



Governo do Distrito Federal

Casa Civil

Gabinete

Ouvidoria



Relatório do 4º Trimestre de 2024
(Período: OUTUBRO a DEZEMBRO de
2024)





Governo do Distrito Federal
Casa Civil
Gabinete
Ouvidoria

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral

Daniela Ribeiro Pacheco

Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil do DF

Gustavo do Vale Rocha

Chefe de Gabinete Casa Civil

Laís Barufi de Novaes

Secretaria Executiva Institucional da Casa Civil

Cristiano Lopes da Cunha

Secretaria Executiva de Gestão Estratégica da Casa Civil

Bruno Sigmaringa Seixas

Secretaria Executiva de Relações Parlamentares da Casa Civil

Maurício Antônio do Amaral Carvalho

Ouvidor da Casa Civil

Sérgio Gaze de Moura

Equipe Ouvidoria:

Edna Vilas Boas Silva

Christiane Andréa de Melo Leite Caldas



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama geral das atividades realizadas pela Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal no período de outubro a dezembro de 2024.

A Ouvidoria, enquanto um canal de comunicação entre o governo e a sociedade, desempenha um papel fundamental na garantia da transparência, da eficiência administrativa e na resolução de demandas, críticas e sugestões dos cidadãos.

A Ouvidoria da Casa Civil responde pelas demandas dos órgãos:

- Gabinete do Governador;
- Casa Civil;
- Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência - SEPD;
- Secretaria Extraordinária de Relações Internacionais - SERINTER;
- Secretaria de Projetos Especiais – SEPE;
- Secretaria de Relações Institucionais - SERINS.

Neste documento, são apresentados os registros de atendimentos, a análise das principais demandas recebidas, bem como as ações adotadas para solucionar os problemas e as melhorias implementadas a partir do feedback da população.

A Casa Civil, por meio de sua Ouvidoria, reafirma seu compromisso com a cidadania e com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.



1. Objetivos da Ouvidoria

A Ouvidoria da Casa Civil do Governo do Distrito Federal (GDF) tem como principais objetivos:

- **Garantir a transparência e a acessibilidade:** Oferecer um canal de comunicação direto e acessível à população para que ela possa se manifestar sobre as ações e serviços prestados pela Casa Civil.

- **Receber e tratar manifestações:** A Ouvidoria recebe reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relacionadas às atividades da Casa Civil, buscando identificar falhas ou problemas nos serviços prestados e sugerir melhorias.

- **Promover o controle social:** Facilitar a participação da sociedade no acompanhamento das ações do Governo, proporcionando um espaço para o cidadão exercer seu direito de fiscalizar as políticas públicas e a gestão pública.

- **Aprimorar os processos internos:** Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria nos processos e procedimentos da Casa Civil, contribuindo para a eficiência e a qualidade da gestão pública.

- **Facilitar o atendimento ao cidadão:** Buscar soluções para as demandas e problemas dos cidadãos, promovendo o atendimento eficaz e ágil, além de fornecer um retorno claro sobre as questões levantadas.

- **Assegurar a ética e a responsabilidade na administração pública:** Garantir que as ações da Casa Civil estejam em conformidade com os princípios da ética, legalidade, transparência e responsabilidade pública.

Em resumo, a Ouvidoria da Casa Civil do GDF tem um papel crucial no fortalecimento da interação entre o governo e a sociedade, com foco em resolver problemas e aprimorar a gestão pública.

Ela também atua como um instrumento de controle e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.



2. Metodologia

Para a elaboração deste relatório, foram analisados os registros de atendimentos realizados através dos diversos canais disponibilizados pela Ouvidoria, dos quais discriminamos abaixo:

2.1 Online (site da Ouvidoria):

Acessando o portal da Ouvidoria do GDF através do site oficial: <https://www.ouvidoria.df.gov.br>

No site, o cidadão preenche um formulário online para registrar sua reclamação ou solicitação.

2.2 Telefone:

Telefone 162, que é o canal de atendimento da Ouvidoria do GDF. É uma central de atendimento que possibilita fazer reclamações, sugestões ou denúncias.

