

RELATÓRIO OUVIDORIA-GERAL

2º TRIMESTRE

2025

NÚMEROS DA OUVIDORIA 2º TRIMESTRE 2025

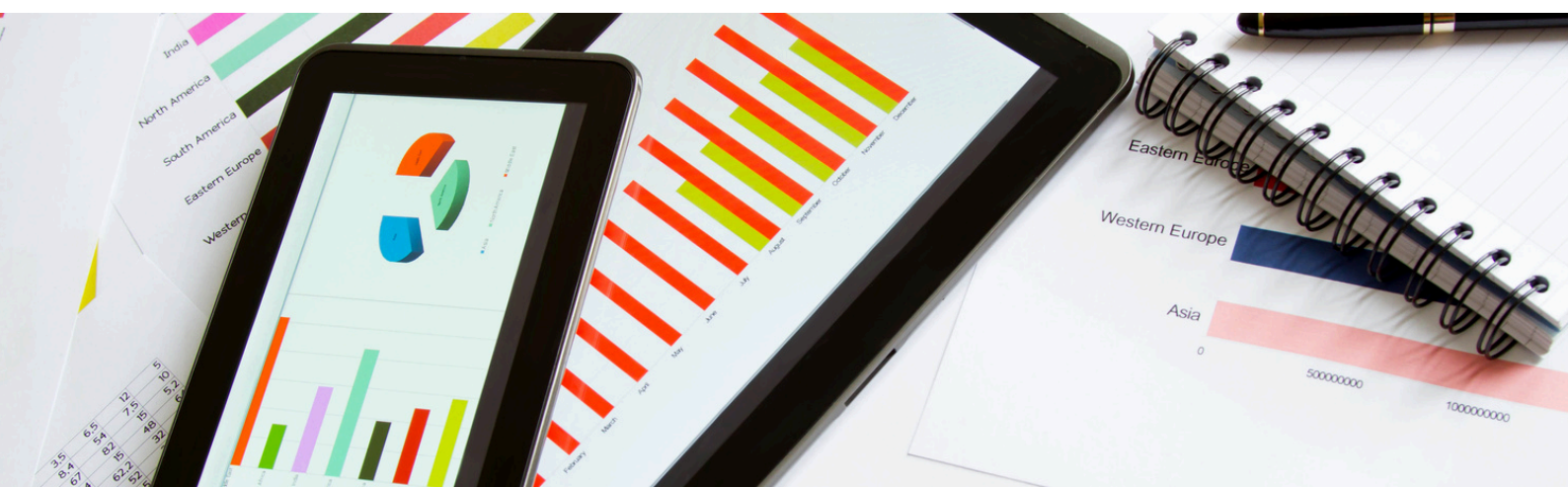
82.037

MANIFESTAÇÕES

No segundo trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de **82.037**, enquanto no mesmo período de 2024 foi de **82.645**.

Observamos que houve uma leve diminuição no número de manifestações registradas (- **0,74%**).

- Abril:
 - 2025: 28.968 registros
 - 2024: 31.668 registros
- Maio:
 - 2025: 28.675 registros
 - 2024: 26.485 registros
- Junho:
 - 2025: 24.394 registros
 - 2024: 24.492 registros



FORMAS DE ENTRADA

60.4%

INTERNET

- Observamos um aumento na utilização da internet como meio de entrada das manifestações, passando de 58,1% no 1º trimestre para 60.4% no 2º trimestre de 2025.

32.5%

CENTRAL
162

- Em comparação entre os dois primeiros trimestres de 2025, observou-se uma leve redução no uso do telefone . No 1º trimestre, o uso representava 34,2% das interações, enquanto no 2º trimestre caiu para 32,5%.

6.9%

PRESENCIAL

- As manifestações presenciais também diminuíram, passando de 7,1% no 1º trimestre para 6,9% no segundo trimestres de 2025.

0.1%

OUTROS

- A categoria "Outros", que inclui registros realizados em ações itinerantes e por meio de formulários, apresentou uma queda significativa no segundo trimestre de 2025. O percentual passou de 0,5% nos meses de janeiro, fevereiro e março para 0,1% no trimestre seguinte.

