RELATÓRIO
OUVIDORIA-GERAL

1º TRIMESTRE

2025

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

GDF

NOVA LIDERANÇA NA OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

No dia 26 de fevereiro de 2025, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) passou por uma transição de gestão. Daniela Ribeiro Pacheco recebeu o bastão de Maria Fernanda Cortes de Oliveira, que liderou a Ouvidoria desde 18 de abril de 2024.

Daniela é gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental do Distrito Federal, com mais de 10 anos de experiência em Ouvidoria e na promoção do diálogo entre a sociedade e o poder público.

Ela é especialista em Ouvidoria Pública e Gestão de Pessoas no Setor Público, Conciliação e Mediação, e tem se destacado no desenvolvimento de projetos inovadores para melhorar a qualidade das respostas e aumentar a participação social.

Antes de assumir a OGDF, Daniela foi Ouvidora da Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF), onde suas iniciativas elevaram os índices de satisfação dos cidadãos. Ao longo de sua carreira, ela recebeu vários prêmios por boas práticas em ouvidoria e contribuiu na formulação de políticas públicas.

Daniela acredita que a Ouvidoria é essencial para um governo mais transparente e eficiente. Sua missão na OGDF é fortalecer esse papel e melhorar continuamente os serviços prestados à população do Distrito Federal.

NÚMEROS DA OUVIDORIA
1°TRIMESTRE
2025

83.179

MANIFESTAÇÕES

No primeiro trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de **83.179**, enquanto no mesmo período de 2024 foi de **89.989**.

Observamos que houve uma diminuição no número de manifestações registradas em -7,57%.

- Janeiro:
  - 2025: 27.242 registros
  - 2024: 30.205 registros
- Fevereiro:
  - 2025: 28.582 registros
  - 2024: 29.819 registros
- Março:
  - 2025: 27.355 registros
  - 2024: 29.965 registros

FORMAS DE ENTRADA

58.1% **INTERNET**

- Observamos um aumento na utilização da internet como meio de entrada das manifestações, passando de 53,5% em 2024 para 58,1% em 2025.

34.2% **CENTRAL 162**

- Em contrapartida, houve uma diminuição no uso do telefone, que caiu de 37,2% em 2024 para 34,2% em 2025.

7.1% **PRESENCIAL**

- As manifestações presenciais também diminuíram, passando de 9,0% em 2024 para 7,1% em 2025.

0.5% **OUTROS**

- A categoria Outros teve um pequeno aumento, de 0,2% em 2024 para 0,5% em 2025. Esta categoria contempla registros em ações itinerantes e por formulários.

A análise dos tipos de entrada entre 2024 e 2025 revela uma tendência crescente na utilização da internet como principal meio de comunicação com a ouvidoria. A diminuição nas manifestações por telefone e presencial pode indicar essa preferência pela conveniência e acessibilidade proporcionadas pelos meios digitais.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

80% RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO **10.4%**

4.9% ELOGIO

DENÚNCIA **3%**

1.2% INFORMAÇÃO

SUGESTÃO **0.4%**

ASSUNTOS MAIS DEMANDOS

2024	2025
Combate à dengue 5.011	Servidor Público 3.223
Cartão material escolar 3.963	Vagas CRAS 3.126
Tapa buraco 3.601	Iluminação (Funcionamento) 2.445
Servidor Público 2.580	Tapa buraco 2.309
Vagas CRAS 2.312	Atendimento hospitalar 2.212

Em 2024, o combate à dengue foi o tema mais demandado, no entanto, em 2025, esse assunto caiu consideravelmente para a 37ª colocação, com apenas 466 registros. A diminuição nas manifestações sobre o combate à dengue em 2025 sugere uma possível melhoria na gestão da saúde pública ou uma mudança nas preocupações da população. É importante continuar monitorando esses dados para garantir que a dengue permaneça controlada.

A análise comparativa dos dados de manifestações entre 2024 e 2025 revela mudanças significativas nas áreas de interesse da população. O aumento nas manifestações relacionadas ao Servidor Público e Vagas CRAS indica uma maior preocupação com esses temas em 2025.

Por outro lado, a diminuição nas manifestações sobre Tapa buraco pode sugerir uma melhoria nessa área ou uma mudança nas prioridades da população. As novas categorias de Iluminação (funcionamento) e Atendimento hospitalar destacam novas áreas de atenção que surgiram em 2025.

INDICADORES

74% SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

RECOMENDAÇÃO **71%**

67% SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

SATISFAÇÃO COM O SISTEMA **79%**

75% SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

RESOLUTIVIDADE **38%**

Qualidade da Resposta

A meta para 2025 é de 61%, enquanto no primeiro trimestre foi alcançado 75%. Este resultado é muito positivo, indicando que a ouvidoria está superando as expectativas e que as estratégias para melhorar a qualidade das respostas estão funcionando bem.

