

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Luciene Carrijo

**Reclamar é participar? Participação social na ouvidoria pública do  
Distrito Federal entre 2012 e 2022**

São Paulo

2025

LUCIENE CARRIJO

**Reclamar é participar? Participação social na ouvidoria pública do  
Distrito Federal entre 2012 e 2022**

(Versão Corrigida)

Dissertação apresentada à Escola de Artes,  
Ciências e Humanidades da Universidade de  
São Paulo para obtenção do título de Mestre  
em Gestão de Política Pública

Área de concentração: Análise de Políticas  
Públicas

Linha de pesquisa: Sociedade, Instituições e  
Políticas Públicas

Orientadora: Prof. Dra. Cecília Olivieri

São Paulo

2025

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte ou logotipo do *Creative Commons*.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da Escola de Artes, Ciências e Humanidades,  
com os dados inseridos pelo(a) autor(a) □  
Brenda Fontes Malheiros de Castro CRB 8-7012; Sandra Tokarevicz CRB 8-4936

Carrijo, Luciene

Reclamar é participar? Participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal entre 2012 e 2022 / Luciene Carrijo; orientador, Cecilia Olivieri. -- São Paulo, 2025.

322 p: il.

Dissertacao (Mestrado em Ciencias) - Programa de Pós-Graduação em Gestao de Políticas Públicas, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, 2025.

Versão corrigida

1. Ouvidoria pública. 2. Participação social. 3. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; Política pública. 4. Política pública. I. Olivieri, Cecilia, orient. II. Título.

Nome: CARRIJO, Luciene

Título: Reclamar é participar? Participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal entre 2012 e 2022.

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Gestão de Política Pública

Área de concentração: Análise de Políticas Públicas

Linha de pesquisa: Sociedade, Instituições e Políticas Públicas

Aprovado em:

### **Banca Examinadora**

|              |                           |
|--------------|---------------------------|
| Prof. Dr.    | Feliz Gonçalves Brasil    |
| Instituição: | Universidade de São Paulo |
| Julgamento:  | Aprovada                  |
| Assinatura:  | _____                     |

|              |                              |
|--------------|------------------------------|
| Profa. Dra.  | Ana Claudia Farranha Santana |
| Instituição: | Universidade de Brasília     |
| Julgamento:  | Aprovada                     |
| Assinatura:  | _____                        |

|              |   |
|--------------|---|
| Profa. Dra.  | Patricia Laczynski de Souza                 |
| Instituição: | Universidade Virtual do Estado de São Paulo |
| Julgamento:  | Aprovada                                    |
| Assinatura:  | _____                                       |

A todos que amo.

## **Agradecimentos**

A aventura teve início há alguns anos. Lembro que, em um dos momentos decisivos, estavam minha mãe, Gisélia Maria Carrijo, minhas irmãs, Elizângela Carrijo e Joana D'arc Souza, meu cunhado, Jeferson Luis de Carvalho, a melhor companheira de nossas vidas, La Belle de Jour, em um carro, na Bahia, habilmente conduzido pelo cunhado e amigo de toda vida, Marcelo Augusto Santana, em busca de sinal de internet para realizar a entrevista que mudou a rotina da minha vida e me levou a rumos completamente novos. E a todos agradeço com imenso carinho e gratidão pelo apoio, compreensão, incentivo e carinho. Agradeço ao meu pai, Diógenes Carrijo (*in* memória), que mesmo na sua ausência se faz presente todos os dias da minha vida. E essas são as primeiras pessoas a quem agradeço, que estiveram e permanecem na minha vida, e as quais levo no meu coração eternamente. Obrigada por apostarem e mim e me apoiarem incondicionalmente. A vida vale a pena para quem tem uma família tão linda.

Agradeço também às irmãs de coração, Andrea Cristina Teixeira Barbosa e Isleidy Barbosa da Silva, que, igualmente, seguraram minha mão e me apoiaram não só nesta jornada, mas em todas as decisões e caminhos que decidi traçar.

Tenho certeza de que este caminho seria impossível sem minha orientadora, Professora Doutora Cecília Olivieri, por ter feito muito mais do que seu papel de orientadora impunha. Agradeço por todos os incentivos, por não desistir de mim, por confiar, mesmo quando eu não acreditava, e por todos os “puxões de orelha”, todos merecidos e que me fizeram chegar até aqui. Obrigada, Professora!

Agradeço imensamente ao amigo Hamilton Veigas Bousquet Junior, por ser meu meio de transporte em madrugadas longas, pela paciência e parceria, no melhor estilo “ponta firme”. E por falar em parceria, jamais poderei agradecer meu querido amigo Neiriberto Borges Calil, mentor metodológico, meu ouvidor particular, professor de inglês, apoio e suporte emocional. Obrigada, rapazes! Vocês são os melhores.

Agradeço com muito carinho a minha amiga de jornada no mestrado, Aline Coimbra, pelos dias de estudo e angústias compartilhadas que nos trouxeram ao resultado final.

Não posso deixar passar em branco a mentoria, o apoio e a torcida de Leandro Lopes Bernardes, Alexander dos Santos Ventura e Eduardo Feitosa, que me incentivaram a participar do processo seletivo e acreditar que seria capaz de concretizar o sonho.

Tudo isso seria impossível sem a acolhida e o carinho dos primos Gustavo Carrijo Duarte e Thaís Gomes, que me ofertaram mais do que um lugar confortável para passar as noites, mas uma referência de lar nos dias longe da minha casa. E nesse mesmo sentido, agradeço a minha prima Andressa Rufino, pelo apoio logístico, pelas orientações geográficas e pelos momentos de relaxamento e diversão. Agradecimento especial à tia Ruth Rufino, especialmente na reta final, com apoio e paz de espírito proporcionada. O apoio em forma de torcida e proporcionando finais de semanas maravilhosos também são estendidos às tias Maria Dalva da Silva Cruz (*in memória*), Maria José da Silva Santos, Odalice Maria da Silva e Lindinalva da Silva, e também aos primos Maria Helena da Cruz Santos e Joel Silva Santos.

Agradeço ainda à Controladoria-Geral do Distrito Federal e aos colegas da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social, pela oportunidade de realizar o curso de mestrado, com agradecimentos especiais a Rejane Vaz de Abreu, Hostílio Ribeiro Neto e Ronie Alessandro Lima Diniz.

Este trabalho não seria possível sem a contribuição da Diretoria de Documentação da Controladoria-Geral do Distrito Federal; do Arquivo Central da Secretaria de Estado de Economia; do Setor de Gestão de Documentos e Arquivos da Câmara Legislativa do Distrito Federal; do Arquivo Central da Casa Civil e cujos profissionais faço questão de destacar e citar nominalmente pela dedicação e pelo empenho em contribuir com o desenvolvimento científico: Alisson de Oliveira Rodrigues; Carla Rayanne Moreira da Silva; Luiz Henrique Bolina; Esli Gomes Boaventura; Denise Fernandes Nobre; Luiz Cláudio Azevedo Carvalho; Ricardo Sanches; Leonardo Neves; Suzane Pessoa; Sylvia Lavor; Katia Brasil; Maria Cecília Nascimento; Mel Mazotte, Lauane Lopes; Camilla Maruyama; Mariana Ximenes; Artur Rabelo e Manuel Júnior; e Rejane Canuto.

Aos amigos mais que queridos e a todos aqueles que contribuíram em várias frentes de suporte e que estão diretamente envolvidos no sucesso desta empreitada: Cleuter Godinho do Nascimento; Viviane Mesquita Dias; Edna Luiza Mendes; Gustavo da Silva Barbosa; Luciana Rodrigues Dutra; Anna Cristina de Araújo Rodrigues; Mônica da Cunha Teixeira; Juliana Souza Paranhos de Oliveira; Luana Alcântara; Augusto Gomes Baião; Huila Maria

Albuquerque Nobre Rodrigues; Joaquina Ferreira; Márcio Mota; Patrícia Mota; e Charles Franco.

Sim, a lista de agradecimentos é infinita, e estendo a minha alegria a gratidão a todos os meus amigos, sem exceção. Obrigada!



*Operários* (1933)

Tarsila do Amaral

## Resumo

CARRIJO, Luciene. *Reclamar é participar?* Participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal entre 2012 e 2022. 2025. Dissertação (Mestrado em Gestão de Políticas Públicas) – Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo/SP, 2025. Versão original.

A participação social é o processo democrático pelo qual os cidadãos, utilizando o lócus de debate público, discutem temas relevantes para a sociedade que devem ser foco de políticas públicas desenvolvidas pelo Estado. Nesse sentido, a ouvidoria pública é apresentada como ferramenta de interlocução entre a sociedade e o Estado. O objetivo da pesquisa é analisar se as demandas registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal, no período de 2012 a 2022, podem ser consideradas participação social com impacto no processo de desenvolvimento de política pública do governo local. Metodologicamente, o trabalho classifica-se como pesquisa aplicada, exploratória, descritiva, com abordagem qualitativa. O resultado obtido informa que, no caso da ouvidoria pública do Distrito Federal, as demandas registradas não contribuem com o processo de desenvolvimento de políticas públicas, o que nos levou à conclusão de que, no Distrito Federal, a ouvidoria pública não atua como ferramenta de participação social.

**Palavras-chave:** Ouvidoria pública; Participação social; Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; Política pública.

## Abstract

CARRIJO, Luciene. *Is complaining participation?* Social participation in the public ombudsman's office of the Federal District between 2012 and 2022. 2025. Thesis (Master of Public Policy Management) – School of Arts, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo/SP, 2025. Original Version

Social participation is the democratic process through which citizens, using the locus of public debate, discuss issues that are relevant to society and which should be the focus of public policies developed by the state. In this sense, the public ombudsman's office is presented as a tool for dialogue between society and the state. The aim of the research is to analyze whether the demands registered with the Federal District's public ombudsman between 2012 and 2022 can be considered social participation and if they cause an impact on the local government's public policy process. Methodologically, the work is classified as applied, exploratory, and descriptive, with a qualitative approach. The results obtained show that in the case of the public ombudsman's office in the Federal District, the demands registered do not contribute to the public policy process, which led us to conclude that, in the Federal District, the public ombudsman's office does not act as a tool for social participation.

**Keywords:** Public ombudsman; Social participation; Ombudsman-General of the Federal District Government; Public policy.

## LISTA DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 1</b> – Estrutura do SIGO/DF .....                         | 91  |
| <b>Figura 2</b> – Processo de atendimento das demandas.....          | 92  |
| <b>Figura 3</b> – Mapa estratégicos das ouvidorias (2017-2019) ..... | 100 |
| <b>Figura 4</b> – Mapa estratégico (2016-2019) .....                 | 101 |

## LISTA DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| <b>Quadro 1</b> – Pesquisa documental .....                             | 35 |
| <b>Quadro 2</b> – Descrição metodológica .....                          | 44 |
| <b>Quadro 3</b> – Comparação entre modelos de ouvidorias públicas ..... | 95 |

## LISTA DE TABELAS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabela 1</b> – Disponibilidade das pesquisas na BDTD .....   | 36  |
| <b>Tabela 2</b> – Disponibilidade das pesquisas nas bases Scielo Brasil, Scopus e Jstor .....   | 37  |
| <b>Tabela 3</b> – <i>Ranking</i> dos órgãos mais demandados.....  | 107 |
| <b>Tabela 4</b> – Quantidade de demandas registradas por assunto ao longo do período de 2017 a 2022 .....                                 | 108 |
| <b>Tabela 5</b> – Quantidade de demandas do assunto “CRAS – Vagas para atendimento no CRAS” ao longo do período de 2017 a 2022.....       | 109 |
| <b>Tabela 6</b> – Tipos de demandas ao longo do período de 2017 a 2022.....   | 110 |
| <b>Tabela 7</b> – Manifestações relacionadas à SES/DF com maior quantidade de registros.....  | 114 |
| <b>Tabela 8</b> – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (SES/DF).....                             | 115 |
| <b>Tabela 9</b> – Manifestações relacionadas ao DF Legal com maior quantidade de registros.....   | 118 |
| <b>Tabela 10</b> – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (DF Legal).....                          | 119 |
| <b>Tabela 11</b> – Manifestações relacionadas à Sedes/DF com maior quantidade de registros ....   | 122 |
| <b>Tabela 12</b> – Manifestações relacionadas à Sedes/DF com maior quantidade de registros com acréscimos de valores não computados ..... | 123 |
| <b>Tabela 13</b> – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (Sedes/DF).....                          | 124 |

## LISTA DE SIGLAS E ACRÔNIMOS

|           |  |
|-----------|--|
| ABO       | Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman   |
| AGEFIS    | Agência de Fiscalização do Distrito Federal  |
| ArPDF     | Arquivo Público do Distrito Federal  |
| ATP       | Administração Pública Tradicional  |
| BDT/IBICT | Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de informações em Ciência e Tecnologia |
| BI        | <i>Business Intelligence</i>   |
| BRB       | Banco de Brasília  |
| CAPES     | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  |
| CAPS      | Centro de Atendimento Psicossocial   |
| CCFV      | Centro de Convivência  |
| CERA      | Central de Regulação Ambulatorial  |
| CGDF      | Controladoria-Geral do Distrito Federal  |
| CIGOUV    | Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria  |
| CLAD      | Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento  |
| CLDF      | Câmara Legislativa do Distrito Federal   |
| CODEPLAN  | Companhia de Desenvolvimento do Planalto Central   |
| CRAS      | Centro de Referência de Assistência Social   |
| CREAS     | Centro de Referência Especializada de Assistência Social   |
| DETRAN    | Departamento de Trânsito do Distrito Federal   |
| DF        | Distrito Federal   |
| DF LEGAL  | Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal  |
| DFTRANS   | Transporte Urbano do Distrito Federal  |
| DMTU      | Departamento Metropolitano do Transporte Urbano  |
| DODF      | Diário Oficial do Distrito Federal   |
| e-SIC     | Sistema Eletrônico Serviço de Informação ao Cidadão  |
| FHDF      | Fundação Hospitalar do Distrito Federal  |

|           |   |
|-----------|---|
| GDF       | Governo do Distrito Federal                                     |
| GERPLANES | Sistema de Gestão de Planejamento Estratégico                   |
| GESAMB    | Gerência de Serviços Ambulatoriais                              |
| GROUV/DF  | Grupo de Ouvidores Públicos do Distrito Federal                 |
| IBGE      | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística                 |
| IBRAM     | Instituto Brasília Ambiental                                    |
| IES       | Instituições de Ensino Superior                                 |
| IPHAN     | Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional          |
| IPPS      | Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação                    |
| JAR       | Junta de Análise de Recursos                                    |
| KPI       | <i>Key Performance Indicators</i>                               |
| LAI       | Lei de Acesso à Informação                                      |
| LGPD      | Lei Geral de Proteção de Dados                                  |
| LOAS      | Lei Orgânica da Assistência Social                              |
| MPDFT     | Ministério Público do Distrito Federal e Territórios            |
| NOB-SUAS  | Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social |
| NPM       | <i>New Public Management</i>                                    |
| ODS       | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável                        |
| OGDF      | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal                             |
| OGU       | Ouvidoria-Geral da União  |
| ONU       | Organização das Nações Unidas                                   |
| OUV-DF    | Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal                        |
| PDOT      | Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal    |
| PEDF      | Plano Estratégico do Distrito Federal                           |
| PL        | Projeto de Lei  |
| PNAS      | Programa Nacional de Assistência Social                         |
| POP       | Centros de Referência para a População em Situação de Rua       |
| PPA       | Plano Plurianual  |
| RIDe      | Região Integrada de Desenvolvimento                             |

|         |  |
|---------|--|
| SAC     | Serviço de Atendimento ao Cidadão  |
| SBA     | Sistema de Bilhetagem Automática   |
| SEA     | Secretaria de Administração  |
| SEAP    | Secretaria de Estado de Administração Pública                                      |
| SEAT    | Secretaria de Estado de Administração  |
| SECTI   | Secretaria de Estado de Ciência Tecnologia, Inovação e Educação Profissional       |
| SEDES   | Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade                                    |
| SEDEST  | Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e                      |
| SEE     | Secretaria de Estado de Economia   |
| SEEC    | Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa                                |
| SEI     | Sistema Eletrônico de Informações  |
| SEMA    | Secretaria de Estado de Meio Ambiente do Distrito Federal                          |
| SEMOB   | Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico                                  |
| SEOPS   | Secretaria de Estado de Ordem Pública e Social do Distrito Federal                 |
| SEPLAG  | Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão                           |
| SEPLAG  | Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão                                      |
| SES     | Secretaria de Estado de Saúde  |
| SIACI   | Sistema de Atendimento ao Cidadão  |
| SICAO   | Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal |
| SICOP   | Sistema Integrado de Controle de Processos   |
| SICOR   | Sistema de Correição   |
| SIGO/DF | Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal                                 |
| SINJ    | Sistema Integrado de Normas Jurídicas do Distrito Federal                          |
| SOI WEB | Sistema de Ouvidoria e Informação com base WEB                                     |
| STC     | Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal               |
| STPC/DF | Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal                         |
| SUAS    | Sistema Único de Assistência Social  |
| SUBTC   | Subcontroladoria de Transparência e Controle Social                                |

|        |  |
|--------|--|
| SUS    | Sistema Único de Saúde   |
| TAG    | Sistema Tomás Antônio Gonzaga  |
| TCDF   | Tribunal de Contas do Distrito Federal                               |
| TI     | Tecnologia da Informação   |
| TIC    | Tecnologia da Informação e Comunicação                               |
| TJDFT  | Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios                |
| TQM    | <i>Total Quality Management</i>                                      |
| TRF    | Tribunal Regional Federal  |
| UBS    | Unidade Básica de Saúde  |
| UNESCO | Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura |
| UNIAR  | Unidade de Instrução e Análise de Recursos                           |
| UPA    | Unidades de Pronto Atendimento                                       |

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>1.1 Definição do tema</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>1.2 Justificativa</b> .....   | <b>23</b> |
| <b>1.3 Estrutura da dissertação</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>2. METODOLOGIA</b> .....  | <b>27</b> |
| <b>2.1 Problema de pesquisa</b> .....  | <b>27</b> |
| <b>2.2 Perguntas de pesquisa</b> .....   | <b>28</b> |
| <b>2.3 Objetivo geral</b> .....  | <b>28</b> |
| 2.3.1 Objetivos específicos .....  | 28        |
| <b>2.4 Descrição da estratégia de pesquisa</b> .....                                   | <b>28</b> |
| <b>2.5 Descrição dos métodos</b> .....   | <b>29</b> |
| <b>2.6 Descrição da técnica de pesquisa</b> .....                                      | <b>30</b> |
| 2.6.1 Estudo de caso.....  | 30        |
| 2.6.2 Pesquisa documental .....  | 31        |
| Quadro 1 – Pesquisa documental .....   | 35        |
| 2.6.3 Pesquisa bibliográfica .....   | 35        |
| Tabela 1 – Disponibilidade das pesquisas na BDTD .....                                 | 36        |
| Tabela 2 – Disponibilidade das pesquisas nas bases Scielo Brasil, Scopus e Jstor ..... | 37        |
| <b>2.7 Coleta de dados</b> .....   | <b>38</b> |
| <b>2.8 Descrição da confiança e validade da pesquisa</b> .....                         | <b>43</b> |
| Quadro 2 – Descrição metodológica .....  | 44        |
| <b>3. OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL: UMA CONEXÃO?</b> .....                          | <b>46</b> |
| <b>3.1 Democracia</b> .....  | <b>48</b> |
| <b>3.2 Cidadania</b> .....   | <b>49</b> |
| <b>3.3 Participação social</b> .....   | <b>51</b> |
| <b>3.4 Accountability e controle social</b> .....                                      | <b>56</b> |
| <b>3.5 Política pública</b> .....  | <b>60</b> |
| 3.5.1 Agenda-setting.....  | 61        |
| 3.5.2 Avaliação .....  | 63        |
| <b>3.6 Ouvidoria pública</b> .....   | <b>66</b> |
| 3.6.1 Origem da ouvidoria no mundo .....   | 69        |
| 3.6.2 Ouvidoria pública no Brasil .....  | 73        |
| 3.6.3 Ouvidoria pública X Ministério Público .....                                     | 77        |

## 4. CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL: ATUAÇÃO DA OGDF E DO SISTEMA DE ATENDIMENTO À POPULAÇÃO..

82

### 4.1 Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o contexto da ouvidoria pública no Distrito

Federal 82

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1.2 Ouvidores públicos do Distrito Federal .....   | 88        |
| 4.1.3 Estrutura e funcionamento da ouvidoria pública do Distrito Federal .....   | 90        |
| Figura 2 – Processo de atendimento das demandas .....  | 92        |
| 4.1.4 Comparações .....  | 94        |
| Quadro 3 – Comparação entre modelos de ouvidorias públicas .....   | 95        |
| <b>4.2 Manifestações na ouvidoria pública do Distrito Federal .....</b>  | <b>96</b> |
| 4.2.1 Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF) .....   | 96        |
| Figura 3 – Mapa estratégicos das ouvidorias (2017-2019) .....  | 100       |
| Figura 4 – Mapa estratégico (2016-2019) .....  | 101       |
| Tabela 3 – Ranking dos órgãos mais demandados .....  | 107       |
| Tabela 4 – Quantidade de demandas registradas por assunto ao longo do período de 2017 a 2022 .....                                 | 108       |
| Tabela 5 – Quantidade de demandas do assunto “CRAS – Vagas para atendimento no CRAS” ao longo do período de 2017 a 2022 .....      | 109       |
| Tabela 6 – Tipos de demandas ao longo do período de 2017 a 2022 .....  | 110       |
| 4.2.2 Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) .....   | 110       |
| Tabela 7 – Manifestações relacionadas à SES/DF com maior quantidade de registros .....   | 114       |
| Tabela 8 – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (SES/DF) .....                            | 115       |
| 4.2.3 Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal (DF Legal) .....                                   | 115       |
| Tabela 9 – Manifestações relacionadas ao DF Legal com maior quantidade de registros .....  | 118       |
| Tabela 10 – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (DF Legal) .....                         | 119       |
| 4.2.4 Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (Sedes/DF) .....  | 120       |
| Tabela 11 – Manifestações relacionadas à Sedes/DF com maior quantidade de registros .....  | 122       |
| Tabela 12 – Manifestações relacionadas à Sedes/DF com maior quantidade de registros com acréscimos de valores não computados ..... | 123       |

|   |            |
|---|------------|
| Tabela 13 – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (Sedes/DF)..... | 124        |
| <b>4.3 Debate sobre os dados apresentados .....</b>   | <b>125</b> |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>140</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>151</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>175</b> |
| <b>APÊNDICES .....</b>  | <b>219</b> |

## 1. INTRODUÇÃO

A curiosidade é um dos motores que alimentam o desenvolvimento científico. Laville e Dionne (1999, p. 11) definem que o pesquisador das ciências humanas é alguém que, percebendo um problema ou insatisfeito com as explicações para determinada situação, procura respostas e soluções para elucidar os fatos ou melhorar a realidade.

Foram a curiosidade e a necessidade de compreender como as pessoas podem participar efetivamente das decisões governamentais, e com quais ferramentas, que me moveram a estudar quais ferramentas são utilizadas na participação social e como são. O tema não surgiu em um momento específico, mas permeou e permeia minha existência. Filha de pais de baixa renda, o pouco recurso financeiro familiar me fez usuária dos serviços públicos e marcou minha trajetória acadêmica, desde o Ensino Fundamental até a pós-graduação, em instituições de ensino público. Outra condição que marcou minha relação com as instituições públicas é ser brasileira – morar em uma cidade planejada, seio das instituições e decisões governamentais, e fazer parte de uma família politicamente atenta, me levaram, desde sempre, a acompanhar e tentar entender como e quais são os caminhos da participação social, ainda que, por certo, não tivesse uma compreensão técnica do conceito.

A escolha de formação profissional no ensino superior me conduziu ao serviço público: aprovada em concurso no ano de 2005 para o Governo do Distrito Federal (GDF), tive a oportunidade de trabalhar em vários órgãos até chegar à Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), em 2013. A CGDF tem como missão “Promover a melhoria da gestão pública e combater a corrupção, com a participação da sociedade”, tendo entre suas competências a gestão dos serviços de ouvidoria pública do Distrito Federal (CGDF, 2021).

Depois da aprovação e ao longo dessa trajetória no serviço público, percebi que é possível o Estado, por meio de suas instituições, garantir a equidade das relações, bem como mediar, remediar conflitos e atender às necessidades dos cidadãos. E nesse diapasão, a atividade da ouvidoria pública é um canal que merece ser analisado.

A criação da ouvidoria pública ocorreu com a publicação do primeiro ato normativo elaborado pelo GDF que visava ao atendimento ao cidadão. Assim se instituiu o Sistema de Atendimento ao Cidadão (Siaci), conforme publicado na Portaria nº 02, de 12 de fevereiro de 1985. A criação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) ocorreu anos depois, com a

publicação do Decreto Distrital nº 20.139, de 12 de abril de 1999, e o órgão foi integrado à CGDF em 2002 (Lei nº 3.105/2002).

Esse é o contexto que me levou ao objeto de pesquisa – participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal – e às perguntas que guiam este trabalho: as demandas registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal podem ser consideradas participação social e qual é o impacto dessas demandas no processo de desenvolvimento de política pública do GDF no período de 2012 a 2022?

Tais perguntas também possibilitam a reflexão sobre participação social e ferramentas de participação, ao considerar que a sociedade contemporânea é resultado do contínuo exercício de reconhecimento de luta por direitos civis, políticos e sociais. A leitura de textos sobre democracia e cidadania evidenciaram que a liberdade dos indivíduos para participar e decidir sobre questões de seu interesse está diretamente ligada aos dispositivos fornecidos pelo Estado e à publicização de tais recursos nas decisões políticas sobre o que será realizado pelo governo na formulação das políticas públicas. Gohn (2019, p. 67) enfatiza que a “participação tem caráter plural em termos de classes, camadas sociais e perfis político-ideológicos. Nos processos que envolvem a participação popular, os indivíduos são considerados como ‘cidadãos’”. Já o processo da política pública não se resume a elaboração, mas a todas as demais etapas – construção da agenda, implantação, avaliação e processo decisório –, de modo que os atores atuarão nas arenas de debate, em constantes embates (Hill, 2005).

Considerando que os governos têm investido em ferramentas *online* para prestação de serviço e atendimento de demanda da comunidade, e considerando que sistemas como a ouvidoria pública oferecem espaço de manifestação para a sociedade, é razoável ponderar que as informações coletadas e armazenadas nos sistemas permitam aos gestores perceber as necessidades mais prementes da população (Diegues, 2012), atuando não só como termômetro do “ânimo” popular, mas também como fonte de informação para elaboração, avaliação, melhorias, correções e acompanhamento da política pública.

## 1.1 Definição do tema

Thiel (2022) inicia sua obra *Research methods in public administration and public management* afirmando que a pesquisa em administração pública se dedica à análise da gestão de órgãos governamentais e oferece como exemplo de temas estudados a cooperação dos cidadãos na política pública, o que vai ao encontro da proposta desta pesquisa.

Adotando essa posição, e partindo das perguntas que guiam esta pesquisa, observamos que muitos conceitos, tanto centrais quanto periféricos, que constroem a estrutura deste trabalho, como democracia, cidadania e participação social, são terminologias em permanente construção e revisão, sendo, portanto, matéria de observação constante na tentativa de refletirem o contexto cultural e social contemporâneo à sociedade (Simões e Simões, 2015). Assim, ao longo do presente estudo, ficará evidenciado que também são conceitos fortemente relacionados entre si, como bem observou Ammann (1978), Gonh (2003), Dagnino (2004) e tantos outros.

Carvalho (2001) informa que, mesmo que o processo de construção da cidadania na América Latina não corresponda aos estágios observados em sociedades tradicionais, como as europeias, isso não implica diferença substancial nos resultados teóricos atingidos na região. Ainda segundo o autor, no Brasil, historicamente, o processo de construção do Estado e de conceitos como democracia, participação social e cidadania é resultado de embates internos e disputa de interesses entre atores da elite econômica e política e entre o Estado estabelecido e movimentos populares, a comprovar que a participação social é elemento diferencial na constituição e na construção da política e do Estado.

Considerando a necessidade de recorte epistêmico, adotei a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal como fonte de análise para o estudo de caso por haver poucas pesquisas sobre o órgão e, desses estudos, nenhum sobre o papel da ouvidoria como ferramenta de participação social. Optei pelo Distrito Federal como lócus de análise, já que é a unidade da Federação onde resido e desenvolvo minhas atividades laborais. Nesse sentido, é preciso informar que a CGDF é um órgão da administração direta do GDF e valoriza a constante qualificação do seu quadro de servidores, motivo pelo qual solicitei, e foi concedido, afastamento para participar de programa de pós-graduação em regime de dedicação exclusiva para os estudos, por todo o período de duração do curso, sem prejuízo do vencimento,

conforme disposto na Lei Complementar nº 840/2011, art. 161, §§ 1º ao 5º, e no plano de capacitação para servidores do GDF. Ressalto também que, mesmo na qualidade de servidora do órgão, o acesso a informações, às pessoas e aos sistemas eletrônicos de gestão eletrônicos para fins de pesquisa não foram facilitados e encontrei os mesmos problemas e dificuldade que pesquisadores externos, de forma que outros pesquisadores podem replicar o método.

Definido o tema e o lócus, resta delimitar o período durante o qual os dados serão analisados: o intervalo compreendido entre os anos 2012 a 2022. Os motivos para estabelecer o início do estudo em 2012 decorrem da recepção e implantação do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) e, em decorrência das mudanças de sistemas e qualidade dos dados, levamos o estudo até o ano de 2022.

A fonte dos dados de análise foram o Painel de Ouvidoria (alimentado por dados dos sistemas OUV-DF e e-SIC) e o *site* Dados Abertos do GDF, cujos dados são fornecidos pela OGDF, unidade orgânica e subordinada à CGDF, bem como por informações disponibilizadas pelos órgãos via Lei de Acesso à Informação (LAI).

## **1.2 Justificativa**

A CGDF, conforme disposto no Decreto Distrital nº 39.824/2019 e reiterado pela missão da instituição (CGDF, 2020), é um órgão da administração direta do Distrito Federal, responsável pela normatização e gestão de dois canais de diálogo com o cidadão, oferecendo o serviço de ouvidoria e de acesso à informação. No que tange às funções de ouvidoria, o órgão tem por missão ouvir as demandas dos cidadãos e dar transparência às informações públicas (CGDF, 2021). Portanto, espera-se que essas ações sejam movidas pelo reconhecimento da igualdade entre os cidadãos e da dignidade da pessoa humana no tecido social, conforme exposto por Bueno (2007, p. 185): o “Estado contemporâneo tem a responsabilidade de promover o atendimento das minorias frente às garantias constitucionais dos direitos fundamentais”.

Menezes (2017) destaca o papel das ouvidorias como porta de entrada na administração pública das demandas de problemas sociais, percebidos de forma individual ou coletiva, e de promoção da solução e devolutiva, de modo eficaz, das questões apresentadas. Ainda de acordo com Menezes (2017, p. 13), as ouvidorias devem ser entendidas “como

instâncias de promoção e defesa de direitos, viabilizando a participação e o controle social, e assegurando o fim público da ação administrativa”.

A participação da população na política pública é parte do processo democrático e da reivindicação da cidadania. Cunha (2016) discorre sobre três vertentes da teoria democrática, sendo elas a participativa, a deliberativa e a representativa. No que tange à pesquisa, o viés a ser empregado é o da democracia participativa, uma vez que capacita o indivíduo a atuar e reivindicar ativamente nas decisões governamentais e seus impactos, em claro processo educativo em que os laços de interação com o Estado são rotineiros (Ammann, 1978; Gonh, 2003). A seu turno, Diegues (2012) salienta a importância do Estado como fornecedor dos meios de participação e seu papel na institucionalização e normatização dessas atividades, cabendo aos gestores o fortalecimento dos canais de comunicação com a sociedade. Para sustentar seu argumento, o autor apresenta o conceito de participação de Lewanski (2007). Nessa perspectiva, a participação social é transferência real de parte do poder de decisão ao cidadão, de forma não simbólica e em condições de influenciar as escolhas finais. Ainda de acordo com os referenciais adotados no seu texto, e de forma a reafirmar a importância dos municípios na participação social, o autor apresenta o argumento de que o incentivo à participação tem sido elemento fundamental nos debates sobre política pública. O processo de desenvolvimento de políticas públicas é complexo, envolve múltiplas etapas e múltiplos atores e, em algum momento, estes motivarão ou serão alvo delas (Hill, 2005).

Para além da tradicional abordagem das políticas públicas, que se apresenta como as ações e condutas que o governo adota ou deixa de adotar, o estudo sobre o tema discorre sobre tomadas de decisões, regras, atos normativos, atores envolvidos, grupos de interesse, contexto social e tantos outros elementos.

Nas palavras de Birkland (2016), o estudo das políticas públicas, é focado na decisão tomada ou aceita por atores governamentais e não governamentais para abordar um problema que pessoas ou grupos consideram importante e que precisa de solução.

Conforme proposto por Anne Schneider e Helen Ingram (*in* Birkland, 2016, p. 242): “As políticas são reveladas por meio de texto, práticas, símbolos e discursos que definem e entregam valores, incluindo bens, serviços, regulamentos, renda, status e outros atributos valorizados positiva ou negativamente”.

Howlett, Ramesh e Perl (2013, p. 57-59) destacam a relevância e o papel dos atores (individuais ou em movimentos sociais organizados) desempenhado no processo de desenvolvimento da política pública, de acordo com a estrutura econômico-social e política a que pertencem. Dessa forma, é possível analisar o impacto gerado na sociedade em face da expectativa gerada sobre o governo.

Comparato (2016) destaca que a sociedade bem informada traz como benefício o aumento da credibilidade nas instituições, o acompanhamento das ações governamentais, melhora a comunicação entre governo e cidadãos. Além disso, influencia a tomada de decisão do gestor e, por fim, aumenta a transparência e a qualidade dos serviços prestados. Assim, as ouvidorias públicas “contribuem para o aumento da eficiência das agências de governo” (Comparato, 2016, p. 49) por ampliarem a participação da população.

Ante o exposto, a presente pesquisa pretende contribuir com a literatura especializada, fornecendo elementos para analisar se as demandas registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal podem ser consideradas participação social e se impactam o processo de desenvolvimento de política pública do GDF.

### **1.3 Estrutura da dissertação**

Após essa breve contextualização temática, apresenta-se a estrutura da presente dissertação. O trabalho foi organizado nos capítulos citados e assim descritos:

1. Introdução: objetiva apresentar ao leitor o que será abordado na pesquisa, a delimitação e definição do tema e as contribuições do estudo.
2. Metodologia: destina-se a descrever os métodos de pesquisa e ferramentas utilizadas para coleta e interpretação dos dados.
3. Ouvidoria e participação social: uma conexão?: aborda os conceitos basilares que contribuíram para a interpretação dos dados e norteamento dos resultados. Para atender a essa perspectiva, foram utilizados autores clássicos e trabalhos acadêmicos de outros pesquisadores.
4. Caracterização da ouvidoria pública do Distrito Federal: atuação da OGDF e do sistema de atendimento à população: a primeira parte deste capítulo é dedicada a contextualizar a ouvidoria pública no Distrito Federal e apresentar os dados de

ouvidoria extraídos de fontes oficiais do GDF; no segundo momento, à luz do referencial teórico, serão debatidos e analisados os dados apresentados que destacam como as demandas são registradas, quais tipos de demandas são consideradas relevantes e como o governo utiliza as informações para o planejamento de suas ações. Os dados demonstraram que as manifestações registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal não contribuíram para o processo de desenvolvimento política pública da cidade no período delimitado pela pesquisa.

Conclusão: com base nos dados levantados e nos resultados apresentados, conclui-se que a ouvidoria pública do Distrito Federal não é ferramenta de participação social capaz de contribuir com o processo de desenvolvimento de política pública. As reflexões construídas apontam a possibilidade de desdobramento da pesquisa e propostas de estudos futuros, alguns deles sugeridos nas recomendações de pesquisa. Por fim, apresentam-se as referências e anexos, material que contribuiu para detalhar os achados da pesquisa.

