

JULHO - SETEMBRO

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA SECRETARIA DE ATENDIMENTO À COMUNIDADE DO DISTRITO FEDERAL

3.º Trimestre

2025

Secretaria de  
Atendimento à  
Comunidade



# QUEM SOMOS

## GOVERNADOR

Ibanês Rocha

## OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

## CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

## OUVIDORA ÓRGÃO SEAC

Zoraia Carla Cardozo

## SECRETÁRIA

Clara Roriz



# NOSSOS NÚMEROS

## 3º TRIMESTRE

# 04

## REGISTROS NO 3º TRIMESTRE

### ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025 tivemos 04 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, tivemos um total de manifestações de 14 demandas, enquanto em 2025 esse número caiu para apenas 04 demandas.

A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 100% das manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.



04 - Internet - 100%



0 - Central 162 - 0%



0 - Presencial - 0%

No mesmo período em 2024 tivemos 13 manifestações realizadas pela internet e apenas 01 registro por meio da Central 162.

Cabe ressaltar que, embora o percentual de registros presenciais tenha se mantido em 0, a Ouvidoria da Seac tem realizado muitos atendimentos, em sua maioria resultando apenas em orientações e fornecimento de informações.

Dos atendimentos presenciais, foram registradas em 2025 um total de 16 demandas, sendo 04 registradas no 3º Trimestre.

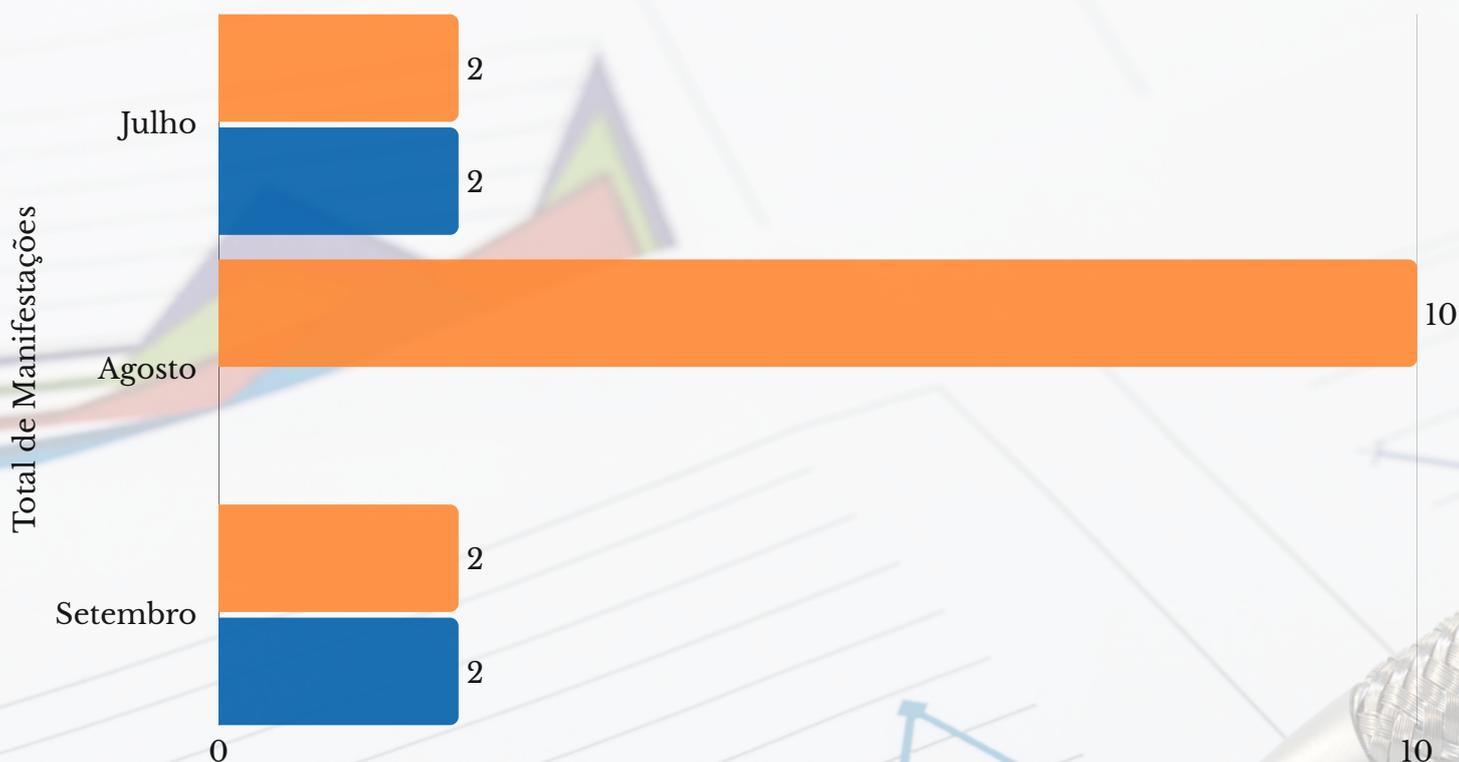
Observe-se que nenhuma dessas demandas estava direcionada a Secretaria de Atendimento à Comunidade (Seac), sendo 50% delas encaminhada à Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (Sedes), com o acompanhamento desta Pasta.

# COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025

3º trimestre 2024

3º trimestre de 2025

● 3º trimestre 2024 ● 3º trimestre de 2025



## ANÁLISE

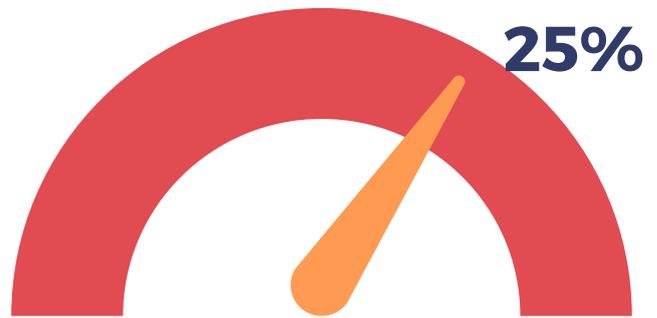
Observamos que o mês de Agosto registrou o maior número de manifestações em 2024, sendo que em 2025 nenhum registro foi realizado. Essa quantidade de registros foi atribuída a realização de eventos e projetos voltados para a população do Distrito Federal, como por exemplo o projeto do Governo do Distrito Federal Atendimento em Movimento, instituído pela Secretaria de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal – SEAC/DF

Curiosamente, percebemos que nos meses de Julho e Setembro tivemos o mesmo número de registros tanto em 2024, quanto em 2025.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



**Reclamação**



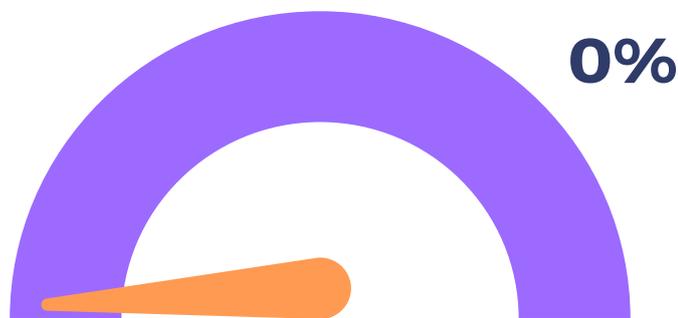
**Solicitação**



**Elogio**



**Denúncia**



**Informação**



**Sugestão**

## ANÁLISE

A solicitação registrada no 3º Trimestre se referia ao Projeto Atendimento em Movimento, sendo a demanda atendida, permitindo assim que o cidadão respondesse de maneira positiva a nossa Pesquisa de Satisfação.

Quanto às 3 reclamações registradas, cabe esclarecer que duas delas não tiveram a Pesquisa de Satisfação respondida, embora as providências tenham sido adotadas e a terceira, registrada como reclamação, se tratava de uma solicitação, que não foi atendida por falta de informações.

# ASSUNTOS + DEMANDADOS

01

Tempo de  
espera para  
atendimento  
órgão/entidade

01

Ação do  
Governo de  
Brasília

01

Trabalho  
Voluntário em  
órgão/entidade

01

Servidor  
Público

## ANÁLISE

Ao compararmos os dados do 3º trimestre de 2024 com o mesmo período de 2025, observamos a ausência de mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

A maioria das demandas encaminhadas para esta Ouvidoria se referem às ações e atendimentos desenvolvidos pela Secretaria de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal (SEAC/DF), que contribuem para o aprimoramento e para a divulgação das políticas públicas do Governo do Distrito Federal,

# INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Qualidade da resposta

Satisfação com o sistema



Satisfação com o sistema

Recomendação



Recomendação

Resolutividade



Resolutividade

## ANÁLISE

Ao analisarmos os nossos indicadores percebemos que alcançamos as metas que foram indicadas em nosso Plano de Ação bianual (2024 e 2025).

