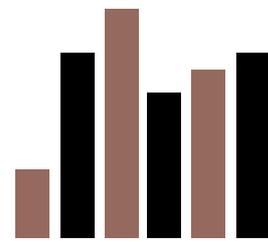


# RELATÓRIO - OUVIDORIA GERAL



## 2º TRIMESTRE



# 2024



**Ouvidoria**

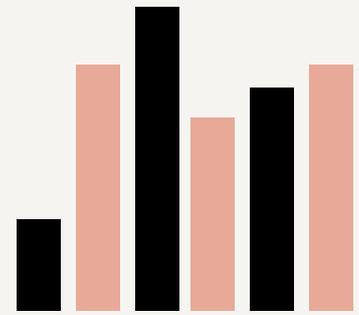
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# MUDANÇA NA GESTÃO...



Começamos o 2º trimestre com mudança na gestão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. No dia 18/04/2024 foi oficializada a designação de Maria Fernanda Cortes de Oliveira para o cargo de Ouvidora-Geral do GDF, no lugar de Cecília Souza da Fonseca, que assumiu a Subcontroladoria de Governança e Compliance, da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Essa nova formulação da gestão nas duas unidades fortalece ainda mais o entendimento de que as temáticas de Ouvidoria, Governança e Compliance devem caminhar lado a lado, unificando projetos com o foco na melhoria dos serviços para a sociedade e no controle interno das instituições. Essa integração visa garantir maior transparência, eficiência e eficácia na administração pública do Distrito Federal.



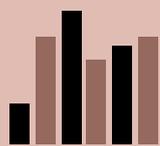
Maria Fernanda Cortes de Oliveira, com vasta experiência em gestão pública e ouvidoria, promete trazer inovações e fortalecer a comunicação entre o governo e a população. Sua missão será dar continuidade aos projetos existentes e implementar novas estratégias que facilitem o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e a resolução de demandas.

Já Cecília Souza da Fonseca, na Subcontroladoria de Governança e Compliance, terá o desafio de assegurar que as políticas e procedimentos internos estejam alinhados com as melhores práticas de governança, promovendo um ambiente de integridade e conformidade.

Essa mudança de gestão representa um esforço contínuo para aprimorar os mecanismos de ouvidoria e compliance, fundamentais para a credibilidade e o bom funcionamento da administração pública.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA- 2º TRIMESTRE 2024



**82.646**

## Manifestações



44.528 - Internet - 53,9%



30.467 - Central 162 - 36,9%



7.313 - Presencial - 8,8%



271 - Outros - 0,3%



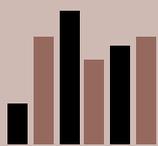
67 - Ouvidoria Itinerante -0,1%

Ao compararmos o número de manifestações registradas no 1º trimestre de 2024 com o 2º trimestre, observamos uma queda de aproximadamente 7,3% nos registros entre os dois períodos.

Consideramos que essa queda está relacionada à alta incidência de manifestações relacionadas ao combate à dengue, já que enfrentamos uma epidemia nos primeiros meses de 2024.

Os dados fornecidos indicam que, apesar da variação no número de registros entre o primeiro e o segundo trimestre, as preferências pelas formas de entrada utilizadas permaneceram as mesmas ao longo do período. As três principais formas de entrada foram por meio da internet, central 162, e atendimento presencial.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



82.646

## Manifestações



Reclamação  
- 75,5%



Solicitação -  
14,8%



Elogio - 5%



Denúncia -  
3,2%



Informação -  
1,1%



Sugestão -  
0,5%

Iniciamos nossa análise observando um dado positivo: no comparativo entre os dois trimestres de 2024, houve um aumento significativo de 754 registros de elogios. Isso demonstra que os cidadãos estão reconhecendo a importância de manifestar sua satisfação quando bem atendidos.

Ainda em relação às classificações das manifestações, observamos que o tipo que teve a maior queda quantitativa de registros foi o de reclamações, com uma redução de 7%.

Outra observação relevante é o crescimento significativo nas denúncias, que aumentaram 46,4% entre os trimestres.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



**CRAS- VAGAS  
PARA  
ATENDIMENTO**

**3.043**



**SERVIDOR  
PÚBLICO**

**2.789**



**TAPA-  
BURACO**

**2.715**



**ATENDIMENTO  
EM UNIDADE  
BÁSICA DE  
SAÚDE**

**2.324**



**ATENDIMENTO  
EM UNIDADE  
HOSPITALAR**

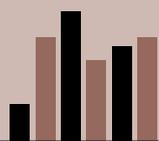
**2.128**

Observamos que tivemos uma mudança significativa no registro das manifestações relacionadas ao assunto "CRAS - Vagas para atendimento" entre o primeiro e o segundo trimestre.

No primeiro trimestre, o assunto "CRAS - Vagas para atendimento" foi classificado como o quinto mais demandado, com o 2.312 manifestações registradas. No entanto, no segundo trimestre, esse mesmo assunto saltou para a posição de mais demandado, com um aumento significativo para 3.043 registros.

Esse aumento pode ser interpretado como uma resposta às novas necessidades emergentes ou a uma maior conscientização sobre os serviços oferecidos pelos CRAS.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI



89

## Manifestações

9

Tempo médio de resposta

100%

Respondidos no prazo



Identificado  
42 %



Anonimizado  
58 %



Internet  
96 %



Presencial  
4 %

No ranking dos órgãos mais demandados do GDF a CGDF está na 19ª colocação

Observamos queda de 11,8% nos registros de manifestações entre o 1º e o 2º trimestre de 2024.

Houve aumento no tempo médio de resposta, de 8 para 9 dias, o que é compreensível considerando a complexidade envolvida na obtenção de dados e informações de diversas áreas da CGDF. Mesmo com esse aumento, manter uma média de resposta de 9 dias ainda é muito eficiente e reflete um compromisso com a transparência e a eficiência na gestão pública.

Esses dados sugerem que, apesar das variações nos números de registros e no tempo de resposta, a CGDF está mantendo um bom desempenho no atendimento aos pedidos de acesso à informação, o que é crucial para fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

# OUVIDORIA EM FOCO

## OUVIDORIAS DO GDF PASSAM A OFERECER ATENDIMENTO EM LIBRAS

No Dia Nacional de Libras, 24 de abril, as Ouvidorias do GDF passaram a contar com uma nova ferramenta que facilita o atendimento e a comunicação com pessoas surdas.

O programa DF Libras, por meio de um QR Code próprio, disponibiliza a tradução em tempo real para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) em todos os atendimentos presenciais realizados nas Ouvidorias.

A iniciativa é resultado da parceria entre a Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) e a Secretaria da Pessoa com Deficiência do DF (SEPD).



# OUVIDORIA EM FOCO

## OGDF leva a experiência com a robô Iza para a 2ª Semana de Inovação da Egov

Nos dias 5 e 6 de junho, a OGDF, juntamente com a equipe da Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTI) da CGDF, participou da 2ª Semana de Inovação da Escola de Governo do DF (Egov).

Durante a palestra, os servidores compartilharam com os demais profissionais do Governo do Distrito Federal (GDF) a experiência que tiveram ao desenvolver, com recursos próprios e sem assistência externa, um software que utiliza inteligência artificial (IA) para auxiliar a população a fazer registros e solicitações na plataforma do Participa DF.



# OUVIDORIA EM FOCO

## 1º Edição do Ouvidoria Fora da Caixa

Foi promovida a 1ª edição do "Ouvidoria Fora da Caixa" no dia 07/06, no Restaurante Gibão. O objetivo desse encontro foi realizar uma reunião fora do ambiente de trabalho, em um espaço mais descontraído, onde a equipe pôde desenvolver atividades de forma criativa e colaborativa, longe das pressões e interrupções do dia a dia no escritório.

Durante o evento, a equipe da OGDF teve a oportunidade de explorar novas ideias e discutir projetos inovadores de maneira mais aberta e dinâmica. Esse ambiente diferente facilitou a interação entre os membros da equipe, promovendo um clima de confiança e engajamento.

A reunião foi planejada para estimular o pensamento criativo e a inovação, com a utilização da técnica de "Ideação Rápida", onde todos foram incentivados a gerar o máximo de propostas possíveis em um curto espaço de tempo. Esse método permitiu que a equipe explorasse novas possibilidades e identificasse projetos com potencial de serem inscritos no 1º Prêmio Inspiração de Inovação da Controladoria-Geral do DF.



# OUVIDORIA EM FOCO

## OGDF é referência no uso da linguagem simples no Distrito Federal

No dia 12 de junho, a OGDF participou, de uma live promovida pela Secretaria de Economia do DF (SEEC) para falar sobre a implementação da linguagem simples para atendimento ao cidadão por meio das ouvidorias do GDF. O evento foi transmitido pelo canal da SEEC no YouTube.

A live segue o que foi estipulado pelo Governo do Distrito Federal (GDF), que instituiu, no decreto nº 45.823, de 20 de maio de 2024, a Política de Linguagem Simples e Direito Visual com o objetivo de promover uma comunicação direta e inclusiva. A apresentação foi de Eliane Silva Oliveira, da SEEC.

A Ouvidora-Geral falou sobre a experiência bem-sucedida da Ouvidoria-Geral do DF (OGDF) ao implementar a linguagem simples, desde 2015, tanto como política de governança quanto como diretriz na elaboração dos guias e manuais divulgados pelo órgão.

Confira a live.



**LINGUAGEM SIMPLES**

**NÃO PERCAM!**

LIVE -  
12 de junho,  
às 10h

Secretaria de Economia GDF

# OUVIDORIA EM FOCO

## OGDF NA 8ª SEMANA DE CONTROLE DA CGDF

No terceiro dia da 8ª Semana de Controle da CGDF, 18 de junho, a Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Fernanda Oliveira, e a Subcontroladora de Governança e Compliance da CGDF, Cecília Fonseca, conduziram a oficina intitulada "Experiência do Usuário e Governança de Serviços".

Durante a oficina, os participantes foram envolvidos em uma dinâmica que explorou diferentes perspectivas sobre os problemas enfrentados pelo Governo do Distrito Federal. A atividade utilizou conceitos de design thinking, insights comportamentais e análise de casos reais, oferecendo uma abordagem prática e interativa.

Os participantes analisaram situações fictícias baseadas em rotinas reais da Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho do DF (SubSaúde). Isso permitiu uma compreensão mais profunda dos desafios diários enfrentados pelos servidores, além de promover a reflexão sobre soluções inovadoras e centradas no usuário para melhorar os serviços públicos.

A oficina proporcionou aos participantes ferramentas e estratégias para aplicar esses conceitos em suas respectivas áreas, contribuindo para uma governança mais eficiente e um serviço público mais acessível e eficaz para os cidadãos do Distrito Federal.



# OUVIDORIA EM FOCO

## AULA MAGNA: Encerra a terceira turma do curso Governança de Serviços

A aula magna da terceira turma do curso Governança de Serviços ministrada no dia 27 de junho, no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (Egov), marcou o encerramento de um ciclo de três meses de intensos trabalhos e aprendizados. Realizado em um evento repleto de autoridades, especialistas e alunos, o curso reafirmou seu compromisso com a melhoria contínua da gestão dos serviços públicos no Distrito Federal.

Os especialistas em inovação, convidados foram: Paulo Martins, do Parque Tecnológico de Brasília - Biotic, Keicielle Schimidt, da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), Maria Paula Estellita, do Tribunal de Contas da União (TCU), e Tatiana Isidro, do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro).

Os servidores capacitados apresentaram soluções para desafios enfrentados pelos órgãos públicos. Nesse primeiro semestre, o curso envolveu mais de 30 servidores em reuniões e oficinas, dos seguintes órgãos:

Junta Comercial (Jucis), Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF (Semob), Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (SubSaúde) - da Secretaria de Economia do DF (SEEC), Procuradoria-Geral do DF (PGDF) e servidores da própria Ouvidoria-Geral do DF.



# FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA PÚBLICA

## OUVIDORES E EQUIPES:

- Ambientação para novos ouvidores ( 2 turmas);
- Produzindo Resultados;
- Gestão do Atendimento;
- Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria;
- Quintas da Inovação;

175

SERVIDORES CAPACITADOS

## NÃO OUVIDORES:

- Formação em Governança de Serviços;
- Mentoria SUBSAÚDE (5 reuniões e 3 oficinas);
- Comitê interno de Governança;
- Semana de Controle (2 oficinas);

200

SERVIDORES CAPACITADOS

# REUNIÕES, EVENTOS E PARTICIPAÇÃO

**BATE PAPO  
COM  
OUVIDORIAS**

**IPEDF**

**SANTA  
MARIA**

**GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO -  
OUVIDORIA ITINERANTE**

**Fercal**

**Samambaia**

**Museu da  
República**

**Arapoangas**

**Ceilândia**

**Sobradinho  
II**

A photograph of a diverse group of business professionals in a meeting room, sitting around a table with laptops, engaged in discussion. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter.

# REUNIÕES, EVENTOS E PARTICIPAÇÃO

## REUNIÕES

Laboratório de  
Inovação  
Cidadã - CLIC

## PARTICIPAÇÃO EM PREMIAÇÃO

Inscrição do Projeto  
Participa-DF no  
Prêmio Abep TIC



OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL  
**MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA**

ASSESSORA ESPECIAL  
**KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA**

ASSESSORIA TÉCNICA  
**BÁRBARA MACIEL SIDOU PIMENTEL**  
**CLODOALDO LEANDRO DA SILVA**

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  
**GEOVANA DE OLIVEIRA SILVA**  
**EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA**  
**PATRICIA CAROLINE LEITE MENDES**