## 2. METODOLOGIA

Laville (1999), na introdução da sua obra, descreve brevemente o pesquisador como alguém que, percebendo um problema, busca solucioná-lo e, para isso, segue regras e técnicas com o fim de solucionar a questão levantada, lastreadas em fatos e dados testados.

Thiel (2022), logo na primeira página de seu livro, destaca:

A Administração Pública estuda o funcionamento e gestão dos órgãos governamentais e outras organizações do setor público. Como tal, não é único: outras disciplinas também estudam este assunto. A Administração Pública distingue-se, porém, por analisar o setor público sob múltiplos ângulos de forma integrada. Em outras palavras, é de caráter interdisciplinar, sinergizando conhecimentos de várias disciplinas – ou, de forma mais modesta, é multidisciplinar, justapondo insights de diferentes disciplinas. (Thiel, 2022, p. 1)<sup>1</sup>

Do encontro desse entendimento metodológico sobre pesquisa com o tema da administração pública, surgiu esta pesquisa na tentativa de compreender o processo de participação social, por meio da ouvidoria, na política pública estabelecida pelo GDF. As disciplinas cursadas no primeiro ano do mestrado possibilitaram a compreensão dos conceitos fundamentais, bem como de estudos correlacionados. Esse período inicial também oportunizou a coleta de informações, tanto bibliográficas quanto documentais, que subsidiaram o desenvolvimento da presente pesquisa.

Ao longo deste capítulo, serão descritas as regras e técnicas utilizadas para responder às perguntas que deram origem ao presente trabalho.

### 2.1 Problema de pesquisa

O impacto do registro de demandas da população junto à ouvidoria pública do Distrito Federal, no período de dez anos, entre 2012 e 2022, sobre o processo de desenvolvimento de política pública do GDF, a configurar – ou não – tal procedimento como participação social.

---

<sup>1</sup> Texto original: “Public Administration studies the functioning and management of government bodies and other public sector organizations. As such, it is not unique: other disciplines study this subject as well. Public Administration distinguishes itself, though, by analyzing the public sector from multiple angles in an integrated manner. In other words, it is interdisciplinary in character, synergizing knowledge from various disciplines – or, put more modestly, it is multidisciplinary, juxtaposing insights from different disciplines.” (Theil, 2022, p.1)

## **2.2 Perguntas de pesquisa**

As demandas registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal podem ser consideradas participação social e qual é o impacto dessas demandas no processo de desenvolvimento de política pública do GDF no período de 2012 a 2022?

## **2.3 Objetivo geral**

Analisar se as demandas registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal podem ser consideradas participação social e como impactam o processo de desenvolvimento de política pública do GDF.

### *2.3.1 Objetivos específicos*

- a) Descrever e contextualizar a ouvidoria pública no GDF;
- b) Analisar se o registro de demandas na ouvidoria pública pode ser considerado participação social;
- c) Analisar se o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que modela e estrutura a ouvidoria pública do DF, é um instrumento de participação social;
- d) Estudar se as demandas registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal impactaram o processo de desenvolvimento de política pública do GDF e, em caso positivo, como se deu tal impacto.

## **2.4 Descrição da estratégia de pesquisa**

A pesquisa científica está fundamentada em estratégias e métodos aceitos pela comunidade acadêmica que possam ser replicados e averiguados, utilizando a mesma sequência de regras e condições indicadas pelo pesquisador. A pesquisa nem sempre apresenta descobertas inéditas, mas pode e deve contribuir para o aprimoramento e aprofundamento de um assunto (Freitas; Jabbour, 2011).

Com essa moldura teórica, foram adotados como estratégia principal de pesquisa o levantamento documental e a revisão bibliográfica, utilizando fontes oficiais e trabalhos acadêmicos de autores renomados para garantir a qualidade da fonte e o rigor acadêmico.

## 2.5 Descrição dos métodos

O presente estudo classifica-se como de natureza aplicada, com objetivo exploratório e descritivo, de abordagem qualitativa e quantitativa. As técnicas<sup>2</sup> escolhidas foram estudo de caso, pesquisa bibliográfica e pesquisa documental (Gil, 2002; Lakatos; Marconi, 2003; Prodanov; Freitas, 2013; Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

Do ponto de vista conceitual, a pesquisa é aplicada, por se tratar de caso específico, (Prodanov; Freitas, 2013), ou seja, a participação social nas políticas públicas do GDF no período de 2012 a 2022, com base nas demandas registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal.

O objetivo exploratório do estudo caracteriza-se por ampliar a familiaridade da temática da participação social nas ações de políticas públicas para explicitar a relação entre cidadão e Estado por meio do instrumento de ouvidoria pública.

O presente trabalho também se encaixa em pesquisa descritiva, pois, nas palavras de Gil (2002, p. 42), esse tipo de estudo tem “como objetivo primordial a descrição de características de determinada população ou fenômeno ou, então, estabelecimento de relações entre variáveis”. A pesquisa em questão descreve o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e seu papel como órgão gestor do Sistema de Ouvidoria do GDF e,

---

<sup>2</sup> O desenho inicial da pesquisa previa como técnica a entrevista foram escolhidos os ouvidores de mais relevância no DF, seja pelo papel de coordenação (OGDF) ou por responder pelas unidades de ouvidoria mais requisitadas. Selecionamos os seguintes ouvidores dos seguintes órgãos: Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF); Secretaria de Estado de Saúde (SES/DF); Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal (DF Legal); Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran/DF); Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico (Sedes/DF); e Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade (Semob/DF). Para cada órgão, foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturado, contemplando questões sobre gestão interna das demandas, funcionamento da unidade dentro do SIGO/DF; formas de acolhimento e tratamento das demandas em face da política pública da pasta e as ações administrativas; e compreensão sobre participação popular. As solicitações de entrevistas foram encaminhadas por *e-mail* reiteradamente, reforçadas por ligações telefônicas. Das solicitações encaminhadas, somente a OGDF e a SES/DF responderam. A SES/DF agendou a entrevista no formato *online*, mas não compareceu. Houve tentativa de reagendamento, mas sem êxito. A OGDF atendeu ao pedido de entrevista após vários contatos, mas a ouvidora não participou, delegando a atividade aos coordenadores, que propuseram uma data que acabou não sendo possível, se comprometeram em agendar nova data e não mantiveram contato. Diante da inação dos órgãos em atender à solicitação, as entrevistas, embora previstas como metodologia de triangulação e captação de dados, não foram realizadas. O roteiro de entrevista encontra-se nos apêndices desta dissertação.

portanto, a unidade que coleta, gerencia e armazena as manifestações dos cidadãos e as respostas dos órgãos às suas demandas, o que a torna consonante com a delimitação de pesquisa descritiva referenciada.

Por se tratar de interpretação do fenômeno “participação social” e da possibilidade de correlacioná-lo com as ações de políticas públicas desenvolvidas pelo GDF, atribuindo à relação demanda x processo de desenvolvimento políticas públicas, esta pesquisa se enquadra como qualitativa. Enquadra-se também como quantitativa por analisar estatisticamente e quantitativamente as relações entre eventos.

Os métodos escolhidos para desenvolver os trabalhos foram selecionados para atribuir à pesquisa o rigor e os protocolos necessários para validade dos procedimentos.

## **2.6 Descrição da técnica de pesquisa**

Segundo Gil (2002), as técnicas de pesquisa permitem coletar dados de forma adequada para responder às hipóteses e perguntas levantadas pela pesquisa. Para esta pesquisa, as técnicas utilizadas foram estudo de caso, pesquisa documental e pesquisa bibliográfica, que serão descritas a seguir naquilo que consistem e como foram empregadas para responder às perguntas que guiam esta pesquisa.

### *2.6.1 Estudo de caso*

Segundo Freitas e Jabbour (2011), estudo de caso visa reunir informações de forma detalhada e sistematizada de um fenômeno de modo a viabilizar o amplo conhecimento do objeto. Para Yin (2005, p. 32), “estudo de caso é uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”. Thiel (2022) destaca a relevância do estudo de caso para as pesquisas em administração pública, pois permite fazer inferências sólida sobre o objeto estudado.

Partindo desse enquadramento, e dos protocolos sugeridos por Freitas e Jabbour (2011) para atender às exigências de um estudo de caso, a definição da questão principal da pesquisa é analisar se as demandas registradas na ouvidoria pública do Distrito Federal, no período de 2012 a 2022, podem ser consideradas participação social e se tais demandas

impactam o processo de desenvolvimento de políticas públicas pelo GDF. Entende-se que o debruçar-se sobre essa situação concreta e específica possibilita não somente um entendimento aprofundado e mais completo do fenômeno em si, mas também oferece a possibilidade de novas percepções relativas aos debates mais amplos em que a presente pesquisa se acha localizada.

### 2.6.2 Pesquisa documental

A pesquisa documental foi uma constante e teve como fontes: diários oficiais (da União e do Distrito Federal); processos administrativos<sup>3</sup> e legislativos; relatórios semestrais da Ouvidoria-Geral da União (OGU); documentos produzidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), como relatórios, memórias de reunião e projetos; dados obtidos no Portal Dados Abertos e pelo Painel da Ouvidoria do DF; informações coletadas nos *sites* oficiais de órgãos do GDF e da Câmara Legislativa do Distrito Federal, além de solicitações de informações via Lei de Acesso à Informação (LAI).

Na Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), foram solicitados e consultados projetos de lei que deram origem à legislação vigente. O objetivo nesse caso não se restringiu à necessidade de mapear e compreender a evolução legislativa sobre o tema, mas também tentar localizar projetos e justificativas que não foram localizados nos processos administrativos. Na pesquisa realizada no acervo arquivístico<sup>4</sup> da CLDF, foram localizados oito projetos de lei que deram origem às leis que regem a atividade de ouvidoria e contribuíram para a compreensão e descrição do processo de normatização da atividade de ouvidoria pública no DF, bem como foi possível acessar a justificativa para elaboração ou alteração dos atos normativos que consolidaram a ouvidoria pública do DF. Contudo, a forma como os processos são montados, os estudos realizados e os projetos originários da proposta, além da motivação para votação ou alteração do corpo da lei, não compõem o dossiê dos

---

<sup>3</sup> Aqui, a expressão “processo administrativo” deve ser compreendido como “Conjunto de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou judicial, que constitui uma unidade de arquivamento” (*Dicionário de terminologia arquivística*, 2005, p. 138).

<sup>4</sup> De acordo como o *Dicionário de terminologia arquivística* (2005, p. 1), o termo “acervo” designa a “totalidade dos documentos conservados num arquivo”. Esta pesquisa foi feita *in loco*, com acesso aos documentos físicos. Os requerimentos de acesso foram enviados por *e-mail* ou por contato telefônico. Para acessar o arquivo da Casa Civil, o requerimento foi enviado mediante solicitação via e-SIC.

projetos de lei. Tais estudos permanecem sob guarda dos deputados e não são considerados documentos públicos, por isso são levados pelos deputados ao final de cada gestão.

Quanto à pesquisa em outros acervos, foram requisitados documentos nos acervos arquivísticos do Arquivo Público do Distrito Federal (ArPDF); da Secretaria de Estado de Ordem Pública e Social do Distrito Federal (Seops); da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF); das Secretarias de Estado da Economia (SEE)<sup>5</sup>; e da Casa Civil. Foi solicitado acesso a 180 processos administrativos sobre elaboração de atos normativos, estudos e projetos para a criação e implementação da ouvidoria pública do DF e sobre elaboração e implantação de sistemas eletrônicos de apoio à ouvidoria. A pesquisa foi realizada no sistema denominado Sistema Integrado de Controle de Processos (Sicop), que gerencia a tramitação e a localização de processos administrativos em suporte de papel.

No ArPDF, em decorrência dos instrumentos de pesquisa pouco detalhados, foram pesquisadas 71 caixas arquivo e, infelizmente, não foram localizados documentos que indicassem planos ou ações governamentais que criassem ou regulassem a ouvidoria pública, o que implica dizer que existe grande probabilidade da perda de informações e dos registros sobre o processo de construção e implementação da atividade da ouvidoria pública no DF, uma vez que os documentos não foram localizados nem no ArPDF, nem na Casa Civil, tampouco em órgãos que, de acordo com os atos normativos, estiveram envolvidos no processo.

No acervo da CGDF, foram pesquisados documentos e processos administrativos da OGDF, do gabinete do controlador-geral e da assessoria jurídico-legislativa da CGDF, que contribuíram para a compreensão dos sistemas de gestão de ouvidoria anteriores ao OUV-DF e do funcionamento da própria OGDF. Também foram pesquisados processos administrativos na base de dados Sicop e identificados – e solicitado vista – 121 processos dos quais somente 22 continham informações relevantes e que contribuíram para compreender a implantação da ouvidoria pública no âmbito da CGDF.

Com base na pesquisa na base de dados Sicop, foram levantados 12 processos administrativos localizados na Seops e que não foram localizados por se tratar de órgão

---

<sup>5</sup> A Secretaria de Estado de Economia (SEE) assumiu várias denominações desde sua criação. Outras denominações dessa secretaria e podem ser citadas ao longo do trabalho são: Secretaria de Administração (SEA), Secretaria de Estado de Administração (Seat), Secretaria de Estado de Administração Pública (Seap), Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag), Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplag) e Secretaria de Estado de Economia (Seec).

extinto, cujas funções foram desmembradas em diversas secretarias que passaram por sucessivas reestruturações, de forma que as informações do acervo e localização não foram atualizadas no sistema e, portanto, não é possível localizar os documentos. Foram encaminhados pedidos de acesso a informações para órgãos que sucederam a Seops<sup>6</sup>, e todos informaram que os processos não estão sob sua guarda.

Os 30 processos localizados na SEE não continham informações sobre ouvidoria pública, mas contribuíram para localizar e estudar os *softwares* de gestão do sistema de ouvidoria no início de sua implantação.

Foram solicitados à Casa Civil 14 processos, dos quais um descreveu o processo de contratação de consultoria para “estruturação e modelagem, implantação e gestão de procedimentos, métodos e ferramentas do Sistema de Atendimento da Ouvidoria Geral do Distrito Federal” (processo 030-003233/2000).

A pesquisa no *Diário Oficial do Distrito Federal* (DODF)<sup>7</sup> revelou a localização de 142 atos normativos que descrevem como a proposição de ouvidoria pública do DF foi criada e implantada desde 1961 (Decreto nº 43/1961<sup>8</sup>) a 2022. A identificação dos atos normativos foi realizada pelo *site* do Sistema Integrado de Normas Jurídicas do Distrito Federal (SINJ/DF)<sup>9</sup>, que contém o repositório de todas as edições do DODF e disponibiliza motor de busca para localização de ato normativo específico. Os termos utilizados como descritores foram: ouvidoria, ouvidor, denúncia, reclamação, atendimento ao cidadão, central 156 (ou só 156), central 162 (ou só 162), central de atendimento, SOI WEB, TAG, OUV-DF, SIGO, serviços eletrônicos, portais eletrônicos, participação social, carta de serviços.

Os relatórios e manuais da OGU forneceram elementos e informações que apoiaram a análise dos relatórios produzidos pela OGDF e unidades seccionais, especialmente quanto à adoção de terminologias e índices de desempenho da instituição e do sistema de ouvidoria.

Os relatórios e manuais de ouvidoria da CGDF, relativos ao período do estudo (2012-2022), permitiram compreender a metodologia de trabalho, os objetivos estratégicos,

---

<sup>6</sup> Os órgãos que sucederam a Seops, devido ao desmembramento de suas atividades, foram: CGDF, PMDF, Secretaria de Estado de Segurança, Casa Civil e Secretaria de Estado de Justiça.

<sup>7</sup> Lista completa da legislação sobre ouvidoria encontra-se no apêndice deste trabalho.

<sup>8</sup> O Decreto nº 43/1961 dispõe sobre a estrutura administrativa, serviço de Relações Públicas, e o setor de Queixas e Reclamações na então prefeitura do DF.

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.sinj.df.gov.br/sinj/>. Acesso em: 23 fev. 2025.

metas e resultados alcançados de acordo com a perspectiva da OGDF. Complementarmente, dados, manuais e dicionários de terminologia disponibilizados no Portal de Dados Abertos do DF contribuíram para a compreensão do funcionamento e tratamento das manifestações registradas no sistema OUV-DF. Informações não localizadas ou relativas a questões específicas foram respondidas por meio de perguntas encaminhadas às unidades seccionais via e-SIC.<sup>10</sup>

A pesquisa documental possibilitou: (i) compreender a atuação da ouvidoria pública no DF e o funcionamento da sua estrutura administrativa e rotinas de trabalho; (ii) entender se e como as demandas impactam a rotina das ações administrativas; e (iii) identificar alterações das políticas públicas específicas relativas às demandas registradas no sistema.

O Quadro 1 demonstra o tipo de acervo documental e o conteúdo pesquisado. A primeira coluna, denominada “fonte”, identifica a origem da informação; a segunda coluna, identificada como “material coletado”, descreve o tipo de informação localizada no decorrer da pesquisa:

---

<sup>10</sup> O e-SIC é o sistema de registro e monitoramento de pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 e com a Lei Distrital nº 4.990/2012.

**Quadro 1** – Pesquisa documental

| FONTE                | MATERIAL COLETADO   |
|----------------------|---|
| Sites governamentais | Informações atualizadas e oficiais sobre o órgão pesquisado.  |
|                      | Relatórios, artigos e índices de desempenho.  |
|                      | Atos normativos   |
|                      | Dados das demandas de ouvidorias registradas em sistema governamental.  |
|                      | Dados oficiais fornecidos pelo governo local através do Portal de Transparência e Portal de Dados Abertos.  |
| Documentos oficiais  | Relatórios de atividades de ouvidoria não disponibilizados nos portais governamentais.  |
|                      | Processos administrativos, projeto de lei e documentos avulsos de elaboração de atos normativos, de planejamento das ações governamentais de ouvidoria; planejamento, organização, desenvolvimento e implantação da ouvidoria.  |
|                      | <i>Diários Oficiais</i> (da União e do Distrito Federal) contendo informações normativas da atividade de ouvidoria; <i>Diário Oficial do Distrito Federal</i> contendo informações sobre ouvidoria, cidadania, políticas públicas específicas, participação social ou do cidadão, e-SIC, sistema de ouvidoria, OUV-DF, 156, SIACI, SIGO/DF, sistema de gestão de ouvidoria. |

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

### 2.6.3 Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica encaminhou o levantamento de trabalhos similares e de textos que abordam os conceitos estruturantes da dissertação – participação social, democracia, cidadania, ouvidoria pública, política pública.

Realizamos bibliometria nas bases destinadas ao repositório de informações produzidas pela academia e publicadas em dissertações, teses, livros (ou capítulos de livros) e artigos. As bases selecionadas foram a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de informações em Ciência e Tecnologia (BDTD/Ibict); Scientific Electronic Library Online (SciELO Brasil); Scopus Preview; e JSTOR Digital Library.

A pesquisa na BDTD teve por objetivo principal mapear trabalhos acadêmicos produzidos em instituições de ensino superior (IES) que abordassem o tema central da pesquisa – participação social na ouvidoria pública. Para chegar aos resultados ora apresentados, foram utilizados os seguintes termos indexadores: ouvidoria; ouvidoria + Distrito Federal; Ouvidoria + Participação social. Não foram fixadas datas para o período

pesquisado. Assim a base retornou todos os trabalhos produzidos e cadastrados no repositório, o que levou ao resultado apresentado na Tabela 1<sup>11</sup>:

**Tabela 1** – Disponibilidade das pesquisas na BDTD

| <b>INDEXADOR</b>                       | <b>QUANTIDADE DE PESQUISAS DISPONÍVEIS</b> | <b>QUANTIDADE DE PESQUISAS SELECIONADAS</b> |
|--|--|---|
| <b>Ouvidoria</b>                       | 353  | 18  |
| <b>Ouvidoria + Distrito Federal</b>    | 13   | 2   |
| <b>Ouvidoria + Participação Social</b> | 103  | 15  |

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

A seleção dos textos ocorreu por meio da leitura do resumo e identificação de autoria, utilizando como critérios principais a proximidade com o objeto e o objetivo da pesquisa. O resultado da seleção dos trabalhos possibilitou identificar os autores mais utilizados e citados nas pesquisas realizadas no Brasil referentes ao tema “ouvidoria pública e participação social”, bem como demonstrou a originalidade do tema ora trabalhado. Nesse sentido, cabe destacar que a OGDF já foi estudada pela pesquisadora Fernanda Tavares Linhares Alvarenga, em 2020. Tal trabalho teve por objetivo verificar os fatores na percepção dos cidadãos da qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria pública. A autora estabeleceu como método o estudo exploratório e quantitativo e adotou o modelo consumerista de observação da ouvidoria pública, que equipara o cidadão a consumidor de serviços e, por consequência, adota a ouvidoria como unidade de atendimento do consumidor. Tal pesquisa teve como resultado a proposição de um modelo de gestão da qualidade dos serviços com a aplicação de fatores que influenciam o serviço. O resultado da pesquisa indicou que “os serviços de Ouvidoria são capazes de canalizar seus esforços na melhoria dos âmbitos de maior relevância para o Distrito Federal” (Alvarenga, 2020, p. 74), e a autora conclui que aspectos tangíveis (infraestrutura física e de equipamentos), confiabilidade e presteza são os elementos que influenciam a percepção de qualidade dos usuários. A reivindicação por melhoria da infraestrutura física e de equipamentos da ouvidoria são recorrentes em todos os relatórios

<sup>11</sup> Alguns trabalhos retornaram como resultado da pesquisa em mais de um indexador, logo ocorreu duplicação de ocorrência de trabalhos.

anuais, bem como constam como item de capacitação os mecanismos de acolhimento e apresentação do servidor.

A consulta nas bases *online* dedicadas a publicação de artigos científicos, Scielo, Scopus e Jstor, teve por objetivo fazer o levantamento de publicações sobre o tema em revistas científicas, a fim de compreender o interesse sobre o assunto e identificar os autores mais relevantes e a pertinência dos artigos para a pesquisa em voga. Por isso foram utilizados os indexadores ouvidoria e *ombudsman*, retornando o resultado apresentado na Tabela 2:

**Tabela 2** – Disponibilidade das pesquisas nas bases Scielo Brasil, Scopus e Jstor

| <b>BASE</b>          | <b>INDEXADOR</b>        | <b>QUANTIDADE DE PESQUISAS DISPONÍVEIS</b> | <b>QUANTIDADE DE PESQUISAS SELECIONADAS</b> |
|----------------------|-------------------------|--|---|
| <b>Scielo Brasil</b> | <b>Ouvidoria</b>        | 56   | 5   |
|                      | <b><i>Ombudsman</i></b> | 105  | 11  |
| <b>Scopus</b>        | <b>Ouvidoria</b>        | 14   | 4   |
|                      | <b><i>Ombudsman</i></b> | 2.312                                      | 22  |
| <b>JSTOR</b>         | <b>Ouvidoria</b>        | 122  | 5   |
|                      | <b><i>Ombudsman</i></b> | 17.885                                     | 29  |
| <b>Total</b>         |                         | 20.494                                     | 76  |

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

A pesquisa<sup>12</sup> na base Scielo Brasil identificou que a predominância de artigos publicados versa sobre ouvidoria do SUS (em suas diferentes esferas de atuação), produzidos, majoritariamente, por áreas correlatas à saúde, fenômeno observado e debatido por Lyra (2011). Também foi identificado trabalhos importantes como os da Professora Luciana de Oliveira Miranda, com extensas e robustas pesquisa sobre ouvidorias de agencias reguladoras e universidades, voltadas à realidade do poder executivo da esfera da União, nem sempre encontrando correspondência com o cenário do recorte epistêmico da presente pesquisa. Contudo, os textos contribuíram com a compreensão do papel da ouvidoria em contextos institucionais e da relação da população com tais organizações e em outras esferas de governo, mas sem viabilidade de uso direto nesta pesquisa.

<sup>12</sup> Alguns artigos encontram-se duplicados, uma vez que retornam no resultado das buscas com a utilização dos dois indexadores e nas duas bases pesquisadas.

Na base Scopus, a ciência social corresponde à maior parte das publicações, seguida pela área médica. Nessa base, considerando o elevado número de artigos retornados, para a seleção do indexador *ombudsman*, foi aplicado como filtro que os resultados retornados fossem da área de pesquisa correlatas a ciência social, negócios, administração e contabilidade e arte e humanidades, o que reduziu a quantidade de textos para 1.567. Como a quantidade retornada permaneceu elevada, novos filtros foram aplicados: *accountability*, democracia, transparência e *ombudsmen*, o que reduziu a busca a 263 artigos. Muitos artigos e capítulos não estão disponíveis para *download* gratuito e não permitiam acesso institucional pelo portal de periódicos (CAFe) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), o que impossibilitou o acesso a alguns conteúdos. Para os materiais disponíveis, novamente o critério de seleção se deu com leitura do resumo, identificação da autoria (foi dado prioridade para autores recorrentes e renomados no tema), ano da publicação e proximidade com o objeto e o objetivo da pesquisa.

A base Jstor abriga tanto artigos quanto capítulos de livro e proporcionou acesso a referências que, em conjunto com as análises dos trabalhos e artigos científicos, nortearam a condução deste trabalho. Tal como na Scopus, a Jstor apresentou número elevado no retorno do indexador *ombudsman*, por isso também foram aplicados os seguintes filtros: conteúdos com acesso franqueado; estudos clássicos; estudos de desenvolvimento; ciências gerais; gestão e comportamento organizacional; ciência política; políticas públicas e administração; sociologia. Mais uma vez, a seleção foi realizada com a leitura do resumo e identificação de autoria (novamente dando prioridade para autores recorrentes e renomados no tema), ano da publicação e proximidade com o objeto e o objetivo da pesquisa.

## **2.7 Coleta de dados**

As bases responsáveis pelo acolhimento e tratamento das demandas de ouvidoria do GDF, desde sua criação, foram: SOI WEB, TAG e a atual OUV-DF. Esta última, OUV-DF, foi desenvolvida pela CGDF e é administrada pela OGDF, unidade orgânica subordinada à CGDF, e destina-se à captação das demandas dos cidadãos (reclamação, sugestão, elogio, solicitação e informação) e ao encaminhamento das manifestações aos setores responsáveis por suas respostas. O sistema possibilitava a ação de gestão dos pedidos, monitorando prazos,

coabrando resolução e acompanhando, por meio de avaliação voluntária, a qualidade e a satisfação das respostas dadas à sociedade (memória de reunião, 2004; Processo nº 360-000797/2011; Processo nº 480-000088/2012; Relatório anual de atividades 2012; Memorando nº 42/2015 – OGDF/CGDF; Processo CGDF 480.000.056/2015; Processo CGDF 480.000.609/2015; Solicitação de Projeto de TI, 2015; Processo CGDF 480.000.022/2017; Relatório de Gestão 2015-2018, 2018).

Os dados disponibilizados pelo governo, tanto no portal de dados abertos quanto no portal da ouvidoria, referem-se ao período de setembro de 2016, ano em que o OUV-DF foi implantado (Portal de Dados Abertos, 2022). A ausência dos dados dos demais sistemas (SOI WEB e TAG) se deve à descontinuidade entre os sistemas, sem possibilidade de migração dos dados<sup>13</sup>, o que inviabiliza o acesso<sup>14</sup> às informações armazenadas (resposta LAI nº 6402/2023; Resposta LAI nº 11213/2023). Mesmo sem acesso às bases de dados, a pesquisa manteve como recorte temporal o período de 2012 a 2022, de forma que, para o período de 2012 a 2016, foram considerados dados de relatórios produzidos pela OGDF e que serviram de base para a compreensão do funcionamento do sistema OUV-DF e, com isso, elaborar a melhor estratégia de análise do período de janeiro de 2017 a dezembro de 2022, período em que os dados advêm das manifestações da ouvidoria, e que estão disponíveis no Portal de Dados Abertos do Distrito Federal e no *site* Painel OUV-DF<sup>15</sup>.

Nos *sites* oficiais do GDF, foram localizados relatórios gerenciais das ouvidorias públicas do Distrito Federal (OGDF e unidades seccionais), e outros dados foram coletados nas respostas das solicitações de informação registradas no e-SIC<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> A incapacidade de migração dos dados deve-se a múltiplas razões, desde o formato dos campos, regras de preenchimento, linguagem dos sistemas até outras dificuldades operacionais (resposta LAI nº 006402/2023).

<sup>14</sup> Foi solicitado acesso às bases, conforme registrado no pedido LAI-006402/2023, que se encontra no anexo desta dissertação. O acesso ao conteúdo foi negado, tendo como justificativa a LGPD.

<sup>15</sup> O Painel OUV-DF, que é um *site* de divulgação dos resultados do SIGO-DF, é um sistema de *Dashboards*, realizados por *Business Intelligence (BI)* e com métricas de *Key Performance Indicators (KPI)* (Solides, 2023).

<sup>16</sup> O e-SIC é o sistema de registro de pedidos de acesso à informação, disponibilizado no Portal Participa/DF. O sistema foi desenvolvido pelo governo federal e recepcionado pelo GDF sem alterações em sua implantação. O e-SIC recepciona exclusivamente pedidos de acesso à informação passiva, e as respostas são monitoradas e acompanhadas pela Subcontroladoria de Transparência e Controle Social (SUBTC). Embora o e-SIC esteja sob gestão tecnológica da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), a SUBTC é a unidade responsável pela gestão, pelo acompanhamento e pelas devolutivas das demandas registradas no sistema. A atividade de acesso à informação foi regulamentada no Distrito Federal pela Lei Distrital nº 4.990/2012, que recepciona a Lei nº 12.547/2011.

Importante ressaltar que o Sistema de Ouvidoria existe desde 1998 e foi sendo aprimorado conforme os avanços tecnológicos ocorriam, acolhendo novas formas de disponibilização dos serviços (telefone, e-mail, *call center*, implantação de sistemas de TI). A mudança de tecnologia não veio atrelada à manutenção de *backup* das bases antigas ou garantindo a interoperabilidade entre os sistemas. Em 2016, a CGDF passou a desenvolver os sistemas operacionais para suas necessidades, e assim surgiu o sistema OUV-DF<sup>17</sup>; as evoluções e melhorias realizadas posteriormente não afetaram a disponibilização nem o conteúdo das informações (CGDF, 2015).

Inicialmente, a coleta dos dados para pesquisa foi idealizada como acesso ao conteúdo das demandas registradas no SIGO/DF<sup>18</sup> no período de 2012 a 2022, o que englobaria os registros dos sistemas descontinuados (SOI WEB e TAG) para análise individual dos registros e respostas, o que nos levaria à compreensão do fluxo completo do processo. Para isso, foi feito o pedido de acesso registrado no protocolo LAI - 011213/2023, que foi negado pela CGDF<sup>19</sup>. Na resposta, consta que o domínio do sistema TAG e o armazenamento dos dados pertencem à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplag); também informam que, nos registros das demandas, existem dados sensíveis de identificação pessoal, a invocar a necessidade de preservação das informações<sup>20</sup>; consideram que a falta de estrutura dos dados impede a aplicação de comandos de pesquisa e geração de relatórios. Diante dessa resposta, a opção foi manter o foco nos dados do sistema que substituiu o TAG, adotando como período de análise de dados os anos de 2017 a 2022.

O Painel OUV-DF, de acordo com a descrição constante no *site* da CGDF, “é uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF” (Painel OUV-DF, 2024). O usuário tem à sua disposição nesse painel diversas possibilidades de filtros e comparações entre assuntos, tipos

---

<sup>17</sup> Histórico detalhado e informações técnicas sobre o OUV-DF estão disponíveis no documento *Processos organizacionais, serviços ou políticas públicas no Poder Executivo estadual/ distrital*, disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4135/1/Sistema%20Informatizado%20de%20Ouvidoria%20-%20Ouv-DF.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2025.

<sup>18</sup> O SIGO/DF foi implementado pela Lei Distrital nº 4.896/2012.

<sup>19</sup> Resposta ao pedido de acesso disponível no Despacho CGDF/OGDF/CIGOUV/DIOUV 117791600 (processo SEI 00480-00003469/2023-21), referente a Resposta LAI nº 11213/2023, consta no anexo desta dissertação.

<sup>20</sup> A sensibilidade dos dados pessoais está contemplada na Lei nº 13.709/2018, mas foge ao escopo deste trabalho o debate quanto ao acerto da aplicação da referida lei nas ações de ouvidoria.

de demanda, órgão, ano, local da demanda, entre outros. A seu turno, o Portal de Dados Abertos<sup>21</sup> do Distrito Federal disponibiliza dados brutos de sistemas operacionais do governo relativo às áreas de participação social, assistência social, educação, governo, meio ambiente, mobilidade, orçamento, planos de dados abertos dos órgãos do GDF, bases que alimentam o Portal de Transparência do GDF, saúde e segurança.

Para a realização desta pesquisa, foram analisadas 1.439.125 manifestações registradas no OUV-DF no período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2022. Contudo, tanto no Portal de Dados Abertos quanto no Painel OUV-DF, não é disponibilizado o conteúdo das demandas, mas somente o assunto genérico e o tipo da demanda (solicitação, elogio, denúncia, informação, reclamação, sugestão). A grande dificuldade nesse tipo de disponibilização de dados é a imprecisão e a falta de transparência justamente sobre o assunto e o desdobramento dos pedidos dentro da administração. A possibilidade de análise dos dados, conforme disponibilizados pelo Portal de Dados Abertos e Painel OUV-DF, permite uma infinidade de correlações e análises, pois são indicados local de registro e atendimento da demanda, faixa etária e sexo do usuário do sistema, forma de registro da demanda, tempo de resposta de cada pedido, resolutividade e satisfação do cidadão em cada manifestação, órgãos responsáveis pelas demandas (incluindo órgãos extintos e os que mudaram de denominação).

Para compreender como as manifestações se comportaram, várias planilhas foram elaboradas: demandas organizadas por ano; demandas organizadas por órgão; temas distribuídos por órgãos; demandas organizadas por forma de registro das manifestações (telefone, presencial, internet, *e-mail*, mídia, ouvidoria itinerante); e demandas organizadas por resolutividade (quais demandas foram mais respondidas pelo governo).

A primeira parte da análise buscou compreender os assuntos disponíveis na base, que compreende uma lista de 1.692 assuntos, distribuídos em 14 temas de interesse (áreas de demandas das políticas públicas). Em seguida, foram analisados: duplicidade ou dubiedade de assuntos, descontinuidade de assuntos e temas, comportamento dos assuntos ao longo do período de estudo. Essa primeira análise forneceu informações sobre os órgãos envolvidos e indicou a evolução das demandas, conforme os assuntos, conforme área de interesse e a migração dos assuntos nas áreas de interesse, indicando como e quais órgãos foram

---

<sup>21</sup> O conceito de dados abertos adotado pelo GDF consiste em dados gerados e armazenados em sistemas governamentais, sem manipulação de servidor público, sem necessidade de licenças, patentes ou sistemas operacionais específicos, cujos formatos para *download* são o PDF-A e o CSV.

responsáveis pelas demandas. Também foi possível observar como ocorre a gestão do sistema, com base na distribuição, criação, manutenção e descontinuidade de assuntos e temas.

Cada uma dessas formas de análise abriu leque para várias possibilidades de estudo e análise, contudo a forma que melhor responde às questões levantadas pela pesquisa são as demandas organizadas por órgão e ano, elencando os órgãos mais demandados e, em seguida, as manifestações mais requeridas por órgão. Esse corte teve por consequência deixar de lado a demanda com maior frequência de registro no sistema e que teve a maior resolutividade, uma vez que o órgão responsável pela gestão do passe estudantil não figura entre as instituições mais demandadas. Esse caso será utilizado, neste trabalho, como ponto de referência para análise de outras demandas, uma vez que viabilizou compreender se e como a participação social impacta as ações do GDF.

Assim, com base nos dados disponíveis, foram criados quadros e tabelas para apurar: órgãos mais demandados; assunto mais demandado ao longo dos anos; evolução do histórico das demandas ao longo dos anos.

