



Governo do Distrito Federal
Casa Civil
Gabinete
Ouvidoria



Relatório Anual de Ouvidoria

Casa Civil

Exercício 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 ano de 2024.

A Ouvidoria, como instância responsável pela mediação entre a administração pública e a sociedade, tem como missão promover a transparência, assegurar os direitos dos cidadãos e contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pela Casa Civil.

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.

Ao longo do período em questão, a Ouvidoria se empenhou em receber, encaminhar e dar retorno às manifestações dos cidadãos, buscando sempre a resolução das demandas de forma célere, eficiente e em conformidade com as normas e diretrizes do GDF.

Este relatório tem como foco a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas, destacando as áreas mais demandadas, as principais soluções adotadas e as melhorias sugeridas.

Além disso, o relatório apresenta um panorama das ações realizadas pela Ouvidoria para promover a melhoria contínua dos serviços prestados, com o intuito de estreitar o relacionamento com a população e fortalecer o processo de gestão pública transparente e participativa.

Este documento serve, portanto, como um instrumento de prestação de contas à sociedade, evidenciando os resultados alcançados, os desafios enfrentados e as perspectivas de aprimoramento para os próximos períodos.



1. Metodologia

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

1.1 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.

1.2 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.

1.3 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.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

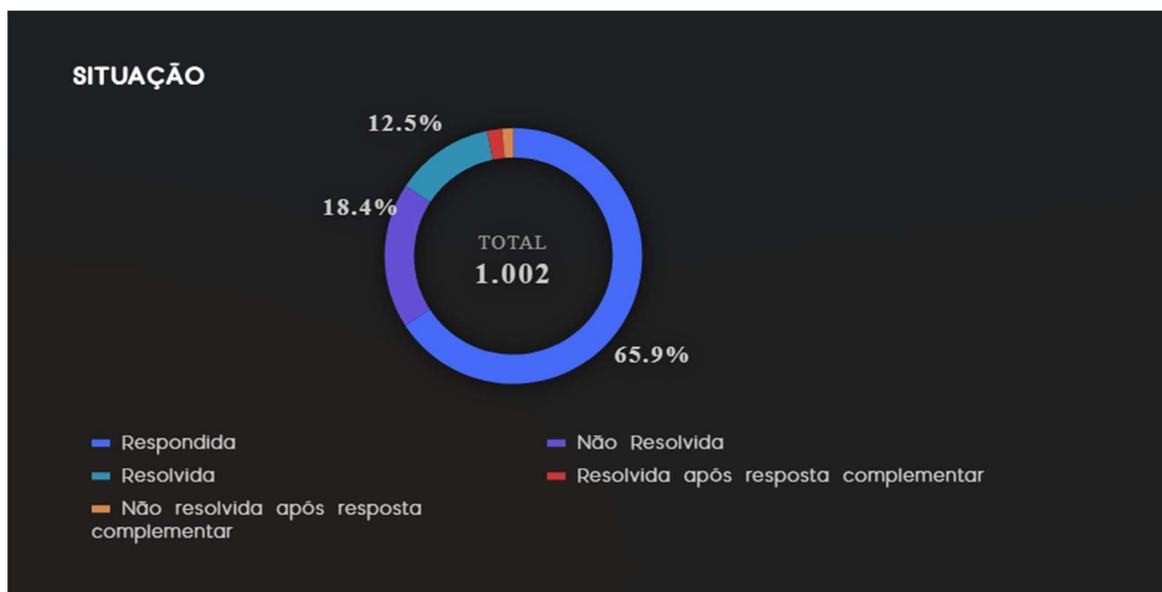


Figura 1 Fonte Sistema Participa -DF

Durante o Exercício de 2024 a Ouvidoria da Casa Civil atendeu um total de 1.002 (um mil e dois) manifestações, sendo:

- 84,5% a reclamações;
- 7,1% delas referentes a solicitações;
- 3,5% elogios;
- 3,2% informação e
- 1,0% referente a denúncias;
- 0,7% sugestões.