2.3 Atendimento presencial:

Comparecendo diretamente à Ouvidoria do GDF, localizada no Edifício Anexo do Palácio do Buriti, sala 406, no horário de 9h00 às 11h00 e das 15h00 às 17h00

A coleta de dados foi realizada de forma sistemática, com categorização das demandas por tipo, urgência e área de atuação.



3. Principais Demandas Recebidas

Durante o período analisado, as principais demandas recebidas pela Ouvidoria da Casa Civil do DF foram:

- Atrasos no atendimento a processos administrativos: Muitos cidadãos relataram atrasos nos processos de solicitação de serviços e benefícios.
- Falta de informações claras sobre procedimentos: Diversas manifestações indicaram a necessidade de informações mais acessíveis sobre como acessar serviços e resolver pendências.
- Infraestrutura e acessibilidade: Demandas relacionadas à melhoria da infraestrutura e da acessibilidade de alguns serviços oferecidos.

Essas demandas foram encaminhadas aos setores responsáveis para a devida análise e providências.

O detalhamento das manifestações encontram-se discriminadas na página seguinte.

4. Ações Corretivas e Melhorias Implementadas

Em resposta às solicitações da população, foram implementadas ações corretivas e melhorias nos serviços prestados. Destacam-se:

1. Capacitação dos servidores para aprimorar o atendimento ao público;
2. Ampliação e fortalecimento da interação da Ouvidoria junto às Secretarias vinculadas e unidades da Casa Civil, de forma a otimizar o processo de atendimento, garantindo maior agilidade e transparência na tramitação dos processos administrativos.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA



Figura 1 Fonte Sistema Participa -DF

Durante o período de 01/10/2024 a 31/12/2024 a Ouvidoria da Casa Civil atendeu um total de 417 (quatrocentos e dezessete) manifestações, sendo:

- 88,2% referente a reclamações;
- 5,3% delas referente a solicitações;
- 3,1% elogios;
- 2,4% informação e
- 1,0% referente a denúncias e sugestões.

As manifestações foram recebidas por meio dos seguintes canais: telefone, portal eletrônico e presencialmente.

O Gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês), desses registros.

Manifestações 4º Trimestre de 2024	
Outubro	134
Novembro	151
Dezembro	132
Total	417