A primeira tabela desenvolvida para coleta de dados, disponível no capítulo 4 desta dissertação – Tabela 3 – Ranking dos órgãos mais demandados –, apresenta os cinco órgãos mais requeridos no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2022<sup>22</sup>. A tabela é composta por nove colunas, dedicadas a descrever o *ranking* das instituições mais solicitadas pela população e a quantidade de manifestações recebidas por ano, ao longo do período estudado (2017-2022).

Em seguida, foram desenvolvidas tabelas, igualmente disponíveis no capítulo 4 desta dissertação, para descrever cada uma das instituições elencadas na Tabela 3, com o objetivo de identificar as cinco demandas mais registradas no órgão, no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2022, de acordo com o Painel de Ouvidoria. Não foi possível comparar os dados do Painel de Ouvidoria com o Portal de Dados Abertos devido à inconsistência de registro. Em alguns casos, o mesmo requerimento tinha mais de uma entrada devido à mudança do nome do programa ou a erro de digitação. Não tendo sido possível o acesso ao conteúdo das demandas, optou-se por adotar como referência os apontamentos do Painel de Ouvidoria. Nos

---

<sup>22</sup> Foram consideradas as demandas registrado no sistema entre 1º de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2022. As respostas de algumas demandas registradas em dezembro de 2022 podem ter sido concluídas em janeiro de 2023. A conclusão em ano subsequente é normal quando se considera o prazo para atendimento da demanda, resposta e recursos (CGDF, 2022).

casos em que não há dúvidas quanto à convergência ou à similaridade das demandas, foi possível realizar a junção das demandas com os devidos apontamentos.

Nessas tabelas, é possível verificar a tendência de ocorrência de cada demanda ao longo do período estudado. Os dados apresentados, associados às informações coletadas em documentos e *sites* oficiais, permitiriam correlacionar as demandas da sociedade e as alterações e seus impactos nas ações administrativas do Estado e na política pública.

Outros elementos disponíveis no Painel Ouvidoria, igualmente checados no Portal de Dados Abertos, e que podem colaborar com a análise foram acrescentados no estudo de cada órgão. Exemplos desses elementos são: índice de resolutividade, classificação da demanda (reclamação, solicitação, elogio, denúncia, informação e sugestão) e formas de entrada (internet, telefone, presencial, mídia, ouvidoria itinerante, protocolo). Os elementos adicionais auxiliariam na compreensão da qualidade da demanda e do impacto da política pública.

## **2.8 Descrição da confiança e validade da pesquisa**

Triangulação de pesquisa é a utilização de diferentes métodos e técnicas para consolidar a conclusão do objeto analisado. Em estudos de caso, segundo Prodanov (2013), a triangulação confere confiabilidade à pesquisa, graças ao emprego de fontes diversas, confere valor e qualidade aos resultados justamente pela diversidade das técnicas empregadas, uma vez que achados convergentes advindos de técnicas distintas auferem validade ao resultado.

A pesquisa contou com a aplicação de métodos e técnicas de pesquisa replicáveis, com base em informações públicas, sem restrição de acesso, disponíveis em *sites* e portais governamentais, entrevistas e documentos oficiais.

O Quadro 2 tem por finalidade representar e resumir a metodologia utilizada na pesquisa. Na primeira coluna – objetivo específico –, encontram-se elencados em cada linha os objetivos específicos já apresentados neste capítulo; na segunda coluna – método –, apresenta-se o método de pesquisa utilizado para analisar cada objetivo específico; na terceira coluna – técnica de coleta –, descreve-se o tipo de estudo aplicado para aferir os objetivos específicos; na quarta coluna – fonte de dados –, indica-se onde foram coletadas as informações citadas na coluna técnicas de coleta; por fim, na quinta coluna – técnica de análise –, descreve-se como as fontes foram utilizadas na presente pesquisa.

Quadro 2 – Descrição metodológica

| Objetivo específico  | Método      | Técnica de coleta   | Fonte do dado  | Técnica de análise                               |
|--|-------------|---|--|--|
| Descrever e contextualizar a ouvidoria pública no GDF  | Qualitativo | Pesquisa bibliográfica e pesquisa documental  | Registros bibliográficos; informações obtidas pela Lei de Acesso à Informação; informações disponíveis no Portal de Dados Abertos DF, Painel de Ouvidorias do DF, Portal de Transparência do DF; processos administrativos e legislativos; documentos públicos; <i>sites</i> governamentais; <i>Diário Oficial do Distrito Federal</i> | Análise descritiva dos dados, análise documental |
| Analisar se o registro de demandas na ouvidoria pública pode ser considerado participação social   | Qualitativo | Pesquisa bibliográfica  | Pesquisa em livros, artigos acadêmicos e pesquisas científicas   | Leitura e análise da informação                  |
| Analisar se o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal é um instrumento de participação social   | Qualitativo | Pesquisa bibliográfica; pesquisa em documentos públicos; pesquisa em bases de dados governamentais; entrevistas | Participa-DF, OUV-DF, Portal de Dados Abertos DF, Painel de Ouvidorias do DF, Portal de Transparência do DF; processos administrativos e legislativos; documentos públicos; <i>sites</i> governamentais; <i>Diário Oficial do Distrito Federal</i>   | Análise descritiva dos dados, análise documental |
| Estudar se as demandas registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal impactaram o processo de desenvolvimento de política pública do GDF | Qualitativo | Documentos públicos, <i>sites</i> governamentais, entrevistas   | Participa-DF, Painel de Ouvidorias do DF, Portal de Transparência do DF; documentos públicos; <i>sites</i> governamentais; <i>Diário Oficial do Distrito Federal</i>   |  |

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Por fim, com base no desenho de pesquisa descrito neste capítulo, os dados foram coletados e serão apresentados nos próximos capítulos, juntamente com a análise.

### 3. OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL: UMA CONEXÃO?

*Trabalhadores, clientes e os cidadãos em geral “experimentam” a burocracia que desempenha atividades-fim através dos conflitos que estes encontram para tornar o desempenho de suas funções mais consistente com suas próprias preferências e compromissos.*

Lipsky, 1980

Este capítulo tem por finalidade apresentar conceitos necessários à análise do objeto central da pesquisa, que é a participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal, bem como contextualizar sua criação e atividade. Para abordar o objeto da pesquisa, faz-se necessário empreender uma breve contextualização de conceitos que permeiam o trabalho, quais sejam: democracia, cidadania, participação social, *accountability* e controle social, política pública e ouvidoria pública.

Os modelos democráticos contemporâneos ampliam os direitos individuais no mesmo passo que ampliam as formas de participação do cidadão. Nesse compasso, foram criadas as ouvidorias, com a perspectiva de o cidadão poder, além de cobrar e fiscalizar o Estado, participar ativamente do acompanhamento de políticas públicas, em um verdadeiro processo de *accountability* e controle social. Embora a perspectiva de participação nas políticas públicas seja possível em todas as etapas, é na avaliação que esse papel se destacaria com mais ênfase. As ouvidorias foram criadas ao redor do mundo e adaptadas aos diversos contextos sociais e culturais, mas mantiveram como foco o acolhimento das reclamações e demandas diversas do cidadão em face do serviço prestado pelo Estado.

É importante salientar que a atividade de ouvidoria é um tema relevante e atual, principalmente por se tratar de ferramenta de controle social atrelado à dinâmica de consolidação da cidadania e democracia. Nas palavras de Comparato (2016, p. 48), “as ouvidorias públicas contribuem significativamente para o aperfeiçoamento dos procedimentos democráticos”, de forma a ampliar a capacidade crítica dos cidadãos e pressionar o Estado na sua obrigatoriedade de transparência e atendimento das demandas da sociedade. A afirmação encontra respaldo na Resolução A/RES/75/186 das Nações Unidas, que dispõe sobre “O papel do Provedor de Justiça e das instituições mediadoras na promoção e protecção dos direitos humanos, da boa governação e a regra da lei”, aprovada em 16 de dezembro de 2020.

Ao reconhecer os princípios de proteção e promoção da instituição do *defensor del pueblo*<sup>23</sup> (Princípio de Veneza), a Organização das Nações Unidas (ONU) dispõe o avanço e o fortalecimento das instituições de *ombudsman* e a importância do papel que desempenham na proteção e promoção dos direitos humanos e garantias fundamentais, fomento da boa governança do Estado para diminuir a discrepância entre indivíduos e prestadores de serviço público.

Destacando também que as ditas instituições, onde possam existir, podem desempenhar uma importante função de assessoramento dos Governos na redação de leis e políticas públicas ou a modificação das existentes, a ratificação de instrumentos internacionais pertinentes a harmonização da legislação nacional e as práticas nacionais com as obrigações que incumbem a seus respectivos Estados em virtude dos instrumentos internacionais dos direitos humanos. (ONU, 2020 – tradução própria)<sup>24</sup>

A história das instituições de ouvidoria indicadas na resolução da ONU remonta a 1809, na Suécia, e foi adotada e adaptada às diversas realidades dos Estados e governos ao redor do mundo, sempre reportando, de alguma forma, a tarefa de prestação de contas dos governos, a impactar o fortalecimento da democracia e a valorização da cidadania (Comparato, 2016).

Ainda nessa seara, Vaz (2005, s.n) chama atenção para a “tipologia de direitos que podem receber impactos do uso de portais ou *websites* governamentais”, como é o caso do portal de ouvidoria pública do DF, que ampliam o exercício de direitos coletivos necessários à governança, ao direito a ser ouvido, ao direito ao controle social e ao direito à participação política. Destaca-se a relevância do estudo dos resultados dos sistemas de ouvidoria para fins de governança e relacionamento com o cidadão.

Nas palavras de Marques e Tauchen (2014, p. 503), a ouvidoria é um órgão peculiar e pode ser considerada uma instituição participativa por receber manifestações individuais, na “maioria das vezes não representadas por associações, empresas ou outros tipos de organizações”.

---

<sup>23</sup> O termo “ouvidor” é a tradução em português para os termos *defensor del pueblo* e *ombudsman*.

<sup>24</sup> Trecho na língua original: “Destacando también que dichas instituciones, allí donde existan, pueden desempeñar una función importante de asesoramiento de los Gobiernos respecto de la redacción de leyes y políticas nacionales o la modificación de las existentes, la ratificación de los instrumentos internacionales pertinentes y la armonización de la legislación nacional y las prácticas nacionales con las obligaciones que incumben a sus respectivos Estados en virtud de los instrumentos internacionales de derechos humanos” (Naciones Unidas, A/RES/75/186, 2020).

A abordagem de considerar a ferramenta de ouvidoria como elemento de participação cidadã e fomento democrático não se torna esdrúxula, mas precisa necessariamente do arcabouço conceitual para ser delimitada. Embora não seja objetivo deste trabalho discorrer sobre democracia ou cidadania, tampouco reduzir o debate, os conceitos serão apresentados no intuito de contextualizar o trabalho e calcar o alicerce conceitual do objeto de pesquisa.

### 3.1 Democracia

*A democracia é uma forma de governo construída via processos de lutas e confrontos, que tanto pode reafirmá-la como pode destruí-la.*

Gohn, 2019

Bobbio, Matteucci e Pasquino (1998, p. 322), ao discorrerem sobre o termo democracia na obra *Dicionário de Política*, expõem: “a imagem ou pelo menos uma das imagens da Democracia moderna, que hoje, cada vez mais freqüentemente, é definida como regime policrático”. Essa afirmação ocorre após longa exposição sobre a história e evolução do conceito de democracia, evidenciando que se trata de um termo em contínuo processo de construção. Segundo Cunningham (1987 *apud* Howlett; Ramesh; Perl, 2013), o termo tem mais de 300 definições, o que demonstra sua complexidade e constante evolução (Hill, 2005; Howlett; Ramesh; Perl, 2013; Barbosa, 2015).

Segundo Chauí (1989, p. 141), os cinco elementos principais da democracia moderna encontram respaldo na: “a) igualdade; b) soberania popular; c) preenchimento das exigências constitucionais; d) reconhecimento da maioria; e) liberdade”, o que leva à diminuição das diferenças entre os cidadãos.

Cunha (2016) discorre sobre três vertentes da teoria democrática, sendo elas a deliberativa, a representativa e a participativa. Segundo Faria (2010, p. 106), na vertente da democracia deliberativa, a maioria das decisões é tomadas por representantes, com a possibilidade de alternativas de participação popular que visam melhorar a qualidade da deliberação e a justiça de representação. Na perspectiva participativa, apoiada na teoria política de Rousseau, no processo político de tomada de decisão, a participação deve ser realizada de forma individual (Pateman, 1992). Pateman (1992, 60) afirma que “A teoria da democracia participativa é construída em torno da afirmação central de que os indivíduos e

suas instituições não podem ser considerados isoladamente”, pautada, portanto, na transformação social (indivíduos e instituições) por meio da participação ativa e direta dos cidadãos (Faria, 2010). Para Dagnino, Olvera e Panfichi (2006), a democracia participativa amplia o conceito de política ao viabilizar a participação cidadã e a deliberação nos espaços públicos.

Longe de encontrar um resultado que atenda a todos os aspectos e abordagens que envolvem o tema, é importante salientar que o Brasil adota o modelo de democracia representativa para a escolha dos cargos do Poder Legislativo e das autoridades máximas do Poder Executivo, sem desprezar no ordenamento político outras formas de democracia, sendo a democracia participativa ressaltada e preservada como forma legítima de exercício democrático.

Para fins desta pesquisa, adotamos como norte referencial o viés da democracia participativa, que encontra respaldo na Constituição de 1988 e na Política Nacional de Participação Social, que norteia as atividades como fóruns, conselhos, consultas públicas e outros mecanismos de participação como a ouvidoria. Avritzer *et al.* (2022, p. 112) destacam que “a Constituição inaugura o que estamos chamando de um padrão de democratização, em que o Estado se torna mais poroso às demandas dos diferentes setores da sociedade civil”.

Pateman (1992) e Brasil e Capella (2016) afirmam que as bases democráticas de consolidação da cidadania encontram-se fundamentadas na relação entre Estado e sociedade. Trata-se de um processo que tem como base a educação, o conhecimento e o acesso à informação (Marshall; Bottomore, 2021; Dagnino, Olvera; Panfichi, 2006).

### **3.2 Cidadania**

*Só há democracia com a aplicação contínua da cidadania.*

Chauí, 2018

Para Marshall e Bottomore (2021), o reconhecimento da cidadania e a consequente participação dos cidadãos no processo democrático são recentes. Tanto esses autores quanto Pateman (1992), estendem-se longamente na explicação da evolução do conceito de cidadania efetivamente atrelado ao *status* social, político e econômico do indivíduo. Dagnino (2004,

n.p.) relata que a cidadania é o aprofundamento da democracia: “a noção de cidadania, na verdade, foi uma maneira de operacionalizar essa noção um pouco abstrata e vaga que é a democracia”, sendo também um formato mais igualitário para as relações sociais em que ocorre o reconhecimento do outro como portador de direitos legítimos.

Para ilustrar a evolução do conceito, basta observar que pessoas escravizadas não eram cidadãs na maioria dos países. Ainda hoje, mulheres são consideradas incapazes em alguns países. Muitas desigualdades de tratamento são noticiadas cotidianamente nos jornais e vão desde a diferença salarial entre homens e mulheres que ocupam mesmo cargo e função até o preconceito racial nas abordagens policiais. Os exemplos são muitos, mas, em todos os casos, a condição e a percepção de cidadania advêm de conquistas de lutas sociais e políticas, mudança cultural, condições econômicas e legitimação jurídica. A cidadania garante ao indivíduo o direito à participação social na política e faz do sujeito o detentor de direitos (objetivos e subjetivos) e responsável pelos atos.

Há uma “presunção de agência” na teoria democrática cuja materialização só se pode dar pela aplicação efetiva dos direitos, a começar pelos civis, que garantem sua existência como sujeito com liberdades, mas que devem complementar-se com os políticos (participação na polis) e os sociais (piso de igualação coletiva dos diferentes). (Dagnino; Olvera; Panfichi, 2006, p. 19-20)

Dagnino (2004, n.p.) ressalta que o marco constitucional “*re*-significou a idéia de cidadania e essa idéia é fundamental quando falamos da reinvenção democrática” e pavimenta a ideia de participação da sociedade civil. E continua:

O processo de construção de cidadania como afirmação e reconhecimento de direitos é, especialmente na sociedade brasileira, um processo de transformação de práticas muito arraigadas não apenas no Estado, mas na sociedade como um todo. O significado dessa cidadania está muito longe de ser limitado à aquisição formal e legal de um conjunto de direitos. E, nesse sentido, ela também não está limitada ao sistema político-jurídico. (Dagnino, 2004, n.p.)

Contudo, o que fica claro, independentemente da teoria adotada, é que o fenômeno da cidadania é uma construção ante o reconhecimento dos atores na participação política do Estado. Assim, o reconhecimento de gênero e etnia, delimitação de idade e perfil socioeconômico define quem pode participar do processo de escolha promovido pelo Estado. A escolha desse perfil de participação é resultado de lutas de movimentos organizados por novos grupos de atores. O próprio conceito de democracia sofre atualizações conforme novas

formas de participação e demandas são incluídas nas pautas estabelecidas pela sociedade que forma o Estado.

O conceito de cidadania apresentado proporciona à população o reconhecimento de pertencimento e de sua condição de ator atuante do sistema democrático, na construção e reivindicação de direitos, por isso conduz ao princípio de participação como partilha de poder e atuação na tomada de decisão. Os mecanismos de participação (direta e indireta), previstos de forma positivista no ordenamento jurídico, possibilitam o estabelecimento de instrumentos e instituições que viabilizam o exercício da cidadania, seja por meio do voto ou da participação em conselhos, fóruns ou na utilização de instrumentos de transparência e denúncia, como é o caso das ouvidorias públicas. Pinto (2006) assegura que as ouvidorias públicas são relevantes para o fortalecimento da cidadania, ao estabelecer parâmetros sobre a atuação do Estado, mecanismos de transparência e controle social, e meio de acompanhamento da prestação de serviços à população.

### 3.3 Participação social

*A idéia da participação, a ênfase na participação, é a afirmação de que o Estado pode se transformar.*

Dagnino, 2004

O tema central desta pesquisa é a participação social<sup>25</sup> na ouvidoria pública, motivo pelo qual nos debruçaremos mais sobre a matéria. Segundo Gonh (2019, p. 27), “Participação é também uma das palavras mais utilizadas no vocabulário político, científico e popular da modernidade, associada a vários adjetivos que buscam qualificá-la e diferenciá-la”. É uma temática complexa que exige compreensão dos processos democráticos, da estrutura e do funcionamento do aparato estatal, bem como do contexto das dinâmicas sociais que influenciam o comportamento do cidadão e do Estado. Bobbio, Matteucci e Pasquino (2000) e Gohn (2003) destacam que esse é um termo que reflete os processos típicos da democracia ocidental e tende a inúmeras interpretações.

---

<sup>25</sup> Segundo Ammann (1978), o termo “social” representa o “caráter societal”, caracterizando a participação da população de forma ampla nas decisões e ações do Estado e sua estrutura de atuação.

Para Ammann (1978, p. 53-55), estudar a participação social é compreender como as camadas populares têm “parte nos bens e tomam parte na produção e na gestão da sociedade a que pertencem”, de forma que, se determinada população só produz (trabalha) e não usufrui dos frutos do seu trabalho, ou usufrui mas não toma parte das decisões e da gestão dos bens da sociedade que faz parte, não se pode dizer que essa população efetivamente participe da vida política e social da sua comunidade. Para Gohn (2003), a participação está ancorada no princípio da democracia que iguala todos os membros da sociedade, tornando a participação instrumento para o atendimento das necessidades dessa comunidade.

Em Bobbio, Matteucci e Pasquino (2000), o termo “participação social” é substituído por participação política. Segundo os autores, esta é uma expressão utilizada para várias atividades, desde o ato de votar até participar de manifestações, discutir acontecimentos políticos, apoiar ou exercer pressão sobre dirigentes políticos, entre tantas outras atividades. Nessa vasta gama de possibilidade, ainda segundo os autores, o termo “participar” é aplicável ao ato de fazer parte de alguma coisa, desde mero espectador a protagonista de destaque, indo ao encontro de Arnstein (1969).

No contexto contemporâneo, a participação social, em seus anseios de reconhecimento de direitos políticos e sociais, evidencia a liberdade dos indivíduos para decidir sobre questões de seu interesse. Ammann (1978) defende que as formas de relacionamento e aspectos histórico-culturais são características que permitem compreender em que condições ocorre o processo participativo e como o processo de decisão dos atores produz mudanças ou a manutenção da sociedade. Tais manifestações são frutos de lutas e debates e geralmente estão associadas aos conceitos de cidadania e democracia, de forma que o reconhecimento de novos direitos e atores influencia diretamente a compreensão dos demais conceitos.

A participação é um conceito próprio do modelo democrático, uma vez que é resultado direto do nível e do tipo de envolvimento dos cidadãos com o Estado, e varia conforme o tipo de sociedade e seus aspectos histórico-social (Arnstein, 1969; Ammann, 1978). Pateman (1992), que constrói ao longo de sua obra *Participação e teoria democrática* as diversas visões filosóficas sobre o assunto, destaca que a participação está intrinsecamente relacionada com outros termos, como democracia e cidadania, sendo este um tema que representa o debate sobre a construção da democracia e as lutas simbólicas entre atores e agendas políticas (Dagnino, Olvera; Panfichi, 2006).

[...] na democracia o *demos* é, por definição, composto por sujeitos considerados iguais, porque portadores de direitos políticos de cidadania inalienáveis. Assim, participação, democracia e igualdade política configuram uma tríade em que cada elemento, parece óbvio, pressupõe os outros dois. (Lavalle, 2016, p. 171-172)

A participação “é um contrato conceitual com funções analíticas em relação a problemas que orientam o trabalho de atores em um determinado campo” (Teixeira, 2006).

Participação é, a um tempo só, categoria nativa de prática política de atores sociais, categoria teórica da teoria democrática como pesos variáveis segundo as vertentes teóricas e os autores e procedimentos institucionalizado com funções delimitadas por leis e disposições regimentais. A multidimensionalidade ou polissemia dos sentidos práticos, teóricos e institucionais torna a participação um conceito fugidio, e as tentativas de definir seus efeitos escorregadias. Não apenas em decorrência de que a aferição de efeitos é o operador sabidamente complexa, mas devido ao fato de que sequer existirem consensos quanto aos efeitos esperados da participação, ou pior, quanto a relevância de avaliá-la por seus efeitos. (Lavalle, 2011, p. 33)

Importante ressaltar que a participação, em suas mais diversas possibilidades de exercício, *lócus*<sup>26</sup> e mecanismos de atuação, enseja a ampliação dos espaços públicos<sup>27</sup> de debate, de atendimento das demandas coletivas, desenvolvimento e alinhamento de políticas públicas e maior engajamento político da comunidade.

Para Bobbio, Matteucci e Pasquino (2000), existem ao menos três níveis de participação<sup>28</sup>: (i) *presença*, que é a forma mais branda e passiva de participação, na qual o

---

<sup>26</sup> Gehlen compreende e destaca o conceito de *lócus* como “O local pode ser identificado por suas características de cidadania e definido territorialmente ou por valores cívicos de reconhecimento público. Também pode ser entendido como o *lócus* associado a valores identitários, porém definidos territorialmente” (2009, p. 36). Gohn (2003, p. 34-35) expõe os espaços de gestão político-administrativa como *lócus* de participação e cidadania, “O poder local foi redefinido como sinônimo de força social organizada como forma de participação da população, na direção do que tem sido denominado *empowerment* ou empoderamento da comunidade”, afirmando que tais espaços ampliam os espaços para o desenvolvimento de novas acepções políticas, com ação de novos agentes e atores que conferem legitimidade ao local.

<sup>27</sup> Dagnino, Olvera e Panfichi (2006, p. 23-24) definem espaços públicos como “instâncias deliberativas que permitem o reconhecimento e dão voz a novos atores e temas; que não são monopolizados por algum ator social ou político ou pelo próprio Estado, mas são heterogêneos, ou seja, refletem a pluralidade social e política”.

<sup>28</sup> Os níveis de participação apresentados por Bobbio, Matteucci e Pasquino (2000) encontram correspondência na proposta de Arnstein (1969), que dilui essas três formas de participação em oito degraus que representam a escala de participação: *manipulação* e *terapia* correspondem à situação em que o indivíduo observa e se educa para participar; *informação* e *consulta* indicam a capacidade do indivíduo de ouvir e ser ouvido, mas sem garantia de suas opiniões serem ouvidas ou consideradas por quem detém o poder; *pacificação* tem por entendimento que o cidadão tem permissão de escolher seus representantes, colocando sob responsabilidade dos escolhidos o poder de escolha; *parceria* fornece ao cidadão a capacidade de negociar de igual para igual com quem detém poder; *delegação de poder* e *controle cidadão* conferem condições de tomada de decisão por meio de fóruns ou completo poder gerencial. Pateman (1992) defende que são três os tipos de participação: *pseudo-participação*, quando existe a possibilidade de consulta por parte da autoridade; *participação parcial*, que ocorre quando muitos participam, mas poucos realmente decidem; e *participação total*, que ocorre quando cada grupo de indivíduo tem o mesmo papel e poder de escolha das decisões.

indivíduo não contribui, mas observa, por exemplo, comparecendo a reuniões; (ii) *ativação*, que apresenta algum envolvimento e contribui com atividades que lhe foram confiadas, a exemplo do envolvimento em campanhas eleitorais ou comparecimento em manifestações e protestos; (iii) *participação*, que, finalmente, é a situação em que o cidadão contribui de forma direta (politicamente ativo junto a instituições, de forma isolada ou coletiva) ou indireta (em cargos eleitos e de representação).

A participação cidadã/participação popular corresponde a qualquer participação do cidadão na política, vocalizando seu próprio interesse. Para Ammann (1978), a ação dos atores pode ser tanto de forma indireta (valendo-se do associativismo<sup>29</sup>) quanto direta<sup>30</sup>, quando o engajamento é realizado pelo próprio indivíduo no sistema político (institucional) que produz as decisões administrativas. O movimento individual conduz à percepção, por vezes equivocada, de que as demandas são pulverizadas e não encontram reverberação em outros indivíduos, pessoas que, mesmo sem vínculo institucionalmente estabelecido com instituições representativas, se manifestam no espaço público (Arnstein, 1969; Jara, 2006).

Parece válido diferenciar o conceito de participação cidadã de outros tipos de participação (social, comunitária e política), reservando-o para referir-se às formas de inclusão dos cidadãos nos processos de tomada de decisão, incorporando seus interesses particulares (não individuais) em relação a determinadas questões. (Ziccardi, 2004, p. 10)<sup>31</sup>

Travasso (2016) corrobora com essa premissa:

As formas de lutas mais diretas das classes populares diante de problemas concretos e imediatos da vida social nutrem a participação popular. São formas de lutas independentes e autônomas de organização e de ação política. É um aprendizado de

---

<sup>29</sup> De acordo com Touraine (1973, *apud* Ammann, 1978, p. 4), as associações podem ser definidas como “grupamento voluntário formados para agir sobre o sistema político, as relações de classe ou sistemas de ação histórica”. Na concepção de Ammann (1978), as associações representam instrumentos que podem ou não viabilizar a participação.

<sup>30</sup> Para Ammann (1978), participação social ocorre quando os indivíduos (ou grupos associativos e afins) contribuem com três elementos básicos da vida em sociedade: produção, gestão e usufruto dos bens da comunidade a que pertencem. Assim, o elemento produção tem como indicador a renda advinda do trabalho e do esforço do indivíduo para construir, manter ou alterar elementos da comunidade a que pertence; a gestão corresponde às chances de participar, de intervir nas decisões dessa comunidade pelos mecanismos disponibilizados, sancionados e aceitos pela sociedade; e o usufruto corresponde à utilização de bens e serviços que contribuíram (com renda ou serviço) para sua existência e manutenção, como saúde, transporte e educação.

<sup>31</sup> Trecho na língua original: “[...] parece válido diferenciar el concepto de participación ciudadana de otros tipos de participación (social, comunitaria y política) reservándolo para hacer referencia a las formas de inclusión de la ciudadanía en procesos decisivos, incorporando sus intereses particulares (no individuales) respecto a determinadas temáticas” (Ziccardi, 2004, p. 10).

militância, no qual negociar e dialogar com as instâncias de governo, em determinados momentos, conforme decisão coletiva, enriquece o processo de conscientização das classes populares. (Travassos, 2016, p. 116)

A participação social leva ao controle social realizado por mecanismos disponíveis pelo Estado para *accountability* junto à sociedade, segundo Marchioni (2016). Gohn (2003, p. 43) expõe que novos recursos de participação elencados pela governança local e que encontram como princípio o engajamento do cidadão proveem aos governos “informações e diagnósticos sobre os problemas públicos, gerando conhecimento e subsídio à elaboração de estratégias para resolução dos problemas e conflitos envolvidos”. Nesse sentido são as observações de Marques e Tauchen (2014) sobre participação, do ponto de vista da ouvidoria:

A ouvidoria, mesmo considerada entre as instituições participativas, tem características peculiares tais como um órgão que está aberto à população em tempo integral por meio de formulários eletrônicos, telefones, entre outros e, mormente, por receber manifestações individuais das pessoas, **na maioria das vezes não representadas por associações, empresas ou outros tipos de organizações.** (Tauchen, 2014, p. 503 – grifei)

No que se refere ao Estado brasileiro, os avanços do processo participativo, bem como a ampliação dos lócus, são sensíveis (Faria, 2018). Segundo a OGU (2014), a participação cidadã se dá por intermédio de quatro mecanismos básicos – consultas populares, orçamento participativo, conselhos gestores e fiscalização de políticas públicas e as ouvidorias –, sendo que as ouvidorias têm papel de destaque por acolher as demandas individuais e, em muitos casos, refletem um problema ou questão coletiva, motivo pelo qual a ouvidoria é o que Ghon (2019) e Milani (2008) definem como elemento de construção e de transformação social e da realidade.

[...] a participação é parte integrante da realidade social na qual as relações sociais ainda não estão cristalizadas em estruturas. Sua ação é relacional; ela é construção da/na transformação social. As práticas participativas e suas bases sociais evoluem, variando de acordo com os contextos sociais, históricos e geográficos. (Milani, 2008, p. 573)

Contudo, a autora Faria (2018) recorre à legislação para indicar que o objetivo da administração pública é o fortalecimento de mecanismos de participação que estreitem o diálogo e a articulação de políticas públicas entre Estado e cidadãos. A autora salienta que este é ainda um espaço que não tem poder de decisão nem de formulação de resoluções, portanto

seu alcance é limitado no processo administrativo. Nesse diapasão, segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2014), a participação cidadã, no Estado brasileiro, encontra-se ancorada em quatro institutos, sendo as ouvidorias públicas um deles, com o papel de, através de manifestações individuais, expressar uma demanda coletiva e, com isso, indicar uma janela de oportunidade à administração pública e para a valorização da cidadania.

### 3.4 *Accountability* e controle social

*Se os homens fossem anjos, não seria necessário haver governos. Se os homens fossem governados por anjos, dispensar-se-iam os controles internos e externos*

Madison, 1982

Os três conceitos apresentados até aqui – democracia, cidadania e participação – evocam, ao mesmo passo que refletem, a capacidade e a maturidade da sociedade para reivindicar e exercer *accountability* social, tendo a ouvidoria como um de seus instrumentos.

Ao considerar o papel inicialmente proposto para o *ombudsman*, como já apresentado na Resolução A/RES/75/186 das Nações Unidas (2020), qual seja, o mediador entre cidadão e Estado, visando à boa governança da administração pública, é possível verificar a relevância da *accountability* horizontal, ao transformar a ouvidoria em agência de supervisão e fiscalização da prestação de contas que trabalha em conjunto com outros órgãos e estruturas burocráticas.

Por se tratar de interesse público em ações governamentais, ações de controle foram adotadas e defendidas em todos os processos de ampliação dos direitos democráticos. Segundo Pateman (1992), autores como Locke e Maquiavel já discorriam sobre a obrigatoriedade de prestação de contas e transparência das ações governamentais aos seus cidadãos. Cada autor e período vai propor e aperfeiçoar os mecanismos de controle que hoje se dividem em: (i) controle externo, fiscalização de um órgão sobre a administração de outro; (ii) controle interno, observação do próprio órgão sobre suas rotinas; e (iii) controle social, fiscalização da sociedade sobre a atividade de agentes e públicos e serviços prestados pelo governo. É da noção de controle externo que surge a ideia de *accountability* (prestação de contas).

A literatura especializada aponta que reivindicações individuais são dificilmente resolvidas, enquanto as associações conseguem maior mobilização de pauta, em especial, porque a quantidade de demandas é maior do que a capacidade de atenção dos governos. Por isso, reivindicações organizadas por grupos (atores sociais organizados) têm mais condições de impactar a agenda governamental. A ouvidoria ganha destaque nesta pesquisa como agente de organização de demandas, visto que atua como controle social e *accountability*, por ser um aparato que deve ser observado como ferramenta auxiliar dos cidadãos e da melhoria dos serviços a eles prestados. Por consequência, ocorrem o fortalecimento e o amadurecimento do processo democrático, da cidadania e da participação social (Tenório, 2012 *apud* Simões e Simões, 2015).

É fundamental entender que o cidadão pode desempenhar o papel de ator na disputa travada nas situações de problemas de interesse público, ao passo que a ouvidoria traduz-se no novo espaço de público, no mesmo contexto utilizado por Dagnino, Olvera e Panfichi (2006). Essa compreensão resultaria no fortalecimento e na melhoria do serviço público. E esse tipo de atuação encontra ressonância na perspectiva da ouvidoria de atuar como *ombudsman* e mecanismo de *accountability*, de forma a fortalecer o processo democrático em um ciclo de retroalimentação, quando em funcionamento adequado. Para Paz *et al.* (2022, p. 33514), as instituições de ouvidoria pública brasileiras, por receber as demandas do cidadão (solicitações de informação, sugestões, denúncias, reclamações e elogios), são “instância de *accountability* horizontal” e podem ser consideradas “uma forma desse mecanismo, ou seja, de prestação de contas à sociedade”.

A noção de prestação de contas surge com a noção da obrigatoriedade do controle externo, que, de acordo com Lima (2017, s.n.), é “todo controle exercido por um Poder ou órgão sobre a administração de outros”. O conceito de controle externo vai ao encontro do conceito de *accountability*, presente na literatura especializada desde o século XVII, que tem por embasamento a necessidade de transparência das ações estatais para a sociedade por meio de controle de suas ações. Nesse sentido, tanto pensadores contemporâneos quanto filósofos clássicos indicam que o “exercício da *accountability* é determinado pela qualidade das relações entre governo e cidadão, entre burocracia e clientelas” (Campos, 1990, p. 33). Ao possibilitar que a sociedade exerça controle sobre as ações do Estado, estabelece-se a noção

de controle social, ou seja, a possibilidade de os cidadãos conhecerem as ações do governo e reivindicarem a adequada utilização e gestão dos recursos públicos.

