



PAINEL
Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

www.painel.ouv.df.gov.br

Relatório 2º Trimestre

2022
OUVIDORIA-GERAL



OUVIDORIA

Controladoria-Geral
do Distrito Federal



GDF
É tempo de ação.

 www.ouv.df.gov.br

 Central 162

 Presencial

Sumário

03

Registros

04

Atendimentos

05

Assuntos

07

Órgãos + Demandados

08

Projetos concluídos

10

Capacitações

11

Novo Projeto

12

Realizações

13

Ações

NOSSOS REGISTROS

182.927

1º SEMESTRE

2022

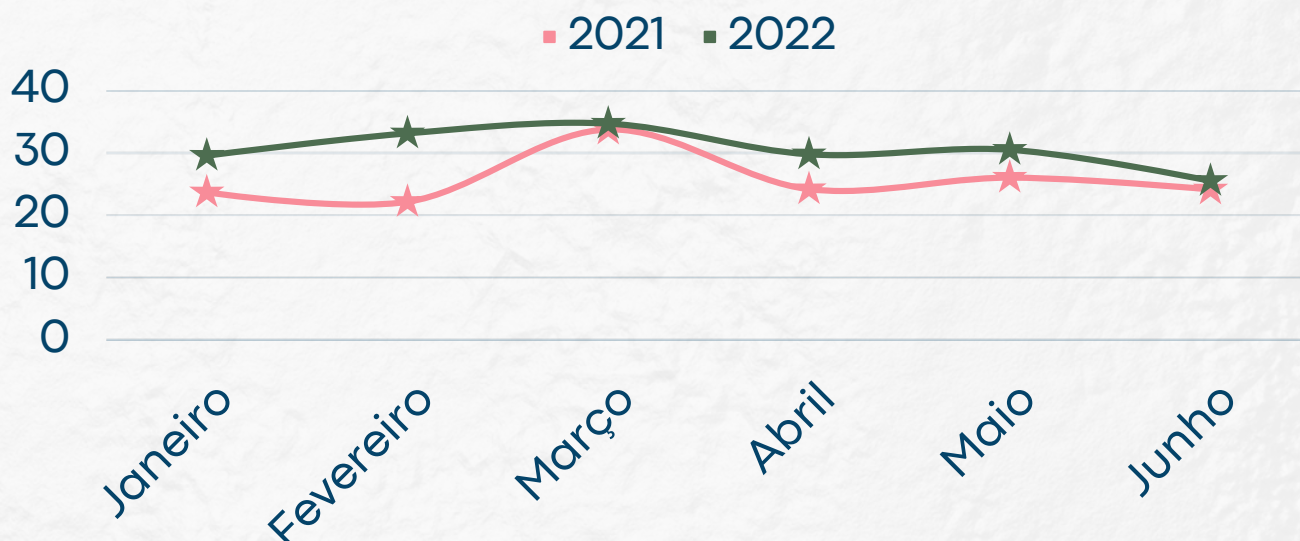
CRESCIMENTO

19%

EM RELAÇÃO A 2021

1.011

Manifestações por dia



Nossos canais



89.782
49,1%



80.548
44,0%

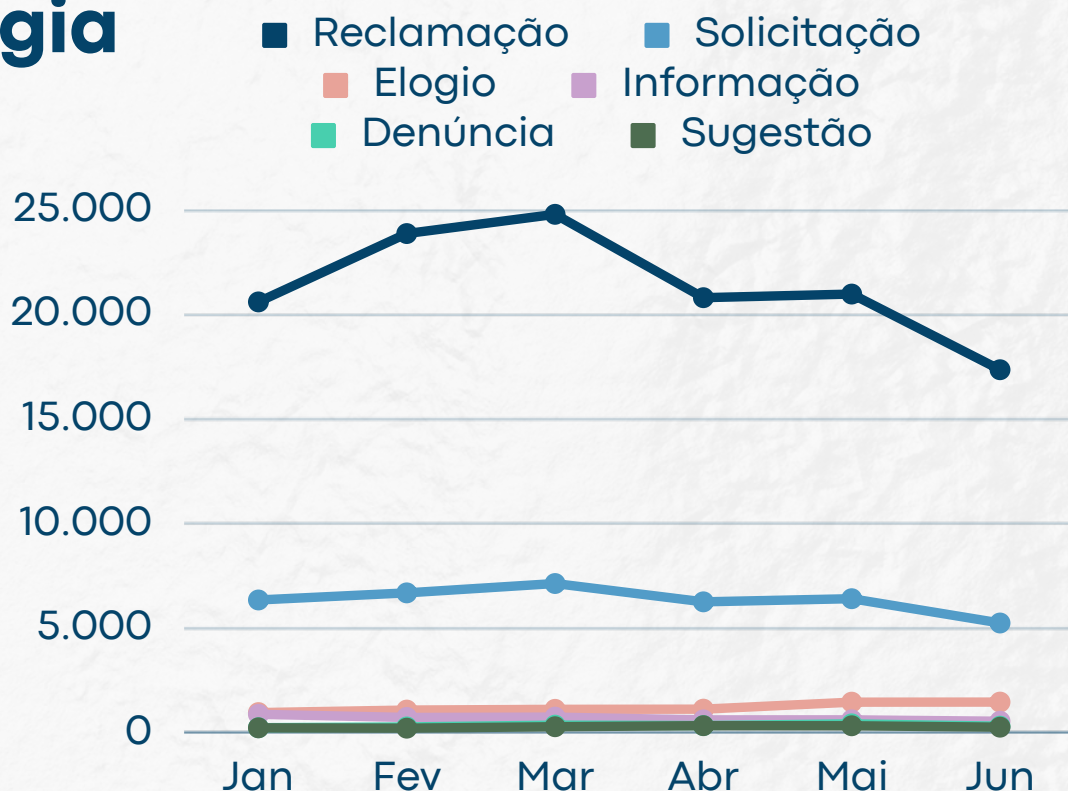


11.550
6,3%

NOSSOS ATENDIMENTOS

Tipologia

70,3%
Reclamações



Indicadores

	RECOMENDAÇÃO	SATISFAÇÃO	QUALIDADE DA RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
1º Semestre 2021	72%	63%	46%	42%
1º Semestre 2022	69%	61%	44%	38%

NOSSOS ASSUNTOS

Durante o 1º semestre, os 5 assuntos mais recorrentes representaram 25,64% do total de registros no sistema Ouv-DF. As ouvidorias dos órgãos e entidades, sob orientação da Ouvidoria-Geral, estão executando projetos para melhorar os serviços do governo, utilizando como inspiração as demandas dos cidadãos.

ASSUNTO	Qt.	%	Tipologia					
			Rec.	Sol.	Elogio	Sug.	Inf.	Den.
Vagas para atendimento CRAS	23.999	13,12	23.092	794	9	23	81	-
Cartão Material Escolar CME	6.773	3,70	6.302	301	1	2	167	-
Servidor Público	5.953	3,25	2.281	62	2.417	3	84	1.106
Tapa Buraco	5.183	2,83	903	4.252	9	14	5	-
Iluminação Pública Funcionamento	4.990	2,73	2.015	2.861	8	11	5	-