Figura 2 Fonte Sistema Participa-DF



EVOLUÇÃO MENSAL – 4º TRIMESTRE 2024

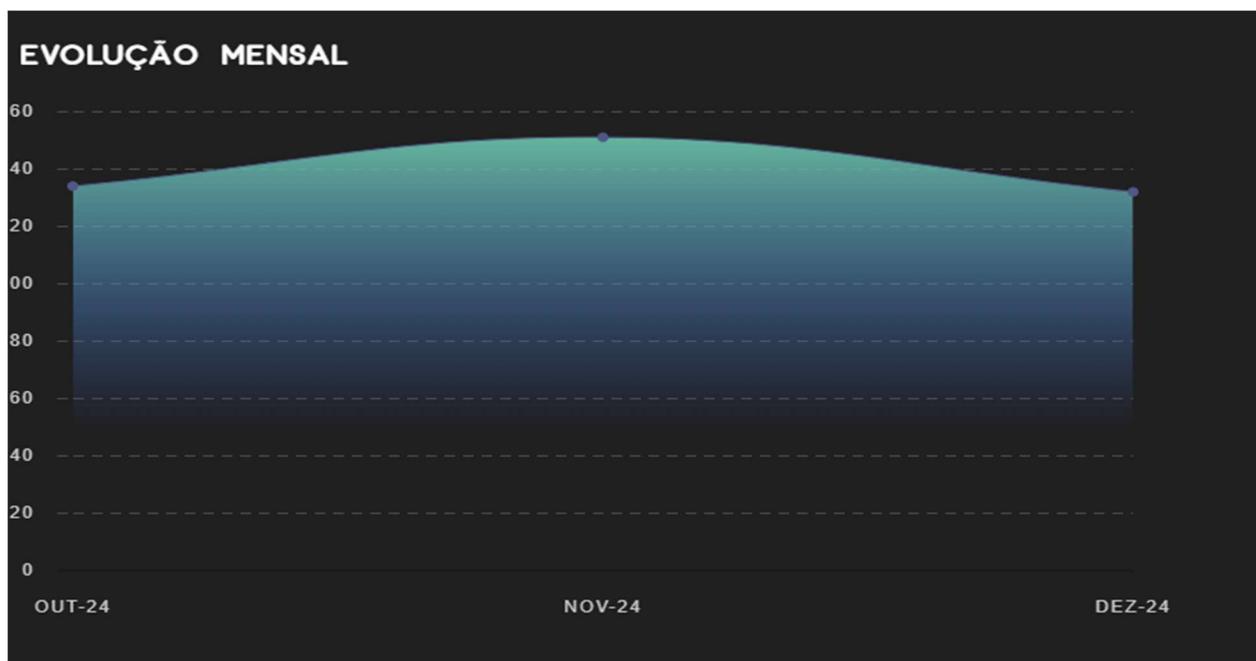


Figura 3 Fonte Sistema Participa-DF

Observou-se um aumento no número de manifestações do mês de outubro para o mês de novembro, seguido por uma discreta redução no mês de dezembro – **15,92%**

Esse comportamento pode indicar variações nas demandas dos usuários ou alterações no cenário relacionado aos serviços prestados, o que pode ajudar a entender as possíveis causas e identificar padrões ao longo do tempo.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

