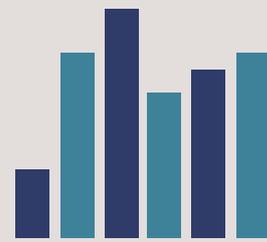


# RELATÓRIO - OUVIDORIA GERAL

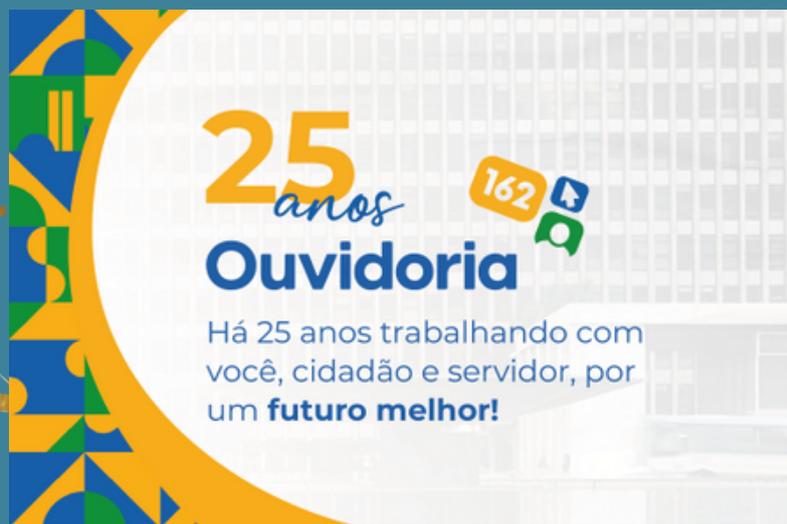


## 3º TRIMESTRE



# 2024

# OGDF CHEGA AOS 25 ANOS COM 1 MILHÃO DE CIDADÃOS CADASTRADOS



No 3º trimestre de 2024 a OGDF celebrou 25 anos de existência, consolidando-se como um modelo nacional na promoção da transparência e engajamento cidadão entre estados e municípios.

No momento, o Participa DF possui mais de 1 milhão de usuários cadastrados (até o dia 30 de setembro, havia 1.016.928 registros de pessoas físicas e jurídicas).

O Participa DF unificou os serviços de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação.

A rede de ouvidorias do GDF atua como uma importante ferramenta de controle social, servindo como ponte entre a população e o governo.

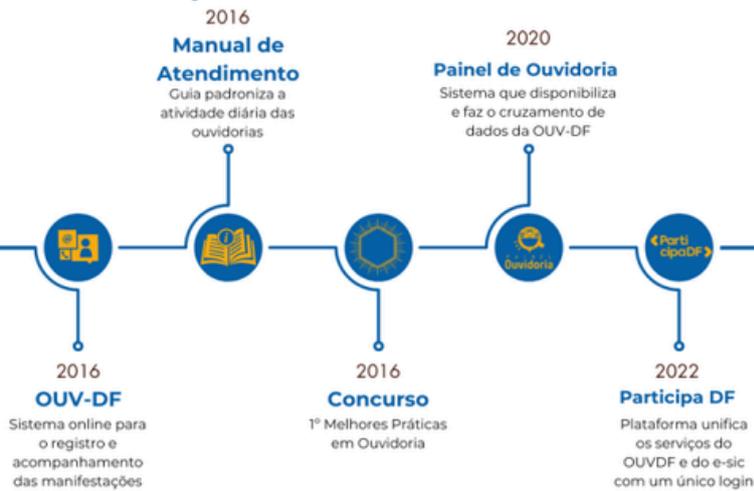
As ouvidorias do GDF permitem que os cidadãos acompanhem os serviços públicos, questionem, solicitem e influenciem decisões, além de fornecer dados para políticas públicas.

Em 25 anos de fundada, a rede de ouvidorias do DF padronizou procedimentos a ponto de se tornar referência nacional na promoção da transparência e participação cidadã entre estados e municípios.

## EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO DF



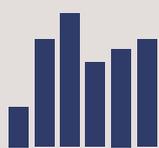
## EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO DF



## EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO DF



# NÚMEROS DA OUVIDORIA- 3º TRIMESTRE 2024



**77.692**

**Manifestações**



43.742- Internet - 56,3%



27.320- Central 162 - 35,2%



6.140 - Presencial - 7,9%



447- Outros - 0,6%



43 - Ouvidoria Itinerante -0,1%

A análise da queda no registro de manifestações de ouvidoria do segundo para o terceiro trimestre de 2024, de 82.646 para 77.692, mostra uma redução de cerca de 8,4% (6.954 registros). Essa diminuição pode indicar uma melhoria na qualidade dos serviços ou na satisfação do público, refletindo uma gestão mais eficaz.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2023, o total de manifestações foi de 78.172, enquanto em 2024 esse número foi ligeiramente menor, totalizando 77.692.