Recomendação da Ouvidoria

A meta anual é de 78%, e no primeiro trimestre foi alcançado 71%. Embora abaixo da meta anual, ainda representa um bom nível de recomendação. É necessário analisar os fatores que influenciam essa diferença e ajustar as estratégias para alcançar a meta.

Satisfação com a Ouvidoria

A meta é de 73%, e no primeiro trimestre foi alcançado 74%. Este resultado é ligeiramente superior à meta, indicando que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados. Manter ou melhorar esse nível de satisfação é crucial para garantir a confiança dos usuários.

Resolutividade

A meta é de 42%, e no primeiro trimestre foi alcançado 38%. A resolutividade reflete a capacidade do órgão de resolver problemas de forma eficaz, vale esclarecer que não é um indicador específico de ouvidoria. É necessário identificar as causas dessa baixa resolutividade e implementar ações de melhoria ao longo do ano.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

56
PEDIDOS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

14 DIAS

56 PEDIDOS RESPONDIDOS

98 % DOS PEDIDOS RESPONDIDOS NO PRAZO

36 PEDIDOS ACOLHIDOS

21 PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

Observamos uma diminuição na quantidade de pedidos de acesso à informação, passando de 101 em 2024 para 56 em 2025. A queda percentual foi de 44,55%. e um aumento no tempo médio de resposta passando de 8 dias em 2024 para 14 dias em 2025.

Embora a maioria dos pedidos ainda seja respondida dentro do prazo, houve uma ligeira diminuição no percentual de respostas pontuais. Esses dados sugerem a necessidade de melhorias na eficiência do processo de resposta aos pedidos de acesso à informação para garantir que todos os pedidos sejam atendidos dentro do prazo estabelecido.

Ouvidoria Day

A OGDF realizou o Ouvidoria Day em 12 de março, reunindo mais de 200 servidores das ouvidorias do Governo do Distrito Federal (GDF), no Teatro da Caesb, em Águas Claras. O evento, com o tema “Do diálogo à inovação: a Ouvidoria como agente de mudança”, incluiu homenagens à ex-ouvidora-geral, Fernanda Oliveira e à nova ouvidora-geral Daniela Pacheco.

Durante o evento, foram entregues o 9° Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria, reconhecendo iniciativas inovadoras e ouvidorias que oferecem itens de acessibilidade.

Entre os premiados estavam a Secretaria de Administração Penitenciária (SEAPE-DF), o Instituto de Pesquisa e Estatística do DF (IPEDF) e a Administração Regional de Santa Maria (RA XIII).

Adelyse Morais Lopes, coordenadora substituta do Laboratório de Inovação do Tribunal de Justiça do DF e Territórios, destacou a qualidade dos projetos apresentados: “Este reconhecimento celebra a diversidade, a inovação e o comprometimento dos servidores do GDF. Cada proposta trouxe algo único e transformador para as Cartas de Serviço”.

Menções honrosas foram concedidas a órgãos como a Polícia Militar, que utilizou vídeos para gerar empatia e confiança, incluindo acessibilidade em libras. E o Serviço de Limpeza Urbana (SLU), que lançou uma cartilha em PDF com mascote e QR Code, para facilitar o acesso aos serviços.

A Fundação Hemocentro e a Procuradoria - Geral do DF também se destacaram e foram homenageadas.

PRÊMIO - SELO ACESSIBILIDADE

No dia do evento Ouvidoria Day, também ocorreu a entrega do Selo de Acessibilidade para 23 ouvidorias, destacando o compromisso com a inclusão. A Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), em parceria com a Secretaria da Pessoa com Deficiência (SEPD-DF), realizou a cerimônia no Teatro Caesb, em Águas Claras.

O Selo de Acessibilidade, disponibilizado de forma física como adesivo e também digitalmente às ouvidorias, simboliza a adaptação desses espaços para atender a todos os cidadãos, independentemente de suas necessidades específicas. Entre os critérios avaliados estão a capacitação dos servidores em Libras, a disponibilização de ferramentas como o QR Code do DF Libras, a acessibilidade física e a adoção de práticas inclusivas no atendimento.

Com essa iniciativa, o GDF avança na direção de um serviço público mais acessível e inclusivo, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de suas limitações, tenham voz e sejam atendidos com dignidade.

