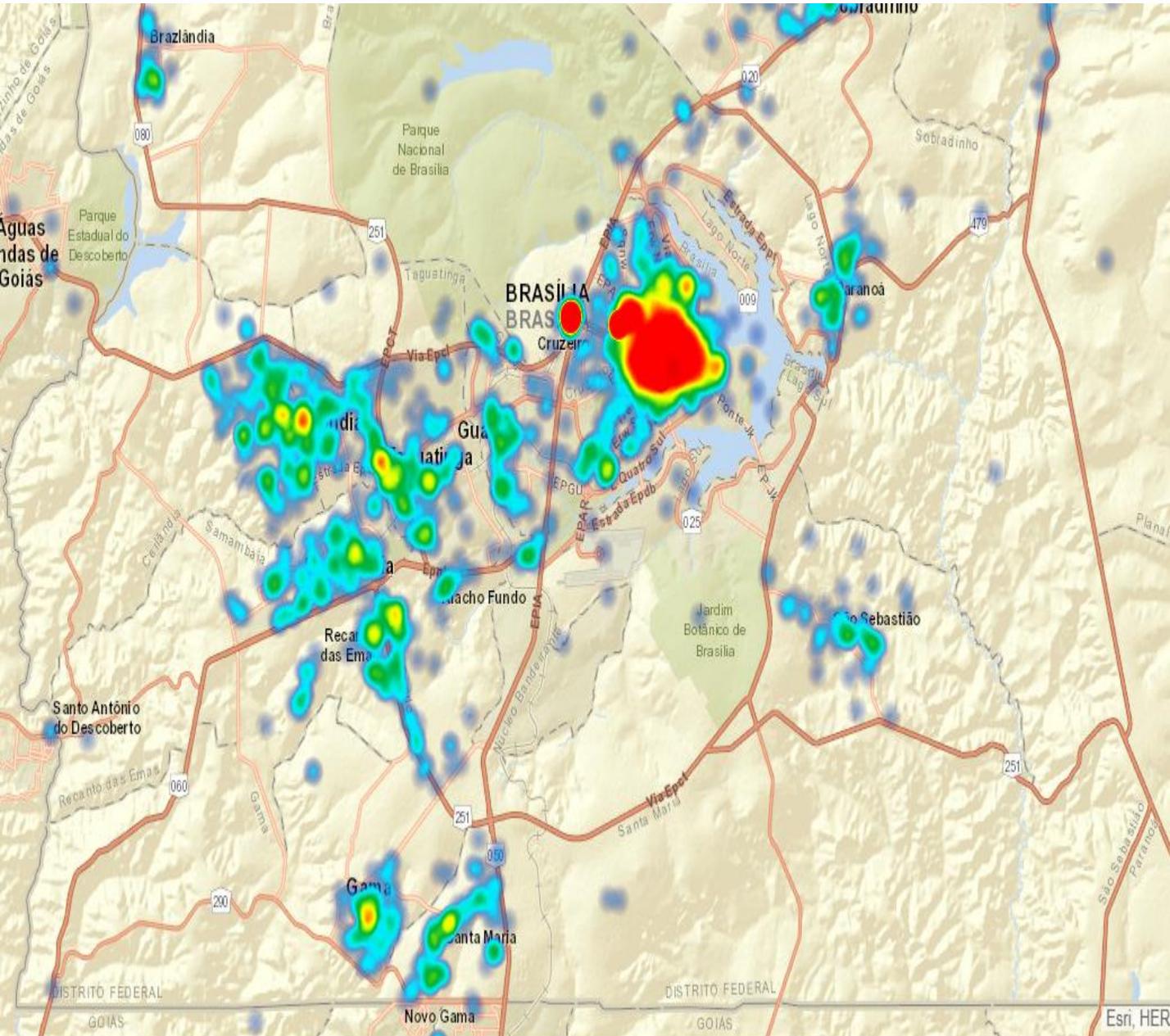
CARTÃO ESTUDANTE PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA

Total de Manifestações: 4.992 – 64% de Resolutividade

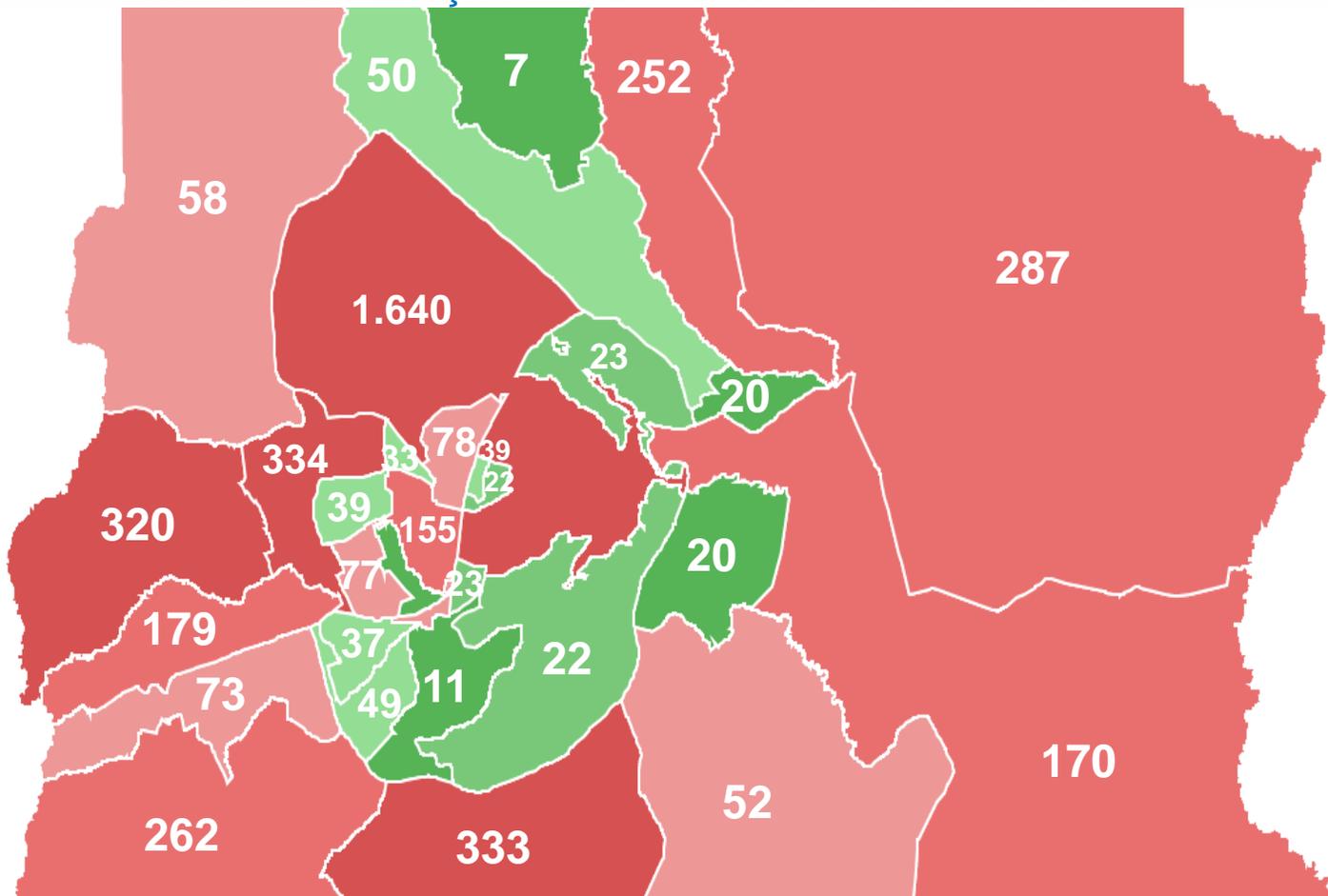


87% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, SAI, Taguatinga, Samambaia, Santa Maria e Gama. Como muitas demandas se referem ao próprio DFTRANS, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização da sede do Órgão.