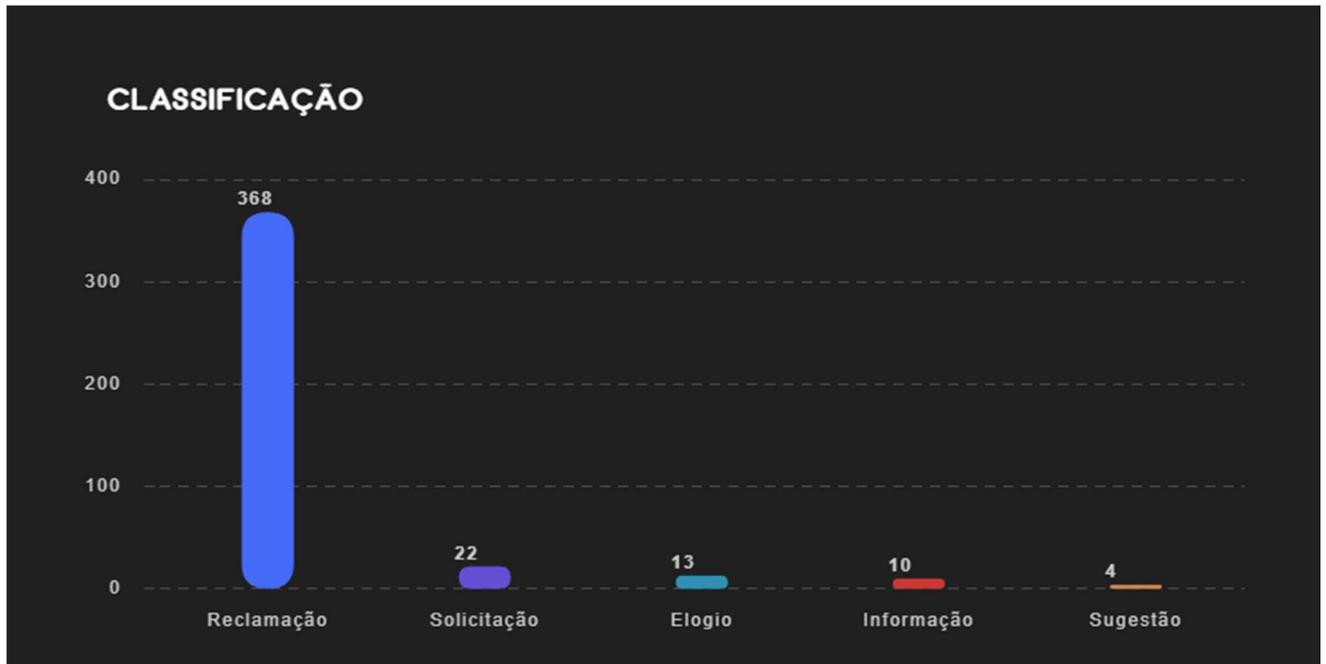


Figura 4 Fonte Sistema Participa-DF



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS E DEMANDADOS DA CASA CIVIL E SECRETARIAS VINCULADAS

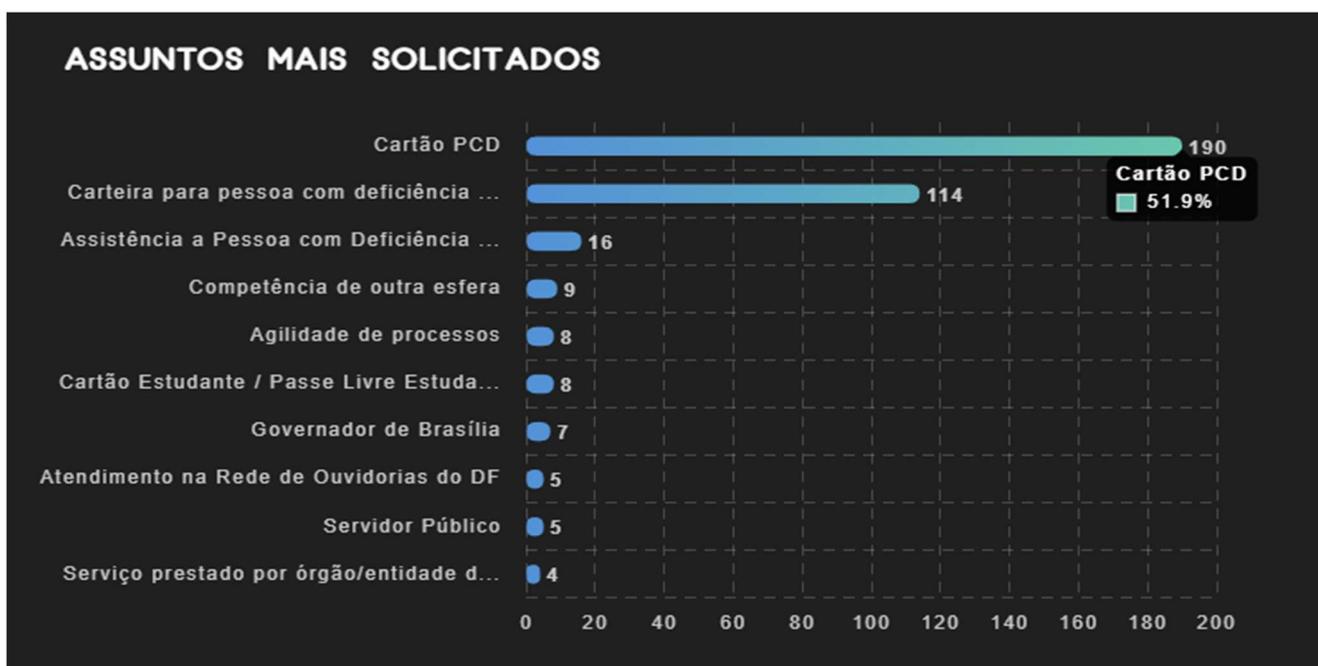


Figura 5 Fonte Sistema Participa-DF



RESOLUTIVIDADE

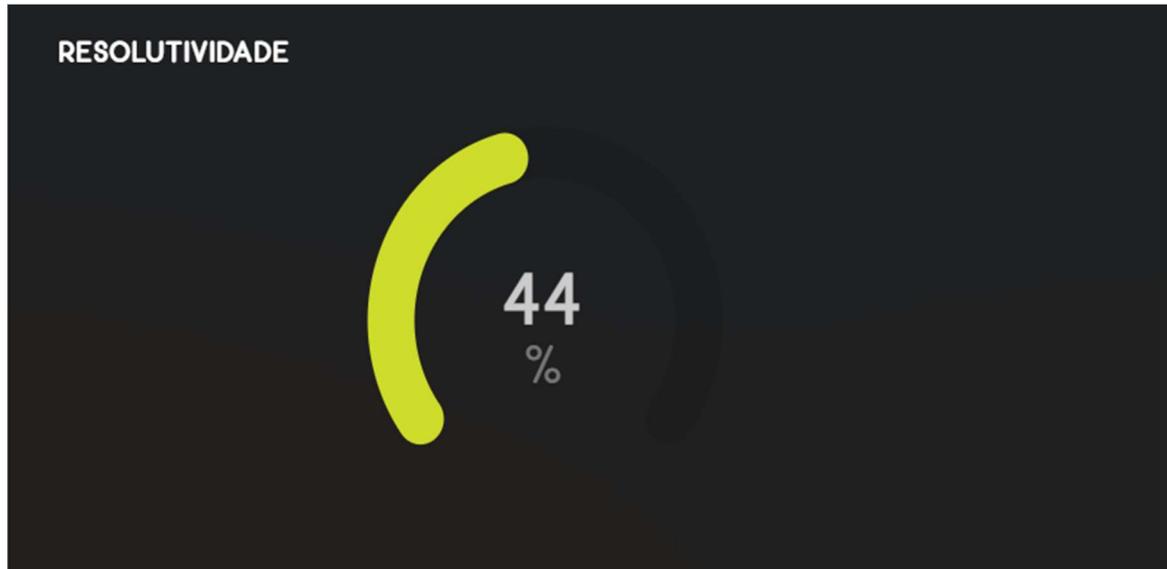


Figura 6 Fonte Sistema Participa-DF

FORMAS DE ENTRADA

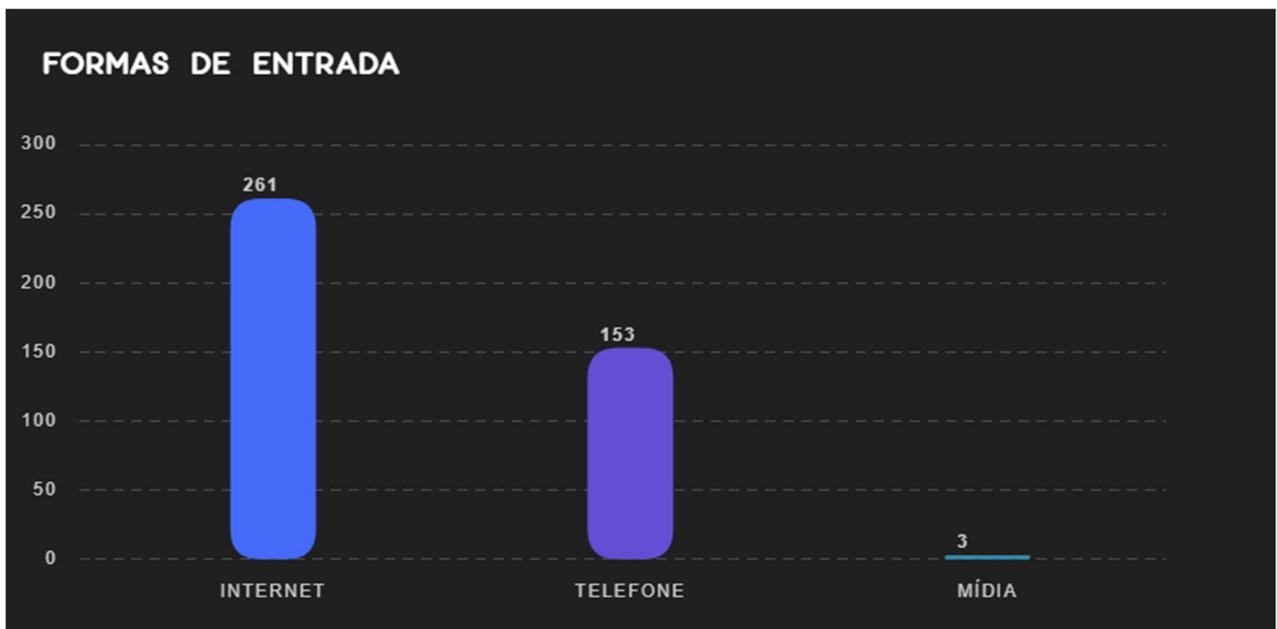


Figura 7 Sistema Participa-DF



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