A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com um aumento de 37.481 manifestações (47,9%) em 2023 para 43.742 (56,3%) em 2024. Isso indica uma crescente preferência pelo uso de plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 33.733 (43,2%) em 2023 para 27.320 (35,2%) em 2024. As manifestações presenciais também diminuíram, de 6.667 (8,5%) em 2023 para 6.140 (7,9%) em 2024.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação - 77,6%



Solicitação - 10,7%



Elogio - 6,2%



Denúncia - 3,5%



Informação - 1,3%



Sugestão - 0,7%

No terceiro trimestre, as reclamações diminuíram para 60.282, uma redução de aproximadamente 3,3% em comparação ao 2º trimestre. Embora ainda representem a maior parte das manifestações, essa queda pode ser interpretada como um sinal de que as ações corretivas implementadas durante o período começaram a surtir efeito.

As solicitações sofreram uma queda acentuada, passando de 12.225 para 8.312, o que representa uma redução de cerca de 32,2%. Essa diminuição pode indicar que os usuários estão utilizando o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta. Assim, a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

Essa mudança sugere uma adaptação do público às novas plataformas digitais, refletindo uma busca por maior eficiência e agilidade nos atendimentos.

Os elogios aumentaram de 4.164 para 4.785, indicando uma possível melhora na qualidade dos serviços, com mais pessoas reconhecendo aspectos positivos. As denúncias, por sua vez, subiram de 2.629 para 2.731, sugerindo uma maior disposição do público em relatar problemas ou uma conscientização crescente sobre como proceder em casos de irregularidades.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



**SERVIDOR PÚBLICO**

3.336



**AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

2.315



**ATENDIMENTO EM UBS**

2.105



**CRAS - VAGAS PARA ATENDIMENTO**

2.073



**CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS**

2.046

Ao comparar os dados do segundo e terceiro trimestres de 2024 notamos mudanças significativas nos atendimentos. No segundo trimestre, o CRAS teve 3.043 vagas, o maior número, seguido por 2.789 manifestações relacionadas aos servidor público, 2.715 para tapa-buraco e 2.324 em atendimento de Unidade Básica de Saúde - UBS.

Já no terceiro trimestre, o cenário mudou. O assunto servidor público aumentou para 3.336, aumento de 19,6%, tornando-se o tipo de assunto mais demandado. Por outro lado, as vagas para atendimento no CRAS caíram para 2.073, indicando uma redução significativa de 31,9%. O agendamento de consultas foi registrado com 2.315, enquanto o atendimento em UBS também diminuiu, caindo para 2.105.

Essas mudanças mostram uma reconfiguração dos assuntos ao longo dos trimestres, evidenciando a sazonalidade das demandas da sociedade. O aumento e a queda nas demandas indicam que as ouvidorias públicas devem estar atentas aos seus indicadores para se adaptarem rapidamente a essas mudanças. Se necessário, elas devem se articular internamente para reforçar o atendimento de um assunto específico.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI



## 104 Pedidos

10 DIAS  
TEMPO  
MÉDIO DE  
RESPOSTAS

100 %  
RESPONDIDO  
NO PRAZO

  
IDENTIFICADO  
49 %

  
ANONIMIZADO  
51 %

  
INTERNET  
95 %

  
PRESENCIAL  
5 %

No terceiro trimestre, a Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF) recebeu 104 pedidos de acesso à informação. Desses, 48 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder, inexistência da informação, duplicidade dos pedidos ou por serem denúncias, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação.

Dos 56 pedidos acolhidos, 48 tiveram acesso total à informação, 3 receberam acesso parcial e 5 tiveram o acesso negado.

As justificativas para a negativa de acesso ocorreram porque, em 4 dos pedidos, o processo decisório ainda estava em andamento, e 1 pedido foi considerado genérico.

# OUVIDORIA EM FOCO

## OGDF compartilha experiência em Linguagem Simples em evento da SEEC/DF

Iniciamos o terceiro trimestre com uma nova colaboração entre a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e a Secretaria de Economia do Distrito Federal (SEEC).

O evento ocorreu em tempo real na sala de inovação localizada no 16º andar do anexo do Buriti, transmitido através do canal da SEEC no Youtube.

O evento se concentrou na experiência da OGDF com a utilização da Linguagem Simples. O objetivo era promover a recém-estabelecida Política de Linguagem Simples e Direito Visual do GDF, relacionando-a com iniciativas positivas realizadas pela OGDF.



