



Resolutividade

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



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.



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2019

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF apresenta o Relatório referente ao 3º 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 julho, agosto e setembro de 2019 e as análises comparativas foram no mesmo período de 2017 e 2018.



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Canais de atendimento.....9

Classificação das manifestações.....10

Ranking dos assuntos mais demandas.....15

Ranking das instituições mais demandados.....32

Prazos.....33

Resolutividade.....34

Ranking da resolutividade das instituições.....35

Pesquisa de satisfação.....38

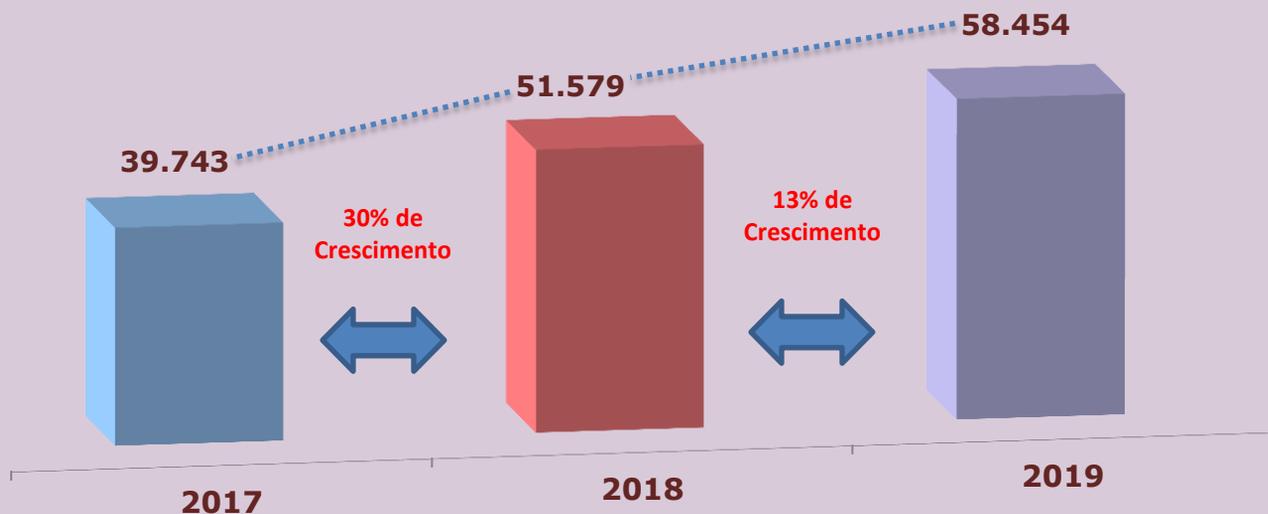
Carta de Serviços.....40

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....41

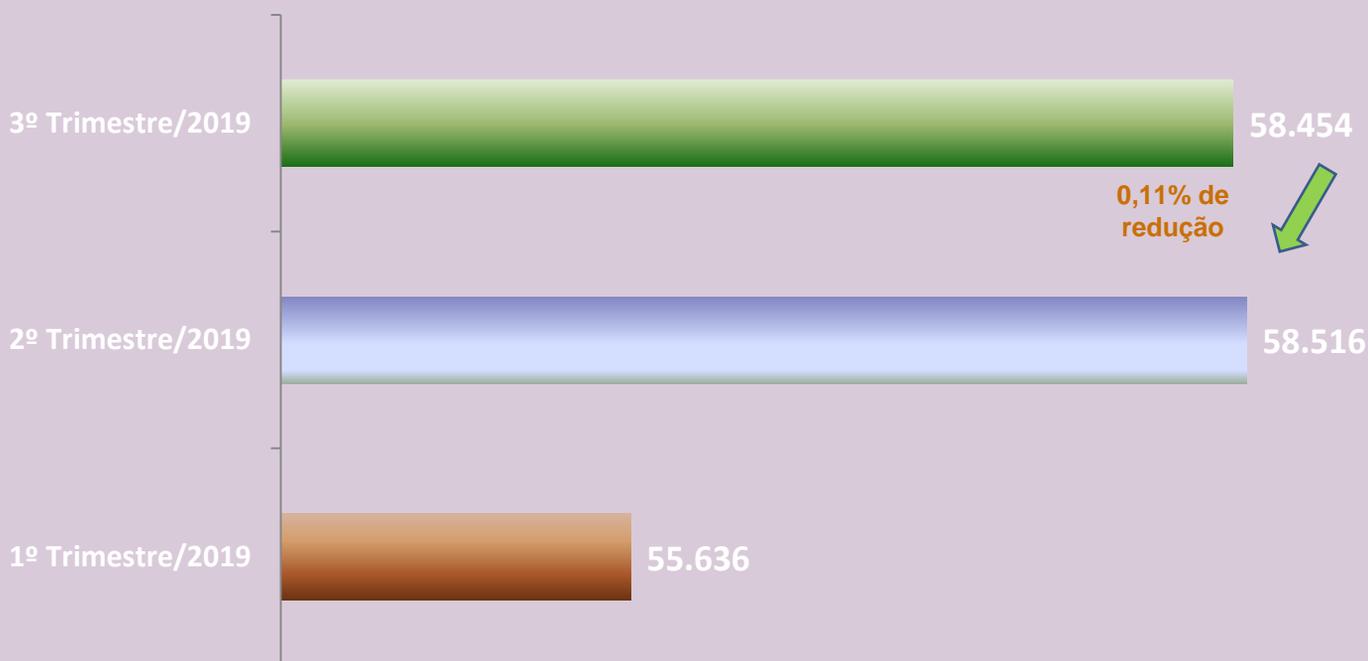
Conclusão.....42



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



47% de crescimento de 2017 a 2019 - 3º Trimestre



3º
Trim.
2019

LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



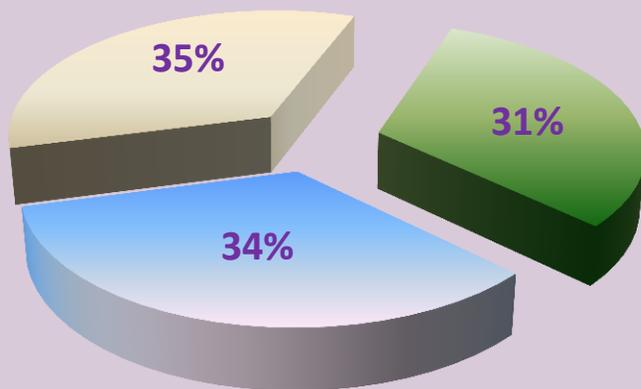
Aumento de 10% dentro do 3º Trimestre de 2019 – de 01/07/2019 a 30/09/2019.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



2019



Representatividade mensal dos registros de manifestações no 3º Trimestre de 2019.

JULHO AGOSTO SETEMBRO



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Dentro do 3º trimestre/2019, ou seja, de julho a setembro observamos um aumento no número de registros de manifestações na ordem de 10%.

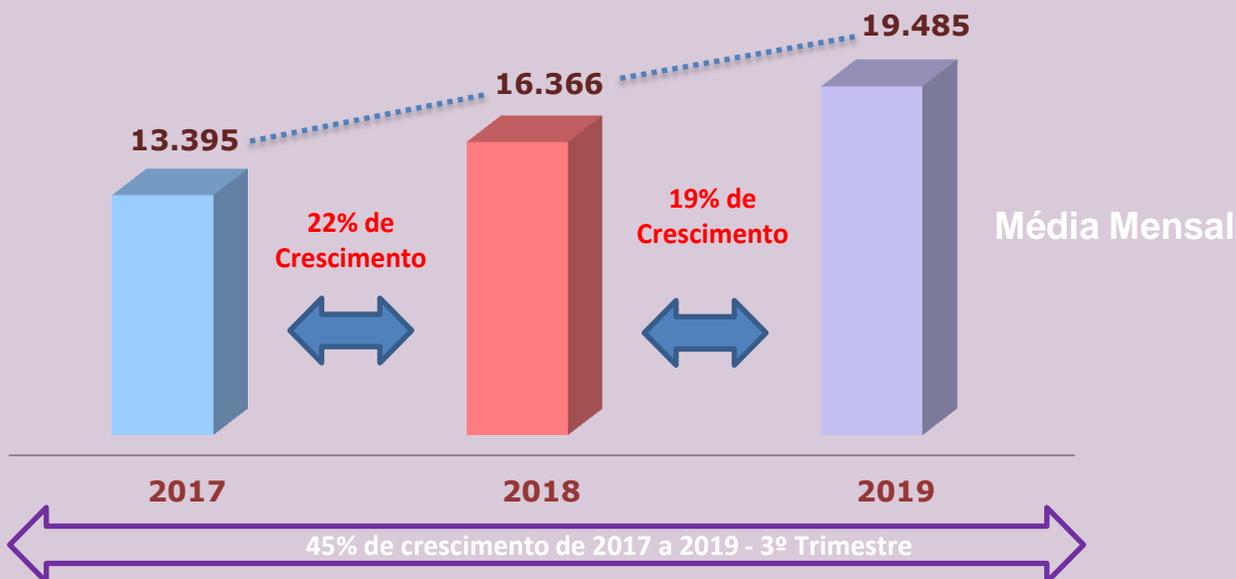
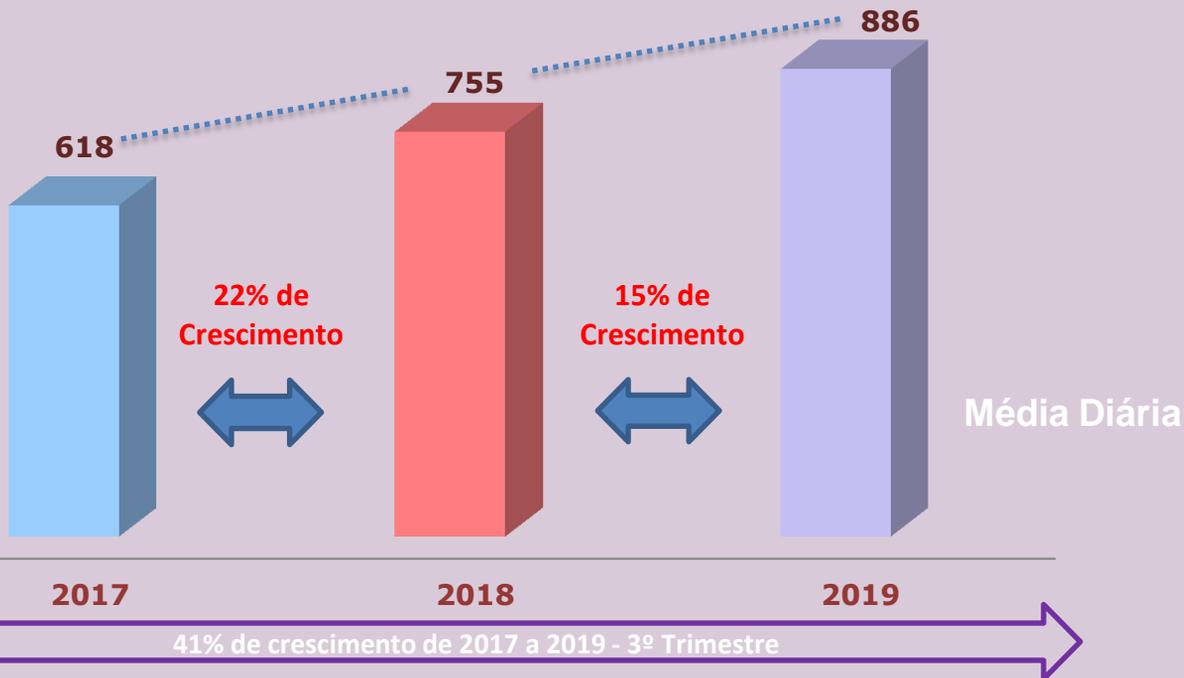
Na comparação entre os anos de 2017, 2018 e 2019, no 3º trimestre, verificamos que em todos os meses (julho, agosto e setembro), tivemos um aumento do total de manifestações registradas, comparando-se com o atual exercício de 2019. Analisando isoladamente cada mês, observamos que:

- 1- Julho:** de 2017 a 2019 houve um aumento de 82%;
- 2- Agosto:** de 2017 a 2019 houve um aumento de 26%;
- 3- Setembro:** de 2017 a 2019 houve um aumento de 46%.