Esses dados sugerem uma tendência de concentração dos atendimentos em canais digitais mais estruturados, reforçando a importância de investir na qualificação e aprimoramento desses meios.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

79.5% RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO **9.3%**

5.9% ELOGIO

DENÚNCIA **3.7%**

1% INFORMAÇÃO

SUGESTÃO **0.6%**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

2024

Vagas CRAS
3.043

Servidor Público
2.786

Tapa buraco
2.715

Atendimento em UBS
2.324

Atendimento Hospitalar
2.128

2025

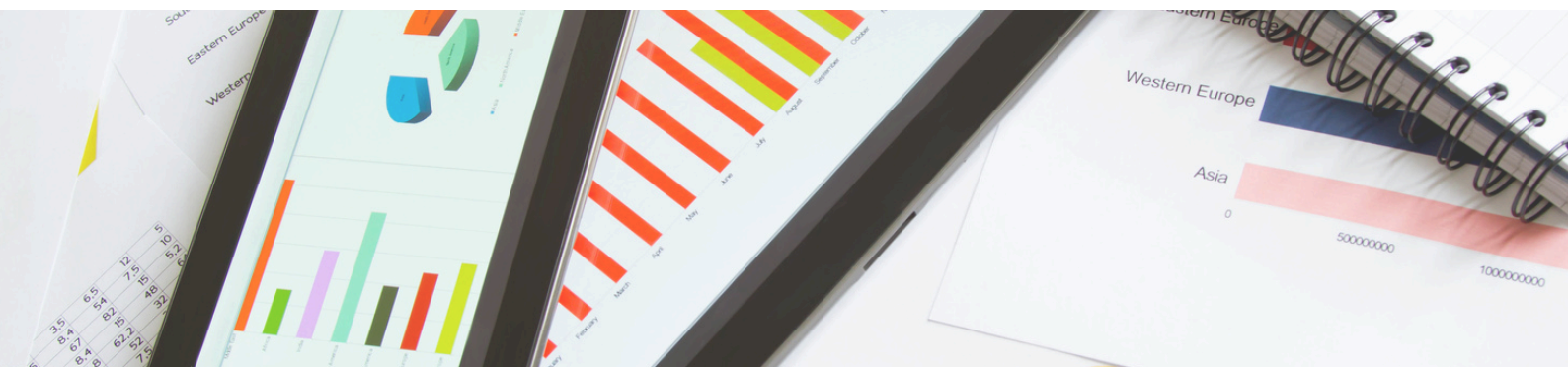
Servidor Público
3.658

Vagas CRAS
2.938

Iluminação (Funcionamento)
2.814

Conduta do motorista de ônibus
2.513

Atendimento em UBS
2.291



Durante o ano de 2024, o assunto mais demandado foi "Vagas CRAS". Em 2025, observou-se uma inversão entre os dois principais temas de demanda: "Servidor Público" passou a liderar com 3.658 registros, superando "Vagas CRAS", que ficou em segundo lugar com 2.938 registros. Essa mudança representa um aumento de 31,3% nas solicitações relacionadas ao funcionalismo público em relação ao ano anterior, enquanto o tema de vagas nos CRAS teve uma leve queda de 3,5%.

Além dessa inversão, os demais assuntos mais demandados em 2025 apresentaram uma composição completamente diferente em comparação com 2024:

- 3º lugar: Iluminação Pública (funcionamento), substituindo o tema Buracos de 2024.
- 4º lugar: Conduta de Motorista de Ônibus, em lugar de Atendimento UBS.
- 5º lugar: Atendimento UBS, que em 2024 ocupava a 4ª posição.

Essas alterações indicam uma mudança nas prioridades da população, refletindo novas preocupações cotidianas e possíveis variações na prestação de serviços públicos.



INDICADORES

73%

SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO
DE OUVIDORIA

RECOMENDAÇÃO

70%

66%

SATISFAÇÃO
COM O
ATENDIMENTO

SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA

78%

74%

SATISFAÇÃO
COM A
RESPOSTA

RESOLUTIVIDADE

37%

Qualidade da Resposta

A meta para 2025 é de 61%, e no segundo trimestre foi alcançado 74%. Este resultado reforça a tendência positiva observada no trimestre anterior, mostrando que a ouvidoria continua superando as expectativas quanto à qualidade das respostas. As estratégias adotadas parecem estar consolidadas e funcionando bem.