CARTÃO ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA

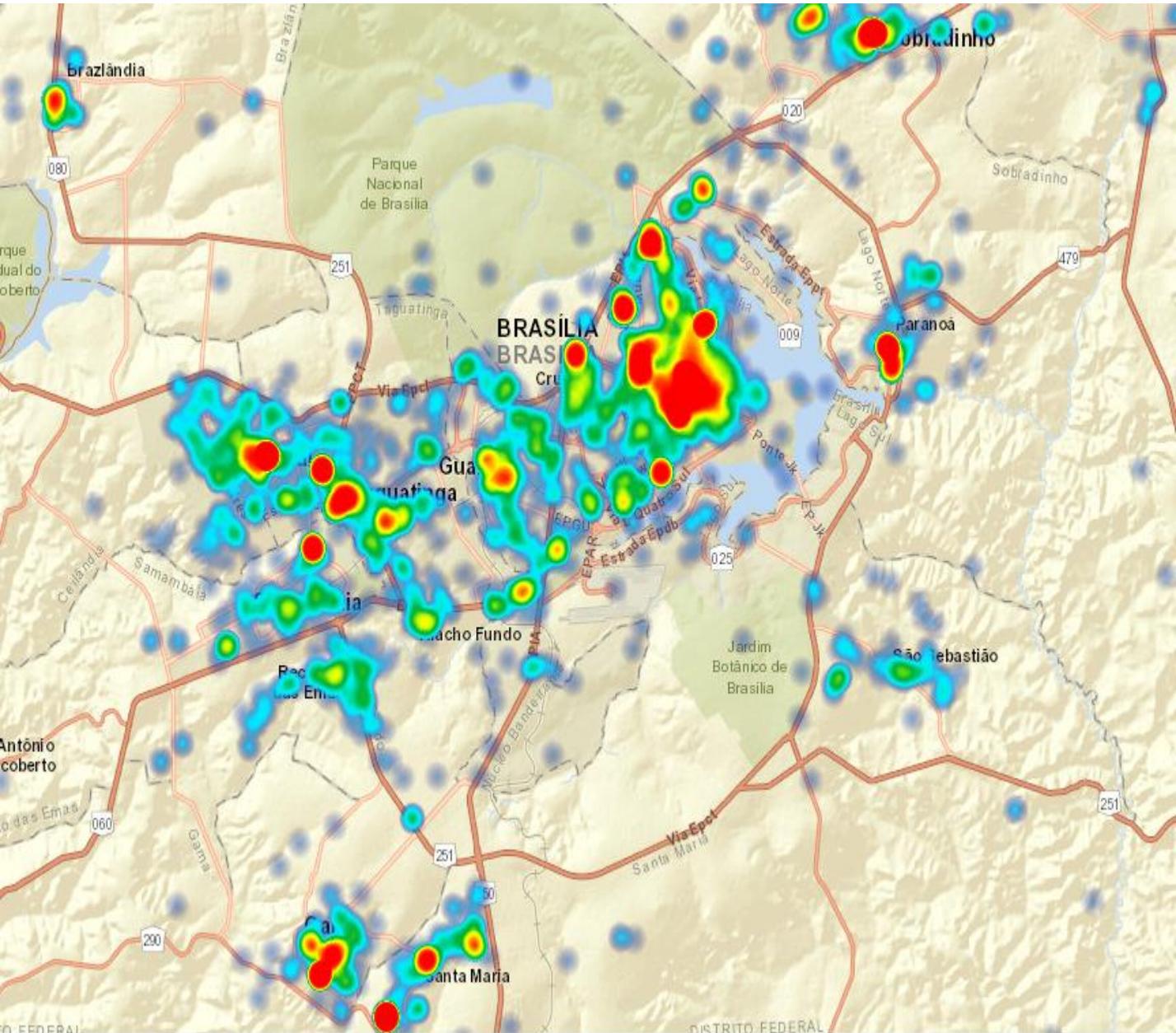


Total de Manifestações: 4.751 – 34% de Resolutividade



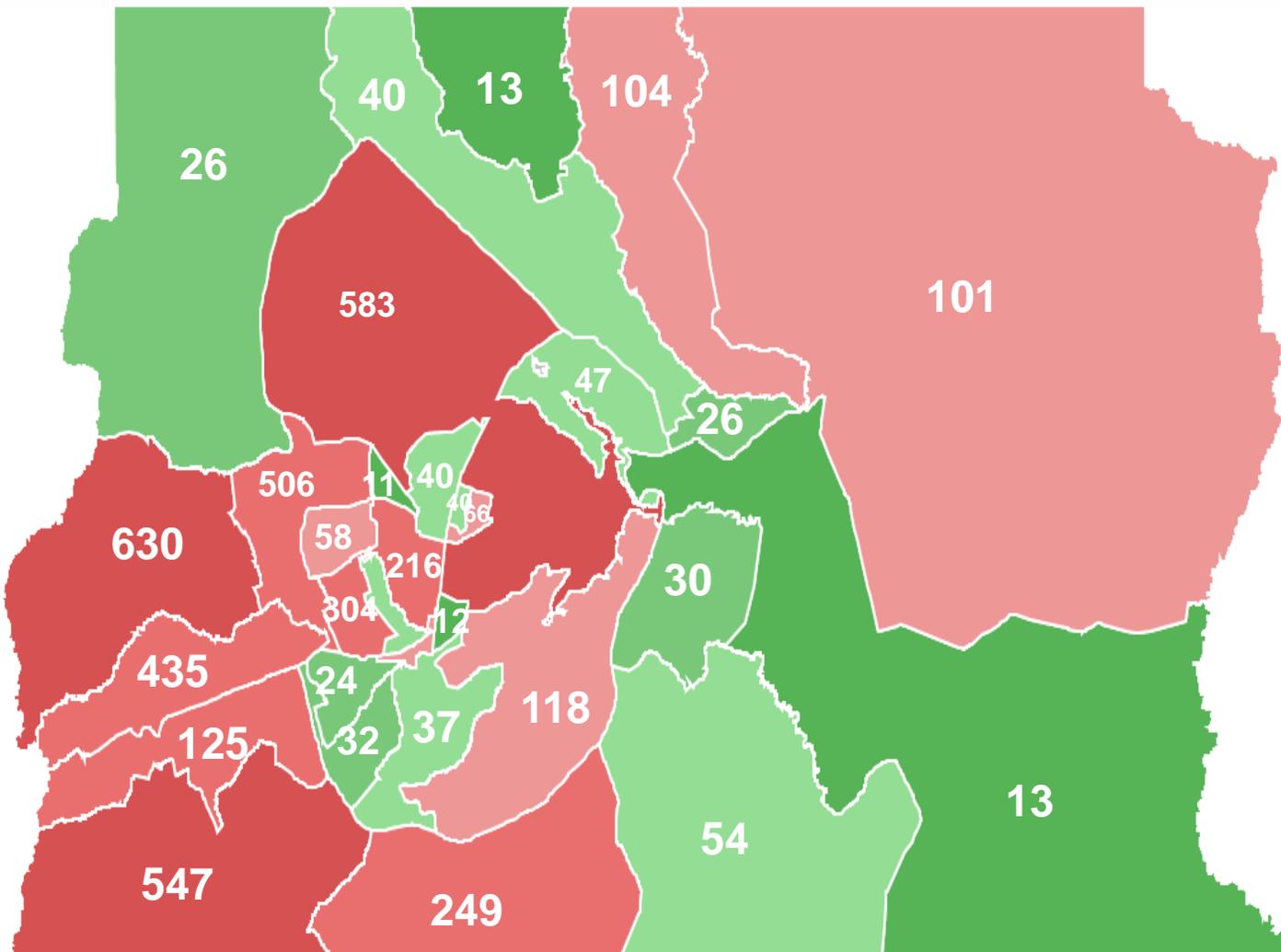
Mais de 69% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Gama, Guará e Santa Maria. Como muitas demandas se referem aos próprios Órgãos do GDF, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização das sedes destes. Destacamos Sobradinho por ser Cidade Satélite que recebeu mais elogios a Servidores Públicos do GDF.

