



# Relatório Ouvidoria-Geral

3º trimestre - 2023

# O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR AQUI

No 3º trimestre de 2023, nossa equipe empenhou-se em melhorar a vida das pessoas, por meio das demandas recebidas aqui na Ouvidoria.

Como resultado, nossos números melhoraram, e as respostas foram mais personalizadas, com menos termos técnicos, mais focadas em responder o que de fato o cidadão busca.

Além disso, capacitamos as equipes técnicas de 10 órgãos em nosso curso sobre Governança de Serviços, demonstrando nosso compromisso em garantir uma gestão pública eficiente e responsável. A Ouvidoria-Geral do DF é a primeira a oferecer uma certificação em Governança de Serviços em todo o país.

Como representante do cidadão dentro do governo, a Ouvidoria também tem desempenhado um papel exemplar, apoiando os cidadãos em suas necessidades e garantindo seus direitos.

Estamos felizes em oferecer um serviço mais personalizado e eficiente, atendendo às demandas e necessidades dos cidadãos de forma mais satisfatória. Tivemos um resultado incrível: todos os indicadores de Ouvidoria aumentaram em 2023 e se mantiveram altos durante todos os 3 trimestres.

# SOBRE NOSSAS ENTREGAS...



# RELACIONAMENTO



- 1** Com a publicação do Fluxo de Tramitação entre as entidades integrantes do **Acordo de Cooperação Técnica - ACT REDE OUVIR**, notamos um aumento significativo de manifestações recebidas. Essa iniciativa visa facilitar o relacionamento com o cidadão, por meio de um fluxo mais mais ágil e com um ambiente seguro, atento ao sigilo dos dados pessoais e informações sigilosas.
- 2** Cooperamos com o fortalecimento da **REDE DE CONTROLE DA GESTÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL** ao realizarmos estudos para geração de informações de Ouvidoria sobre o desempenho dos recursos do PDAF. Além de consolidarmos o "fluxo da notícia crime", sob gestão da Polícia Civil do distrito Federal.
- 3** Em colaboração com a Superintendência de Mobilidade de Belo Horizonte - SUMOB, a Ouvidoria do Município de Belo Horizonte e diversos ouvidores, o **Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS** teve a oportunidade de testar a jornada de Governança de Serviços no transporte público de Belo Horizonte. Onde foi possível validar a jornada com sucesso.
- 4** O **Grupo de Trabalho - GT PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS** realizou estudo das normas modelos. Com isso, nos sentimos inspirados a começar a produzir alterações nos normativos do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



# RELACIONAMENTO



**5** Iniciamos o ano com foco no eixo de atuação de Respostas às Dúvidas, Capacitação, Manutenção do Guia e Comunicação. Além disso, os esforços estiram concentrados na elaboração e aprovação do Regimento Interno do **CÂMARA TÉCNICA DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS**, no âmbito das Ouvidorias Públicas. Para alcançar o modelo proposto pelo Órgão Federal, o Grupo de Trabalho - GT realizou 2 reuniões ordinárias e 1 extraordinária, na modalidade à distância. A Ouvidoria-Geral do DF atua como membro dessa Câmara.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



**6** Grupo de Trabalho - GT REDE DE CONTROLE DE GESTÃO PÚBLICA NACIONAL: durante o 3º trimestre foi possível realizar intercâmbio de boas práticas entre os membros do grupo, com objetivo de inspirar melhorias aqui no GDF e servir de inspiração para outros da federação.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



**7** A colaboração entre a CGDF e o DETRAN, **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - ACT nº 01/2023**, proporcionou inúmeras conquistas, dentre elas, o fortalecimento da equipe da Ouvidoria do DETRAN que ampliou o quadro servidores e puderam ser treinados pela Coordenação de Articulação da Ouvidoria-Geral. Além disso, juntos, atualizamos o Mapa de Riscos, adequamos o fluxo de trabalho da Ouvidoria do DETRAN e propusemos melhorias nos serviços e canais de atendimento. Por fim, elaboramos um plano de ação para melhorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



# ESTRUTURA



- 1 Propomos um layout de **ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA** para garantir acomodações adequadas para pessoas com deficiência que procuram a Ouvidoria-Geral, bem como para acomodar funcionários com deficiência em nossa equipe.



