

# RELATÓRIO OUVIDORIA-GERAL

3º TRIMESTRE  
**2025**



# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## 3º TRIMESTRE - 2025

78.930

### MANIFESTAÇÕES

No terceiro trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de **78.930**, enquanto no mesmo período de 2024 foi de **77.692**.

Observamos que houve um leve aumento no número de manifestações registradas (**1,59%**).

- Julho:
  - 2025: 25.491 registros
  - 2024: 25.632 registros
- Agosto:
  - 2025: 25.815 registros
  - 2024: 26.143 registros
- Setembro:
  - 2025: 27.624 registros
  - 2024: 25.917 registros



# FORMAS DE ENTRADA



63,1%



INTERNET

29%



CENTRAL  
162

7,6%



PRESENCIAL

0,2%



OUTROS

- Observamos um aumento contínuo na utilização da internet como meio de entrada das manifestações ao longo dos trimestres de 2025, passando de 58,1% no 1º trimestre para 60,4% no 2º trimestre, alcançando 63,1% no 3º trimestre.
- Em comparação entre os dois primeiros trimestres de 2025, observou-se uma redução gradual no uso do telefone como meio de interação. No 1º trimestre, o telefone representava 34,2% das interações, percentual que caiu para 32,5% no 2º trimestre e atingiu 29% no 3º trimestre.
- As manifestações presenciais apresentaram relativa estabilidade ao longo de 2025, com leve redução do 1º para o 2º trimestre e posterior aumento no 3º trimestre, alcançando 7,6% no 3º trimestre de 2025.
- A categoria “Outros”, que inclui registros realizados em ações itinerantes e por meio de formulários, apresentou queda significativa no 2º trimestre de 2025, passando de 0,5% nos meses de janeiro, fevereiro e março para 0,1% no trimestre seguinte. No 3º trimestre, observou-se leve aumento, com o percentual atingindo 0,2%.

Os dados indicam uma crescente concentração dos atendimentos em canais digitais mais estruturados, reforçando a importância do investimento na qualificação desses meios.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



**78.1%** RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO **9.6%**

**7.2%** ELOGIO

DENÚNCIA **3.5%**

**1.1%** INFORMAÇÃO

**SUGESTÃO 0.5%**



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**2024**

**SERVIDOR PÚBLICO**

**3.336**

**AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

**2.315**

**ATENDIMENTO EM UBS**

**2.105**

**VAGAS CRAS**

**2.073**

**CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS**

**2.046**

**2025**

**SERVIDOR PÚBLICO**

**4.516**

**CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS**

**2.670**

**ATENDIMENTO EM UBS**

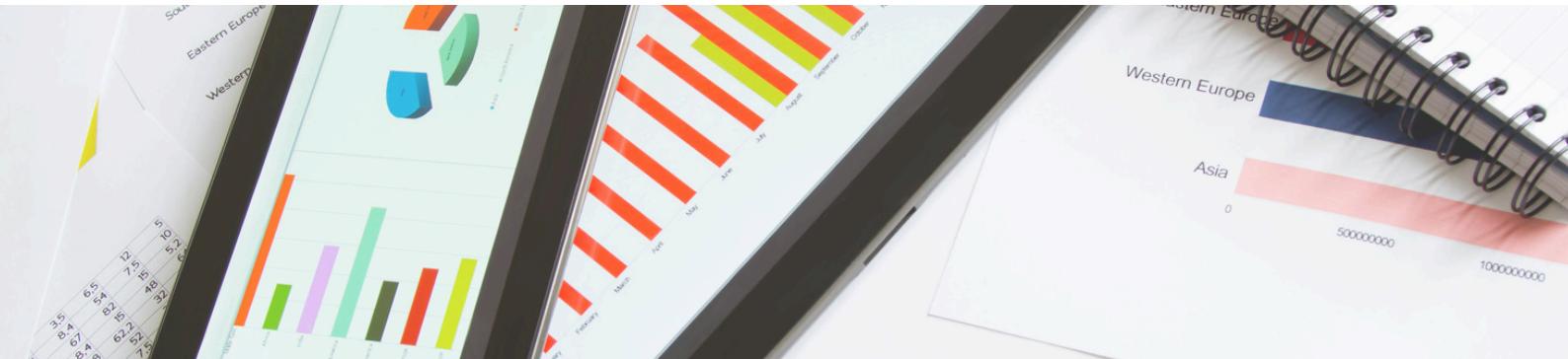
**2.391**

**ATENDIMENTO HOSPITALAR**

**2.338**

**AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

**2.143**



Durante o 3º trimestre de 2024, o assunto mais demandado foi “Servidor Público”, com 3.336 manifestações. No 3º trimestre de 2025, observou-se uma intensificação significativa desse tema: “Servidor Público” manteve-se na primeira posição, registrando 4.516 manifestações, o que representa um aumento expressivo em relação ao ano anterior.