TOTAL: 1.002 MANIFESTAÇÕES

Observa-se um aumento de 12,2% no número de manifestações em comparação ao Exercício anterior – de 900 para 1.002.



EVOLUÇÃO MENSAL NO DECORRER DO ANO DE 2024

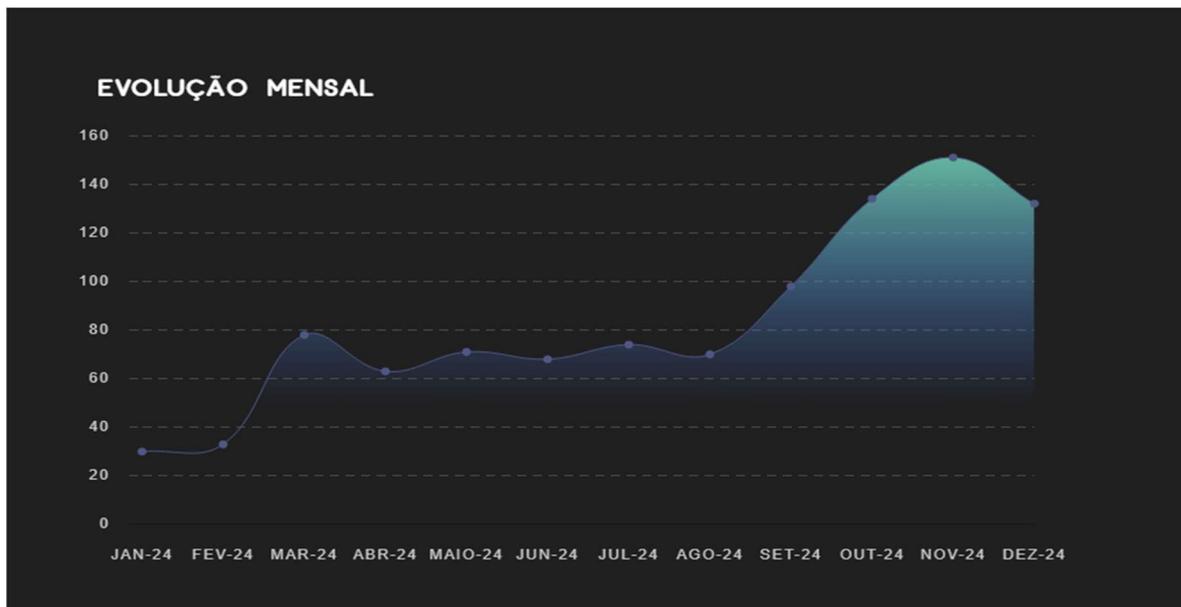


Figura 2 Fonte Sistema Participa-DF

Segue abaixo uma Análise Geral do Evolução Mensal no ano de 2024:

Crescimento significativo ao longo do ano, **com destaque para o segundo semestre.**

Três fases principais **podem ser identificadas:**

- **Fase 1 – Estável/Baixo Crescimento (JAN a FEV):**

Janeiro e fevereiro apresentaram os menores números de manifestações do ano (cerca de **30 a 35**).

Crescimento expressivo em março, com salto para aproximadamente **75 unidades.**

- **Fase 2 – Estabilização (ABR a AGO):**

Valores entre **60 e 75**, com **ligeiras oscilações mensais.**

Essa fase parece ser de consolidação, com desempenho moderado, porém estável.