# OUVIDORIA EM FOCO

## 9º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria do DF

Foi divulgado no dia 16 de julho o edital do 9º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública. A premiação tem como objetivo estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as iniciativas das ouvidorias que fazem parte da rede que compõe as ouvidorias do Governo do DF.

Para a edição deste ano, o objeto principal serão as Cartas de Serviços ao Cidadão com propostas inovadoras na maneira como apresentam o conteúdo, seja na disposição das informações, seja na facilidade da linguagem empregada.

### 9º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA

2024

**1** Serão avaliadas e premiadas as "Melhores Cartas de Serviço ao Cidadão"

**2** Podem participar as Cartas de Serviços: Todas os órgãos pertencentes à da Rede SIGO/DF

Edital publicado:  
<https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/07/Edital-9o-Concurso-Melhores-Praticas-Ouvidoria.pdf>

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

😊 😊 😐 😞 😡

- Inovação e criatividade
- Apresentação e Acessibilidade
- Linguagem simples
- Replicabilidade



#### INSCRIÇÕES

1. Preencher e assinar formulário de inscrição;
2. Preencher e assinar a Declaração de Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão (assinatura obrigatória: ouvidor, ASCOM e dirigente máximo do órgão);
3. Carta de Serviços ao cidadão, em formato livre, como protótipo, contendo as informações e requisitos mínimos estabelecidas no Decreto Nº 38.419, de 25 de março de 2015.

O Formulário de inscrição, juntamente com a Declaração e o protótipo da Carta de Serviços deverão ser encaminhados, em formato pdf, pelo sei, para endereço: cgdf/ogdf/cigouv/dipro, em processo específico e com acesso restrito, justificado pela hipótese legal: "documento preparatório", dentro do mesmo período de inscrição.

#### ETAPAS

 <b>Inscrições</b> De 01 de agosto a 20 de setembro	 <b>Homologação</b> De 21 de setembro a 28 de setembro	 <b>Avaliação e Julgamento</b> De 29 de setembro a 25 de outubro	 <b>Resultado e Premiação</b> Evento em março de 2025 em comemoração ao dia da Ouvidoria
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

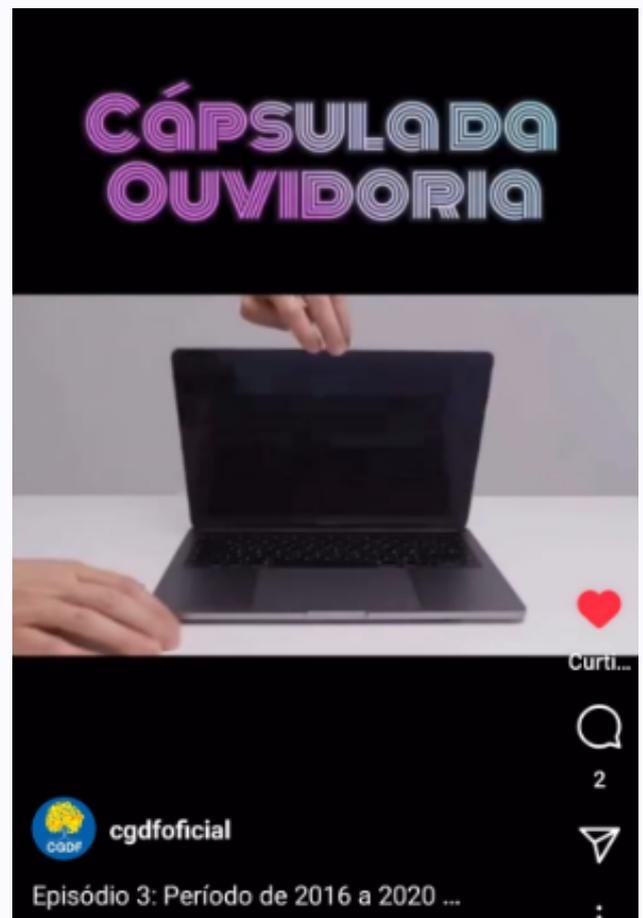
Controladoria-Geral do Distrito Federal 

# OUVIDORIA EM FOCO

## WEBSÉRIE - CÁPSULA DA OUVIDORIA

Para celebrar o 25º aniversário da Ouvidoria, a equipe de comunicação da Controladoria elaborou uma série de cinco vídeos que trazem entrevistas e mais detalhes sobre todas as transformações ocorridas desde a fundação da Ouvidoria do Distrito Federal, a padronização das práticas e a introdução dos canais digitais.