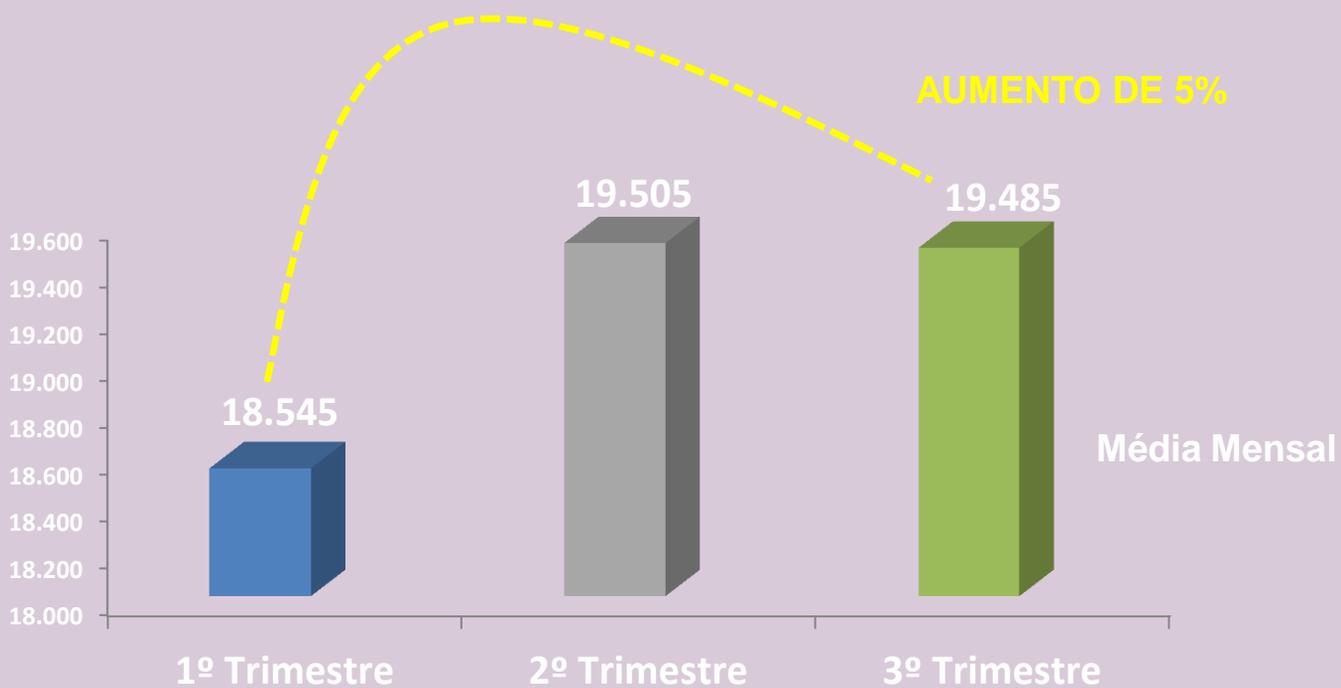
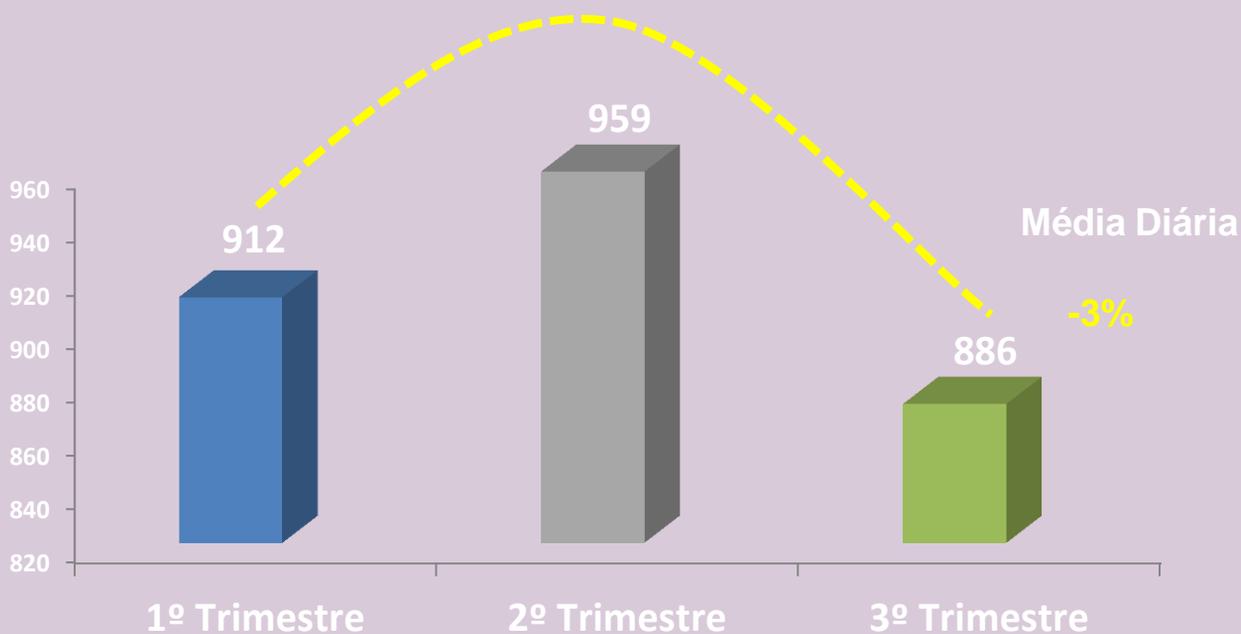
Ao analisarmos a distribuição do total de manifestações, dentro do 3º trimestre de 2019, percebemos que a representatividade de cada mês foi bastante equilibrada e manteve pequena diferença de um para o outro dentro do trimestre.



MÉDIA DIÁRIA E MENSAL



MÉDIA DIÁRIA E MENSAL COMPARATIVO 1º, 2º E 3º TRIMESTRE



ANÁLISE DA MÉDIA DE MANIFESTAÇÕES

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

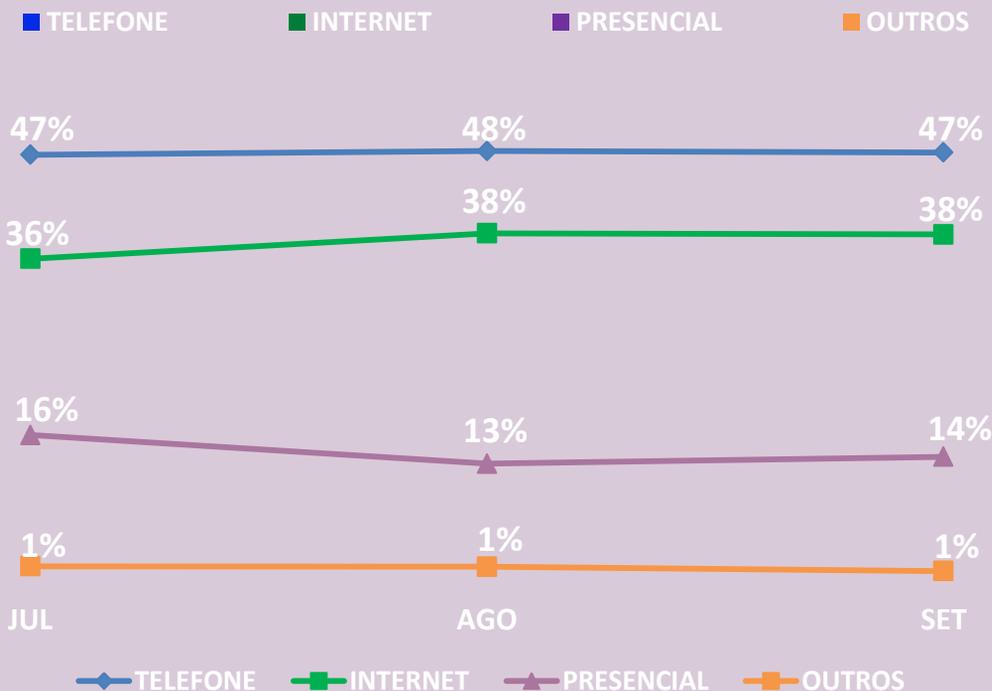
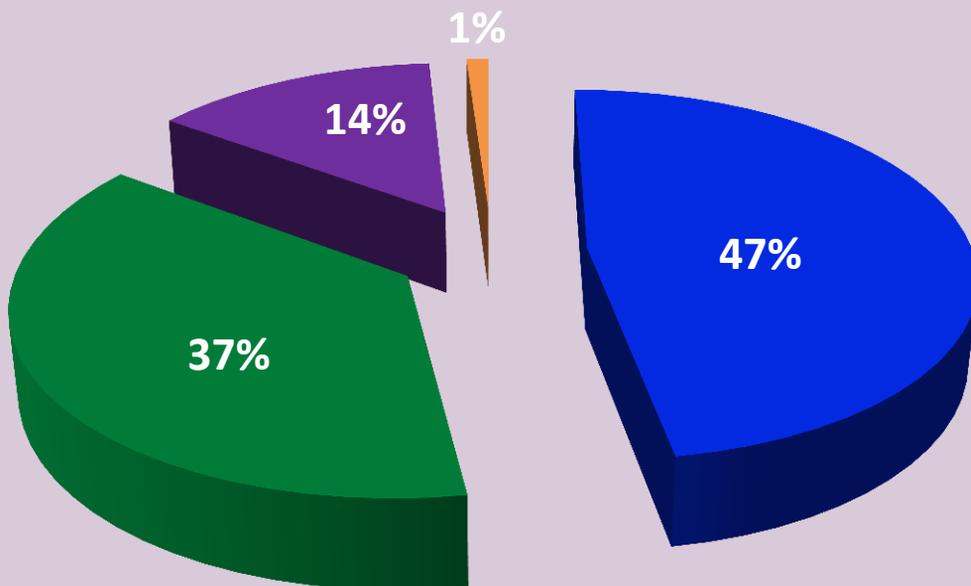
Observamos que o 3º trimestre de 2019 possui a maior demanda pelo serviço de ouvidoria dos últimos três anos analisados neste relatório.

A média mensal de 2019 no 3º trimestre foi de 19.485 manifestações, 19% a mais que o mesmo período de 2018.

Pontuamos que a média mensal do 3º trimestre de 2019 é de 19.485 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de 6.090 (45%) manifestações/mês comparada a 2017, com média de 13.395 manifestações registradas, e aumento de 3.119 (19%) manifestações, se comparada aos 16.366 registros no ano passado (2018).



CANAIS DE ATENDIMENTO



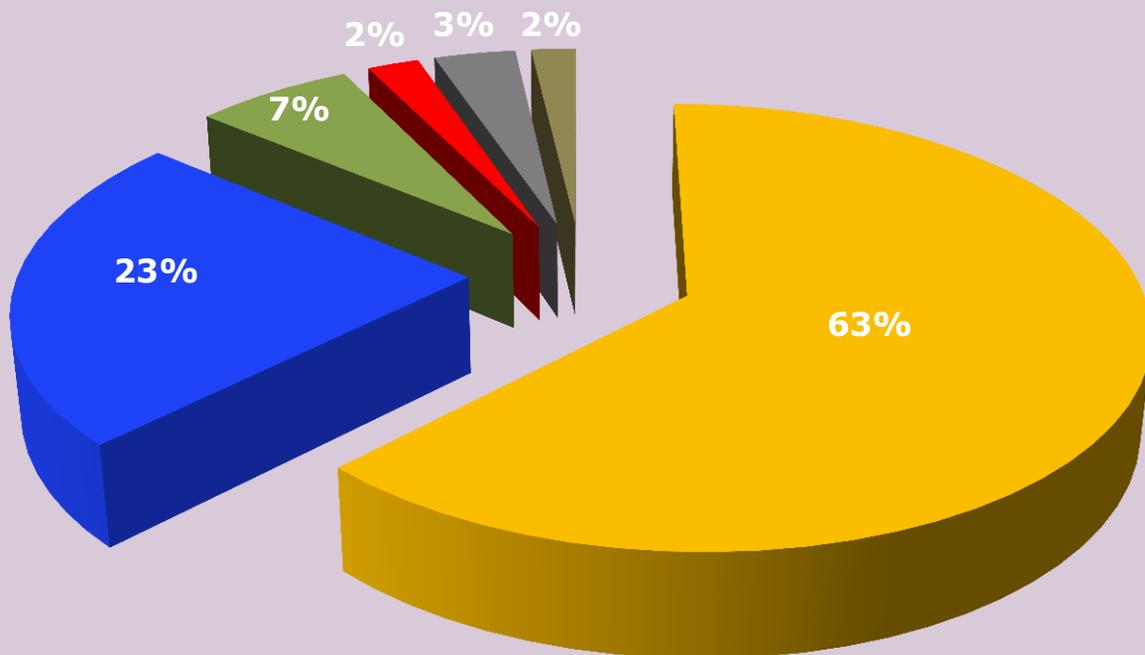
CANAIS DE ATENDIMENTO

O sistema OUV-DF no 3º semestre vem crescendo em representatividade na utilização pelo cidadão para registrar suas manifestações. Sua representatividade se mantém em comparação com o 2º trimestre.

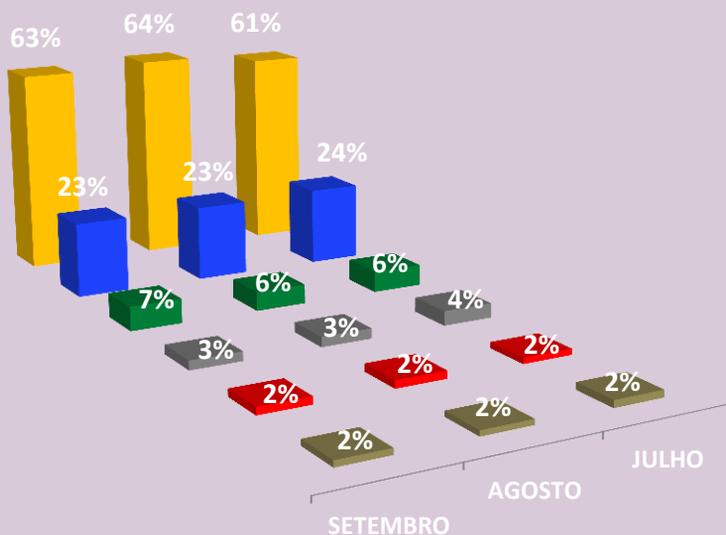
O atendimento via telefone ainda se mantém como o maior canal de atendimento com 47% do total. Em 2º lugar temos o atendimento pela internet com 37%. Quando verificamos o crescimento do total de manifestações pela internet, em números absolutos, dentro do 3º trimestre, de julho a setembro de 2019, verificamos um crescimento de 18%