# PROCESSOS



- 1 Revisamos 621 **ASSUNTOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA** de 12 órgãos. Destes, 82 foram mantidos sem qualquer alteração, 185 necessitam de alguma alteração e 357 são passíveis de inativação. As alterações identificadas como necessárias foram divididas em 2 grupos: as independentes de desenvolvimento na Plataforma pela Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SUBTI (concluída) e dependentes, atualmente em negociação para desenvolvimento.
- 2 **VALIDAÇÃO DO CADASTRO DO USUÁRIO NA BASE DE DADOS DA RECEITA FEDERAL** aprimoramos o uso da inteligência artificial (IZA) com a implementação da validação dos CPF's, tanto para cadastros novos como para a limpeza da base de usuários.



# PESSOAS



1 Pensando em desenvolver potencial humano e descobrir habilidades adormecidas, o **PLANO DE FORMAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL** pôde contar com:



- 2 turmas do curso **Produzindo Resultados de Ouvidoria**, ensinando em formato de oficina, a elaboração de relatórios com o uso do Canva, Painel de Ouvidoria e Participa DF, para 47 ouvidores e/ou equipe;
- 1 turma de **Canva**, design gráfico, para 23 participantes;
- 2 turmas do inédito curso de **Formação em Governança de Serviços do GDF**, ministrado para 11 órgãos, com a participação de 32 servidores de equipe técnica e ouvidores.

# AÇÕES ESTRUTURANTES



1 A nossa 3ª turma de **AMBIENTAÇÃO PARA NOVOS OUVIDORES** contou com a presença de 20 participantes. Onde puderam conhecer as funcionalidades da Plataforma Participa DF, aprender como atender e responder o usuário, elaborar e gerar relatórios e plano de ação de ouvidorias.



# PROJETOS PRIORITÁRIOS



- 1** O resultado do projeto **GESTÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA** apresentou resultado fantástico! O indicador "Qualidade de Resposta" aumentou de 44% em 2022 para 57% em 2023. Esse resultado foi alcançado graças ao esforço conjunto dos 17 órgãos e da Coordenação de Articulação de Ouvidorias e Gestão da Qualidade da Ouvidoria-Geral do DF, que avaliou e recomendou mensalmente modificações nos textos das respostas enviadas aos cidadãos.
- 2** Participamos de reuniões da **CÂMARA DE CONCILIAÇÃO PARA CONVIVÊNCIA URBANA - CCCON** nas Administrações Regionais de Águas Claras, Plano Piloto e Taguatinga. Essas regiões são as que mais recebem reclamações sobre poluição sonora e perturbação do sossego. Além disso, tivemos a oportunidade de nos encontrar com a Administração Regional do Cruzeiro.
- 3** Durante o 3º trimestre, ocorreu uma grande inovação no serviço público com o projeto **UX DA QUESTÃO - Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços**. Em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, iniciamos 2 turmas da Oficina Governança de Serviços. Abordamos o design thinking por meio da imersão nos problemas, mapa de stakeholders, caixa de ferramentas e aplicação das ferramentas pelos 11 órgãos participantes da imersão nos problemas, mapa de stakeholders, caixa de ferramentas e aplicação das ferramentas pelos 11 órgãos participantes.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Indicadores



Após receber uma resposta à sua demanda, o cidadão tem a oportunidade de avaliar o serviço prestado pela ouvidoria e pelo órgão responsável pelo serviço. Essa avaliação tem sido essencial para que as Ouvidorias aprimorem seu atendimento ao cidadão e compreendam suas necessidades, visando fornecer um serviço de excelência.

Assim, comparando o resultado deste trimestre com o 2º trimestre de 2022, a **Qualidade da Resposta** aumentou, significativamente, **30%** e a **Satisfação** com o serviço de ouvidoria cresceu **13%**. A **Recomendação** aumentou **6%**, ou seja, o cidadão acredita e confia na ouvidoria.

Apenas o indicador de **Resolutividade** sofreu uma redução de **5%**, apresentando uma grande oportunidade de atuação dos órgãos do GDF na melhoria de serviços, com base nas demandas dos cidadão registradas na Ouvidoria.

### Melhoramos muito!

Recomendação

★ 73%

Satisfação  
Ouvidoria

★ 69%

Qualidade  
Resposta

★ 57%

### Precisamos melhorar!

Resolutividade

★ 37%

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## O que o cidadão nos solicita?



Durante o 3º trimestre de 2023, nossos canais de atendimento receberam **78.172** manifestações, indicando um aumento de **16%** em relação ao período anterior e **34%** se comparado à 2019. Esses números refletem o crescente uso da Ouvidoria para solicitar ou reclamar dos serviços do governo.