As inflexões selecionaram conjuntos delimitados de expectativas politicamente relevantes, suspenderam outros múltiplos sentidos projetados sobre o processo de institucionalização e permitiriam proceder de modo mais parcimonioso: especificar o interesse em efeitos de controle democrático ou *accountability* societal, por exemplo, não esgota as virtualidades positivas da participação, mas obriga a definir parâmetros claros para estudar o controle, não apenas se suspende a atenção sobre dimensões normativas diversas – como a formação de cidadania, a definição vinculante de política ou outras –, mas os controladores deixam de ser considerados expressão direta da sociedade, legítima *a priori* (“quem controla dos controladores”). (Lavalle; Vera, 2022, p. 278)

De acordo com O’Donnell (1998) e Lipsky (2019), *accountability* está intrinsecamente relacionada com democracia moderna, a medida em que esta tem como propósito dar respostas e evidenciar as políticas declaradas pelo governo, bem como oportunidade de reivindicar sua correção. Utilizando a análise de Lipsky (2019), *accountability* refere-se sempre a duas partes: uma que presta contas (*accountable*) para outra parte. Nesse caso, o Estado é *accountable* em relação à população. Para isso, é preciso que o Estado tenha regras e condutas bem delimitadas, bem regulamentadas e transparentes de modo que os cidadãos possam acompanhar e cobrar o cumprimento das determinações estabelecidas nos atos normativos e nas estruturas estabelecidas, institucionalizadas. É considerando esse posicionamento horizontalizado entre cidadão e governo que a democracia proporciona que ocorre o que os autores definem como *accountability* horizontal e que se insere o papel da ouvidoria. Sobre *accountability* horizontal<sup>32</sup> e sua relação com a democracia, O’Donnell (1998) afirma:

No entanto, há outro aspecto da democracia que a torna uma contribuição importante à *accountability* horizontal. Essa contribuição deriva da ideia democrática de que a autoridade política vem *de todo* e cada membro do *demos*: se é esse o caso, aqueles cidadãos que temporariamente – por rodízio, sorteio ou eleição – estão a cargo das questões políticas devem tomar suas decisões tendo em vista o bem de todos. Ademais, se o poder político vem de todos e se cada cidadão é ao mesmo potencialmente um participante na tomada de decisão coletivas, então –

---

<sup>32</sup> *Accountability* também pode ocorrer de forma vertical, o que O’Donnell (1998) define como o tipo de prestação de contas entre hierarquias diferentes, trazendo em seu bojo o papel de quem tem por obrigação legal e estrutural observar e controlar as atividades dos subordinados, uma forma de controle interno institucional, em que o papel do órgão/unidade é desenhado para observar e corrigir transgressões. O autor também estabelece as eleições como exemplo de *accountability* vertical, considerando que esta seja uma forma de os cidadãos, usufruindo do direito democrático ao exercício do sufrágio universal democrático, escolher seus representantes e assim “punir ou premiar um mandatário votando a seu favor ou contra ele ou os candidatos que apoie na eleição seguinte” (O’Donnell, 1998, p. 28).

como em Atenas – todas as decisões devem ser públicas, no duplo sentido de que o processo que leva a elas está aberto à participação ampla e de que o conteúdo das decisões é acessível a todos. Mesmo que essas expectativas democráticas não levem diretamente à *accountability* horizontal, elas têm como consequência a demanda por um alto grau de transparência na tomada de decisão política, o que tem ao menos potencialmente uma implicação anticorrupção. (O'Donnell, 1998, p. 46-47)

O Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento (CLAD) defende que o valor político da *accountability* está atrelado à capacidade dos cidadãos na definição de metas coletivas e no desenvolvimento de ferramentas institucionais que proporcionem controle público das ações dos governantes ao longo do mandato (Pinho; Sacramento, 2009). O CLAD destaca, ainda, cinco formas de avaliação da administração pública que evidenciam o caráter da *accountability*: (i) pelos controles clássicos; (ii) pelo controle parlamentar; (iii) pela introdução lógica dos resultados; (iv) pela competição administrada; e (v) pelo controle social (Pinho; Sacramento, 2009).

Em estudo sobre ouvidoria e controle interno, Vieira e Lima (2011) discorrem sobre a relevância das ouvidorias públicas como instrumento de participação nas decisões governamentais e que reconfiguram e expandem a atividade de controle social na administração pública. Nas palavras de Carvalho (1995, *apud* Vieira e Lima, 2011, p. 619), “Controle social é a expressão de uso recente, e corresponde a uma moderna compreensão da relação Estado-sociedade, onde a esta cabe estabelecer práticas de vigilância e controle sobre aquele”.

Vieira e Lima (2011) destacam as diferenças entres os tipos de controle, sendo o controle interno aquele realizado pelo próprio órgão a fim de mitigar ilícitos e desvios de recursos e finalidades; o controle externo, aquele realizado por um terceiro órgão, com a função de fiscalizar a responsabilidade, a legalidade e a aplicação dos princípios administrativos; e o controle social, aquele realizado pela sociedade civil, por meio de instrumentos de participação (ouvidoria, conselhos gestores, orçamento participativo, entre outros), a fim de controlar as ações do Estado e dos agentes públicos e opinar sobre políticas públicas. Existem diversas formas de utilização do termo “controle”, além dos três citados e que são utilizados para indicar a prática adotada pelo Estado para monitorar a administração pública de forma sistemática em diversas instâncias de poder (Vieira; Lima, 2011).

Por fim, de acordo com Pinho e Sacramento (2009, p. 1354), “no controle social, os cidadãos se tornam controladores dos governantes não apenas nas eleições, mas ao longo do

mandato de seus representantes”, uma vez que o controle social deve ser utilizado na esfera das decisões políticas, na produção de bens e serviços e na avaliação da política pública.

### 3.5 Política pública

Ao introduzir este tópico, cabe ressaltar novamente a multiplicidade de focos e conceitos derivados de política pública que podem ser adotados, de acordo com o campo de atuação e contexto (Hill, 2005; Birkland, 2016; Capella, 2018). De acordo com Howlett, Ramesh e Perl (2013):

Duas metainstituições, *capitalismo* e *democracia*, informa as estruturas nas quais se desenvolvem os processos da política pública na maioria das sociedades modernas. Essas instituições fundamentais merecem atenção particular, não apenas porque influenciam os *policy-makers*, mas também porque não são intrinsecamente reconciliadas, levando a concessões instáveis que colocam desafios cruciais aos países liberais democráticos. (Howlett; Ramesh; Perl, 2013, p. 60)

O processo de estabelecimento de políticas públicas é complexo e envolve múltiplos atores que, em algum momento, serão alvo dessa política pública. Também deve-se observar que tal processo não se resume à elaboração, mas engloba momentos anteriores a sua formulação, quando os atores atuarão nas arenas de debate, no processo de formulação da política e, posteriormente, na implantação e formulação, o que leva a inevitáveis alterações, quando os atores (os mesmos do início ou novos) atuam novamente, trazendo novos e constantes embates (Hill, 2005).

Para além da tradicional abordagem que conceitua políticas públicas como o que o governo faz ou deixa de fazer, o estudo sobre o tema discorre sobre tomadas de decisões, regras, atos normativos, atores envolvidos, grupos de interesse, contexto social e tantos outros elementos. Nas palavras de Birkland (2016), o estudo das políticas públicas tem por base a decisão tomada por atores governamentais e não-governamentais para abordar um problema que os atores consideram importante e que precisa de solução. O conceito é proposto por Anne Schneider e Helen Ingram (*in* Birkland, 2016, p. 242): “As políticas são reveladas por meio de texto, práticas, símbolos e discursos que definem e entregam valores, incluindo bens, serviços, regulamentos, renda, status e outros atributos valorizados positiva ou negativamente”.

Quanto aos atores, Howlett, Ramesh e Perl (2013) destacam a relevância e o papel dos atores (individuais ou em movimentos sociais organizados) desempenhado no processo de desenvolvimento da política pública, de acordo com a estrutura econômico-social e política a que pertencem. Dessa forma, é possível analisar o impacto gerado ante a expectativa sobre o governo. No que tange a este trabalho, o foco é como a participação social<sup>33</sup>, registrada pelo sistema de ouvidoria pública, atua na arena da política pública, adotando o Distrito Federal como estudo de caso.

### 3.5.1 Agenda-setting

Conforme exposto por Barbosa e Vaz (2019), é na etapa de formulação de agenda<sup>34</sup> que os assuntos a serem abordados são apresentados e transformam-se em questões a serem tratadas. Nas palavras de Brasil e Capella (2015, p 41), ao reportarem sobre a formação de agenda dentro da área de conhecimento da Ciência Política, informam que

[...] objeto central dos estudos de agenda-setting, a investigação do processo de seleção de temas e sua ascensão à agenda governamental, reside na perspectiva pluralista de Dahl (1956), quando o autor faz uma contraposição à então dominante vertente elitista de poder político. Ao refutar que as decisões e alternativas limitam-se a um grupo dominante, Dahl dá o primeiro passo nos estudos que consideram a formação da agenda governamental como parte integrante e indispensável do processo político em governos democráticos (DAHL, 1961). (Brasil; Capella, 2015, p. 41)

A definição da agenda governamental<sup>35</sup> é o processo que estipula as questões de relevância para o governo, identificando-as como os problemas que as políticas públicas precisam resolver em determinado contexto. Essa definição está diretamente relacionada às

---

<sup>33</sup> Cruz e Freire (2003) chamam atenção sobre o termo “participação” nas políticas públicas, que pode vir acompanhado de adjetivos como “social”, “popular”, “cívica”, e que, independentemente do adjetivo, está relacionado à sociedade civil. Gohn (p. 67, 2019) assim complementa: “A participação tem caráter plural em termos de classes, camadas sociais e perfis político-ideológicos. Nos processos que envolvem a participação popular, os indivíduos são considerados como ‘cidadãos’”.

<sup>34</sup> De acordo com Birkland (2005 *apud* Capella, 2018, p. 30), o termo “agenda” refere-se a uma “coleção de problemas, entendimentos sobre causas, símbolos, soluções e outros elementos de problemas públicos que chamam a atenção do público e de funcionários públicos”.

<sup>35</sup> Capella (2018, p. 28) apresenta o conceito de “agenda governamental”, proposto por Kingdon: “é definida como o conjunto de assuntos sobre os quais o governo, e pessoas ligadas a ele, concentram sua atenção num determinado momento”. Ainda de acordo com Capella, uma questão passa a fazer parte da agenda governamental quando desperta a atenção e o interesse dos formuladores de políticas.

ações políticas dos atores (Capella, 2018). Nessa seara, é importante apresentar o conceito de “problema” que, conforme proposto por Deborah Stone (2002, *in* Capella, 2018, p. 18), consiste na “representação estratégica de situações”, isto é, é a priorização de um ponto de vista em detrimento de outros, de forma deliberada, para promover uma ação política. Para Stone (2002), definir um problema é declarar o que está em jogo e quem é afetado, portanto significa definir interesses e a constituição de alianças. Pressupõe-se, pois, que não existe uma definição de problema que seja apolítica (Capella, 2018).

Segundo Capella (2018), a agenda envolve vários elementos e atinge várias dimensões, sejam elas culturais, religiosas, socioeconômicas ou educacionais, e pode ser materializada em situações concretas, como projetos de leis, alteração de estrutura administrativa da administração governamental, entre outros. Ainda de acordo com a autora, a análise da formação da agenda tem como premissa compreender o desenvolvimento de políticas e a definição do problema e permite ao pesquisador compreender por que alguns problemas ganham maior relevância, como algumas pautas ganham destaque midiático, quais critérios são adotados em âmbito político ou participativo, quais são os motivos pelos quais alguns problemas não chegam à agenda governamental, bem como quais pautas interferem no processo democrático.

Importante ressaltar que formação de agenda e democracia são elementos que andam de forma conjunta e harmônica, segundo defendido ampla e abertamente por autores renomados, como Dahl (2016), Coob, Elder e Ross (1976) e Capella (2018), e tantos outros, uma vez que a possibilidade de opinar, participar, interferir e impactar é típica de sociedades democráticas. Conforme defendido por Dahl (2016), no regime democrático de direito, as soluções não podem ficar nas mãos de um único grupo dominante.

Considerando os elementos que formam a agenda governamental, é evidente que os atores são os elementos centrais da análise, portanto será observado neste trabalho o ponto de partida para a construção de agenda, adotando o seguinte conceito de “ator”:

Os atores são os participantes do processo político, tanto atores sociais quanto Estatais [...]. Os atores políticos podem ser provenientes do aparelho do estado, como da sociedade, podendo ser subdivididos em cinco categorias: oficiais eleitos, oficiais indicados, grupos de interesse, organizações de pesquisa e comunicação de massa. (Brasil, 2013, p. 51)

O objetivo desta pesquisa é identificar se a participação individual pode gerar pautas tal como ocorre com os demais atores formais, de modo a influenciar diretamente a formulação dos instrumentos de debate, de forma a expandir o conflito, mobilizando opiniões e se tornando alvo da ação governamental. De forma prática, uma vez que não é capaz de definir ou redefinir um problema, a participação individual seria capaz, por meio do volume de reclamações, de alterar a percepção governamental a ponto de o próprio governo pautar o problema? Se sim, o instrumento de ouvidoria seria uma central relevante não somente de avaliação dos serviços e políticas vigentes, mas um novo participante, capaz de articular a voz de indivíduos que estão ou são incapazes de se articular e, dessa forma, agir de forma proativa na identificação das janelas de oportunidade?

### 3.5.2 Avaliação

De acordo com Smith e Larimer (2009, p. 32), “devem ser feitas avaliações da política promulgada para melhor decidir como ajustar a política actual para se adequar às exigências existentes”.

Potůček *et al.* (2017) defendem que o interesse social é a base para a formulação da política pública, tese igualmente defendida por Nunes e Sturza (2012), que argumentam que a aplicação de políticas públicas tem por objetivo a inclusão social ancorada no princípio da igualdade e deve ser precedida por debates que amadureçam os sentidos de Estado e os problemas que o envolvem.

A definição de “interesse público” acompanha conflitos e antagonismo de ideias de vários atores ou grupos de atores, causando tensões e negociações que implicam ganhos e perdas (Potůček *et al.*, 2017). Por isso, a política pública é tida como de interesse público porque interfere na vida de todos, seja na oferta de serviços, em atos normativos que beneficiam um grupo em constrangimento ao interesse do outro, pacificando situações de conflito (Birkland, 2016) ou participando de negociações e se envolvendo em situações em que “não têm o poder para assegurar que suas opiniões serão aceitas por aqueles que detêm o poder” (Arnstein, 1969, 217). Howlett, Ramesh e Perl (2013) corroboram esse pensamento ao afirmarem que pessoas, grupos e classes sociais organizadas têm interesses próprios e perseguem seus objetivos de modos diferentes, modelados por fatores institucionais e ideias.

Embora seja conflituoso e difícil determinar o que é interesse público, a arena de debate, no âmbito da participação social, deve ser deslocada para os meios de representação do cidadão e para os canais de atuação e acolhimento das demandas da sociedade (Birkland, 2016). Arnstein (1969) assegura que é com a redistribuição do poder que cidadãos normalmente excluídos do processo político por questões socioeconômicas passam a figurar como atores relevantes na arena pública.

Como observado por Lipsky (1980), a incapacidade do gestor de atender todas as demandas em disputa não se resume à formação da agenda governamental, mas dilui-se em todas as etapas do fluxo de gestão de políticas públicas.

São esses mecanismos, ainda de acordo com Barbosa e Vaz (2019), que potencializam a aproximação do Estado com a sociedade, obtendo maior efetividade nas políticas públicas e sedimentando a democracia. Para Lemos e Vieira (2021), os efeitos da participação social e a efetividade das instituições governamentais contribuem para a elaboração, a implementação, a avaliação e a articulação de políticas públicas, uma vez que o processo democrático participativo busca compatibilizar os problemas com processos decisórios.

Embora não seja tarefa fácil relacionar a opinião pública com os impactos no processo de estabelecimento de política pública, ou sua atuação na *policy-making* ou nos resultados alcançados, a participação social, seja por meio da representatividade delegada prevista no pleito eleitoral, seja por intermédio dos canais de participação indireta previstos na Constituição, alarga a percepção de cidadania e democracia em ciclos de retroalimentação e fortalecimento social, tornando a relação entre Estado e sociedade mais permeável e possibilitando ao cidadão o desempenho do papel de ator efetivo, em substituição ao sujeito passivo nesse processo, ator capaz de contribuir em todas as etapas do processo, com impacto direto na própria estrutura governamental (Carvalho, 1998; Howlett; Ramesh; Perl, 2013; Abers; Silva; Tatagiba, 2018).

Marcado por períodos de autoritarismo e democracia, o Brasil tem experimentado avanços no desenvolvimento, na implementação e na avaliação de políticas públicas, como também tem paulatinamente evoluído e investido em instrumentos que assegurem a democracia e a participação social (Paula; Palassi; Silveria, 2021). Embora seja possível que a ouvidoria, enquanto fonte de informação, possa contribuir com a elaboração de novas políticas públicas, é na avaliação que ela evidencia sua melhor versão. Arretche (2001)

defende que a avaliação seja realizada com base em objetivos e estratégias estabelecidas pelos formuladores. Smith e Larimer (2009) acrescentam que uma das características da avaliação é justamente ser *ex post* para identificar e relacionar a política ou o programa com o resultado obtido, com base em métodos que avaliem todas as etapas de implementação. Por isso, considerar as informações originadas pelas demandas registradas na ouvidoria pode contribuir como elemento ou parâmetro de análise da percepção e satisfação da população em relação a políticas e serviços prestados pela administração pública. Na avaliação,

[...] o objetivo é determinar a melhor política a ser adotada pelas autoridades públicas para resolver um determinado problema ou questão preocupante. O desafio para a análise de política está surgido com algum parâmetro comparativo para servir como regra de decisão para o “melhor”. [...] O processo político começa com a percepção de um problema e termina com algum tipo de resolução ou encerramento da política. (Smith; Larimer, 2009, p. 5-6 – tradução própria)

A avaliação faz parte do processo de desenvolvimento de políticas públicas e deve ser encarada como etapa necessária de como ou do que fazer para adequar a política vigente, conforme previsto por Arretche (2001), para que não se façam avaliações e análises ingênuas e que não tragam respostas práticas para a solução do problema e da política. Para Comparato (2016):

Já as ouvidorias públicas constituem um instrumento valioso para os gestores públicos, que têm à disposição uma ferramenta muito útil para saber de que maneira os programas governamentais chegam ao cidadão e como este enxerga as mais variadas prestações de serviços públicos. Trata-se de um elemento importante, pois permite incluir na necessária avaliação que finaliza o ciclo de toda política pública a opinião e a visão da população, que é a destinatária de todas as políticas públicas em um regime democrático. Somente por meio da participação é que a população se torna um conjunto de cidadãos. (Comparato, 2016, p. 51)

Embora a ouvidoria possa ser utilizada como ferramenta de avaliação – uma vez que constante e organicamente é alimentada com informações que trazem em si a percepção dos cidadãos sobre as políticas ou programas implementados –, ela não é desenvolvida para e não traz no seu desenho institucional tal finalidade. Segundo Marcelino (2018, p. 109), o tripé em que a ouvidoria está fundamentada constitui-se de “qualidade, informação e controle, sendo um canal legítimo para a coparticipação do cidadão na gestão pública”. Assim, embora a função de avaliação seja um método válido e possível de ser incluído no desenho da política,

pelo menos na realidade brasileira, as ouvidorias públicas não são utilizadas para tal finalidade.

### 3.6 Ouvidoria pública

*A instituição do Provedor de Justiça visa defender valores como os direitos humanos e o respeito pelo Estado de direitos contra qualquer forma de abuso e arbitrariedade.*

Tamburini, 2019

Segundo Comparato (2016), Marques e Tauchen (2014), existem diversos mecanismos de participação previstos em atos normativos, como eleição, mecanismo mais conhecido no contexto democrático. A ouvidoria, dos instrumentos de participação, é o menos lembrado (Comparato, 2016). Para Lyra (2004 *apud* Malta Jr., 2016), a visão que a população tem dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas é contaminada e confundida com o método de trabalho e atendimento oferecido pelos canais ofertados pela iniciativa privada. Ainda de acordo com o autor, outro fator impactante é a percepção negativa que a própria administração tem das demandas advindas da ouvidoria.

Menezes (2015 *apud* Lombardi, 2018) destaca o papel das ouvidorias como porta de entrada na administração pública das demandas de problemas sociais, percebidos de forma individual ou coletiva, responsável por promover a solução e a devolutiva de forma eficaz das questões apresentadas. Ainda de acordo com Menezes (2015 *apud* Malta Jr., 2016, p. 35), as ouvidorias devem ser entendidas “como instâncias de promoção e defesa de direitos, viabilizando a participação e o controle social, e assegurando o fim público da ação administrativa”. Esse viés é corroborado por Comparato (2016), que afirma:

*Constituem-se como um instrumento relevante de participação popular. Enquanto a maioria dos mecanismos de democracia participativa introduz a participação popular na definição e a formulação de políticas públicas, mesmo que apenas em caráter consultivo, as ouvidorias influenciam o aspecto decisivo da implementação das políticas. (Comparato, 2016, p. 44)*

Instituições como a ouvidoria funcionam como ferramenta que amplifica a voz do cidadão, ao passo que oferecem a oportunidade ao indivíduo de fiscalizar e participar do governo que foi eleito democraticamente (Fabre; Boradai; Borgert, 2020).

Os contornos da ouvidoria pública, norteados pelo *ombudsman* suíço, estão fortemente apoiados na escolha do *ombudsman* pelo voto, independência econômica, administrativa e política e institucionalmente em posição que possa questionar e fiscalizar a burocracia. A independência da instituição do *ombudsman* é o elemento mais importante das recomendações de organismos internacionais como a ONU (2020, Resolução A/RES/75/186) e entre autores que estudam o tema, como Lyra (2011; 2016) e Gregory e Giddings (2000). A Comissão de Veneza (2017), observando os princípios do provedor de justiça como elemento relevante para a manutenção da democracia e considerando sua independência de ação em face das irregularidades da administração pública, define que a instituição do provedor de justiça<sup>36</sup> tem por princípios e características principais a promoção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais; quadro jurídico sólido com liberdade de ação institucional, autonomia orçamentária e quadro próprio; eleição para o cargo de provedor de justiça ou nomeação de acordo com procedimentos previamente estabelecidos e transparentes, de forma a fortalecer sua autonomia; posição hierárquica elevada para atuar de forma condizente com suas atividades; atuação de forma independente, imparcial e legitimada; não ocupar ou exercer, concomitantemente, cargo de natureza política, administrativa ou profissional que não seja compatível com a ocupação e o exercício da atividade; e, por fim, mandato superior ao mandato da instituição que o nomeou, preferencialmente sem reeleição ou recondução consecutivas (Comissão Europeia para a Democracia Através do Direito. Comissão de Veneza. Princípios de proteção e promoção da Instituição da Provedora: Os princípios de Veneza. Parecer 897/2017, tradução própria).

Contudo, outros autores que estudam as diferenças entre as ouvidorias no mundo, como Tamburini (2019) e Brewer (2007), informam que as ouvidorias adotaram peculiaridades necessárias à adaptação de suas atividades estruturais à tipicidade cultural e política de cada país.

A relação das instituições de ouvidoria com a participação social, com o controle social e a democracia fica evidenciada, ao mesmo passo que aumenta a complexidade burocrática dos governos. Os governos democráticos, ao perceberem que a democracia se torna mais responsável, mais transparente quando envolve alguma forma de controle da

---

<sup>36</sup> *Ombudsman*, provedor de justiça e ouvidor são traduções e variações da mesma função e instituição, sendo que em cada país a instituição sofre adaptações para melhor atender as características sociais e necessidades coletivas e políticas.

sociedade, concluem pela necessidade de adotar métodos de disponibilização de informações e serviços de forma mais proativa e efetiva, ampliando a capilaridade de atuação e garantido a qualidade das suas atividades.

É nesse contexto, de aumento da burocracia e necessidade de acompanhá-la e fiscalizá-la de forma a resolver os problemas e defender o interesse da população, que surge o ouvidor – tanto como uma possibilidade de ferramenta de *accountability* quanto como um defensor da democracia (Gregory; Giddings, 2000). Embora não seja um conceito fechado, e não seja em sua linearidade adotado no Brasil, a definição de *ombudsman* mais utilizada é a proposta por Gregory e Giddings (2000), que é:

Um funcionário nomeado para investigar reclamações contra órgãos públicos, departamentos governamentais ou seus servidores e funcionários, que atua como árbitro independente, sem poder de sanção ou recurso, entre cidadãos individuais e seus governos e sua administração. (Gregory; Giddings, 2000, p. 2)

Tanto Gregory e Giddings (2000) quanto Lyra (2016) e Comparato (2016), e de acordo com o Instituto Internacional de Ombudsman (criado em 1978), enfatizam que o ouvidor deve ser, preferencialmente, um representante eleito, em pleitos regulares, sem recondução ao cargo, de acordo com legislação pertinente e cujas atividades sejam igualmente regulamentadas. Resumidamente, os autores elencam como atividades desejáveis a serem realizadas: investigar qualquer pessoa, corpo técnico, comissões, instituições (administração direta ou indireta), atividades sob sua jurisdição; após apuração dos fatos, realizar recomendações que visem melhorar ou corrigir o serviço desenvolvido pelo Estado; realizar suas atividades de forma independente; reportar, à autoridade de instância superior, o resultado das atividades, investigações realizadas e recomendações sugeridas. O que se espera de um ouvidor é que, ao perceber ou receber uma denúncia, essa seja averiguada e os erros ou omissões corrigidos, sendo ele a ponte entre as demandas da sociedade e a resposta do Estado. Espera-se que ele seja um fiscalizador da política e dos processos administrativos, que considere as opiniões dos cidadãos, contribuindo para o mecanismo de avaliação das políticas e dos programas de Estado e fortalecimento da democracia.

Tal expectativa encontra respaldo na Lei nº 13.460/2017, que traz no seu bojo o papel a ser cumprido pela ouvidoria e o direito dos usuários dos serviços públicos. Portanto, cabe à ouvidoria ser um instrumento inovador e relevante para o Estado, controlando a qualidade e o

constante aperfeiçoamento da administração, e para o cidadão no aperfeiçoamento democrático.

### 3.6.1 Origem da ouvidoria no mundo

Desde sua origem, a instituição “ouvidoria” traz como princípio a participação social e a garantia dos direitos individuais. Em sua criação e desenvolvimento, estão firmemente intrincadas as noções de cidadania e democracia da população. Capozzola (1968, p. 289) afirma que “no cerne da teoria política democrática repousa uma premissa fundamental: os direitos individuais e a dignidade do homem”.

Bezerra (2010) apresenta a ideia de que a construção do papel do *ombudsman*<sup>37</sup> teve inspiração no *tribunato da plebe*<sup>38</sup>. Gallo (1976, p. 207) explica que o termo também pode significar, na linguagem sueca, “o funcionário do governo que desempenha, em virtude do cargo, atos representando interesses legais de uma cidade, de uma universidade”, contudo, e ainda segundo Gallo (1976), o sentido dado ao termo na tradução inglesa pela *Special Parliamentary Commissioner*, e amplamente adotado na literatura especializada, é o de “representante dos direitos e liberdades individuais, promotor de justiça, guardião dos direitos dos cidadãos” (Gallo, 1976; Bezerra, 2010). Capozzola (1968, p. 290) afirma que a intenção do *ombudsman* na Suécia era “garantir a prestação de contas pública independentemente da situação econômica, social ou política de uma pessoa, ou seja, daqueles que não tinham conhecimento ou dinheiro para lidar com ações administrativas impróprias”. Observamos, aí, o início do sentido de *accountability*.

Alguns autores indicam o surgimento da função do *ombudsman* em 202 a.C., na China, no período da dinastia Han, cuja função era receber as reclamações relativas às injustiças cometidas pelo império (Pinto, 1998). O fato concreto e amplamente registrado em artigos acadêmicos é que um modelo de *ombudsman* mais próximo aos adotados atualmente

---

<sup>37</sup> Segundo Bezerra (2010, p. 57), no contexto atual, o emprego do termo *ombudsman* deve ser restrito às instituições que têm as seguintes características: (i) o *ombudsman* deve ser funcionário independente, sem influência da administração, nos partidos políticos e em outras organizações; (ii) dedicar-se a queixas específicas que venham do cidadão contra erros e ilegalidades do Estado; (iii) tem a prerrogativa de investigar, criticar e dar publicidade às ações do Estado sem, contudo, revogar o ato normativo que deu causa à reclamação e sem gerar ônus ou prejuízo ao público.

<sup>38</sup> O *tribunato da plebe* foi criado na República Romana, em 493 (a.C.), onde representante plebeus eram eleitos para defender os direitos dos plebeus.

foi instituído pela Constituição Sueca de 1809<sup>39</sup>. Antes de adentrar nas questões diretamente relacionadas ao nascimento dessa prática que foi amplamente adotada pela sociedade ocidental, para melhor compreender o contexto de sua criação, é interessante citar brevemente o contexto da Suécia naquele período, pois é o que justificará o surgimento do *ombudsman*.

O século XIX na Suécia foi marcado por diversos conflitos armados e convulsões internas. O ano de 1800 teve início com o império sueco significativamente reduzido após a Grande Guerra do Norte<sup>40</sup>, que levou, além da redefinição de fronteiras, a assinatura do Tratado de Fredrikshamn<sup>41</sup>. Internamente, o país vivia uma revolução que levou ao golpe de estado em 1809, que “destronou o aliado dos Bourbons, Gustavo IV Wasa, e entronizou Carlos XIII – que, por não ter filhos, adotou como tal e fez seu sucessor o Marechal Jean-Baptiste Bernadotte, que mais tarde seria o Rei Carlos XIV” (Nabonne, 1940 *apud* Camargo, 2017, p. 361).

Camargo (2017) e Bezerra (2010) relatam que a monarquia constitucional foi defendida pelos suecos, que estavam “temerosos dos reis que pudessem amesquinhar, com o exercício de poderes despóticos” (Camargo, 2017, p. 361). É desse contexto que nasce a Constituição sueca, da abdicação do trono pelo Rei Gustavo e inspirada pelas ideias de Montesquieu. A Carta Magna, segundo Gallo (1976), dividia os poderes entre Rei, Parlamento e Estados Gerais (nobreza, clero, burguesia e camponeses) e, para contrabalancear os poderes dados ao Rei, foi oferecido ao Parlamento a função de Comissário Parlamentar Especial, o *Justitieombudsman* (J.O) ou *Riksdagens Ombudsman*, que tinha por objetivo assegurar o cumprimento dos ordenamentos jurídicos pelas autoridades e funcionários da administração. Foi nesse contexto que, em 1810, foi eleito o primeiro *ombudsman* sueco, escolhido por representação popular, nomeado pela Coroa, sem custos para a população, e que atuaria junto aos órgãos para correção de irregularidades em nome e a favor dos cidadãos que se sentissem de alguma forma prejudicados em seu direito (Gallo, 1976). Capozzola (1968, p.289), assevera:

---

<sup>39</sup> Segundo Gallo (1976, p. 207), a Constituição sueca se manteve em vigor até 1974 e teve grande influência do filósofo e político de Charles Secondat, mais conhecido como Montesquieu, que introduziu o preceito da tripartição dos poderes.

<sup>40</sup> Conflito travado entre Rússia, Dinamarca, Noruega e Saxônia-Polônia contra o Império Sueco.

<sup>41</sup> O Tratado de Fredrikshamn obrigou a Suécia a ceder a Finlândia à Rússia e obrigou a Suécia a participar do bloqueio continental imposto a Napoleão Bonaparte.

Em essência, um *ombudsman* é um funcionário da lei nomeado pelo legislativo para supervisionar as atividades de certas categorias do serviço público e das autoridades públicas. A sua principal preocupação é com os direitos e liberdades dos cidadãos e a observância da lei, e não com a adequação geral ou sabedoria das decisões administrativas. (Capozzola, 1968, p. 289 – livre tradução<sup>42</sup>)

Importante ressaltar que o papel do *ombudsman* sueco sempre esteve atrelada à garantia dos e ao respeito aos direitos individuais após ouvidas as partes – cidadão (reclamação ou denúncia) e Estado (Cheng, 1968). Gallo (1976) narra dois casos para ilustrar a ação do profissional. Segundo o autor, o primeiro *ombudsman* trabalhou no caso de um homem preso por 22 anos que aguardava a decisão de apelação à Suprema Corte; em outra situação, atuou para a soltura de uma mulher presa injustamente, acusada de fazer circular moeda falsificada. Cheng (1968, p. 23) observa que o “objetivo original do sistema de ouvidoria era fornecer aos cidadãos um escritório onde eles pudessem apresentar reclamações contra decisões administrativas e por meio do qual pudessem obter suas reclamações corrigidas”.

A experiência sueca, mesmo exitosa, levou tempo para ser propagada e foi somente após 110 anos que o próximo país, a Finlândia, incorporou a função (Bezerra, 2010; Cheng, 1968). De forma geral, os países nórdicos adotaram a experiência e a incorporaram nos seus atos constituintes. Ao observarmos a trajetória histórica e o momento político, novamente veremos que a institucionalização da função ocorreu após grandes conflitos armados e mediante a necessidade de defender os direitos individuais dos cidadãos diante da possibilidade de autoritarismo estatal (Cheng, 1968).

Após a assinatura do Tratado de Fredrikshamn, em 1809, a Finlândia passou a ser parte da Rússia e, para manter algum tipo de paz, o Czar Alexandre I concedeu ao país o *status* de grã-ducado, o que garantia alguma autonomia (Heath; Winther, 1996; Camargo, 2017). Em meio à Primeira Guerra Mundial, em 1917, o país conseguiu sua independência ao se insurgir contra a Rússia, já enfraquecida devido à Guerra Mundial e após as Revoluções Menchevique e Bolchevique. A primeira Constituição veio em 1919 e nela a previsão legal

---

<sup>42</sup> Texto na língua original: “In essence, an Ombudsman is a law officer appointed by the legislature to supervise the activities of certain categories of the public service and of public authorities. His main concern is with the rights and liberties of citizens and the observance of law rather than the general suitability or wisdom of administrative decisions” (Capozzola, 1968, p. 289).

para o desempenho das atividades de *oikeusiasiamies* (*ombudsman*), nos mesmos moldes da Suécia (Cheng, 1968; Bezerra, 2010).

Somente na década de 1950, após a Segunda Guerra Mundial e em pleno contexto da Guerra Fria, outros países adotaram o *ombudsman* como interlocutor entre cidadão e Estado. Bezerra (2010, p. 51-73) afirma que, “terminada a Segunda Guerra Mundial, cresce a preocupação por garantir os direitos humanos e dar voz ao cidadão. Para isso a original figura do *ombudsman* não poderia ser mais bem-vinda”. Assim, em 1953, a Dinamarca instituiu a figura do *Folketingets Ombudsman* (*ombudsman* do Parlamento), com a função de controlar a administração civil e militar; a Alemanha, em 1957, atribuiu ao *ombudsman* a tarefa de evitar o reaparecimento do nazismo; a Nova Zelândia, em 1962, incorporou o instituto do *ombudsman* através do *Parliamentary Commissioner (Ombudsman) Act.*; em 1963, a Noruega, último país escandinavo a adotar o papel do *ombudsman*, que esteve sob jugo da Suécia até 1905, adotou o modelo tal qual os demais países nórdicos. E em 1967 foi a vez da Grã-Bretanha, e assim por diante. A autora destaca ainda o papel da França, ao implantar o *ombudsman* em suas ex-colônias na África, e a influência de Portugal e Espanha para a expansão do sistema de ouvidoria para África e América Latina (Bezerra, 2010).

Cheng (1968, p. 21) atribui ao Professor Hurwitz o “desenvolvimento do sistema de *ombudsman* em outras partes do mundo de língua inglesa”, especialmente após a adoção do sistema pela Nova Zelândia. O autor afirma que, como o sistema de ouvidoria/*ombudsman* é flexível e altamente adaptável aos diferentes modelos políticos e administrativo, se torna uma ferramenta fácil de ser adotada.

Dada a flexibilidade do sistema, a evolução e adaptação do *ombudsman* aos novos desafios impostos pelo avanço social é natural. De acordo com Capozzola (1968, p. 301), “a proteção dos direitos e interesses do cidadão em uma administração pública em constante expansão é essencial”. Como já exposto, para Cheng (1968), inicialmente, o papel do *ombudsman* era ouvir as reclamações dos cidadãos e intervir junto à administração, podendo, inclusive, tomar para si a defesa e o interesse do cidadão. Com o passar do tempo, percebeu-se que o sistema ampliou sua funcionalidade a fim de proporcionar condições para melhoria da administração pública, bem como corrigir erros e irregularidades. Ainda segundo Cheng (1968, p. 29-30) “O que precisa ser sublinhado aqui é que o problema de evitar que a

administração abuse do seu poder tem crescido em todos os países” (tradução própria)<sup>43</sup>. Bezerra (2010) corrobora tal entendimento, ao enfatizar que, para a ouvidoria, a principal atribuição é vigiar a situação dos funcionários públicos para defender os particulares contra o procedimento ilegal, tendo a liberdade de decidir, sem influência ou pressão interna e externa à administração.

