RELATÓRIO DE OUVIDORIA CASA CIVIL DO DF

2º TRIMESTRE - 2025

CASA CIVIL

GDF

162 OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

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

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
Christiane Caldas

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo mostrar, de forma clara e transparente, o trabalho realizado pela Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal entre abril e junho de 2025.

A Ouvidoria é um canal direto entre a população e o Governo. É por meio dela que os cidadãos podem enviar reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou pedidos de informação. Cada manifestação recebida é importante e ajuda a melhorar os serviços públicos.

Durante o segundo trimestre do ano, a Ouvidoria da Casa Civil atendeu demandas relacionadas ao Gabinete do Governador, à própria Casa Civil e também às Secretarias vinculadas:

- Secretaria da Pessoa com Deficiência (SEPD)
- Secretaria de Relações Internacionais (SERINTER)
- Secretaria de Projetos Especiais (SEPE)
- Secretaria de Relações Institucionais (SERINS)

Neste relatório, você vai encontrar os principais números e temas tratados, o que foi feito para resolver as situações apresentadas e quais avanços foram alcançados.

A Ouvidoria da Casa Civil segue firme no compromisso de **ouvir, acolher e dar retorno ao cidadão, buscando sempre mais qualidade, respeito e transparência no atendimento.**

.

NOSSOS NÚMEROS
2.º TRIMESTRE 2025

194

REGISTROS NO 2° TRIMESTRE

Fonte: Sistema Participa-DF

Internet
https://www.participa.df.gov.br/
69,6%

Central 162 - 30,4%

Redução em relação ao 2° trimestre do ano anterior: 3,96%

ANÁLISE

No segundo trimestre de 2025 tivemos 194 registros no sistema Participa-DF direcionados à nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 202 (135 via internet e 59 por telefone), enquanto em 2025 esse número foi ligeiramente menor, uma redução de 3,96%.

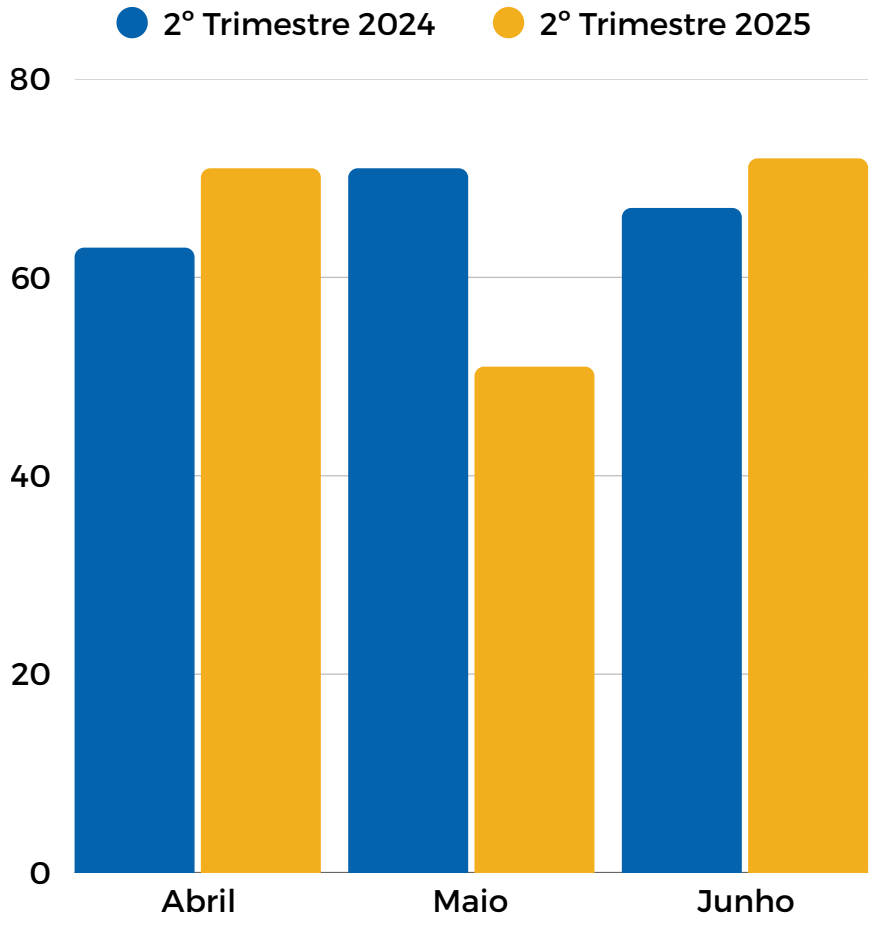
Embora a redução não elimine os desafios existentes, ela indica avanços no processo de escuta e resolução das manifestações, além de um possível aumento da confiança do cidadão na resposta institucional.

No primeiro trimestre de 2025, observou-se uma redução de 5,59% no número de manifestações registradas pela internet, em comparação ao mesmo período de 2024, passando de 143 para 135 registros.

Em contrapartida, a Central 162 apresentou um discreto aumento, com 59 manifestações em 2025, frente a 56 no ano anterior.

Ainda assim, o site Participa DF permaneceu como o principal canal de entrada de manifestações, consolidando-se como uma ferramenta relevante de interlocução entre o cidadão e a administração pública distrital.

COMPARATIVO MENSAL 2024 X 2025



📊 Análise Comparativa - 2° Trimestre 2024 x 2° Trimestre 2025

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

- **Abril subiu** de 63 para 71 registros - o **maior número** do trimestre.
- **Maio** apresentou **queda**, de cerca de 71 para 51 registros (-28,17%)
- **Junho** voltou a crescer, de 67 para 72 registros.