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



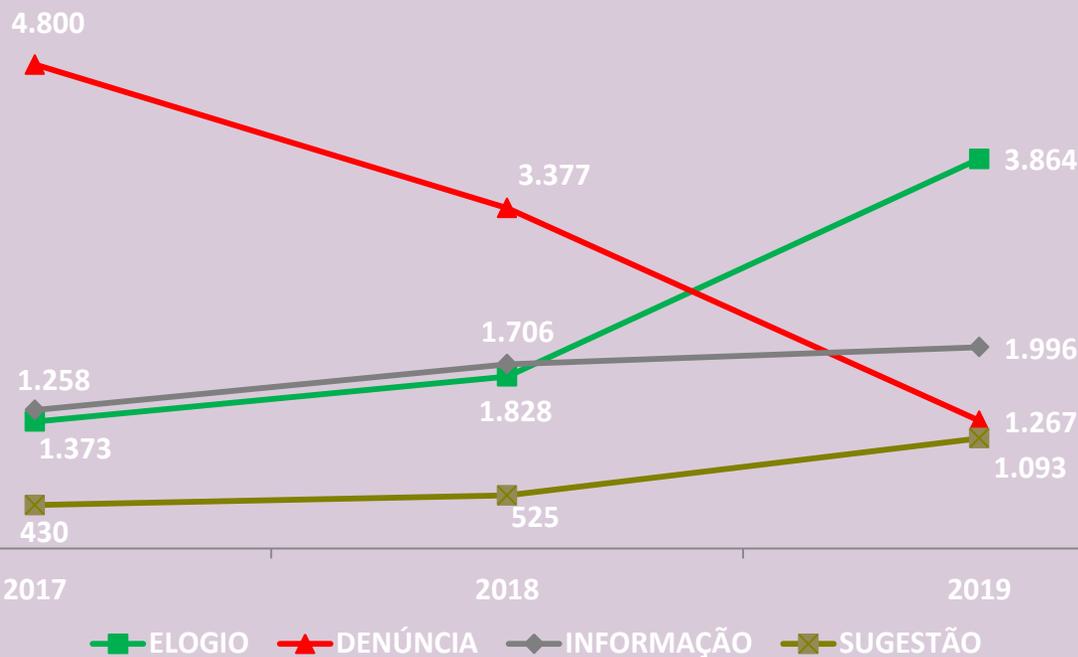
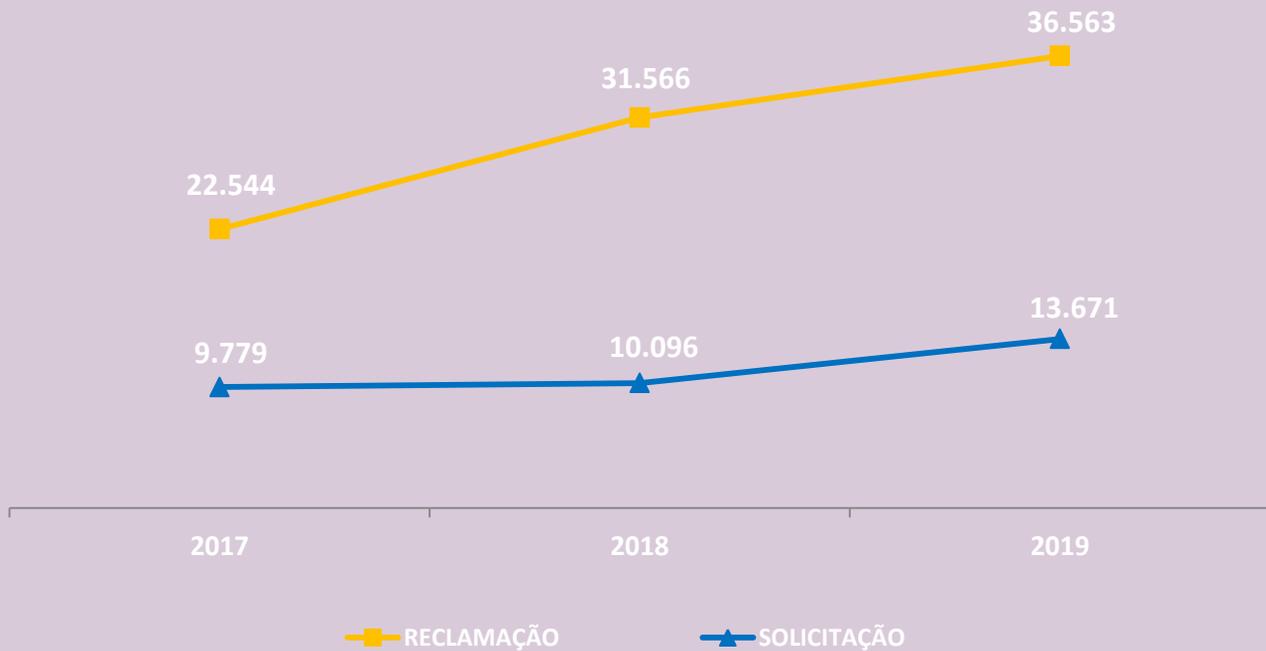
■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ ELOGIO ■ DENÚNCIA ■ INFORMAÇÃO ■ SUGESTÃO



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



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

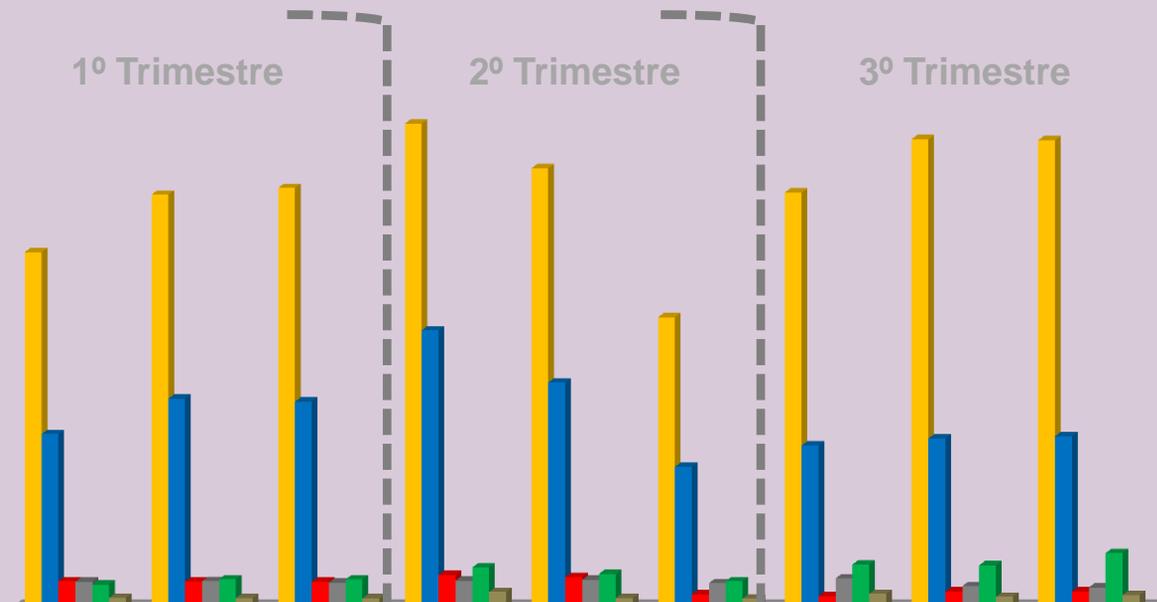


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

1º Trimestre

2º Trimestre

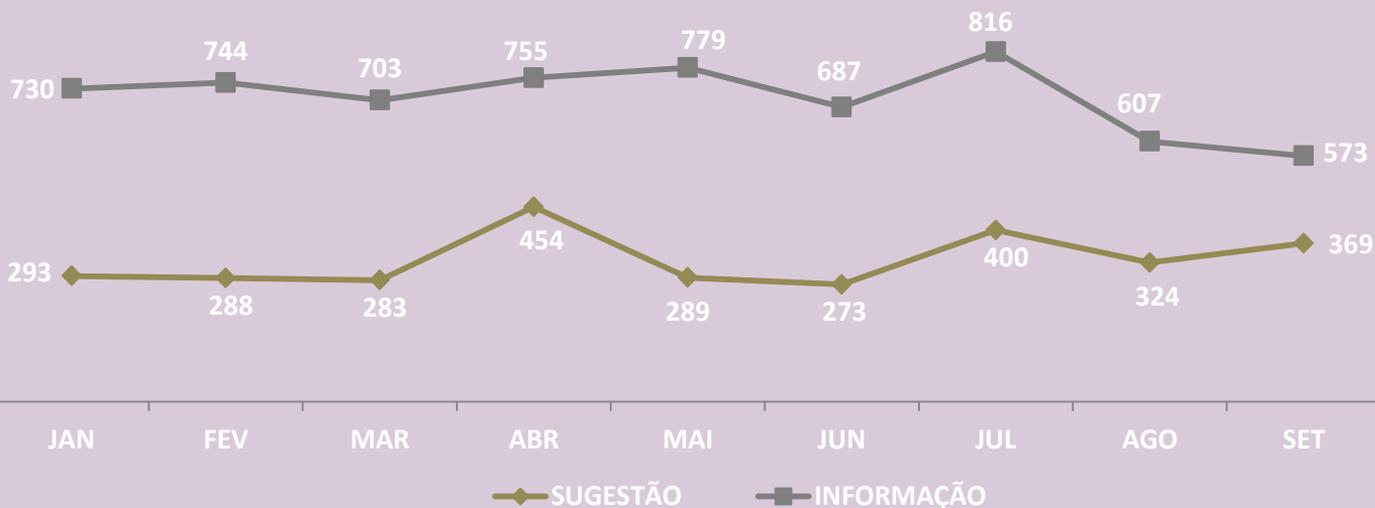
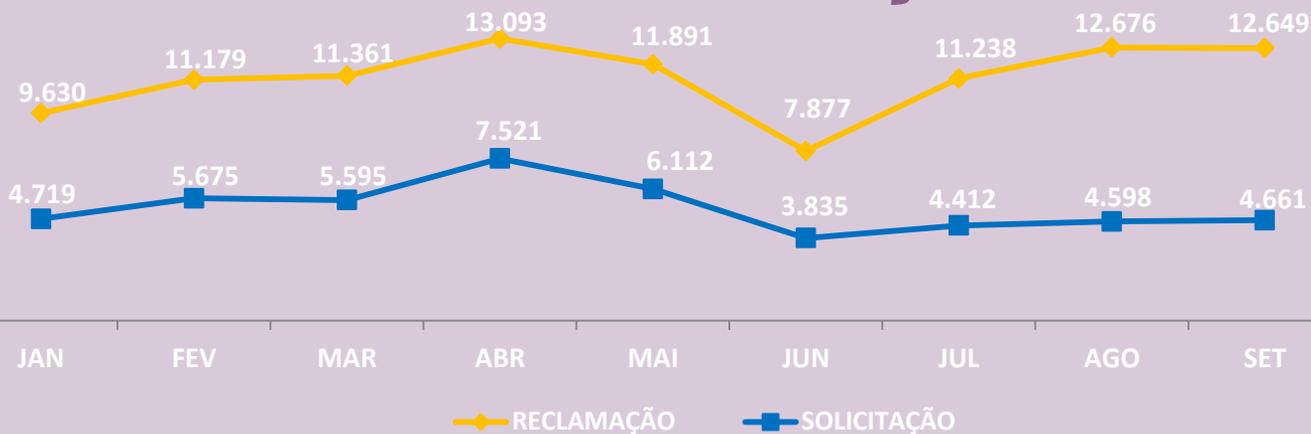
3º Trimestre



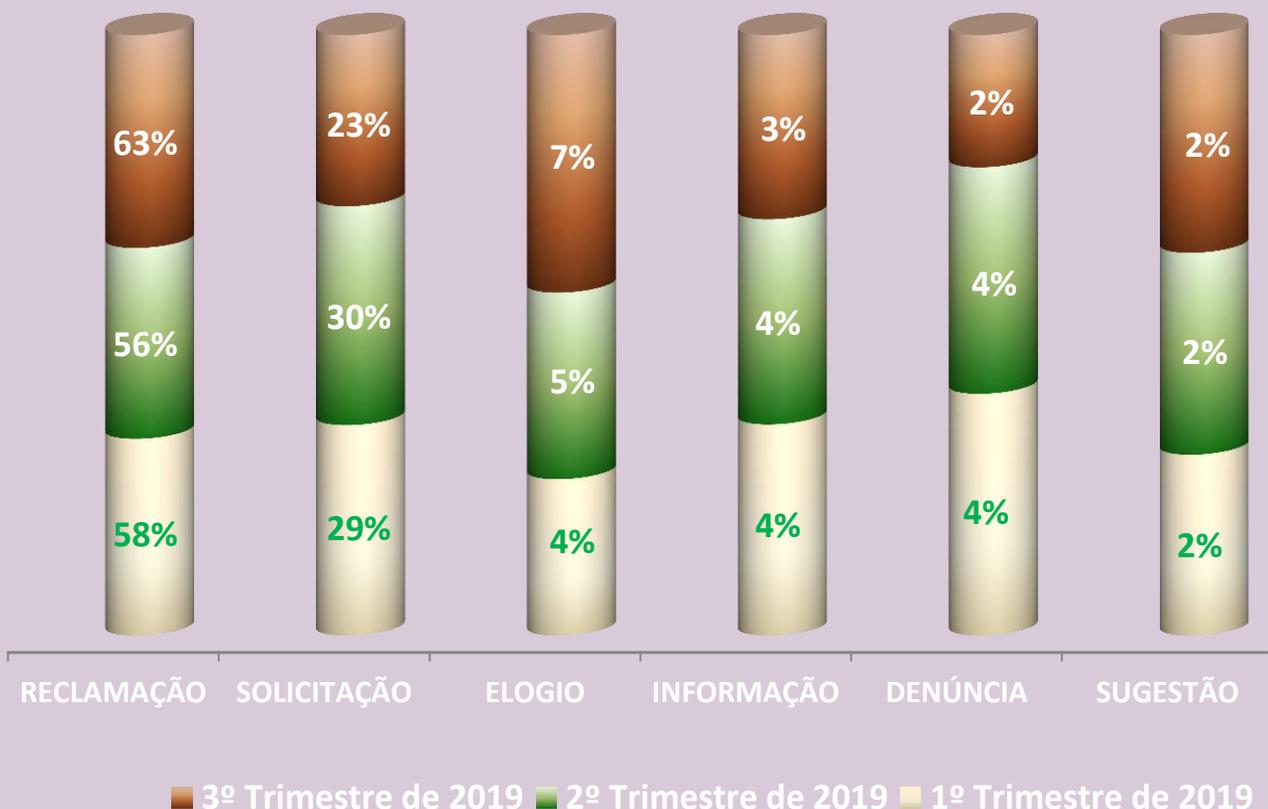
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET
RECLAMAÇÃO	9.630	11.179	11.361	13.093	11.891	7.877	11.238	12.676	12.649
SOLICITAÇÃO	4.719	5.675	5.595	7.521	6.112	3.835	4.412	4.598	4.661
DENÚNCIA	742	736	726	913	851	390	340	462	465
INFORMAÇÃO	730	744	703	755	779	687	816	607	573
ELOGIO	647	794	791	1.113	941	742	1.191	1.169	1.504
SUGESTÃO	293	288	283	454	289	273	400	324	369



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NO 1º TRIMESTRE, 2º TRIMESTRE E 3º TRIMESTRE



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Os dois maiores tipos de manifestações, reclamações e solicitações, representaram respectivamente 63% e 23%, onde juntos correspondem a 86% do panorama total dos registros. Quando comparamos o 1º trimestre de 2019 com o 3º trimestre verificamos que houve um aumento de 5 pontos percentuais para reclamação e redução de 5% para solicitação.