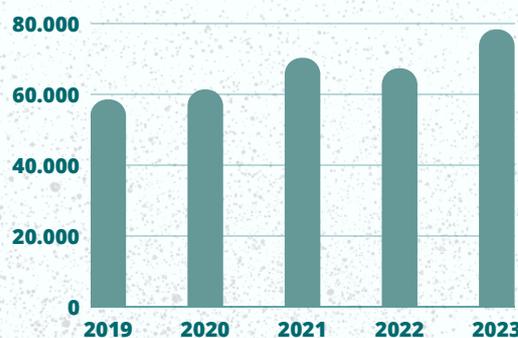
Além disso, campanhas de sensibilização lançadas pelo governo e palestras ministradas pela Controladoria-Geral do DF, houve um aumento significativo nas denúncias de **assédio moral e sexual no ambiente de trabalho**, chegando a **172%** de aumento se comparado ao 2º trimestre de 2023.

# 78.172

## Registros 2023

# 67.193

## Registros 2022



Fonte: Painel Ouvidoria

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## O que o cidadão nos solicita?



É gratificante saber que as pessoas estão usando nosso canal virtual para registrar suas manifestações. O Participa DF é fácil de usar, oferece suporte da Robô IZA e permite o registro em poucos minutos. Para aqueles que têm dificuldades de acesso à Internet, oferecemos a Central 162, com atendentes capacitados. E para aqueles que preferem o contato pessoal, temos o atendimento presencial. Estamos empenhados em oferecer opções acessíveis a todos os cidadãos.

**47.9% INTERNET**

**43.2% TELEFONE**

**8.5% PRESENCIAL**

**0.4% OUTROS**

# NÚMEROS DA OUVIDORIA



## Quais são os serviços mais demandados?

### Assuntos

O **Painel de Ouvidoria** ([www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)) é uma plataforma inovadora que permite que cidadãos, órgãos governamentais, imprensa e toda a sociedade acesse informações e dados relevantes sobre as demandas de Ouvidoria. **Que tal usar essa ferramenta para realizar uma pesquisa rápida e direta?**

---

Se você está se perguntando sobre os assuntos mais abordados pelos cidadãos do Distrito Federal, aqui estão os 5 mais frequentes:



**SERVIDOR PÚBLICO:** assim como no trimestre anterior, este assunto foi o mais abordado, com **2.835** manifestações. Destas, 53% (1.513 manifestações) foram ELOGIOS, seguido de 725 RECLAMAÇÕES e 552 DENÚNCIAS.

---

O **AGENDAMENTO DE CONSULTAS** foi o 2º assunto mais demandado pelo cidadão, totalizando **2.236** manifestações. As reclamações referentes à demora ou dificuldade de acesso ao serviço representaram 82% do total. Em comparação ao mesmo período do ano anterior, o número de manifestações aumentou em 5,8%.



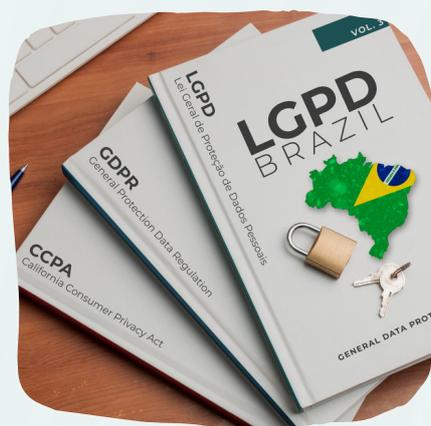
# NÚMEROS DA OUVIDORIA



## Quais são os serviços mais demandados?

### Assuntos

**PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD (Lei 13.709/2018)**: os cidadãos têm entrado em contato conosco para solicitar alterações em seus e-mails cadastrados. Somente neste trimestre, recebemos **2.127** manifestações relacionadas a esse assunto, tornando-o o 3º mais demandado.



As manifestações sobre a **CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS** têm crescido nos últimos anos, com 903, 1.663 e **1.959** registros em 2021, 2022 e 2023, respectivamente. Em sua maioria, as queixas referem-se à recusa em parar nos pontos de ônibus. Este é atualmente o 4º assunto mais demandado.