SERVIDOR PÚBLICO



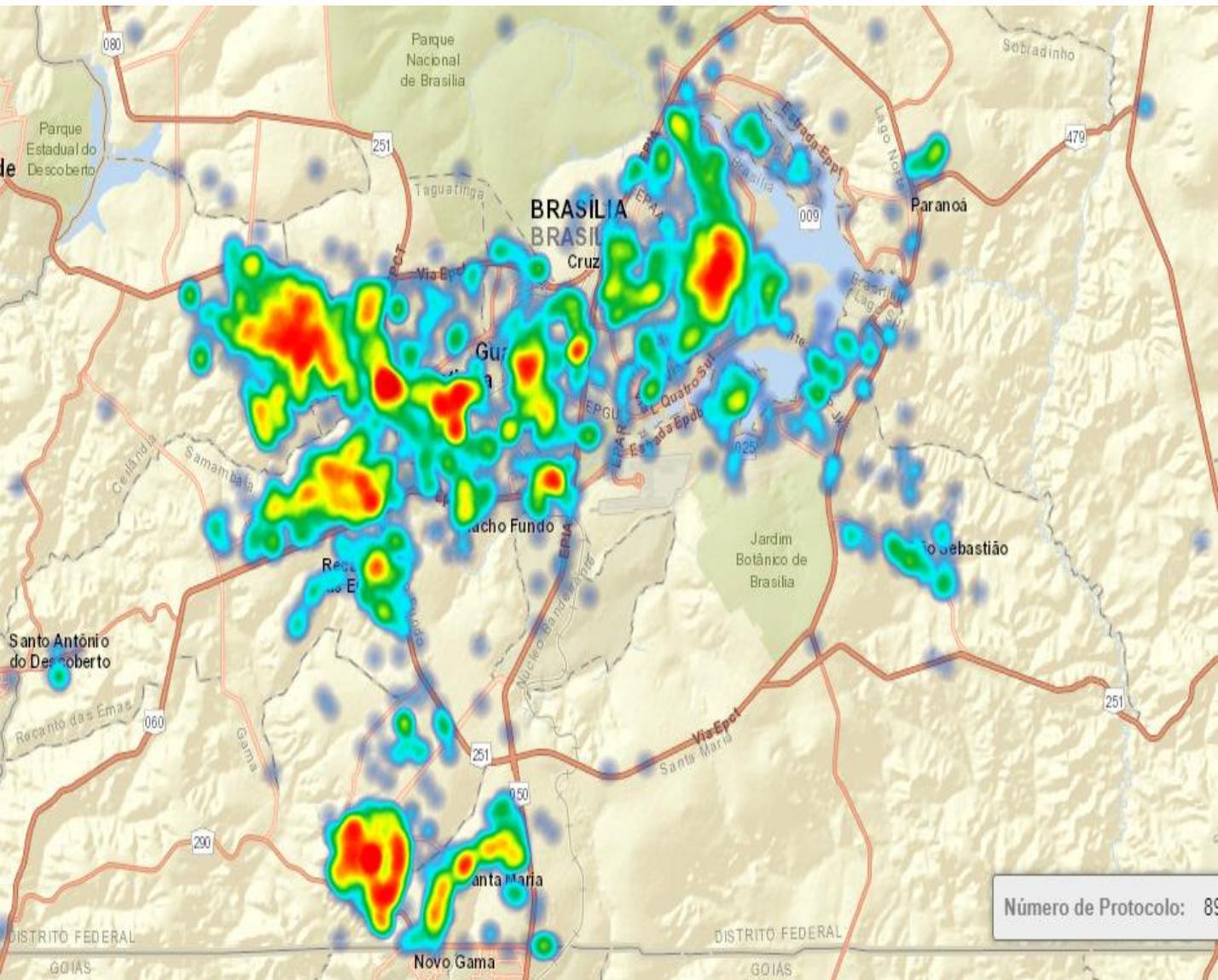
TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Total de Manifestações: 4.552 – 52% de Resolutividade

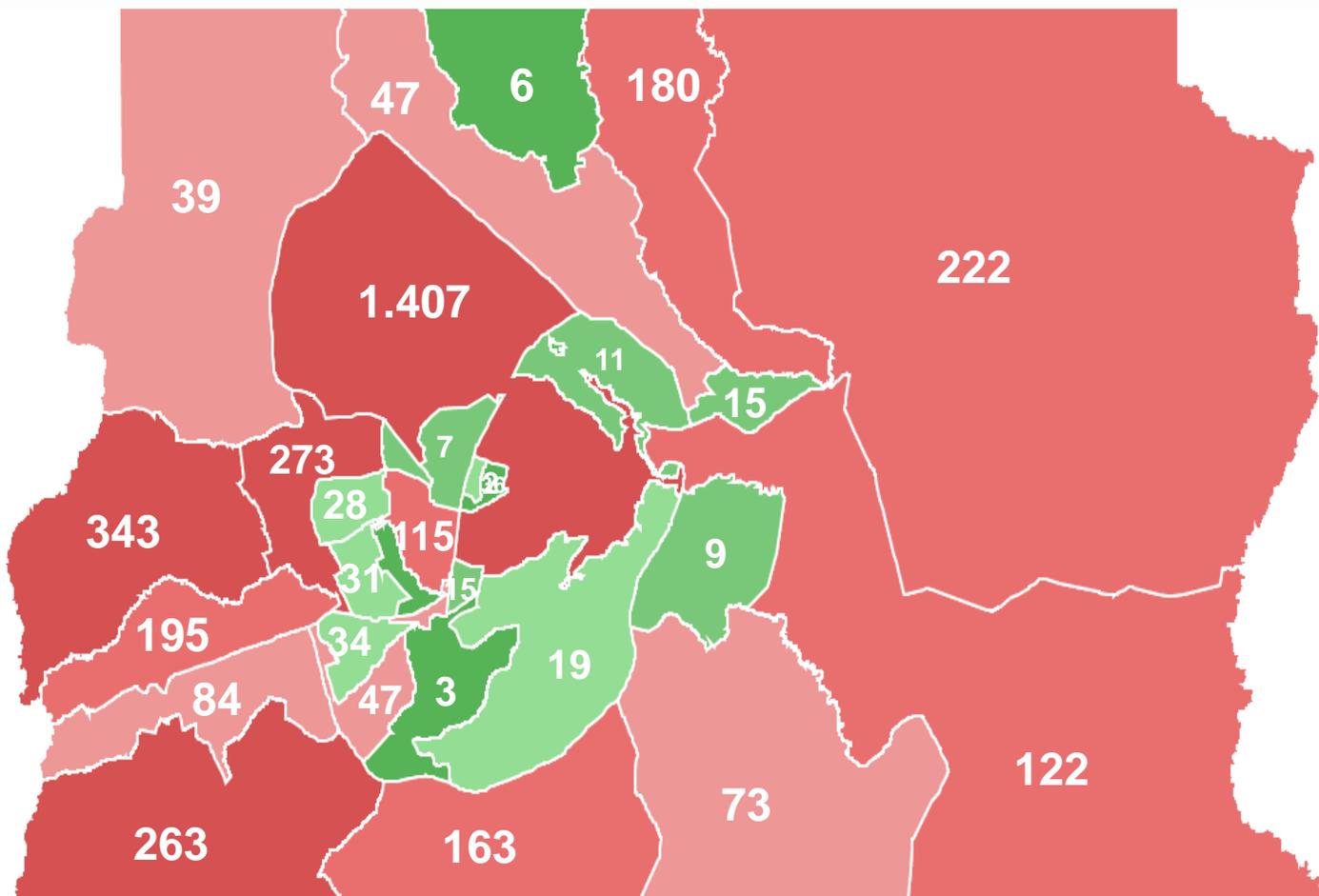


Mais de 76% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Plano Piloto, Gama, Taguatinga, Samambaia, Águas Claras, Santa Maria e Guará. Mas se observarmos a linha de corte acima dos 80%, incluímos também Recanto das Emas e Lago Sul.

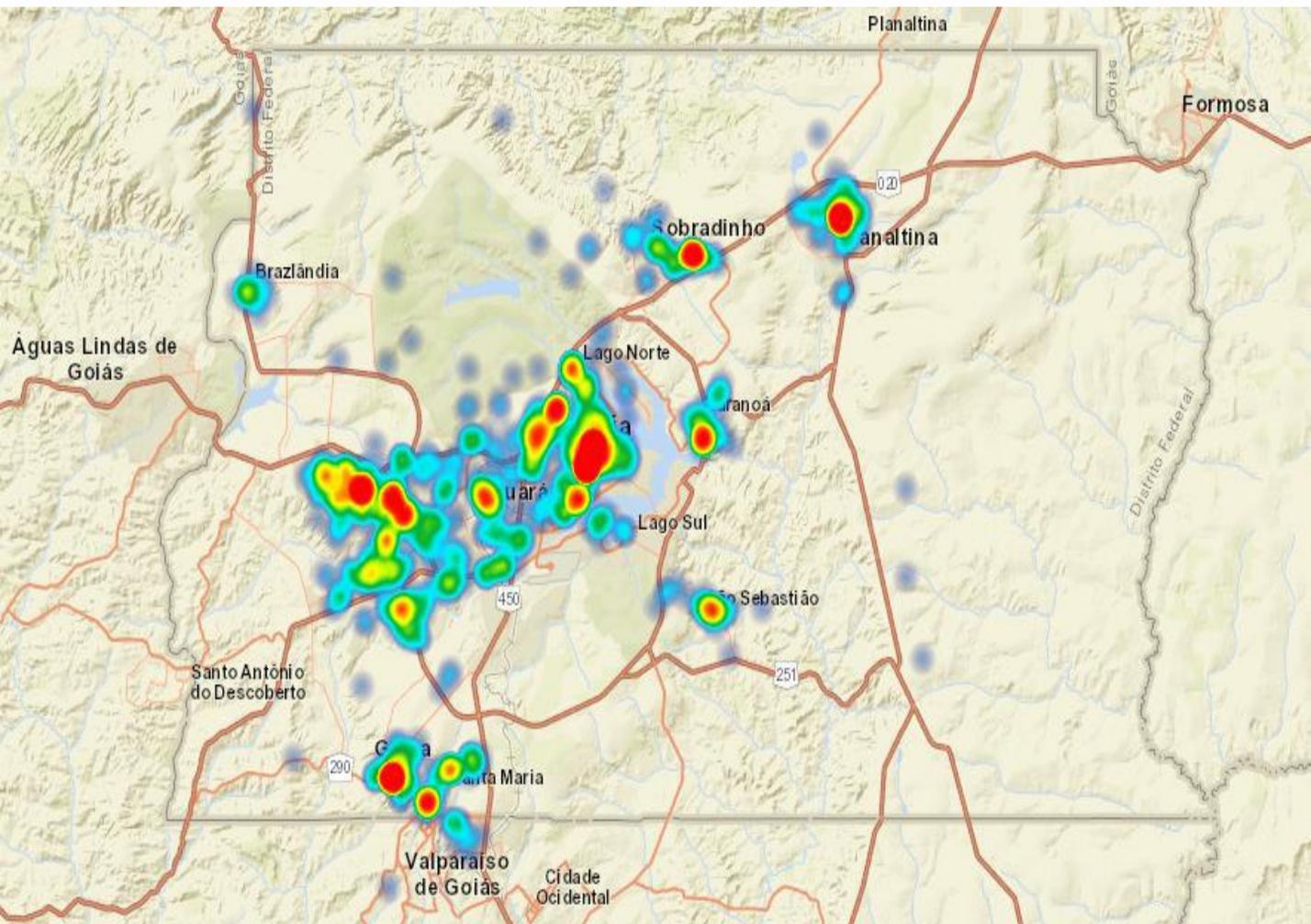
TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