Clique nos links abaixo para acessar a WEBSÉRIE - Cápsula da Ouvidoria:



[Episódio 1: Introdução e Surgimento da Ouvidoria](#)

[Episódio 2: Era de 2010 a 2015](#)

[Episódio 3: Período de 2016 a 2020](#)

[Episódio 4: Era Moderna com Inteligência Artificial](#)

[Episódio 5 - Fala do Controlador Geral do Distrito Federal encerrando as comemorações dos 25 anos da OGDF](#)

# OUVIDORIA EM FOCO

## OGDF COORDENA OFICINA NO 3º FÓRUM DE GOVERNANÇA DA CGDF



A oficina “governança e redesenho de serviços na prática” foi liderada por Fernanda Oliveira, ouvidora-geral do DF e Aline Cruz, Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria.

O foco foi no debate de como a governança pode ser aplicada no redesenho de serviços públicos, buscando eficiência e melhores resultados para a sociedade.

Para aproximar o debate da realidade, foi apresentado um problema que a Ouvidoria da Administração de São Sebastião enfrentou, em relação ao descarte de resíduos em uma área de preservação.

A intervenção da Ouvidoria local, através de ações simples e inovadoras, solucionou o problema, transformando o local em um espaço de convivência para a comunidade.

# OUVIDORIA EM FOCO

## OGDF PARTICIPA DO 1º CAFÉ COM OUVIDORES DO TJDF

O encontro aconteceu no Tribunal de Justiça do DF - TJDF e reuniu a Controladoria-Geral do DF (CGDF), Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Superior Tribunal de Justiça (STJ) para uma manhã de troca de experiências e boas práticas na área de ouvidoria.

A CGDF foi representada pela ouvidora-geral do DF, Fernanda Oliveira.



# OUVIDORIA EM FOCO

## Conselho de Governança do GDF usará dados de ouvidorias para orientar políticas públicas

No dia 26 de agosto, o Conselho de Governança do Distrito Federal (CGov) reuniu-se para apresentar informações da Ouvidoria-Geral do DF, que serão usadas para direcionar políticas públicas com base nos registros realizados nas ouvidorias do GDF.

Ressaltou-se que as informações dos registros de ouvidoria podem orientar os gestores a tomar decisões que identifiquem as necessidades mais urgentes do cidadão do Distrito Federal.

O conselho é composto por membros da Secretaria de Economia (SEEC), Casa Civil (CACI), Secretaria de Governo (Segov-DF), Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), Secretaria de Educação (SEEDF), Secretaria de Saúde (SES-DF) e Secretaria de Segurança Pública (SSP-DF).



# OUVIDORIA EM FOCO

## 2ª EDIÇÃO - OUVIDORIA FORA DA CAIXA

Na segunda edição do evento Ouvidoria fora da Caixa aconteceu no dia 27 de setembro, com o objetivo de desenvolver atividades para a elaboração do percurso de formação da equipe da OGDF.

Inicialmente, foi conduzida uma pesquisa para identificar os interesses da equipe da OGDF em se capacitar em assuntos relacionados à sua área de atuação.

Fora do ambiente de trabalho, foram apresentados os resultados das sugestões que forneceram percepções valiosas para a elaboração do percurso de formação da equipe da OGDF. O estudo realizado com os servidores, que resultou em 62 propostas de formação a partir de 14 participantes.

Essa percepção deve orientar os próximos passos na elaboração da trilha de capacitação.



# FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA PÚBLICA

## OUVIDORES E EQUIPES:

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

**296**

**VAGAS  
DISPONIBILIZADAS**

# REUNIÕES, EVENTOS E PARTICIPAÇÃO



**PROJETOS DE  
OUVIDORIA  
EXECUTADOS**

**DESENHANDO  
O AMOR**

**SEAP**

**CAPACITAÇÃO DE  
SERVIDORES  
DE OUVIDORIA**

**SES**

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

**ESTRUTURAL**

**SANTA  
MARIA**

**PLANALTINA**

**RIACHO  
FUNDO**

**SAMAMBAIA**

# REUNIÕES, EVENTOS E PARTICIPAÇÃO



## REUNIÕES

**3º Reunião-Geral  
do SIGO**

**Laboratórios de  
Inovação:  
Aurora, coLAB-i e  
GNova**

## PARTICIPAÇÃO EM PREMIAÇÃO

**Inscrição do  
Participa-DF no 28º  
Concurso de Inovação  
no Setor Público da  
ENAP**



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

ASSESSORA ESPECIAL  
**KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA**

ASSESSORIA TÉCNICA  
**MARIA IZABEL BRAGA WEBER**

**ANDREIA CRISTINA SILVA DOS SANTOS**

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**

**ANDREIA CRISTINA SILVA DOS SANTOS**

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  
**EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA  
LUÍZA NUNES SILVA  
PATRÍCIA CAROLINE LEITE MENDES**