

2.796 ELOGIOS

32.861 RECLAMAÇÕES

2.154 DENÚNCIAS

1.016 SUGESTÕES

1.945 LAI

2.221 INFORMAÇÕES

17.468 SOLICITAÇÕES

60.461  
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.

39%  
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.

69%  
de Satisfação

77% de  
Recomendação

# RELATÓRIO

## 2º TRIMESTRE 2019

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF apresenta o Relatório referente ao 2º Trimestre/2019 , onde constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas no Sistema de Gestão Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

O Relatório trimestral 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 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.....10

Classificação das manifestações.....11

Ranking dos assuntos mais demandas.....16

Ranking das instituições mais demandados.....33

Prazos.....34

Resolutividade.....35

Ranking da resolutividade das instituições.....36

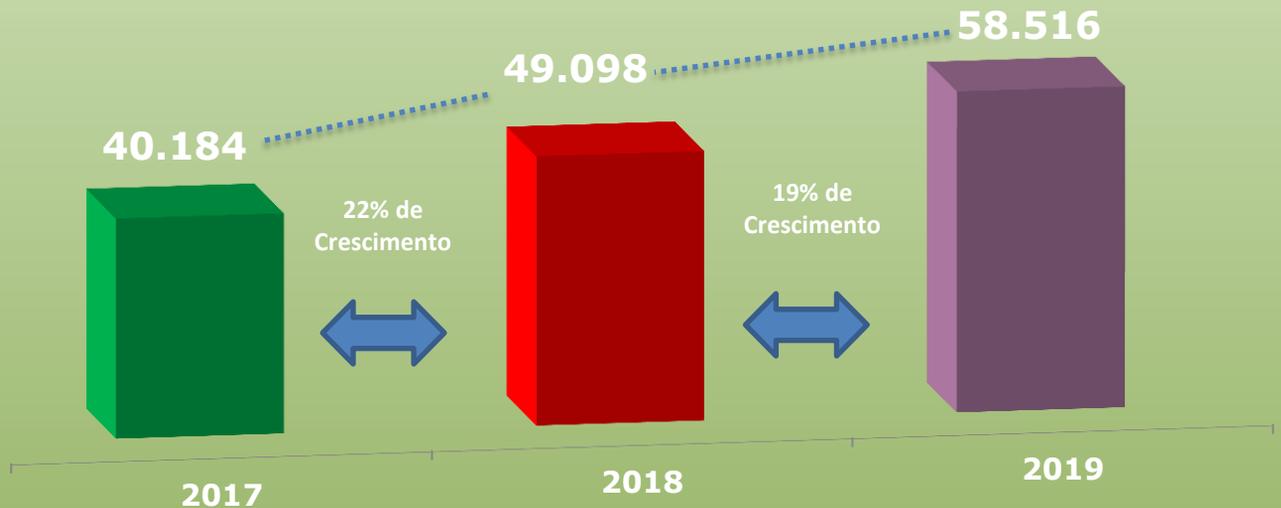
Pesquisa de satisfação.....39

Carta de Serviços.....41

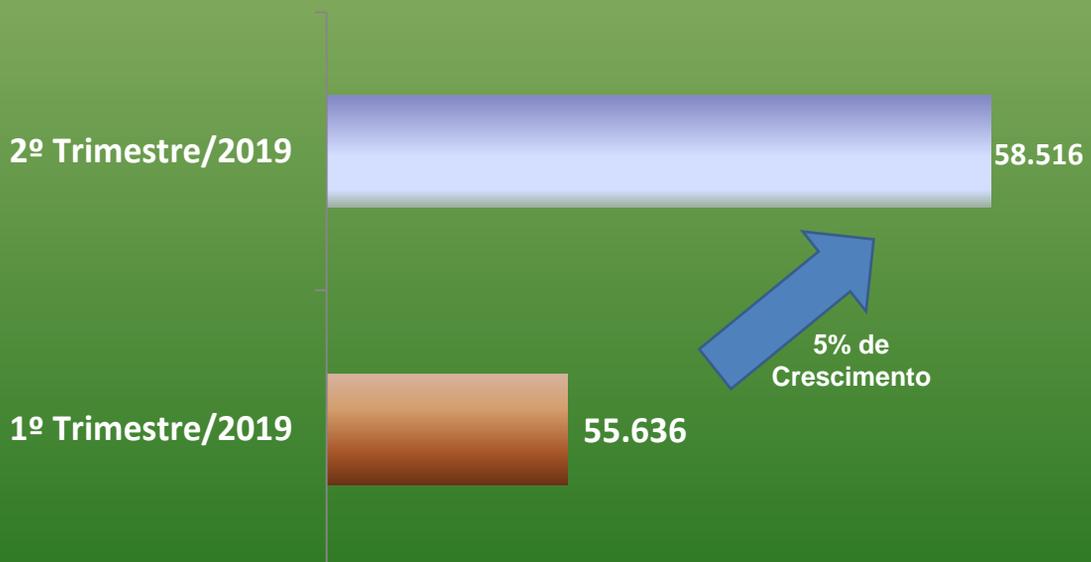
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....42

Conclusão.....43

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

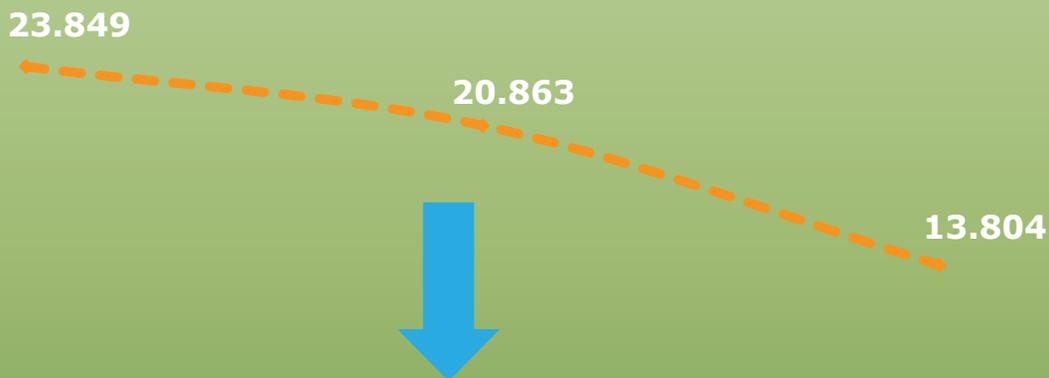


46% de crescimento de 2017 a 2019 - 2º Trimestre



2º  
Trim.  
2019

# LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



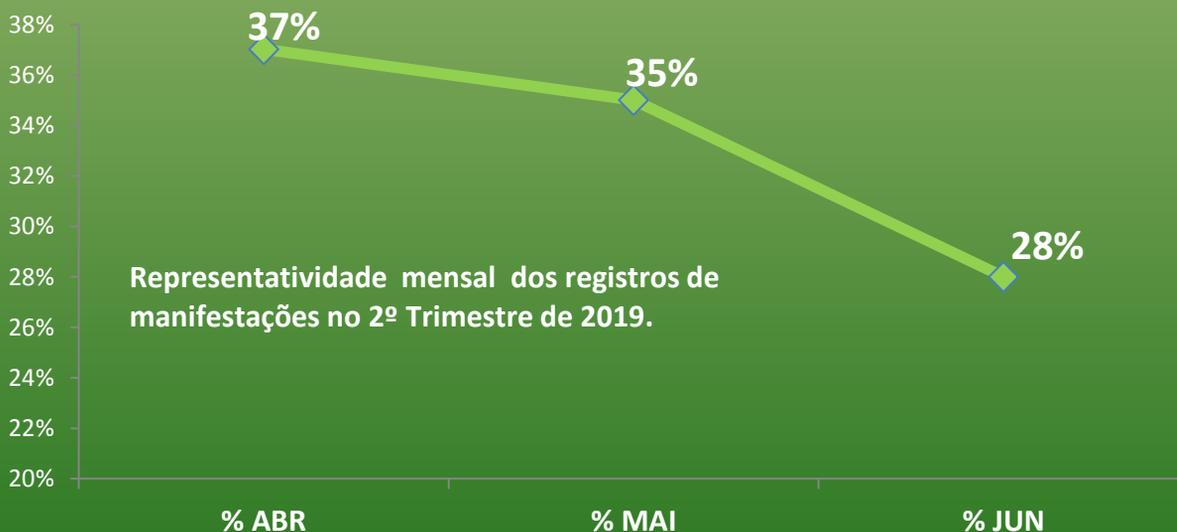
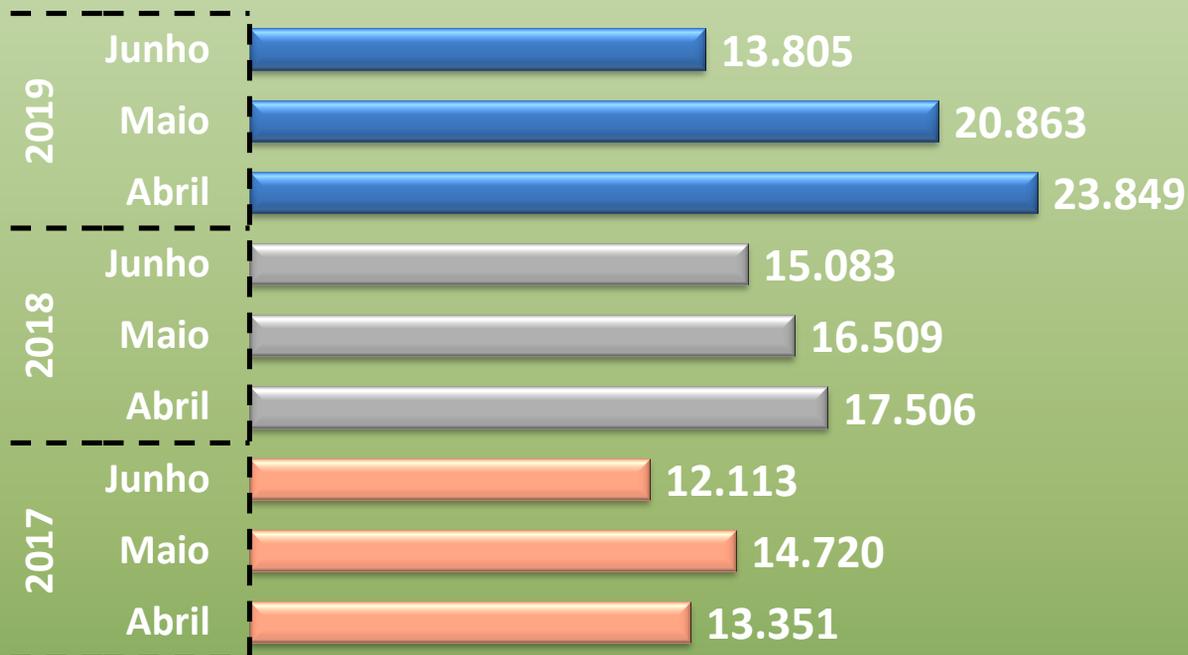
Queda de 42% dentro do 2º Trimestre de 2019 – de 01/04/2019 a 30/06/2019.