Recomendação da Ouvidoria

A meta anual é de 78%, e no segundo trimestre foi alcançado 70%. O resultado se manteve estável em relação ao primeiro trimestre, permanecendo abaixo da meta, mas ainda assim refletindo um bom nível de recomendação. É importante investigar os fatores que impedem o alcance da meta e ajustar as estratégias conforme necessário.

Satisfação com a Ouvidoria

A meta é de 73%, e no segundo trimestre foi alcançado exatamente esse valor. Embora tenha havido uma pequena queda em relação ao primeiro trimestre, o indicador permanece dentro da meta. Este nível de satisfação reforça o compromisso da ouvidoria com a experiência do usuário e deve ser mantido ao longo do ano.

Resolutividade

A meta é de 42%, e no segundo trimestre foi alcançado 37%. Houve uma leve diminuição em relação ao primeiro trimestre, o que mantém o indicador ainda abaixo da meta. A resolutividade segue sendo um ponto de atenção. É necessário aprofundar a análise das causas dessa baixa efetividade na solução das demandas e implementar ações corretivas ao longo do segundo semestre.





LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

69

PEDIDOS

TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA

13 DIAS

100 % DOS
PEDIDOS
RESPONDIDOS NO
PRAZO

69 PEDIDOS
RESPONDIDOS

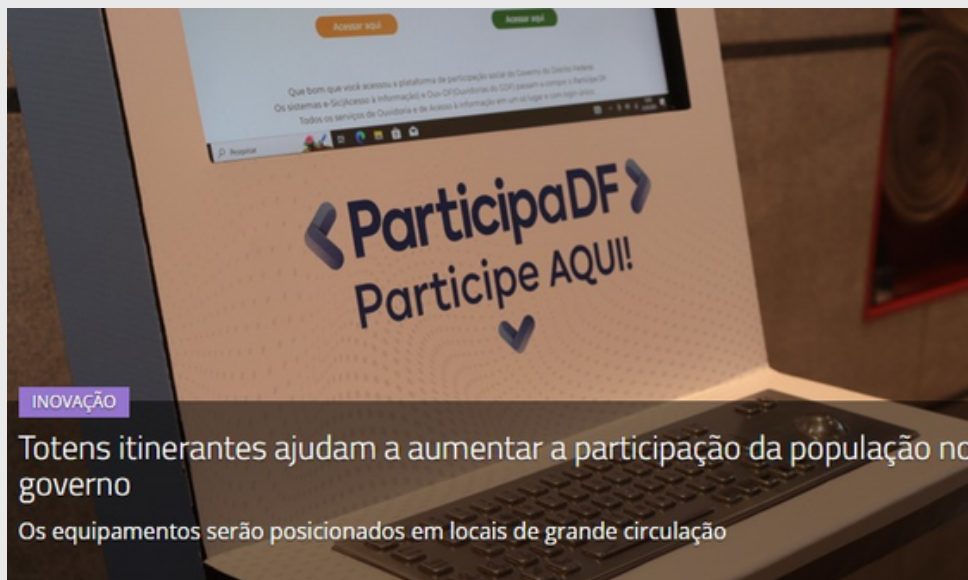
39 PEDIDOS
ACOLHIDOS

30 PEDIDOS NÃO
ACOLHIDOS

Observamos um aumento no número de pedidos de acesso à informação no 2º trimestre de 2025, passando de 56 pedidos no 1º trimestre para 69, o que representa um crescimento de aproximadamente 23%. Houve também uma melhora no desempenho quanto ao cumprimento dos prazos, com 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo legal, frente aos 98% registrados no trimestre anterior. O tempo médio de resposta, que era de 14 dias no 1º trimestre de 2025, caiu para 13 dias no 2º trimestre. Ainda assim, permanece acima da média registrada em 2024, que era de 8 dias.