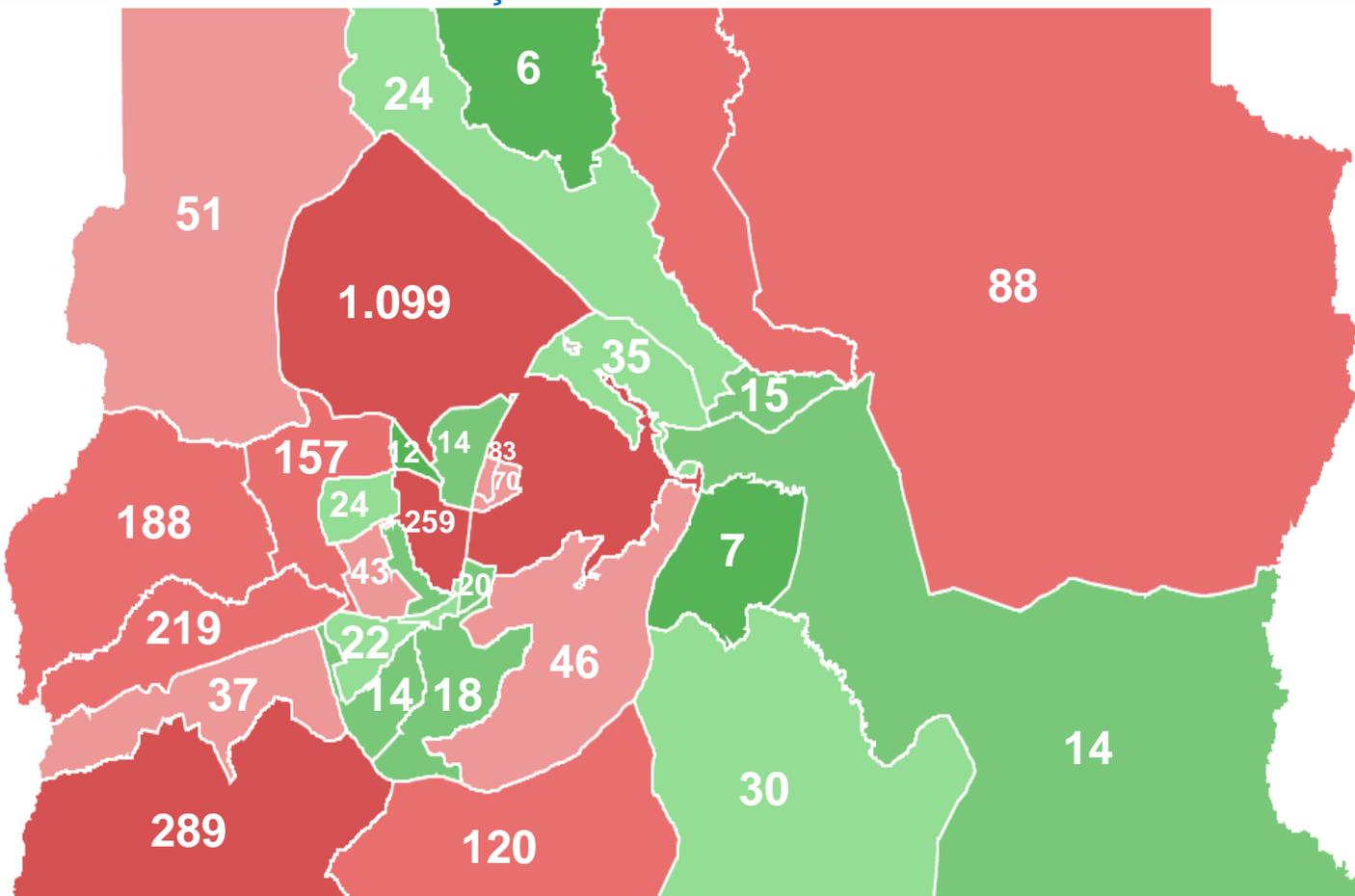
Total de Manifestações: 3.857 – 34% de Resolutividade



70% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Gama, Planaltina e Samambaia.

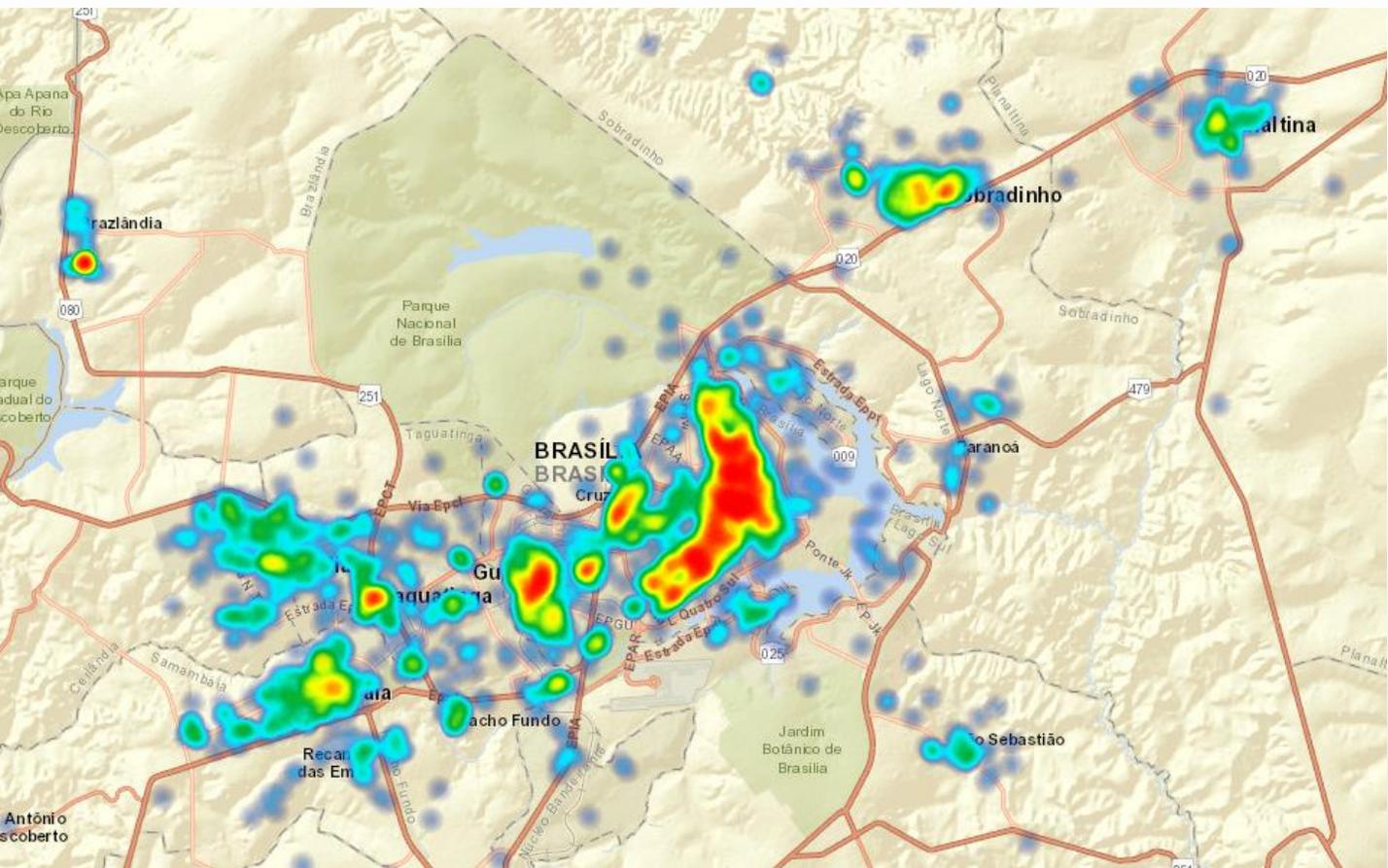


Total de Manifestações: 3.213– 17% de Resolutividade



78% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Gama, Guará, Samambaia, Ceilândia, Sobradinho, Taguatinga e Santa Maria.