O aumento observado em abril e junho merece atenção, pois pode indicar problemas pontuais ou recorrentes nos serviços públicos. Já a redução em maio sugere que ações adotadas no período podem ter contribuído para diminuir a insatisfação, sendo importante avaliar se tais medidas podem ser ampliadas ou replicadas.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Fonte: Sistema Participa-DF

ANÁLISE

Os principais temas das manifestações reforçam a importância das políticas voltadas às pessoas com deficiência:

♿ **1° Cartão PCD** – Alta procura por emissão, renovação e informações sobre o benefício.

🪪 **2° Carteira PCD** – Demanda significativa pela carteira de identificação e seus benefícios.

🩺 **3° Assistência PCD** – Solicitações sobre serviços, programas e apoio institucional.

Também se destacaram temas institucionais:

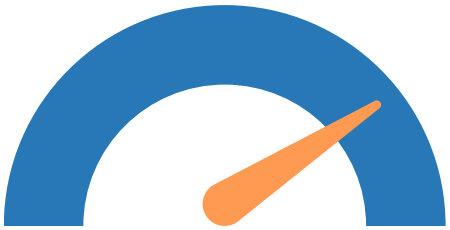
👷 **4° Servidor Público** – Demandas sobre direitos, atendimento e processos funcionais.

🏛️ **5° Governador de Brasília** – Sugestões, críticas e mensagens direcionadas ao chefe do Executivo.

Esses dados mostram um cidadão ativo, buscando inclusão, informação e participação na gestão pública.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



79%

Satisfação com a ouvidoria

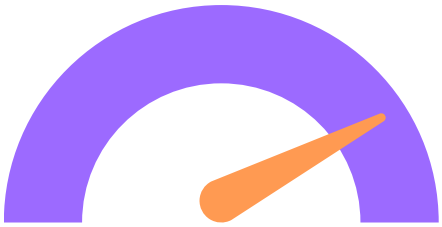
83%

77%

Qualidade da resposta

91%

Satisfação com o sistema



82%

Recomendação

52%

Resolutividade

Fonte: Sistema Participa-DF

ANÁLISE DOS INDICADORES

Os dados mostram que, de forma geral, os cidadãos estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. As melhores avaliações foram para o **sistema utilizado (91%)**, a **satisfação com a Ouvidoria (83%)** e a **possibilidade de recomendar o serviço (82%)**.

A **qualidade das respostas (77%)** e o **atendimento recebido (79%)** também foram bem avaliados, mas ainda podem melhorar.

O ponto de maior atenção é a **resolutividade (52%)** ou seja, a percepção sobre a solução dos problemas apresentados. Esse resultado reforça a importância de fortalecer o trabalho conjunto com as áreas responsáveis pelas respostas, buscando melhorar esse índice.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a melhoria contínua dos serviços públicos e o respeito ao cidadão.

SIC | Serviço de Informação ao Cidadão

Acesso à Informação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

49	5	100
Total de pedidos	recurso 1ª instância	% resposta no prazo

Fonte: Sistema Participa-DF

ANÁLISE

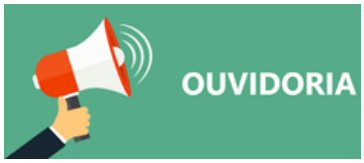
No segundo trimestre de 2025 a Ouvidoria da Casa Civil recebeu 49 pedidos de acesso à informação.

Respondemos efetivamente 49 pedidos e observamos um aumento de 8,89% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024.
Isso demonstra que a população está mais consciente sobre seu direito de obter as informações públicas.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

- Curso Ouvidoria Estratégica, promovido pela EGOV, de 12 a 16/05/25

- Reunião com Secretaria vinculada - SEPE - dia 02/04/2025 - manhã
- Reunião alinhamento Gabinete - dia 02/04/2025 - tarde
- Visita técnica à Ouvidoria Geral - dia 03/04/2025
- 1° Reunião Geral da Rede SIGO, na Escola de Governo - dia 08/04/25
- Reunião alinhamento Assessoria de Comunicação - dia 21/05/2025



- Ouvidoria Day - Plenário do Tribunal de Contas do DF - dia 25/03/25

- 15ª Reunião Extraordinária da Governança Pública dia 19/05/2025
- 16ª Reunião Extraordinária da Governança Pública dia 27/06/2025

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Casa Civil se manteve atenta às vozes da população, buscando sempre escutar com respeito, orientar com clareza e encaminhar as manifestações com responsabilidade.

As **contribuições dos cidadãos** – sejam elas **reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações – são fundamentais para melhorar os serviços públicos e fortalecer o diálogo entre governo e sociedade.** Cada demanda recebida nos ajuda a entender melhor as necessidades da população e a construir soluções mais eficientes e humanas.

Neste período, foi possível identificar temas recorrentes, promover ações de melhoria e reforçar a parceria com os órgãos e Secretarias atendidas.

Demos atenção especial às manifestações relacionadas aos direitos das pessoas com deficiência, reafirmando nosso compromisso com a inclusão e o cuidado com todos os cidadãos.

Ressaltamos que, para a Ouvidoria da Casa Civil avançar no percentual de resolutividade, é fundamental aprimorar a gestão dos prazos de resposta da SEPD, considerando que este órgão vinculado concentra atualmente o maior volume de demandas registradas na Ouvidoria da CACI.

A Ouvidoria da Casa Civil se coloca à disposição dos órgãos vinculados para colaborar no aprimoramento da gestão, com o objetivo de reduzir o tempo de resposta às demandas dos cidadãos.

Seguiremos firmes no propósito de oferecer um atendimento cada vez mais ágil, transparente e acolhedor, contribuindo para uma gestão pública mais ética, participativa e próxima da população.