Esses dados sugerem avanço na capacidade de resposta da unidade, com manutenção da eficiência e ampliação do acolhimento das solicitações recebidas, embora ainda exista espaço para melhorar a celeridade no atendimento, em comparação com o desempenho do ano anterior.

INOVAÇÃO QUE APROXIMA A POPULAÇÃO



O GDF tem investido em novas tecnologias para ampliar a participação cidadã e facilitar o acesso aos serviços públicos. Uma dessas iniciativas é o projeto Participe Aqui, fruto da parceria entre CGDF e a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (Secti-DF).

Dos três totens adquiridos, um foi doado para a Secretaria de Saúde (SES) e outro para a Secretaria de Justiça e Cidadania (SEJUS). Esses equipamentos permitem o registro de manifestações, como denúncias, elogios, sugestões e reclamações, de forma simples, por meio de uma tela sensível ao toque, sem necessidade de conhecimento técnico.

Os totens permitem à população registrar manifestações de ouvidoria de forma simples e rápida. Distribuídos estrategicamente em locais de grande circulação, como estações de metrô, unidades de saúde, administrações regionais e eventos públicos, garantem que cidadãos de todas as regiões do Distrito Federal possam interagir diretamente com a administração pública.

Além da presença fixa em pontos estratégicos, os totens também participaram de ações itinerantes que aproximaram ainda mais a Ouvidoria da população. Entre os destaques, estão o Dia da Ouvidoria, a Feira do Livro promovida pela SEMA, a AgroBrasília organizada pela SEAGRI e as ações de coleta de sangue realizadas pela FHB. Essas participações ampliaram o alcance do serviço, permitindo que diferentes públicos conhecessem e utilizassem o Participa-DF.

PAINEL DOS COMPROMISSOS



No dia 18/06, a Ouvidoria-Geral realizou a 3ª edição do Ouvidoria Fora da Caixa, um momento especialmente dedicado à interação, integração e fortalecimento dos vínculos entre os membros da equipe da OGDF.

Mais do que um evento, o Ouvidoria Fora da Caixa consolida-se como um espaço de construção coletiva, reflexão e leveza no ambiente institucional. A edição deste ano teve como destaque a criação do **Painel dos Compromissos**, um marco simbólico construído de forma colaborativa por toda a equipe, com o objetivo de reafirmar, com criatividade, pertencimento e propósito. Os valores que sustentam a escuta pública no Distrito Federal.

A programação incluiu atividades lúdicas, reflexivas e colaborativas, que reforçaram a importância do trabalho em equipe e da escuta ativa.

A 3ª edição do Ouvidoria Fora da Caixa reafirma a importância de cultivar, dentro da instituição, os mesmos princípios que orientam sua atuação externa: respeito, empatia, diálogo e compromisso com o bem público.

CAPACITAÇÃO INOVADORA:

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

A OGDF deu um passo na qualificação dos servidores ao lançar um curso totalmente on-line sobre governança de serviços. A proposta une inovação, metodologias modernas e o uso de inteligência artificial para repensar a forma como o setor público identifica problemas, organiza prioridades e entrega soluções à sociedade.

O Curso, chamado Governança de Serviços – Construindo Resultados a partir da Ouvidoria, foi criado em parceria com a Escola de Governo (EGov) e traz como base a “Caixa de Ferramentas da OGDF”, um conjunto de práticas e instrumentos desenvolvido junto à Rede Nacional de Ouvidorias. A IA foi utilizada na produção de vídeos, gamificação e outros recursos didáticos, deixando o conteúdo mais atrativo e interativo.

Mais do que transmitir conceitos, o curso coloca o participante no papel de protagonista. Técnicas como design thinking e a Jornada do Ouvidor estimulam a análise crítica das demandas e a aplicação de soluções ágeis na rotina de trabalho.



Com carga horária de 20 horas, a primeira turma ocorreu entre 26/05 a 26/06/2025, com 109 inscrições. Embora a prioridade seja para integrantes da Rede SIGO-DF e ouvidores, usuários externos interessados podem participar.