Os elogios, apresentaram um aumento bastante significativo do 1º trimestre de 2019 para o 3º trimestre do mesmo ano, com um aumento de 73%. Desta forma esta classificação, ocupa o 3º lugar no total de manifestações registradas.

Quanto as denúncias, verificamos uma redução de 50% entre o 1º trimestre de 2019 e o 3º trimestre, representando apenas 2% do total de manifestações no 3º trimestre.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE
ESTUDANTIL - SBA - 3.682**

SERVIDOR PÚBLICO 2.880

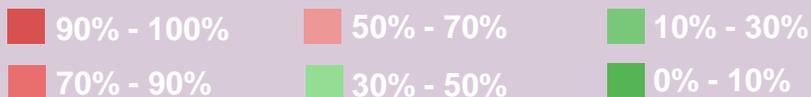
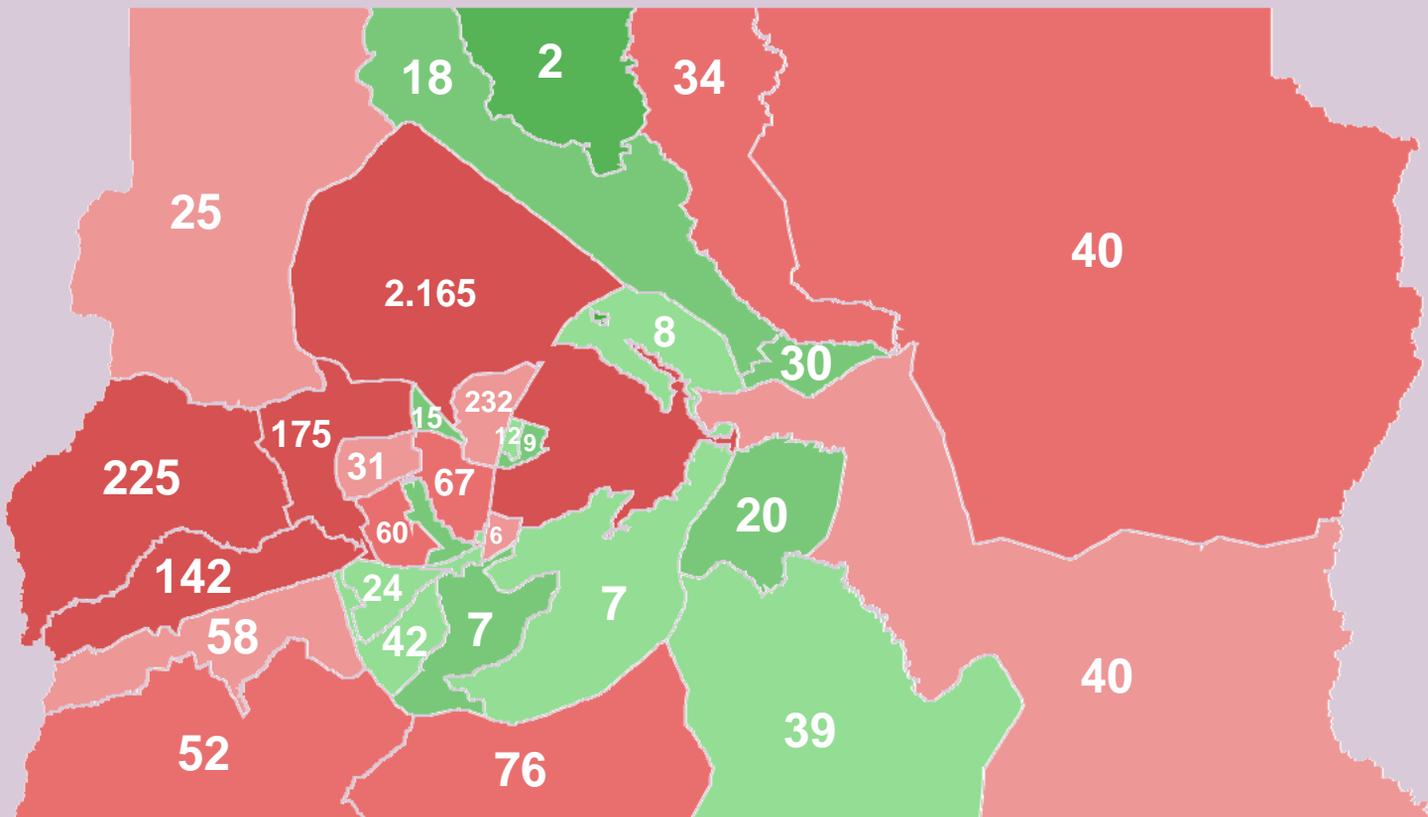
**ATENDIMENTO EM UNIDADE DE
SAÚDE PÚBLICA - 2.257**

**AGENDAMENTO DE CONSULTAS -
1.734**

**FUNIONAMENTO DE POSTE DE
ILUMINAÇÃO- 1.627**

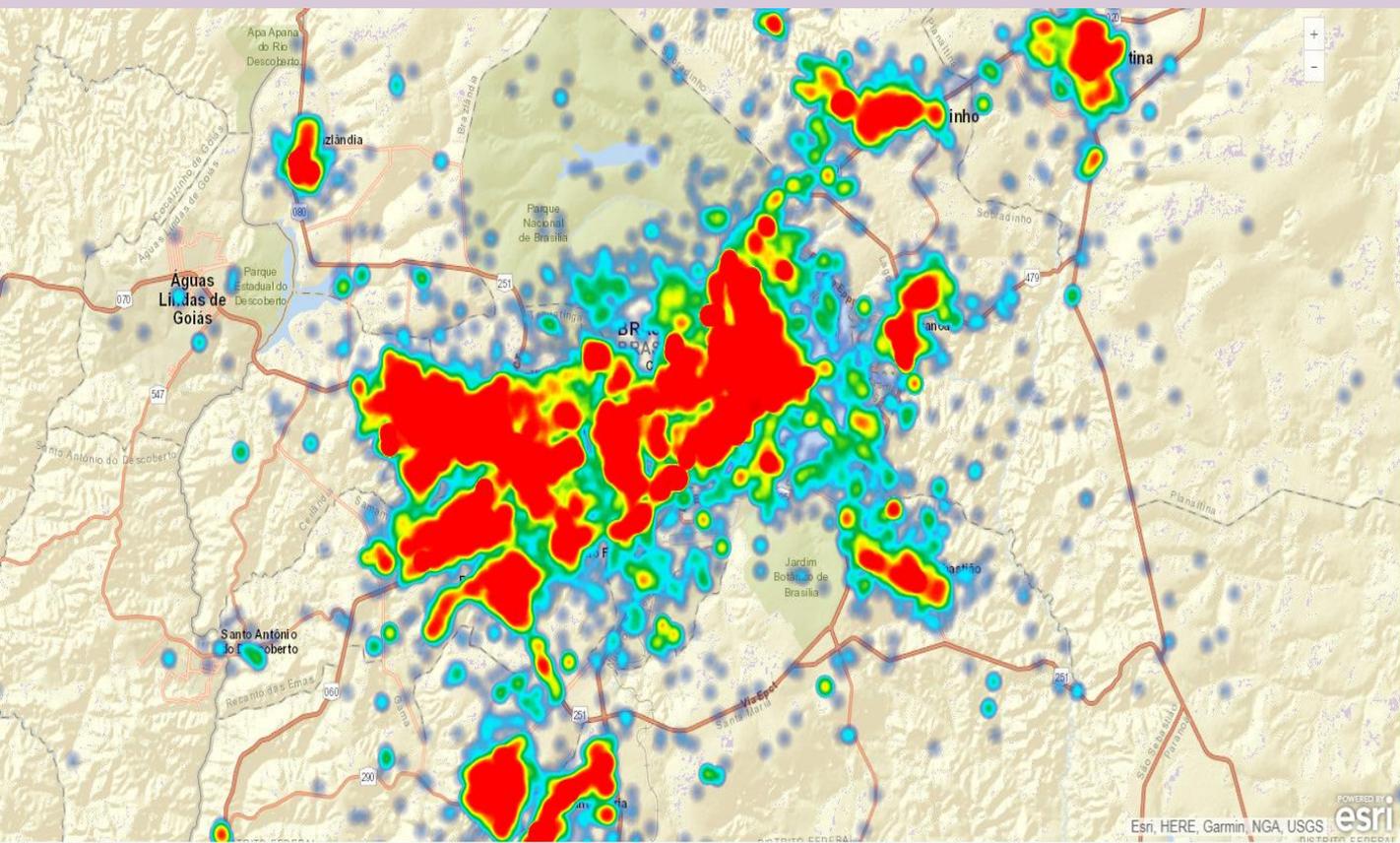


Total de Manifestações: 3.682

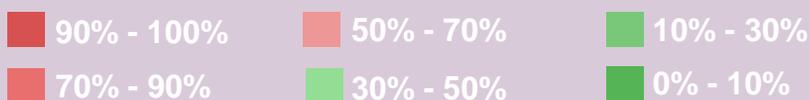
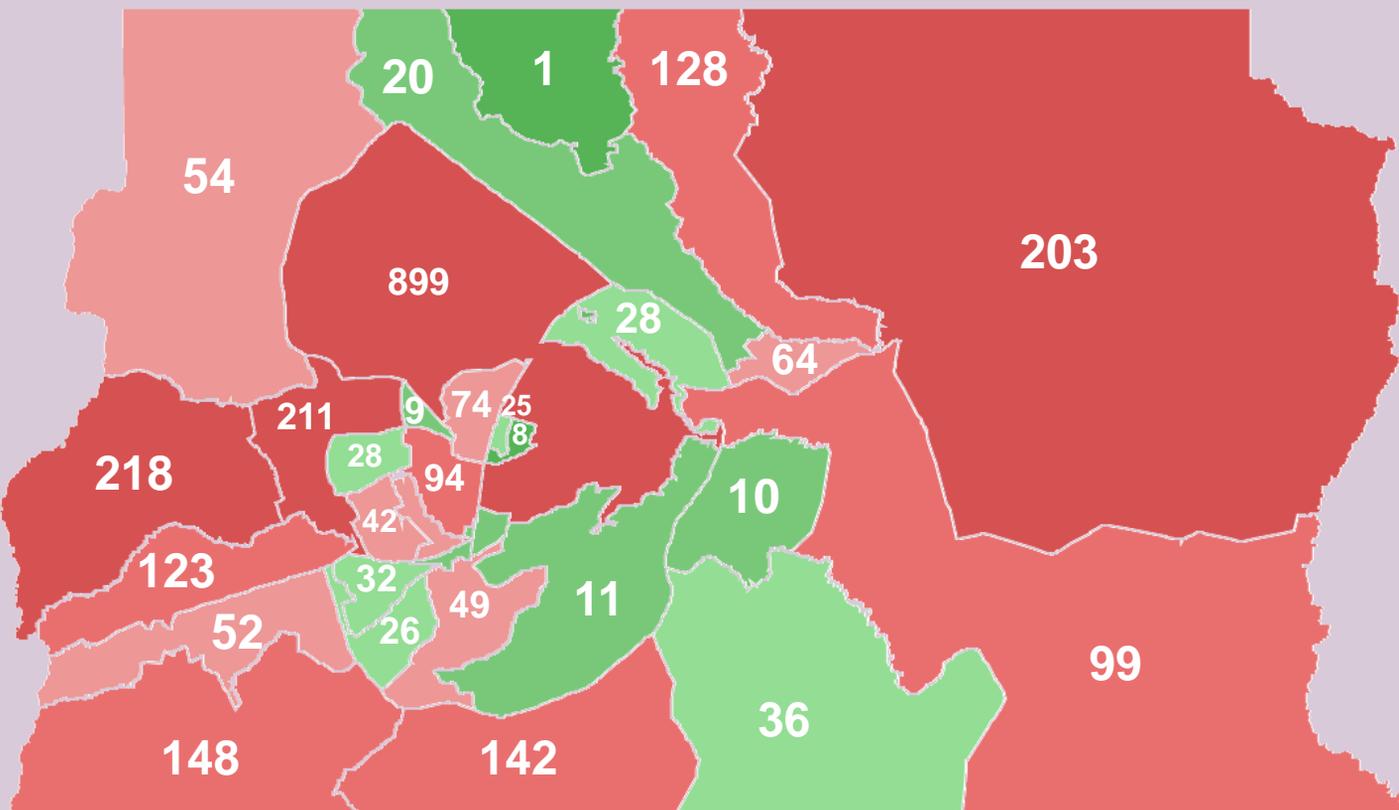


Mais de 79% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Gama, Guará e Santa Maria. Como muitas demandas se referem aos próprios Órgãos do GDF, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização das sedes destes. Destacamos o S.I.A por ser Cidade Satélite que recebeu mais elogios a Servidores Públicos do GDF.