- **Fase 3 – Aceleração e Pico (SET a NOV):**

Forte crescimento a partir de setembro, com o valor saltando para cerca de **100 manifestações**, atingindo o **pico em novembro (aproximadamente 150).**

Dezembro – Leve Queda:

Dezembro registra uma pequena queda, fechando com cerca de 130 manifestações, ainda acima da média anual.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

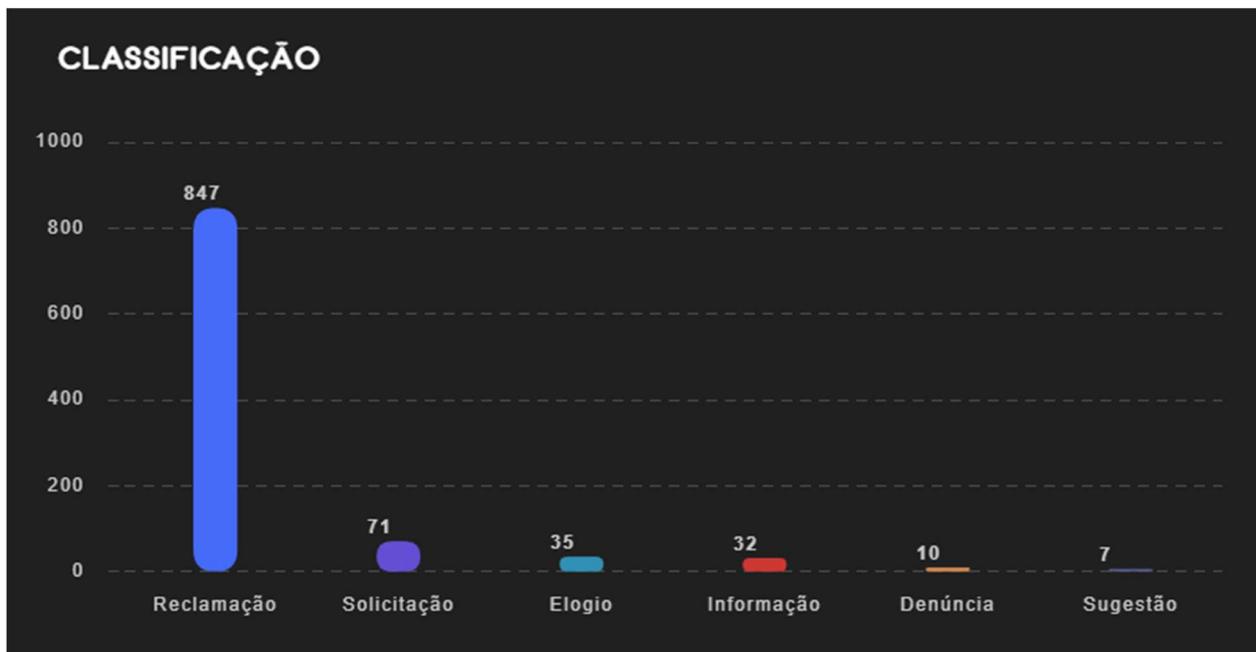


Figura 3 Fonte Sistema Participa-DF

Classificação	Quantidade	Representatividade (%)
Reclamação	847	82,5%
Solicitação	71	6,9%
Elogio	35	3,4%
Informação	32	3,1%
Denúncia	10	1,0%
Sugestão	7	0,7%
Total	1.002	100%



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Figura 4 Fonte Sistema Participa-DF

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DA CASA CIVIL E SECRETARIAS VINCULADAS