Em 2025, o tema “Conduta do Motorista de Ônibus” passou a ocupar o segundo lugar entre os assuntos mais demandados, com 2.670 registros, configurando uma mudança relevante em relação a 2024, quando o tema estava em quinto entre os principais do trimestre.

Na sequência, os demais assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2025 apresentaram a seguinte configuração, distinta da observada em 2024:

- 3º lugar: Atendimento em UBS, que passou de 2.105 para 2.391 manifestações.
- 4º lugar: Atendimento Hospitalar, com 2.338 registros, inserindo-se entre os principais temas do trimestre.
- 5º lugar: Agendamento de Consultas, com 2.143 manifestações, mantendo-se entre os assuntos mais recorrentes, embora com leve redução em relação ao mesmo período de 2024.

Essas alterações evidenciam mudanças nas prioridades da população entre os anos analisados, revelando novas demandas e possíveis variações na percepção, no acesso e na qualidade dos serviços públicos ao longo do período.



# INDICADORES



**73%**

SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO  
DE OUVIDORIA

RECOMENDAÇÃO

**72%**

**67%**

SATISFAÇÃO  
COM O  
ATENDIMENTO

SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA

**78%**

**74%**

SATISFAÇÃO  
COM A  
RESPOSTA

RESOLUTIVIDADE

**36%**

## **Qualidade da Resposta**

A meta estabelecida para 2025 é de 61%, e no 3º trimestre foi alcançado o percentual de 74%, superando de forma significativa o valor esperado. O resultado reforça a tendência positiva observada nos trimestres anteriores e indica que a ouvidoria tem conseguido manter um padrão elevado quanto à qualidade das respostas. As estratégias adotadas demonstram estar consolidadas e apresentando bons resultados.

## **Recomendação da Ouvidoria**

A meta anual para este indicador é de 78%. No 3º trimestre, o índice de recomendação foi de 72%, mantendo-se praticamente estável em relação aos períodos anteriores, embora ainda abaixo da meta estabelecida. Apesar disso, o resultado reflete um nível satisfatório de confiança no serviço prestado. Recomenda-se aprofundar a análise dos fatores que impactam esse indicador, a fim de orientar ajustes e aprimoramentos nas estratégias adotadas.

## **Satisfação com a Ouvidoria**

A meta definida para satisfação com o serviço de ouvidoria é de 73%, percentual que foi exatamente alcançado no 3º trimestre. Ainda que tenha sido observada uma leve redução em comparação a trimestres anteriores, o indicador permanece dentro do parâmetro esperado. O resultado evidencia o compromisso contínuo da ouvidoria com a experiência do usuário, devendo ser monitorado para garantir sua manutenção ao longo do período.

## **Resolutividade**

A meta de resolutividade para 2025 é de 42%, porém, no 3º trimestre o índice alcançado foi de 36%, permanecendo abaixo do esperado. Observa-se uma leve redução em relação aos trimestres anteriores, o que mantém este indicador como um ponto de atenção. Torna-se necessário aprofundar a análise das causas que impactam a efetividade na solução das demandas, bem como implementar ações corretivas visando à melhoria desse resultado.



# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI 96

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

12 DIAS

54% PEDIDOS ACOLHIDOS

PEDIDOS

96 PEDIDOS RESPONDIDOS

100% DOS PEDIDOS RESPONDIDOS NO PRAZO

46% PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

Observou-se um volume elevado de pedidos de acesso à informação no período analisado, totalizando 96 solicitações. Quanto ao cumprimento dos prazos legais, 100% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo, mantendo um alto padrão de eficiência no atendimento. O tempo médio de resposta foi de 12 dias, resultado que representa melhora significativa em relação aos períodos anteriores e se alinha à média registrada em 2024.