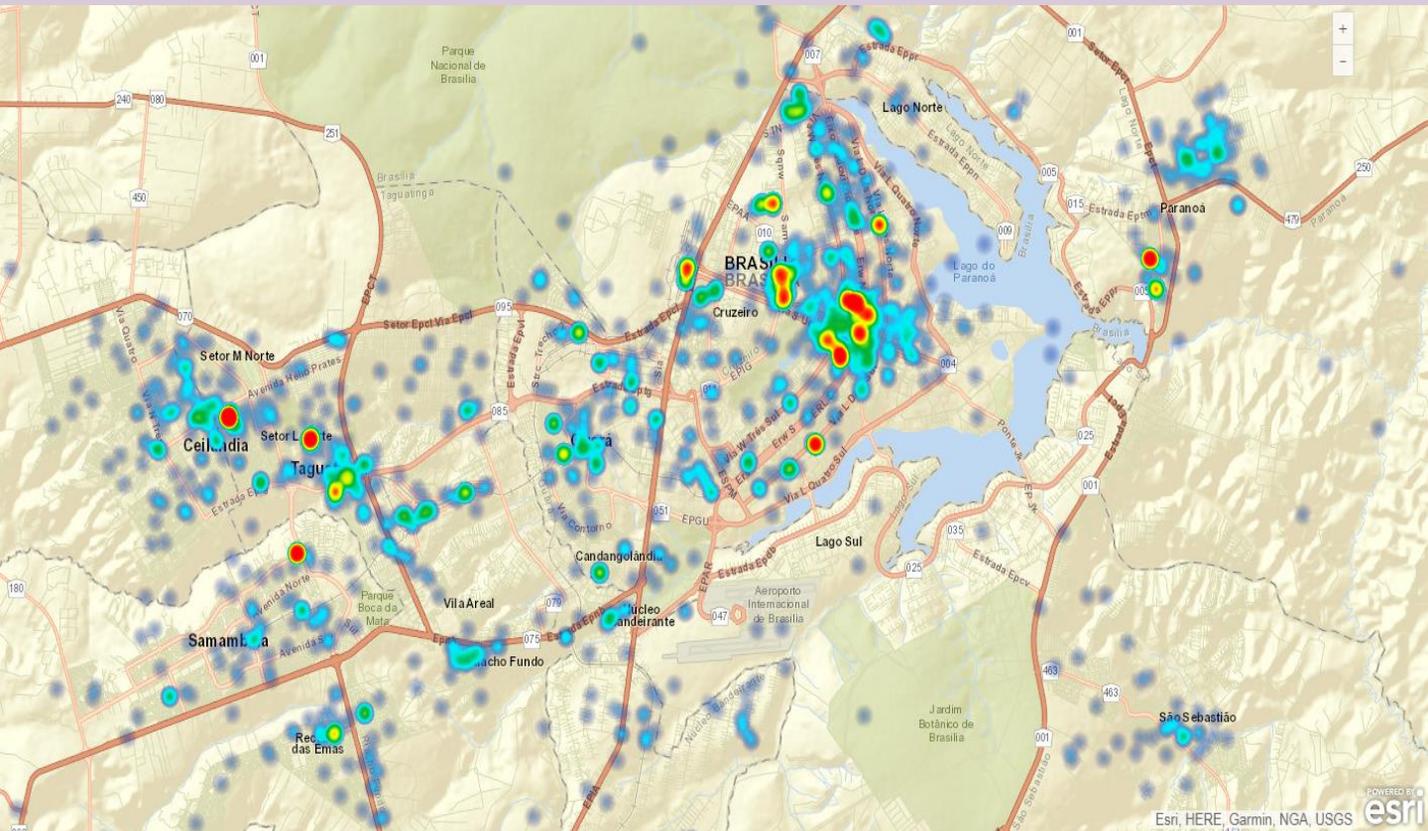


Total de Manifestações: 2.880

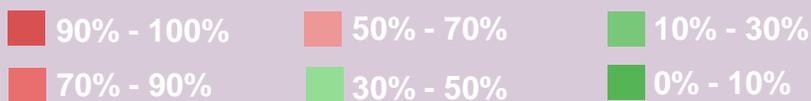
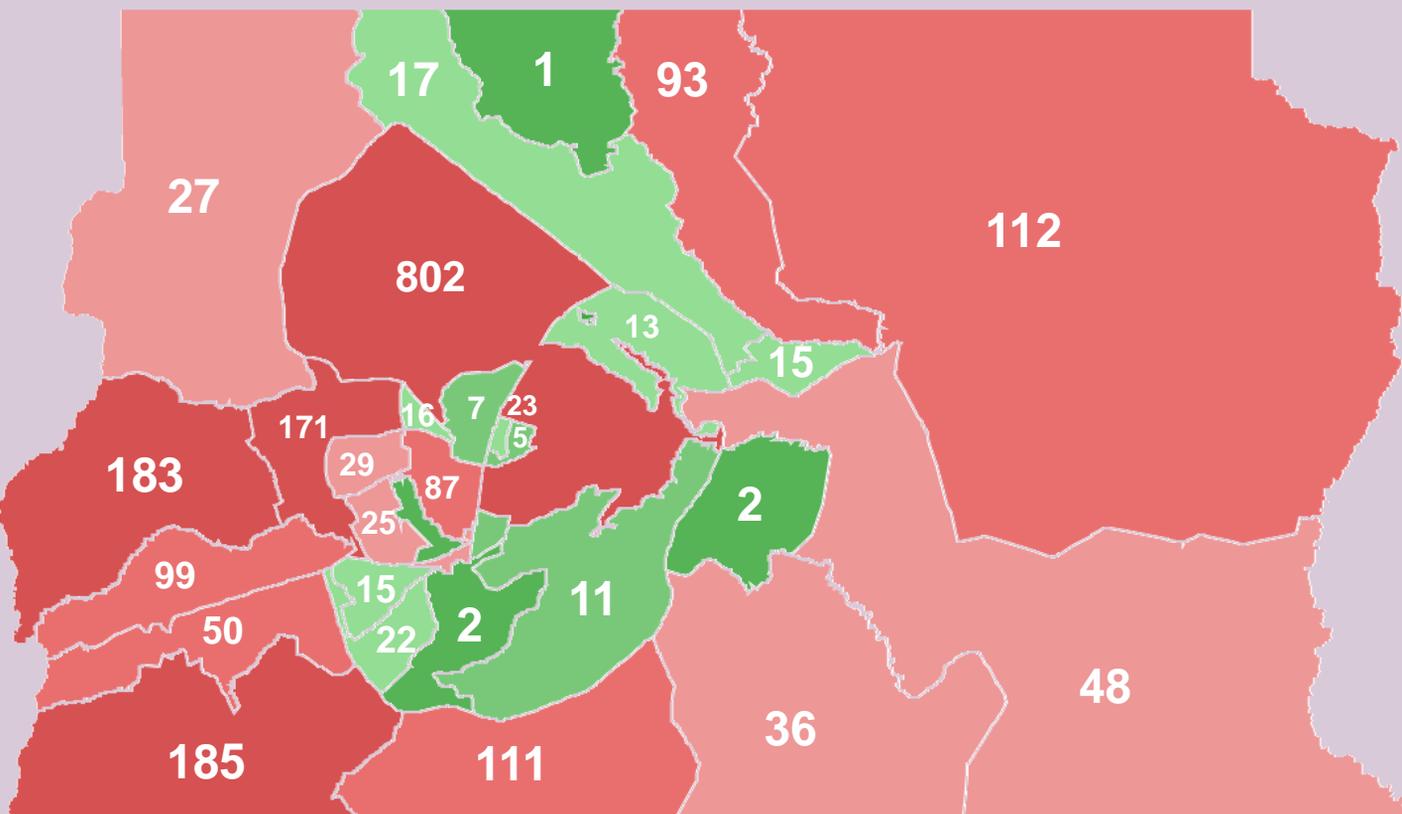


78% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Planaltina, Paranoá, Taguatinga, Samambaia, Santa Maria e Gama. Como muitas demandas se referem ao próprio DFTRANS, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização da sede do Órgão.





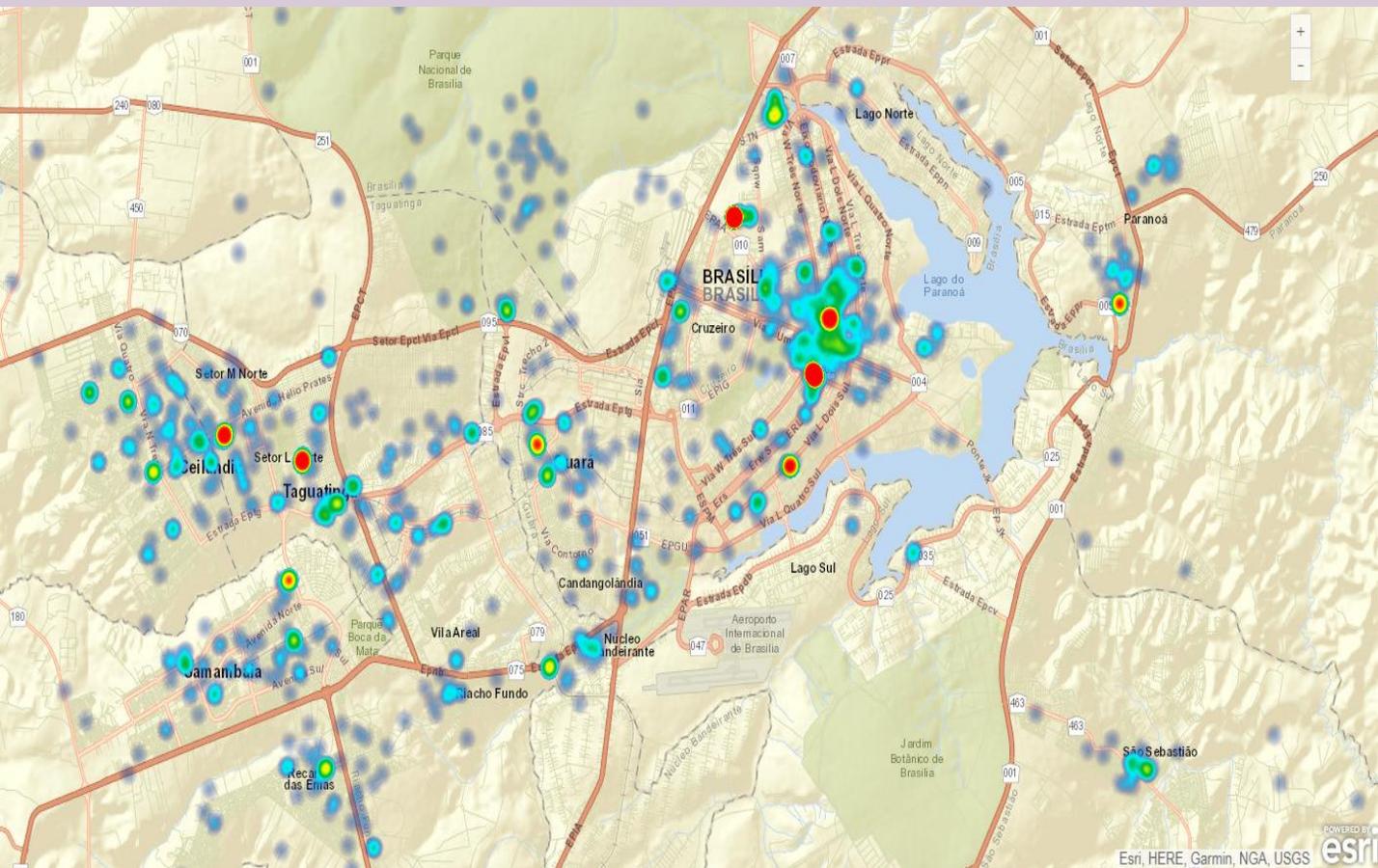
Total de Manifestações: 2.257



Mais de 77% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Plano Piloto, Gama, Taguatinga, Sobradinho e Planaltina. Mas se observarmos a linha de corte acima dos 80%, incluímos também Santa Maria.

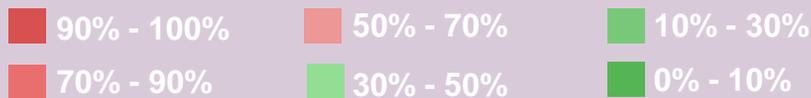
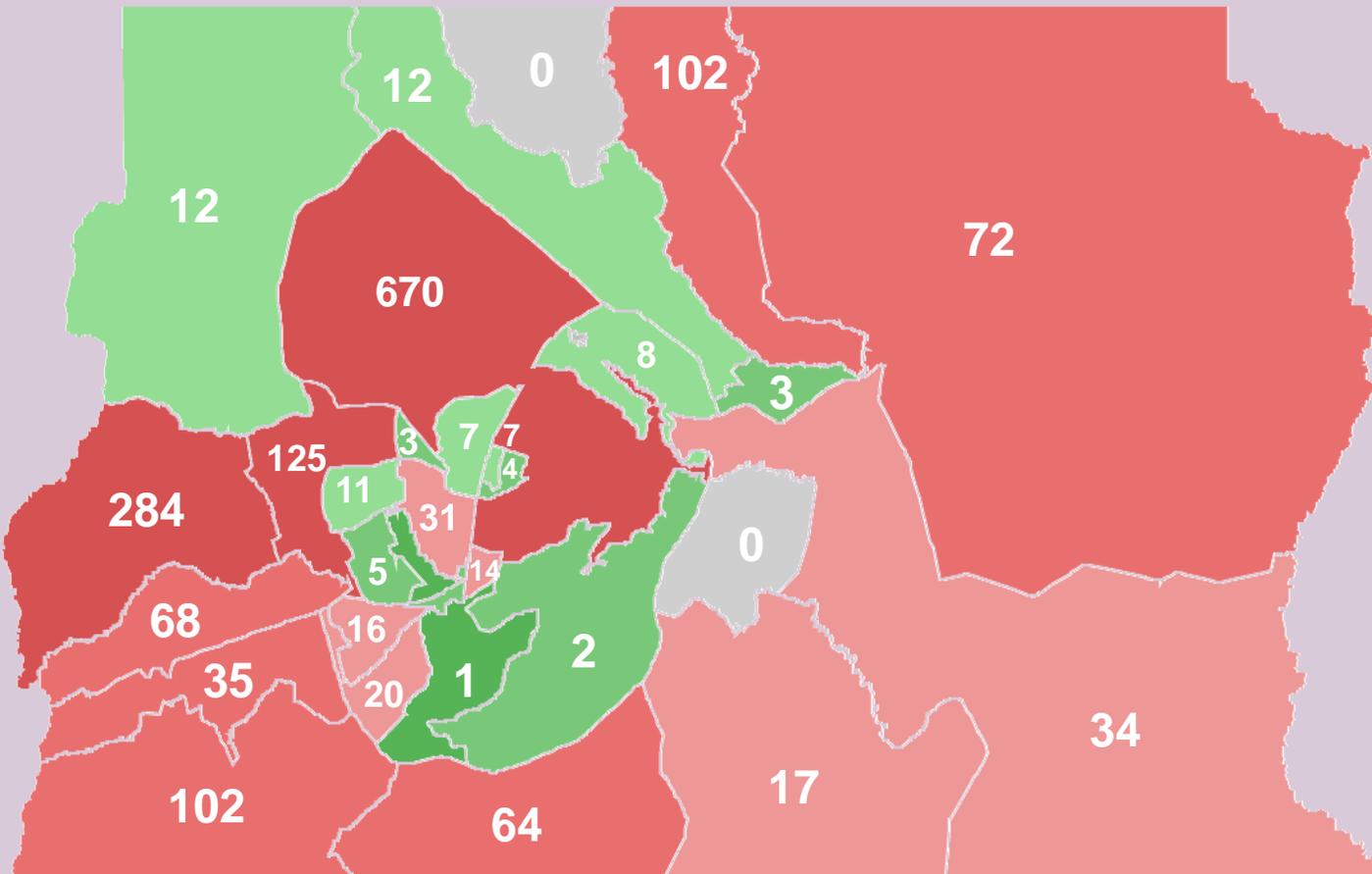


ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA



AGENDAMENTO DE CONSULTAS

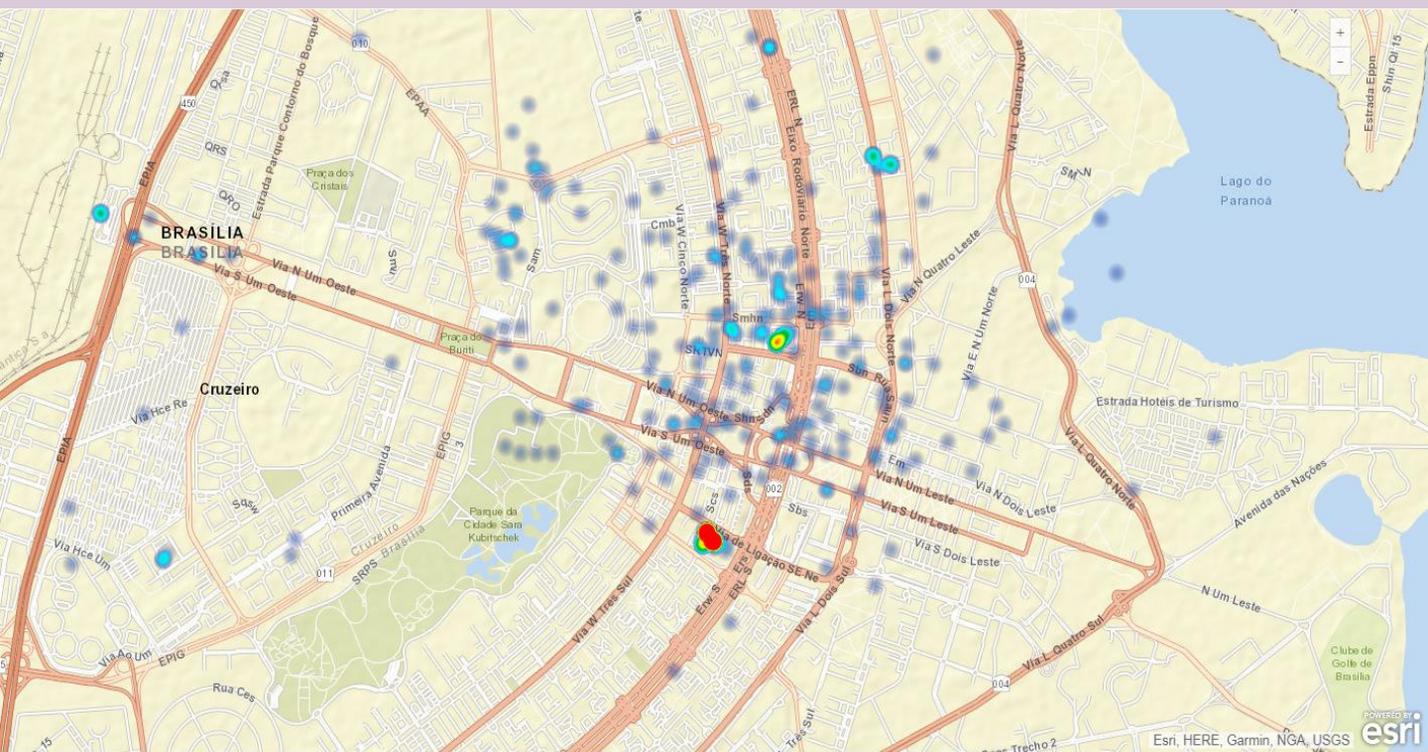
Total de Manifestações: 1.734



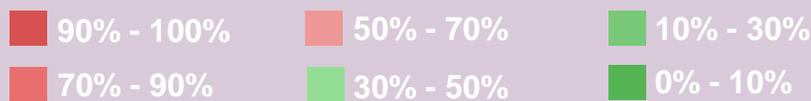
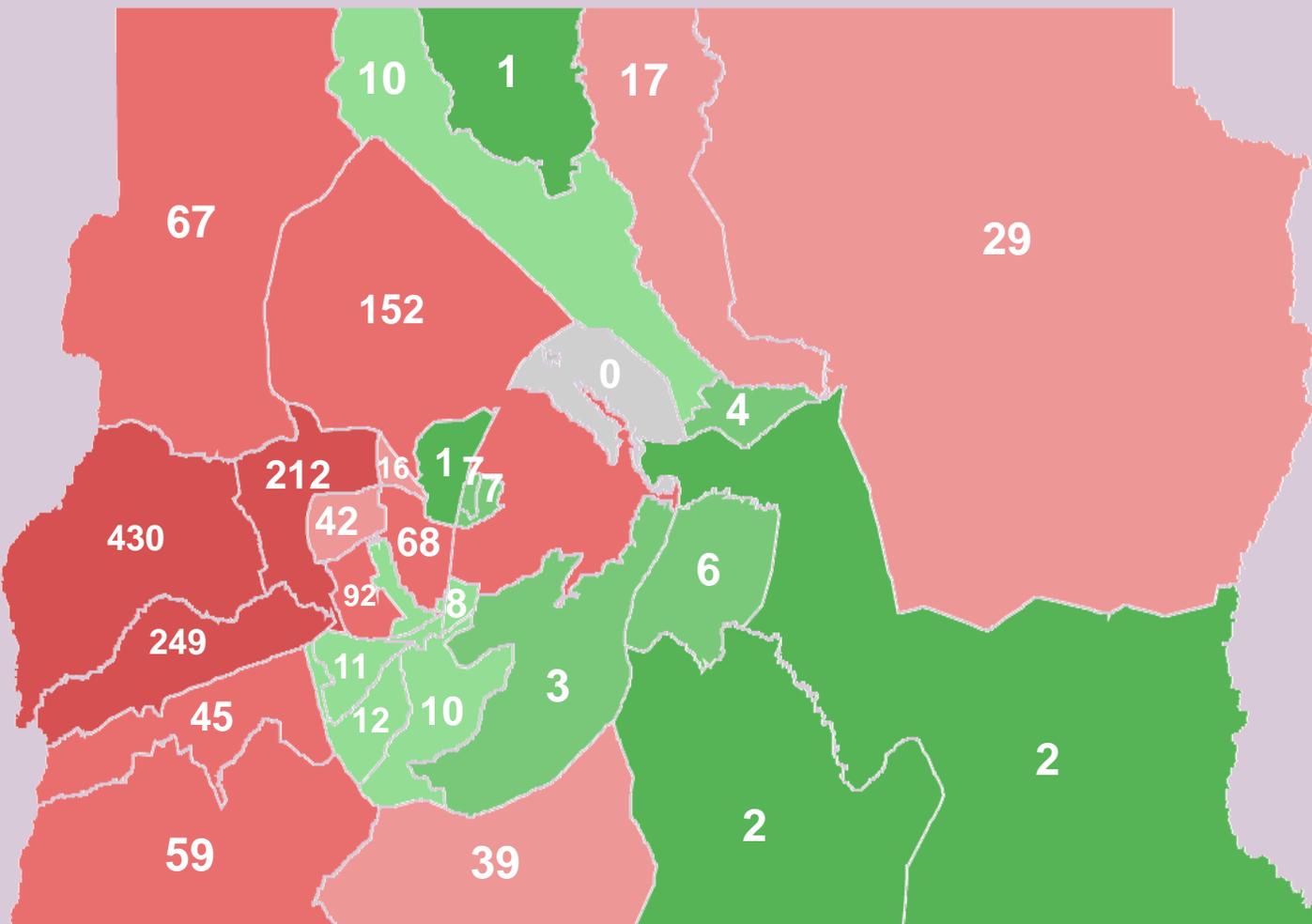
66% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Sobradinho, Gama, Planaltina, Santa Maria e Samambaia.



AGENDAMENTO DE CONSULTAS



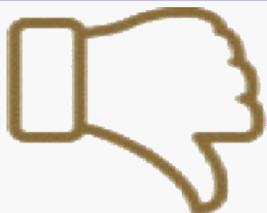
Total de Manifestações: 1.627



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



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



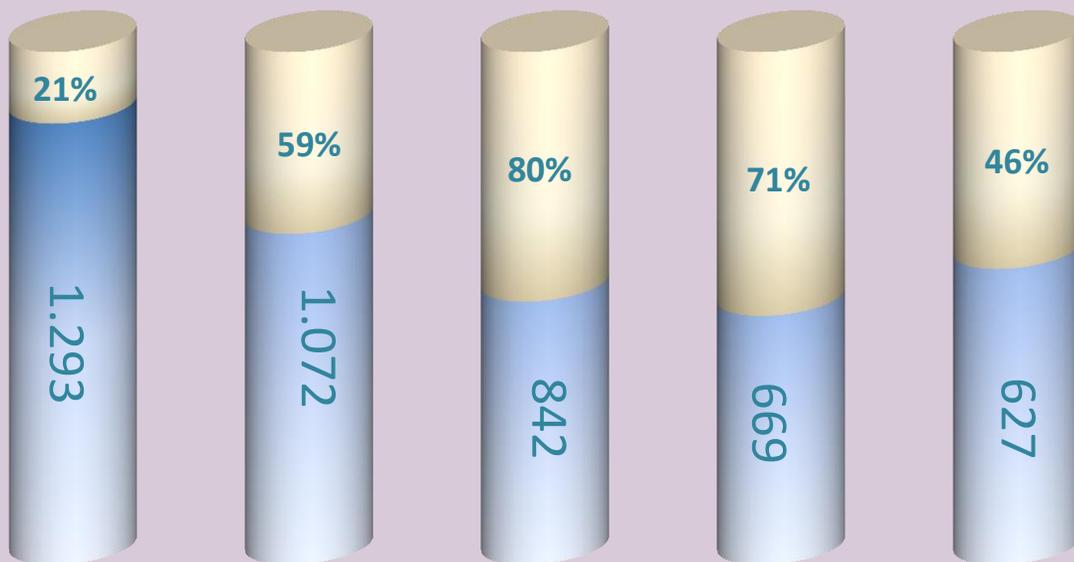
Reclamação



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Solicitação



PODA DE ÁRVORE

TAPA BURACO -
MANUTENÇÃO DE
VIAS PÚBLICAS

COLETA DE
ENTULHO
DISPOSTO
IRREGULARMENTE

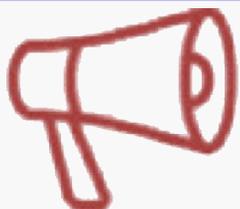
SOLICITAÇÃO DE
EXTRATO DE
CARTÃO -
DFTRANS

FUNCIONAMENTO
DE POSTE DE
ILUMINAÇÃO

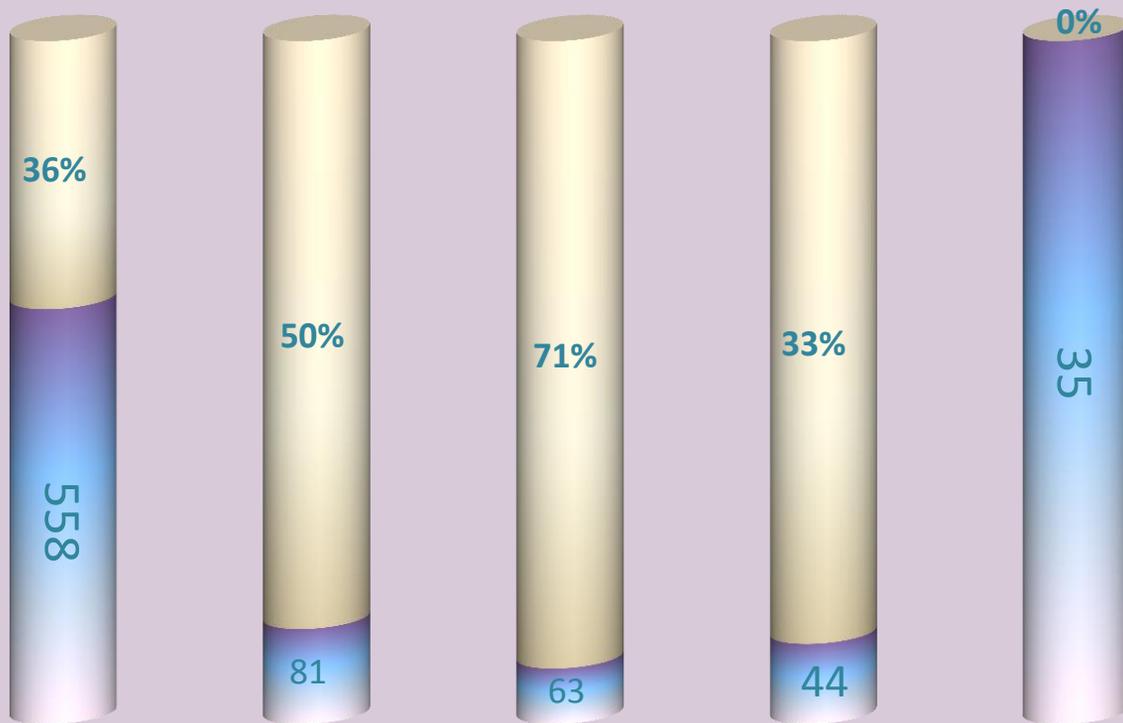
■ Total de Manifestações ■ % de Resolutividade



