



**Relatório do 3º Trimestre de 2024**  
**(Período: JULHO a SETEMBRO 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 julho a setembro 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 01/07/2024 a 30/09/2024 a Ouvidoria da Casa Civil atendeu um total de 242 (duzentos e quarenta e duas) manifestações, sendo:

- 83,1% a reclamações;
- 7,4% delas referentes a solicitações;
- 5,0% elogios;
- 2,9% informação e
- 0,8% referente a denúncias e sugestões.

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

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

Manifestações 3º Trimestre de 2024	
Julho	74
Agosto	70
Setembro	98
<b>Total</b>	<b>242</b>

Figura 2 Fonte Sistema Participa-DF



## EVOLUÇÃO MENSAL – 3º TRIMESTRE 2024

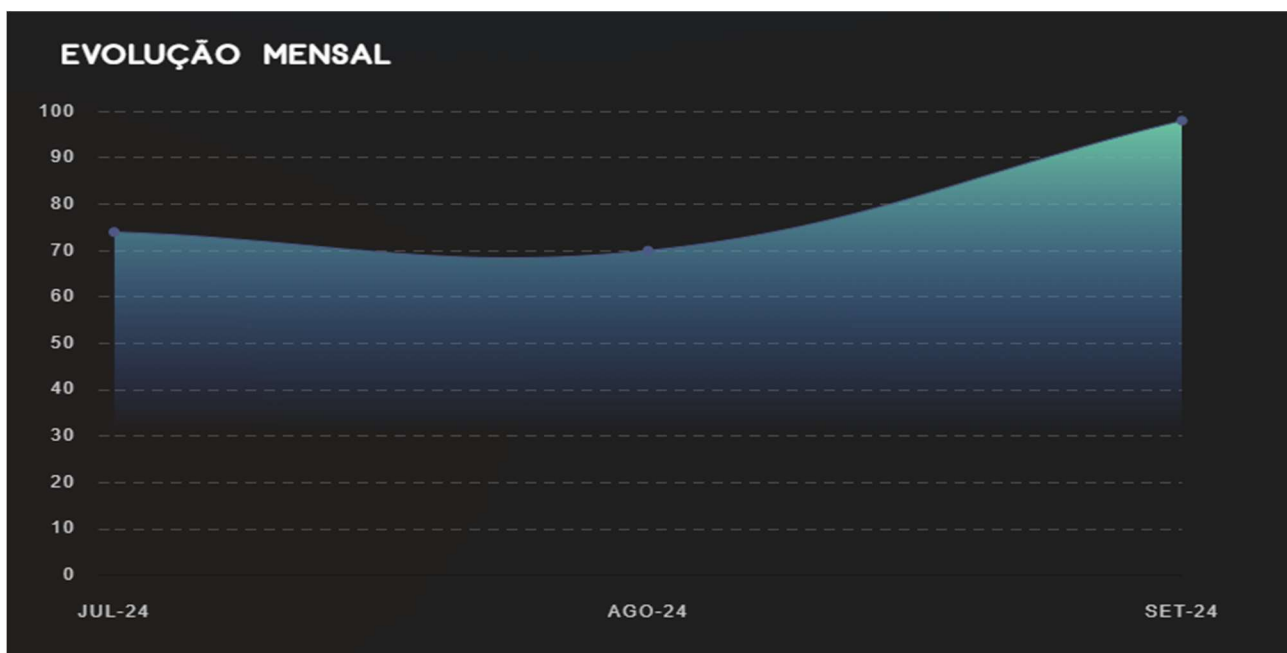


Figura 3 Fonte Sistema Participa-DF

Observa-se um aumento significativo no número de manifestações registradas ao longo do 3º trimestre, com uma tendência **crescente** desde o início até o final do período analisado – **32,43%**.

Esse aumento pode indicar um maior engajamento da comunidade ou a identificação de novas questões que demandam atenção.

É importante destacar esse padrão para que se possam investigar as causas e identificar possíveis áreas que necessitam de intervenção ou melhoria.





## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

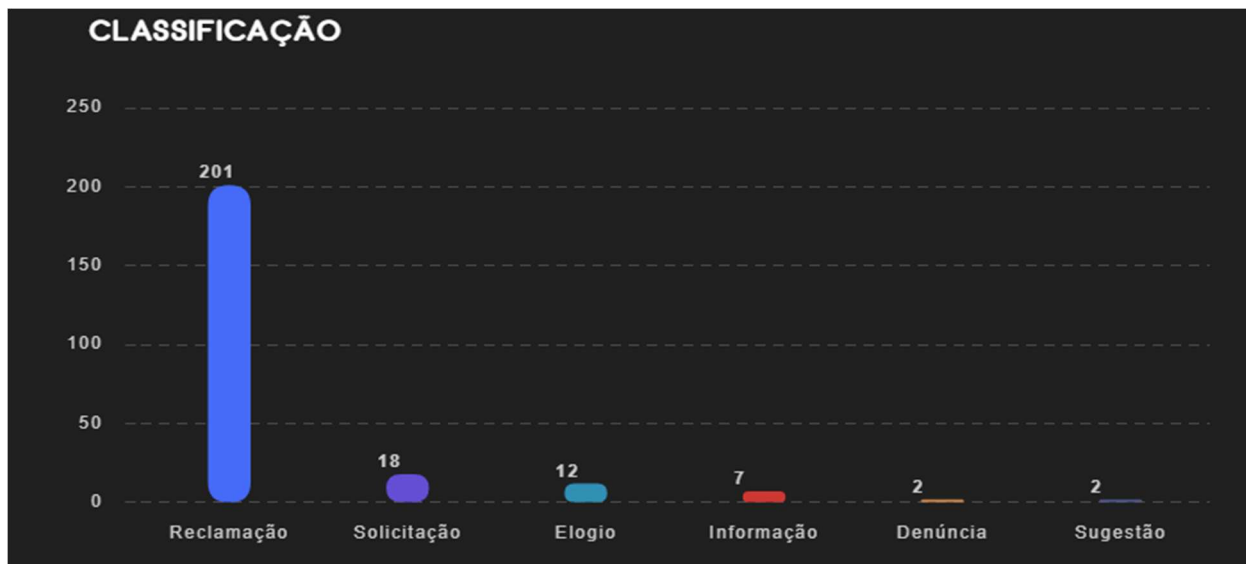


Figura 4 Fonte Sistema Participa-DF

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS E DEMANDADOS DA CASA CIVIL E SECRETARIAS VINCULADAS

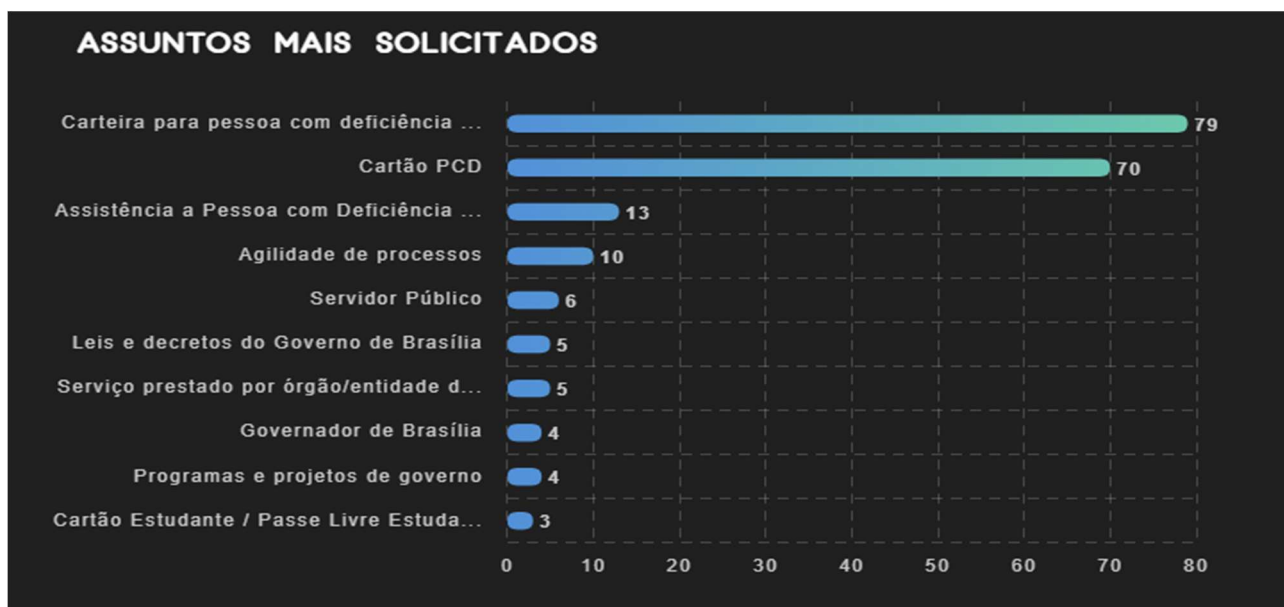


Figura 5 Fonte Sistema Participa-DF



## RESOLUTIVIDADE

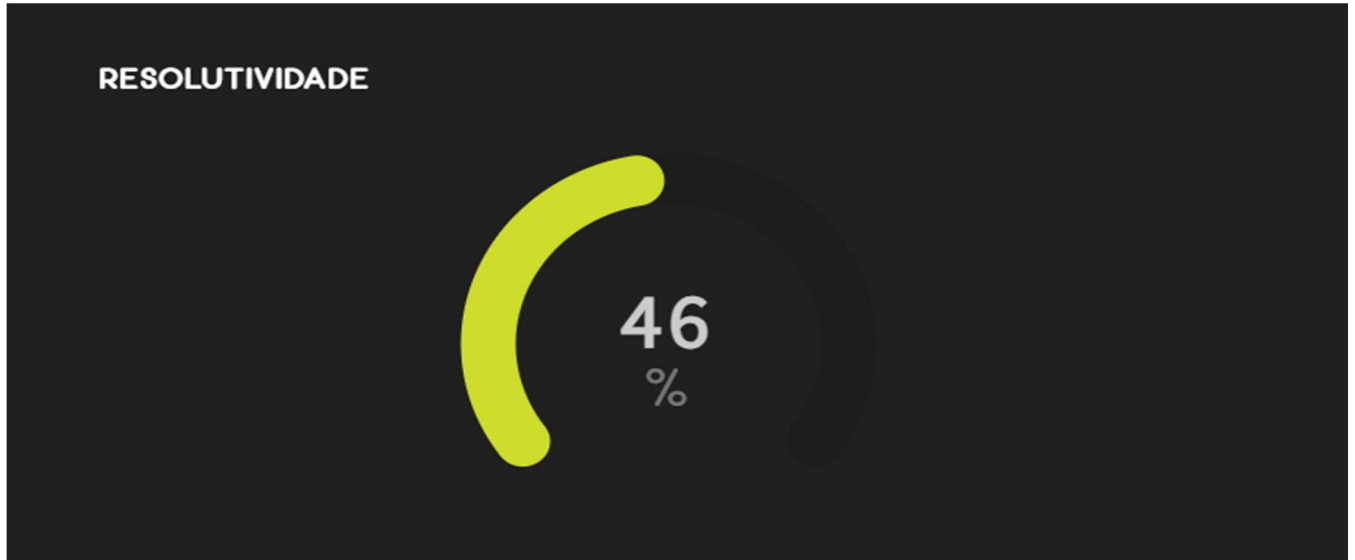


Figura 6 Fonte Sistema Participa-DF

## FORMAS DE ENTRADA

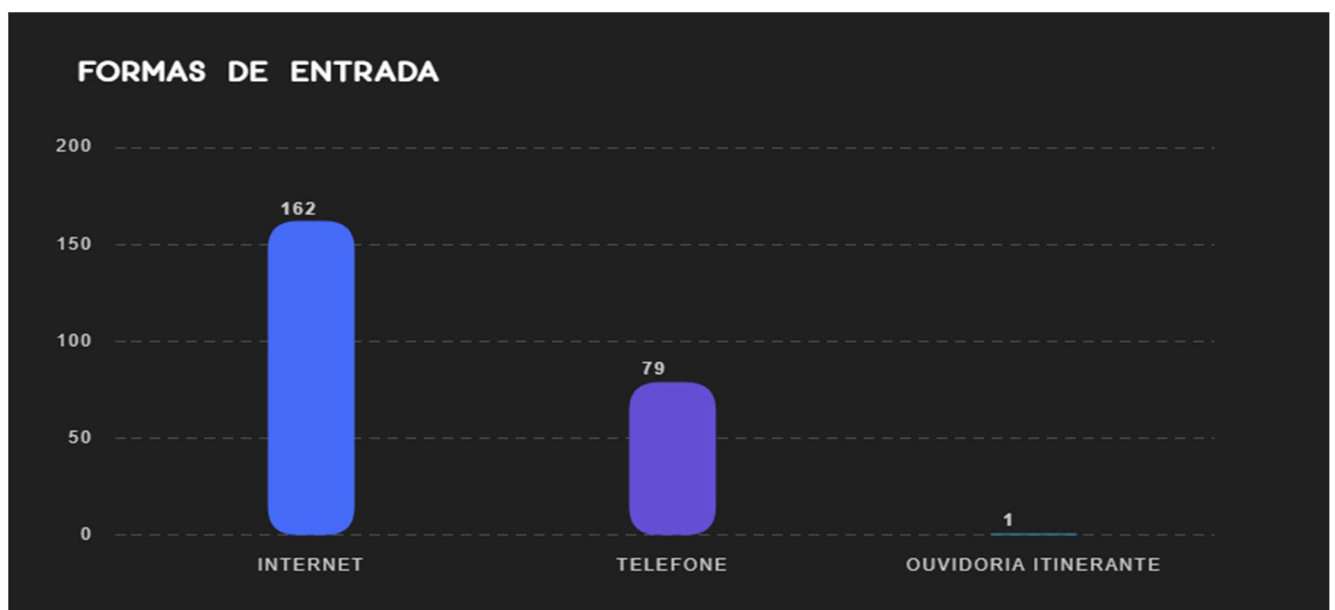


Figura 7 Fonte Sistema Participa-DF