ABR

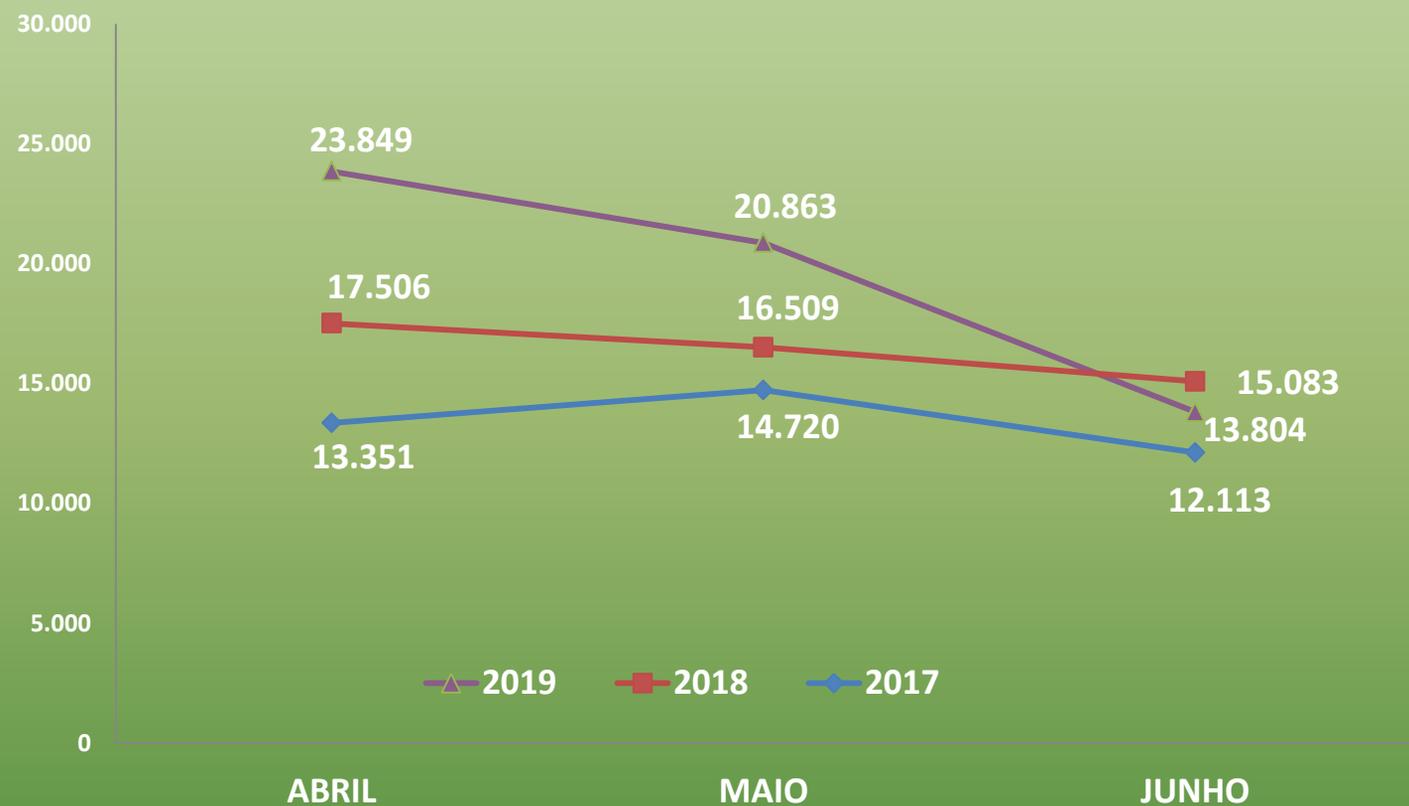
MAI

JUN

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

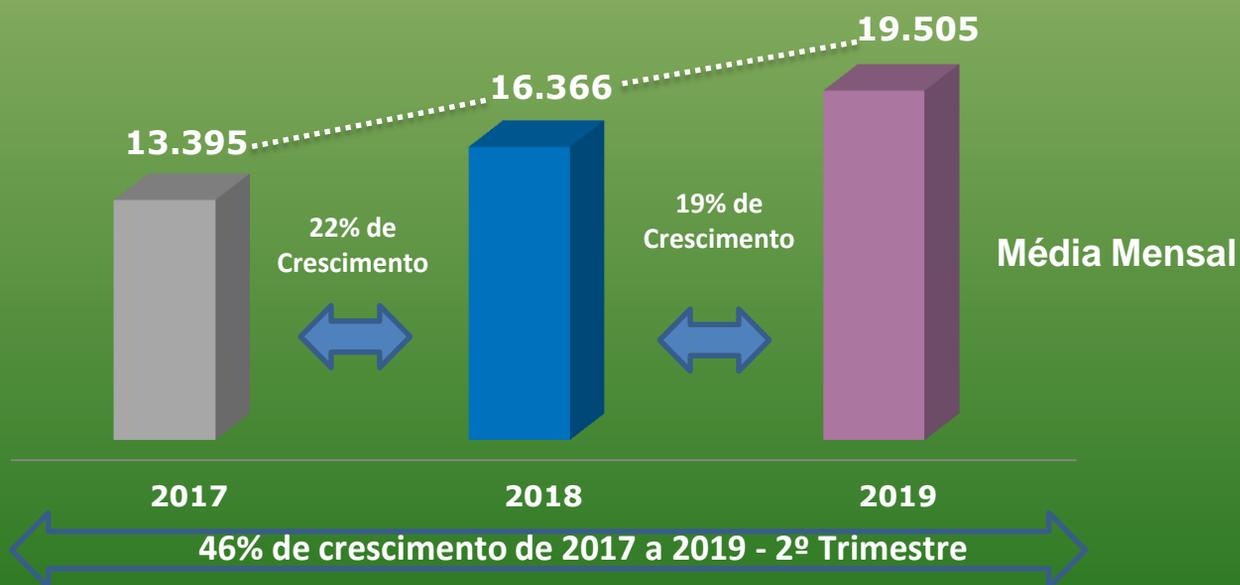
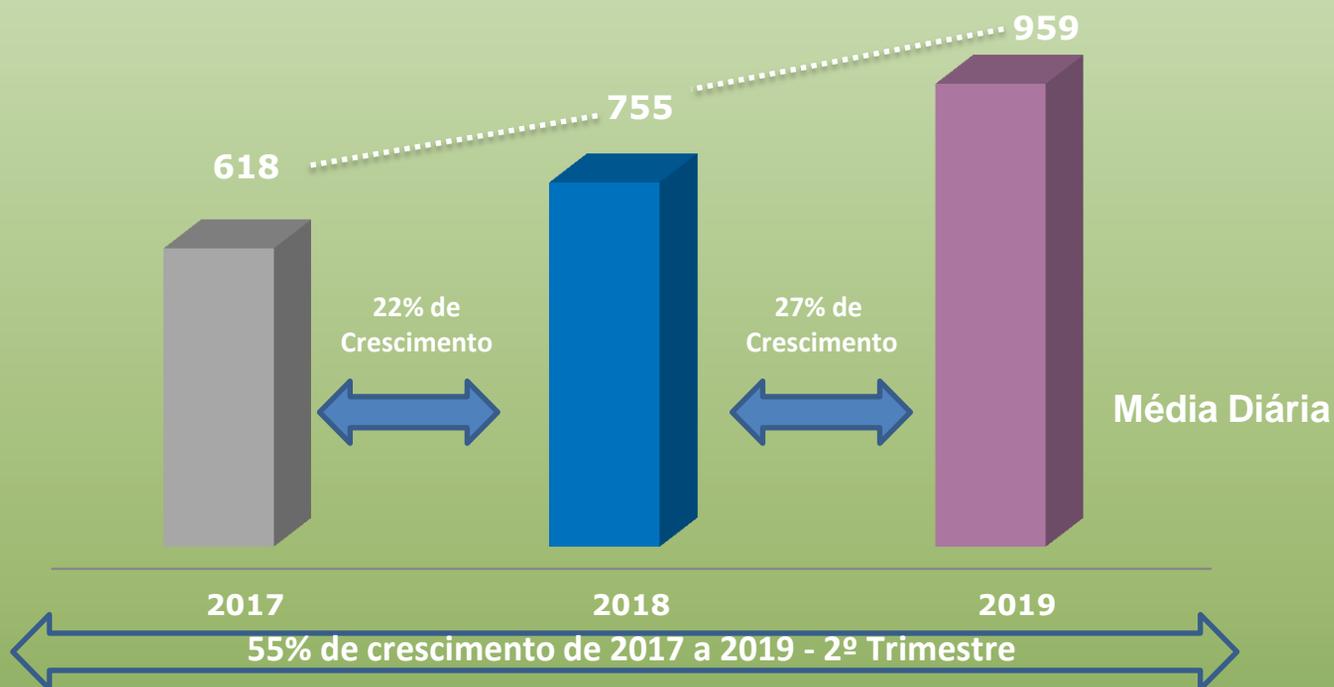
Dentro do 2º trimestre/2019, ou seja, de abril para junho observamos uma queda no número de registros de manifestações na ordem de 42%.

A média mensal de 2019 no 2º trimestre foi de 19.505 manifestações, 19% a mais que o mesmo período de 2018.

Ao compararmos os três exercícios verifica-se que no mês de junho sempre existe uma queda no total de manifestações registradas.

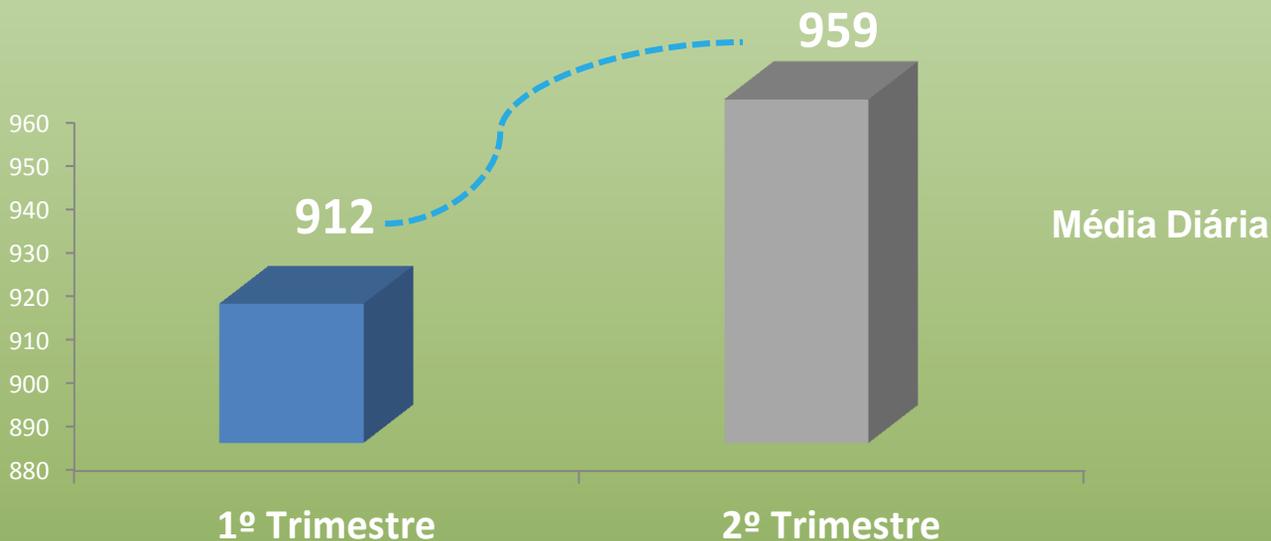
Ao analisarmos o mês de abril de 2019, comparado aos anos de 2017 e 2018 houve um aumento significativo de 79%. Quando comparamos o 1º trimestre com o 2º trimestre de 2019, observamos um crescimento de 2.971, manifestações, ou seja um crescimento de 5%.

# MÉDIA DIÁRIA E MENSAL

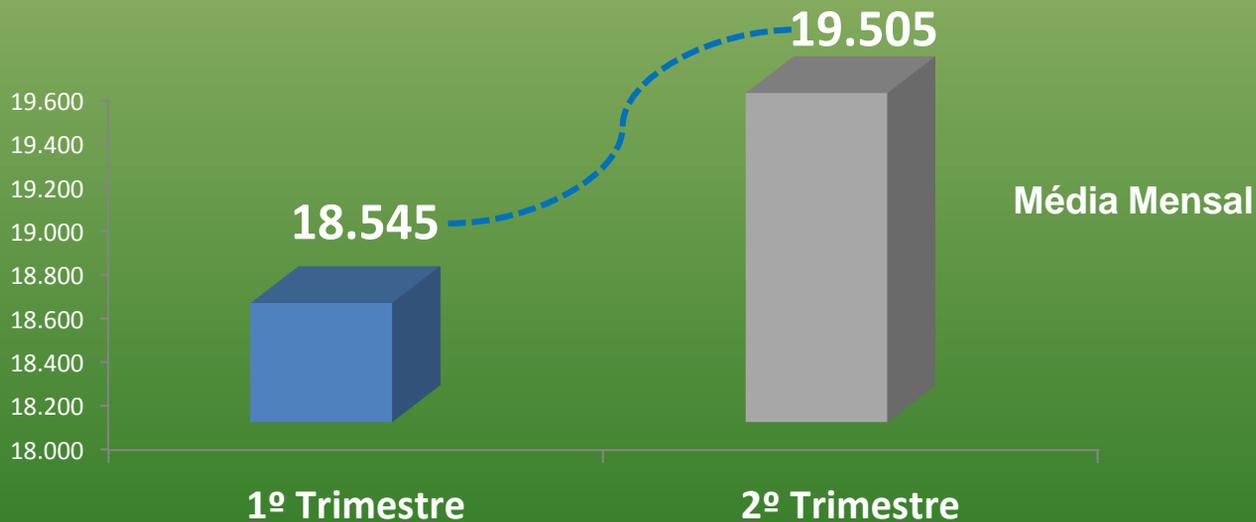


# MÉDIA DIÁRIA E MENSAL COMPARATIVO 1º E 2º TRIMESTRE

5% de Crescimento



5% de Crescimento



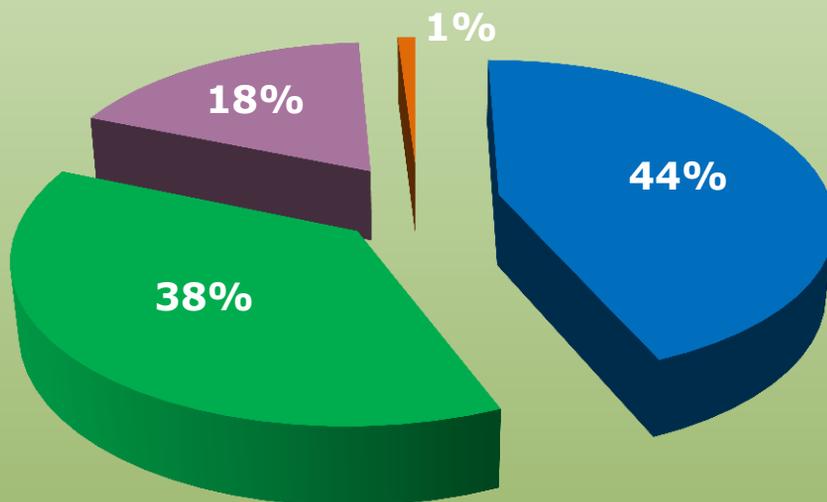
# ANÁLISE DA MÉDIA DE MANIFESTAÇÕES

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

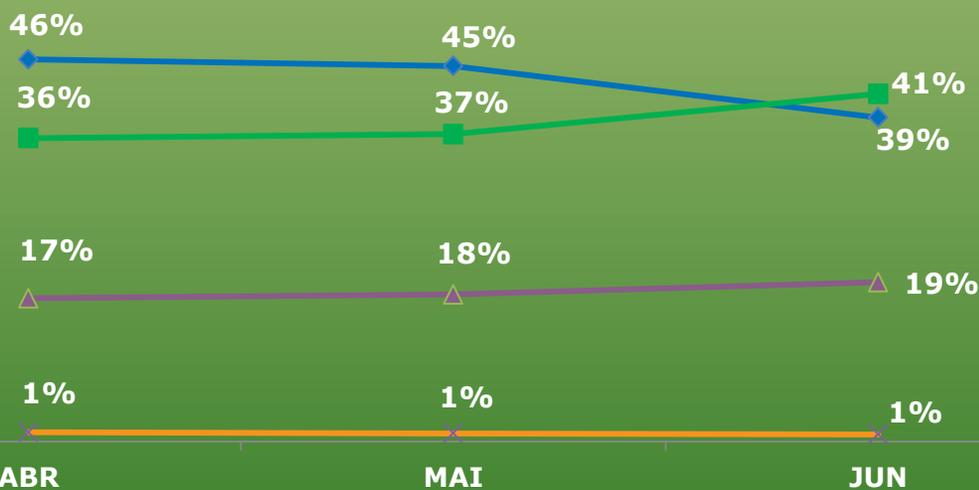
Observamos que o 2º trimestre de 2019 possui a maior demanda pelo serviço de ouvidoria dos últimos três anos analisados neste relatório.

Pontuamos que a média mensal do 2º trimestre de 2019 é de 19.505 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de 6.110 (46%) manifestações/mês comparada a 2017, com média de 13.395 manifestações registradas, e aumento de 3.078 (19%) manifestações, se comparada aos 16.366 registros no ano passado (2018).

# CANAIS DE ATENDIMENTO



■ TELEFONE ■ INTERNET ■ PRESENCIAL ■ OUTROS



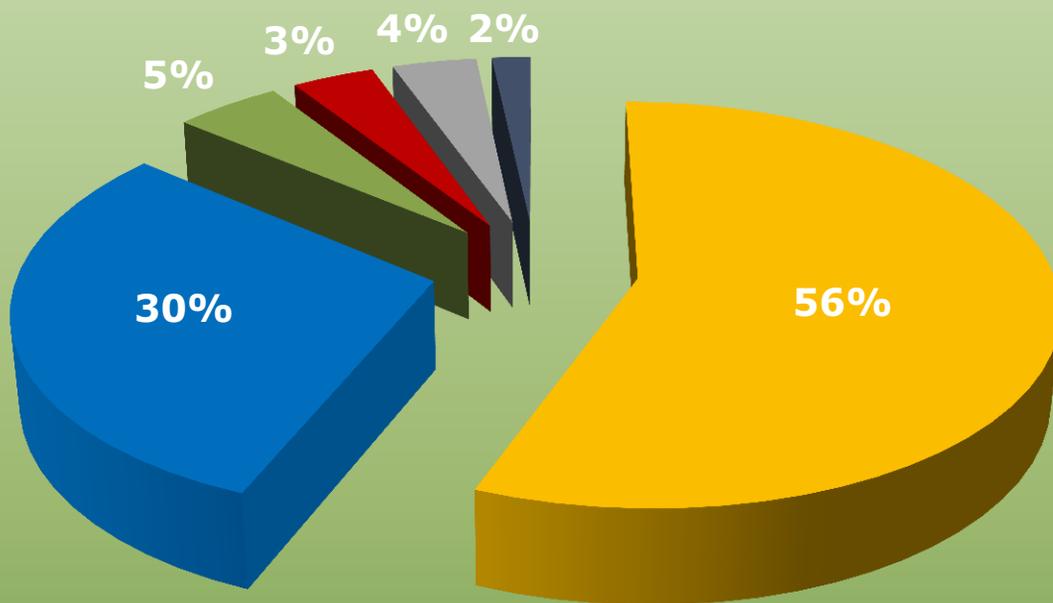
—x— OUTROS —◇— TELEFONE —◆— INTERNET —△— PRESENCIAL

# CANAIS DE ATENDIMENTO

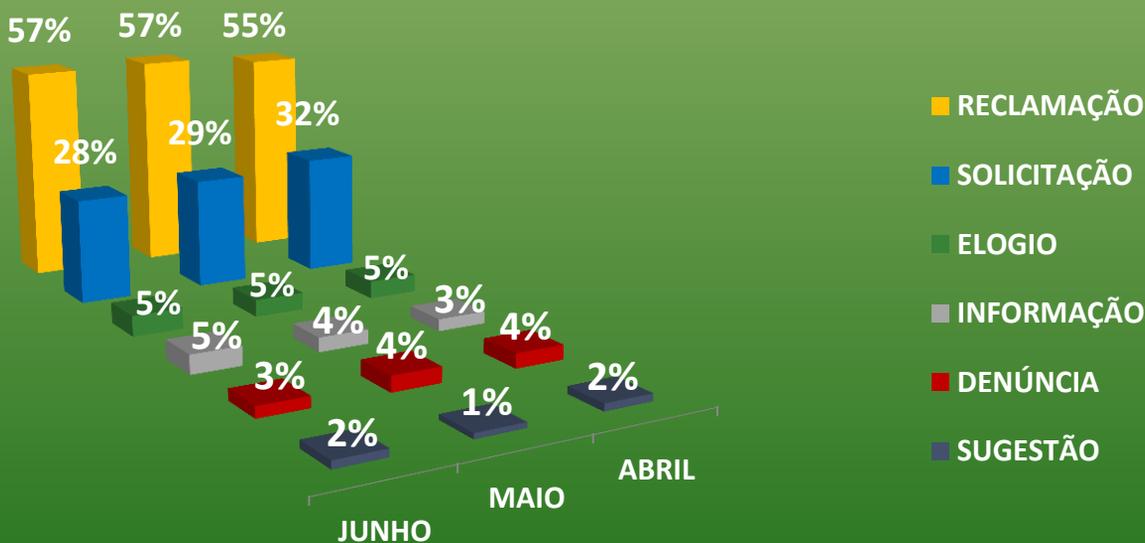
O sistema OUV-DF no 2º semestre vem crescendo em representatividade na utilização pelo cidadão para registrar suas manifestações.