Segundo Brewer (2007), outra revolução significativa na forma como a ouvidoria é vista e entendida se deu com o desenvolvimento do *New Public Management* (NPM)<sup>44</sup>, que trouxe uma nova forma de observar os serviços e alterou a categoria de cidadão para consumidor, simplificando a relação Estado X cidadão para prestação de serviço X cliente.

O foco estreito do modelo consumista na satisfação do cliente e no risco de enfraquecer os valores da cidadania, com a equidade e a justiça social sugerem que uma abordagem cautelosa pode ser melhor. Os gestores e profissionais do setor público precisam estar conscientes de como as estratégias de reforma pública orientadas exclusivamente para um papel fortalecido do consumidor correm o risco de minar aspectos importantes das estratégias de tratamento de reclamações e de reparação incorporadas nas características do “estado de direito” e do “devido processo” características da administração pública orientada para o cidadão. A responsabilização pode ser enfraquecida quando os destinatários dos serviços são definidos menos em termos da sua cidadania e mais com base num estatuto estritamente de fins de consumidor de mercado. Esta é uma implicação fundamental das tendências atuais dos governos de confiarem cada vez mais na privatização, na subcontratação e nas parcerias público-privada para a prestação de serviço. (Brewer, 2007, p. 549)

No Brasil, Lyra (2011) destaca como tendência e características comuns às ouvidorias públicas brasileiras a adoção dos métodos do NPM, corroborando o resultado dos estudos de Brewer (2007).

### 3.6.2 Ouvidoria pública no Brasil

O termo “ouvidor”, enquanto definidor de funções, tem registro em documentos no século XVI. Entre os anos de 1534 a 1603, as atribuições da ouvidoria não se assemelhavam

<sup>43</sup> Texto original: “What needs to be emphasized here is that the problem of keeping administration from abusing its power has growing in all countries, Western and non-Western” (Cheng, 1698, p. 29-30).

<sup>44</sup> *New Public Management* (NPM) é uma linha teórica da administração pública, com início na década de 1980, que propõe a adoção de práticas gerenciais da iniciativa privada na gestão pública com o objetivo de maximizar a eficiência e a eficácia e reduzir os custos operacionais. No Brasil, essa linha de pensamento foi popularizada no primeiro mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso, pelo Ministro da Fazenda Bresser-Pereira (Ferlie *et al.*, 1999; Keiner, 1994).

às do *ombudsman* da Suécia, pois as regras de condutar eram impostas pelos proprietários da terra<sup>45</sup>. No período seguinte, mesmo sob administração da Coroa portuguesa, a função da ouvidoria não era representar o interesse da população; ao contrário, atendia ao interesse da monarquia (Camargo, 2013; Pinto, 2006).

De acordo com Pinto (2006), a década de 1980, com a reabertura democrática, ganhou espaço a criação de canais de comunicação com a sociedade, como é o caso da ouvidoria, o que favoreceu, em 1986, a criação da primeira ouvidoria pública, no Município de Curitiba/PR (*site* Controladoria-Geral da União; Bezerra, 2006). Em 1991, foi criada a Ouvidoria-Geral do Paraná – a mais antiga em funcionamento do Brasil – que influenciou a criação de várias outras que surgiram de forma espontânea em outros estados e esferas governamentais (Lyra, 2016).

A Ouvidoria-Geral da República foi fundada em 1995 e encontrava-se vinculada ao Ministério da Justiça. Em 2003, a instituição foi reestruturada e transferida para a Controladoria-Geral da União (CGU) e passou a ser identificada como Ouvidoria-Geral da União (OGU)<sup>46</sup>. É importante observar que a OGU tem por competência a coordenação técnica das ouvidorias do Poder Executivo federal, não tendo, em hipótese nenhuma, gestão sobre as demais ouvidorias dos estados e municípios. Contudo, dada a sua relevância, a instituição tem servido de parâmetro técnico e auxilia o desenvolvimento do trabalho das demais, quando solicitado. Em 2018, em decorrência das relações estabelecidas de troca e cooperação, foi publicado o Decreto Distrital nº 9.492/2018, que criou a Rede Nacional de Ouvidorias, com adesão facultativa (Controladoria-Geral da União).

Embora a OGU seja um órgão norteador para outros entes, a política desenvolvida não é de estrutura federativa, logo as formas de atuação, gestão e vinculação não seguem um padrão entre estados e municípios. Assim, a forma de ocupação do cargo, a vinculação administrativa, a dotação orçamentária e a autonomia de recursos e de ação podem ser bem discrepantes entre estados e municípios (Lyra, 2016).

Segundo Lyra (2016, p. 103), no caso brasileiro, a ouvidoria é “o único órgão público dotado de caráter unipessoal, o que lhe confere, como a nenhum outro, agilidade e informalidade para interferir no cotidiano da gestão pública”. Cabe ressaltar que o modelo

---

<sup>45</sup> O período de 1534 a 1603 foi marcado pela regência das capitâneas hereditárias (Camargo, 2013).

<sup>46</sup> As ouvidorias do Poder Judiciário e do Ministério Público da União foram instituídas em 2004, com a promulgação da Emenda Constitucional nº 45 (Marques; Tauchen, 2014, p. 501).

adotado pelo Brasil não corresponde ao modelo e às funções clássicas dos *ombudsmen* europeus nem às prerrogativas sugeridas pela ONU. No entanto, e segundo Paz *et al.* (2022), a ouvidoria pública brasileira, mesmo não possuindo as características próprias do ouvidor (*defensor del pueblo* ou *ombudsman*), pode ser utilizada como ferramenta de *accountability*, participação social e controle interno. Com a Constituição Federal de 1988 e a garantia de participação da sociedade na gestão de políticas e programas promovidos pelo governo, possibilitando o controle social, foram alargados os canais de participação, entre eles a ouvidoria pública.

As Ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) são exemplos de instrumentos institucionais e jurídicos que, ao lado dos outros canais de participação e controle social existentes, buscam operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição. (BRASIL, CGU, 2012b, p. 2)

Embora o modelo distinto de ouvidoria pública adotado no Brasil esteja sempre atento e em contínua busca de equilíbrio no atendimento das prerrogativas das funções da ouvidoria pública, ele se afasta de prerrogativas e princípios inerentes ao cargo de ouvidor, como forma de acesso ao cargo e tipo de estrutura oferecida (nomeação, autonomia para agir, orçamento e recursos, sem perder elementos de participação) (Lyra, 2016; Menezes; Lima Neto; Cardoso, 2016).

No debate sobre o papel tradicional do *ombudsman* com o modelo adotado pelo Brasil, tanto Lyra (2016) quanto Bezerra (2010) destacam a dificuldade da estrutura desenhada e oferecida pelo poder público ante a expectativa de uma ouvidoria idônea, autônoma e com participação da sociedade na sua gestão. Bezerra (2010), Lyra (2016), Menezes, Lima Neto e Cardoso (2016) relatam que a diversidade de estrutura e métodos de trabalho das ouvidorias públicas brasileiras, que não encontram ressonância no modelo tradicional, torna a categorização do ouvidor uma tarefa difícil, já que não é adotada a centralização das funções em uma única pessoa. Alguns elementos tornam complexo o desempenho, em sua totalidade, das funções de ouvidor no Brasil:

- a) Forma de acesso e permanência no cargo que depende da indicação política;
- b) Influência política nas decisões do ouvidor, já que este permanece no cargo a critério da autoridade que o nomeou;

- c) Estrutura da ouvidoria pública mantida com recursos do Poder Executivo, devendo recepcionar e processar as demandas com os recursos da própria administração;
- d) Não previsão do cargo na Constituição Federal, mas criados com atos normativos infraconstitucionais.

Conforme já citado, o modelo de ouvidoria adotado pela Brasil é distinto do modelo tradicional, contudo os modelos de gestão são orientados à promoção do *accountability* societal, o que implica apontar erros do governo e acionar as instituições a fim de corrigir ou atender à demanda da população (Menezes; Lima Neto; Cardoso, 2016).

Dessa forma, o papel da ouvidoria não é se contrapor ao órgão/entidade na defesa do cidadão, mas garantir que a demanda da cidadania seja considerada e tratada, à luz das garantias constitucionais e legais, atuando no sentido de recomendar adequações necessárias ao efetivo funcionamento da administração pública. (Silva; Pedrozo; Zucchi, 2014 *apud* Fernandez *et al.*, 2021)

Na percepção de Lyra (2016), o formato que as ouvidorias públicas brasileiras adotaram – critério de ascensão e substituir ao cargo; subordinação do ouvidor ao gestor do Poder Executivo; fidelidade política, dependência orçamentária e administrativa – compromete o resultado pretendido. Para Fernandez (2016) e Lyra (2001), as instituições de ouvidoria brasileira têm por objetivos mais prementes dar voz aos cidadãos, permitindo sua participação crítica nas etapas do processo de estabelecimento de política pública, desempenhar papel de controle social, advindo do envolvimento da sociedade, e ser canal de comunicação entre o Estado e os cidadãos.

Tal posicionamento vai de encontro a Oliveira (2011) e Vismona (2015), para os quais o papel da ouvidoria é o de mediação entre a população e o Estado, equiparando o cidadão ao cliente e a ouvidoria pública à iniciativa privada, com foco no aperfeiçoamento institucional. Dessa forma, os autores não consideram uma ameaça ou fragilidade que a ouvidoria não cumpra total ou parcialmente os princípios de ouvidoria pública defendidos pela resolução da ONU.

As definições mais didáticas e diretas dos conceitos ora apresentadas se fazem necessárias para compreender o que se pretende e a quem se destina o espaço das ouvidorias públicas no Brasil e, no que interessa a esta pesquisa, a ouvidoria pública do Distrito Federal.

### 3.6.3 Ouvidoria pública X Ministério Público

No Brasil, muitas atribuições do *ombudsman* clássico guardam semelhança com as atividades do Ministério Público, e isso se dá pela estrutura, origem e formação das duas categorias, criadas no processo de reabertura política na década de 1980. Segundo Lyra (2011), ambas têm atribuições do típico *ombudsman* sueco, contudo os membros do Ministério Público têm competências mais delimitadas que possibilitam a intervenção na política pública e a atuação junto ao Poder Judiciário (a título de exemplo, o Ministério Público pode requerer atendimento médico-hospitalar, vagas em creche, entre outros serviços prestados pelo poder público, por meio de liminar). A atuação do Ministério Público nas políticas públicas tem como limite a conformidade da política e o questionamento de sua execução junto aos gestores (Lyra, 2011). Ao seu turno, mesmo tendo a prerrogativa de atuação e intervenção junto às instituições do Poder Executivo, a atuação do ouvidor brasileiro não tem força para alterar a política pública e somente em alguns estados esse ator pode acionar o poder judicial.

O Ministério Público brasileiro, federal e estadual, especialmente através de suas Procuradorias e Curadorias dos Direitos do Cidadão, guarda efetiva proximidade com o *ombudsman* europeu (também chamado de *Defensor del Pueblo*, *Médiateur de la Republic* ou *Provedor de Justiça*). Ambos gozam de elevado *status* funcional (sendo os dos *ombudsmen* correspondentes à Ministro de Estado), do foro especial e de autonomia perante os poderes construídos. Mas os *Ombudsmen* não têm legitimidade ativa, como os membros do *parquet*<sup>47</sup>, para a propositura de ações judiciais referentes a políticas públicas que tornem efetivos os direitos fundamentais e garantam a qualidade da prestação do serviço público. Contudo, a muitos *ombudsmen*, atualmente, são conferidas a prerrogativa de acionar o Poder Judiciário para impedir a vigência de leis contrárias àqueles direitos, a obrigar ao gestor a não omitir-se perante eles e a cumprir determinadas condutas. (Lyra, 2011, p. 41)

As atribuições dos cargos e os serviços prestados estão ancorados na Constituição Federal de 1988 e, nesse sentido, fica evidente a complementariedade das atividades entre Ministério Público e ouvidores.

---

<sup>47</sup> O termo *parquet* designa o corpo de membros do Ministério Público e é frequentemente utilizado, no meio jurídico, para se referir ao representante desse órgão.

Ressalta-se, contudo, que, a despeito deste importante plexo de atribuições do Ministério Público, o limite da atuação de seus membros será sempre o exame da conformidade das políticas, processos ou atos submetidos à sua fiscalização à lei: eles só podem questionar a ação político-administrativa dos gestores na medida em tais ações contrariem as normas constitucionais ou legais. Não lhes compete o exame da conveniência, ou da oportunidade dos atos praticados pela Administração. (Lyra, 2011, p. 47)

As características e atribuições do ouvidor demonstram as diferenças entre o Ministério Público e a ouvidoria pública. Os membros do Ministério Público têm carreira própria (procurador ou promotor), ingressam no serviço público por critérios técnicos e conhecimento específico mediante aprovação em concurso público e assumem cargo vitalício (Lyra, 2011). Os ouvidores, salvo raras exceções, são indicações políticas nomeadas pelo chefe do Poder Executivo local. Embora não seja requisito para investidura do cargo, sugere-se que o ouvidor tenha conhecimento prévio sobre a atividade e conhecimento sobre as formas de intervenção junto aos demais órgãos do Executivo. A literatura especializada também sugere, e de fato é o que ocorre nas ouvidorias, a unipessoalidade do cargo e da função do ouvidor, ou seja, não é uma atividade colegiada a exigir que as atribuições sejam desempenhadas pelo titular do cargo e que este não exerça outro cargo simultaneamente, uma vez que não é possível ocupar os dois lados ao mesmo tempo: ser representante das demandas populares e gestor da política pública.

Segundo Lyra (2016) e Pinto (2006), a ouvidoria pública tem por competência a promoção dos direitos do cidadão somente no âmbito administrativo, mas sem restringir sua observação somente à legalidade dos atos administrativos. É de sua competência olhar também para o mérito das ações administrativas embasadas no dispositivo do poder discricionário e no julgamento da oportunidade.

Por fim, ainda que se trate de um órgão da administração pública, a ouvidoria, por sua natureza, não é dotada de poderes administrativos, nem de correição. Tampouco lhe compete a defesa dos direitos do cidadão no âmbito judicial, sendo esta função exercida pelo Ministério Público (MP). (Lyra, 2016, p. 104)

Lyra (2011) destaca três atribuições distintas do ouvidor e que contrastam com a do Ministério Público: avaliação, com apresentação de diagnóstico e sugestões de mudanças na política institucional ou apontamento de eventuais falhas nos serviços prestados, em especial as relativas aos direitos fundamentais e de moralidade da administração pública; exercício da

mediação, fomentando e aperfeiçoando os mecanismos de diálogo contínuo entre cidadãos e Estado; e ação propositiva.

A atuação do ouvidor não é contenciosa, ou seja, sua atividade não é jurisdicional. Portanto, não está ligada a procedimentos de procuradoria jurídica ou de auditoria. A sua ação não é coercitiva, atuando movido pela sua moral, pelo respeito adquirido através da imparcialidade de suas ações. É de fato um poder sem poderes, que desta própria condição paradoxal concretiza sua base de apoio e força. (Wleide, 1995, p. 70 *apud* Lyra, 2011)

Ao estudar as atividades do Ministério Público e da ouvidoria, o que se tem é a complementariedade das funções de forma sincronizada, contudo, e por consequência dessa delimitação tão tênue entre Ministério Público e ouvidoria, não são raros os conflitos de competência e o afastamento entre os institutos, de modo que ambos funcionam como se fossem instituições incomunicáveis (Lyra, 2011).

### *3.6.3.1. Aspectos legais*

A autonomia das ouvidorias, especialmente em relação à OGU, segue a mesma lógica da federalização, em que a estrutura administrativa segue as normativas do governo local. Nesse caso, a OGU serve como elemento de orientação, mas não de normatização, o que reforça a autonomia dos estados e municípios na implantação do modelo de ouvidoria que julgar pertinente. O regramento genérico está fixado na Constituição Federal de 1988, Decreto nº 8.243/2014, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal abre oficialmente caminho para o acolhimento de reclamações e representações relativas à prestação do serviço público, bem como demandar avaliação e revisão dos procedimentos administrativos na evidente tarefa de aproximar os cidadãos do Estado. Essa aproximação e as previsões de participação da sociedade nas decisões administrativas são características da Constituição Cidadã, tão bem descritas por Carvalho (2001), que afirma que a construção democrática no Brasil foi uma sequência de conquistas, desde a época da colonização, e relata a participação social nas decisões políticas e seu reflexo na Constituição de 1988, a mais liberal e democrática do país, que amplia e protege em seu corpo os direitos civis, políticos e sociais conquistados pelo povo ao longo de sua jornada histórica e que vem se mantendo desde então.

A proposição normativa, em alguns momentos, pode causar confusão com a perspectiva teórica adotada nesta pesquisa. Esse equívoco é reforçado pelo uso e pela massificação do conceito que é tão desejável quanto problemático (Lavalle; Vera, 2022). Ao analisar o Decreto nº 8.243/2014, parte de seu corpo destina-se a definir e organizar tipos, instituições e formas de participação:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I – sociedade civil – o cidadão, os coletivos, os movimentos sociais institucionalizados ou não institucionalizados, suas redes e suas organizações;  
[...]

V – ouvidoria pública federal – instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;  
[...]

X – ambiente virtual de participação social – mecanismo de interação social que utiliza tecnologias de informação e de comunicação, em especial a internet, para promover o diálogo entre administração pública federal e sociedade civil.  
[...]

Art. 6º São instâncias e mecanismos de participação social, sem prejuízo da criação e do reconhecimento de outras formas de diálogo entre administração pública federal e sociedade civil:

IV – ouvidoria pública federal.

Observa-se que o decreto prevê a utilização de ambientes virtuais como mecanismos de participação. Conforme defendido por Vaz (2017), tais termos são resultado direto do desenvolvimento tecnológico e da implementação das tecnologias da informação no cotidiano das pessoas, marcado pela facilidade de conectividade à internet, bem como aos recursos de *hardwares* (móveis ou fixos). Associam-se a esses dois elementos outras comodidades, como interoperabilidade entre aplicativos, interface amigável e possibilidade de utilização simultânea de vários usuários.

A utilização dessas novas tecnologias, aliada a programas de governo eletrônico em que os serviços permitiram a participação da sociedade, em todos os níveis de intervenção e processos decisórios, passou a ser denominada e-democracia<sup>48</sup> (ou democracia digital), bem como o usufruto de tais serviços geraram e-participação (Sampaio *et al.*, 2022), observação que vai ao encontro de Pinto (2006). Nas palavras de Marques e Tauchen (2014):

---

<sup>48</sup> O termo “e-democracia” significa o “emprego de tecnologias digitais de comunicação com o objetivo de corrigir, incrementar ou incorporar novos procedimentos ao processo político, no sentido de melhor atender a um ou mais princípios da democracia” (Almada *et al.*, 2019 *apud* Sampaio *et al.*, 2022, p. 4).

A ouvidoria, mesmo considerada entre as instituições participativas, tem características peculiares tais como um órgão que está aberto à população em tempo integral por meio de formulários eletrônicos, telefones, entre outros e, mormente, por receber manifestações individuais das pessoas, na maioria das vezes não representadas por associações, empresas ou outros tipos de organizações. (Marques; Tauchen, 2014, p. 503)

Por fim, quanto aos ordenamentos genéricos e orientadores da atividade de ouvidoria, a Lei nº 13.460/2017 estabelece critérios e meios para a utilização e acesso ao serviço, bem como a identificação do cidadão. De forma mais contundente, vale destacar o Capítulo IV dessa lei ao destacar: atribuição da promoção da participação; acompanhamento da prestação de serviços e aperfeiçoamento da administração pública; prevenção e correção de erros da gestão pública; proposição de ações, recebimento, análise e encaminhamento de manifestações dos usuários. As ouvidorias devem ainda receber, analisar e responder às manifestações de forma proativa; elaborar relatórios anuais de gestão, contendo número e motivo das manifestações, análise de pontos recorrentes, providências adotadas; os relatórios deverão ser encaminhados à autoridade máxima do órgão a que pertence a resolução da manifestação, que deve disponibilizar o relatório integral na internet. A ouvidoria deverá encaminhar resposta ao usuário no prazo de 30 dias (existe possibilidade de prorrogação).

Os requisitos estabelecidos garantem que as ouvidorias brasileiras devem necessariamente cumprir critérios mínimos para atender ao objetivo de participação da sociedade nas atividades do processo de desenvolvimento de política pública.

#### **4. CARACTERIZAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL: ATUAÇÃO DA OGDF E DO SISTEMA DE ATENDIMENTO À POPULAÇÃO**

Este capítulo tem dois propósitos: apresentar os dados coletados e analisá-los. Na primeira parte, serão apresentados os dados coletados das fontes oficiais do GDF, relativos ao contexto de criação e implantação da ouvidoria pública no Distrito Federal, e os dados das manifestações registradas no SIGO/DF, relativos aos cinco órgãos mais requisitados e às demandas mais citadas para essas instituições. Os dados organizados e agrupados serão a base da análise sobre participação social na ouvidoria pública e as repercussões nas políticas públicas governamentais do GDF, que compõem a segunda parte do capítulo, que discorre e interpreta, à luz das teorias apresentadas no referencial teórico (capítulo 3).

##### **4.1 Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o contexto da ouvidoria pública no Distrito Federal**

Nesta seção, apresentamos como foi o processo de implantação da ouvidoria pública do Distrito Federal, com a perspectiva de formar a base para a compreensão das decisões estratégicas adotadas pela CGDF para a gestão do SIGO/DF.

Desde a criação do primeiro projeto, em 1984, o sistema de atendimento ao cidadão passou por algumas mudanças e teve como principal destaque aquelas referentes à estrutura administrativa e ao avanço tecnológico que levou ao desenvolvimento de plataformas digitais para o processamento das demandas<sup>49</sup> (Silveira Neto, 1984).

O Sistema de Atendimento ao Cidadão (Siaci) foi um projeto de modernização estatal estabelecido e regulamentado pela Portaria nº 02/1985, pensado e estruturado para integrar equipes; integrar serviços de acesso a informação e orientações sobre o GDF; integrar serviços de recebimento e tratamento de reclamações, de serviços de auxílio e de emergência; atuar como canal de comunicação entre governo e sociedade; servir de apoio em pesquisas de

---

<sup>49</sup> “Demanda” ou “manifestação” é o termo genérico utilizado pela CGDF (*Dicionário de Dados Abertos*, 2019; *Guia Prático para as Ouvidorias do GDF*, 2022) para os tipos de manifestação dos cidadãos e dividem-se em: (a) denúncia: comunica irregularidades cometidas por servidores ou pelo órgão que seja contrária aos atos normativos vigentes; (b) elogio: demonstração de satisfação com a administração pública ou servidor; (c) informação: LAI; (d) reclamação: queixa ou crítica ao serviço prestado pelo governo; (e) solicitação: perdidos de serviço público; e (f) sugestão: proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados pelo governo.

opinião; ser instrumento de planejamento de ações governamentais com base nas demandas da população; padronizar e humanizar o atendimento ao cidadão; manter de forma fidedigna, confiável e tempestiva as bases de dados governamentais (Silveira Neto, 1984).

Segundo Silveira Neto (1984), as demandas apresentadas nas bases somente são respondidas a partir das informações especificadas pelo cidadão, e as respostas referem-se exatamente à pergunta encaminhada; quanto a orientações, o atendente deve se restringir a responder exatamente com as informações disponibilizadas pelo órgão responsável pelo tema das demandas; reclamações e sugestões ficam livres de critérios preestabelecidos para o atendimento, sendo que, nesse caso, existe a possibilidade de monitoramento do andamento da demanda pelo sistema. O sistema ainda define que a participação do cidadão se dá pela pesquisa de opinião.

Sobre esse sistema, além do material didático elaborado por Silveira Neto (1984), não foram localizados outros documentos ou literatura especializada a seu respeito, por isso não é possível averiguar dados simples como estrutura de captação, recolhimento e armazenamento dos dados das manifestações e como o sistema influenciou os modelos posteriores de atendimento ao cidadão. Contudo, essa iniciativa comprova que a premissa da necessidade de contato com o cidadão estava presente no desenho institucional do GDF mesmo antes da criação institucional da ouvidoria pública por parte do governo local.

Com base nos registros documentais localizados durante a pesquisa, a matéria voltou a ser discutida em 1997, com a publicação do Decreto Distrital nº 18.233, que dispõe sobre a criação do Grupo de Ouvidores Públicos do Distrito Federal (GROUV/DF), que estabelece que o objetivo da ouvidoria pública é “estimular os cidadãos e clientes das Empresas e Órgãos do GDF a exercer o papel de cidadania, mediante divulgação e aperfeiçoamento constante de atuação das Ouvidorias Públicas e órgãos similares constituídos”. Esse trecho do decreto permite inferir que, mesmo não havendo um sistema organizado, alguns órgãos, por iniciativa própria, desenvolveram seu modelo e método de ouvidoria pública. Também não foram encontrados documentos sobre a atuação do Grupo de Ouvidores e suas decisões, mas o fato é que, após sua criação, a implantação e o estabelecimento do Sistema de Ouvidorias do GDF passou a ser uma pauta ativa na agenda governamental.

Outro fato relevante é que, embora o GROUV/DF fosse composto mediante indicação do governador, a coordenação era exercida por membro eleito, com possibilidade de

recondução por mais um único período. O resultado dos estudos e atividades desenvolvidas pelo GROUV/DF foi a publicação da Portaria nº 31, de março de 1998. No seu art. 1º, a portaria deixa claro que o GROUV/DF tem por característica precípua ser órgão meramente consultivo, reforçando a finalidade de troca de experiência e aprendizado e oferecendo ao governo subsídio para a criação de novas ouvidorias públicas. É interessante observar que a institucionalização da ouvidoria vai na contramão da prerrogativa da unipessoalidade apresentada por Lyra (2011). Não foram encontradas evidências de que o GROUV/DF desempenhasse as atribuições de ouvidoria, tal como foram desenhadas em 2017 pela Lei nº 13.460, tampouco que atuasse junto aos órgãos para intervir na política pública ou em conjunto com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).

Assim, ao analisar o arcabouço legal relativo à ouvidoria e os poucos documentos do período de 1997 a 1999, ano em que a OGDF foi criada, percebe-se que a compreensão de atendimento ao cidadão tem foco na prestação de serviços governamentais e na resolução de problemas pontuais, com uma visão consumerista do Estado em relação ao cidadão, ou seja, o cidadão é compreendido como usuário-cliente dos serviços prestados pelo governo (Coelho, Correia; Faleiro, 2023).

A ouvidoria, como órgão que compõe a estrutura estatal, foi criada pela Lei nº 2.290/1999 e regulamentada pelo Decreto Distrital nº 20.139/1999, como unidade vinculada ao gabinete do governador, com o objetivo de zelar pelos princípios da administração pública, na defesa dos interesses individuais e coletivos e na participação popular e comunitária, na fiscalização e no acompanhamento da prestação do serviço público. Inicialmente, a ouvidoria trabalhava exclusivamente com três tipos de demandas: denúncias, reclamações e sugestões. Mesmo vinculada ao gabinete do governador, a ouvidoria tinha relativa autonomia nos seus procedimentos, uma vez que, nos termos em que foi criada, podia (e ainda pode) solicitar informações, realizar investigações, diligências, inspeções, formalizar processo de sindicância e sugerir melhorias dos serviços prestados pelo Estado (Decreto Distrital nº 20.139/1999). Essa estrutura coincide com prerrogativas típicas de ouvidorias públicas, conforme citado por Lyra (1996; 2011), mas os aspectos coincidentes com a visão defendida pelo autor sobre potencialidade de a ouvidoria pública ser instrumento de participação param por aí. Nesse período, no DF, o processo de participação da gestão da ouvidoria deixou de ser eletivo, ou seja, não eram mais os membros de um grupo ou conselho gestor que votavam na escolha, e a

indicação ao cargo de ouvidor passou a ser prerrogativa do governador, o que tornou a ouvidoria pública do DF mais gerencialista e mais próxima às preconizações da Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* (ABO) (CGDF, 2018).

Para Vismona (2015), a estrutura de ouvidoria adotada pelo Brasil, após a inserção da perspectiva de prestação pelo Estado ao consumidor/cidadão, tal como a relação estabelecida na iniciativa privada, garante à ouvidoria o posto de órgão capaz de mitigar a insatisfação do usuário em face de sua realidade, alinhando-se à perspectiva da NPM como estratégia de governo. Coelho, Correia e Faleiro (2023) rebatem esse argumento, enfatizando que nem sempre o desejo ou a insatisfação individual indica erro ou falha na ação do Estado, uma vez que o cidadão nem sempre é capaz de perceber a complexidade do processo de desenvolvimento da política pública.

Em 2002, nova alteração foi introduzida no modelo de ouvidoria pública do DF, com a criação da CGDF, pela Lei nº 3.105. A partir desse momento, a ouvidoria passou a ser unidade orgânica da corregedoria e assumiu a posição de órgão central do Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal (Sicao) (Processo 017-000153/2004). Ao falar sobre o papel da ouvidoria, Marques e Tauchen (2014) asseveram que a ouvidoria é órgão compatível com as ações de auditoria, correição, prevenção e combate à corrupção, por isso é razoável que integre a estrutura de órgãos de controle, como é o caso da CGDF.

O Sicao foi criado com a função de subsidiar o governador com informações correlatas à defesa do patrimônio público, auditoria e ouvidoria. Outra novidade do Sicao é a ampliação da classificação das demandas, passando de três tipos para cinco: solicitações, críticas, denúncias, sugestões e pedidos de informação. O sistema também passou a contar com outras formas de acolhimento das demandas, como a central telefônica 156 e sistemas em ambiente web. As novas formas de atendimento demonstram a tendência dos governos a utilizar tecnologias de informação e comunicação (TIC) para ampliar o atendimento à população com base no perfil sociodemográfico dos habitantes da cidade<sup>50</sup>. Essa nova

---

<sup>50</sup> Estudos realizados pelo IBGE (2022) e pela Codeplan (2021) apontam que os indicadores do perfil sociodemográfico da população do Distrito Federal tendem a superar os indicadores do perfil populacional brasileiro no período de recorte temporal desta dissertação. Segundo os indicadores apresentados pelo IBGE e pela Codeplan, a escolaridade indica que pouco mais de 27% da população concluiu nível superior e somente 2,7% são analfabetos; 98% têm algum tipo de acesso à internet, sendo o celular o meio mais utilizado para acessar a rede; somente 22% têm acesso de qualidade à internet, e 57% fazem uso exclusivo do pacote de dados de telefonia móvel pré-pago; os serviços mais consumidos são WhatsApp e vídeos em canais *online* de *streaming*.

estrutura tecnológica e de procedimentos administrativos permitiu a especialização dos assuntos e melhoria dos fluxos e serviços prestados (Processo CGDF nº 017-000153/2004).

Com essa nova conformação, foi encaminhado à Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF) o Projeto de Lei nº 399/2003, que deu origem à Lei nº 3.163/2003, com o objetivo de alterar a estrutura da CGDF para albergar o Sicao em suas atribuições.

Observa-se, a partir daí, uma nova tendência da ouvidoria: se na década de 1990 a ouvidoria estava voltada à prestação dos serviços, na década de 2000 a ouvidoria utilizou as informações recebidas para apurar improbidade e desvios da administração pública (Processo CGDF nº 017-000153/2004).

O Sicao abriu portas para o desenvolvimento do primeiro sistema de registro e acompanhamento de demandas, conhecido como SOI WEB (Sistema de Ouvidoria e Informações em Ambiente Web), implementado pela Portaria da CGDF nº 32/2004. Segundo exposto nessa portaria, todas as demandas, independentemente da forma de entrada (presencial, telefone, carta, mídia, entre outros), deveriam ser registradas no SOI WEB; o texto normativo também indicou a Companhia de Desenvolvimento do Planalto Central (Codeplan) como órgão responsável por hospedagem, suporte operacional, implantação, customização e manutenção do SOI WEB, contudo não fica claro se este é um sistema desenvolvido pela Codeplan ou se a instituição adquiriu o sistema com a posse do código fonte, com possibilidade limitada de evolução do sistema e da linguagem para realizar adaptações às necessidades do GDF (Processo nº017-000153/2004, folhas 22 a 39). Embora a documentação do sistema não seja abundante, é suficiente para compreender como se dava o registro e a utilização dos dados.

O SOI WEB foi o primeiro sistema eletrônico destinado ao registro e gerenciamento das demandas de ouvidoria. Por não haver acesso ao conteúdo, não é possível conhecer a qualidade dos dados, tampouco o conteúdo das manifestações, assim os registros sobre o sistema e seu funcionamento ficam restritos aos relatórios gerenciais da Ouvidoria-Geral (Processo CGDF nº017-000153/2004).

A segunda década do novo século foi marcada pelo encerramento do Sicao e seu desdobramento em dois sistemas: o Sistema de Correição (Sicor) e o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) (Processos nº 360-000797/2011; 480-000056/2015). Segundo a CGDF, a alteração tinha por objetivo contribuir com a modernização da gestão

pública, com a percepção de que a ouvidoria não é somente um “mecanismo de atendimento”, mas uma ferramenta de contribuição para elaboração de políticas públicas (Processo nº 360-000797/2011).

Nesse sentido, cabe destacar a definição do papel da ouvidoria junto ao gestor público à época e ainda hoje utilizada:

Com isso passou-se a entender a ouvidoria como mecanismo de atendimento que não se limita à recepção de manifestações, já que desempenha **papel relevante ao processo de planejamento das políticas públicas**, indicando as áreas que necessitam de máxima atenção, por meio de diretrizes gerenciais que guiarão a Administração na tomada de decisão e nas suas relações com o público, visando ao interesse social e ao constante aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão. (Processo nº 480-000022/2007 – grifei)

Junto com a reestruturação do Sistema de Ouvidoria, nova plataforma de registro e acompanhamento de demandas foi implementada, e o SOI WEB foi descontinuado, dando lugar ao Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG<sup>51</sup>, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia (Termo de Cooperação Técnica, DODF nº 233, de dezembro de 2011).

O TAG foi adquirido para atender à Lei nº 4.896/2012, que estipulou a ampliação do sistema de atendimento, registro e acompanhamento das demandas, em decorrência do aumento do número de unidades de ouvidoria seccionais e ampliação dos tipos de canais de atendimento (Ouvidoria-Geral da CGDF, 2012).

O TAG esteve em funcionamento no período de 2012 a julho de 2016 e apresentou diversas limitações, instabilidade, *layout* pouco amigável para o usuário e a impossibilidade de uso da ferramenta em larga escala, e outras falhas graves no acompanhamento e resgate de informações. As limitações do sistema foram alvo de análise do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), que dedicou parte de seu relato para crítica ao sistema. Essas críticas constam no Relatório do Processo 18657/2014, publicado no DODF nº 163, de 24 de agosto de 2015 (Processo nº 480-000609/2015).

Como forma de superar as limitações do TAG, a CGDF optou pela produção de sistema próprio, dando origem ao Sistema Informatizado de Ouvidoria (OUV/DF), que é o sistema em utilização pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. O OUV/DF veio com o objetivo de ampliar o atendimento da ouvidoria em todos os tipos de comunicação (telefone, presencial, correspondência etc.); atender demandas de melhorias vindas do TCDF e do

---

<sup>51</sup> O sistema TAG leva nome de seu desenvolvedor – Tomás Antônio Gonzaga.

Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal. Como o código fonte do TAG não pertencia à CGDF, não foi possível realizar a interoperabilidade dos sistemas, e os registros, no OUV/DF<sup>52</sup> começaram do zero, mas de forma estruturada e com regras de negócio condizentes com a realidade do GDF (Ouvidoria-Geral da CGDF, Solicitação de Projeto de TI, 2015).

#### *4.1.2 Ouvidores públicos do Distrito Federal*

Como já apresentado, a atividade de ouvidoria pública no DF teve início em 1985 com o Siaci, contudo o início formal da estrutura de ouvidoria foi formalizado pelo Decreto Distrital nº 18.233/1997, que dispõe sobre a criação do GROUV/DF, que tinha por função ser o “único representante junto ao GDF para fins de ouvidorias” (Portaria de 31 de março de 1998, art. 4º). O critério para participar do GROUV/DF foi estabelecido no art. 3º do Decreto Distrital nº 18.233/1997, que estabeleceu que a nomeação se daria por meio da indicação de órgãos da administração direta e indireta que já possuíam em seu quadro a ouvidoria para aprovação e nomeação dos membros pelo governador. O art. 4º informa que a coordenação do grupo ocorreria por meio de eleição entre os membros, e as decisões internas eram tomadas por votação, mas o Regimento Interno do GROUV/DF não indica quais decisões seriam essas e, como não foram localizados documentos de registros das atividades, não foi possível identificar os assuntos e a agenda política discutidos à época. O grupo teria tempo de existência indeterminado, mas os membros tinham mandato de um ano, com possibilidade de recondução.