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

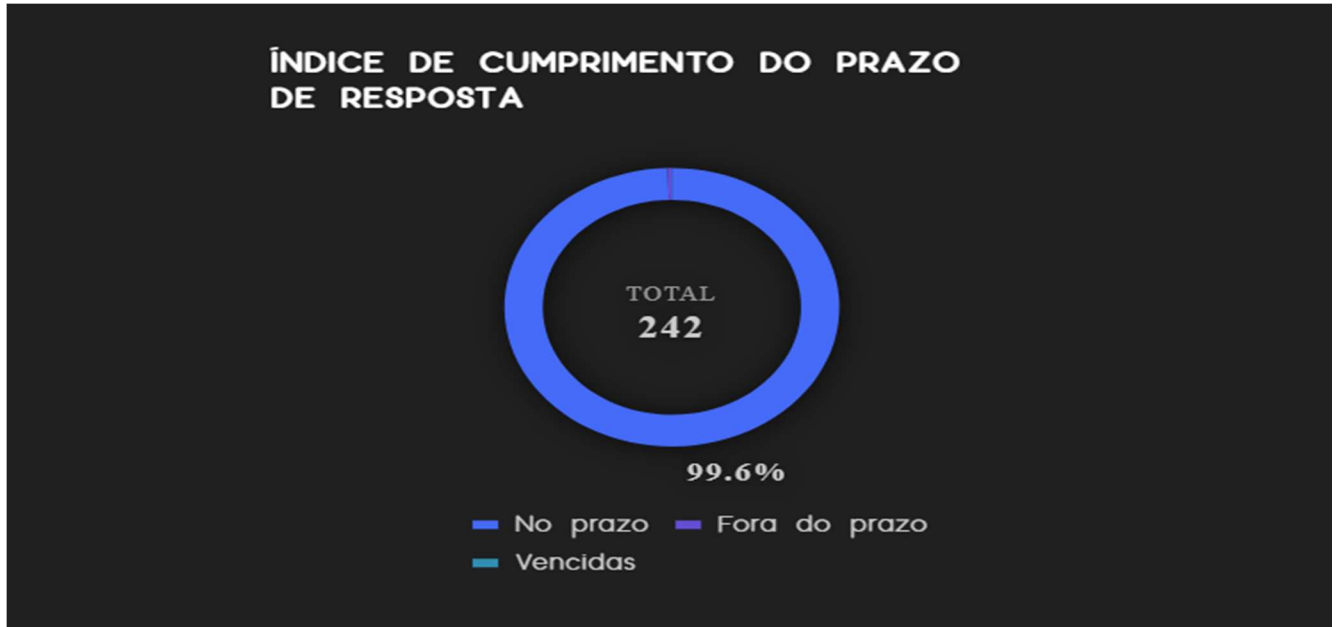


Figura 8 Fonte Sistema Participa-DF

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



Figura 9 Fonte Sistema Participa-DF



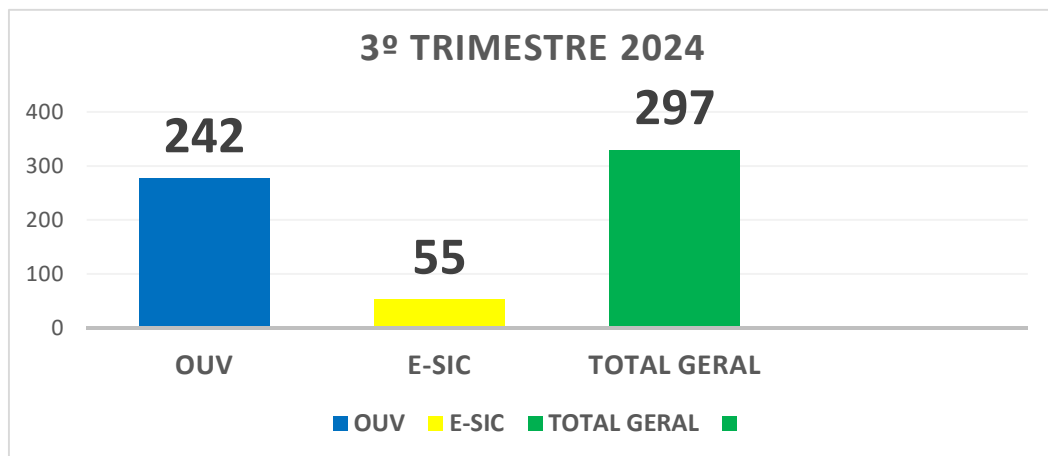
## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF



No período de julho a setembro de 2024, foram registrados **55 (cinquenta e cinco) pedidos de informação** com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

Esse quantitativo representa um **aumento de 83,33%** em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram contabilizados **30 (trinta) pedidos** no terceiro trimestre de 2023.

## TOTAL GERAL MANIFESTAÇÕES OUV E E-SIC





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal desempenha um papel fundamental na construção de um governo mais transparente, acessível e eficiente.

As manifestações recebidas durante o período analisado refletem a necessidade de um aprimoramento constante nos serviços públicos, e a Ouvidoria tem trabalhado para dar respostas rápidas e eficazes às demandas da população.

É importante ressaltar que, apesar dos avanços, o processo de melhoria deve ser contínuo.

A Casa Civil, por meio de sua Ouvidoria, continuará atenta às necessidades dos cidadãos e buscando sempre a excelência na prestação de seus serviços.

Em conclusão, este relatório reafirma o compromisso da Casa Civil com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua, e fortalece o canal de comunicação direta entre a administração pública e a sociedade, promovendo a participação cidadã e o controle social.