Destacamos no mês de junho que, pela primeira vez na história o Sistema OUV-DF (*internet*) passou a ser o canal mais utilizado pelo cidadão para registrar suas manifestações, representando no mês, 41% do total de manifestações frente aos 39% de registros telefônicos feitos via Central 162, que historicamente é o canal de atendimento mais demandado pelo cidadão.

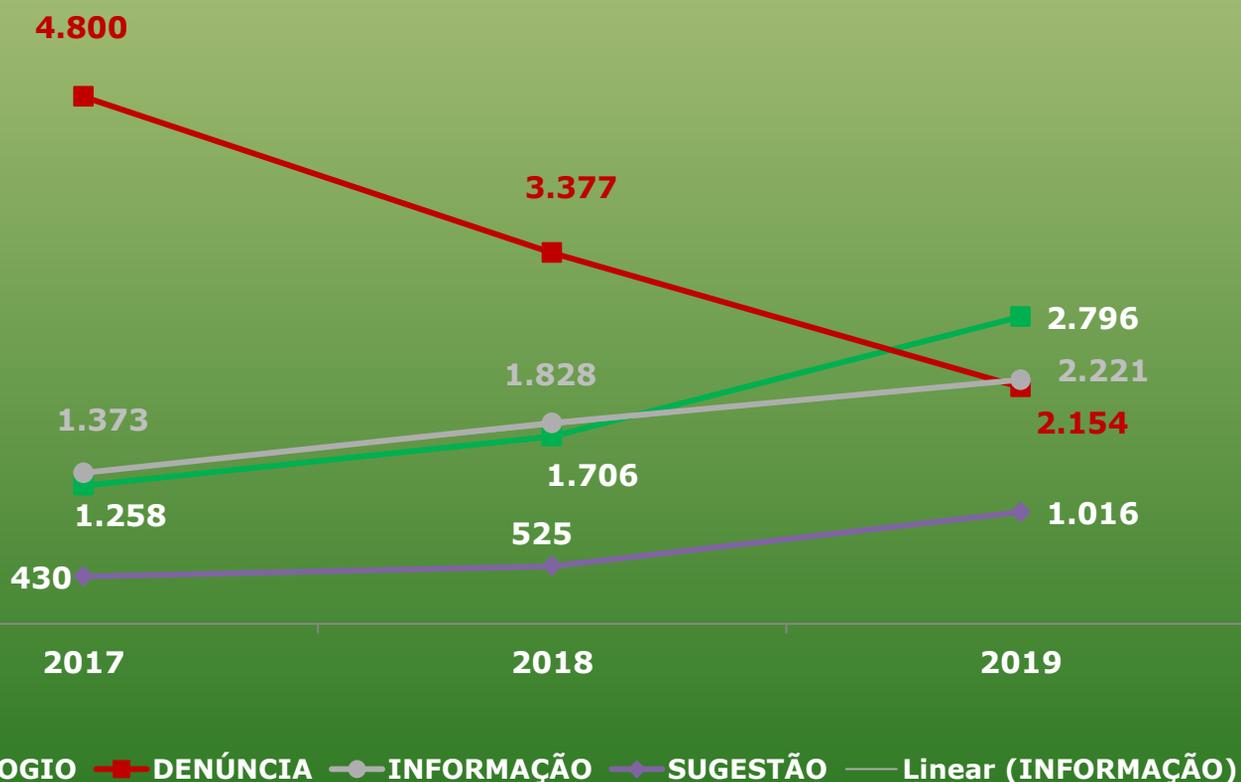
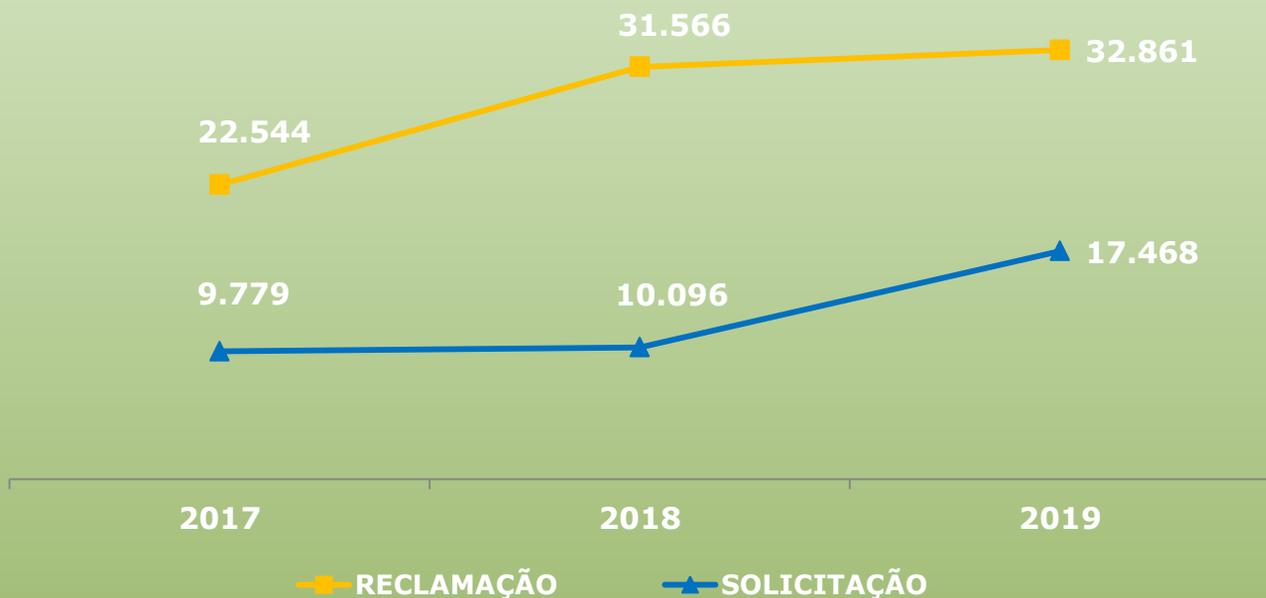
# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



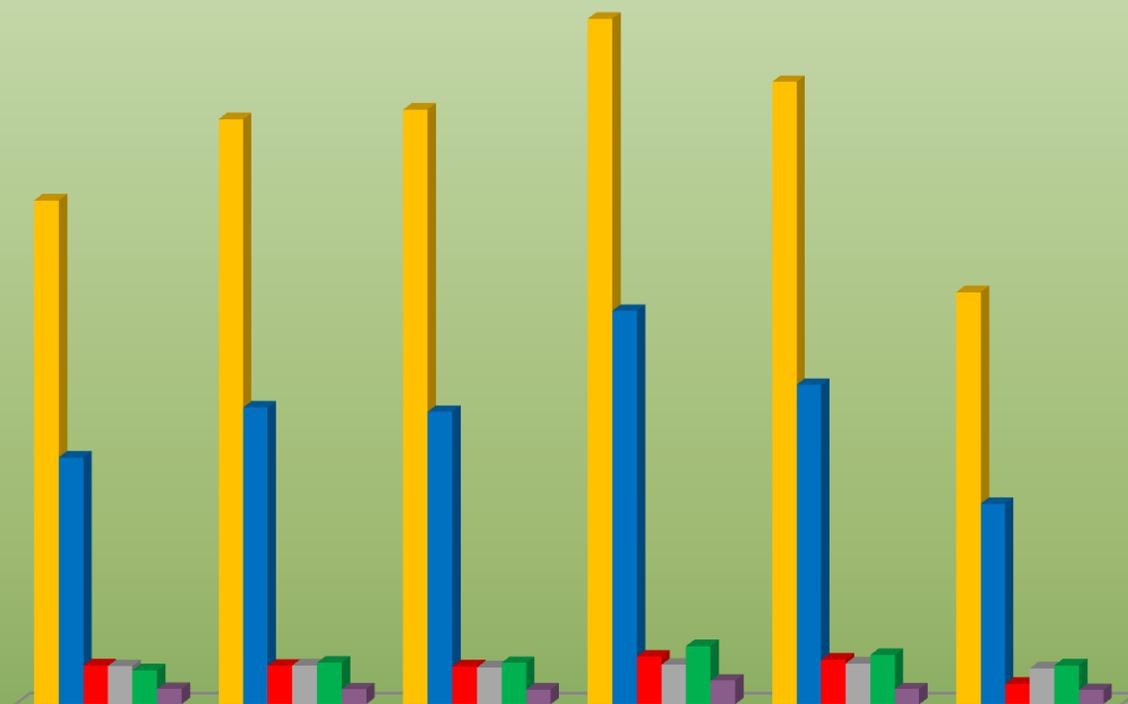
■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ ELOGIO ■ DENÚNCIA ■ INFORMAÇÃO ■ SUGESTÃO



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

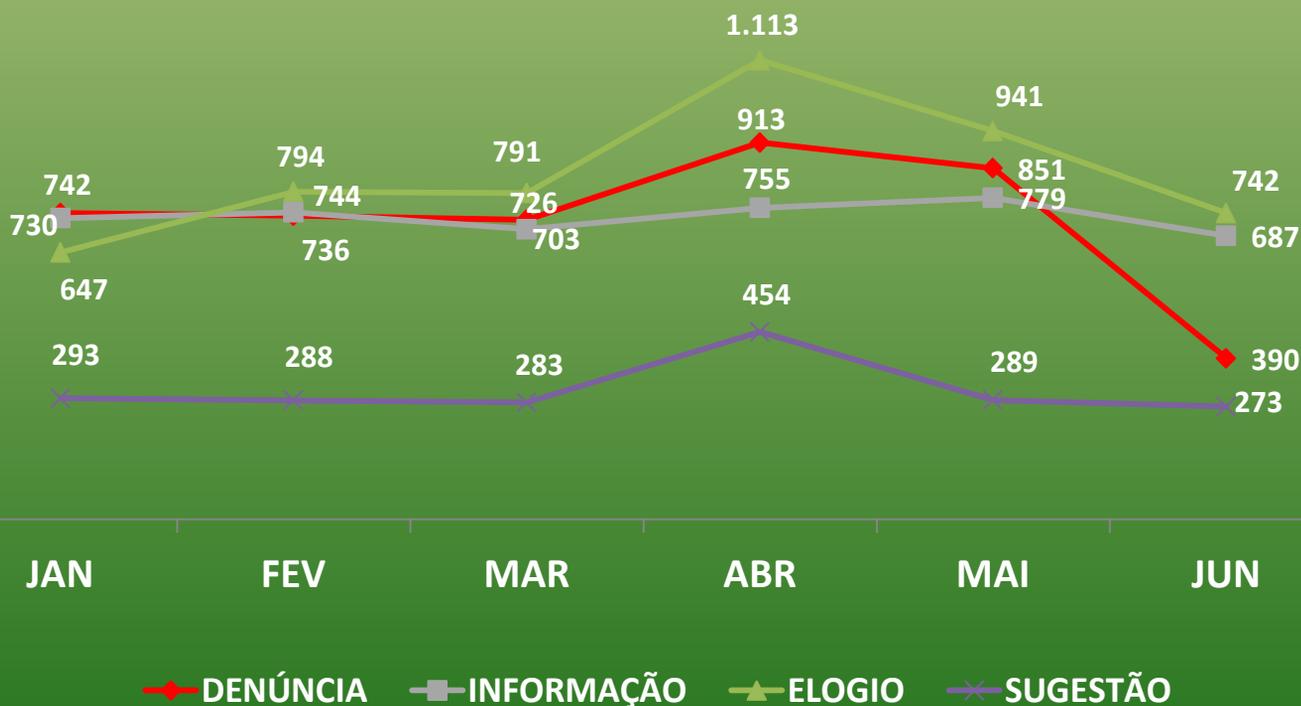
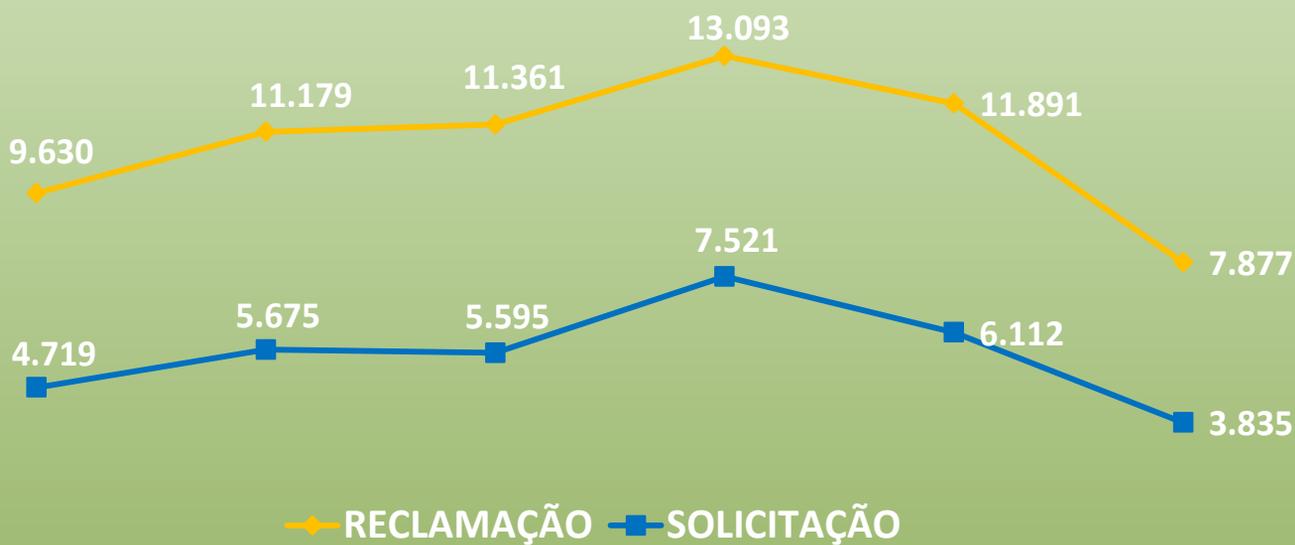


# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



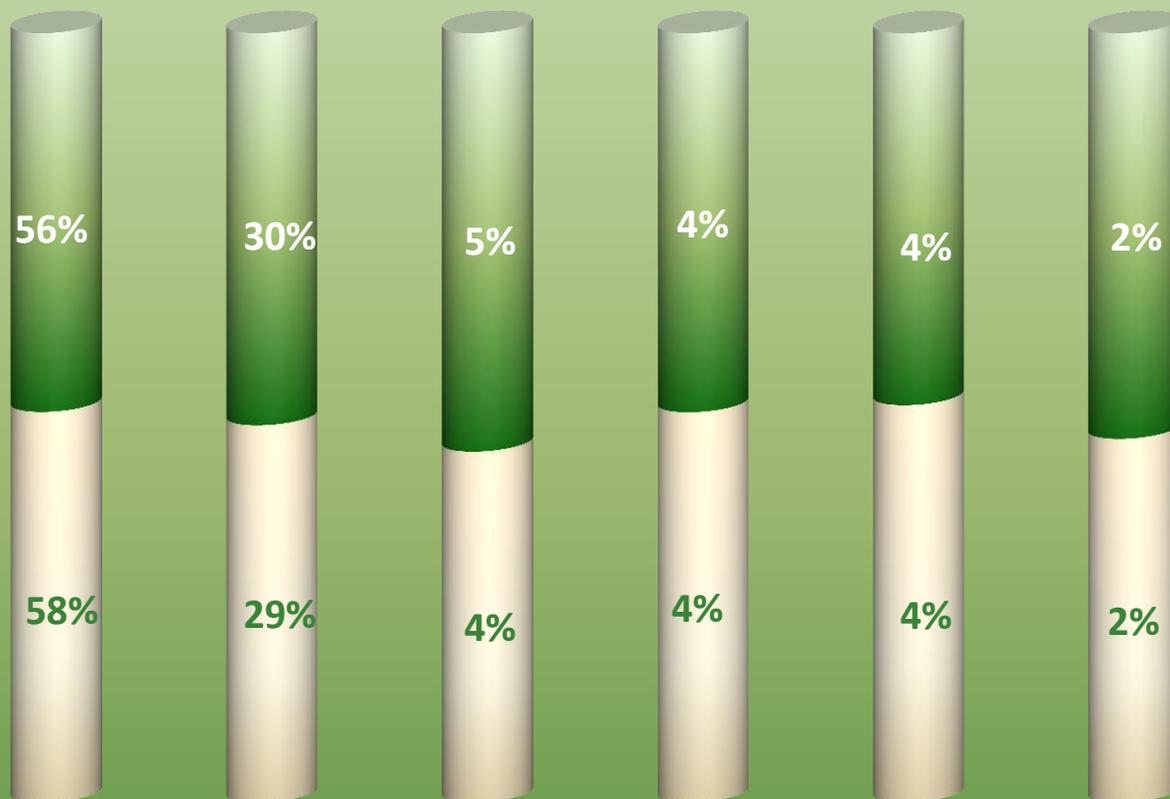
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
<b>RECLAMAÇÃO</b>	9.630	11.179	11.361	13.093	11.891	7.877
<b>SOLICITAÇÃO</b>	4.719	5.675	5.595	7.521	6.112	3.835
<b>DENÚNCIA</b>	742	736	726	913	851	390
<b>INFORMAÇÃO</b>	730	744	703	755	779	687
<b>ELOGIO</b>	647	794	791	1.113	941	742
<b>SUGESTÃO</b>	293	288	283	454	289	273

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



2º  
Trim.  
2019

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – 1º TRIMESTRE X 2º TRIMESTRE



■ 2º Trimestre de 2019   ■ 1º Trimestre de 2019

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Os dois maiores tipos de manifestações, reclamações e solicitações, representaram respectivamente 56% e 30%, onde juntos correspondem a 86% do panorama total dos registros. Quando comparamos o 1º trimestre de 2019 com o 2º trimestre verificamos que houve uma redução de 2 pontos percentuais para reclamação e aumento de 1% para solicitação.

Os elogios, apresentaram aumento de 1 ponto percentual do 1º trimestre para o 2º trimestre de 2019.

Os elogios passaram a ser o 3º tipo de manifestação mais demandada no sistema de ouvidorias do DF, ultrapassando as denúncias e pedidos de informações que historicamente ocupavam a posição.

# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**SERVIDOR PÚBLICO - 2.557**

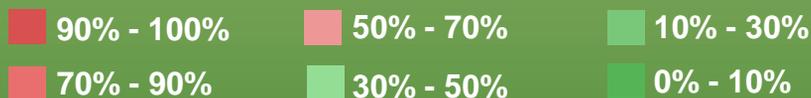
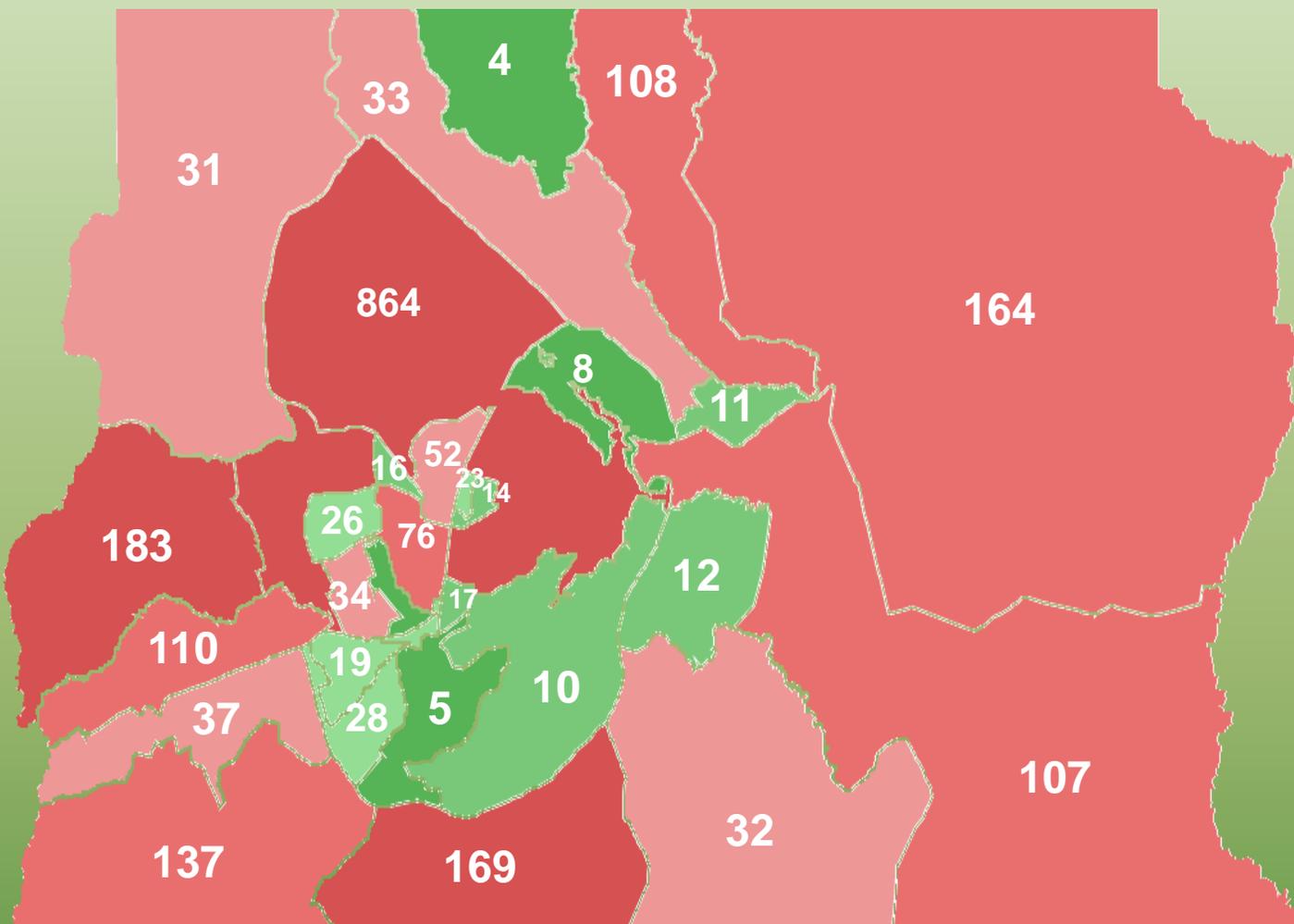
**CARTÃO ESTUDANTE - PASSE  
LIVRE ESTUDANTIL - SBA 2.459**

**TAPA BURACO - 2.210**

**ATENDIMENTO EM UNIDADE  
DE SAÚDE PÚBLICA - 2.056**

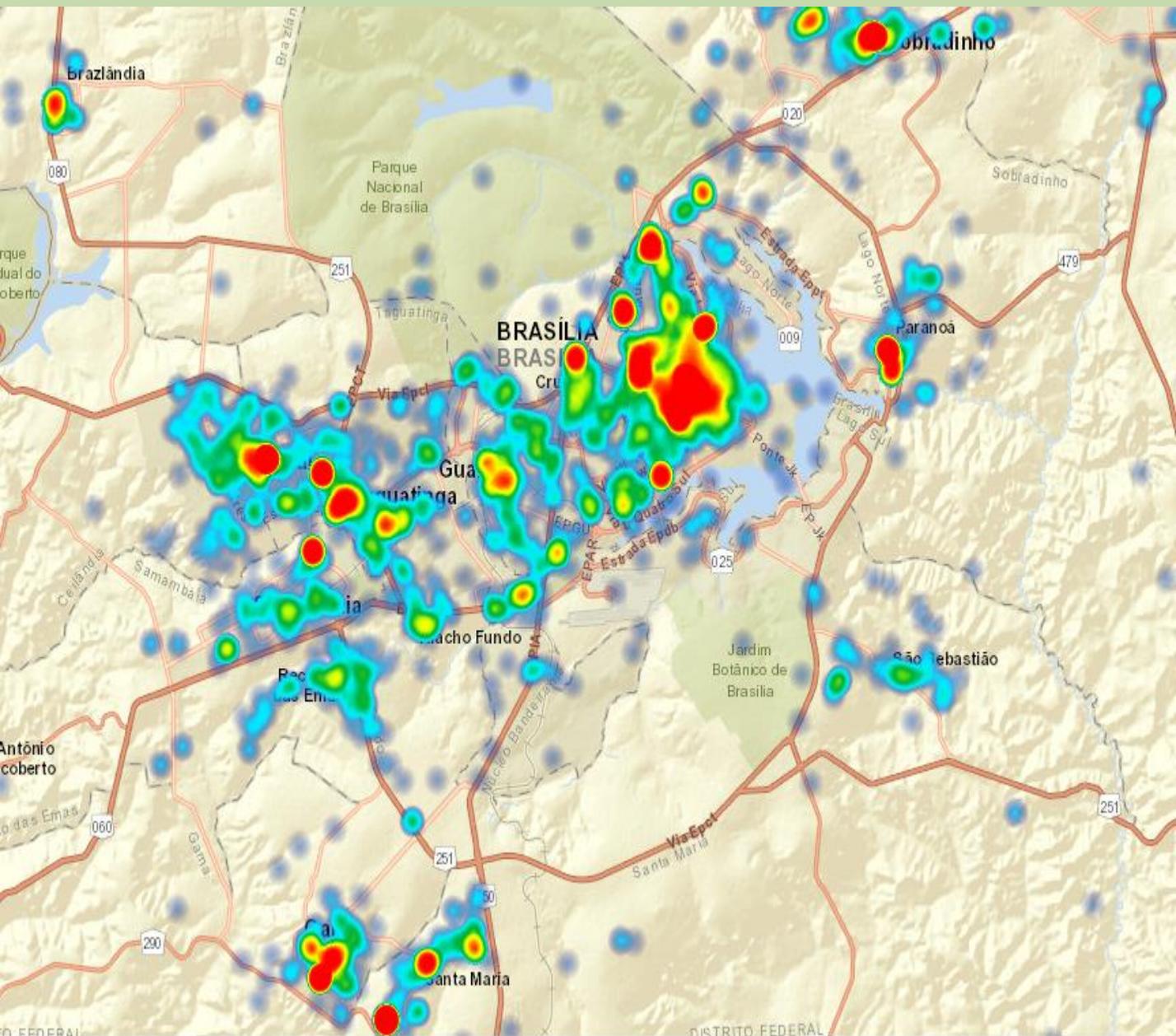
**FUNCIONAMENTO DE POSTE  
DE ILUMINAÇÃO- 1.800**

Total de Manifestações: 2.557

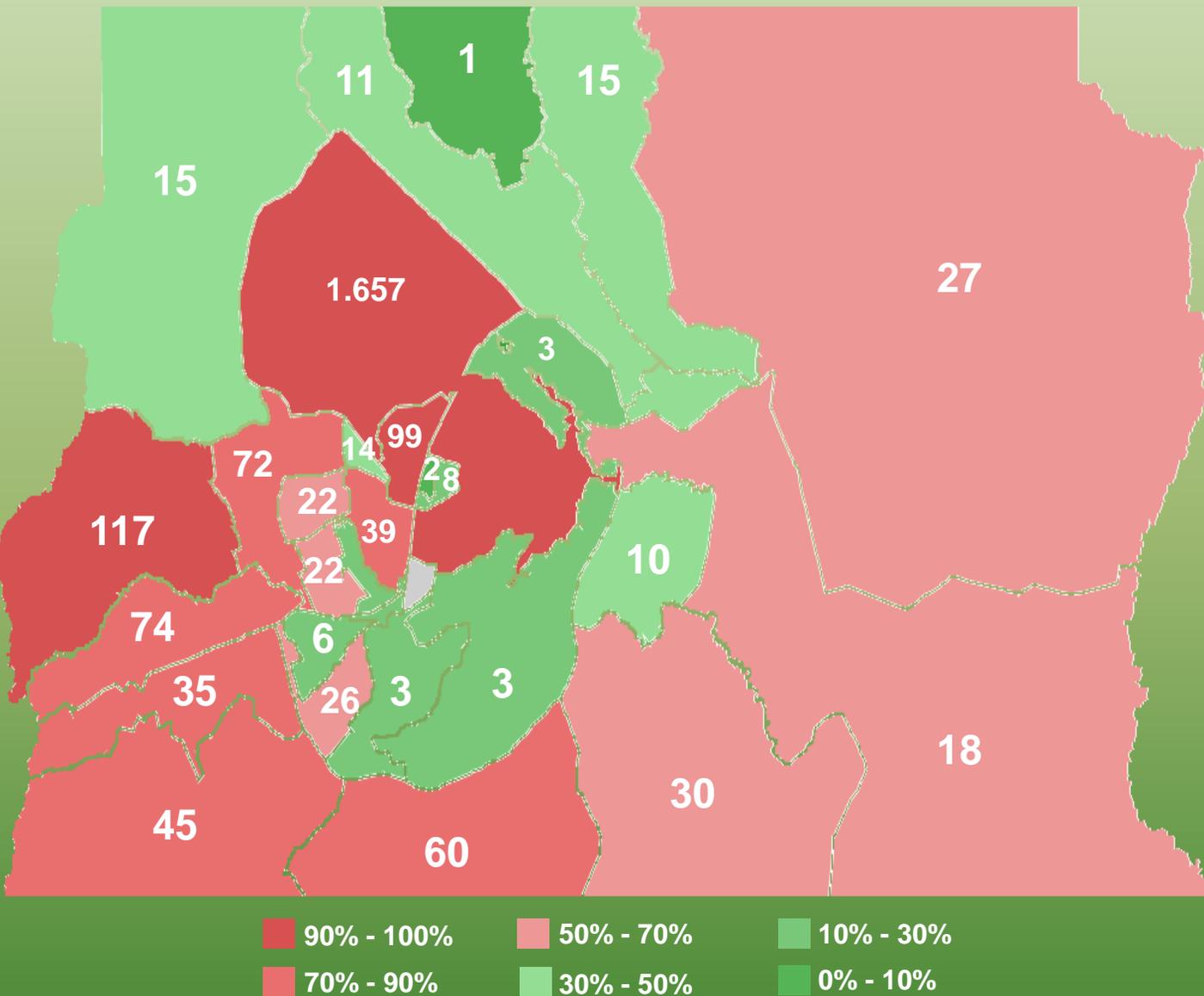


Mais de 69% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Gama, Guará e Santa Maria. Como muitas demandas se referem aos próprios Órgãos do GDF, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização das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