No dia 08/04 ocorreu a primeira reunião geral da Rede Sigo deste ano, reunindo 147 participantes no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (Egov). O encontro, que contou com a presença do controlador-geral do DF, Daniel Lima, e da ouvidora-geral do DF, Daniela Pacheco, teve como objetivo fortalecer o trabalho das ouvidorias públicas no atendimento à população.

Durante o evento, foi lançado o novo Guia Prático para Ouvidorias, documento que traz orientações atualizadas para padronizar e qualificar os serviços prestados aos cidadãos. Outro destaque foi a apresentação da Trilha de Capacitação 2025/2026, do Programa de Formação Continuada, que visa a aprimorar o trabalho dos servidores que atuam no sistema.

Representantes de diversos órgãos compartilharam experiências durante o “Momento do Ouvidor”. Sérgio Gaze e Edna Vilas Boas da Casa Civil enfatizaram a necessidade de alinhamento entre as ouvidorias e as políticas de governo. Patrícia Almeida, da Defensoria Pública do DF (DPDF), destacou o papel estratégico desses canais no acesso à justiça, enquanto Annie Vieira, da Secretaria de Justiça e Cidadania (Sejus-DF), abordou o Programa GDF Mais Perto do Cidadão, com orientações acerca da participação das ouvidorias.

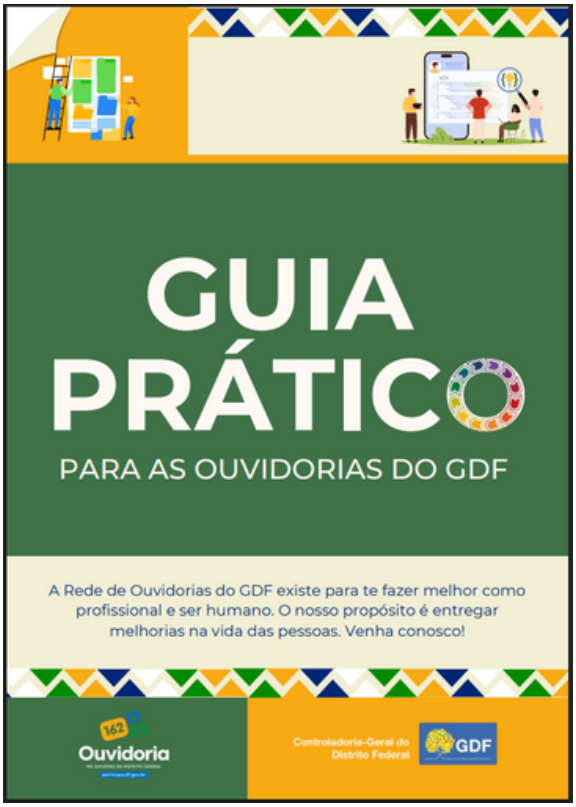
A CGDF também apresentou o projeto “Ouvidoria Destaque”, que visa reconhecer as ouvidorias que se sobressaírem pelo desempenho ao longo do ano. A iniciativa busca incentivar a inovação e a excelência no atendimento ao cidadão, reforçando a transparência e a eficiência na gestão pública.

2ª EDIÇÃO DO GUIA PRÁTICO PARA OUVIDORIAS DO GDF

A OGDF realizou o lançamento da 2ª edição do Guia Prático para as Ouvidorias. Este guia foi criado para ser mais que um manual; queremos que ele seja uma fonte de inspiração, aprendizado e, acima de tudo, uma ferramenta prática que facilite o trabalho diário das ouvidorias.

Nesta nova edição, os leitores encontrarão orientações e diretrizes essenciais sobre o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF), além de reflexões e estratégias para fortalecer ainda mais os serviços oferecidos à sociedade. Nossa missão é transformar desafios em oportunidades, e nosso compromisso é apoiar os profissionais nesse processo.

O guia é de fácil navegação e está dividido em 9 capítulos, cada um cuidadosamente elaborado para proporcionar uma experiência enriquecedora e prática. Com esta nova edição, esperamos continuar a promover a excelência no atendimento e na gestão das ouvidorias do Distrito Federal.



O material está disponível no site da OGDF, na aba "Espaço da Ouvidoria", em "Manuais". Acesse o guia através do link:

https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2025/02/Guia_Pratico_Ouvidoria_2025compactado-1.pdf

No dia 28/03 a OGDF recebeu o Controlador-Geral do Distrito Federal para apresentar os resultados do Plano Estratégico Institucional (PEI), referente ao exercício de 2024.

Optamos por uma apresentação mais lúdica, onde o controlador transitava por "estações espaciais" e recebia informações sobre a execução dos nossos projetos indicadores.

