

CASA CIVIL

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE - 2025



QUEM SOMOS

GOVERNADOR DO DF

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR -GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA -GERAL

Daniela Pacheco

Secretário De Estado Chefe da Casa Civil

Gustavo do Vale Rocha

Chefe de Gabinete Casa Civil

Laís Barufi de Moraes

**Secretaria Executiva
Institucional da Casa
Civil**
Raimundo Dias Irmão Júnior

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

Equipe Ouvidoria

**Edna Vilas Boas
Christiane Caldas**

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como propósito apresentar, de forma objetiva e acessível, as ações desenvolvidas pela **Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal** no período de **julho a setembro de 2025**.

A Ouvidoria atua como um **canal de comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal**, recebendo e acompanhando manifestações como **reclamações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informação**.

Cada registro contribui para o aprimoramento dos serviços públicos e para o fortalecimento da gestão participativa.

No terceiro trimestre, a Ouvidoria da Casa Civil atendeu manifestações referentes ao Gabinete do Governador, à Casa Civil e às seguintes Secretarias vinculadas:

- Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD)
- Secretaria de Relações Internacionais (SERINTER)
- Secretaria de Relações Institucionais (SERINS)
- Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN) - a contar de 20/08/2025, conforme Decreto nº 47.586/2025

Neste documento, estão reunidos os principais números, temas e resultados do período, bem como as ações adotadas para atender as demandas dos cidadãos.

A **Ouvidoria da Casa Civil** reafirma seu **compromisso com a escuta ativa, o acolhimento e a transparência**, buscando constantemente aprimorar a qualidade do atendimento e fortalecer a **confiança** entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal.

NOSSOS NÚMEROS

3.º TRIMESTRE 2025

573

REGISTROS NO 3º TRIMESTRE

Fonte: Sistema Participa-DF



Internet 65,4%



Central 162 - 33,7%



Presencial - 0,7%



Ouvidoria Itinerante - 0,2%

**Aumento em
relação ao 2º
trimestre do ano
anterior: 136,78%**



📈 O total de manifestações passou de 242 (2024) para 573 (2025) – um aumento de **aproximadamente 137%**.

Esse crescimento pode estar relacionado à maior divulgação dos canais de Ouvidoria e, especialmente, à demora nos atendimentos da Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD), órgão vinculado que concentra o maior número de demandas direcionadas à Ouvidoria da Casa Civil.

Formas de Entrada - Comparativo 2024 x 2025

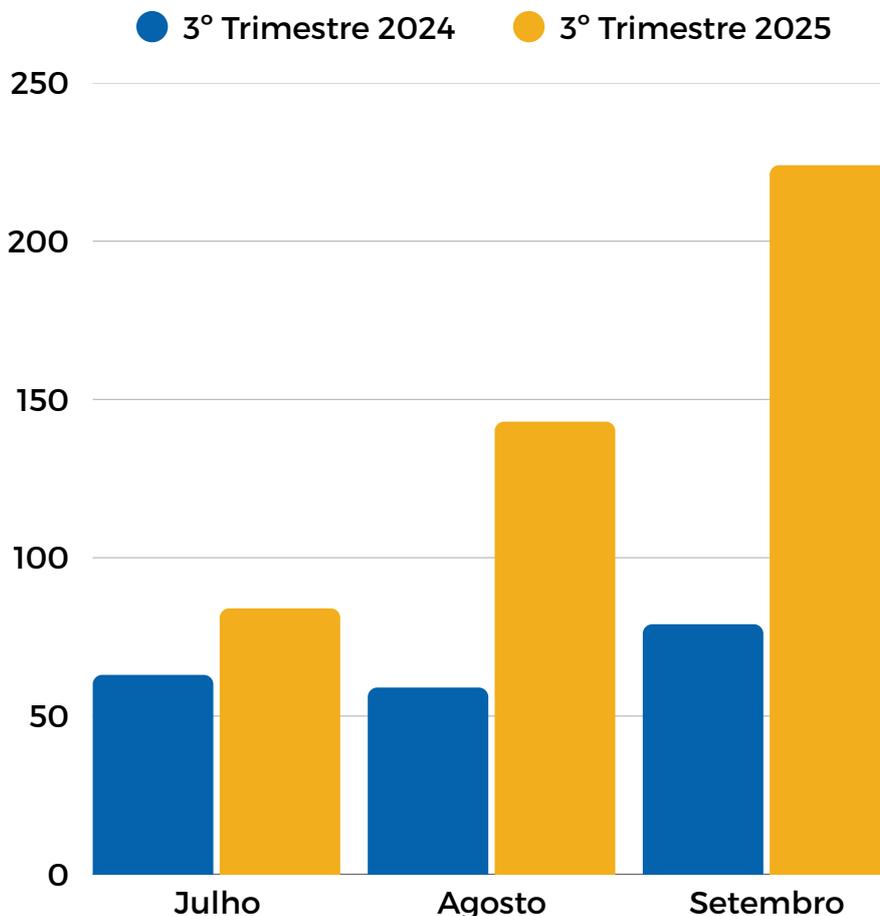
📈 Crescimento significativo nas manifestações em 2025, com destaque para os canais digitais.

- 💻 Internet: passou de 162 para 375 registros → +131,5%
- 📞 Telefone: passou de 79 para 193 registros → +144,31%
- 🏛️ Presencial, mídia e itinerante: números residuais, mas mantêm o caráter de proximidade com o cidadão.