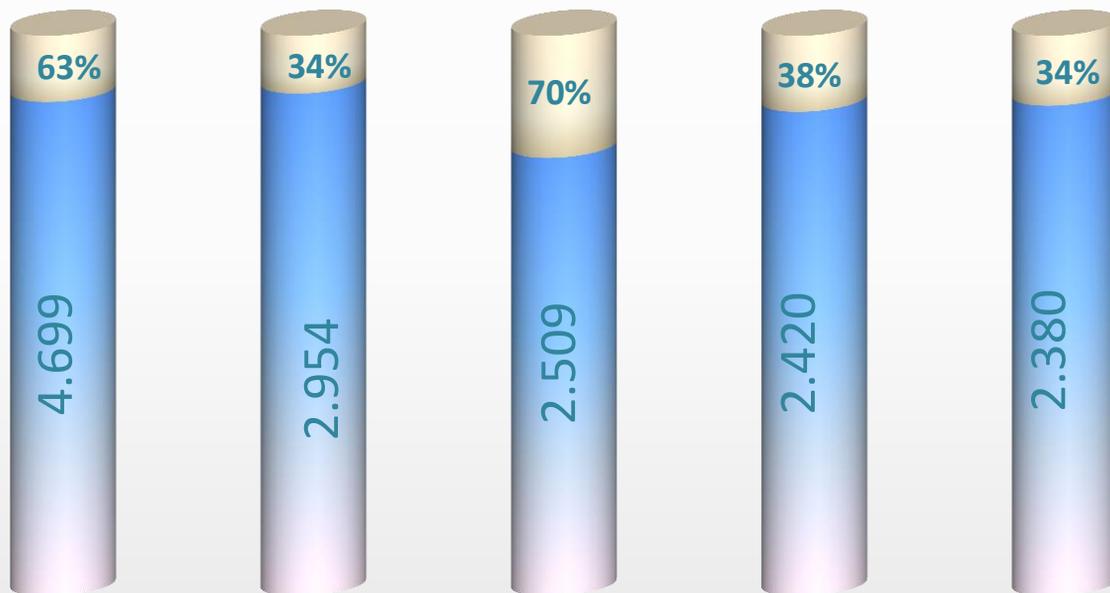
PODA DE ÁRVORE



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Reclamação



CARTÃO
ESTUDANTE - PASSE
LIVRE ESTUDANTIL -
SBA

ATENDIMENTO EM
UNIDADE DE
SAÚDE PÚBLICA

CONDUTA DO
MOTORISTA DE
ÔNIBUS

VAGAS PARA
ATENDIMENTO EM
UNIDADE DO CRAS

DESCUMPRIMENTO
DE TABELA
HORÁRIA DOS
ÔNIBUS

 % de Resolutividade

 Total de Manifestações

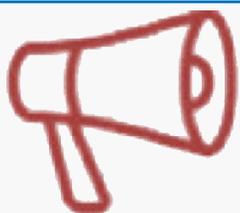
RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