# SERVIDOR PÚBLICO

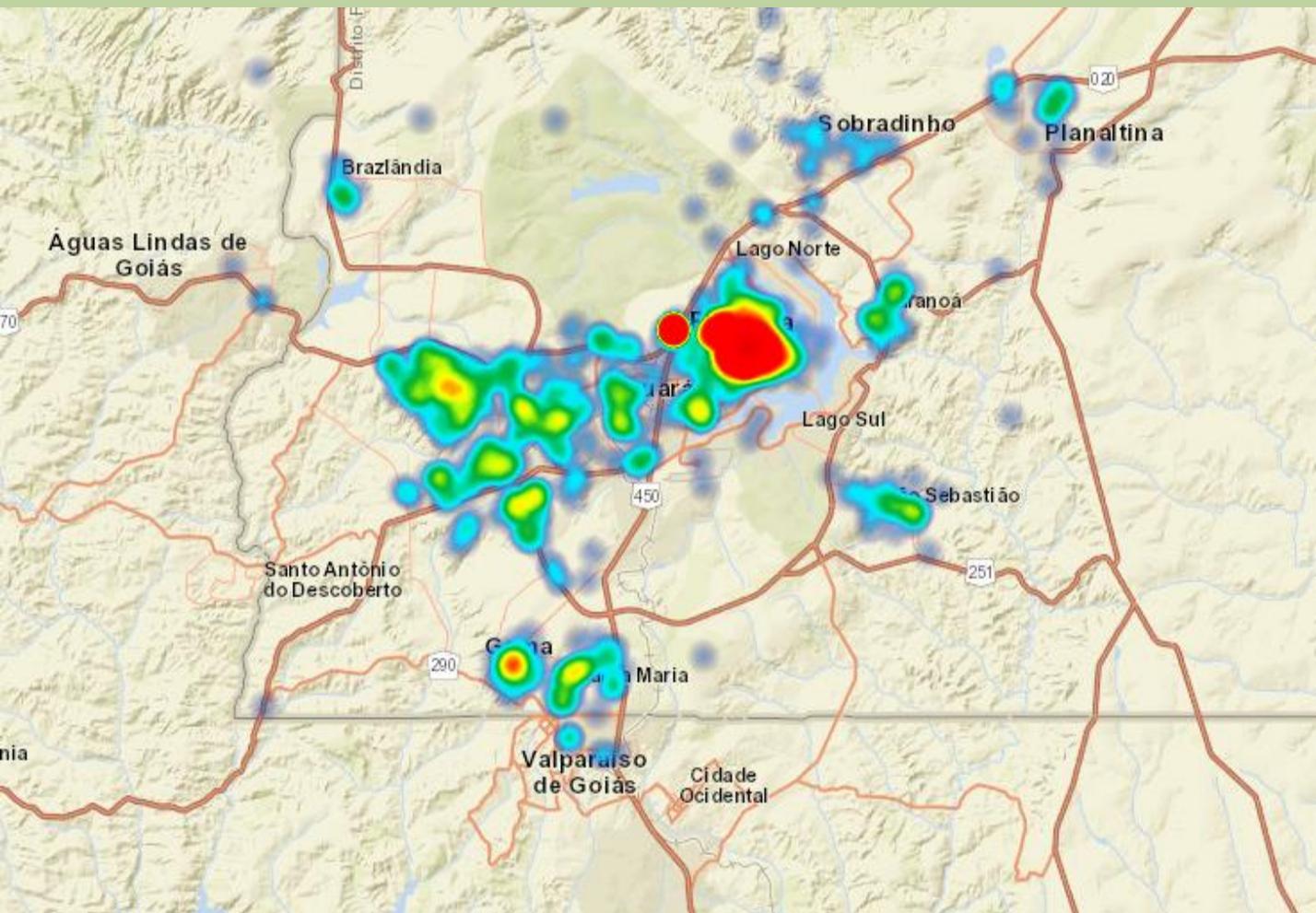


Total de Manifestações: 2.459



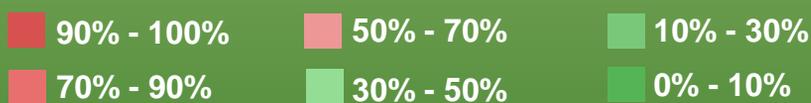
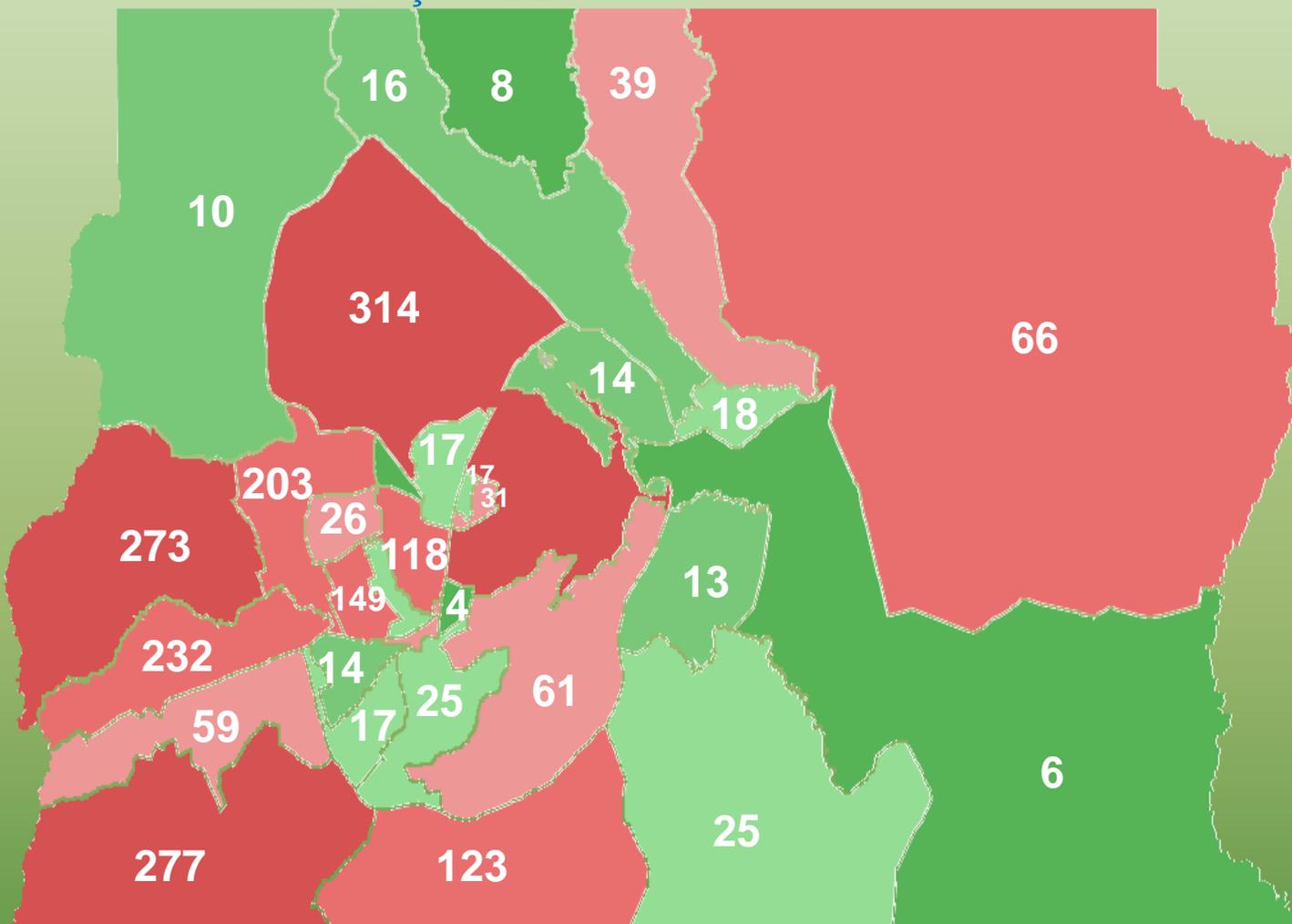
87% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, SAI, Taguatinga, Samambaia, Santa Maria e Gama. Como muitas demandas se referem ao próprio DFTRANS, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização da sede do Órgão.

# CARTÃO ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA



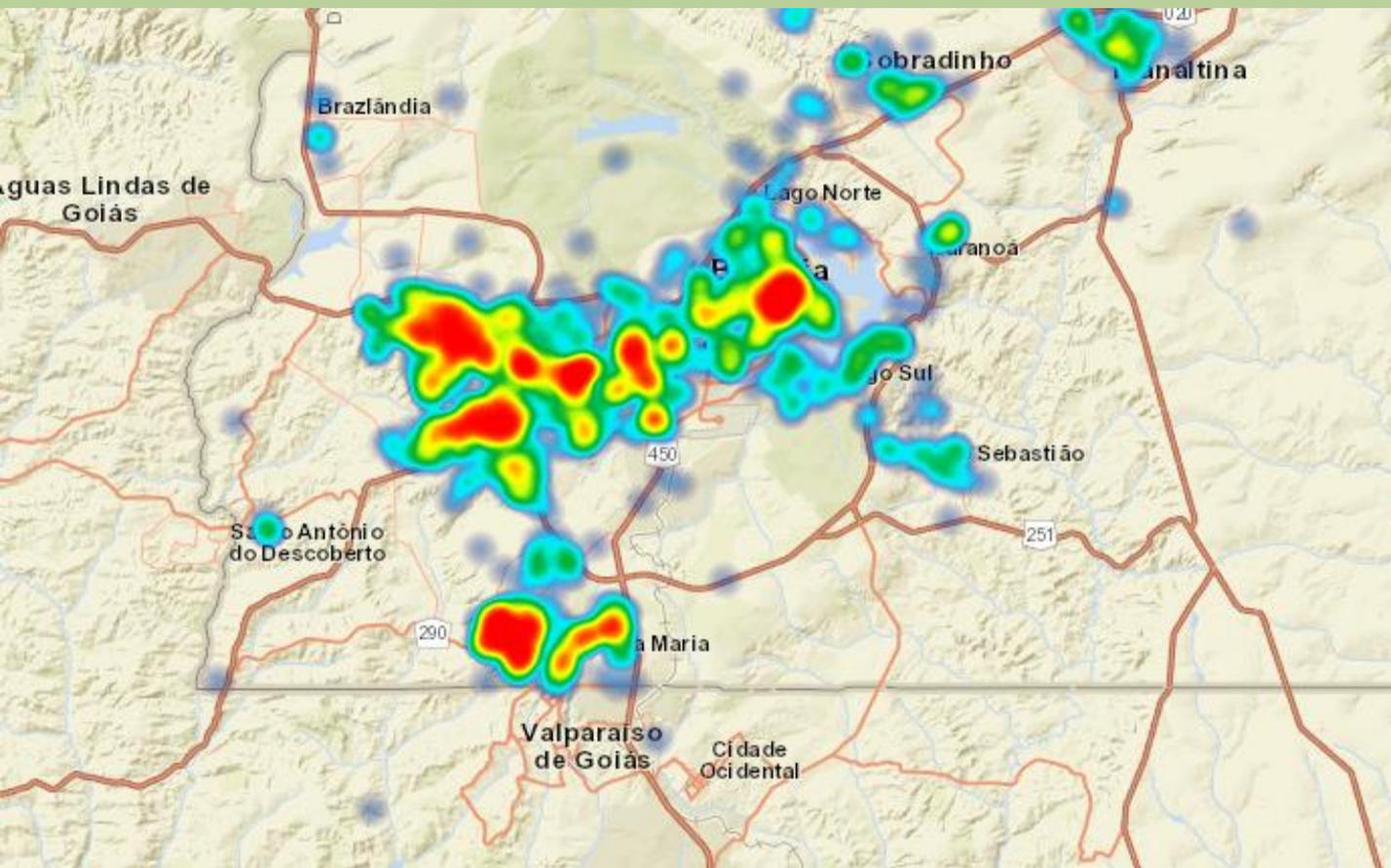
# TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Total de Manifestações: 2.210

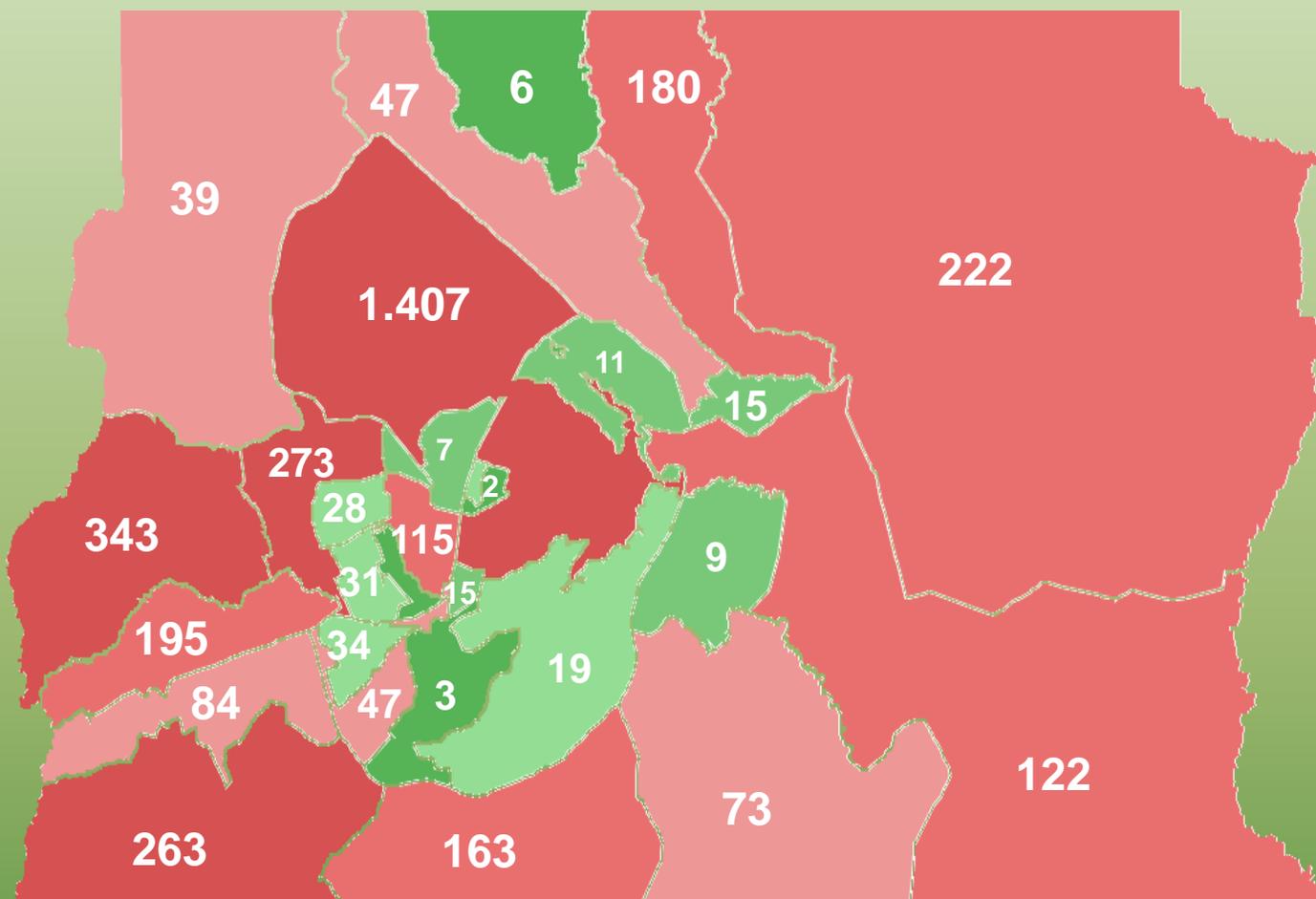


Mais de 76% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Plano Piloto, Gama, Taguatinga, Samambaia, Águas Claras, Santa Maria e Guará. Mas se observarmos a linha de corte acima dos 80%, incluímos também Recanto das Emas e Lago Sul.