O aumento reflete a preferência pelos **canais online**, que oferecem maior **agilidade, acessibilidade e praticidade** no envio das manifestações.

COMPARATIVO MENSAL 2024 X 2025

Fonte: Sistema Participa-DF



Análise Comparativa - 3º Trimestre 2024 x 3º Trimestre 2025

A comparação entre os períodos indica **aumento bastante elevado** no número de reclamações em **dois dos três meses** analisados:

- Julho **subiu** de 63 para 84 registros
- **Agosto cresceu mais ainda**, de 59 para 143 registros **+142,37%**
- **Setembro aumento significativo e alarmante - quase 185% a mais que o trimestre de 2024**

O aumento observado no último trimestre merece atenção, pois pode indicar problemas pontuais ou recorrentes nos serviços públicos, em comparação ao mesmo trimestre do exercício anterior.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Fonte: Sistema Participa-DF

**CARTÃO
PCD**



Alta procura por emissão, renovação e informações sobre o benefício.

1º Assunto

**CARTEIRA
PARA
PESSOA COM
DEFICIÊNCIA**



Demanda significativa pela carteira de identificação e seus benefícios.

2º Assunto

**AGENDAMENTO
DE CONSULTAS -
HVEP**



Demandas sobre dificuldades no acesso a consultas e atendimentos no Hospital Veterinário*

* As demandas sobre proteção animal surgiram neste trimestre, após a incorporação da SEPAN à Casa Civil pelo Decreto nº 47.586/2025.

3º Assunto

**ASSISTÊNCIA À
PESSOA COM
DEFICIÊNCIA**



Emissão e renovação do benefício assistencial

4º Assunto

**LEIS E
DECRETOS DO
GOVERNO DE
BRASÍLIA**



Dúvidas sobre normas vigentes e sugestões, críticas e mensagens direcionadas ao chefe do Executivo.

5º Assunto

INDICADORES

Qualidade da
resposta

71%



Satisfação com
o sistema

71%



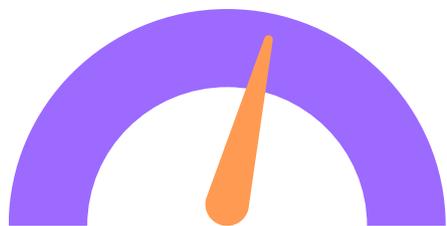
64%

Satisfação com
a ouvidoria



57%

Recomendação



50%

Satisfação com
atendimento



38%

Resolutividade

Fonte: Sistema Participa-DF

ANÁLISE DOS INDICADORES

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria da Casa Civil indica níveis moderados de aprovação, com destaque para a qualidade da resposta (71%) e a satisfação com o sistema (71%), que mantiveram bom desempenho.

Os índices de satisfação geral com a Ouvidoria (64%) e de recomendação (50%) demonstram percepção positiva, mas com espaço para aprimoramento.

O ponto de atenção é a **resolutividade (38%)**, que reflete a necessidade de maior agilidade e efetividade nas respostas aos cidadãos.

A Ouvidoria da Casa Civil reafirma seu compromisso em aprimorar continuamente seus processos para oferecer um atendimento cada vez mais **eficiente, transparente e acolhedor**.



SIC | Serviço de
Informação ao
Cidadão

Acesso à Informação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

49

Total de
pedidos

4

Recurso 1^a
instância

1

Recurso 2^a
instância

100

% resposta
no prazo

Fonte: Sistema Participa-DF

ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Casa Civil recebeu 49 pedidos de acesso à informação.

Respondemos efetivamente todos os pedidos e observamos uma **redução de 10,91%** nas solicitações em relação ao mesmo período de 2024.

O resultado reforça o **compromisso da Casa Civil** com a **transparência ativa** e a disponibilização de informações de forma **clara e acessível ao cidadão**.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



- **Curso EAD LAI na prática, promovido pela EGOV, de 04/08 a 04/09/2025**



- **Café com Ouvidoria - Jardim Botânico de Brasília - dia 21/08/25**



- **16ª Reunião Extraordinária da Governança Pública dia 09/10/2025**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O terceiro trimestre de 2025 foi marcado pelo **aumento no volume de manifestações e pela ampliação do alcance da Ouvidoria da Casa Civil**, resultado da incorporação de novas atribuições, como as demandas relativas à **Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN)**.

Apesar do crescimento expressivo nos registros, a Ouvidoria manteve o compromisso com a **qualidade do atendimento, a escuta ativa e o retorno ao cidadão**, reforçando seu papel como **canal de diálogo, transparência e participação social**.

A análise dos dados evidencia **avanços importantes**, mas também aponta **desafios**, especialmente quanto à **resolutividade**. Para que a Ouvidoria da Casa Civil avance nesse indicador, é fundamental **aprimorar a gestão dos prazos de resposta da Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD)**, órgão vinculado que ainda concentra o **maior volume de demandas registradas** na Ouvidoria da CACI.

Esses pontos servirão de base para o **planejamento das próximas ações**, com foco em aprimorar os fluxos internos, fortalecer a integração com as áreas técnicas e garantir maior eficiência nas respostas.

A Ouvidoria da Casa Civil reafirma seu compromisso de **evoluir continuamente**, oferecendo ao cidadão um **atendimento cada vez mais ágil, transparente e humanizado**.