O indicador referente à Resolutividade se encontra em 50%, portanto, iremos nos dedicar a realização do pós atendimento, buscando o aumento de respostas nas pesquisas de satisfação e, assim elevar esse indicador.

# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

25

Total de pedidos

4 dias

Tempo médio de resposta

100%

Resposta no prazo

8

Acolhidos

17

Não Acolhidos

## ANÁLISE

Foram registrados 06 pedidos no mês de Julho, 12 pedidos no mês de Agosto e 07 pedidos no mês de Setembro, sendo 24 (96%) pela Internet e apenas 01 (4%) de forma presencial.

### Acolhidos:

Acesso concedido = 06  
Acesso parcialmente concedido = 01  
Acesso negado = 01

### Não Acolhidos:

Órgão não tem competência = 08  
Reclamação/elogio/solicitação = 05  
Prestação de serviço = 04

Pedido incompreensível = 01

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

XX

- 02/07/2025 - Café com a Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER-DF
- 05/08/2025 - Café com a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE
- 07/08/2025 - Café com a Ouvidoria da Administração Regional do Park Way

XX  
PAA JGI

- 21/08/2025 - Café com a Ouvidoria-Geral

XX

- Curso Governança de Serviços - Escutar, Entender e Agir com Inteligência, na EGOV, de 28/07 até 28/08/25
- Curso IA + Ouvidoria, na EGOV, de 28/07 até 01/08/25
- Curso Lei de Acesso à Informação, na EGOV, de 04/08 até 04/09/2025

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Participação na 59ª Edição do Programa “GDF+Perto” do Cidadão, no dia 05/09/2025, que ocorreu na RA Riacho Fundo II

Tivemos 04 Registros de manifestações

Organizamos um Café com a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, que foi realizado com participação da Ouvidora Externa Patrícia Pereira de Almeida, no dia 23/06/2025.

Durante a realização do encontro foram colocadas em pauta informações sobre os serviços prestados e os projetos desenvolvidos pela DPDF, bem como os serviços prestados pelas equipes desta Pasta, por meio da Subsecretaria de Atendimento à Comunidade (SUAC), cujas equipes vão a campo para ouvir atentamente as necessidades dos moradores e orientar sobre como acessar os serviços públicos, além de, quando necessário, fazer a ponte com outros órgãos para facilitar o acesso aos serviços - Projeto Atendimento em Movimento.



# OUVIDORIA EM FOCO



A prestação de serviços públicos de qualidade depende da cooperação e integração entre os diversos órgãos e instituições que compõem a administração pública.

Pensando nisso, surgiu o **Projeto InterAção Ouvidorias GDF**, com o objetivo de promover a aproximação, o diálogo e o intercâmbio de informações entre os órgãos que compõem o Governo do Distrito Federal, fortalecendo as redes de colaboração e ampliando a compreensão sobre as competências, serviços e desafios de cada órgão.

As trocas institucionais por meio de palestras, encontros e apresentações, buscou não apenas fomentar o conhecimento mútuo, mas também construir soluções conjuntas que resultem em um atendimento mais eficaz, ágil e humanizado para a população. Unindo esforços e compartilhando boas práticas, podemos gerar impactos positivos, impactando diretamente na vida dos cidadãos.

As palestras tiveram a duração de uma hora e meia (1h30), onde foram expostos pelo Ouvidor do órgão convidado os principais programas e projetos desenvolvidos, visando suprir as dúvidas dos servidores que compõem as equipes do Projeto Atendimento em Movimento da Secretaria de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal (Seac).



**Dia 05/08**

Abertura Seac: 8h30 às 10h

Defensoria Pública do Distrito Federal: 10h30 às 12h

**Dia 19/08**

Secretaria de Educação do Distrito Federal : 8h30 às 10h

Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal : 10h30 às 12h

**Dia 23/09**

Administrações Regionais: 8h30 às 10h

Secretaria de Saúde do Distrito Federal : 10h30 às 12h

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## ANÁLISE

O relatório do 3º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Secretaria de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal - Seac: assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, mantendo quase todos os indicadores em 100%.
- Áreas para melhoria: realização do pós atendimento das demandas, a fim de melhorar o indicador de Resolutividade, incentivando as pessoas a responderem a Pesquisa de Satisfação.

Impacto e Benefícios:

- A realização do Projeto InterAção Ouvidorias GDF contribuiu para o crescimento dos servidores que atuam diretamente nas ruas, aprimorando o atendimento prestado.

Conclusão:

O relatório traz dados satisfatórios, porém fortalece a necessidade de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria da Seac, com o intuito de aumentar o número de registros que envolvam serviços realizados por esta Secretaria.