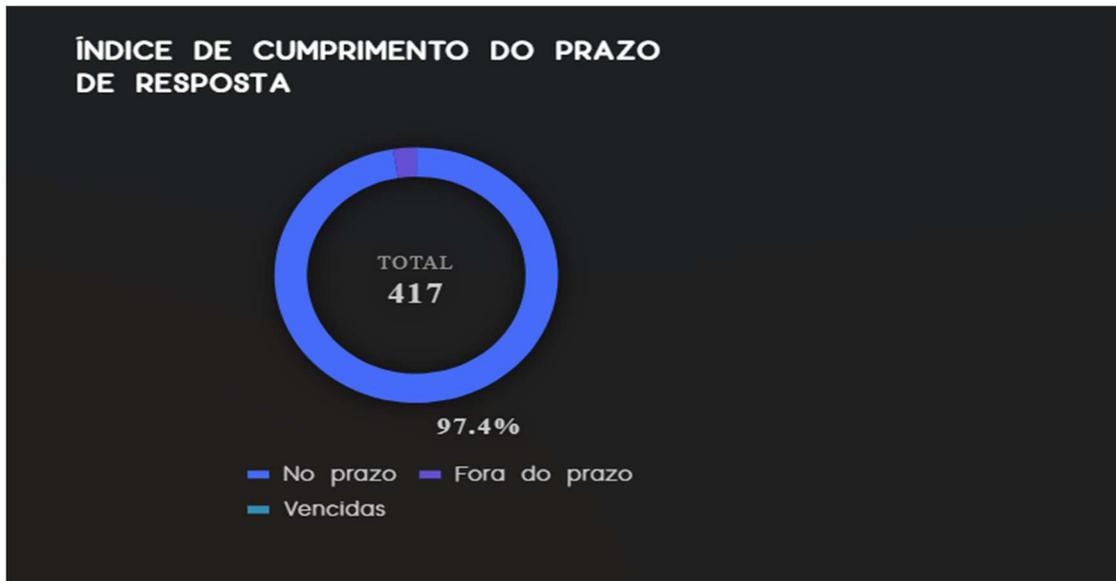


Figura 8 Fonte Sistema Participa-DF

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

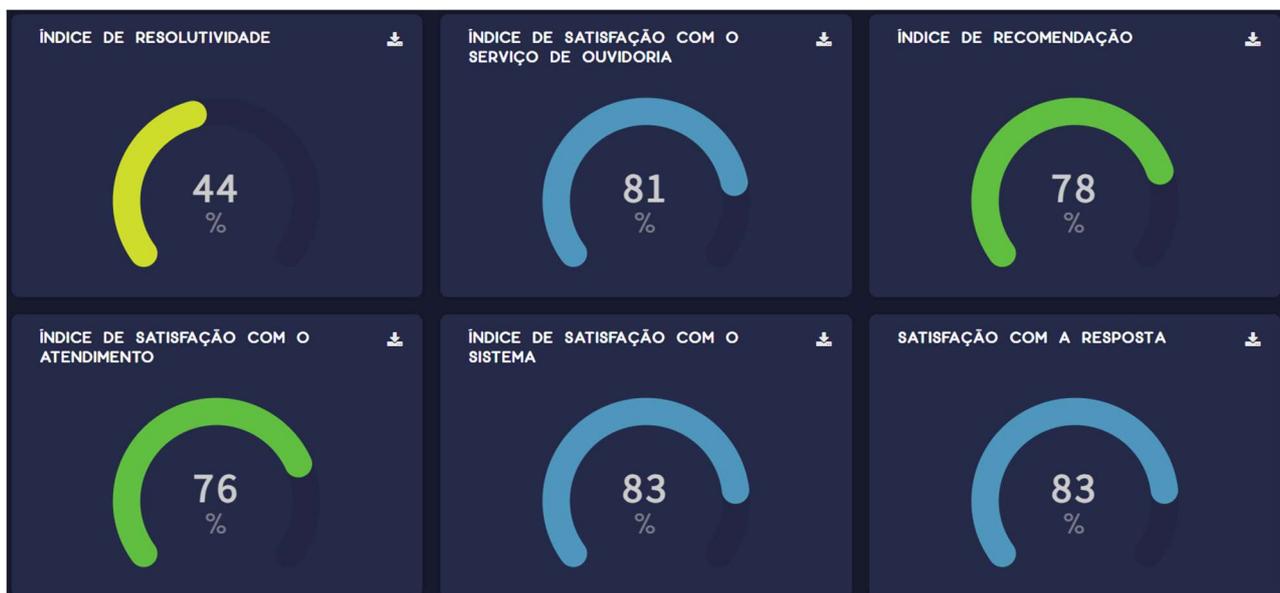


Figura 9 Fonte Sistema Participa-DF



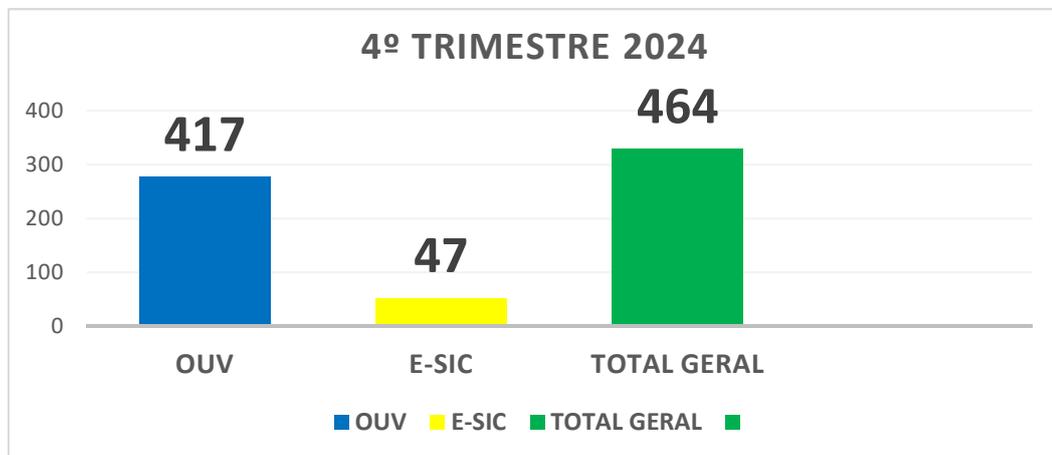
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF



No período de outubro a dezembro de 2024, foram registrados 47 (quarenta e sete), pedidos de informação pela Lei de Acesso a Informação.

Houve um **redução de 15,45%** em comparação ao trimestre anterior – 55 Pedidos registrados no 3º trimestre do Exercício de 2024

TOTAL GERAL MANIFESTAÇÕES OUV E E-SIC





CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Ouvidoria apresenta uma análise das manifestações recebidas, destacando o crescente engajamento da população com os canais de comunicação.

As demandas foram tratadas de maneira eficiente, com encaminhamentos adequados e dentro dos prazos estabelecidos.

Contudo, identificamos oportunidades de aprimoramento, especialmente na agilidade das respostas e na comunicação interna entre os setores.

A capacitação contínua das equipes da Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal e a maior divulgação das ações são essenciais para garantir um atendimento ainda mais eficiente e transparente.

Por fim, as recomendações aqui expostas visam contribuir para a construção de um processo cada vez mais eficiente, inclusivo e transparente, consolidando a Ouvidoria como um instrumento vital para o aperfeiçoamento da gestão pública e para a construção de um governo mais próximo e acessível aos cidadãos do Distrito Federal.