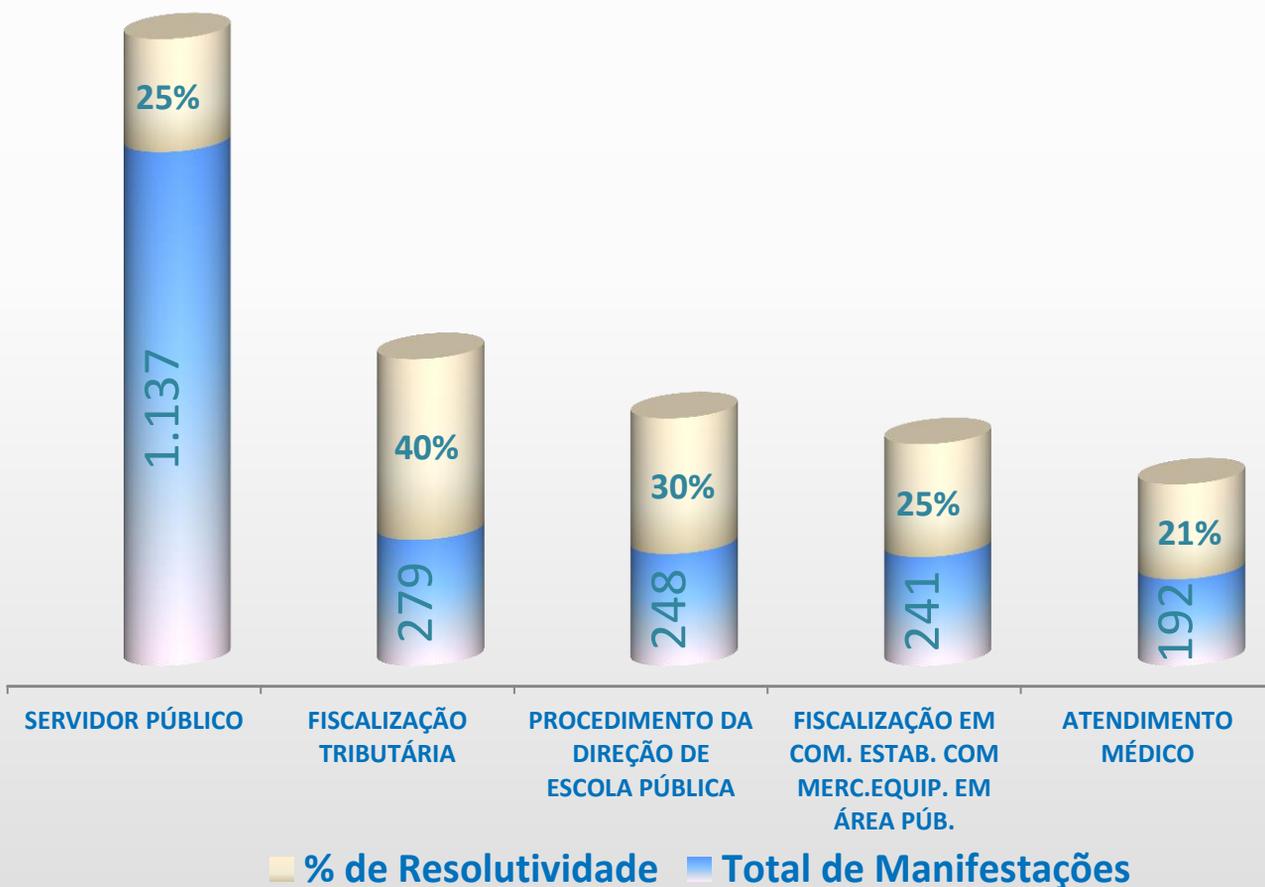
Solicitação



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



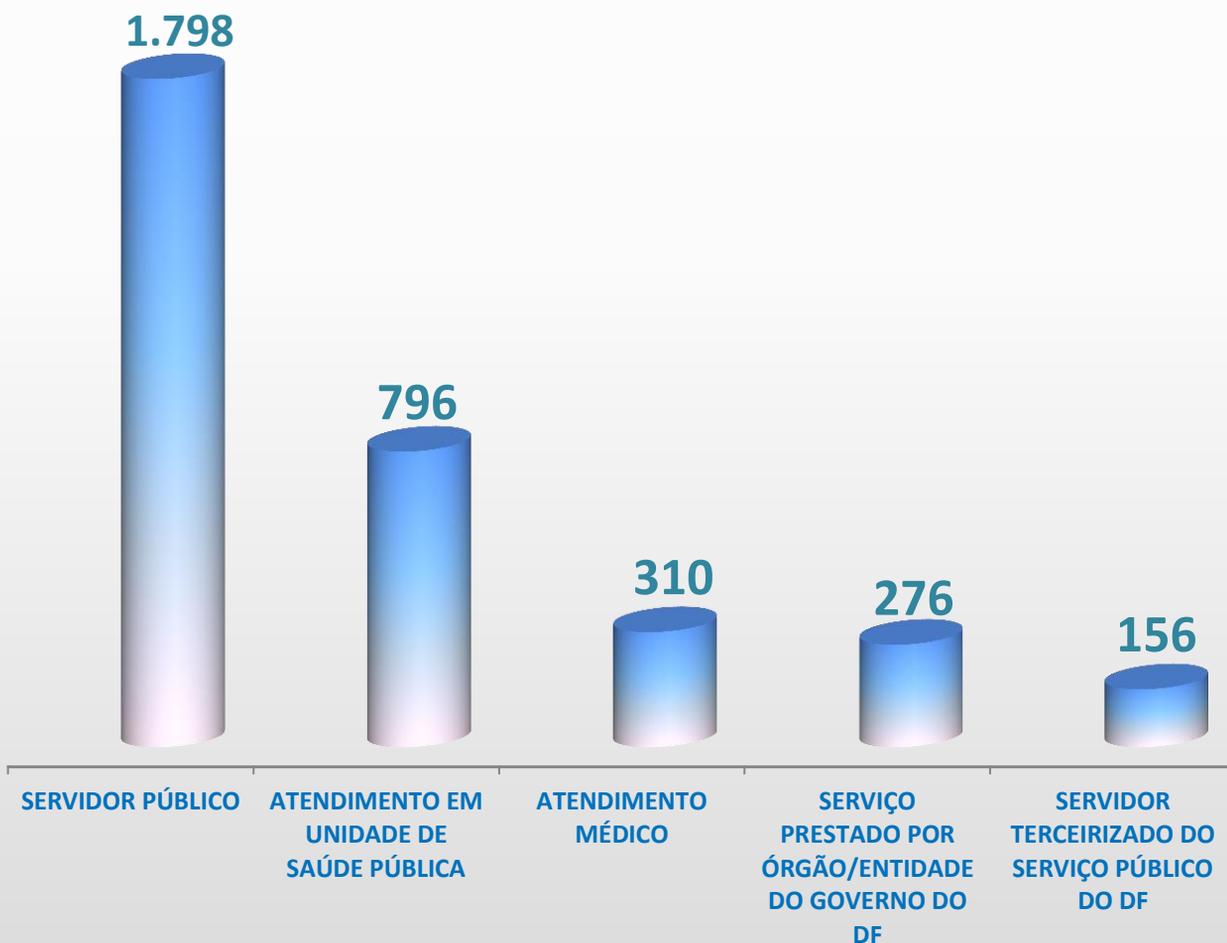
Denúncia



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Elogio



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Informação



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Sugestão



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Nos anos de 2017, 2018 e 2019 o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi o “Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA”. No 1º Semestre de 2019, 94% destes registros são de “Reclamações”. Nota-se que as reclamações representam 57% do total das 114.152 manifestações registradas no 1º semestre de 2019.

O assunto “Servidor Público” aparece em 2º lugar no 1º Semestre do ano, onde o elogio é a classificação mais demandada com 38% deste assunto. 35% deste assunto esta vinculado a reclamações, ou seja, percebemos mais uma vez o paradoxo do assunto “*Servidor Público*” que recebe muitos elogios e reclamações nas ouvidorias.

Observamos que ao compararmos o 1º semestre de 2019, ao mesmo período de 2018 o assunto “Tapa Buraco – Manutenção de Vias Públicas” teve o maior índice de crescimento, na casa de 52%.

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

1º SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

21.986

2º DFTRANS - TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL

21.456

3º DF LEGAL

10.761

4º NOVACAP - COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL

8.462

5º SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

5.304

6º DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

5.066

7º SEDES - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL

4.261

8º SODF - SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

3.824

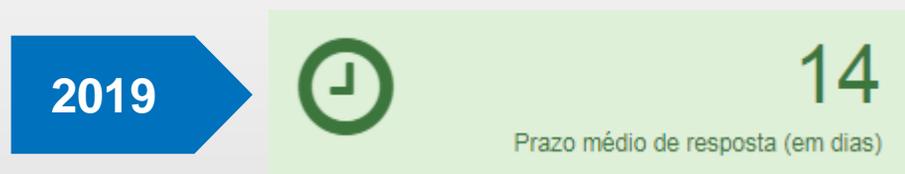
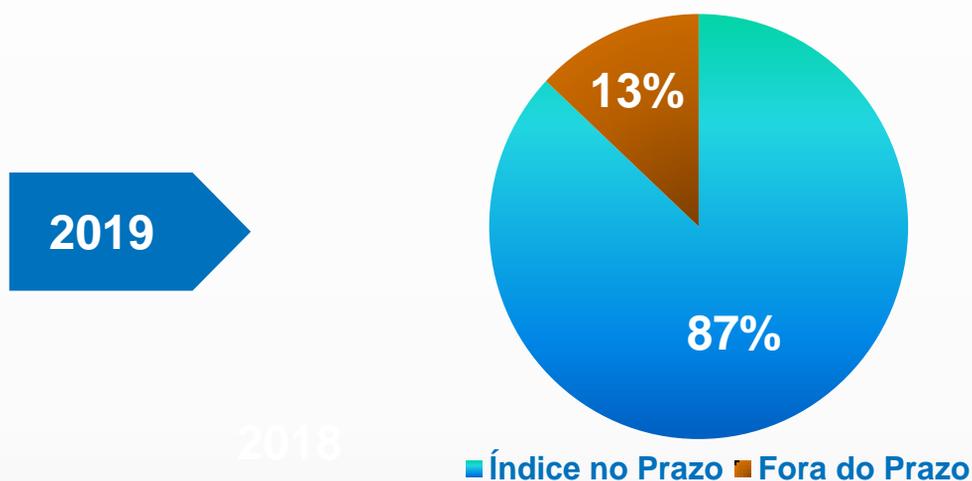
9º SEFP - SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL

3.007

10º IBRAM - INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS DO DISTRITO FEDERAL - BRASÍLIA AMBIENTAL

2.664

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS

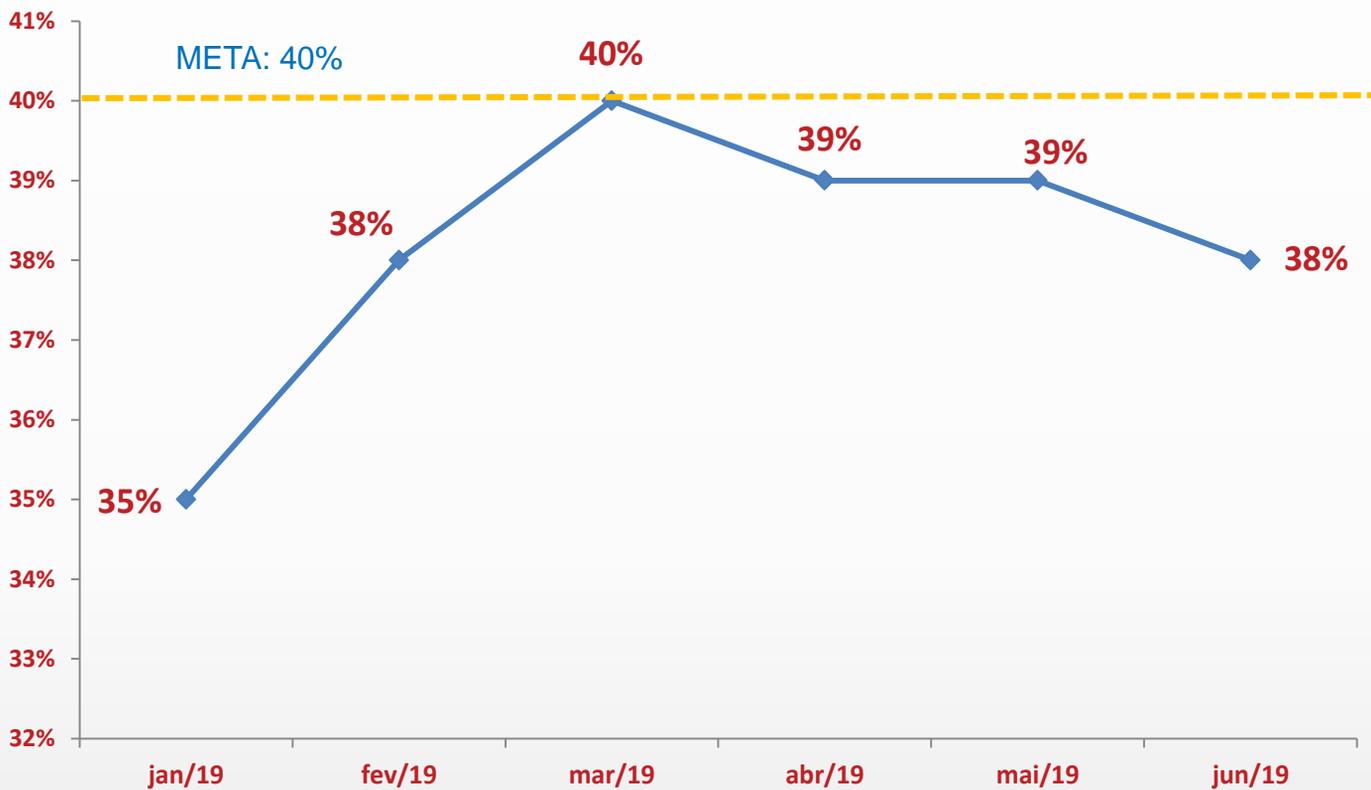


PRAZOS

Ao analisarmos o 1º Semestre de 2019, observamos que o prazo de resposta permanece bem a abaixo do estipulado em legislação. Neste período o prazo de resposta é dado em média com 6 dias de antecedência ao prazo final estipulado.

Destacamos que a Ouvidoria-Geral tem se empenhado para minimizar os efeitos da troca de governo que impactam diretamente neste indicador, fazendo com que estejamos acima da meta estipulada para o ano de 2019, que é de 82% de manifestações respondidas no prazo legal.