OUVIDOR DE MOGI DAS CRUZES TROCA EXPERIÊNCIAS INOVADORAS COM A OGDF

Visita reforça parcerias e debate avanços na gestão pública

No dia 08 de maio, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) recebeu o ouvidor-geral de Mogi das Cruzes, Antônio Cleber Garcia Castanho de Almeida Junior, para um diálogo sobre inovação e aprimoramento dos serviços públicos.

Integrante da Renouv – Rede Nacional de Ouvidorias, o gestor compartilhou experiências e contribuiu com projetos da CGDF, como o curso EAD “Governança de Serviços – Construindo Resultados a partir da Ouvidoria”.

Durante o encontro, o ouvidor destacou a importância de colocar o cidadão no centro das ações: “Uma organização pública deve prover bens e serviços que ampliem o potencial de cada indivíduo, impulsionando o desenvolvimento social”, afirmou. A troca de conhecimentos reforça o compromisso da CGDF com a modernização e a eficiência na administração pública.

Trilha da Governança - Primeiros Passos

SUBCONTROLADORIA DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE - SUGOV



TRILHA DE APRENDIZAGEM EM GOVERNANÇA PÚBLICA MÓDULO I – PRIMEIROS PASSOS

OGDF participa da formação para membros dos Comitês Internos de Governança do GDF

A Trilha de Aprendizagem em Governança Pública tem como objetivo capacitar servidores públicos, especialmente membros dos Comitês Internos de Governança (CIGs) e aqueles envolvidos diretamente com atividades de governança, para implementar práticas que favoreçam decisões estratégicas e o alcance dos objetivos institucionais. A iniciativa busca fortalecer a cultura de governança no Governo do Distrito Federal, promovendo mais eficiência, transparência e responsabilidade na gestão.

A Ouvidoria-Geral do DF (OGDF) participa ativamente da trilha, tendo atuado na instrutoria em duas turmas realizadas em 2025, por meio da Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria. A participação tem como foco destacar a relevância da ouvidoria na governança de serviços públicos e apresentar como os dados das manifestações dos cidadãos são essenciais para gerar informações gerenciais qualificadas que subsidiam a alta gestão na tomada de decisões, promovendo uma administração mais responsiva, transparente e alinhada às reais necessidades da sociedade.



V SEMANA DE OUVIDORIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA DA FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA – EDIÇÃO: FALA QUE FLORESCE

No dia 21 de maio, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), representada pelo Coordenador de Gestão do Atendimento, e pela Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria, participou no primeiro painel da V Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília – edição Fala que floresce!

Com o tema "Ouvidoria e Transparência: participação consciente, diálogo eficiente", o painel abordou a relevância da escuta qualificada, das manifestações responsáveis e da promoção de uma cultura de integridade no serviço público. A presença da OGDF reforçou o compromisso com a construção de canais de comunicação mais acessíveis, empáticos e eficazes entre o cidadão e o Estado.

Durante o evento, os participantes também puderam interagir com o Totem Participe Aqui, uma ferramenta digital e intuitiva que proporcionou uma experiência personalizada para o registro de manifestações de ouvidoria. A iniciativa fortaleceu o engajamento social e incentivou a participação ativa dos cidadãos, promovendo um ambiente de escuta e diálogo aberto.



I SEMINÁRIO NACIONAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS - RENOUV

A Ouvidoria Geral do Distrito Federal participou do I Seminário Nacional da Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV de 25 a 27/06/2025 no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG). O Coordenador de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria foi convidado à palestrar sobre o tema "Ouvidorias Protagonistas - Elevando a Maturidade e a Confiança".

Outros ouvidores da Rede Sigo também marcaram presença no evento, fortalecendo a representatividade da ouvidoria no Governo do Distrito Federal. Participaram os ouvidores da **Secretaria de Estado da Mulher**, da **Secretaria de Educação** e da **Secretaria de Estado de Administração Penitenciária**, contribuindo com suas experiências e perspectivas sobre a atuação da ouvidoria na promoção da escuta qualificada e da transparência na gestão pública.