Do total de pedidos, 54% foram acolhidos e 46% não acolhidos, indicando um bom nível de atendimento às solicitações apresentadas. Esses dados evidenciam o fortalecimento da capacidade de resposta da unidade, com elevado cumprimento dos prazos legais e maior celeridade no atendimento, refletindo a consolidação dos fluxos e procedimentos adotados para o tratamento das demandas de acesso à informação.

# INOVAÇÃO QUE APROXIMA A POPULAÇÃO



O Governo do Distrito Federal tem investido na ampliação do uso de novas tecnologias com o objetivo de fortalecer a participação cidadã e facilitar o acesso da população aos serviços de ouvidoria. Nesse contexto, destaca-se o projeto Participe Aqui, iniciativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), em parceria com a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (Secti-DF).

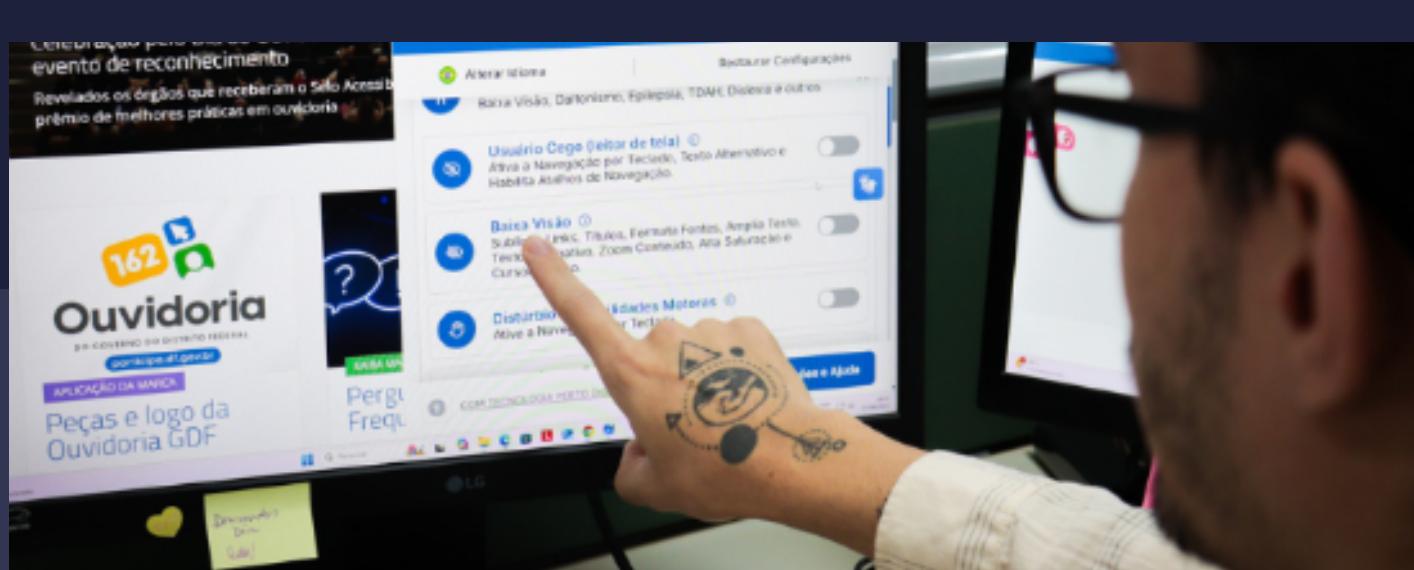
No âmbito do projeto, os totens itinerantes têm sido utilizados como ferramentas de aproximação entre a Ouvidoria e a população. Durante o 3º trimestre, um dos equipamentos foi instalado na Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF), durante a aula magna realizada no Campus do Lago Norte, ampliando o acesso da comunidade acadêmica aos serviços de ouvidoria do GDF.

Os totens permitem o registro de manifestações como sugestões, elogios, reclamações e denúncias de forma simples, rápida e intuitiva, por meio de tela sensível ao toque, sem a necessidade de conhecimento técnico prévio. O equipamento é integrado ao Participa DF, canal oficial de ouvidoria e de acesso à informação do Governo do Distrito Federal.