RESOLUTIVIDADE



A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Ressaltamos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

A meta estipulada pela Ouvidora-Geral para o ano de 2019 é de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Salientamos que no mês de maio tivemos a exoneração de todos os ouvidores das Administrações Regionais do DF, conforme estabelecido pela Secretaria de Estado das Cidades, além de algumas secretarias que se encontravam sem ouvidores nomeados, fatos que colaboram para a queda do índice de resolutividade.

RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

1º Administração Regional do S.I.A – RA XXIX

100%

1º Administração Regional da Candangolândia –
RA XIX

95%

3º Administração Regional de Taguatinga - RA III

90%

4º Administração Regional do Varjão - RA XXIII

83%

5º Administração Regional de Brazlândia - RA IV

78%

RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO

1º SDE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento
Econômico do Distrito Federal

100%

2º SEAGRI - Secretaria de Estado da Agricultura,
Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito
Federal

87%

3º SEJUV- Secretaria de Estado da Juventude do
Distrito Federal

75%

4º SETUR - Secretaria de Estado do Turismo do
Distrito Federal

69%

5º SETRAB - Secretaria de Estado do Trabalho do
Distrito federal

56%

RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES DO

1º Fundação Hemocentro de Brasília - FHB

79%

2º Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural
do Distrito Federal - EMATER

75%

3º Procuradoria Geral do Distrito Federal - PGDF

67%

4º Fundação Jardim Zoológico de Brasília - FJZB

67%

5º Agência de Desenvolvimento do Distrito Federal -
TERRACAP

66%

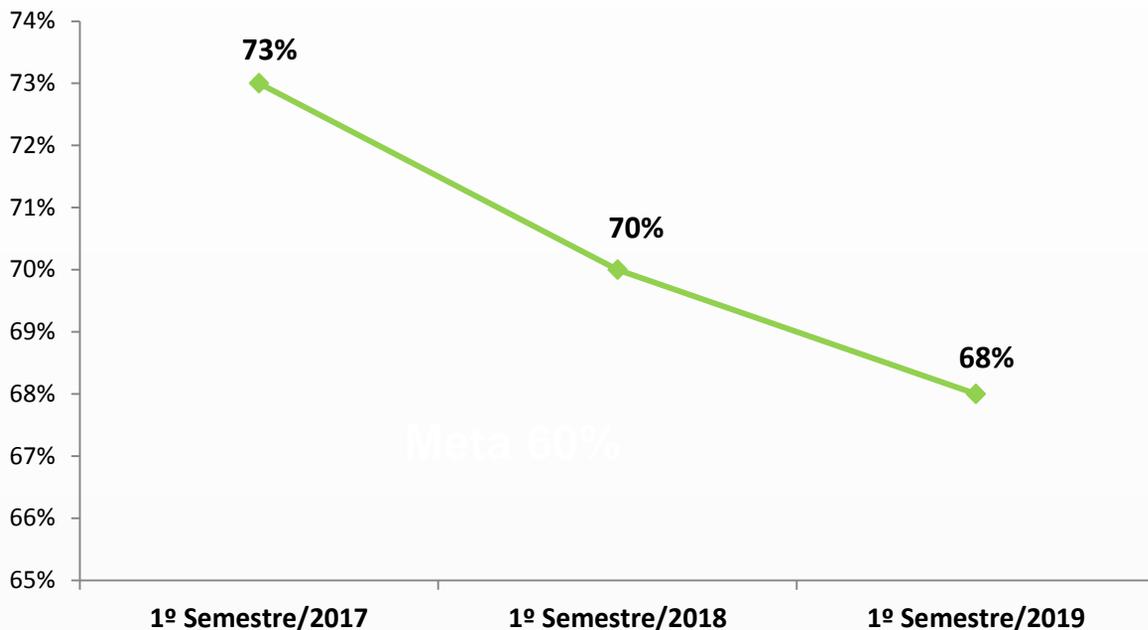
RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES

Os dados para o cálculo da resolutividade foram extraídos do sistema no dia 26 de julho de 2019 para efeito deste relatório. Ressalta-se que estes dados podem ser alterados a qualquer momento devido a entrada de novas avaliações, bem como reavaliações das respostas recebidas pelos usuários do sistema.

Os cálculos das resolutividades presente neste relatório refletem a situação das ouvidorias na data da extração dos dados para o relatório.

Para efeito do ranking, só foram considerados os órgãos e entidades que receberam mais de 15 manifestações no semestre, a fim de que estes não sejam prejudicados pela pequena quantidade de avaliações da resolutividade.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



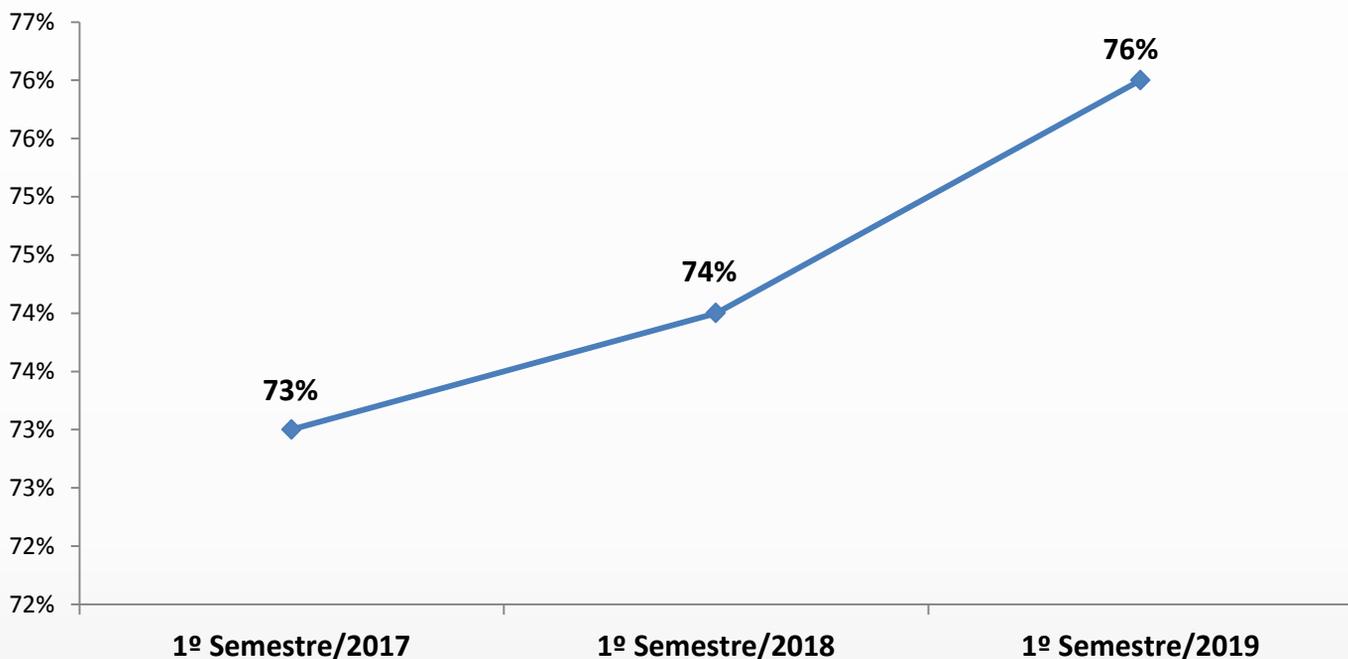
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

No mês de maio tivemos a exoneração de todos os ouvidores das Administrações Regionais do DF, conforme estabelecido pela Secretaria de Estado das Cidades, bem como de algumas secretarias que se encontravam sem ouvidores nomeados, fatos que colaboram para a queda do índice de resolutividade.