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Denúncia



SERVIDOR PÚBLICO

PROFESSOR

PROCEDIMENTO DA
DIREÇÃO DE ESCOLA
PÚBLICA

ATENDIMENTO
MÉDICO

FISCALIZAÇÃO
TRIBUTÁRIA

■ % de Resolutividade

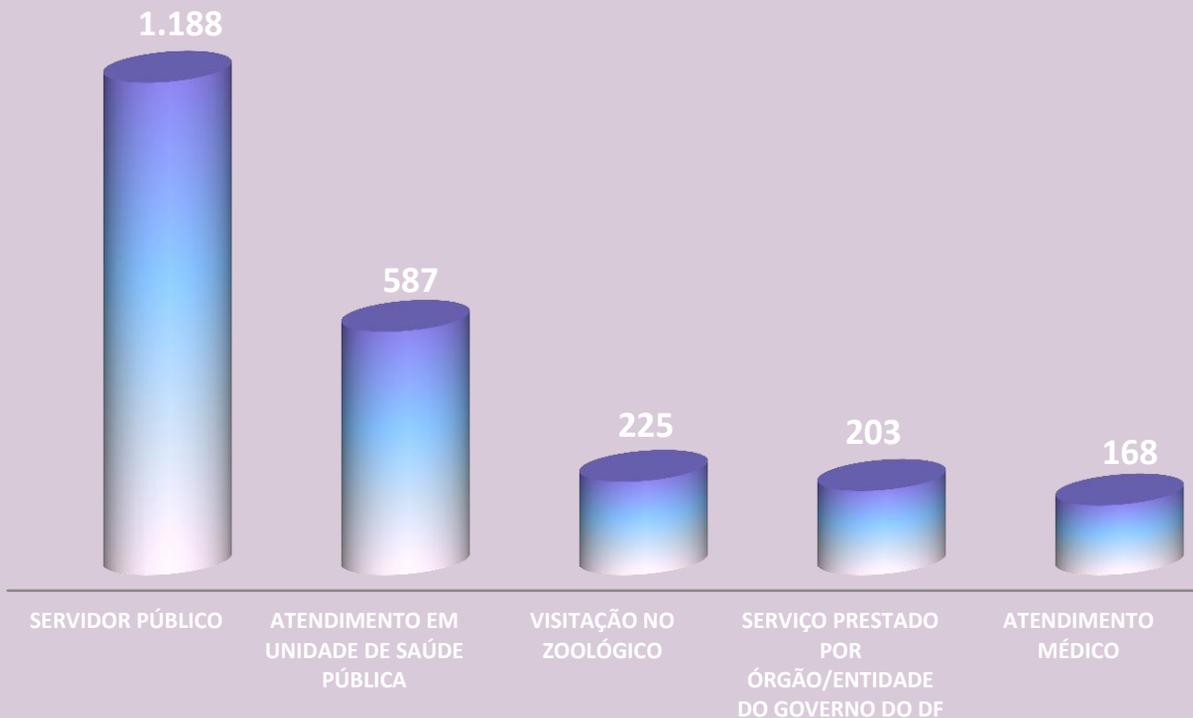
■ Total de Manifestações



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Elogio



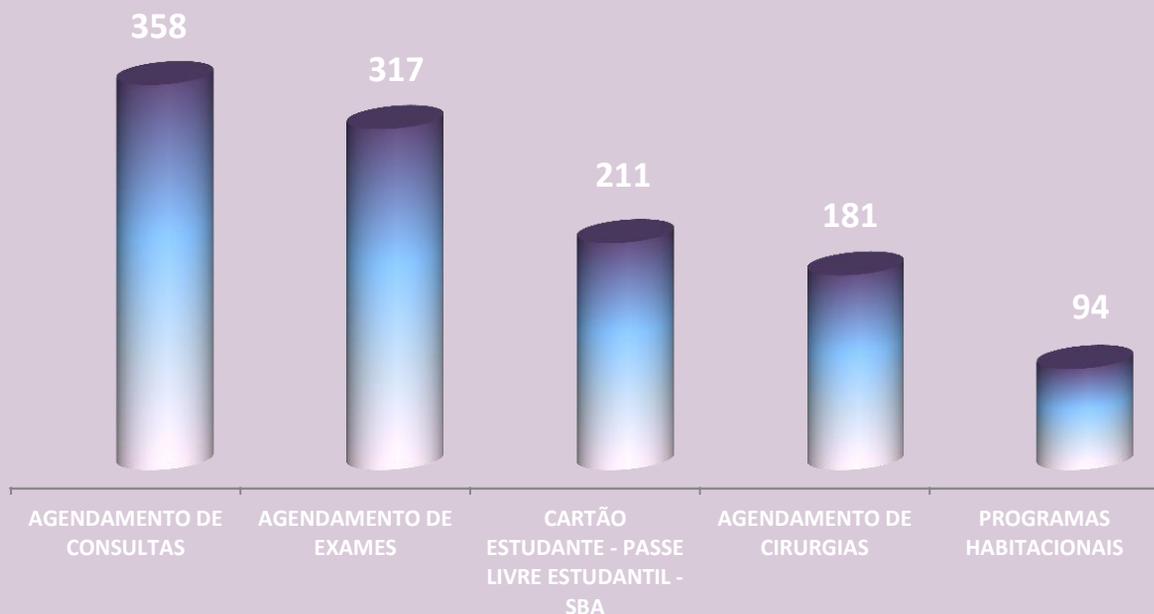
Para as classificações: Elogio, Informação e Sugestão, não se aplica o índice de resolutividade, tendo em vista que se tratam de metodologias as quais não cabe tal avaliação de resolução da manifestação.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Informação



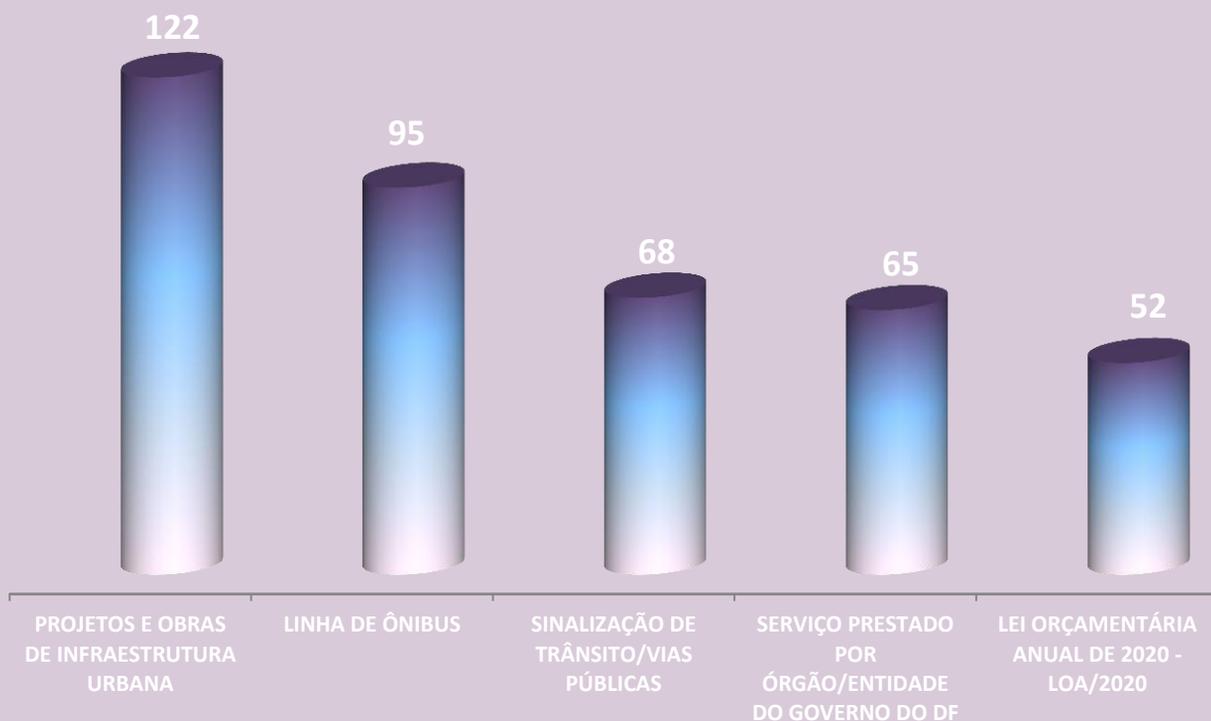
Para as classificações: Elogio, Informação e Sugestão, não se aplica o índice de resolutividade, tendo em vista que se tratam de metodologias as quais não cabe tal avaliação de resolução da manifestação.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Sugestão



Para as classificações: Elogio, Informação e Sugestão, não se aplica o índice de resolutividade, tendo em vista que se tratam de metodologias as quais não cabe tal avaliação de resolução da manifestação.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Neste 3º trimestre o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi “*Cartão de Estudante – Passe Livre Estudantil*” com 3.682 registros, onde 88% destes registros são de “Reclamações”, representando 10% do total das 36.563 reclamações registradas no 3º trimestre de 2019.

O assunto “*Servidor Público*” aparece em 2º lugar neste trimestre, onde 41% destes assuntos são vinculados aos elogios.

Observamos, mais uma vez, o paradoxo relativo ao assunto “*Servidor Público*”, que apesar de estar no *ranking* geral como o segundo assunto de ouvidoria mais demandado, aparece em primeiro lugar tanto nas Denúncias quanto nos Elogios.



RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADOS

1º Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal -
SES

= 12.364

2º SEMOB

= 9.040

3º DF LEGAL

= 5.743

4º Departamento de Trânsito - DETRAN

= 3.403

5º Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil
- NOVACAP

= 3.337

6º Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social
do Distrito Federal - SEDES

= 2.204

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

= 2.201

8º Secretaria de Estado de Educação do Distrito
Federal - SEE

= 2.061

9º Secretaria de Estado de Economia do Distrito
Federal - SEE

= 1.862

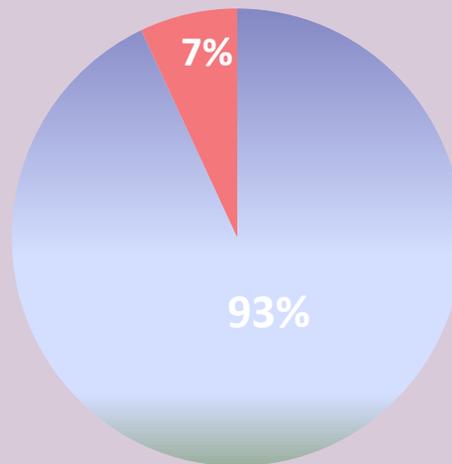
10º Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos
do Distrito Federal - Brasília Ambiental - IBRAM

= 1.650



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS

2019



■ Índice no Prazo ■ Fora do Prazo

2019



10

Prazo médio de resposta (em dias)



PRAZOS

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

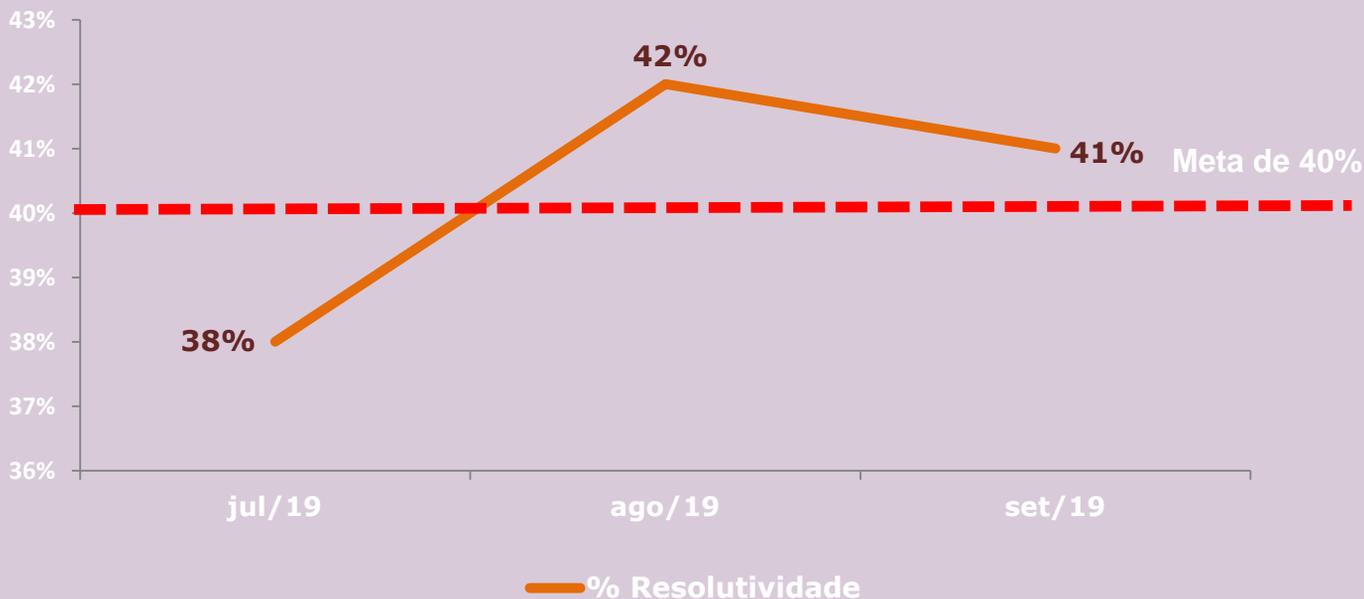
Destacamos que a Ouvidoria-Geral tem se empenhado para que a meta estipulada para o ano de 2019, que é de 82% de manifestações respondidas no prazo legal, seja atingido. No 3º trimestre de 2019, o índice de cumprimento do prazo de resposta foi de 93%, onze pontos acima da meta.