A iniciativa reforça o compromisso do GDF com a inclusão digital, a transparência e o fortalecimento do controle social, ao inserir os serviços de ouvidoria em espaços de formação e debate, como o ambiente universitário. A presença do totem na UnDF amplia as possibilidades de escuta ativa e incentiva a participação direta de estudantes e servidores nas decisões públicas.

A ação integra a estratégia de expansão dos totens itinerantes, que também têm sido disponibilizados em locais de grande circulação, como administrações regionais, estações de metrô, unidades de saúde e eventos públicos, contribuindo para a ampliação do alcance dos serviços de ouvidoria em todo o Distrito Federal.

# PARTICIPA DF E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA PASSAM A SER 100% ACESSÍVEIS DIGITALMENTE



A Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) implementou, no 3º trimestre, recursos de acessibilidade e inclusão digital em seus principais canais eletrônicos, incluindo o Participa DF, o Portal da Transparência do DF e os sites institucionais da CGDF e da Ouvidoria do DF. As melhorias visam ampliar o acesso de pessoas com deficiência, idosos e cidadãos com dificuldades de leitura ou navegação, fortalecendo a participação social e o controle cidadão.

As funcionalidades contemplam usuários cegos, com baixa visão, distúrbios motores, daltonismo, TDAH, dislexia e deficiência auditiva, permitindo ajustes de fonte, contraste e cores, navegação por teclado, leitor de texto, tradução em Libras e legendas automáticas para conteúdos audiovisuais. As ferramentas foram avaliadas por representantes da Secretaria da Pessoa com Deficiência do DF (SEPD), no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre os órgãos, com retorno positivo quanto à acessibilidade e à usabilidade dos sistemas.

A iniciativa reforça o compromisso da CGDF com a transparência, a equidade digital e a democratização do acesso aos instrumentos de ouvidoria e de acesso à informação, contribuindo para a construção de uma gestão pública mais inclusiva, participativa e acessível a toda a população do Distrito Federal.

# Lançado o edital da 2ª edição do Selo Acessibilidade para ouvidorias



Lançado o edital da 2ª edição do Selo Acessibilidade para ouvidorias

Iniciativa reconhece práticas inclusivas e reforça o compromisso com uma escuta pública acessível e aberta a todos

A Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) lançou o edital da segunda edição do concurso Selo Acessibilidade, iniciativa que reconhece e valoriza ações voltadas à promoção da acessibilidade realizadas pelas ouvidorias integrantes da rede de ouvidorias do GDF. O concurso integra as ações de fortalecimento dos direitos das pessoas com deficiência e do compromisso da administração pública com a inclusão.

A edição de 2025 estabelece critérios objetivos de avaliação, com foco em três pilares: atendimento em Libras, acessibilidade física e capacitação das equipes. A iniciativa é desenvolvida no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica entre a CGDF e a Secretaria da Pessoa com Deficiência do DF (SEPD) e busca incentivar a adoção de práticas que garantam atendimento adequado a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

As inscrições estarão abertas de 10 a 30 de setembro, com avaliação prevista para o período de 1º a 20 de outubro, e divulgação do resultado durante a Semana de Combate à Corrupção, na segunda quinzena de novembro. As ouvidorias que atenderem aos requisitos e obtiverem as maiores pontuações receberão o Selo Acessibilidade 2025, que poderá ser utilizado em materiais institucionais como símbolo de compromisso com a inclusão e a acessibilidade.

# **“Governança de Dados e Inventário da Informação: Fortalecendo a Inteligência nas Ouvidorias Públicas”**



A Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) promoveu o webinário “Governança de Dados e Inventário da Informação: Fortalecendo a Inteligência nas Ouvidorias Públicas”, iniciativa da Câmara Técnica de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), voltada ao fortalecimento da atuação das ouvidorias públicas no uso e na proteção das informações.

O evento abordou a importância da governança de dados, da proteção das informações recepcionadas pelas unidades de ouvidoria e do uso estratégico desses dados para o aprimoramento da gestão pública, em conformidade com a legislação vigente de proteção de dados pessoais. A capacitação teve como público-alvo servidores e colaboradores de ouvidorias públicas integrantes da Renouv.

Realizado de forma online, o webinário ocorreu no dia 10 de setembro, com transmissão pelo canal da Controladoria-Geral da União (CGU) no YouTube, e contou com certificação para os participantes que responderam ao questionário de avaliação, contribuindo para a qualificação técnica e o fortalecimento da inteligência nas ouvidorias públicas.

# Café com a Ouvidoria-Geral

**Na manhã do dia 21 de agosto, o Jardim Botânico de Brasília recebeu o Café da Manhã com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, realizado no Centro de Visitantes. A iniciativa integrou as ações de aproximação e fortalecimento da atuação em rede das ouvidorias do Governo do Distrito Federal.**

**O encontro reuniu ouvidores dos órgãos do GDF em um momento de integração, troca de experiências e diálogo sobre pautas relevantes para o aprimoramento das atividades das ouvidorias. A programação proporcionou um espaço qualificado de escuta e compartilhamento de boas práticas.**

**A ação reforçou a importância da transparência, da construção coletiva e da proximidade com a sociedade, contribuindo para o fortalecimento da atuação integrada das ouvidorias e para a melhoria contínua dos serviços públicos no Distrito Federal.**



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# Atualização da Carta de Serviços da CGDF



A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), em parceria com as subsecretarias da CGDF, concluiu a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão. O documento foi totalmente reformulado para alinhar-se à nova identidade visual da Controladoria-Geral, resultando em um material mais moderno, atraente e de fácil navegação para a população.

A atualização teve como foco principal a melhoria da experiência do usuário, garantindo que as informações sobre os serviços públicos sejam acessíveis e claras. Além da versão digital otimizada para o site, foi disponibilizada uma versão para impressão, assegurando a democratização do acesso aos direitos e deveres do cidadão em diferentes formatos e canais.

Esta iniciativa reforça o compromisso da CGDF com a transparência e a eficiência comunicativa. Ao tornar a Carta de Serviços visualmente mais estimulante e organizada, a instituição facilita o diálogo com a sociedade e fortalece a imagem da Ouvidoria como um canal de acolhimento e equidade no serviço público distrital.

# OGDF recebe Ouvidoria da Câmara Municipal da Serra (ES) para intercâmbio de boas práticas



A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) recebeu a visita institucional do Ouvidor da Câmara Municipal da Serra (ES), Rauvany Gonçalves Correa, reafirmando sua posição como referência nacional em gestão pública. O encontro, ocorrido na sede da Controladoria-Geral do DF, teve como foco o intercâmbio de experiências e o compartilhamento das metodologias que tornaram o sistema do Distrito Federal um modelo de eficiência e transparência para o país.

Durante a reunião, a equipe técnica detalhou os pilares da OGDF, com ênfase no funcionamento do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SIGO). Foram discutidos temas fundamentais como a automação de processos, o uso de tecnologia aplicada ao atendimento e os fluxos de trabalho em rede, elementos que garantem agilidade e qualidade no tratamento das demandas da sociedade.

O ouvidor capixaba ressaltou a importância do diálogo com a OGDF para aprimorar a participação cidadã e o controle social em sua localidade. A iniciativa consolida o compromisso da Ouvidoria-Geral do DF em exportar conhecimento técnico e atuar de forma colaborativa, fortalecendo a democracia e a transparência pública em diferentes esferas governamentais.

# Mentoria em Ouvidoria Pública: Rotinas, Ferramentas e Boas Práticas.



A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), iniciou, em setembro de 2025, a mentoria "Ouvidoria Pública: Rotinas, Ferramentas e Boas Práticas", um treinamento exclusivo voltado para servidores e colaboradores do Tribunal de Contas (TCDF) e do Ministério Público de Contas do Distrito Federal (MPCDF). Realizada na sala 1212 da CGDF, a iniciativa faz parte do fortalecimento da Rede Ouvir-DF e busca unificar procedimentos de atendimento e tratamento de dados entre as instituições de controle do Distrito Federal. O programa conta com a certificação oficial da Escola de Governo (EGOV) e visa consolidar a atuação ética e técnica das unidades de ouvidoria.

Com uma carga horária distribuída em encontros presenciais até novembro, o treinamento qualifica os participantes para o uso estratégico dos sistemas SIGO-DF e Participa DF. A grade curricular dedica atenção especial à conformidade com a LGPD no tratamento de dados pessoais e ao fortalecimento da cultura de produção de relatórios analíticos, permitindo que as instituições utilizem as manifestações dos cidadãos como ferramentas de gestão e melhoria contínua. Durante as atividades, os alunos participam de simulações práticas e estudos de caso que facilitam a transferência do conhecimento para o dia a dia institucional.