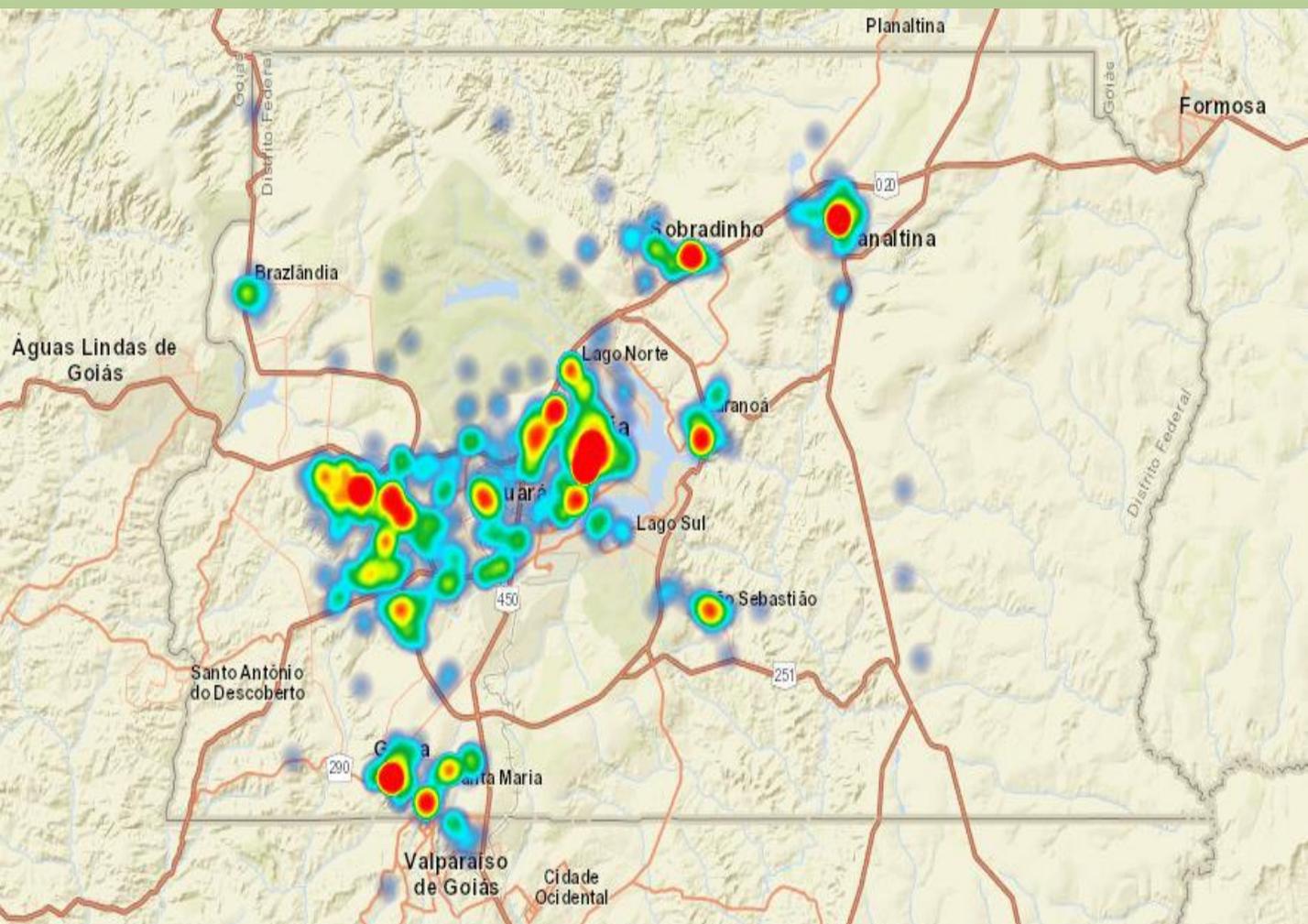
# TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



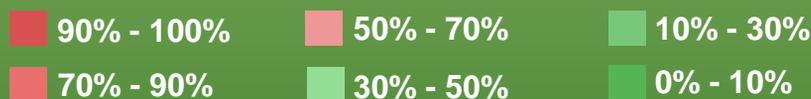
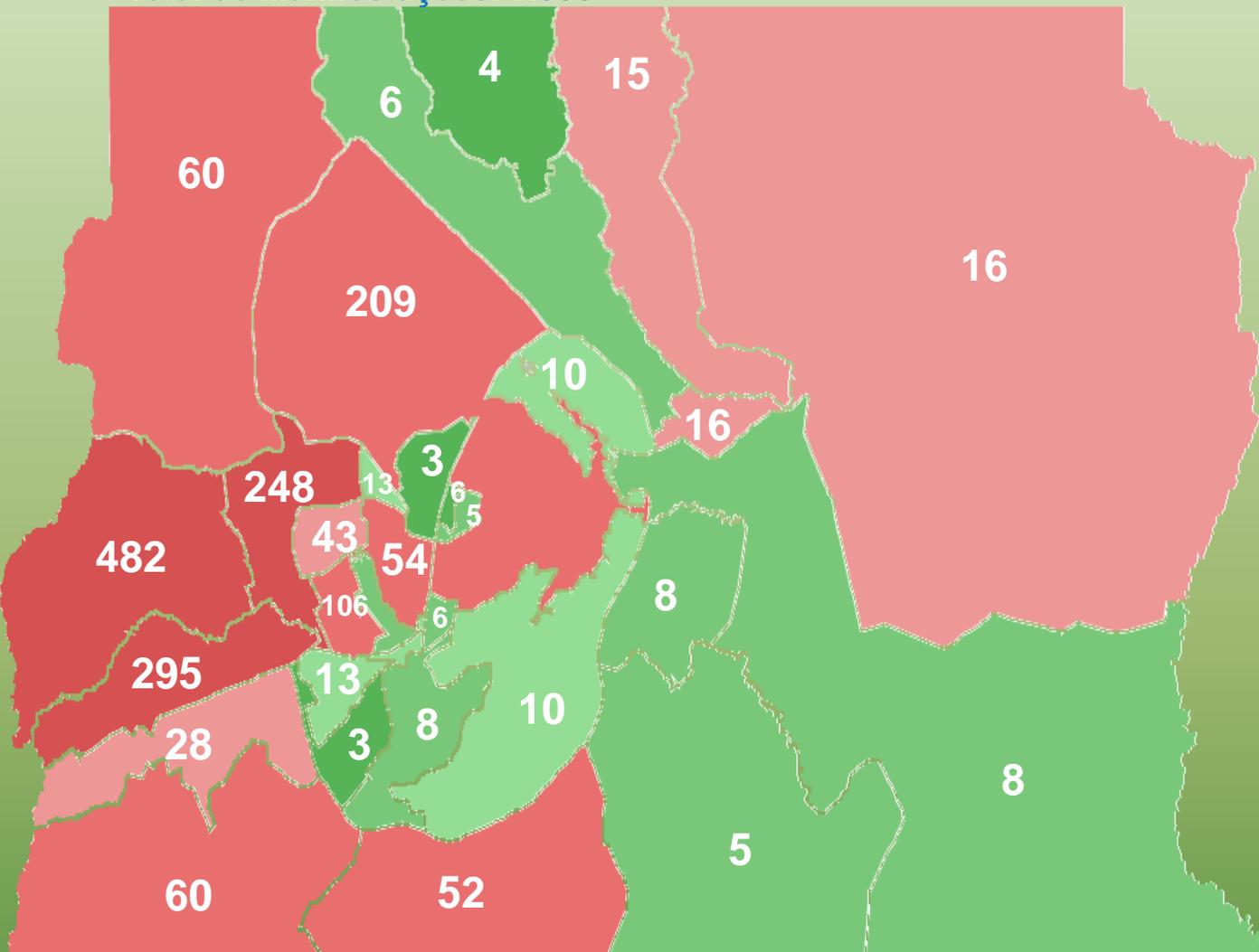
Total de Manifestações: 2.056



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

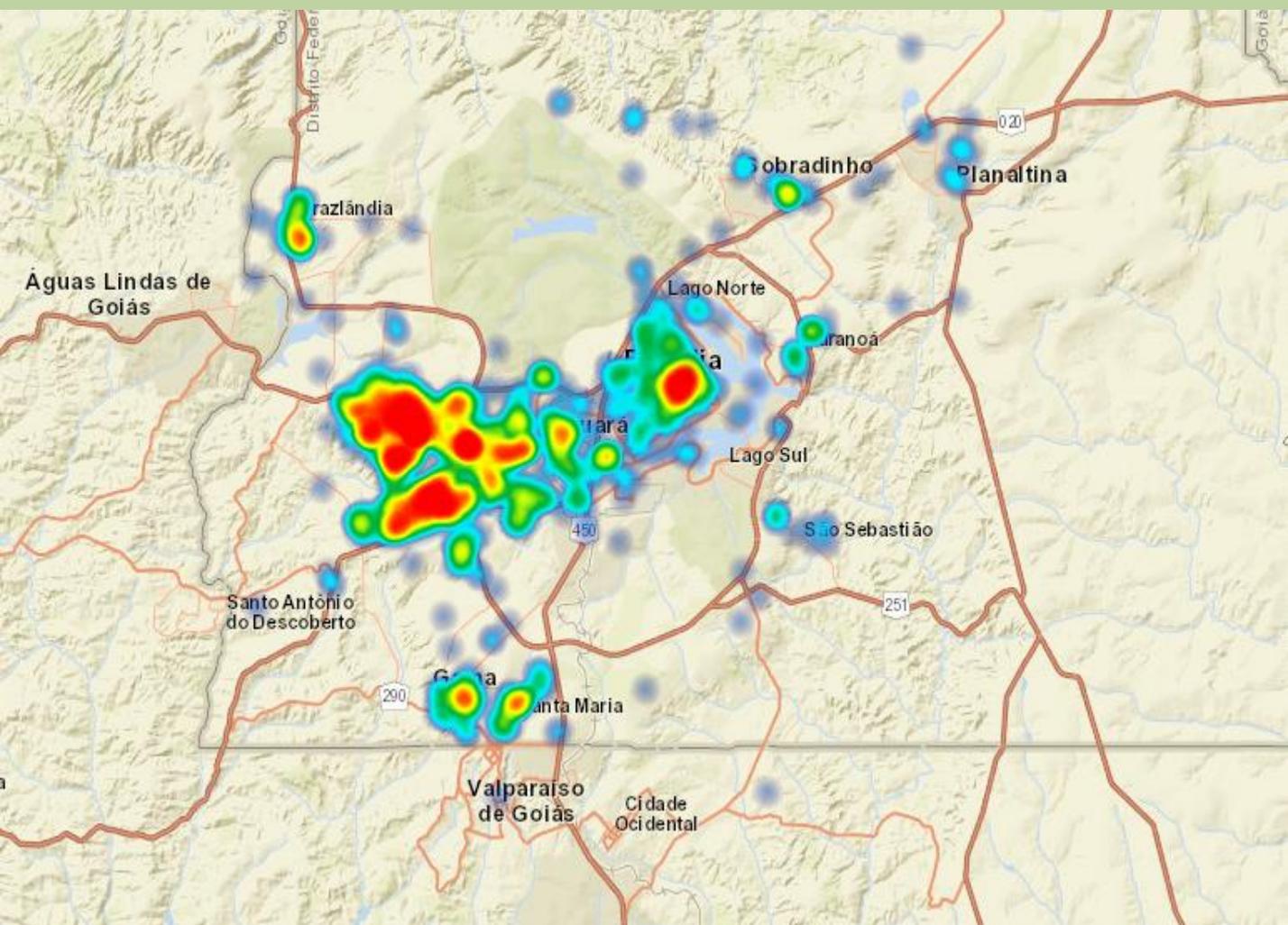


Total de Manifestações: 1.800



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

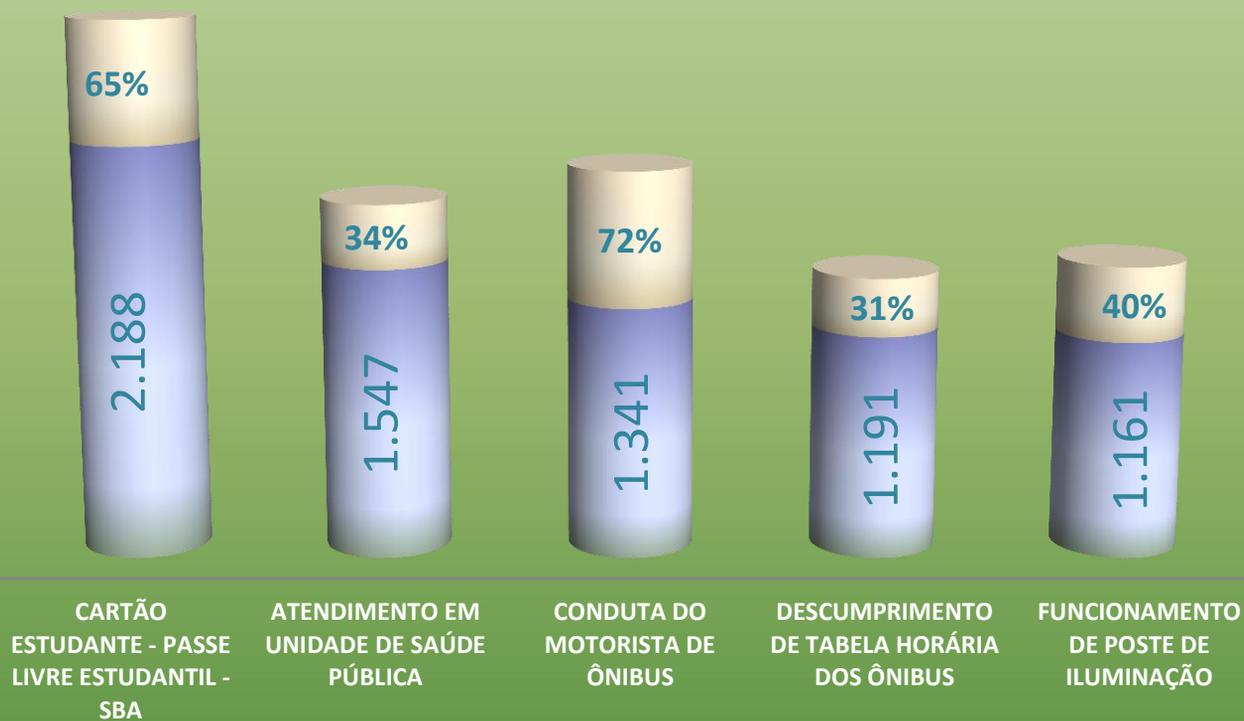
# FUNCIONAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Reclamação