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

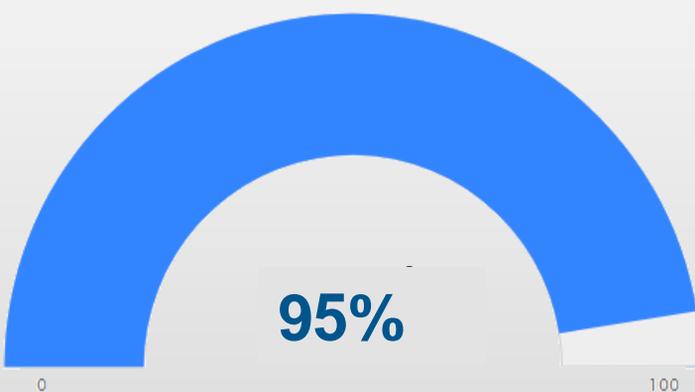
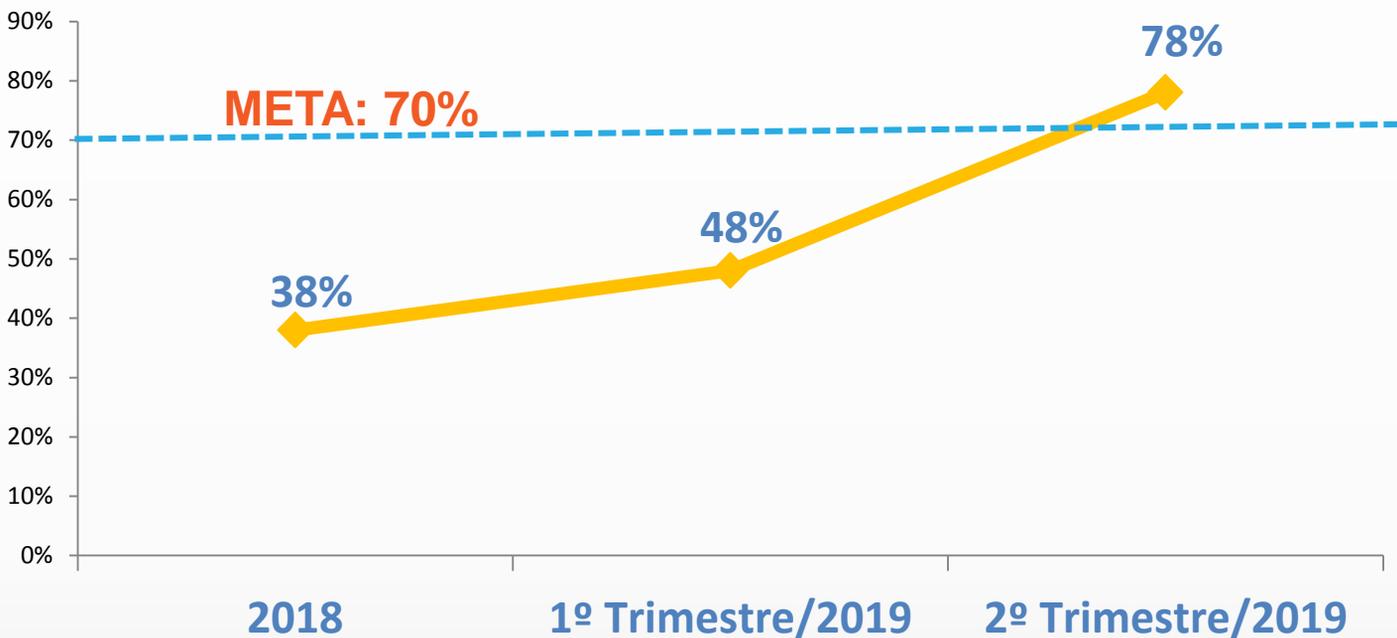
Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomendaria a outros, este serviço.

Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, 27% da parcela dos insatisfeitos com a prestação do serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

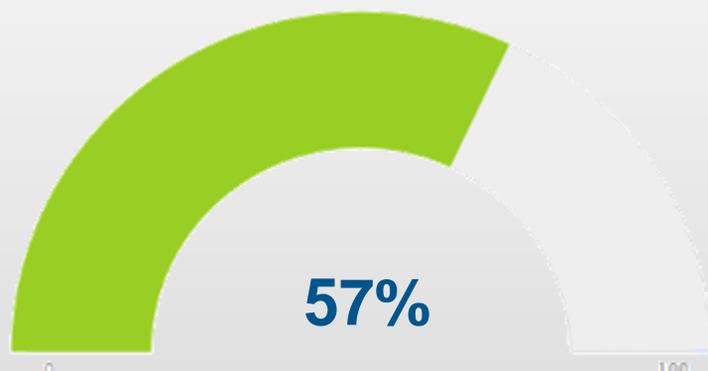
CARTA DE SERVIÇOS



TAXA DE ADEQUAÇÃO DOS REQUISITOS DAS CARTAS DE SERVIÇOS



**TAXA DE CLAREZA
DAS INFORMAÇÕES NAS CARTAS
DE SERVIÇOS**



**TAXA DE CONHECIMENTO DE
EXISTÊNCIA DA CARTA DE
SERVIÇOS**

CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicita-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Para avaliarmos as Cartas de Serviços do GDF, contamos atualmente com estes três indicadores. No entanto, a “Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços” é apenas um indicador de acompanhamento sem meta estipulada.

Para o cálculo dos indicadores passivos da avaliação do cidadão (Clareza e Conhecimento) o percentual é obtido a partir de duas fontes de pesquisa de satisfação, uma presente em todas as cartas de serviços dos órgãos (Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão) e outra no Sistema OUV-DF, quando se tratar de uma Solicitação de Serviço feita ao órgão. Ressaltamos que a meta para 2019 da Taxa de Clareza é de 85%.

CARTA DE SERVIÇOS



No 2º trimestre de 2019, 57% dos cidadãos que responderam as avaliações sobre as Cartas de Serviços informaram que tinham conhecimento sobre a existência da Carta e 95% destes, demonstraram que estavam satisfeitos com a clareza das informações publicadas nos documentos.

Em relação ao Indicador “*Taxa de Adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços*” destacamos que em Setembro/2018, com o lançamento da 2º Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços - GMEI, foram alterados vários requisitos. Para tanto nossa meta para o ano de 2019 é adequar, ao menos, 70% das Cartas com os requisitos básicos.

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC



Total de Pedidos: 4.009



Prazo médio de
atendimento: 15 dias



Resposta dentro do prazo:
94%

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC



O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o 1º semestre de 2019 demonstrando superação em quase todos os dados analisados ao se observar igual período de 2017 e 2018. Quando analisamos separadamente o 1º semestre de 2019, observa-se um aumento do total de manifestações registradas, comparado a 2017 e 2018. Os números e percentuais de crescimento das demandas registradas neste primeiro semestre de 2019 apontam para um novo recorde nos registros e atendimentos realizados pela rede de ouvidorias do Distrito Federal, com 40% de crescimento de 2017 a 2019, ano que já possui 114.152 manifestações até junho.

Ressaltamos que mesmo com o aumentando do número de demandas e com algumas dificuldades inerentes a qualquer processo de transição de governo, o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF reagiu rápido, como pode ser observado na evolução mensal de todos os indicadores de desempenho no semestre, em especial o Índice de Resolutividade que se manteve na média de 38%.

CONCLUSÃO

A Controladoria – Geral do DF, como órgão superior e normativo do SIGO-DF, adotou providência ao editar o Decreto nº 39.723/2019 que prioriza as demandas de ouvidoria no Governo do DF e a Portaria nº 342/2019 que caracteriza as manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria do DF como ocorrências ou situações graves quando:

I - Houver aumento superior a dez por cento da quantidade de reclamações, solicitações ou denúncias em comparação com o último trimestre sobre o mesmo assunto;

II - A resolutividade das manifestações ficarem trinta por cento abaixo da meta estipulada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (Meta 2019 = 40%);

III - Existirem demandas vencidas com mais de dez dias após o prazo legal estabelecido na Lei n.º 4.896/2012;

IV - Indicarem significativos, iminentes e abrangentes riscos à vida, à integridade física, à saúde ou ao patrimônio público.

CONCLUSÃO

Visando diminuir os entraves para a continuidade dos serviços de ouvidoria após a transição do governo, a Ouvidora-geral deu início ao Programa de Formação em Ouvidorias no mês de março.

No 1º semestre de 2019, já foram disponibilizadas 9 turmas de capacitação com um total de 258 servidores certificados. Durante todo o programa em 2019, serão oferecidas mais de 550 vagas em 19 turmas, na tentativa de capacitar a todos os novos servidores que formam as ouvidorias do DF, além de oferecer nova capacitação aos servidores que necessitarem.

Evidenciamos que os cidadãos do DF, a cada dia estão mais apropriados das ouvidorias, exercendo sua participação e controle social, onde percebem falhas nas prestações de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema através de pedidos de informações, sugestões e elogios.

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde 68% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede e 76% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

Aldemario Araujo Castro
Controlador-Geral do DF

Guilherme Modesto Mello
Controlador-Geral Executivo

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do DF

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Assessor Especial

Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa
Coordenador de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Projetos de Mobilização Social

Thiago Mendonça Chagas
Diretora de Informações de Ouvidoria

Luís Eduardo Noronha Santos
Estagiário

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador de Atendimento ao Cidadão

Litcya Coelho Alves
Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Cintia de Melo Machado
Gestora de Políticas Públicas e Gestora Governamental

Fernanda da Silva Lima
Estagiária

Coordenadoria de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras
Coordenador de Articulação de Ouvidoria

Aline dos Anjos Carneiro Cruz
Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica

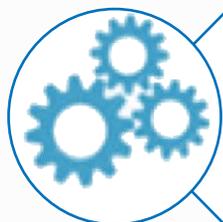
Antônio Augusto Guterres Soares Filho
Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura

Gustavo Duarte de Lima Boiba
Estagiário

CONTATOS



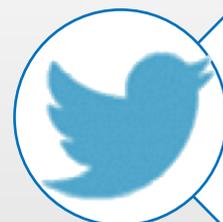
www.ouvidoria.df.gov.br



www.ouv.df.gov.br



Central de Atendimento 162



[twitter.com/@CGDF10](https://twitter.com/CGDF10)



facebook.com/CONTROLADORIADF