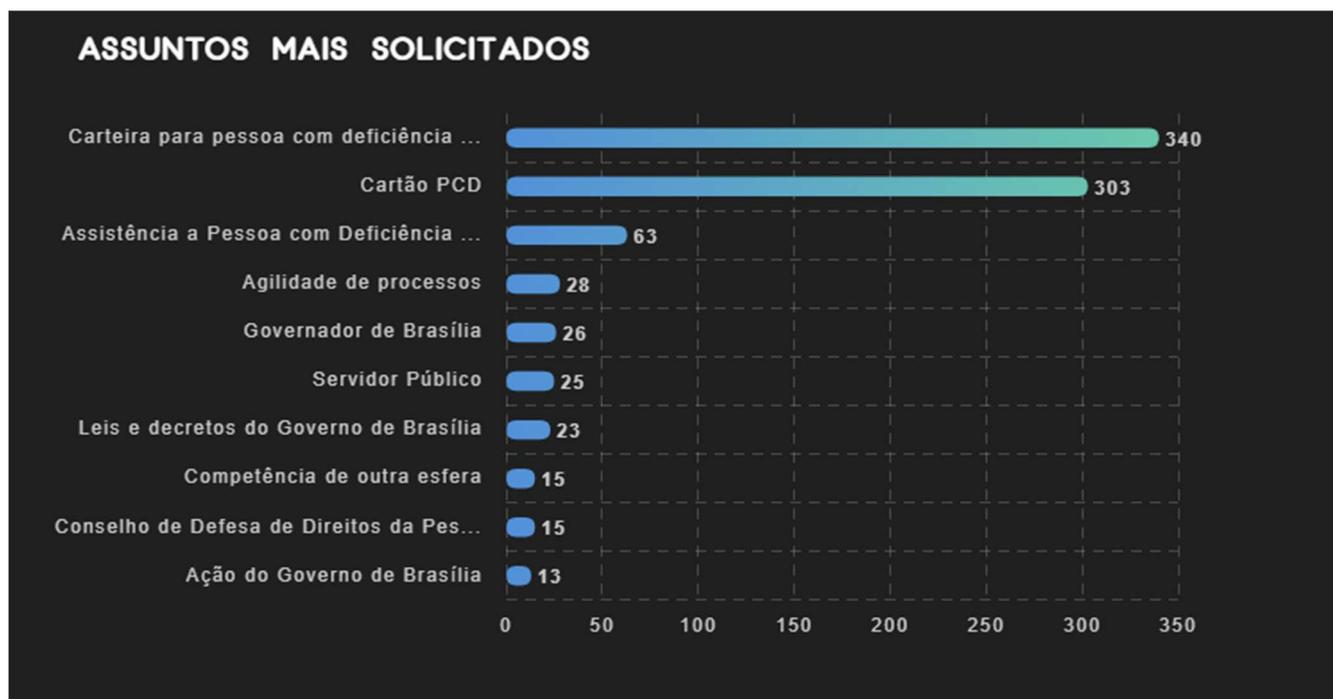


Figura 5 Fonte Sistema Participa-DF



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



Figura 6 Fonte Sistema Participa-DF



TOTAL GERAL MANIFESTAÇÕES OUV E E-SIC – ANO DE 2024

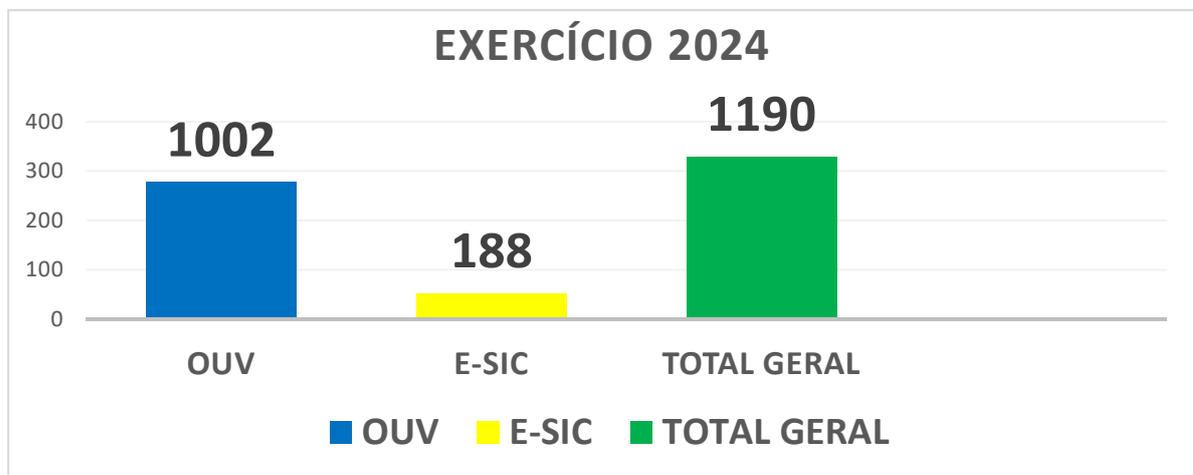


Figura 7 Fonte Sistema Participa-DF



Governo do Distrito Federal

Casa Civil

Gabinete

Ouvidoria

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF



No Exercício de 2024 foram registrados 188 (cento e oitenta e oito) pedidos de informação pela Lei de Acesso a Informação.

Houve um **aumento na ordem de 70,90%** em comparação ao ano anterior – 110 Pedidos registrados em 2023.



ANÁLISE GERAL E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos aqui uma análise geral relativo ao ano de 2024:

1. Assuntos Mais Solicitados

Os temas mais demandados indicam um foco evidente em assuntos ligados à **acessibilidade e inclusão**, especialmente para pessoas com deficiência:

Carteira para pessoa com deficiência (340 solicitações)

Cartão PCD (303 solicitações)

Assistência à Pessoa com Deficiência (63 solicitações)

Esses três temas, somados, representam **mais da metade do total de solicitações**, o que revela uma **alta demanda por políticas públicas e serviços voltados ao público PCD**.

Outros temas aparecem com muito menos frequência, como “Agilidade de processos” (28), “Governador de Brasília” (26), e “Servidor Público” (25), demonstrando que há um foco bastante direcionado na área social.

2. Indicadores de Satisfação e Desempenho

Apesar dos altos índices de satisfação em diversos aspectos, a **efetividade do serviço ainda é um desafio**:

Índice de Resolutividade: 42%

Um dos pontos mais críticos. Menos da metade das demandas são efetivamente resolvidas. Isso pode indicar falhas nos encaminhamentos, na articulação interinstitucional ou nos prazos de resposta.

Índices de Satisfação (entre 76% e 80%)

Serviço de Ouvidoria: 78%

Recomendação: 76%



Atendimento: 76%

Sistema: 80%