A criação da OGDF, em 1999<sup>53</sup>, deu espaço para, enfim, ser criada a estrutura organizacional e delimitado o escopo de trabalho do ouvidor. Nesse momento, a nomeação ocorria exclusivamente por iniciativa do governador, uma vez que o ouvidor desfrutava o

---

<sup>52</sup> Em dezembro de 2022, houve nova alteração de sistemas de informática de ouvidoria, e o OUV/DF passou a integrar o portal Participa/DF, que comporta, além do OUV-DF, o e-SIC. O Participa/DF foi desenvolvido pela equipe de informática da CGDF, sem prejuízo no armazenamento dos dados captados e a disponibilização das informações.

<sup>53</sup> A Lei nº 2.290, de 21 de janeiro de 1999, que altera a estrutura organizacional do GDF, cria, no seu art. 4º, o cargo de ouvidor-geral e, conseqüentemente, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF). A estrutura administrativa e as atividades do órgão foram delimitadas pelo Decreto Distrital nº 20.139, de 12 de abril de 1999.

mesmo *status* e prerrogativas de secretário de governo (Decreto Distrital nº 20.139/1999). Entre as atribuições se destaca:

- II – realizar, por iniciativa própria, inspeções, diligências e investigações, objetivando a apuração das reclamações e denúncias que lhe forem encaminhadas, determinando, quando cabível, a instauração de sindicâncias e processos administrativos aos órgãos competentes;
- III – sugerir aos dirigentes públicos, as providências necessárias ao aperfeiçoamento, racionalização e melhoria dos serviços públicos. (Decreto Distrital nº 20.139/1999, art. 3º, II e III).

Em 2012, ano de criação do SIGO/DF, a OGDF não era mais unidade vinculada diretamente ao gabinete do governador, e o ouvidor já não tinha mais o *status* de secretário de estado, sendo somente uma unidade vinculada ao órgão de controle<sup>54</sup> (Decreto Distrital nº 32.716/2011 e Decreto Distrital nº 36.017/2014). Desde então, as atividades são realizadas com base na Lei nº 4.896/2012, que não explicita como se dará a intervenção das unidades de ouvidoria junto às políticas públicas, seja na avaliação, seja no processo decisório ou no planejamento. A lei se esforça em informar que os gestores da OGDF e das unidades seccionais devem ter formação e perfil técnico compatível com o cargo de ouvidor, que será ocupado por meio de nomeação do governador. A lei também indica as atividades administrativas a serem desenvolvidas e que a estrutura está voltada a acompanhar as demandas e responder ao cidadão no prazo estipulado por ato normativo.

A análise dos Regimentos Internos da CGDF<sup>55</sup> sobre a OGDF apontou constância das ações e atribuições da ouvidoria ao longo de sua jornada. Entre as atribuições não constam elementos como os descritos no Decreto Distrital nº 20.139/1999, art. 3º, II e III, portanto não fica claro como se dá a intervenção junto às políticas públicas, demonstrando mais preocupação com a resposta da demanda em um modelo clássico do consumerismo, em que o cidadão é tido como usuário ou consumidor do serviço público, o que o afasta do exercício efetivo da cidadania e participação social descritas no referencial teórico (Coelho; Correia; Faleiro, 2023). O mais próximo a participação social, e que igualmente esteve constante ao

---

<sup>54</sup> A atual CGDF teve outros nomes ao longo do tempo, a saber: Corregedoria-Geral (CGDF, 2002-2009; 2010-2011); Secretaria de Estado de Transparência e Controle Social (STC, 2011-2015); Secretaria de Estado da Ordem Pública e Social (Seops, 2009-2010) (SINJ, 2024).

<sup>55</sup> O atual Regimento Interno da CGDF foi aprovado pelo Decreto Distrital nº42.830, de 17 de dezembro de 2021.

longo da trajetória da OGDF, está descrito no art. 130 do atual Regimento Interno da OGDF (Decreto Distrital nº 42.830/2021)<sup>56</sup>:

Art. 130. À Diretoria de Projetos de Mobilização Social - DIPRO, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Coordenação de Planejamento, compete:  
 I – elaborar, implantar e acompanhar, ações, projetos e programas de mobilização social, sensibilização e disseminação dos serviços de ouvidoria;  
 II – propor a realização de ações de comunicação para aproximação do cidadão com o Governo do Distrito Federal, em conjunto com a Assessoria de Comunicação Social da CGDF e estimular a divulgação das informações, ações, projetos e programas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF para a sociedade, os órgãos e as entidades do Distrito Federal.

#### *4.1.3 Estrutura e funcionamento da ouvidoria pública do Distrito Federal*

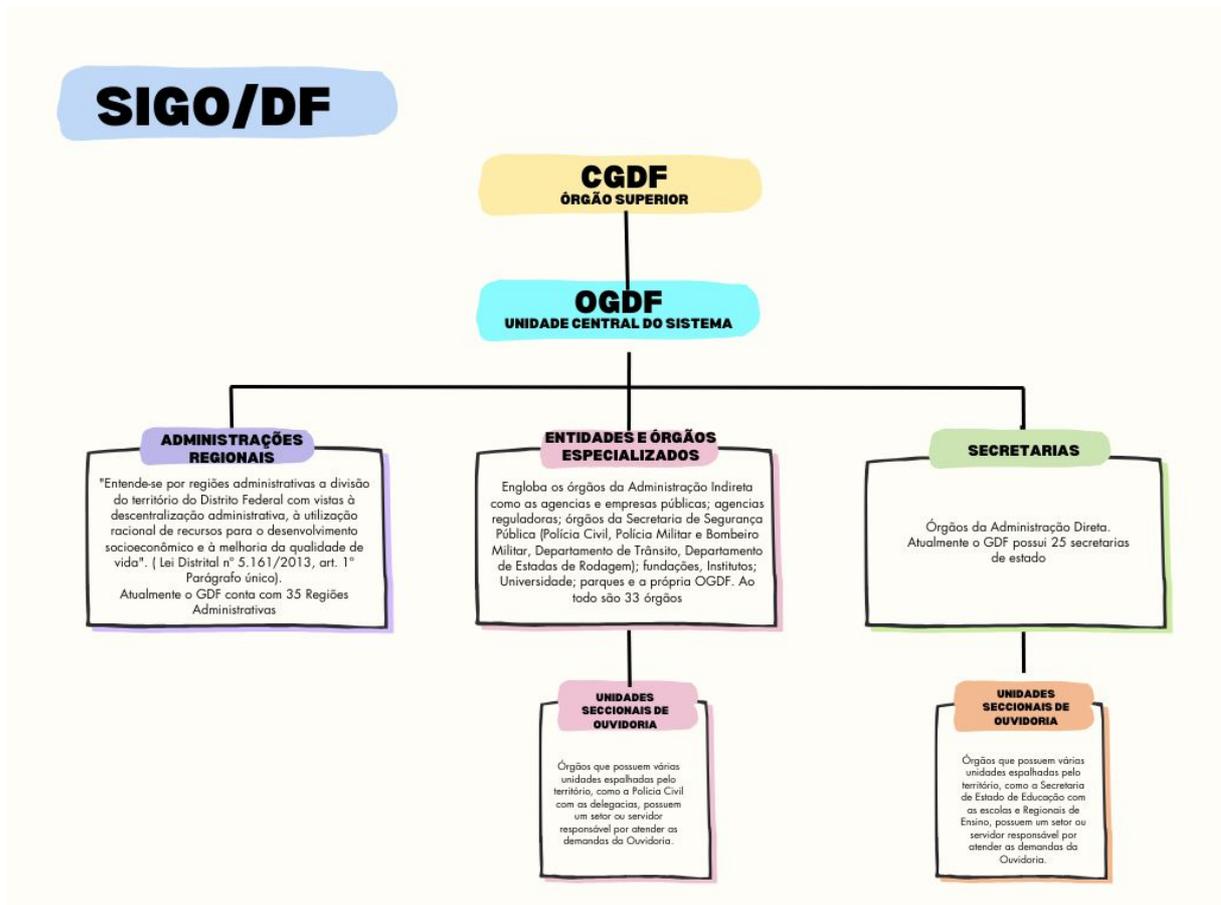
O sistema TAG, vigente de 2012 a julho de 2016, ainda armazena dados das demandas realizadas no período. Como apontado, por falta de interoperabilidade entre sistemas, o acervo do TAG não migrou para o OUV-DF e, pior, sua infraestrutura tecnológica impede a extração de dados e relatórios. A consulta é feita somente mediante informações do usuário, logo as informações do período de 2012 a 2016 não puderam ser utilizadas no levantamento necessário para o presente estudo (Protocolo de atendimento LAI nº 6402-2023).

O SIGO/DF foi regulamentado pela Lei Distrital nº 4.896/2012 e gerido pela OGDF, unidade responsável pela coordenação das ouvidorias seccionais, que são as ouvidorias locais de cada órgão da administração direta e indireta do GDF, incluídas aí unidades de saúde (como hospitais e Unidades de Pronto Atendimento – UPA) e regionais de ensino. Mesmo quando não existe a “ouvidoria” como unidade administrativa nos órgãos, existe um servidor responsável pelo registro, acompanhamento e atendimento das manifestações (CGDF, 2022).

---

<sup>56</sup> Embora o Regimento Interno seja a versão mais recente (2021), mesmo sofrendo alterações na estrutura, com inclusão ou exclusão de unidades vinculadas à OGDF, as atribuições seguem com poucas alterações.

**Figura 1 – Estrutura do SIGO/DF**



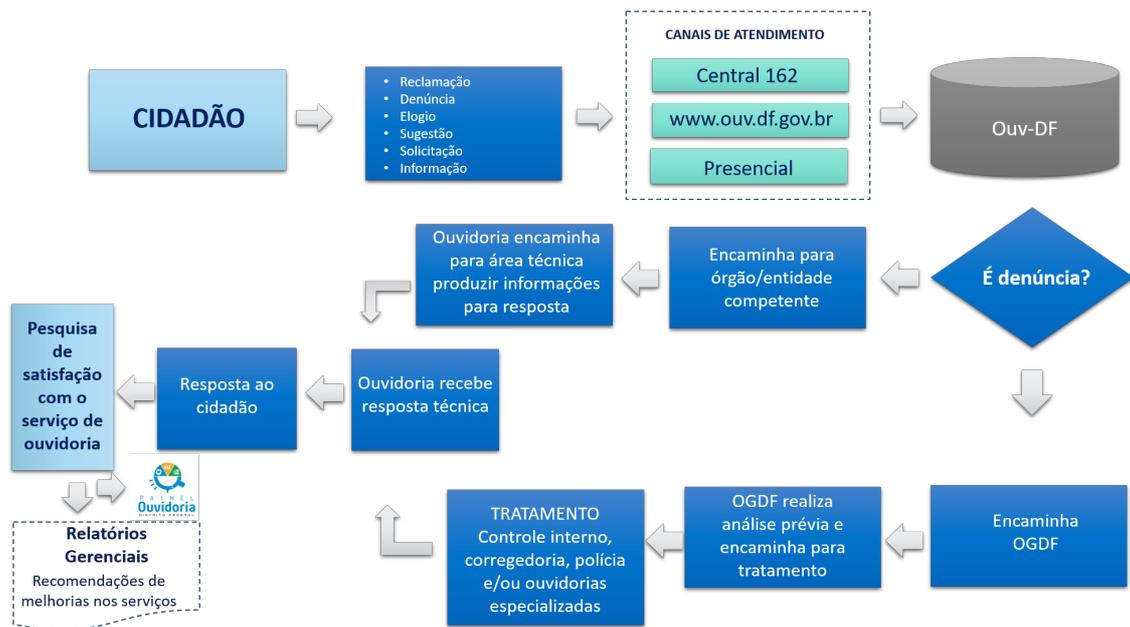
Fonte: Elaborada pela autora com base na Lei Distrital nº 4.896/2012

A missão do SIGO/DF é “Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização com foco na melhoria contínua do serviço público distrital” (CGDF, 2022, p. 19), e seu objetivo é “Garantir a participação popular; Contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania; Aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo” (CGDF, 2022, p. 34).

De forma simplificada, o fluxo de trabalho tem início com o registro das manifestações em um dos canais disponibilizados pelo SIGO/DF (presencial, telefone – Disque 162, internet, ouvidoria itinerante, mídia, protocolo). Em seguida são encaminhadas para o órgão responsável pelo tratamento da matéria e pela resposta à demanda, que enviará a devolutiva para o cidadão. O cidadão pode aceitar a resposta e encerrar a demanda ou requerer do órgão resposta complementar. Como já descrito, correntemente, as demandas são

classificadas em elogio, reclamação, solicitação, denúncia, informação e sugestão. Com exceção da denúncia, todos os tipos de demandas são tratados da mesma forma e têm a mesma relevância para o órgão responsável pela manifestação. Somente a denúncia foge, em parte, desse fluxo de trabalho, uma vez que é encaminhada para averiguação dos fatos junto aos órgãos responsáveis por investigação e/ou unidades correcionais (CGDF, 2022).

**Figura 2** – Processo de atendimento das demandas



Fonte: OGDF (2021)

As manifestações registradas, independentemente do canal de entrada, são gerenciadas e armazenadas no sistema OUV-DF<sup>57</sup>, de forma que todos os órgãos utilizam o sistema, e a OGDF acompanha e fiscaliza a conclusão das demandas, com possibilidade de intervir se e quando houver necessidade (Relatório de Gestão 2015-2016).

Para proporcionar transparência às atividades do SIGO/DF, as informações do OUV/DF abastecem dois *sites*: Painel de Ouvidorias do DF e Portal de Dados Abertos do DF (Protocolo de atendimento LAI nº 6402-2023). Contudo, o formato disponibilizado nos

<sup>57</sup> O OUV-DF foi desenhado no processo nº 0480-000088/2012. O projeto apresenta como objetivo geral desenvolver um sistema que: possibilitasse acolher a demanda dos cidadãos e gerar informações para tomada de decisão do governo; auxiliasse a avaliação da política pública; viabilizasse o controle social e a transparência do serviço público (folha 28). É com base nesse processo que as definições utilizadas no SIGO/DF foram estabelecidas e que se torna possível compreender com alguma clareza a planilha disponibilizada pelo Portal de Dados Abertos e no Painel de Ouvidoria.

portais é distinto. No primeiro, os dados recebem interface amigável, e as variáveis podem ser cruzadas com produção de novos dados e gráficos; no Portal de Dados Abertos, a informação é coletada diretamente do sistema OUV/DF e disponibilizada em formato de planilha, sem tratamento, o que exige o cruzamento de várias outras planilhas para compreensão e tradução dos dados. Até o momento, nenhum sistema utilizado para acolhimento e tratamento das demandas oferece acesso ao conteúdo das demandas, que, segundo o órgão, não podem ser disponibilizados em decorrência da LGPD.

A OGDF mensura e avalia seu trabalho por meio de seis indicadores<sup>58</sup> que têm como base a avaliação espontânea do cidadão sobre o serviço prestado: recomendação; resolutividade<sup>59</sup>; satisfação com o serviço da ouvidoria; satisfação com o atendimento; satisfação com o sistema; e satisfação com a resposta (Protocolo de atendimento LAI nº 6402-2023).

De acordo com o *Guia Prático para as Ouvidorias do GDF* (2023), a Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria (Cigouv) é estrutura da OGDF responsável por analisar os dados, elaborar estratégias de monitoramento, avaliação<sup>60</sup> e acompanhamento que definirão diretrizes para elaboração dos planos de ação, relatórios de gestão, atuando junto com as

<sup>58</sup> Conforme o protocolo de atendimento LAI nº 6402-2023, o método de definição dos índices são critérios baseados nas seguintes fórmulas: (a) satisfação com a resposta:  $S = (\text{no de respostas "satisfeito"} / \text{no total de manifestações respondidas}) \times 100\%$ ; (b) resolutividade:  $R = [(\Sigma \text{Manifestações Resolvida}) / (\Sigma \text{Manifestações Resolvida} + \Sigma \text{Manifestações Não Resolvida})] \times 100$ ; (c) satisfação com o serviço de ouvidoria:  $S = (\text{média dos indicadores Satisfação com o atendimento, Satisfação com o sistema e Satisfação com a resposta})$ ; (d) recomendação:  $R = ((\text{total de manifestações com a resposta "recomenda"}) / (\text{total de manifestações com a resposta "recomenda"} + \text{total de manifestações com a resposta "não recomenda"})) \times 100$ .

<sup>59</sup> “Na ouvidoria do Distrito Federal é o próprio demandante que finaliza seu protocolo informando se a demanda foi resolvida ou não resolvida. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços e diretamente no sistema (autoatendimento). Trata-se de um indicador dinâmico, que avalia a capacidade de entrega e/ou atendimento do órgão e é influenciado pela expectativa inicial do cidadão, pelo prazo de atendimento e pelo atendimento em si. Assim, depende do desempenho das unidades de governança de serviços e das decisões de gestão, cabendo à ouvidoria a interface com o cidadão e a identificação de pontos de melhoria a partir das demandas registradas. Por extrapolar a capacidade de atuação da ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da ouvidoria” (Protocolo de atendimento LAI nº 6402-2023).

<sup>60</sup> O conceito de monitoramento e avaliação no GDF é dado pelo Decreto nº 37.621/2016, art. 3º, I e II *in verbis*: “I – Monitoramento: acompanhamento de programas, subprogramas e projetos estratégicos por meio de coleta de dados, reuniões de gestão, confirmação da exatidão das informações e geração de relatórios sobre as realizações; II – Avaliação: processo de análise sistemática de informações sobre atividades, características, resultados e impactos de programas, subprogramas e projetos estratégicos, com base em critérios fundamentados para formar juízo sobre sua eficiência, eficácia e efetividade”. De acordo com o decreto, indicadores de desempenho indicarão o desempenho do governo, e o art. 7º estabelece que a avaliação será realizada por meio de reuniões periódicas com o setorial de avaliação de resultados (no âmbito interno dos órgãos), com o governador nas reuniões de avaliação de resultados e na reunião de alinhamento estratégico. O normativo não contempla o SIGO/DF como ferramenta para fornecimento de informações para alinhamento, monitoramento ou avaliação de políticas públicas.

ouvidorias seccionais (administrações regionais, secretarias, entidades e órgãos especializados). Na descrição das atividades das ouvidorias seccionais, não consta a atuação dessas unidades no desenvolvimento de planos estratégicos, avaliação das políticas públicas ou colaboração para elaboração de novas estratégias e ações do Estado.

#### 4.1.4 Comparações

Até aqui, o trabalho dedicou-se a conceituar e contextualizar a ouvidoria, bem como termos correlatos e necessários para a compreensão da atividade e sua contribuição para o processo democrático e fortalecimento da cidadania.

Assim, cabe observar os apontamentos de Dolan e Bennet (2019), ao contextualizar que a quantidade de funções desempenhadas pelas ouvidorias, muito maior que as prerrogativas apontadas pelo *ombudsman* clássico, reflete a diversidade dos modelos adotados pelas ouvidorias ao redor do mundo, para que atendam às especificidades do seu público, sendo o desenho institucional um ato contínuo.

Dolan e Bennet (2019) indicam que, em qualquer modelo adotado, a premissa que rege a ouvidoria é ouvir e atender à demanda do cidadão, no sentido da instituição compreender e se aproximar da realidade dos indivíduos. Nas palavras dos autores, “mais do que um modelo unificado ou coeso, as normas e diretrizes representam a influência combinada de princípios da justiça administrativa, assim como de melhores práticas no tratamento das reclamações dos consumidores”<sup>61</sup> (Dolan; Bennet, 2019, e-pub, tradução própria).

Segundo Lyra (2011), a unipessoalidade é a característica em destaque do cargo de ouvidor, e, embora este não tenha os mesmos poderes de ação do Ministério Público, conta com a prerrogativa de credibilidade junto à população.

Vimos, neste trabalho, que existe uma complementaridade dialética entre as atribuições do Ministério Público e as das ouvidorias. Mas tal complementaridade existe em tese, não havendo contradição ou superposição de atribuições entre o primeiro e as segundas. Na prática, a colocação entre esses dois institutos ocorre raramente, cada um deles trabalhando como se fossem compartimentos estanques (Lyra, 2011, p.59-60).

---

<sup>61</sup> Trecho na língua original: “[...] rather than a unified or cohesive model, the standards and guidelines represent the combined influence of principles of administrative justice as well as best practices in consumer complaint handling” (Dolan e Bennet, 2019, e-pub).

Para facilitar a compreensão e as peculiaridades descritas até o momento, foi desenvolvido o Quadro 3:

**Quadro 3** – Comparação entre modelos de ouvidorias públicas

| CARACTERÍSTICA                                  | <i>OMBUDSMAN</i><br>CLÁSSICO | MINISTÉRIO<br>PÚBLICO  | OUVIDORIA<br>PÚBLICA NO<br>BRASIL   | OUVIDORIA<br>PÚBLICA NO<br>DF |
|---|------------------------------|--|---|-------------------------------|
| Forma de condução                               | Eleição                      | Concurso   | Indicação e eleição   | Indicação                     |
| Possibilidade de recondução                     | Não recomendado              | Não se aplica  | Possível  | Possível                      |
| Regulamentação                                  | ONU                          | Lei nº 8625/93; Lei Complementar nº 75/93; Constituição Federal de 1988, arts. 127 a 129 | Constituição Federal de 1988, arts. 103-B, § 7º, e 130, § 5º, Legislação específica de cada ente federativo | Lei nº 4.896/2012             |
| Controle da administração                       | Sim                          | Sim  | Não   | Não                           |
| Ajuizamento de ação                             | Sim                          | Sim  | Não   | Não                           |
| Acompanhamento de políticas públicas            | Sim                          | Sim  | Sim   | Sim                           |
| Independência orçamentária                      | Sim                          | Parcial  | Não   | Não                           |
| Independência na gestão de recursos humanos     | Sim                          | Parcial  | Parcial   | Parcial                       |
| Independência de ação                           | Sim                          | Sim  | Parcial   | Parcial                       |
| Capacitação técnica/ experiência                | Sim                          | Sim  | Desejável   | Sim                           |
| <i>Accountability</i>                           | Sim                          | Sim  | Sim   | Sim                           |
| Impor conduta à administração                   | Sim                          | Sim  | Não   | Não                           |
| Instituição e implementação de política pública | Sim<br>Resolução ONU 75/186  | Possível   | Possível  | Possível                      |
| Avaliação                                       | Sim                          | Não  | Sim   | Sim                           |
| Mediação  | Sim                          | Não  | Sim   | Sim                           |
| Ação crítico-propositiva                        | Sim                          | Não  | Sim   | Sim                           |

Fonte: Elaboro pela autora (2024)

## 4.2 Manifestações na ouvidoria pública do Distrito Federal

Nesta seção, apresentam-se os dados das manifestações registradas no sistema OUV/DF. Serão apresentados os dados das secretarias mais requisitadas, segundo levantamento no Painel de Ouvidoria e no Portal de Dados Abertos do DF. A opção por selecionar somente as secretarias, desconsiderando o Detran/DF, se deu por serem órgãos da administração direta e, portanto, responsáveis pelas políticas públicas e com maior autonomia administrativa.

Os primeiros dados a serem apresentados são os do quadro geral do DF, representado pela OGDF, seguidos dos resultados das três secretarias que ocupam as primeiras posições de um *ranking*, em ordem decrescente de quantidade de demandas, conforme o Painel de Ouvidoria administrado pela OGDF. A Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) é a primeira a ser detalhada, seguida pela Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal (DF Legal) e pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (Sedes/DF).

### 4.2.1 Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF)

Nas palavras de Potůček *et al.* (2017, p. 11), “Política pública na prática serve para prevenir e resolver conflitos, uma trilha natural da vida em sociedade”. Os governos têm investido em formas e ferramentas para ampliar os canais de participação, em uma construção e fortalecimento da democracia, contribuindo para ampliar a prestação de serviços e o atendimento de demandas da comunidade. Essa afirmação vai ao encontro dos anseios da OGDF e é constantemente reiterada nos planos de ação e relatórios que integram o período estipulado por esta pesquisa, conforme exposto nos planos de ação de 2015 a 2022<sup>62</sup> (<https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>).

Todos os planos de ação pesquisados e citados nesta pesquisa reiteram, já na introdução do documento, o papel de participação social, o fortalecimento da cidadania e da democracia pela ouvidoria, sendo o plano de ação o mecanismo usado para atingir o objetivo

---

<sup>62</sup> Os planos de ação de 2015 a 2022 estão disponíveis no *site* da OGDF (<https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>). Os relatórios de atividades do período de 2012 a 2014 foram acessados após solicitação encaminhada pelo Participa/DF, registrado no Protocolo LAI-006402/2023 e respondido no processo SEI nº 00480-00002230/2023-34.

de implementar a ouvidoria como ferramenta de participação e os relatórios os documentos de *accountability*.

Antes de apresentar os planos de ação disponíveis no *site* da OGDF, é relevante informar que o planejamento estratégico do GDF era norteado pelos Decreto Distritais nº 27.691, de 6 de fevereiro de 2007, e nº 35.784, de 5 de setembro de 2014. O primeiro decreto, publicado antes da criação do SIGO/DF, estabelece os conceitos e modelos a serem utilizados na agenda estratégica do governo, modelo de implantação e sistema de monitoramento e avaliação (Decreto Distrital nº 27.691/2007). Nesse primeiro decreto, embora já houvesse atividades de ouvidoria no GDF, não consta a utilização das informações de ouvidoria para subsidiar e auxiliar o processo de desenvolvimento de políticas públicas do GDF. O segundo decreto, publicado após a criação do SIGO/DF, informa a adoção do *software* público GERPLANES para elaboração do planejamento e do orçamento do DF, sem menção ao SIGO/DF como ferramenta de colaboração de elaboração, adaptação, monitoramento e avaliação da política pública (Decreto Distrital nº 35.784/2014).

O Plano de Ação de 2015 (CGDF, 2015) destaca a necessidade de infraestrutura para implementar e ampliar o SIGO/DF, por isso tem como premissa as instalações físicas das unidades seccionais, desempenho do sistema em utilização<sup>63</sup>, capacitação dos ouvidores e demais operadores do sistema, estratégia de divulgação e comunicação<sup>64</sup> e articulação institucional<sup>65</sup> (CGDF, 2015).

O conteúdo exposto no Plano de Ação de 2016 (CGDF, 2016) reforçou as pretensões estabelecidas no Plano de Ação de 2015, a consolidação do SIGO/DF e o ideário de ser a ouvidoria uma ferramenta para a participação social e aperfeiçoamento das políticas públicas: “Uma Ouvidoria que não consegue contribuir para o aperfeiçoamento das políticas institucionais na área onde atua, está fadada a confundir-se com qualquer outro serviço de atendimento ao cidadão (SAC)” (CGDF, 2016, p. 2). Para atingir tal objetivo, a OGDF apostou no aprimoramento do sistema informatizado; no investimento na ampliação da rede,

---

<sup>63</sup> Como já informado, TAG foi o sistema de registro de demandas utilizado pelo SIGO/DF entre 2012 e 2016.

<sup>64</sup> O plano de comunicação (CGDF, 2015) refere-se à divulgação da ferramenta de ouvidoria entre os cidadãos.

<sup>65</sup> A articulação institucional refere-se à atuação conjunta entre governo e sociedade que resulte em controle social e melhorias dos serviços prestados pelo estado. A proposta é que a articulação seja mensurada por indicadores e por meio de reuniões entre a CGDF (órgão ao qual a OGDF está subordinada) e a cúpula governamental do DF (CGDF, 2015).

estrutura e monitoramento do SIGO/DF; na capacitação dos servidores; no desenvolvimento de índices de satisfação de resposta, divulgação<sup>66</sup>, articulação (CGDF, 2016). Em meio à execução do plano de ação, foi publicado o Decreto Distrital nº 37.621, de 14 de setembro de 2016, que instituiu o modelo de gestão a ser implantado no GDF, os conceitos sobre os procedimentos de avaliação e monitoramento, bem como a metodologia, em termos genéricos, a ser utilizada. O SIGO/DF não consta como ferramenta para monitoramento, avaliação ou desenvolvimento/adaptação de políticas públicas. O que consta é a possibilidade de reunião entre governador e secretários para desenvolvimento ou alinhamento de gestão estratégica.

O Plano de Ação de 2017 (CGDF, 2017), primeiro após a troca do sistema TAG para o OUV/DF, e após a publicação do Decreto Distrital nº 37.621/2016, apresenta a agenda estratégica para a gestão do SIGO/DF nos anos de 2017-2019, ressaltando o papel de ferramenta de controle social do sistema. Com base no exposto por Coelho, Correia e Faleiro (2023), ao comparar o Plano de Ação de 2017 com o modelo de qualidade da administração pública inspirado na *New Public Management*<sup>67</sup> (NPM), percebe-se claro alinhamento da OGDF com a teoria da NPM, que adota como norte referencial para as ações do Estado a padronização do atendimento e de processos de trabalho, de modo que a satisfação do usuário firma-se na adequação e conformidade dos produtos oferecidos e prestados. Outra

---

<sup>66</sup> Um aspecto interessante do plano de gestão de 2016 é a formalização da dificuldade de compreensão do papel da ouvidoria, conforme apresentado no capítulo Diagnóstico, problema 3: “Papel ainda não completamente compreendido tanto pelo Estado como pelo Cidadão, tanto que as principais manifestações não correspondem a um trabalho específico de ouvidoria – solicitação de serviços” (CGDF, 2016, p. 7). Ainda no próprio documento, a OGDF apresenta como solução a publicação e monitoramento das cartas de serviço e implantar o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) no DF. Não é informado no documento o que é o IPPS e tampouco o termo foi localizado na *internet*.

<sup>67</sup> Segundo Coelho, Correia e Faleiro (2023, p. 164), a NPM foi introduzida no Brasil como alternativa à Administração Pública Tradicional (ATP), em meados da década de 1970, e adota parâmetros tradicionais da iniciativa privada adaptada para o setor público, com foco em qualidade baseada na padronização e em processos de trabalho e atendimento ao público. A NPM tem como pilar três pontos: (i) a mercantilização das atividades, adotando objetivos e metas, considerando o cálculo do custo do serviço; (ii) adoção de parâmetros de qualidade da *Total Quality Management* (TQM), inclusão de instrumentos de gerenciamento, flexibilidade e autonomia institucional; e (iii) mensuração do desempenho com regulação e parametrização dos serviços prestados, avaliação e controle dos resultados.

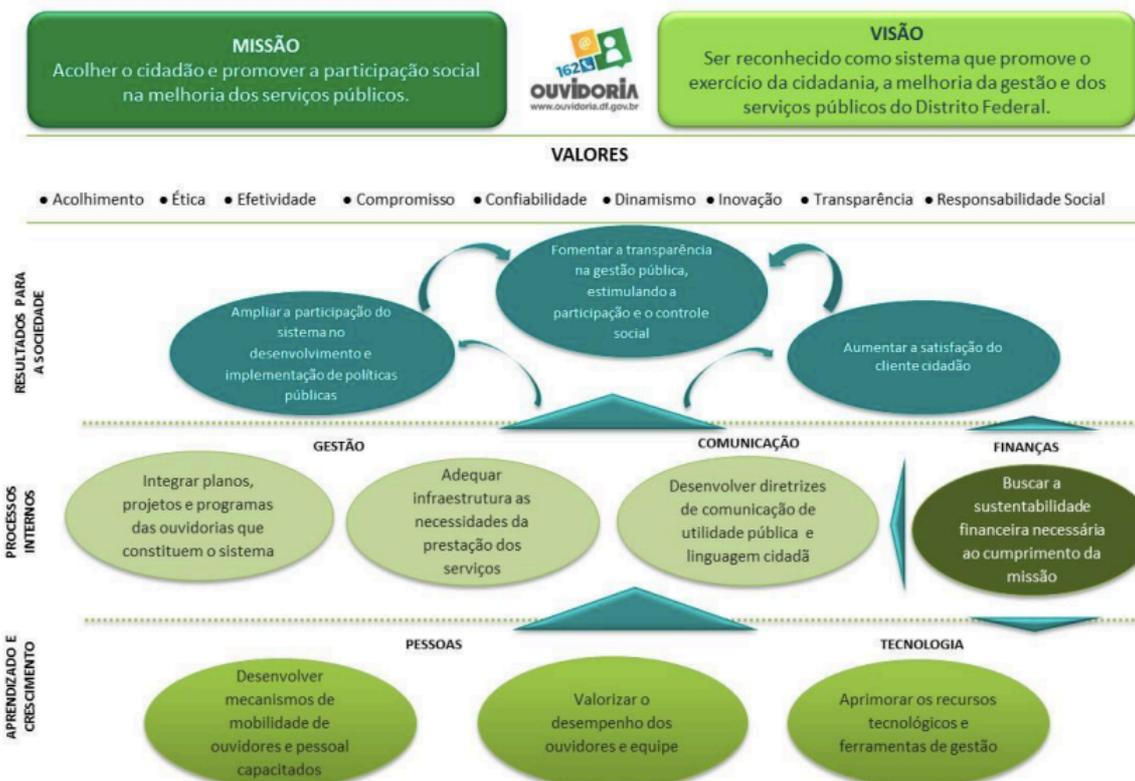
característica comum é a utilização do termo “cliente-cidadão”<sup>68</sup> para identificar o público-alvo (Coelho, Correia; Faleiro, 2023; Lyra, 2016). A estratégia divulgada era estimular o “pensamento sistêmico” entre as unidades seccionais e entender os desafios a serem observados pelo GDF para “atender melhor o cliente cidadão do DF” (CGDF, 2017, p. 5). O Plano de Ação de 2017 foi elaborado em conformidade com os objetivos estratégicos do GDF, que tinha como um de seus objetivos estratégico “tornar o cidadão protagonista na formulação e controle de políticas públicas<sup>69</sup>”. A partir deste ano, o foco passou a ser alinhar o SIGO/DF à agenda governamental, fornecendo um sistema capilar na estrutura administrativa, com equipes treinadas, e ampliar a utilização do SIGO/DF como ferramenta de informação estratégica e de auxílio à transparência e ao controle social.

---

<sup>68</sup> Ainda de acordo com Coelho, Correia e Faleiro (2023, p. 164-168), foi a NPM que transfigurou o cidadão em consumidor, em cliente do serviço público, em uma relação de consumo em que o produto oferecido pelo governo é a prestação do serviço público, de forma a reposicionar o conceito de qualidade na administração pública, de forma que equipara o usuário ao contribuinte, e não ao cidadão, e o serviço público a uma “indústria de serviços” parametrizáveis (qualidade no cumprimento das regras; qualidade para atingir metas e objetivos na acepção da eficácia estatal; e qualidade com a satisfação do usuário). Dentro dessa perspectiva, a qualidade do serviço público recai na percepção de atender padrões estabelecidos em regramento com economicidade, desconsiderando especificidades dos casos particulares ou complexidade de contextos de atuação que nem sempre são de conhecimento público. Assim, ao equipara o usuário ao contribuinte, também possibilita a interpretação de que somente quem paga impostos tem direito a serviços de qualidade, o que vai contra a ideia do cidadão que tem direito ao serviço de qualidade justamente pelo seu papel de cidadão e de participante da sociedade em que está inserido.

<sup>69</sup> O Planejamento Estratégico de 2016-2019 foi elaborado em conformidade com o Decreto Distrital nº 37.621, de 14 de setembro de 2016.