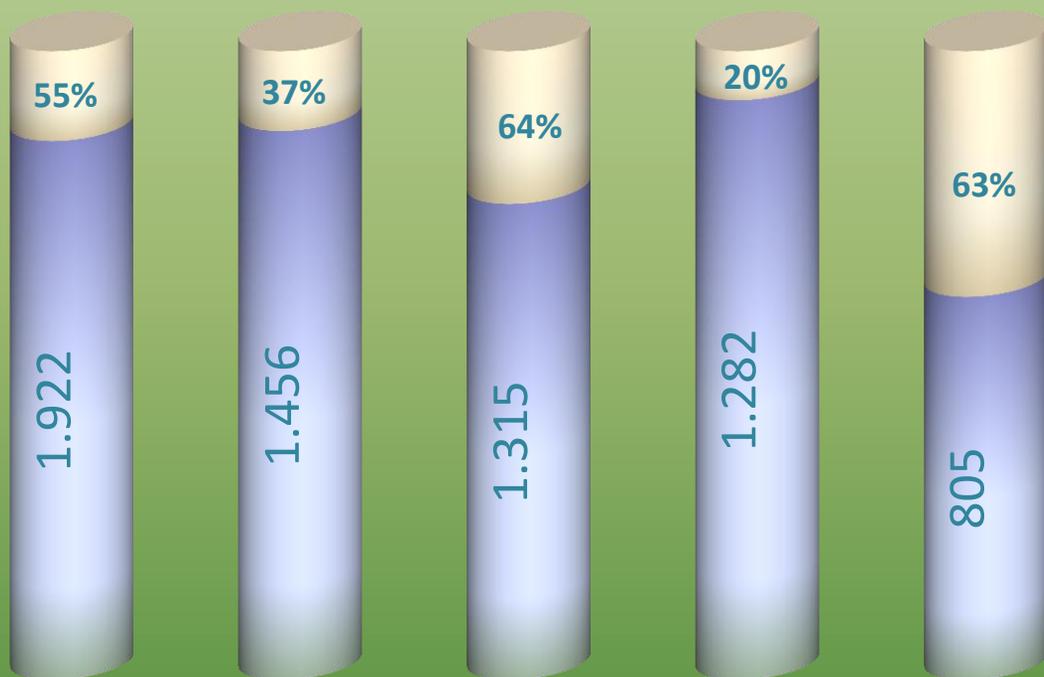


■ Total de Manifestações ■ % Resolutividade

# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Solicitação



TAPA BURACO -  
MANUTENÇÃO DE  
VIAS PÚBLICAS

REEMBOLSO DE  
TARIFA/CRÉDITO

SOLICITAÇÃO DE  
EXTRATO DE  
CARTÃO -  
DFTRANS

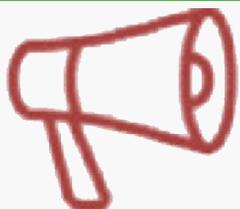
PODA DE ÁRVORE

COLETA DE  
ENTULHO  
DISPOSTO  
IRREGULARMENTE

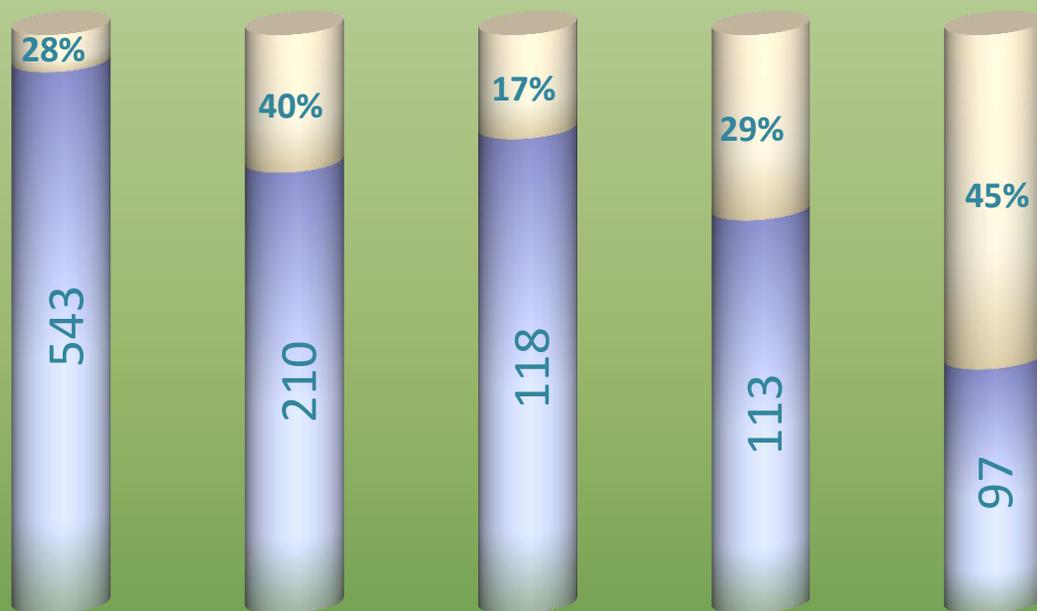
■ Total de Manifestações

■ % de Resolutividade

# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Denúncia



SERVIDOR  
PÚBLICO

FISCALIZAÇÃO  
TRIBUTÁRIA

FISCALIZAÇÃO EM  
COM. ESTAB. COM  
MERC. EQUIP. EM  
ÁREA PÚBLICA

PROCEDIMENTO  
DA DIREÇÃO DE  
ESCOLA PÚBLICA

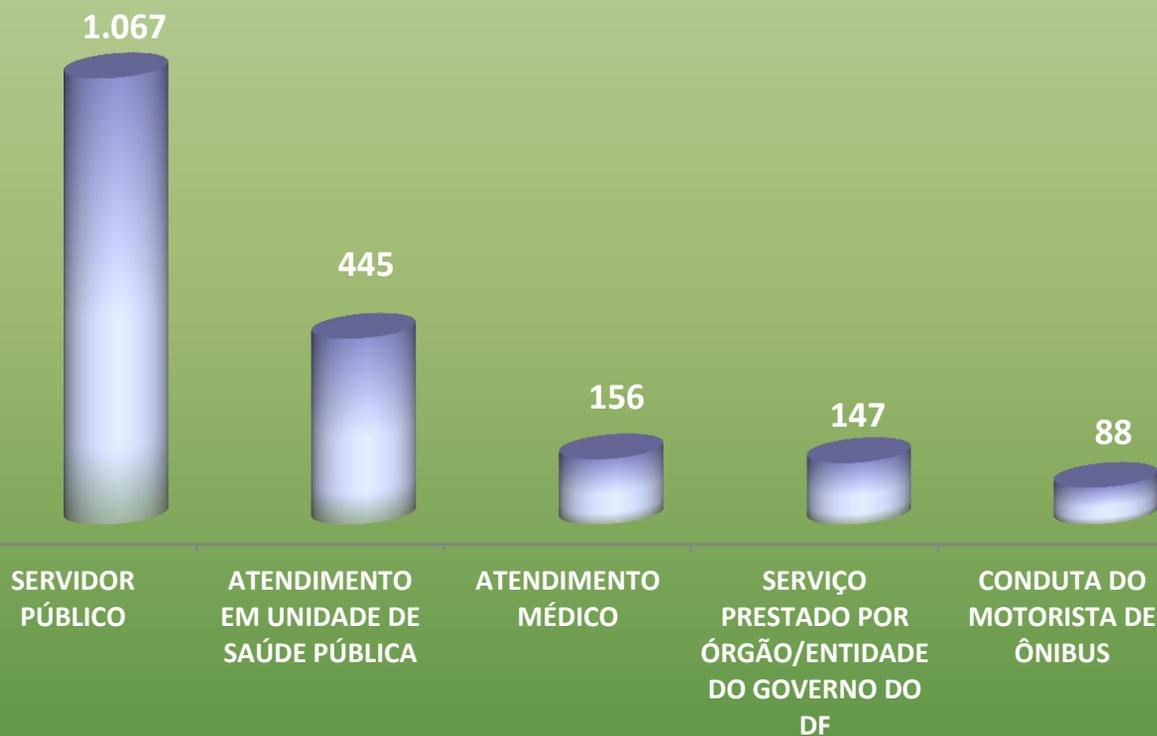
PROFESSOR

■ % de Resolutividade    ■ Total de Manifestações

# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



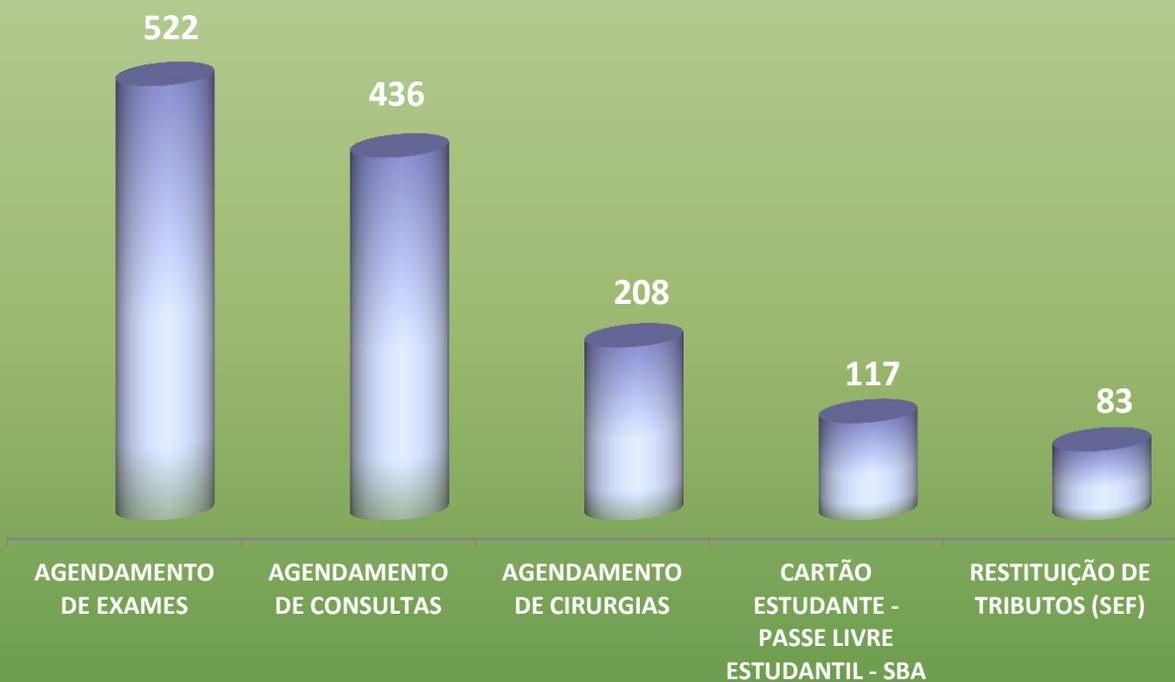
## Elogio



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Informação



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Sugestão

118



PROJETOS E OBRAS  
DE  
INFRAESTRUTURA  
URBANA

110



AUDIÊNCIA  
PÚBLICA – LDO  
2020 - LEI DE  
DIRETRIZES  
ORÇAMENTÁRIAS  
DE 2020

109



LINHA DE ÔNIBUS

54



SINALIZAÇÃO DE  
VIAS PÚBLICAS

54



SERVIÇO PRESTADO  
POR  
ÓRGÃO/ENTIDADE  
DO GOVERNO DO  
DF

# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Diferentemente dos 2º Trimestres dos anos de 2017 e 2018, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias neste trimestre foi “*Servidor Público*” com 2.557 registros, onde 42% destes registros são de “Elogios”, representando 38% do total dos 2.796 elogios registrados no 2º trimestre de 2019.

O assunto “*Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA*” aparece em 2º lugar neste trimestre, onde 89% destes assuntos são vinculados às reclamações, representando assim 7% de todas as reclamações registradas no sistema de ouvidoria.

Observamos, mais uma vez, o paradoxo relativo ao assunto “*Servidor Público*”, que apesar de estar no *ranking* geral como o primeiro assunto de ouvidoria mais demandado, aparece em primeiro lugar tanto nas Denúncias quanto nos Elogios. Nota-se que os Elogios a servidores públicos superaram em 51% o total de denúncias no trimestre.

# RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADOS

1º DFTRANS

= 11.728

2º Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal -  
SES

= 11.556

3º DF LEGAL

= 5.520

4º Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil  
- NOVACAP

= 4.085

5º Secretaria de Estado de Educação do Distrito  
Federal

= 2.650

6º Departamento de Trânsito do Distrito Federal

= 2.321

7º Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do  
Distrito Federal

= 2.226

8º Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social  
do Distrito Federal

= 2.045

9º Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento,  
Orçamento e Gestão do Distrito Federal - SEFP

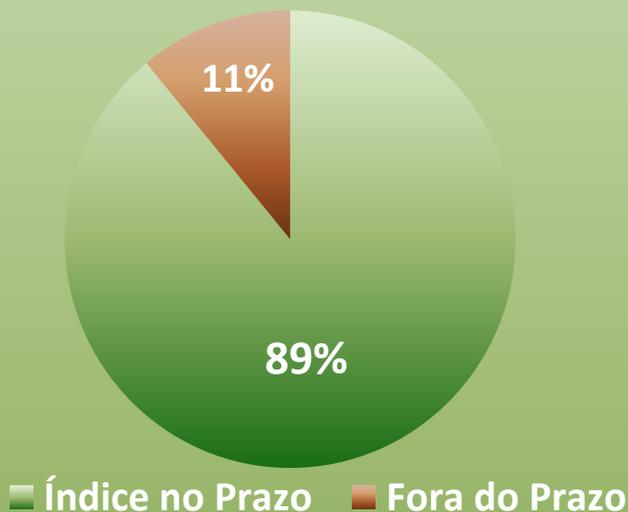
= 1.444

10º Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos  
do Distrito Federal - Brasília Ambiental - IBRAM

= 1.254

# ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS

2019



2019



12

Prazo médio de resposta (em dias)

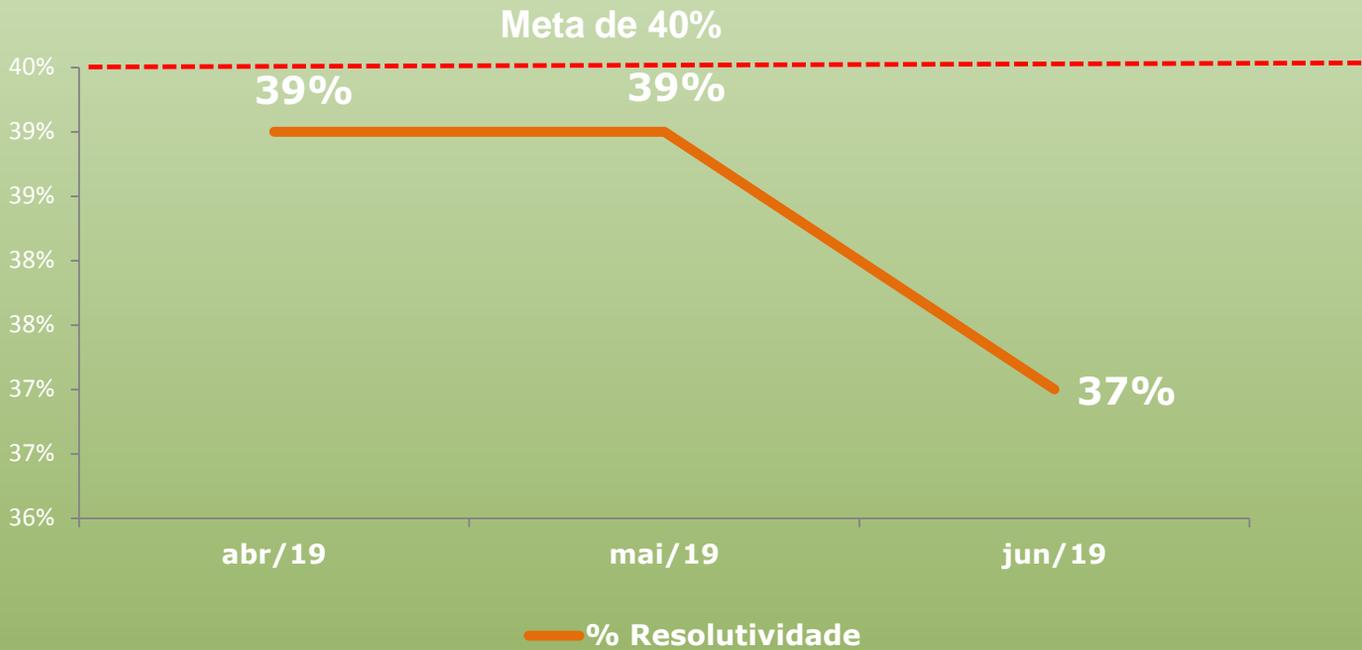
# PRAZOS

Ao analisarmos o índice de cumprimento de prazos de 2019, notamos que o percentual diminuiu mesmo com o aumento da quantidade de manifestações.