ASSUNTO MAIS DEMANDADO

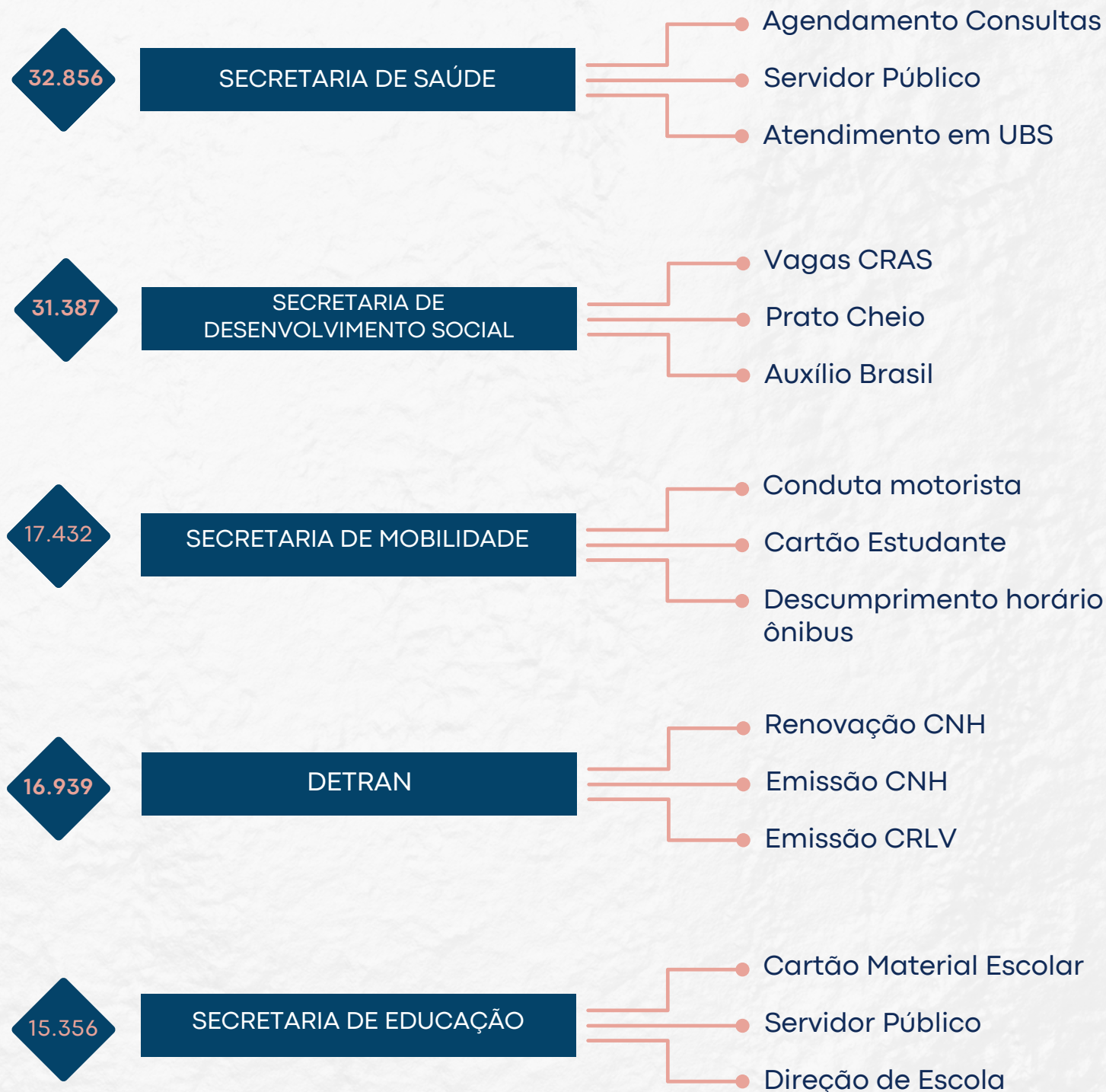
Vagas para atendimento no CRAS

Comparando a evolução entre o 1º e o 2º trimestre de 2022, o assunto mais reclamado no GDF apresentou melhorias significativas nos indicadores de desempenho do serviço e da Ouvidoria.

Indicadores

	RECOMENDAÇÃO	SATISFAÇÃO	QUALIDADE DA RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
1º trimestre 2022	59%	45%	21%	19%
2º trimestre 2022	61%	48%	27%	22%

ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS



NOSSOS PROJETOS CONCLUÍDOS

OUVIDORIA-GERAL DO DF

1

MAPEAR E FORMATAR FLUXOS DE TRABALHO E PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OGDF

- ✓ Manifestações de segunda instância
- ✓ Gestão das manifestações relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- ✓ Análise e triagem das tramitações das manifestações
- ✓ Gestão da qualidade das respostas
- ✓ Articulação entre as ouvidorias do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF)



NOSSOS PROJETOS-CONCLUÍDOS

OUVIDORIA-GERAL DO DF

2

DISSEMINAR OS SERVIÇOS DA CONTROLADORIA-GERAL DO DF PARA SOCIEDADE



Participação na Maratona em Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, organizada pela Ouvidoria-Geral da União - OGU



Aplicação de Pesquisa interna de reconhecimento da Ouvidoria-Geral, enquanto Ouvidoria da própria Controladoria-geral e suas funções



3

FORTALECER O RELACIONAMENTO COM OS GESTORES E SERVIDORES DA CONTROLADORIA-GERAL DO DF



Divulgação em parceria com a ASCOM dos números de ouvidoria.