**Figura 3** – Mapa estratégicos das ouvidorias (2017-2019)



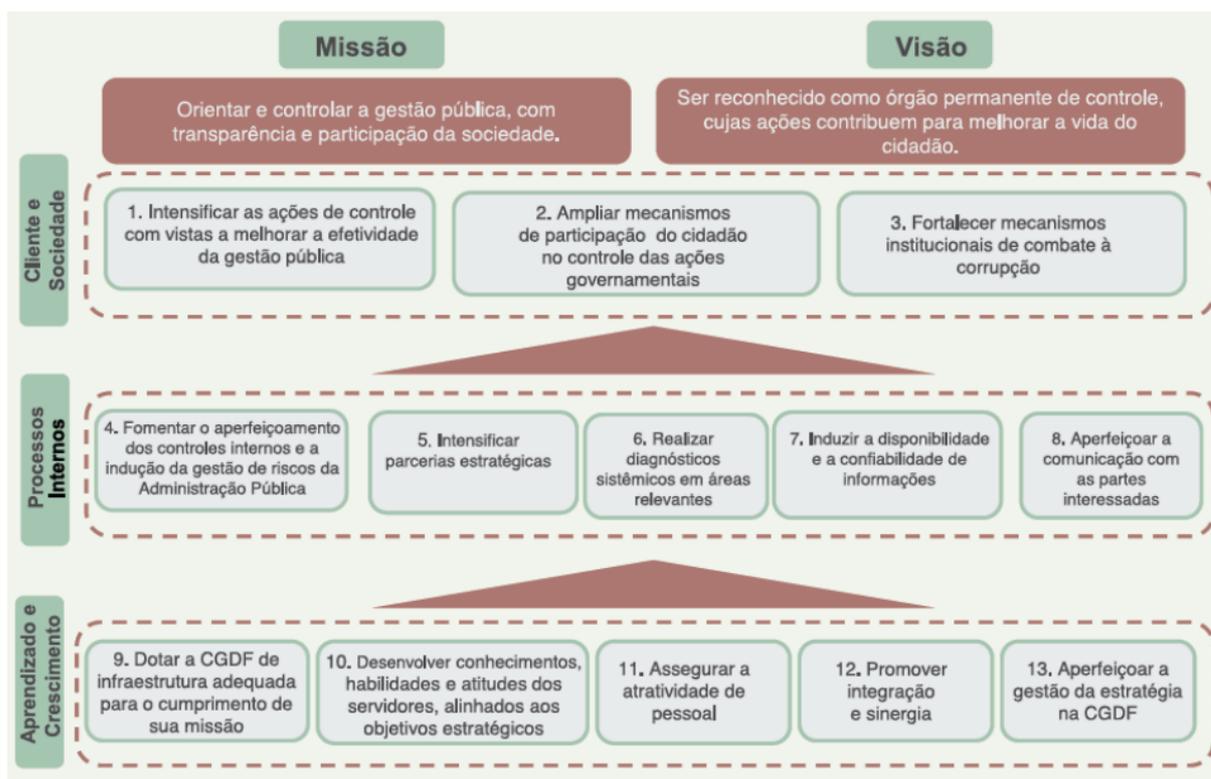
Fonte: Plano de Ação de 2017 (CGDF, 2017, p. 13)

Em 2018 e 2019, os planos de ação não trouxeram alterações substanciais, uma vez que, em documento apresentado em 2017, determinavam-se as ações da OGDF pelos próximos dois anos. Assim, o Plano de Ação de 2018 (CGDF, 2018) apresentou pequenos ajustes de rotina em face das dificuldades encontradas ao longo de 2017, como restrições orçamentárias, dificuldade de comunicação institucional, falta de recursos humanos, falta de estrutura para funcionamento das ouvidorias seccionais, dificuldade de diálogo e entendimento das demandas da sociedade dirigidas à central telefônica ou registradas pessoalmente, e alta rotatividade dos ouvidores seccionais. As soluções apontadas permaneceram as mesmas dos anos anteriores, com destaque ao estímulo à utilização da linguagem cidadã, à produção de artigos acadêmicos e à gestão da informação, com ênfase no registro documental das atividades. A metodologia, em grande parte, também permanece fiel aos anos anteriores, com pequenas alterações que merecem ser ressaltadas nesta dissertação,

como ênfase nos indicadores de desempenho do sistema informatizado, criação de certificações próprias do SIGO/DF<sup>70</sup>, realização de pesquisa de satisfação do OUV-DF e desenvolvimento de *dashboards* para as unidades seccionais (CGDF, 2018).

**Figura 4** – Mapa estratégico (2016-2019)

Fonte: Plano de Ação de 2019 (CGDF, 2019, p. 6)



A publicação do Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019, estabelece, de forma inédita, mecanismos para que as demandas registradas no SIGO/DF sejam efetivamente tratadas com prioridade dentro da administração pública, com estabelecimento de procedimentos internos para conhecimento e adoção de medidas voltadas ao atendimento das demandas. O decreto também viabiliza que a CGDF, representada pelo controlador-geral do

<sup>70</sup> Como justificativa, a OGDF informa que somente a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) tem modelos de avaliação de ouvidorias. Tais certificações geravam impacto orçamentário, em uma dotação já comprometida com outras demandas internas necessárias à manutenção do SIGO/DF. Dessa forma, a própria OGDF assumiu a responsabilidade e a expectativa de realizar eventos e avaliações no mesmo patamar da ABO (CGDF, 2018).

DF, intervenha nos órgãos do GDF para que sejam adotadas medidas em ocorrências consideradas graves<sup>71</sup>.

Com a publicação do Decreto Distrital nº 39.723/2019, do Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e do Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023, foi elaborado o Plano de Ação da OGDF para 2020-2023 (CGDF, 2020). Tal como ocorreu em 2017, o Plano de Ação da OGDF para 2020-2023 (CGDF, 2020) visa estabelecer linhas gerais a serem seguidas pelo SIGO/DF por quatro anos, em alinhamento com o planejamento do GDF. A publicação do Decreto Distrital nº 39.723/2019 é o mote central do plano de ação desenvolvido pela OGDF. Antes de descrever o documento, é preciso contextualizar que, em 2020, o SIGO/DF já estava estabelecido e com estrutura significativamente melhor em todas as instituições do GDF, com representatividade equivalente ao disposto na Lei nº 4.896/2012.

No Plano de Ação da OGDF para 2020-2023, a OGDF enfatiza que, no decorrer dos três anos do plano publicado em 2017 (referente ao período 2017-2019), o SIGO/DF ampliou sua atuação e, conforme o projetado, aumentou o número de registros, sem que esse aumento refletisse na dotação orçamentária, estrutura, ou reforço no quadro de recursos humanos<sup>72</sup>. O órgão manteve os indicadores como ferramenta para avaliar a participação popular e o controle social nas políticas públicas. Não foi possível avaliar o impacto do Decreto Distrital nº 39.723/2019, o que manteve as dificuldades apontadas nos anos de 2017 a 2019. Pela primeira vez, o plano de ação aponta o SIGO/DF como instrumento utilizado para elaboração do PPA 2020-2023, com proposta para promissão de “iniciativas de prevenção, combate à fraude, à corrupção e à improbidade administrativa, no âmbito do Distrito Federal<sup>73</sup>, fortalecendo mecanismos de controle e promoção da participação social” (CGDF, 2010, p. 17), sem, contudo, indicar quais os tipos de demandas que levaram a essa decisão.

---

<sup>71</sup> A CGFD publicou a Portaria nº 342/2019, estabelecendo critérios para enquadramento de situação considerada grave: aumento de 10% na quantidade de reclamação ou denúncia no período de três meses; resolutividade abaixo da média estabelecida pela CGDF; atraso superior a dez dias nas respostas das demandas; e ocorrências que coloquem em risco a vida, a integridade física, a saúde e o patrimônio público.

<sup>72</sup> O Decreto Distrital nº 39.723/2019 possibilita que a OGDF requisite, sem possibilidade de veto, servidores de qualquer órgão da administração direta ou indireta, indicando que ao menos a OGDF tenha a possibilidade de ampliação de seu quadro de servidores. O decreto também viabiliza o recrutamento e a indicação por meio de análise de currículo e criação de banco de talentos.

<sup>73</sup> Essa proposta encontra respaldo no alinhamento da Agenda 2030, que é um compromisso assumido pelos países que compõem a Cúpula da ONU, em 2015, e contempla 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O GDF aderiu à Agenda 2030 em 2017, com a publicação do Decreto Distrital nº 38.006. Ao longo dos anos, desenvolveu estudos e trabalhos que culminaram em oito eixos do Plano Estratégico do DF de 2019-2060, publicado em maio de 2019 e revisado em 2023.

A sugestão da OGDF (CGDF, 2020), para avaliação e monitoramento dessa iniciativa, é que o melhor recurso é o indicador de resolatividade. Este foi também o primeiro plano de ação a identificar e descrever os indicadores e índices utilizados pelo SIGO/DF<sup>74</sup>. Como meta para o quadriênio, foram destacados o monitoramento e a priorização estabelecidos no Decreto Distrital nº 39.723/2019, manutenção das ações de capacitação; implantação da pesquisa de satisfação no canal da Central 162; ampliação e melhoria das ferramentas de *dashboards* e *business intelligence*; manutenção do programa de certificação; e dos mecanismos de transparência ativa da ouvidoria.

Sob os impactos da pandemia de Covid-19<sup>75</sup>, a OGDF manteve, como esperado e sem alterações substanciais, os planos de ação dos anos de 2021<sup>76</sup> e 2022. No Plano de Ação de 2021, a pandemia suspendeu o prêmio OGDF de melhor desempenho, concurso criado para avaliar e monitorar as ouvidorias seccionais. Quanto às dificuldades encontradas, foram listadas as mesmas no plano de 2020, com pequenas alterações referentes ao ambiente tecnológico que não causaram grande repercussão no serviço prestado, mantidos os critérios de avaliação de participação social pelo número de semanas registradas e atendidas, adotando como premissa o conceito de cidadão-cliente, sujeito do consumerismo. A concepção da ouvidoria como ferramenta de combate à corrupção, integridade pública e controle social é mantida, mesmo sem indicativo de que seja esta a maior demanda registrada nos canais do SIGO/DF, mantendo a metodologia de avaliação e o monitoramento dos índices e indicadores estabelecidos pela OGDF. Não consta a metodologia de intervenção nos órgãos, prevista no Decreto Distrital nº 39.723/2019. A inovação veio com a implantação da inteligência artificial (IA) para auxiliar os usuários na escolha dos assuntos do sistema OUV/DF (CGDF, 2020).

Em setembro de 2021, ocorreu o esforço e o alinhamento da CGDF com a Agenda 2030 do GDF. Assim, o órgão se inseriu no eixo “Gestão Estratégica”, no objetivo estratégico “Combater a corrupção e promover a integridade pública”. Para atingir tal objetivo, foram

---

<sup>74</sup> O método de mensuração dos indicadores e índices foi divulgado no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF (PSDO) 2019-2023 (CGDF, 2020), e está disponível na resposta LAI nº 6402/2023, no anexo desta dissertação.

<sup>75</sup> O GDF decretou situação de emergência em decorrência da pandemia de Covid-19 em fevereiro e de 2020, com a publicação do Decreto Distrital nº40.475/2020.

<sup>76</sup> Em 2021, o assunto “fiscalização Covid-19” foi o mais demandado, o que resultou, no Portal de Transparência do Distrito Federal, em sessão específica para acompanhar as ações governamentais.

estabelecidos dois novos indicadores: implantação de estrutura de governança e atratividade dos instrumentos de transparência do DF (Plano de Ação de 2022, CGDF 2022).

No Plano de Ação de 2022 (CGDF 2022), focado no alinhamento à Agenda 2030, a OGDF reitera a ouvidoria como espaço para a exercício da cidadania, participação e controle social, incorporando ao discurso as funções de integridade, transparência e *accountability*.

Considerando seu papel de ponte entre Estado e Cidadãos, as ouvidorias mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado. De um lado (endógeno), se apresentam dentro de suas organizações como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade. De outro, em uma perspectiva exógena ao aparato estatal, os ouvidores abraçam um papel de “esponja”, absorvendo as mudanças societais e incorporando-as ao modo de pensar à ação estatal. (CGDF, 2022, p. 3)

Ainda como diferencial para o Plano de Ação de 2022, a OGDF volta a observar o cidadão como ator político que influencia a decisão das ações governamentais, embora o plano mantenha a estrutura de cidadão-cliente.

Mesmo que a OGDF não seja a unidade responsável pelas ações de transparência no GDF<sup>77</sup>, o SIGO colabora com as ações da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social (SUBTC), uma vez que esta é responsável pela manutenção do sistema e-SIC e contribui, com sua rede de ouvidoria, para a implantação e utilização do e-SIC pelos operadores do OUV-DF, que também se responsabilizam por garantir as respostas, dentro do prazo estipulado por lei, dos pedidos de acesso à informação.

É necessário frisar que, em 2022, a Rede SIGO/DF já estava devidamente estabilizada no GDF, contando com as ouvidorias seccionais previstas como unidades funcionais em todos os órgãos, sem vacância por tempo alongado de ouvidores seccionais (CGDF, 2022). A capacitação da equipe de ouvidoria é sistemática e conta com metodologias e cursos diferenciados para se adequar às diversas realidades impostas pela diversidade institucional do GDF. O modelo de avaliação e monitoramento continua a ser com base nos índices e

---

<sup>77</sup> A unidade responsável pela gestão das ações de transparência no GDF é a Subcontroladoria de Transparência e Controle Social (SUBTC) e encontra-se vinculada à CGDF em mesmo nível de autonomia da OGDF, conforme o Regimento Interno do órgão, publicado no Decreto Distrital nº 42.830/2021. A SUBTC é responsável pela gestão do Portal de Transparência e pelo acompanhamento dos pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC, cujas regras encontram-se sob égide da LAI do DF (Lei nº 4.990/2012).

indicadores desenvolvidos no período de 2017-2019 (agora adotando o método KPI<sup>78</sup> – *key performance indicators*), mantendo a estratégia de fortalecimento dos sistemas de informática, com incremento de ferramentas de acessibilidade ao SIGO/DF, extração e divulgação dos dados brutos da ouvidoria no Painel de Ouvidoria e no Portal de Dados Aberto do DF<sup>79</sup> (CGDF, 2012; 2013; 2014; 2015; 2016; 2017; 2018, 2019; 2020; 2021; 2022).

Independentemente dos planos de ação, os relatórios de ouvidoria adotaram ao longo dos anos os seguintes elementos de divulgação e análise de desempenho por ranqueamento: órgãos mais demandados, assuntos mais demandados, tipos/classes de demandas; forma de registro das demandas; e, por fim, índices de resolutividade e satisfação<sup>80</sup>. Nenhum dos relatórios apresentados identifica como as demandas impactaram as atividades e os processos de desenvolvimento de políticas públicas dos órgãos e do GDF, e também não consta a realização de reuniões ou intervenções realizadas. Tampouco foram localizados documentos que informassem a existência de tais reuniões ou alinhamento de conduta entre órgãos e CGDF, nem que tais assuntos fossem matéria de reunião entre o governo central e os órgãos. Como a OGDF não agendou a entrevista solicitada, não houve a oportunidade de dialogar sobre tais observações (CGDF, 2012; 2013; 2014; 2015; 2016; 2017; 2018, 2019; 2020; 2021; 2022).

Como o período de 2012-2016 está inacessível, optamos por montar tabelas com dados de anos completos e disponíveis no Painel de Ouvidoria e que representam o conteúdo dos relatórios de ouvidoria em formato resumido.

Assim, o total de demandas no período de 01/01/2017 a 31/12/2022 foi de 1.439.125, com média de resolutividade de 41%, o que está dentro das metas apontadas nos planos de ação do período (Painel de Ouvidoria, 2024; CGDF, 2022).

O Portal de Dados Abertos do Distrito Federal desempenha importante papel de divulgação dos dados brutos dos sistemas operacionais do GDF. No caso do sistema OUV-DF,

---

<sup>78</sup> No caso em tela, o modelo KPI permite avaliar o desempenho das atividades de ouvidoria com base em dados quantitativos dos indicadores já estabelecidos e com a introdução de novos instrumentos de acompanhamento: relatórios de gestão, relatórios de monitoramento, relatórios de desempenho, reuniões e publicações dos relatórios, todos já previstos na legislação vigente (CGDF, 2017).

<sup>79</sup> Em nenhum dos portais citados, existe a possibilidade de acesso ao conteúdo das demandas e *status* das respostas (atendido/respondido), o que impede a análise qualitativa do processo.

<sup>80</sup> O índice de satisfação é medido com base nas respostas voluntárias dos usuários do sistema, não sendo, portanto, critério obrigatório para conclusão da demanda.

embora seja possível a realização de diversas correlações que dariam margem a interpretações mais específicas, tal tarefa tornou-se incompatível com a realidade desta pesquisa. Nesse portal, existe uma linha para cada demanda registrada no sistema, com mais de 23 colunas. Cada coluna representa um dos campos de preenchimento do OUV-DF, incluindo assunto, data de registro, local da demanda, órgão e vários outros parâmetros. Os parâmetros são identificados pelo código de registro de respostas que estrutura o sistema operacional. Para decodificá-lo, é preciso primeiro “traduzi-lo” para linguagem acessível. O único campo que não consta no Portal de Dados Abertos é o conteúdo da demanda. Para trabalhar com esse volume de dados, é necessária a elaboração ou aquisição de sistema capaz de traduzir e organizar as informações conforme a especificação desejada pelo pesquisador. Por esse motivo, as tabelas que serão apresentadas, são resultado exclusivo da extração de dados no Painel de Ouvidorias, com confirmação de alguns dados pela tabela gerada no Portal de Dados Abertos.

Na Tabela 3, são apresentados os órgãos mais demandados. Essa tabela é composta por nove colunas e seis linhas. Da esquerda para a direita, a primeira coluna indica a posição dos órgãos em conformidade com a quantidade de demandas recebidas; em seguida, a próxima coluna apresenta o nome do órgão ranqueado na primeira coluna; da terceira à oitava coluna, encontra-se a quantidade de demanda por ano; a última coluna indica o total de demandas no período de 2017 a 2022, com base nos registros do OUV-DF.

**Tabela 3** – *Ranking* dos órgãos mais demandados

| <i>Ranking</i> | Órgão  | Quantidade de demandas por ano* |        |        |        |        |        | Total do período (2017-2022) |
|----------------|--|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------------|
|                |  | 2017                            | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |                              |
| 1º             | Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF)                           | 25.397                          | 31.462 | 46.358 | 51.183 | 60.363 | 59.917 | 274.680                      |
| 2º             | Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal (DF Legal) | 18.492                          | 19.883 | 21.642 | 37.217 | 25.289 | 19.815 | 142.338                      |
| 3º             | Departamento de Transito do Distrito Federal (Detran-DF)                             | 9.278                           | 10.138 | 12.307 | 22.823 | 34.974 | 30.901 | 120.421                      |
| 4º             | Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Social (Sedes/DF)                | 5.063                           | 9.669  | 8.441  | 12.160 | 30.205 | 43.518 | 109.056                      |
| 5º             | Secretaria da Mobilidade Urbana (Semob/DF)   | 8.605                           | 6.016  | 17.974 | 15.377 | 15.982 | 29.268 | 93.222                       |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Na Tabela 3, percebe-se que todos os órgãos tiveram, de modo geral, crescimento no número de demandas ao longo dos anos, com acréscimo considerável no período da pandemia de Covid-19. A análise individualizada das três primeiras secretarias, conforme descrito no capítulo da metodologia, será feita a seguir.

A Tabela 4 apresenta o *ranking* dos assuntos mais demandados ao longo do período, sem correlação com o órgão responsável pela execução da demanda. A Tabela 4 é composta por oito colunas e sete linhas. A primeira coluna, destinada ao assunto, identifica o cerne do motivo de registro da demanda no OUV-DF e é escolhido em uma relação de temas disponibilizados pelo sistema OUV-DF<sup>81</sup> para o cidadão ou operador do sistema. Da segunda à sétima coluna, informa-se a quantidade de demandas registradas para cada assunto por ano. Por fim, a última coluna traz o total de demandas, por assunto, ao longo dos anos 2017 a 2022. As linhas apresentam os assuntos contemplados nas sete primeiras posições do sistema.

<sup>81</sup> A lista de assuntos encontra-se disponível nos apêndices desta dissertação.

**Tabela 4** – Quantidade de demandas registradas por assunto ao longo do período de 2017 a 2022

| Assunto Demanda                              | Ano de registro da demanda |        |        |       |        |        | Total do período (2017-2022) |
|--|----------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|------------------------------|
|  | 2017                       | 2018   | 2019   | 2020  | 2021   | 2022   |                              |
| <b>Cartão estudante</b>                      | 22.688                     | 20.522 | 10.317 | 2.326 | 1.113  | 4.736  | 61.702                       |
| <b>Servidor Público</b>                      | 6.173                      | 7.328  | 10.116 | 8.660 | 11.346 | 11.898 | 55.521                       |
| <b>CRAS – Vagas para atendimento no CRAS</b> | 0                          | 0      | 0      | 0     | 13.752 | 28.348 | 42100                        |
| <b>Tapa buraco em vias públicas</b>          | 3.672                      | 5.502  | 7.366  | 7.161 | 6.183  | 8.222  | 38.106                       |
| <b>Poda de árvores em vias públicas</b>      | 4.184                      | 4.531  | 6.490  | 7.582 | 7.406  | 6.350  | 36.543                       |
| <b>Iluminação pública</b>                    | 2.101                      | 2.421  | 6.741  | 4.725 | 9.691  | 9.535  | 35.214                       |
| <b>Agendamento de consulta</b>               | 2.844                      | 3.867  | 6.503  | 4.998 | 5.948  | 7.562  | 31.722                       |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

A Tabela 4, de assuntos, foi desenvolvida ao longo dos anos. Alguns assuntos encontram-se duplicados e optamos por apresentar tal qual o Painel de Ouvidorias apresenta quando o parâmetro de análise estabelecido é somente o período compreendido de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2022. Com esse comando, observamos que o item “CRAS – Vagas para atendimento no CRAS” não retorna resultado para os anos de 2017 a 2020, como se a atividade não existisse antes de 1º de janeiro de 2021, o que não é verdade. Assim, ao refinar a pesquisa, identificamos que, para a mesma questão, existem outros dois assuntos, assim, para o assunto “CRAS – Vagas para atendimento no CRAS”, a tabela completa, da mesma forma como especificada acima, ficaria preenchida desta forma:

**Tabela 5** – Quantidade de demandas do assunto “CRAS – Vagas para atendimento no CRAS” ao longo do período de 2017 a 2022

| Demanda "CRAS - Vagas para atendimento no CRAS"   | Demanda "CRAS - Vagas para atendimento no CRAS" distribuídas por ano |      |      |      |       |       | Total do período (2017-2022) |
|---|--|------|------|------|-------|-------|------------------------------|
|   | 2017   | 2018 | 2019 | 2020 | 2021  | 2022  |                              |
| Centro de Referência em Assistência Social – CRAS | 413  | 1280 | 966  | 1090 | 0     | 0     | 3749                         |
| Vagas para atendimento em unidade do CRAS         | 1706   | 4922 | 4446 | 1467 | 0     | 0     | 12541                        |
| CRAS – Vagas para atendimento no CRAS             | 0  | 0    | 0    | 0    | 13752 | 28349 | 42101                        |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Esse assunto específico será abordado em detalhes no item destinado à análise da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Social (Sedes/DF).

A Tabela 6 descreve o comportamento dos tipos/classes de demanda (reclamação, solicitação, elogio, denúncia, informação e sugestão), independentemente do órgão ou do assunto, ao longo do período de 2017-2022. A tabela está estruturada em oito colunas, sendo a primeira a identificação do tipo/classe de demanda; seguidas de outras cinco colunas, que demonstram o ano de registro da demanda, e, por fim, a última é destinada para informar a quantidade total do tipo de demanda no período de 2017 a 2022. Essa tabela também identifica, na última linha, o total de demandas por ano, juntando todos os tipos/classes.

**Tabela 6** – Tipos de demandas ao longo do período de 2017 a 2022

| Tipo da Demanda      | Ano de registro da demanda |         |         |         |         |         | Total do período (2017-2022) |
|----------------------|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------------|
|                      | 2017                       | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |                              |
| <b>Reclamação</b>    | 90.740                     | 120.486 | 137.670 | 163.654 | 192.503 | 213.258 | 918.311                      |
| <b>Solicitação</b>   | 36.397                     | 48.656  | 61.319  | 59.270  | 64.905  | 69.161  | 334.708                      |
| <b>Elogio</b>        | 5.208                      | 7.136   | 12.731  | 10.395  | 12.401  | 15.384  | 63.255                       |
| <b>Denúncia</b>      | 18.162                     | 12.802  | 7.023   | 5.343   | 6.973   | 3.879   | 54.182                       |
| <b>Informação</b>    | 5.233                      | 6.667   | 7.807   | 9.101   | 11.972  | 7.679   | 48.459                       |
| <b>Sugestão</b>      | 1.787                      | 2.276   | 3.933   | 4.029   | 4.552   | 3.633   | 20.210                       |
| <b>Total por ano</b> | 157.527                    | 198.023 | 230.483 | 251.792 | 293.306 | 312.994 | 1.439.125                    |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

A Tabela 6 demonstra o aumento de todos os tipos de demandas, sendo o tipo “reclamação” o mais utilizado pela população, condizente com o tipo de participação estimulada pelo governo, em que o cidadão é observado como cliente do Estado. Infelizmente, sem acesso ao conteúdo e sem as entrevistas, torna-se inviável a análise qualitativa dos dados.

Cada uma dessas tabelas auxiliará a descrição dos dados das próximas seções, bem como subsidiará a análise a ser desenvolvida a seguir.

#### 4.2.2 Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF)

O cuidado com a saúde consta como atribuição do governo do DF desde sua criação. Inicialmente identificada como Fundação Hospitalar do Distrito Federal (FHDF)<sup>82</sup>, a Secretaria de Estado de Saúde (SES/DF) foi criada na estrutura do GDF pelo Decreto Distrital nº 48.298/1960 e possui, desde então, uma das maiores estruturas administrativas do governo

<sup>82</sup> Do ponto de vista histórico, a mudança da capital do Brasil para o Planalto Central se deu com a Lei nº 2.874/1956. A estrutura administrativa foi estabelecida na Lei nº 3.751/1960. Inicialmente, a FHDF era organizada e mantida pelo Ministério da Saúde (Decreto Distrital nº 48.298/1960), mas a responsabilidade foi transferida ao GDF. Por fim, a FHDF foi absorvida pela Secretaria de Saúde do DF em 1965 (Decreto nº 419/1965) e extinta, com suas atribuições completamente assumidas pela SES/DF em 2000 (Decreto Distrital nº 21.478/2000).

local, bem como um dos maiores quadros de servidores (atualmente, são 31.998 servidores<sup>83</sup> distribuídos em unidades de saúde e na administração central da SES/DF). A unidade de ouvidoria seccional faz parte da estrutura administrativa da SES/DF desde 2001 (Decreto Distrital nº 22.003/2001).

É natural que um órgão dessa envergadura colecionasse a maior quantidade de demandas registradas no sistema OUV-DF, com 22% do total das manifestações. Ao observar o *ranking* dos assuntos mais demandados somente pela identificação do assunto, o tema “agendamento de consulta”, item mais requisitado na SES/DF, corresponde à sétima posição. Contudo, analisando a lista de assuntos disponíveis pelo OUV-DF, a SES/DF sozinha é responsável por 188 itens (vide apêndice desta dissertação), o que leva à compreensão do volume de demandas registradas sob sua responsabilidade.

Para processar as manifestações e atendendo à legislação vigente, segundo dados da própria SES/DF (2024, p. 3), o órgão disponibiliza uma unidade de ouvidoria seccional (OUV/SES), vinculada à administração central (unidade responsável pela gestão administrativa, desenvolvimento político e estratégico), além de possuir outros 102 setores<sup>84</sup> com acesso ao sistema de ouvidoria (hospitais, UPA, UBS, Caps, entre outras unidades de maior porte e capacidade operacional), e outros 273 operadores e interlocutores do OUV-DF (SES/DF, 2024).

A qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria da SES/DF é apontada por indicadores fornecidos pelo OUV/DF (qualidade da resposta, resolutividade, satisfação com o serviço e recomendação), que avaliam apenas os serviços prestados pela OUV/SES. Contudo, tais indicadores não demonstram o impacto das demandas nos serviços fornecidos pela SES/DF à população<sup>85</sup> nem informações que contribuíram para a tomada de decisão ou alteração nas políticas públicas sob sua responsabilidade.

---

<sup>83</sup> Dado obtido no Portal de Transparência do Distrito Federal, referente ao total de servidores ativos, independentemente do vínculo empregatício, no mês de julho de 2024.

<sup>84</sup> As 102 unidades com acesso ao SIGO/DF e seus 273 operadores do Participa-DF são vinculadas à administração central (onde a OUV/SES está estruturada) e distribuídas nos hospitais de referências, hospitais regionais e contratualizados, fundações, UPA, UBS, policlínicas e CPAS (SES/DF, 2024).

<sup>85</sup> Parte dos usuários dos serviços da SES/DF se compõe de moradores da Região Integrada de Desenvolvimento (RIDE) (a RIDE é composta por 33 municípios de Goiás e Minas Gerais), os quais podem opinar, utilizando o OUV/DF (SES/DF, 2024).

O *site* da ouvidoria da SES/DF não apresenta relatório de atividade dos anos compreendidos pelo estudo<sup>86</sup>. Todavia, disponibiliza planejamento estratégico da pasta, denominado “Plano de Saúde do DF” (SES/DF, 2012)<sup>87</sup>, desenvolvido quadrienalmente e em concordância com o Plano Plurianual do GDF (PPA)<sup>88</sup>. A estrutura do Plano de Saúde contempla o diagnóstico da situação da saúde no DF, bem como objetivos, metas e diretrizes para utilização da dotação orçamentária disponibilizada pelo PPA. A base de informações utilizadas pela SES/DF para desenvolvimento do Plano de Saúde é a avaliação das atividades e dos índices de desempenho do período anterior. Dos três Planos de Saúde analisados (referentes aos períodos 2012-2015, 2016-2019 e 2020-2023), somente o Plano de 2020-2023 cita a unidade de ouvidoria, mas não evidencia como a unidade contribui com a elaboração das ações estratégicas do órgão. Ainda sobre este instrumento de planejamento, cabe destacar que o primeiro deles analisados (2012-2015) apresenta em seu diagnóstico a insatisfação dos cidadãos com o acesso aos serviços de saúde do DF, e todos eles apontam reiteradamente como dificuldade para a prestação dos serviços a insuficiência orçamentária, a dificuldade logística e o aumento da população sem a necessária correlação de ampliação do quadro de servidores (SES/DF, 2012; 2019; 2020).

Para esclarecimento sobre os dados apontados no Painel de Ouvidoria e no Portal de Dados Abertos, registramos pedido de acesso à informação sob o protocolo LAI-015944/2023, questionando a SES/DF sobre os motivos do aumento persistente da demanda “agendamento de consulta” no período de 2017-2022. Em resposta, através das unidades responsáveis pela regulação da atividade da SES/DF, o órgão informou desconhecer os motivos relacionados ao evento e que não existe nenhum estudo em andamento para esclarecer o problema e solucioná-lo. A demanda LAI-015944/2023 foi encaminhada para dois setores: Central de Regulação Ambulatorial (CERA) e Gerência de Serviços

---

<sup>86</sup> O primeiro Plano de Ação da Unidade de Ouvidoria da SES/DF foi publicado em 2024, e os relatórios de atividade são relativos ao ano de 2023 (SES/DF, 2025).

<sup>87</sup> Plano de Saúde do DF é um documento elaborado pela SES/DF, que visa apresentar as estratégias e ações da secretaria alinhadas ao PPA. O documento pretende ser ferramenta de gestão com delimitação de objetivos, metas e resultados monitoráveis, avaliação das ações e divulgação das metas atingidas (SES/DF, 2012).

<sup>88</sup> Plano Plurianual (PPA) é um instrumento desenvolvido pelo governo para estabelecer “diretrizes, objetivos e metas da administração pública para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada. Vigora por quatro anos, sendo elaborado no primeiro ano do mandato do governador, abrangendo até o primeiro ano do mandato seguinte” (CGFD, 2020). O PPA deve ser elaborado conforme disposto no art. 165 da Constituição Federal e nos arts. 149, I, §§ 1º e 2º, 150, § 1º, e 166 da Lei Orgânica do Distrito Federal (Lei nº 4.742/2011).

Ambulatoriais (GESAMB). A CERA, em seu Despacho SES/CRDF/DIRAAH/CERA, informou que houve ampliação dos grupos de regulação, com a descentralização de registros de consultas na base do SISREGIII<sup>89</sup>.

Segundo a SES/DF, <sup>90</sup> (2024):

Não é do conhecimento desta gerência nenhum estudo que trate especificamente deste tema. Naturalmente, o aumento de reclamações está diretamente relacionado ao crescimento das filas de regulação. A formação dessas filas pode acontecer por diversos motivos, mas as causas de seu inchaço, na medida em que não há tais análises, não estão completamente esclarecidas.

Embora tenha informado desconhecer o motivo de tantas reclamações, o órgão informou que, para mitigá-lo, foram adotadas medidas pontuais em áreas igualmente pontuais, como organização do serviço ambulatorial.

Cabe informar que as questões sobre metodologia de trabalho, capacidade de contribuir para o planejamento estratégico do órgão e esclarecimentos sobre as outras demandas seriam foco da entrevista que não ocorreu, restando à pesquisa expor e analisar as informações coletadas em fontes documentais disponíveis nos portais eletrônicos governamentais e nos acervos visitados.

A visão geral da ouvidoria seccional da SES/DF, apresenta o total de 274.680 demandas registradas no OUV-DF no período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2022 com o percentual de resolutividade 44%. As cinco manifestações mais requeridas equivalem a 36,84% dos registros, conforme demonstrado nas Tabelas 7 e 8.

A Tabela 7 apresenta os dados quantitativos das cinco demandas com mais registros no OUV-DF e foi elaborada com oito colunas, sendo a primeira para identificar o assunto; as próximas seis informam a quantidade de cada assunto por ano; e a última coluna traz a quantidade total do assunto no período selecionado e demonstra como as manifestações se comportaram, considerando que, de acordo com as prerrogativas defendidas pelo SIGO/DF, ao perceber um problema apontado pelo cidadão-usuário, cabe à administração pública adotar medidas para correção/adaptação da política ou do serviço prestado.

---

<sup>89</sup> De acordo com o *site* da SES/DF (2022), o SISREGIII é uma plataforma para organização da fila de consultas, exames e cirurgias eletivas e está ativa desde 2017 e tem como maior dificuldade dar andamento às cirurgias eletivas em razão da insuficiência de recursos humanos.

<sup>90</sup> A resposta ao protocolo LAI-015944/2023 foi registrada no processo SEI n° 00060-00488555/2023-52.

**Tabela 7** – Manifestações relacionadas à SES/DF com maior quantidade de registros

| Assunto Demanda                 | Ano de registro da demanda |        |        |        |        |        | Total do período (2017-2022) |
|---------------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------------|
|                                 | 2017                       | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |                              |
| <b>Agendamento de consulta</b>  | 2.768                      | 3.737  | 6.357  | 4.873  | 5.797  | 7.434  | 30.966                       |
| <b>Servidor público</b>         | 2.663                      | 3.182  | 4.463  | 3.880  | 5.524  | 5.855  | 25.567                       |
| <b>Agendamento de exames</b>    | 1.936                      | 2.738  | 4.534  | 2.792  | 2.435  | 3.122  | 17.557                       |
| <b>Atendimento médico</b>       | 1.151                      | 1.555  | 2.346  | 2.222  | 3.265  | 3.942  | 14.481                       |
| <b>Agendamento de cirurgias</b> | 1.372                      | 1.078  | 1.954  | 1.846  | 2.333  | 4.062  | 12.645                       |
| <b>Total</b>                    | 9.890                      | 12.290 | 19.654 | 15.613 | 19.354 | 24.415 | 101.216                      |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Os registros demonstram aumento do número de demandas cadastradas no OUV-DF, mas sem impacto considerável no período da pandemia de Covid-19. No caso da SES/DF, observa-se que os assuntos, com exceção de “servidor público”, têm maior quantidade de reclamação, o que demonstra insatisfação com o serviço prestado ou com a forma como a política é executada.