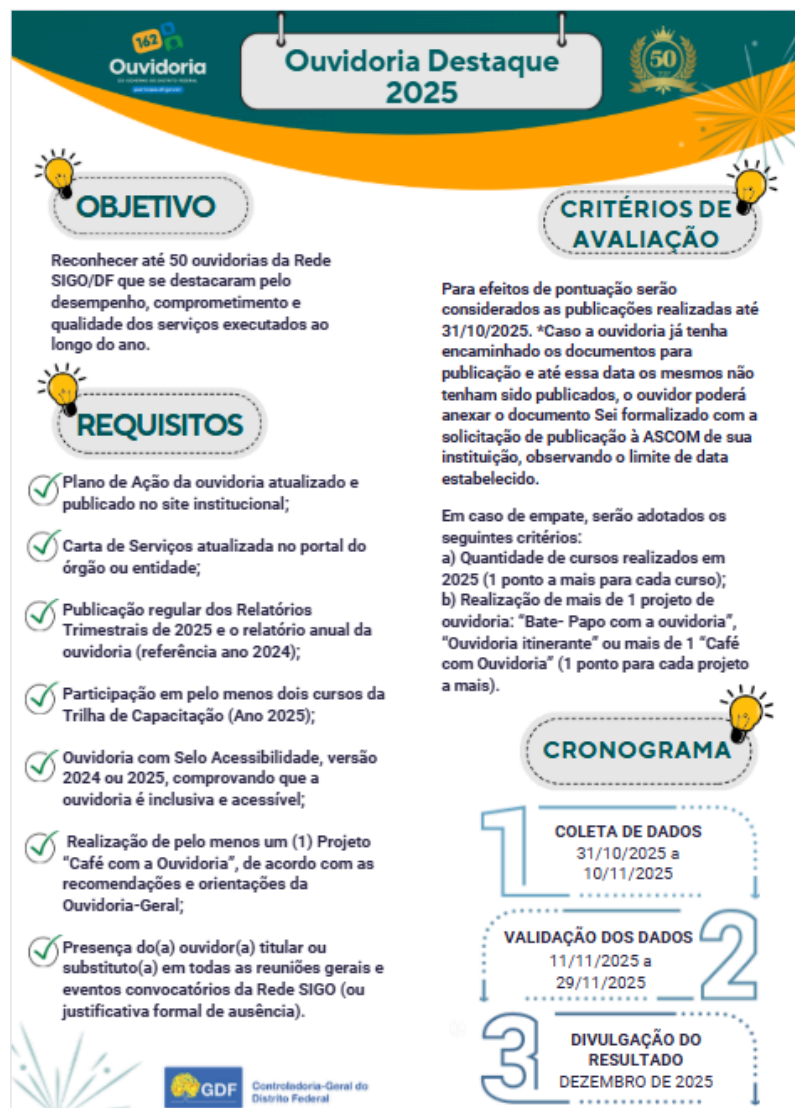
PROJETO OUVIDORIA DESTAQUE

A OGDF lançou o projeto “Ouvidoria Destaque 2025”, uma iniciativa que valoriza o trabalho das ouvidorias públicas e reconhece até 50 unidades que se destacarem ao longo do ano. Mais do que uma premiação, o projeto é um incentivo à excelência no serviço público.

O objetivo é dar visibilidade às ouvidorias que atuam com qualidade, transparência e compromisso com o cidadão. A iniciativa também estimula a melhoria contínua, a capacitação das equipes e a criação de projetos que aproximem a ouvidoria da população.

Para participar, as ouvidorias devem cumprir critérios como publicação de relatórios, atualização da Carta de Serviços, participação em cursos da Trilha de Capacitação, presença em reuniões da Rede SIGO e realização de ações como o “Café com a Ouvidoria”.

Também será valorizada a acessibilidade, por meio do Selo Acessibilidade.



Esse reconhecimento é uma forma de fortalecer a rede de ouvidorias, valorizar os servidores públicos e mostrar que é possível fazer mais e melhor pelo cidadão.

GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

49ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Gama

- Administração Regional do Riacho Fundo I - RA XVII;
- Administração Regional do Riacho Fundo II - RA;
- Administração Regional de Santa Maria - RA XIII;
- Administração Regional do Gama - RA II;
- Procuradoria-Geral do Distrito Federal;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS.



50ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" Sol Nascente/Pôr do Sol

- Administração Regional de Águas Claras - RA XX;
- Administração Regional do Sol Nascente/Pôr do Sol - RA XXXII;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS;
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda - SEDET;
- Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES;
- Secretaria de Estado da Família e Juventude - SEFJ.

51ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Samambaia

- Administração Regional de Ceilândia - RA IX;
- Administração Regional de Samambaia - RA XII;
- Serviço de Limpeza Urbana - SLU;
- Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura - SODF;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS;
- Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal - SEAPE.

GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

52ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Fercal

- Administração Regional de Sobradinho II – RA XXVI;
- Administração Regional da Fercal – RA XXXI;
- Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF;
- Secretaria de Governo do Distrito Federal – SEGOV;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS;
- Secretaria de Segurança Pública – SSP.

53ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Estrutural – Protótipo Santa Luzia

- Administração Regional de Vicente Pires – RA XXX;
- Administração Regional de Arniqueira – RA XXXIII;
- Administração Regional da Estrutural – RA XXV;
- Companhia Urbanizadora da Nova Capital – NOVACAP;
- Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística – DF Legal;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS.

54ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Arapoanga

- Administração Regional do Paranoá – RA VII;
- Administração Regional de Planaltina – RA VI;
- Administração Regional de Arapoanga – RA;
- Secretaria de Estado de Educação – SEE;
- Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal – SEMA;
- Secretaria da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural – SEAGRI.



CURSOS PRESENCIAIS OFERTADOS PELA OGDF PARA REDE SIGO

MÓDULO: Ouvidoria em ação – Obrigatório para novos ouvidores

Curso: Ouvidoria 360° – 3 turmas

Temas: atendimento, tratamento de manifestações, atuação estratégica da ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e denúncia

MÓDULO: Inovação e resultados

Curso: Ouvidoria estratégica – 2 turmas

Temas: Ouvidoria na governança de serviços, construção de projetos, trabalhando com informações estratégicas e estruturando dados.

Curso: Da legislação ao atendimento de ouvidoria – 2 turmas

Temas: LAI, LGPD e rotinas de atendimento, atendimentos complexos

84
INSCRITOS
NAS 3
TURMAS
REALIZADAS

NOSSOS REGISTROS





OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

DANIELA RIBEIRO PACHECO

ASSESSORA ESPECIAL

KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA

ASSESSOR TÉCNICO

ROBERTO RICARDO RODRIGUES

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E
GOVERNANÇA EM OUVIDORIA

ALINE DOS ANJOS CARNEIRO CRUZ

DIRETORA DE DESENVOLVIMENTO E
PROJETOS ESTRUTURANTES EM OUVIDORIA

KÁSSIA NÚBIA RODRIGUES MATEUS

DIRETORA DE INTELIGÊNCIA EM OUVIDORIA

MOHARA DE MELO GUIMARÃES

COORDENADOR DE GESTÃO DO
ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CLEITON GONÇALVES OKI DE BRITO

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO DE
DENÚNCIAS

MARINA DE SOUSA CARVALHO

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO

LITCYA COELHO ALVES DE OLIVEIRA

GERENTE DE QUALIDADE DO
ATENDIMENTO EM OUVIDORIA

JOÃO MANOEL DE MORAIS LEITE

COORDENADOR DE ARTICULAÇÃO E
GESTÃO DA QUALIDADE EM OUVIDORIA

ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI

DIRETOR DE GESTÃO DA QUALIDADE EM
OUVIDORIA

ANTÔNIO AUGUSTO GUTERRES

DIRETORA DE ACOMPANHAMENTO DAS
OUVIDORIAS

**MARIA ALTAIR VILANOVA VIANA
NETA VALENTIM**

GERENTE DE MONITORAMENTO E
QUALIDADE EM OUVIDORIA

WILLIANA JORGE OLIVEIRA

ESTAGIÁRIAS

ANA CAROLINA SOBRINHO SILVEIRA

ANTÔNIA DIANA DE SOUSA

EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA

LUÍSA NUNES SILVA

PATRÍCIA CAROLINE LEITE MENDES