Nosso 5º assunto mais demandado, **1.939** manifestações, **ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Funcionamento)**, reduziu a quantidade de manifestações em 9,2% em comparação ao 3º trimestre de 2022. As **RECLAMAÇÕES** representam 65% e as **SOLICITAÇÕES** 34% dos registros de ouvidoria.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA

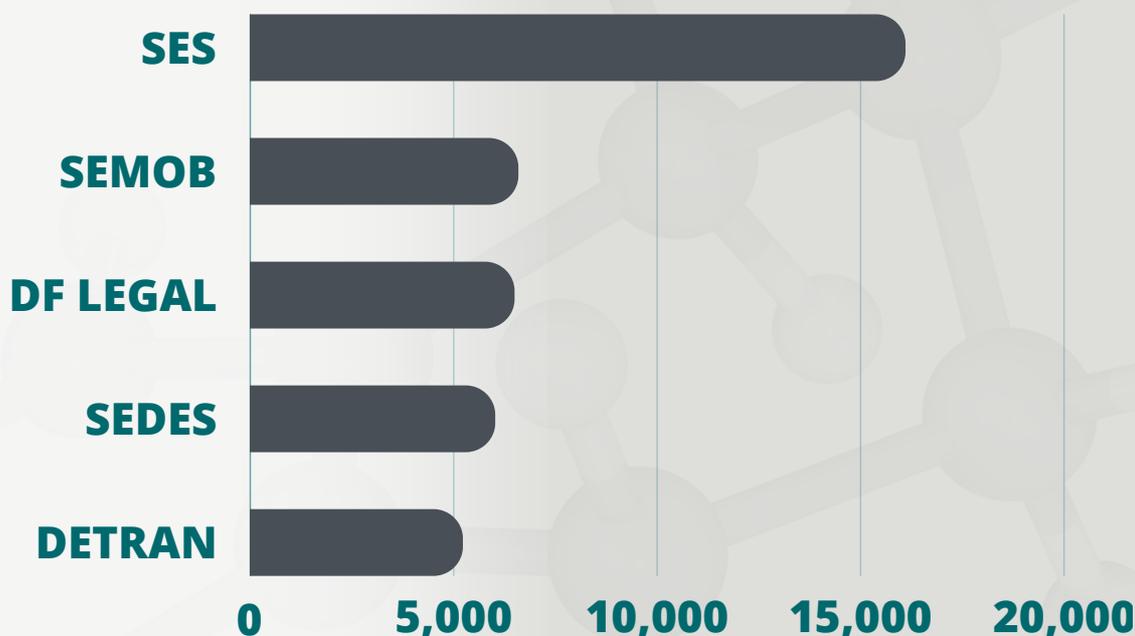


## Quais foram os órgãos mais demandados?

A Secretaria de Saúde - SES é o órgão mais requisitado, e seu desafio são os agendamentos de consulta e cirurgias, além do atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS.

Já a Secretaria de Transporte e Mobilidade (SEMOB) enfrenta um grande desafio: garantir que os ônibus cumpram seus horários mesmo em meio às obras que estão ocorrendo nas diversas vias do Distrito Federal.

### Órgãos e Entidades



Fonte: Painel Ouvidoria - [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

# NOSSA EQUIPE



**Daniel Alves Lima**

Controlador-Geral do DF

**Breno Rocha Pires e Albuquerque**

Controlador-Geral Adjunto

**Cecília Souza da Fonseca**

Ouvidora-Geral do DF

**Alyson Cavalcante Gonçalves**

Assessor Especial

**Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra**

Assessora

## Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

**Roberson Bruno Lobo Olivieri**

Coordenador

**Aline dos Anjos Carneiro Cruz**

Diretora de Acompanhamento das Ouvidorias

**Williana Jorge Oliveira**

Gerente de Monitoramento e Qualidade em Ouvidoria

**Kassia Núbia Rodrigues Mateus**

Servidora

**Antônio Augusto Guterres Soares Filho**

Diretor de Gestão da Qualidade em Ouvidoria

## Estagiárias

**Ana Beatriz Travassos Sousa**

**Erika Alves de Lima**

**Stheffany Gomes de Souza**

**Geovana de Oliveira Silva**

## Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

**Maria Fernanda Cortes de Oliveira**

Coordenadora

**Ana Cristina da Conceição Leão**

Diretora de Inteligência em Ouvidoria

**Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes**

Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria

**Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim**

Servidora

## Coordenação de Gestão de Atendimento ao Cidadão - COACI

**Cleiton Gonçalves Oki de Brito**

Coordenador

**João Manoel de Moraes Leite**

Diretor de Gestão do Atendimento em Denúncias

**Litcyra Coelho Alves**

Diretora de Gestão do Atendimento ao Cidadão

**Mohara de Melo Guimarães**

Gerente de Qualidade do Atendimento em Ouvidoria