Ministrado por instrutores da própria CGDF e certificado pela EGOV, o curso fortalece a integração entre os órgãos de controle sem gerar custos adicionais para o Estado. É a inovação e a colaboração transformando a ouvidoria do DF!

# OGDF e SUBTC participam do Seminário Ouvidoria 360° na Secretaria de Saúde

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e a Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTC) marcaram presença no Seminário Ouvidoria 360°, realizado no dia 29 de setembro de 2025. O evento, sediado no auditório da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), reuniu especialistas e gestores para debater a integração e a modernização dos canais de escuta pública na área da saúde.

Durante o seminário, os representantes da Controladoria-Geral (CGDF) conduziram um painel focado na importância estratégica dos relatórios de Ouvidoria. A apresentação abordou como a transformação de manifestações em dados analíticos permite aos gestores identificar gargalos no atendimento e implementar melhorias imediatas nos serviços prestados à população. A participação técnica da SUBTC reforçou o papel da tecnologia e da inteligência de dados na construção desses indicadores.

A presença da OGDF no evento promovido pela SES-DF reafirma o compromisso com a padronização e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias do GDF. Ao compartilhar metodologias de análise e transparência, a Controladoria contribui para que as ouvidorias setoriais deixem de ser apenas canais de recebimento de reclamações e passem a atuar como ferramentas essenciais de governança e apoio à decisão governamental.

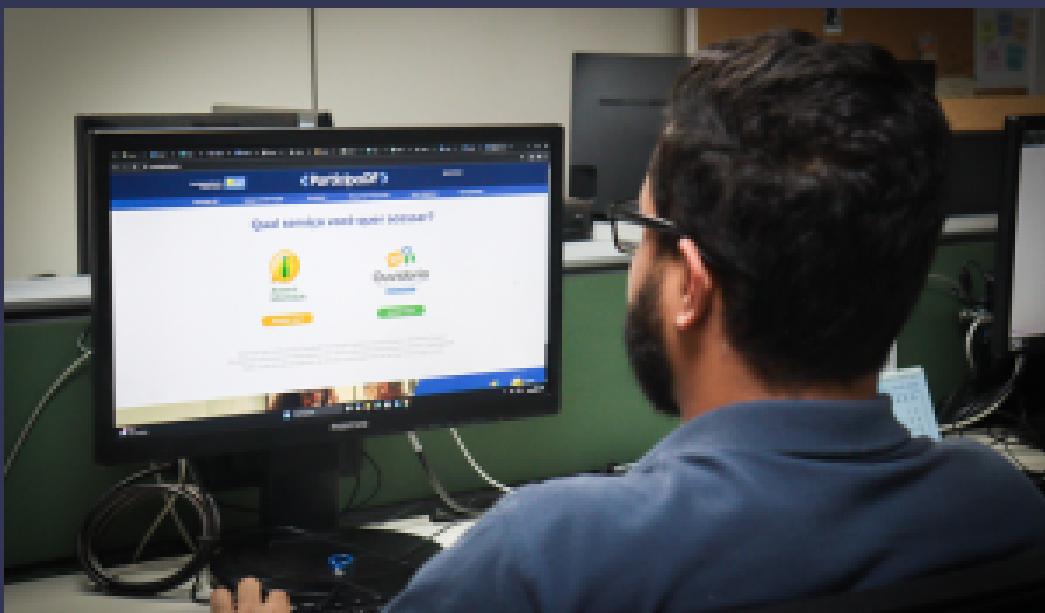


# Participa DF reforça segurança com vinculação obrigatória de CPF ao cadastro de empresas

Em setembro novas diretrizes visando maior segurança para o cadastro de pessoas jurídicas na plataforma Participa DF. A partir de agora, torna-se obrigatória a vinculação de um CPF válido ao CNPJ registrado. A medida visa alinhar o sistema à base da Receita Federal, reforçando a autenticidade das informações e prevenindo fraudes.

Empresas com dados irregulares, divergências cadastrais ou CNPJs baixados receberão notificações via sistema e poderão ter o acesso bloqueado temporariamente. A regularização é essencial para garantir a continuidade dos serviços de ouvidoria e acesso à informação, evitando impedimentos em novos registros ou consultas.