Resposta: 77%

Apesar da baixa resolutividade, os usuários ainda avaliam positivamente a **experiência geral**, o que pode estar relacionado ao bom atendimento, clareza nas informações ou à facilidade de uso do sistema.

Alta demanda por inclusão

A expressiva procura por serviços voltados a pessoas com deficiência aponta para a necessidade de **priorização e fortalecimento dessas políticas públicas**, com ampliação do acesso e da agilidade no atendimento.

Baixa resolutividade exige atenção

Mesmo com bons índices de satisfação, a baixa resolutividade compromete a efetividade da ouvidoria. Isso pode gerar frustração a longo prazo, especialmente se não houver retorno concreto para as solicitações.

Satisfação como ativo

A avaliação positiva do sistema e do atendimento indica que a **interface com o cidadão está bem estruturada**. Isso deve ser mantido e utilizado como base para evoluir os aspectos mais críticos, como a capacidade de resposta.

Oportunidade de melhoria interinstitucional

Como muitos assuntos envolvem outras esferas ou órgãos, **reforçar parcerias e fluxos internos de resolução** pode elevar significativamente o índice de resolutividade.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024, a Ouvidoria da Casa Civil do Governo do Distrito Federal reafirmou seu papel como ponte essencial entre a sociedade e a administração pública, promovendo a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

As manifestações recebidas ao longo do ano forneceram subsídios importantes para o aprimoramento das políticas públicas, contribuindo para a tomada de decisões mais alinhadas às reais necessidades da população.

O compromisso com a cidadania ativa e com a escuta responsável esteve presente em cada atendimento realizado.

Encerramos este relatório com o reconhecimento da Ouvidoria como instrumento fundamental de gestão participativa e com o firme propósito de seguir fortalecendo a relação de confiança entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal.