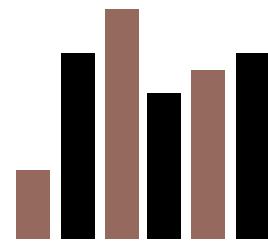


RELATÓRIO - OUVIDORIA GERAL



2º TRIMESTRE



2024



Ouvidoria

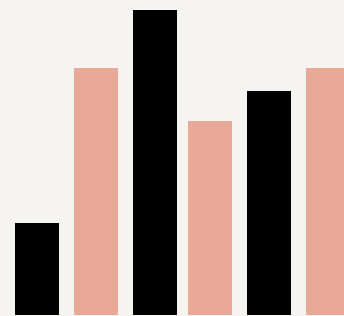
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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.



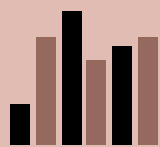
Maria Fernanda Cortes de Oliveira, com vasta experiência em gestão pública e ouvidoria, promete trazer inovações e fortalecer a comunicação entre o governo e a população. Sua missão será dar continuidade aos projetos existentes e implementar novas estratégias que facilitem o acesso dos cidadãos aos serviços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



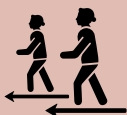
30.467 - Central 162 - 36,9%



7.313 - Presencial - 8,8%



271 - Outros - 0,3%



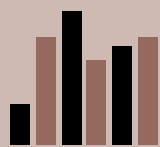
67 - Ouvidoria Itinerante -0,1%

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**

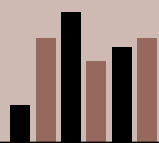
2.128

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.



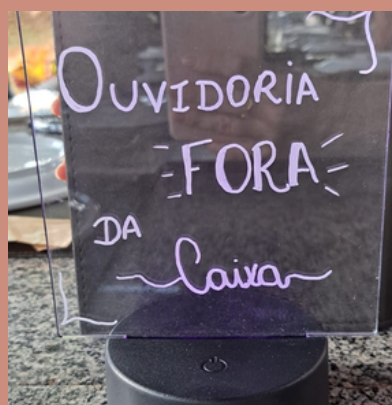
OUVIDORIA EM FOCO

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.



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.

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