Bate-papo com a Subcontroladoria de Correição - SUCOR, em abril.



Reuniões com o Grupo de Trabalho da Carta de Serviços.

NOSSAS CAPACITAÇÕES

Almejando o bem servir, os cursistas são imersos em temas e situações vivenciadas diariamente.

No decorrer das aulas, podem esclarecer dúvidas e exercitar estudos de casos concretos.

Retornando ao ambiente de trabalho, aptos a aplicação imediata do conteúdo ministrado.

✓ **Análise de Denúncia no Ambiente Correicional**

✓ **Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria**

✓ **Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria**

✓ **Gestão de Conflitos em Ouvidoria**

✓ **LGPD aplicada às Ouvidorias Públicas**

✓ **Planejamento Estratégico em Ouvidoria**

✓ **Gestão de Riscos em Ouvidoria**

✓ **Atendimento em Ouvidoria - (casos complexos)**

✓ **Qualidade da Resposta em Ouvidoria**

9

Cursos Ministrados

340

Servidores Capacitados

NOSSO NOVO PROJETO

Participa DF

Apresentação na VI Semana de Controle da Controladoria-Geral do DF

"Integrar para facilitar: Participa DF e a robô IZA"

A nova plataforma
oferecerá ambiente
único para acesso ao
sistema OUV-DF e
E-SIC

Estreitamento do
relacionamento entre
Estado e cidadão

Redesenho de
requisitos do sistema
de ouvidoria

Customização, em
parceria com a SUBTI,
dos modelos de
aprendizagem da robô
IZA



NOSSOS PROJETOS-REALIZAÇÕES

REDE DE OUVIDORIAS

CONSTRUIR UMA REDE DE OUVIDORIAS ACESSÍVEL E INCLUSIVA



Testes de Acessibilidade do Sistema OUV-DF para pessoas cegas, em parceria com a Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência

Curso EAD com opção de linguagem acessível NVDA e curso presencial com opção de tradução em libras



Caso 1: Administração Regional Sudoeste: Ouvidora substituta com deficiência visual no exercício do cargo.

Caso 2: Regional de Ensino do Plano Piloto: servidor com deficiência visual no exercício da função.

NOSSAS AÇÕES

Programa Administração Regional Digital 24h

- ◆ Decreto 43.191/2022, publicado em 05/04/2022.
- ◆ Definição dos serviços para o programa
- ◆ Visitas de apresentação do Programa nas Administrações Regionais
- ◆ 303 Servidores das Administrações capacitados
- ◆ 06 Reuniões quinzenais de articulação com Administrações Regionais e órgãos, para qualificação dos serviços

Programa da Secretaria de Governo - SEGOV desenvolvido com a disponibilização de suporte tecnológico e de capital humano pela Ouvidoria-Geral do DF.

Participação da Ouvidoria-Geral do DF em Comitês

- ◆ Segurança da Informação CSI
- ◆ Setorial de Avaliação de Documentos CSAD
- ◆ Grupo de Trabalho aplicação da LGPD nas Ouvidorias - Rede Nacional de Ouvidorias Públicas - RENOUV

Câmara de Conciliação para Convivência Urbana CRCon

- ◆ Reuniões de alinhamento das atividades da CRCon
- ◆ Proposta de fluxo de trabalho
- ◆ Capacitação para membros da CRCon

Projeto da Secretaria de Governo - SEGOV desenvolvido com a parceria da Ouvidoria-Geral do DF.

NOSSA EQUIPE

Paulo Wanderson Moreira Martins
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 Gestão de Atendimento ao Cidadão - COACI

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Coordenador

Ana Maria Moreira da Silva
Servidora

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

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 Valentin
Servidora

Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador

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

Williana Jorge Oliveira
Gerente de Monitoramento e Qualidade em
Ouvidoria

Kassia Núbia Rodrigues Mateus
Servidora

Aline dos Anjos Carneiro Cruz
Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias

Estagiárias

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