Neste 3º trimestre de 2019 abaixamos o prazo médio de respostas para o cidadão para 10 dias, apesar de o prazo legal ser de 20 dias.

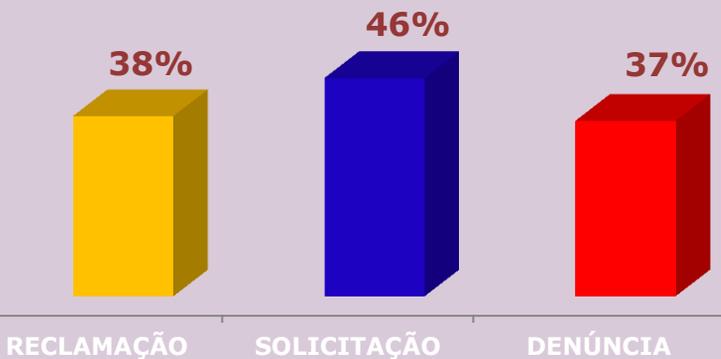


RESOLUTIVIDADE

% Resolutividade - 3º Trimestre de 2019



Resolutividade por Classificação - 3º Trimestre



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 agosto e setembro foi atingido o percentual de 42% e 41%, respectivamente. Já o mês de julho, fechou com 2 pontos percentuais abaixo da meta. Ressaltamos que a data da extração dos dados, ou seja, data de corte para efeitos deste relatório foi dia 25 de outubro de 2019, logo as avaliações da resolutividade do trimestre estão mais próximas do total real.



RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

1º Administração Regional da Candangolândia -
RA XIX

100%

2º Administração Regional Riacho Fundo II - RA
XXI

96%

3º Administração Regional S.C.I.A / Estrutural - RA
XXV

94%

4º Administração Regional de Brazlândia - RA IV

93%

5º Administração Regional de Taguatinga - RA III

86%



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

100%

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

75%

4º Secretaria de Estado de Governo do
Distrito Federal - SEGOV

67%

5º Secretaria de Estado de Mobilidade do
Distrito Federal - SEMOB

55%



RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES DO GDF

1º Empresa de Assistência Técnica e
Extensão Rural - EMATER

100%

2º Centrais de Abastecimento do
Distrito Federal - CEASA

90%

3º Fundação Hemocentro de Brasília -
FHB

85%

4º Fundação Jardim Zoológico de
Brasília - FJZB

77%

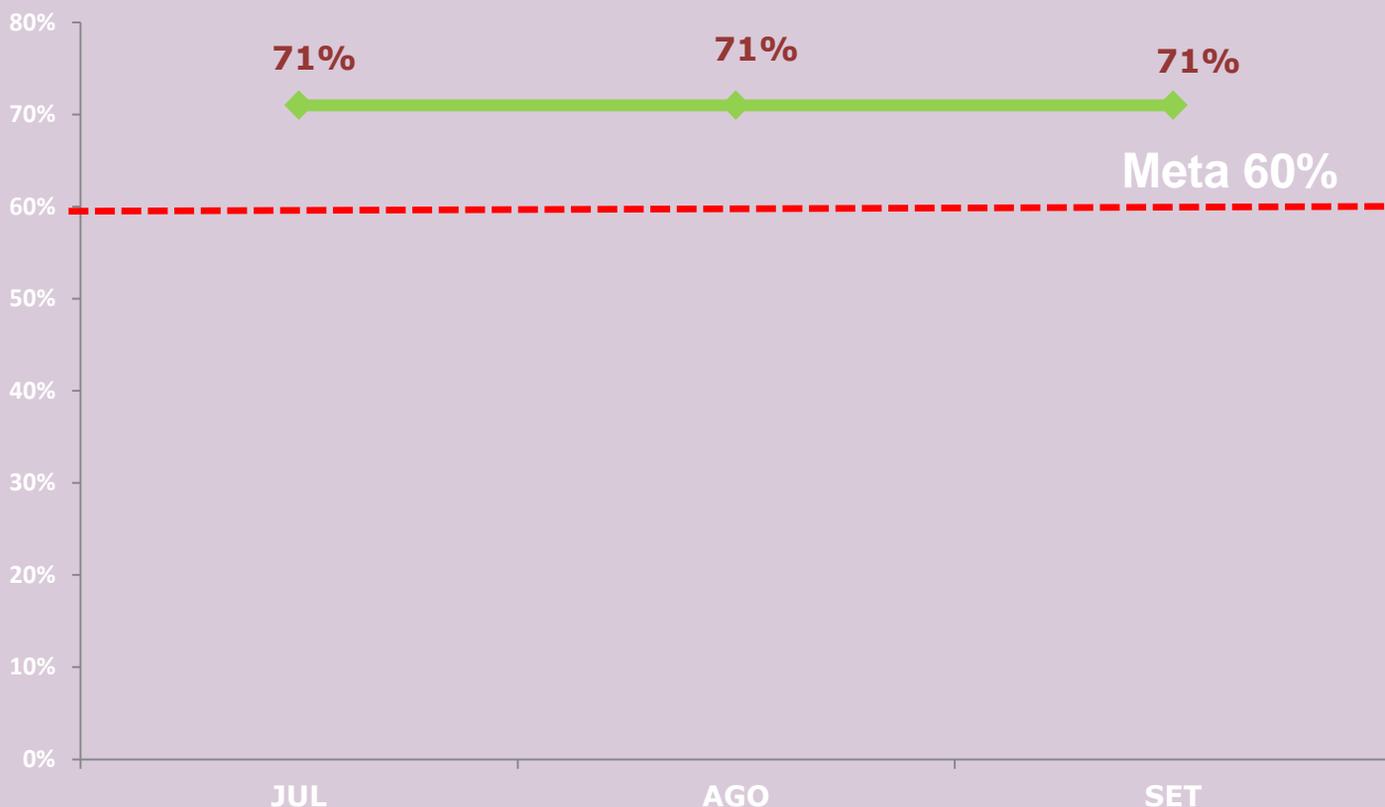
5º Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

75%



3º
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.



3º
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.

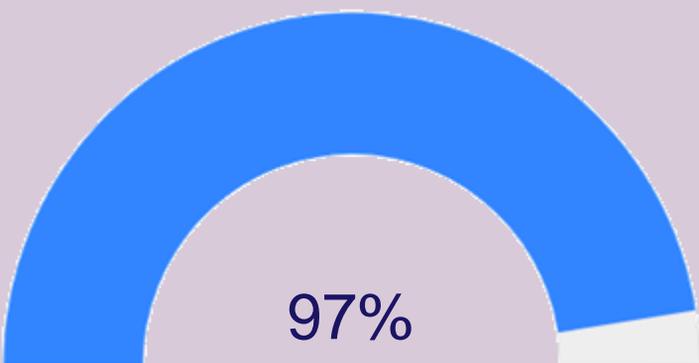
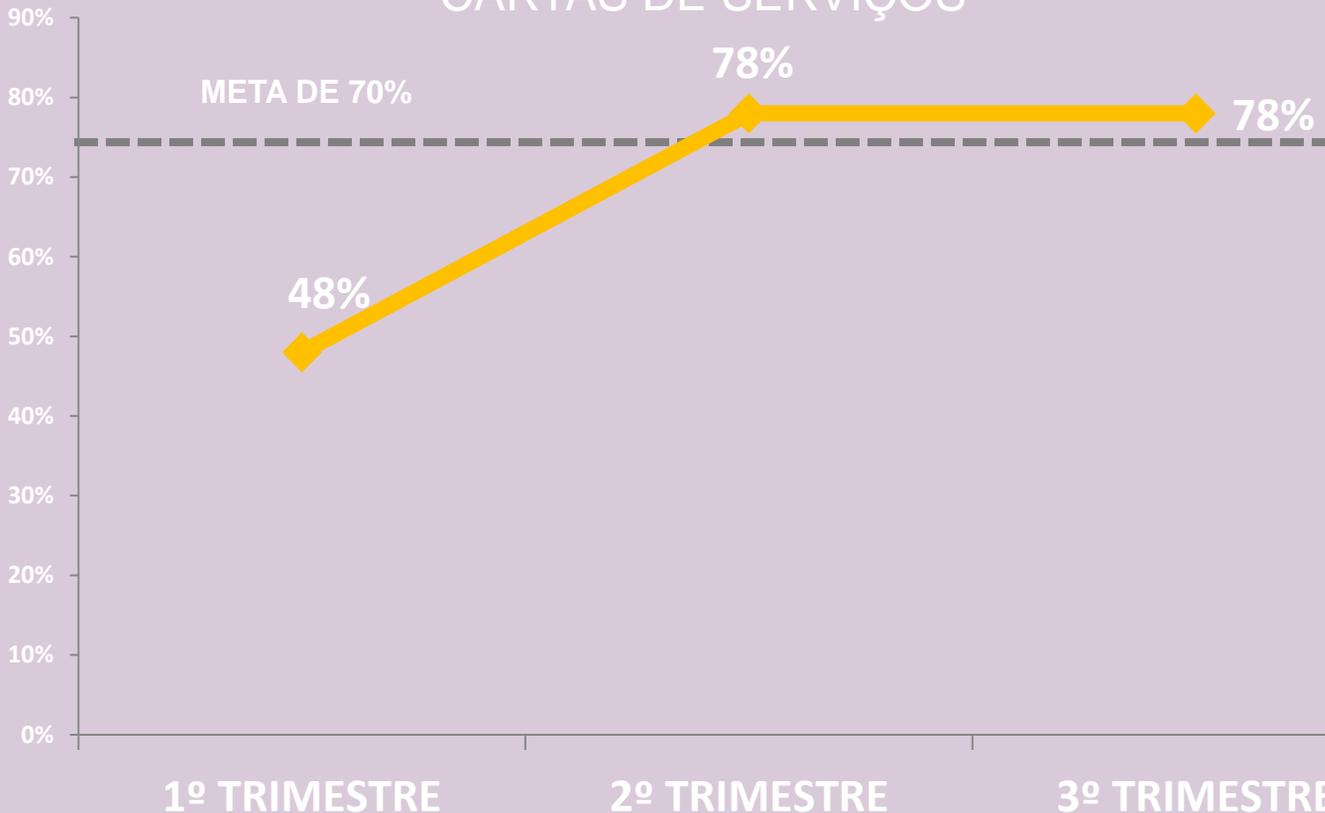
Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, 24% da parcela dos insatisfeitos com a prestação do serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.



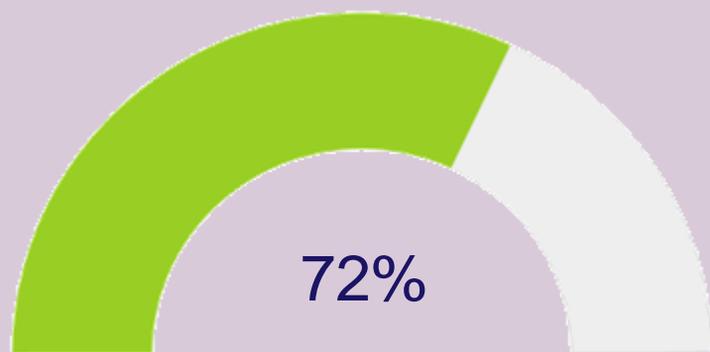
CARTA DE SERVIÇOS



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 os três indicadores demonstrados. 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



Observamos que dos cidadãos que responderam a pesquisa sobre a Carta de Serviços, 72% informaram que tem conhecimento da existência destas nos sites dos órgãos do GDF. Quando falamos sobre a taxa de clareza, das informações constantes destes documentos, 97% se mostram satisfeitos com o apresentado.

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: 2.094



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 3º trimestre de 2019 demonstrando superação em quase todos os dados analisados ao se observar igual período de 2017 e 2018. Os números e percentuais de crescimento das demandas registradas neste terceiro trimestre de 2019 apontam para um novo recorde nos registros e atendimentos realizados pela rede de ouvidorias - SIGO/DF, com 47% de crescimento em 2019 em relação a 2017, com o registro de 172.605 manifestações até setembro.

Ressaltamos que mesmo com o aumento do número de demandas e com algumas dificuldades inerentes a todo primeiro ano de um novo 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 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 3º trimestre de 2019, foram disponibilizadas 6 turmas de capacitação com um total de 199 servidores certificados. Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde 88% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, 78% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 96% estão satisfeitos com o sistema OUV-DF.

No intuito de agilizar e facilitar o acesso aos treinamentos pertinentes a Ouvidoria, foi lançado neste 3º trimestre o Curso EAD de Formação em Ouvidoria, em parceria com a Escola de Governo do DF, com 152 inscritos.

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

Williana Jorge Oliveira

Maria Eduarda Freitas de Carvalho
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

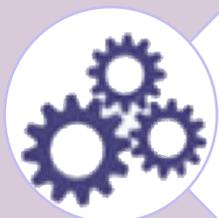
Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra

Gustavo Duarte de Lima Boiba
Estagiário





www.ouvidoria.df.gov.br



www.ouv.df.gov.br



Central de Atendimento 162



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



facebook.com/CONTROLADORIADF