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. No 2º trimestre de 2019, o índice de cumprimento do prazo de resposta foi de 89%, sete pontos acima da meta.

Neste 2º trimestre de 2019 abaixamos o prazo médio de respostas para o cidadão para 12 dias, apesar de o prazo legal ser de 20 dias.

# 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% para a resolutividade das demandas de ouvidorias nos órgãos.

Destacamos que nos meses de abril e maio foi atingido o percentual de 39%, um ponto percentual a menos que a meta. Já no mês de junho, houve uma queda de 2 pontos percentuais. Ressaltamos que a data da extração dos dados, ou seja, data de corte para efeitos deste relatório foi dia 26 de julho de 2019, logo as avaliações da resolutividade do mês de junho ainda são incipientes.

# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

**1º** Administração Regional S.C.I.A / Estrutural - RA XXV

**100%**

**2º** Administração Regional S.I.A - RA XXIX

**100%**

**3º** Administração Regional do Varjão - RA XXIII

**100%**

**4º** Administração Regional de Taguatinga - RA III

**99%**

**5º** Administração Regional da Candangolândia - RA XIX

**94%**

# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO

1º Secretaria de Estado de  
Desenvolvimento Econômico - SDE

**100%**

2º Secretaria de Estado de Agricultura do  
Distrito Federal - SEAGRI

**95%**

3º Secretaria de Estado de Turismo do  
Distrito Federal - SETUR

**80%**

4º Secretaria de Estado de Comunicação  
do Distrito Federal - SECOM

**71%**

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

**70%**

# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES DO GDF

1º Fundação Hemocentro de Brasília -  
FHB

**88%**

2º Agência de Desenvolvimento do  
Distrito Federal - TERRACAP

**75%**

3º Procuradoria Geral do Distrito  
Federal - PGDF

**67%**

4º Empresa de Assistência Técnica e  
Extensão Rural - EMATER

**67%**

5º Sociedade de Transportes Coletivos  
de Brasília - TCB

**61%**

# RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES

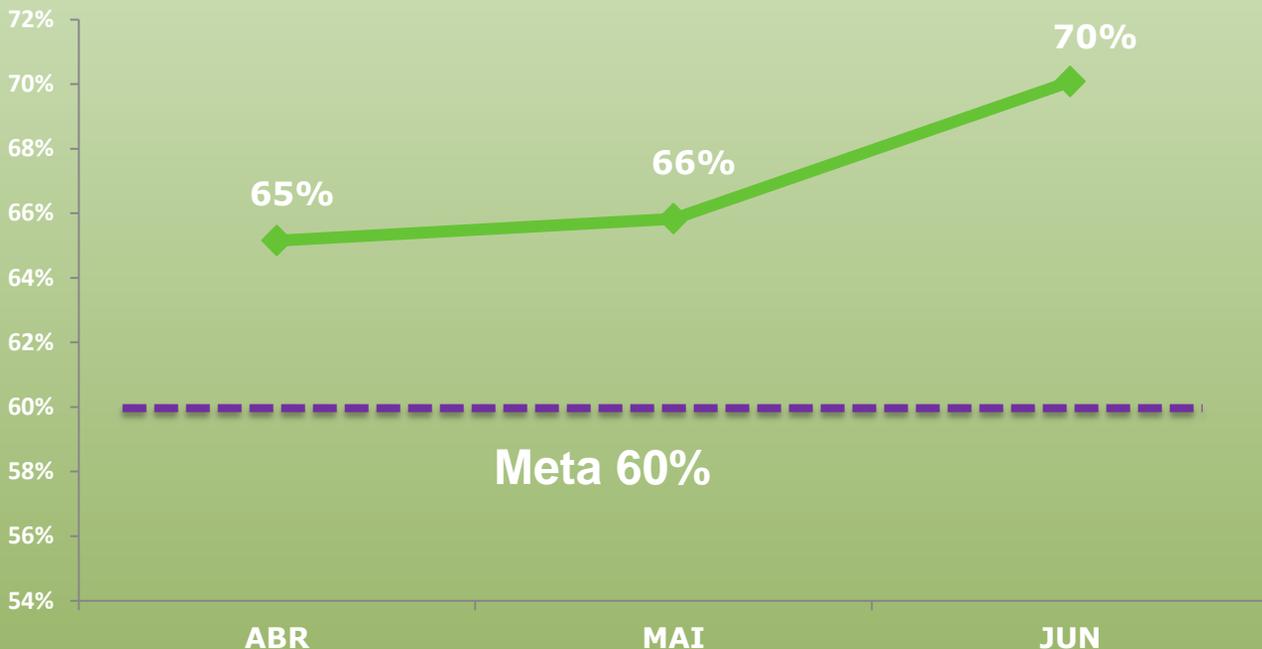
Os dados para o cálculo da resolutividade foram extraídos do sistema no dia 26 de julho de 2019 para efeito deste relatório. Ressalta-se que estes dados podem ser alterados a qualquer momento devido a entrada de novas avaliações, bem como reavaliações das respostas recebidas pelos usuários do sistema.

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

Para efeito do *ranking*, só foram considerados os órgãos e entidades que receberam mais de 10 manifestações no trimestre, a fim de que estes não sejam prejudicados pela pequena quantidade de avaliações da resolutividade.

2º  
Trim.  
2019

# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

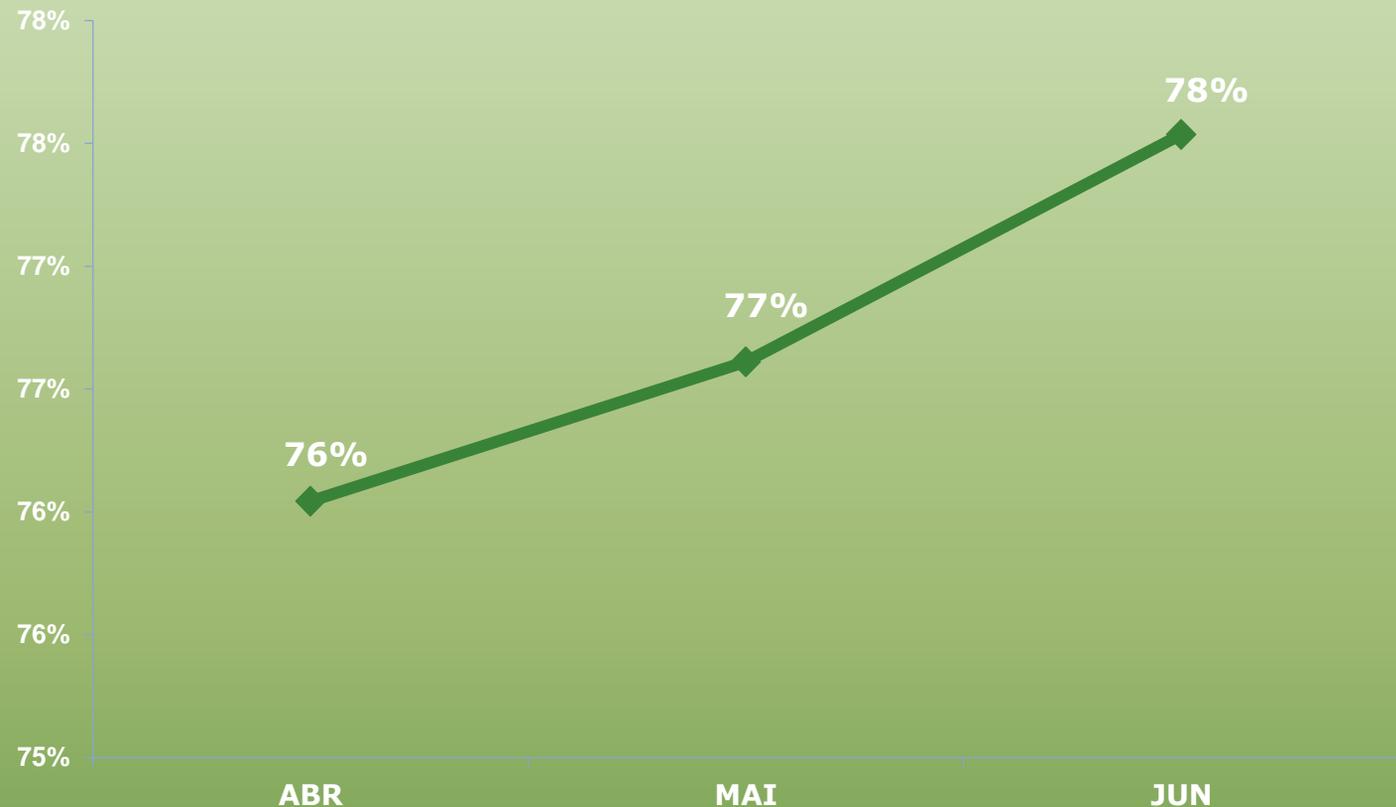
Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

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.

Pontuamos que apesar de estarmos desde o 1º mês do trimestre acima da meta estipulada para este indicador no ano de 2019, notamos um aumento dessa satisfação já a partir de março, em razão do avanço dos efeitos da transição de governo.

2º  
Trim.  
2019

# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

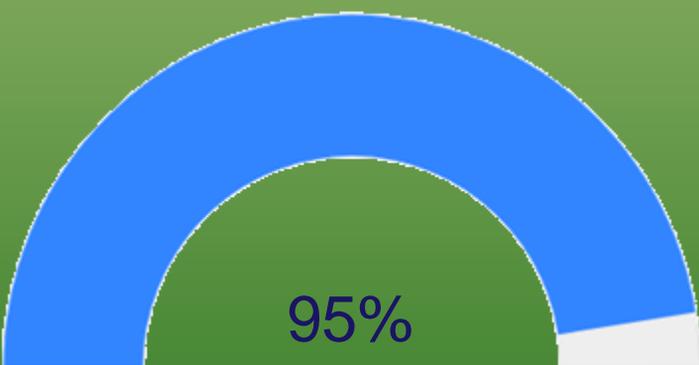
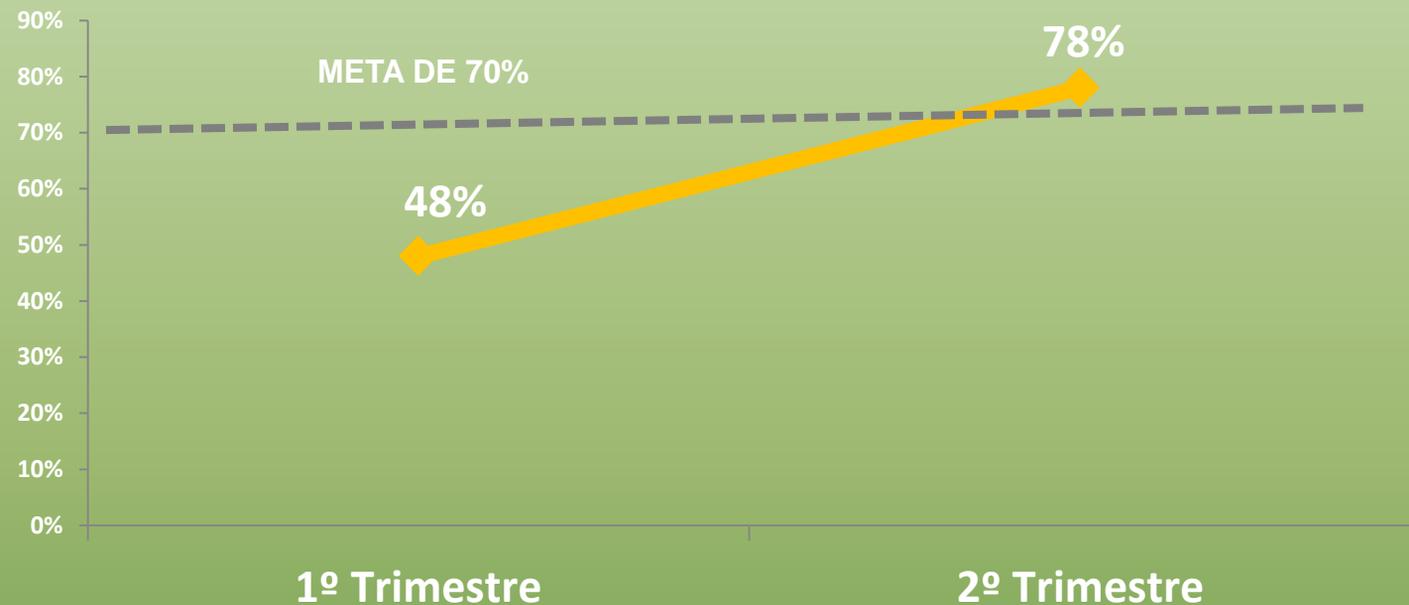
Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomendaria aos amigos, este serviço.

Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, 26% da parcela dos insatisfeitos com a prestação do serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

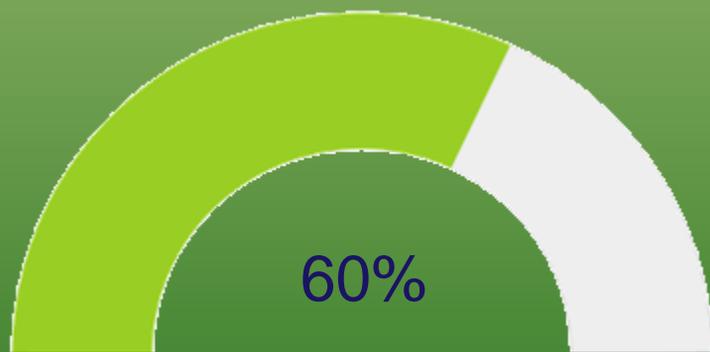
# CARTA DE SERVIÇOS



## 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, 60% 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: 1.945



Prazo médio de  
atendimento: 15 dias



Respostas 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 2º trimestre de 2019 demonstrando superação em quase todos os dados analisados ao se observar igual período de 2017 e 2018. Quando analisamos separadamente o mês de junho de 2019, verifica-se uma diminuição do total de manifestações registradas, seguindo a mesma tendência de 2017 e 2018. Os números e percentuais de crescimento das demandas registradas neste segundo trimestre de 2019 apontam para um novo recorde nos registros e atendimentos realizados pela rede de ouvidorias - SIGO/DF, com 43% de crescimento de 2017 a 2019, ano que já possui 114.152 manifestações até junho.

Ressaltamos que mesmo com o aumento 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 trimestre.

# 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 Ouvidoria-Geral deu início ao Programa de Formação em Ouvidorias no mês de março. No 2º trimestre de 2019, foram disponibilizadas 9 turmas de capacitação com um total de 258 servidores certificados. Durante 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 reciclar outros.

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde 69% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede e 77% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

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.

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](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



Central de Atendimento 162



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



[facebook.com/CONTROLADORIADF](https://facebook.com/CONTROLADORIADF)