Ao total, apresentamos os resultados alcançados de 4 projetos e de um indicador. São eles:

- EAD: "UX da Questão: Ouvidoria, Inovação e Serviços";
- Implantação do Conselho de Usuário dos serviços públicos;
- Implantação de acessibilidade nos portais da CGDF e capacitação dos Ouvidores;
- Instituição de metodologia e solução tecnológica para avaliação de serviços públicos;
- INDICADOR - Nível de maturidade no modelo de maturidade em Ouvidoria - MMOUP

GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

44ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Sobradinho I

- Administração Regional de Sobradinho I - RA V,
- Administração Regional de Sobradinho II - RA XXVI,
- Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal - CODHAB,
- Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal - SECOM,
- Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU,
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - Sejus

45ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Planaltina

- Administração Regional de Planaltina (RA VI)
- Universidade do Distrito Federal (UnDF)
- Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do DF (DF Legal)
- Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental (Ibram-DF)
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (Sejus)

GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

46ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Brazlândia

- Administração Regional de Brazlândia (RA IV)
- Polícia Militar do DF (PMDF)
- Companhia Ambiental de Saneamento do DF (Caesb)
- Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal (SLU)
- Departamento de Estradas e Rodagem do DF (DER)
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do DF (SEJUS)

47ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Estrutural

- Administração Regional de SCIA/Estrutural - RA XXV
- Administrativa do Cruzeiro - RA XI
- Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia (SECTI)
- Secretaria de Estado de Economia (SEEC)
- CEB Iluminação Pública e Serviços (CEB Ipês)
- Universidade do Distrito Federal (UnDF)
- Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do DF (DF Legal)
- Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental (Ibram-DF)
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (SEJUS)

48ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Paranoá

- Administração Regional do Itapoã - RA XXVIII
- Administração Regional do Paranoá - RA-VII
- Administração Regional de Arapoanga - RA XXXIV
- Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS)

A nova trilha de capacitação para 2025 e 2026 foi formulada em dois módulos.

– **Módulo: OUVIDORIA EM AÇÃO** — Com uma nova abordagem, trazemos a atualização do dia a dia nas ouvidorias, incluindo as ferramentas de trabalho, metodologias a serem utilizadas e normas aplicáveis: desde a teoria até a vivência prática. Destinado tanto a quem já trabalha com ouvidoria quanto a quem está chegando!

– **Módulo: INOVAÇÃO E RESULTADOS** — Aprofundamos os conhecimentos e as práticas dos ouvidores e membros das equipes, com trocas de experiências e aprimoramento do aprendizado adquirido. Oferecemos instrumentos e ferramentas gerenciais que facilitam e qualificam nosso trabalho. Destinado a ouvidores e equipes de ouvidoria!

– **NOVOS TEMAS** — Sugestão de cursos complementares que contribuem para o desempenho do trabalho dos ouvidores e equipes, enriquecendo a ampliando os conhecimentos já acumulado.

⇒ **Certificação**
– Após conclusão de cada curso, o aluno receberá certificado específico emitido pela Escola de Governo (EGOV).

Os cursos terão duração de 20 horas.

***Observação:** O módulo OUVIDORIA E AÇÃO - Cursos: Ouvidoria 360° e Ouvidoria 360 Aplicada <u>é obrigatório para novos ouvidores.</u>

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
Curso: Ouvidoria 360° Aplicada – 2 turmas Temas: rotinas e prática de atendimento, tratamento de manifestações (prazos, qualidade da resposta, LGPD), rotinas de governança e postura e construções estratégicas

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

NOVOS TEMAS
Sugestão de cursos disponibilizados pela Escola de Governo do Distrito Federal, em formato presencial ou à distância

A 1ª TURMA DO CURSO OUVIDORIA 360° OCORREU NO PERÍODO DE 31/03 À 04/04/2025 , COM 30 INSCRITOS!

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
MARIA ALTAIR VILANOVA VIANA NETA VALENTIM

DIRETORA DE INTELIGÊNCIA EM OUVIDORIA
MOHARA DE MELO GUIMARÃES

COORDENADOR DE GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CLEITON GONÇALVES OKI DE BRITO

DIRETOR DE GESTÃO DO ATENDIMENTO DE DENÚNCIAS
JOÃO MANOEL DE MORAIS LEITE

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO
LITCYA COELHO ALVES DE OLIVEIRA

GERENTE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM OUVIDORIA
MARINA DE SOUSA CARVALHO

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
WILLIANA JORGE OLIVEIRA

GERENTE DE MONITORAMENTO E QUALIDADE EM OUVIDORIA
KÁSSIA NÚBIA RODRIGUES MATEUS

ESTAGIÁRIAS
LUÍSA NUNES SILVA
EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA
PATRÍCIA CAROLINE LEITE MENDES