A atualização deve ser realizada diretamente na conta do usuário no Participa DF, onde o responsável deverá validar o CPF e confirmar os dados automáticos da empresa. Para suporte no processo, os operadores da Central 162 e do sistema permanecem disponíveis para auxílio presencial ou telefônico.



# GDF + PERTO DO CIDADÃO



## 55ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Sobradinho II/Buritizinho

- Administração Regional do Varjão;
- Administração Regional de Sobradinho I;
- Administração Regional de Sobradinho II;
- ADASA;
- EMATER;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS.

## 56ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Brazlândia

- Administração Regional de Brazlândia ;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS.
- ADASA;
- METRÔ;
- CAESB;

## 57ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Planaltina - Jardim Roriz

- Administração Regional de Arapoanga;
- Administração Regional de Sobradinho I;
- Administração Regional de Planaltina ;
- ADASA;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS;

# GDF + PERTO DO CIDADÃO



## 58ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Sol Nascente/Pôr do Sol

- Administração Regional de Ceilândia;
- ADASA;
- SLU;
- Secretaria de Estado de Saúde - SES.

## 59º Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Riacho Fundo II

- Administração Regional de Riacho Fundo II ;
- Administração Regional de Riacho Fundo I ;
- Administração Regional de Samambaia ;
- Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade – SEAC;
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS.
- ADASA;

## 60ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Vicente Pires - Colônia. Agrícola

- Administração Regional de Vicente Pires;
- Administração Regional de Candangolândia;
- FEPECS;
- Vice Governadoria
- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS;



## CURSOS PRESENCIAIS OFERTADOS PELA OGDF PARA REDE SIGO

### MÓDULO: Ouvidoria em ação - Obrigatório para novos ouvidores

Curso: Ouvidoria 360° - 2º turma

Temas: atendimento, tratamento de manifestações, atuação estratégica da ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e denúncia

115  
CAPACITADOS  
NOS  
3 CURSOS  
REALIZADOS

### MÓDULO: Inovação e resultados

Curso: Ouvidoria estratégica - 2º turma

Temas: Ouvidoria na governança de serviços, construção de projetos, trabalhando com informações estratégicas e estruturando dados.

### MÓDULO: Novos Temas

Curso: IA + Ouvidoria: Escutar, Entender e Agir com Inteligência - 1º e 2º turmas



## CURSOS À DISTÂNCIA OFERTADOS PELA OGDF

### MÓDULO: Novos Temas

Curso:

Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria - Turma 02 e 03

84  
CAPACITADOS  
NAS  
2 TURMAS  
REALIZADAS

# NOSSOS REGISTROS





OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

**DANIELA RIBEIRO PACHECO**

ASSESSORA ESPECIAL

**KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA**

ASSESSORA

**ROBERTO RICARDO RODRIGUES**

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E  
GOVERNANÇA EM OUVIDORIA

**ALINE DOS ANJOS CARNEIRO CRUZ**

DIRETORA DE DESENVOLVIMENTO E  
PROJETOS ESTRUTURANTES EM OUVIDORIA

**KÁSSIA NÚBIA RODRIGUES MATEUS**

DIRETORA DE INTELIGÊNCIA EM OUVIDORIA  
**MOHARA DE MELO GUIMARÃES**

COORDENADOR DE GESTÃO DO  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**CLEITON GONÇALVES OKI DE BRITO**

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO DE  
DENÚNCIAS

**MARINA DE SOUSA CARVALHO**

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO

**LITCYA COELHO ALVES DE OLIVEIRA**

GERENTE DE QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO EM OUVIDORIA

**JOÃO MANOEL DE MORAIS LEITE**

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

**MARIA ALTAIR VILANOVA VIANA**  
**NETA VALENTIM**

GERENTE DE MONITORAMENTO E  
QUALIDADE EM OUVIDORIA  
**WILLIANA JORGE OLIVEIRA**

ESTAGIÁRIAS

**ANA CAROLINA SOBRINHO SILVEIRA**  
**ANTÔNIA DIANA DE SOUSA**  
**EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA**  
**HELEN LEÃO BERTOLDO**  
**LUÍSA NUNES SILVA**  
**PATRÍCIA CAROLINE LEITE MENDES**