Outros elementos a serem observados são a resolutividade (indicador desenvolvido pela OGDF e já apresentado nesta dissertação) e o índice de respostas dadas. Assim, a Tabela 8 é organizada em dez colunas, sendo a primeira para a identificação do assunto; seguida pela quantidade total das demandas no período selecionado. As próximas seis colunas indicam a quantidade de manifestações por tipo/classe de demandas; a sétima coluna apresenta o percentual de respostas oferecidas aos cidadãos dentro do prazo estipulado por lei; e a última coluna apresenta a resolutividade, que é fruto dos cálculos desenvolvidos pela OGDF.

**Tabela 8** – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (SES/DF)

| Assunto Demanda                 | Total do período (2017-2022) | Tipo de demanda |       |        |       |       |      | Índices |        |
|---------------------------------|------------------------------|-----------------|-------|--------|-------|-------|------|---------|--------|
|                                 |                              | Rec.            | Sol.  | Elo.   | Den.  | Inf.  | Sug. | Resp.   | Resol. |
| <b>Agendamento de consulta</b>  | 30.966                       | 20.903          | 3.345 | 17     | 0     | 6.701 | 0    | 77,4%   | 42%    |
| <b>Servidor público</b>         | 25.567                       | 9.114           | 222   | 12.132 | 3.791 | 290   | 18   | 88,8%   | 44%    |
| <b>Agendamento de exames</b>    | 17.557                       | 10.464          | 2.172 | 11     | 0     | 4.910 | 0    | 85,7%   | 40%    |
| <b>Atendimento médico</b>       | 14.481                       | 8.534           | 1.126 | 3.746  | 847   | 182   | 46   | 82,8%   | 39%    |
| <b>Agendamento de cirurgias</b> | 12.645                       | 7.885           | 1.633 | 11     | 0     | 3.113 | 3    | 82,6%   | 38%    |
| <b>TOTAL</b>                    | 101.216                      | 56.900          | 8498  | 15917  | 4638  | 15196 | 67   |         |        |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Legenda: Rec. - Reclamação; Sol. - Solicitação; Elo. - Elogio; Inf. - Informação; Sug. - Sugestão; Resp. - Resposta; Resol. - Resolutividade.

Embora a resolutividade seja baixa (< 45%), encontra-se dentro da expectativa apontada pela OGDF e estabelecida no Decreto Distrital nº 39. 723, de 19 de março de 2019, especialmente porque o índice de não resposta é relativamente baixo quando comparado a outros órgãos, e as respostas, mesmo que insatisfatórias, foram emitidas dentro do prazo legal (Painel de Dados abertos, 2023).

#### *4.2.3 Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal (DF Legal)*

As atividades desenvolvidas pelo DF Legal eram, inicialmente, desenvolvidas por outras secretarias, como: Secretaria de Estado do GDF, Secretaria de Estado de Meio Ambiente (Sema), Instituto Brasília Ambiental (Ibram), Agência de Fiscalização do Distrito Federal (Agefis) e, tal qual a Secretaria de Saúde, as atribuições previstas para o órgão constam no ordenamento jurídico do DF desde a inauguração da nova capital (SINJ/DF, s.d.). Enquanto órgão autônomo, e adotando a atual denominação, faz parte da estrutura administrativa do DF desde 2019, conforme disposto na Lei nº 6.302/2019, e tem por função fiscalizar a utilização dos espaços públicos para manter as características da cidade, com

ações bem contundentes para cumprimento do Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal (PDOT), especialmente porque Brasília é tombada como Patrimônio Cultural da Humanidade pela Unesco<sup>91</sup> (Iphan, 2017).

O planejamento estratégico disponível no *site* da instituição é de 2024 e está alinhado ao planejamento estratégico desenvolvido pelo GDF. Adicionalmente, o documento não traz informações adicionais novas à presente pesquisa e também não apresenta dados da contribuição da ouvidoria seccional ou da OGDF para o planejamento do órgão, nem mudanças/adaptações em função das demandas populares (DF Legal, 2024). No *link* destinado à ouvidoria do órgão, não existem relatórios da ouvidoria, o que impede a análise mais detalhada dos números disponibilizados pelo Painel Ouvidoria.

A ouvidoria seccional do órgão consta na sua estrutura desde 2019, ou seja, a unidade surgiu junto com o órgão<sup>92</sup>, e conta com, além da unidade central e diretamente subordinada ao SIGO/DF, outros 12 núcleos de atendimento, em concordância com a legislação vigente. Ocorre que algumas estruturas do DF Legal concorrem com as de ouvidoria, caso da Unidade de Instrução e Análise de Recursos (Uniar), que tem como atribuição:

Art. 3º Compete à Unidade de Instrução e Análise de Recursos - UNIAR acolher, instruir e julgar, em primeira instância, as reclamações, representações, impugnações, recursos e processos oriundos do exercício da fiscalização de atividades urbanas e da fiscalização de resíduos, sem prejuízo de outras atribuições que lhe forem cometidas pelo Regimento Interno da Secretaria.

Parágrafo único. A atribuição de julgar, em segunda e última instância, os processos administrativos fiscais e de exigência de créditos tributários e não-tributários oriundos do exercício do poder de polícia, fica vinculada à Junta de Análise de Recursos - JAR, unidade subordinada à Unidade de Instrução e Análise de Recursos da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL. (Decreto Distrital nº 39.895, de 13 de junho de 2019)

Isso reforçou a necessidade de realização de entrevista com a unidade de ouvidoria da instituição. No entanto, é importante reiterar, não foi possível realizar a entrevista proposta na metodologia da presente dissertação junto ao ouvidor do DF Legal. Foram encaminhados três *e-mails* e feitas duas tentativas de contato por telefone, todas as tentativas infrutíferas. A

---

<sup>91</sup> O tombamento de Brasília é relativo ao conjunto urbanístico e tem por objetivo manter as características desenvolvidas pelo arquiteto Lúcio Costa em 1957. O tombamento foi realizado na esfera federal e distrital (Iphan, 2017; Brasil, 2021).

<sup>92</sup> Decreto Distrital nº 39.895, de 13 de junho de 2019.

indisponibilidade do órgão para participar da entrevista semiestruturada proposta impediu a compreensão de como as demandas da ouvidoria influenciam as atividades internas.

A concorrência das atividades já foi alvo de estudo pelos órgãos OGDF, Sema, Ibram e Agefis, devidamente documentado no Processo 002-000570/2016 (folhas 11-12), que abordou o fluxo de trabalho e tratamento das demandas sobre as solicitações de ação fiscal de competência da Agefis e do Ibram.

Adotando como base os dados disponíveis no Painel da Ouvidoria (2023), ratificados pelo Portal de Dados Abertos (2023) sobre as demandas de ouvidoria do DF Legal no período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2022, é possível afirmar que foram registradas 142.338 manifestações, com 22% de resolutividade. As cinco demandas com maior quantidade de registro representam somente 29,25% do total e estão representadas na Tabela 9, igualmente desenvolvida com oito colunas, sendo que a primeira identifica o assunto da manifestação; as seis colunas posteriores à primeira informam a quantidade de cada assunto por ano; e a última coluna traz a quantidade total do assunto no período selecionado e demonstra como as manifestações se comportaram, considerando que, de acordo com as prerrogativas defendidas pelo SIGO/DF, ao perceber um problema apontado pelo cidadão-usuário, cabe à administração pública adotar medidas para correção/adaptação da política ou do serviço prestado.

**Tabela 9** – Manifestações relacionadas ao DF Legal com maior quantidade de registros

| Assunto Demanda  | Ano de registro da demanda |       |       |       |       |       | Total do período (2017-2022) |
|--|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|
|  | 2017                       | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |                              |
| <b>Invasão de área pública</b>                           | 715                        | 2.158 | 2.769 | 3.622 | 3.956 | 4.122 | 17342                        |
| <b>Fiscalização de entulho, resíduo em área pública</b>  | 561                        | 1.036 | 1.140 | 1.380 | 1.264 | 1.078 | 6459                         |
| <b>Fiscalização em bares, lanchonetes e restaurantes</b> | 1.125                      | 1.087 | 1.028 | 1.008 | 820   | 948   | 6016                         |
| <b>Construção irregular em área pública</b>              | 1.512                      | 1.120 | 1.261 | 1.416 | 591   | 73    | 5973                         |
| <b>Fiscalização de obra</b>                              | 951                        | 1.354 | 1.488 | 1.471 | 388   | 201   | 5853                         |
| <b>Total</b>   | 4864                       | 6.755 | 7.686 | 8.897 | 7019  | 6422  | 41643                        |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Paineis de Ouvidoria (2024)

Os dados apresentados demonstram queda considerável em algumas demandas coincidentes com o período da pandemia de Covid-19, compatível com as determinações do Decreto Distrital nº 40.509/2020, que suspendeu as atividades dos serviços públicos e instituiu o *lockdown*.

**Tabela 10** – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (DF Legal)

| Assunto Demanda                                   | Total do período (2017-2022) | Tipo de demanda |             |          |             |           |           | Índice |        |
|---|------------------------------|-----------------|-------------|----------|-------------|-----------|-----------|--------|--------|
|   |                              | Rec.            | Sol.        | Elo.     | Den.        | Inf.      | Sug.      | Resp.  | Resol. |
| Invasão de área pública                           | 17.342                       | 14.414          | 2.250       | 0        | 638         | 40        | 0         | 77,7%  | 21%    |
| Fiscalização de entulho, resíduo em área pública  | 6.459                        | 4.310           | 2.128       | 0        | 0           | 10        | 11        | 77%    | 36%    |
| Fiscalização em bares, lanchonetes e restaurantes | 6.016                        | 4.208           | 1.035       | 2        | 737         | 30        | 4         | 75,9%  | 19%    |
| Construção irregular em área pública              | 5.973                        | 4.014           | 3           | 0        | 1.954       | 2         | 0         | 79,7%  | 22%5.  |
| Fiscalização de obra                              | 5.853                        | 3.688           | 2.150       | 0        | 1           | 10        | 4         | 77,4%  | 20%    |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>41.643</b>                | <b>30.634</b>   | <b>7566</b> | <b>2</b> | <b>3330</b> | <b>92</b> | <b>19</b> |        |        |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Legenda: Rec. - Reclamação; Sol. - Solicitação; Elo. - Elogio; Inf. - Informação; Sug. - Sugestão; Resp. - Resposta; Resol. - Resolutividade.

Quando observadas individualmente, as reclamações são superiores a todos os outros tipos de demanda e todas apresentam baixo índice de resolutividade (< 40%), mas alta quantidade de resposta ao cidadão (> 77%).

Importante lembrar que a resolutividade está vinculada à percepção de resolução do problema, logo, se o cidadão entende que a resposta dada pelo órgão à sua demanda não teve o fechamento desejado, a avaliação é negativa. Essa forma de avaliar reforça o comportamento consumerista de o cidadão reclamar do serviço sem compreender a política pública. Sem acesso ao conteúdo das manifestações e sem a colaboração do ouvidor na entrevista, fica impossível afirmar o motivo de tão baixa resolutividade. O que se sabe é que as respostas dadas pelo órgão às demandas não são a resposta de interesse da população.

#### 4.2.4 Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (Sedes/DF)

A atual Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (Sedes/DF) é um órgão que passou por várias alterações desde sua criação, em 1960. O *site* da instituição informa que sua criação ocorreu em 2015, com o desmembramento de outra secretaria, contudo, em retrospecto, a atividade finalística da Sedes/DF remonta à Secretaria-Geral de Assistência, criada pelo Decreto nº 01, de 9 de maio de 1960.

A Sedes/DF, tal como as demais secretarias citadas, não respondeu à solicitação de entrevista encaminhada por *e-mail*. Também foram, sem sucesso, as tentativas de contato telefônico. A entrevista, neste caso, seria importante para esclarecer como um órgão que desde sua origem tem uma estrutura que abarca todo o DF funciona e organiza suas atividades. A Sedes/DF é também um órgão que tem, na sua estrutura administrativa, o atendimento à população com o objetivo de acolher as necessidades da população e mediar serviços necessários e individualizados (Decreto Distrital nº 39.610/2019; Portaria Seplad nº 610/2023).

Essa secretaria foi fundamental para acolher a estrutura do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2007<sup>93</sup>. Para a implantação do Suas, a Sedes/DF contou com estruturas já existentes nas administrações regionais, permitindo a rápida capilaridade e a expansão da rede de atendimento estabelecida pela Lei nº 4.176/2008<sup>94</sup>. Atualmente, a Sedes/DF conta com 27 Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), 17 Centros de Convivência (CCFV), 11 Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS), 14 restaurantes comunitários, 2 Centros de Referência para a População em Situação de Rua (POP).

---

<sup>93</sup> A Resolução nº 01, de 19 de março de 2007, estabelece diretrizes para implantação do SUAS. O art. 1º dispõe que a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Trabalho (SEDST) executará as medidas necessárias à integração do DF no SUAS e dará sustentação à Política Nacional de Assistência Social (PNAS); e o art. 2º estabelece que a SEDST desenvolva ações para atendimento ao estabelecido na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (art. 14) e na NOB-SUAS, particularmente no que diz respeito à gestão da Política de Assistência Social no DF.

<sup>94</sup> O art. 10 da Lei nº 4.176/2008 estabelece como eixo estruturante da política de assistência social do DF e do SUAS: I – matricialidade sociofamiliar; II – descentralização político-administrativa e territorialização; III – novas bases para a relação entre Estado e sociedade civil, com implementação de ações que fortaleçam a participação da sociedade, com destaque para a formação de redes; IV – financiamento; V – controle social; VI – a participação popular/cidadão usuário; VII – a política de recursos humanos; VIII – a informação, o monitoramento e a avaliação.

A estrutura da ouvidoria seccional está presente desde 2007<sup>95</sup>, e as demandas registradas no OUV-DF, no período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2022, somam 109.056 manifestações, com índice de resolutividade de 32%. Os cinco primeiros temas representam 60,68% das demandas registradas no OUV-DF relativas ao órgão. Os relatórios de ouvidoria disponibilizados pela secretaria não trazem os anos de 2016 a 2019, mas apenas representações gráficas sem informações necessárias para conhecer e avaliar as demandas ou estruturas de ouvidoria. Para os demais anos, 2020 a 2022, os relatórios são um compilado de informações colecionadas pelo OUV-DF e disponibilizadas no painel de ouvidorias, com informações sobre medidas adotadas pela secretaria para contornar os problemas apontados pela população em uma perspectiva de causa e efeito.

O primeiro relatório estruturado é de 2020, ano do início da pandemia de Covid -19, que impactou severamente a prestação de serviços do órgão pela própria natureza das atividades cotidianas da secretaria, que envolvem cuidado de pessoas em situação de vulnerabilidade e, como consequência, aumento na quantidade de manifestações no OUV-DF. Os demais relatórios – 2021 e 2022 – seguem o mesmo modelo.

O órgão também disponibiliza em seu sítio eletrônico os planos de ação de 2021 e 2022, em consonância com os modelos desenvolvidos pela OGDF. O plano apresenta o diagnóstico do ano anterior e as metas para o ano seguinte, sendo que, tanto em 2021 quanto em 2022, as metas relacionam-se ao desempenho do SIGO/DF e a perspectiva de correção das ações institucionais.

A Tabela 11 segue a mesma metodologia já apresentada: oito colunas, sendo que a primeira é destinada a identificar o assunto “manifestação”; as seis colunas posteriores à primeira informam a quantidade de cada assunto por ano; e a última coluna traz a quantidade total do assunto no período selecionado e demonstra como as manifestações se comportaram, considerando que, de acordo com as prerrogativas defendidas pelo SIGO/DF, ao perceber um problema apontado pelo cidadão-usuário, cabe à administração pública adotar medidas para correção/adaptação da política ou do serviço prestado.

---

<sup>95</sup> Decreto Distrital nº 27.859/2007.

**Tabela 11** – Manifestações relacionadas à Sedes/DF com maior quantidade de registros

| Assunto Demanda   | Ano de registro da demanda |      |      |      |       |       | Total do período (2017-2022) |
|---|----------------------------|------|------|------|-------|-------|------------------------------|
|   | 2017                       | 2018 | 2019 | 2020 | 2021  | 2022  |                              |
| <b>CRAS – Vagas para atendimento no CRAS</b>  | 0                          | 0    | 0    | 0    | 13752 | 28349 | 42101                        |
| <b>Centro de Referência em Assistência Social – CRAS</b>  | 413                        | 1280 | 966  | 1090 | 0     | 0     | 3749                         |
| <b>Vagas para atendimento em unidade do CRAS</b>  | 1706                       | 4922 | 4446 | 1467 | 0     | 0     | 12541                        |
| <b>Atendimento Prestado pelos servidores nas unidades do Centro de Referência de Assistência Social</b> | 0                          | 0    | 0    | 8    | 34    | 18    | 60                           |
| <b>DF Social</b>  | 0                          | 1    | 0    | 20   | 409   | 20    | 450                          |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Por motivo desconhecido, algumas demandas não foram computadas pelo sistema SIGO/DF, o que gera discrepância nos dados, como é o caso do atendimento no CRAS, que disponibiliza três chamadas distintas. Embora isso não influencie o planejamento estratégico institucional, impede a análise global dos dados e, portanto, a metodologia de inclusão de assuntos merece revisão.

A Tabela 12, que acresce os valores não computados, é estruturada da mesma maneira que as tabelas anteriores:

**Tabela 12** – Manifestações relacionadas à Sedes/DF com maior quantidade de registros com acréscimos de valores não computados

| Assunto Demanda   | Ano de registro da demanda |      |      |       |        |        | Total do período (2017-2022) |
|---|----------------------------|------|------|-------|--------|--------|------------------------------|
|   | 2017                       | 2018 | 2019 | 2020  | 2021   | 2022   |                              |
| <b>CRAS – Vagas para atendimento no CRAS</b>  | 0                          | 0    | 0    | 0     | 13.743 | 28.318 | 42061                        |
| <b>Programa prato cheio</b>   | 0                          | 0    | 0    | 806   | 2.860  | 4.234  | 7900                         |
| <b>Atendimento Prestado pelos servidores nas unidades do Centro de Referência de Assistência Social</b> | 0                          | 0    | 0    | 721   | 4.589  | 1.009  | 6319                         |
| <b>Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família)</b>  | 250                        | 229  | 601  | 1.125 | 1.659  | 2.158  | 6022                         |
| <b>DF Social</b>  | 0                          | 43   | 116  | 1.097 | 1.513  | 1.106  | 3875                         |
| <b>Total</b>  | 250                        | 272  | 717  | 3749  | 24.364 | 36.825 | 66177                        |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

A Tabela 13 descreve a distribuição das manifestações pelos tipos de demandas, de acordo com o assunto, no período delimitado pelo estudo, e apresenta a quantificação de resposta e o índice de resolução de cada demanda. Para isso, essa tabela foi desenvolvida com dez colunas, sendo a primeira a identificação do assunto; seguida pela quantidade total das demandas no período selecionado; as próximas seis colunas indicam a quantidade de manifestações por tipo/classe de demandas; a sétima coluna apresenta o percentual de respostas oferecidas aos cidadãos dentro do prazo estipulado por lei; e a última coluna apresenta a resolutividade, que é fruto dos cálculos desenvolvidos pela OGDF.

**Tabela 13** – Representação das 5 manifestações mais registradas conforme o tipo de demanda (Sedes/DF)

| Assunto Demanda   | Total do período (2017-2022) | Tipo de demanda |       |      |      |      |      | Índice |        |
|---|------------------------------|-----------------|-------|------|------|------|------|--------|--------|
|   |                              | Rec.            | Sol.  | Elo. | Den. | Inf. | Sug. | Resp.  | Resol. |
| <b>CRAS – Vagas para atendimento no CRAS</b>  | 42.061                       | 39.816          | 1.950 | 29   | 0    | 206  | 60   | 81,4%  | 25%    |
| <b>Programa prato cheio</b>   | 7.900                        | 7.088           | 522   | 7    | 0    | 275  | 8    | 84,8%  | 39%    |
| <b>Atendimento Prestado pelos servidores nas unidades do Centro de Referência de Assistência Social</b> | 6.319                        | 5.528           | 386   | 333  | 4    | 60   | 8    | 78,8%  | 36%    |
| <b>Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família)</b>  | 6.022                        | 5.162           | 576   | 0    | 53   | 218  | 13   | 84%    | 47%    |
| <b>DF Social</b>  | 3.875                        | 3.374           | 316   | 0    | 0    | 180  | 58   | 77,8%  | 40%    |
| <b>TOTAL</b>  | 66.177                       | 60.968          | 3750  | 369  | 57   | 939  | 147  |        |        |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do *site* Painel de Ouvidoria (2024)

Legenda: Rec. - Reclamação; Sol. - Solicitação; Elo. - Elogio; Inf. - Informação; Sug. - Sugestão; Resp. - Resposta; Resol. - Resolutividade.

A Sedes/DF, como os demais órgãos citados nesta dissertação, não respondeu ao pedido de entrevistas. Assim, foram utilizados como fonte os documentos disponíveis nos sítios eletrônicos oficiais e a resposta ao pedido de Lei de Acesso à Informação LAI-013525/2023.

Novamente, observa-se baixa resolutividade das demandas, a reforçar que a Sedes/DF também não entrega ao cidadão a resposta desejada. Não é viável, sem a análise do conteúdo da demanda ou informação do setor, compreender o motivo pelo qual a população não avalia de forma positiva a solução proposta ou informada pelo órgão.

Por fim, cabe repisar que, em nenhum dos órgãos estudados, as demandas de ouvidoria foram citadas no planejamento estratégico ou no PPA para justificar suas decisões, remodelar/revisar/ampliar ou elaborar suas políticas públicas. Com base na leitura dos PPA do período

estudado (2012-2022), somente a CLDF cita dados da ouvidoria (índice de resolatividade) e solicita dotação orçamentária específica para “desenvolvimento e implementação de sistema de captação e tratamento de informação pela ouvidoria da CLDF” (rubrica 4192). Nem a própria CGDF solicita recursos para tal finalidade, e o órgão coloca essa ação como atividade sem necessidade de aporte financeiro. De forma mais detalhada, no PPA 2012-2015, a CLDF e o DFTrans indicam índices de ouvidoria como indicadores de suas atividades; no PPA 2016-2019, a CGDF, a Sead, a CLDF e o DFTrans citam a ouvidoria e seus índices como indicador; no PPA 2020-2023, o DF Legal, a CGDF, a CLDF, a Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional do Distrito Federal (Secti/DF), a SES/DF e a Semob/DF utilizaram dados e índices da ouvidoria para justificar suas metas, ações e destinação orçamentária.

Até 2016, somente a CLDF indicou rubrica para atividade de ouvidoria (4192). Só no PPA 2020-2023, a CGDF indicou rubrica para a atividade da ouvidoria (4193 – controle, correição, ouvidoria e transparência nas aplicações de recursos públicos).

### **4.3 Debate sobre os dados apresentados**

*Se a democracia é participação dos cidadãos, uma participação insuficiente debilita-a.*

Bobbio (1998)

A proposta da pesquisa é responder se a ouvidoria pública do Distrito Federal é espaço de participação social e se essa participação, convertida no sistema de demandas e respostas, impacta o desenvolvimento de política pública do governo local. Para debater e analisar essa possibilidade, foram elencados quatro objetivos específicos que levaram à coleta e à apresentação de dados dispostos nesta seção, dedicada a apresentar o contexto de criação e estrutura do órgão de ouvidoria e dados de demandas produzidos e armazenados pelo SIGO/DF, disponibilizados no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal e no Portal de Dados Abertos do GDF.

Inicialmente, é interessante recapitular que originalmente a ouvidoria era vinculada diretamente ao gabinete do governador e que, ao passar para a estrutura da CGDF, reforçou o papel de controle interno e *accountability*, integrando oficialmente o SICAO.

A imagem e a função da ouvidoria voltaram a ser atreladas à intermediação da comunicação entre população e governo, após o desdobramento do SICAO em SICOR e SIGO. A segmentação dos sistemas fortaleceu as ações da ouvidoria, permitiu o desenvolvimento de estrutura administrativa especializada para cumprimento dos objetivos do SIGO/DF e aumentou a autonomia de desenvolvimento, a ampliação e o contato com os demais órgãos do GDF. Ao longo do tempo, observando os relatórios gerenciais, os planejamentos estratégicos e demais documentos de normatização e treinamento, é confirmado a melhoria dos sistemas gerenciais.

Todavia, mesmo com a consolidação das atividades de ouvidoria no GDF, a contribuição dos dados e índices dos sistemas no desenvolvimento de políticas públicas foi limitado ao interesse de gestores específicos, de forma bastante discricionária. O SIGO/DF não foi considerado sistema de aprimoramento do serviço público até a publicação do Decreto Distrital nº 39.723/2019. A necessidade de atendimento do art. 1º da norma tem suas primeiras repercussões no PPA 2020-2023, quando os órgãos passaram a justificar a destinação orçamentária com índices de resolutividade e quantidade de demandas. Do ponto de vista do planejamento institucional, considerando os órgãos abarcados pela pesquisa, somente a CGDF utilizou as informações do SIGO/DF em seu planejamento de forma sistemática.

O Decreto Distrital nº 39. 723/2019, que veio com o objetivo de incluir os dados da ouvidoria no processo decisório e pautar a agenda governamental, é parte considerável para, enfim, fazer que as manifestações sejam consideradas nos planos de ação e nos planejamentos estratégicos dos órgãos. Até sua publicação, e com base nas informações coletadas durante a pesquisa, os dados de ouvidoria não tinham peso no planejamento estratégico nem na tomada de decisões da administração. O que é preciso ser considerado e ponderado é a metodologia utilizada para determinar o valor dos índices gerados com base em respostas das avaliações voluntárias dos usuários do sistema. Os dados gerados e que são considerados para monitorar ou avaliar uma instituição podem não corresponder à realidade dos fatos. Melhor avaliação envolveria a análise qualitativa da demanda e resposta.

De acordo com o Decreto Distrital nº 39.723/2019, art. 1º, as demandas registradas no SIGO/DF devem ser tratadas de forma prioritária pelos servidores, e isso pode gerar sobrecarga de trabalho sem necessariamente melhoria da política. Nesse sentido, é necessário refletir mais uma vez que esta é uma metodologia consumerista e individualista, baseada na

reclamação e que pode gerar desequilíbrio na política pública, uma vez que o cidadão não tem conhecimento da complexidade da política pública. O art. 3º reforça essa interpretação, ao informar que reclamações, denúncias e solicitações devem ser destacadas nos relatórios, desvalorizando o papel relevante das sugestões no processo de avaliação, melhorias e elaboração de novas políticas.

Segundo o art. 5º do Decreto Distrital nº 39.723/2019, “a persistência ou agravamento das ocorrências ou situações caracterizadas como graves, sem razão justificada alheia à gestão” serão acompanhados pela CGDF, que deverá cobrar medidas adotadas pelo órgão para resolução da demanda, com metas e objetivos; informará à Casa Civil para alinhamento com áreas de competência para superação da crise; e, por fim, dará ciência ao governador. Com base nos dados dos órgãos analisados nesta dissertação, com exceção da Sedes/DF, mesmo com quantidade recorrente e persistente de algumas demandas, nenhuma manifestação gerou alteração ou adaptação do processo político ou das ações governamentais. A repercussão dessas medidas deve ser avaliada posteriormente.

Mantendo a análise no contexto da OGDF e do SIGO/DF, é necessário compreender como o sistema de ouvidoria é estruturado e sob qual viés conceitual o instituto encontra-se lastreado. No caso do DF, o modelo adotado é o protagonizado pela ABO, que adota o parâmetro de cidadão-cliente em franco alinhamento com a perspectiva do NPM e o modelo de governança pública adotado no Brasil, que coloca o Estado como mero prestador de serviço com produtos a serem entregues e o cidadão-cliente, aquele que paga tributos (contribuinte), como consumidor dos serviços e produtos (Brewer, 2003; Coelho; Correia; Faleiro, 2023). Ocorre que tal perspectiva encontra problemas na sua execução.

Eles destacam estritamente que serviços públicos que os consumidores têm com o governo, baseado na sua satisfação pessoal com os serviços que recebem. Eles são movidos pelo interesse próprio individual e dão pouca atenção a outras considerações, como o interesse da comunidade (Aberbach e Christensen, 2005). Portanto, a abordagem consumista defendida pelos apoiadores do NPM não parece ser suficientemente robusta para suplantar completamente abordagens tradicionais orientadas para o cidadão para lidar com reclamações e reparação no setor público, especialmente quando são consideradas as tendências recentes nas opções de prestação de serviços. (Brewer, 2003, p. 553 – tradução própria)

A escolha da abordagem de ouvidoria pública do DF afasta modelos democráticos como o sugerido por Lyra (2011; 2016), que tem como premissa as funções clássicas do *ombudsman* e a possibilidade de efetivamente defender e acompanhar os anseios da

comunidade. A limitação legal da divisão das atribuições entre Ministério Público e ouvidoria expõe a realidade imposta aos atores: impossibilidade de atuação contundente do ouvidor, inviabilidade de atuar junto ao Estado para mudança/adaptação da política pública, imposição de, por vezes, acréscimo burocrático dos meandros do Judiciário para a resolução de conflitos com o Estado.

A despeito dos avanços obtidos na instituição de ouvidorias de corte autônomo e democrático, prevalece, hegemônico, o modelo de ouvidoria subordinada, sem legitimação democrática. A grande maioria dos ouvidores resiste em assimilar o perfil de uma ouvidoria autônoma, pelas razões anteriormente mencionadas. Por conseguinte, a nomeação de seus titulares e a permanência destes nos seus cargos continua dependente da afinidade político-partidária que tenha o ouvidor com o gestor. **Associada à prevalência do paradigma da ouvidoria subordinada, domina a concepção segundo a qual ouvidorias públicas e privadas são espécies do mesmo gênero, com os mesmos objetivos básicos, tendo como foco a eficácia da atuação da ouvidoria e a sua resolutividade.** Nessa ótica, teriam como escopo construir uma relação cordial entre cidadãos-consumidores, ou usuários-clientes. (Lyra, 2016, p. 128 – grifei)

Assim, ao adotar o modelo da ABO, o GDF informa que os ouvidores públicos do DF não têm prerrogativa de intervir diretamente na política pública. A estrutura e os dispositivos legais que organizam as atividades dos ouvidores inviabilizam a atuação direta do ouvidor junto aos órgãos. Diante das restrições de atuação, a OGDF vem costurando acordos e estreitando laços como o MPDFT<sup>96</sup> para que, em face das prerrogativas de ação do Ministério Público, os questionamentos e a fiscalização das ações dos gestores sejam realizados (Lyra, 2011). “Assim, bem clara fica a distinção entre o *ombudsman* tradicional e a ouvidoria brasileira, que, apesar de terem adotado conceitos parecidos e similares nas suas ações operacionais, definitivamente, não podem ser considerados como instituições iguais (Oliveira, 2011, e-pub).

É importante reportar que a adoção das práticas da NPM, por si só, afasta a percepção da ouvidoria como ferramenta de participação social, uma vez que na NPM o foco é o cliente, visto e entendido como contribuinte, como o indivíduo que mantém com o Estado uma relação de consumo de produtos e serviços disponibilizados pelo governo. Assim, a ouvidoria seria um balcão para atender reclamações de “produtos e serviços defeituosos”, e não um órgão apto a lidar com problemas sistemáticos com impactos coletivos. Tal é, portanto, uma

---

<sup>96</sup> É importante salientar que, em decorrência da estrutura peculiar do DF, na sua estrutura não existe o Judiciário, de forma que o TJDF e o Ministério Público do DF não são órgãos estaduais. No DF, o TJDF e o MPDFT são órgãos da estrutura judiciária federal (Lei nº 11.697/2008).

perspectiva individualista e considera que o papel da ouvidoria é fazer o “produto ou serviço defeituoso” voltar a funcionar, como se fosse um mero detalhe técnico de fácil resolução. Desconsidera também que a complexidade da polícia pública nem sempre é percebida pela população e que, nesse caso, não há “defeito a ser corrigido”, mas informações a serem prestadas. Essa relação de consumo apresentada pela NPM, a estrutura administrativa e as funções e restrições do papel do ouvidor, nos moldes adotados ora descritos, afastam a perspectiva da participação social, de modo que o cidadão, qualquer que seja sua posição, condição ou contribuição financeira com o sistema de arrecadação pública, pode e deve requerer do Estado melhorias e adequações das ações governamentais, independentemente de “consumir” o serviço ou produto. Na perspectiva da participação social, a intervenção da ouvidoria se dá no campo da correção da injustiça e da contribuição coletiva.

Sublinhe-se que, nesse modelo, em que o ouvidor é uma indicação política, sua atuação perde autonomia, expõe a fragilidade do cargo, já que não pode agir como se espera, frustrando a expectativa de representação e luta de uma instituição que tem como prerrogativa atuar junto ao Estado para cumprimento de suas obrigações com a população, em um espaço de debate e participação social. “A eficiência da ouvidoria dependerá exclusivamente das condições e competência profissional de quem a dirige e que tenha a habilidade de aparentar e demonstrar independência, personalidade e comprometimento” (Oliveira, 2011, e-pub).

Dessa forma, o ouvidor – ou rede de ouvidoria – passa a ser um espaço de reclamação, com perspectiva de gerar, de alguma forma, o controle interno das instituições, limitando o cidadão ao papel de mero usuário do serviço, renegando seu papel de protagonismo.

Esse modelo não implica, por si só, desvalorização da participação popular ou impossibilidade de a ouvidoria ser essa ferramenta, mas demonstra que a adoção desse modelo faz que as demandas sejam observadas pela classificação adotada (sendo reclamação, denúncia e solicitação as de maior interesse), e não pela análise do conteúdo das manifestações. O que desqualifica a participação social é que, sem a qualificação dos dados, e mantendo-se com critérios quantitativos, o espaço para a discricionariedade do governante ou o atendimento de interesses pontuais leva a que as contribuições da ouvidoria tenham menos atenção no processo de desenvolvimento de política pública e passa a depender de regulação cada vez mais específica. A prova está na não utilização dos dados e índices da ouvidoria nos planejamentos estratégicos divulgados pelo governo ou em outros documentos equiparáveis.

Assim, as demandas registradas no SIGO/DF passam a ser percebidas pela sociedade e pelos órgãos como manifestações pontuais que necessitam de soluções pontuais com pouca probabilidade de mudança ou adaptação das políticas públicas. Basta observar os dados das demandas mais registradas no sistema OUV-DF no período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2012.

A manifestação com maior número de registros foi “cartão estudante”<sup>97</sup>, cujo órgão responsável não consta no rol de órgãos mais demandados. Tal qual a maioria dos órgãos do GDF, a instituição responsável pela gestão do cartão estudante passou por várias alterações ao longo do tempo. O Departamento Metropolitano de Transportes Urbanos (DMTU) foi criado em 1984 e passou a ser denominado Transporte Urbano do Distrito Federal (DFTrans) em 1992 (Lei nº 241/1992), mantendo suas atribuições básicas: “[...] planejamento, a avaliação de desempenho, a caracterização da demanda e da oferta de serviços, a elaboração dos estudos dos custos de serviços e dos níveis tarifários, a gestão, o controle e a fiscalização dos serviços públicos de passageiros, a administração e a operação de terminais” (DFTrans, 2016).

Desde sua criação, o DMTU/DFTrans foi responsável pela gestão do serviço, colecionando, entre outros problemas, o acesso ao passe livre estudantil. A extinção do órgão se deu em 2019, quando suas atividades foram transferidas, em parte, para a Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal (Semob/DF) e parte para o Banco Regional de Brasília (BRB), que ficou responsável pela operacionalização do Sistema de Bilhetagem Automática (SBA)<sup>98</sup> (Lei nº 6.334/2019).

Em resposta ao pedido de acesso à informação LAI-013523/2023, o BRB informou que houve remodelagem do serviço, de modo que o banco assumiu todas as ações relativas a fornecimento de cartões de mobilidade, inclusive o passe livre estudantil. O banco realiza o cadastro de usuários (estudantes, demais beneficiários do serviço de transporte gratuito e

---

<sup>97</sup> Desde 1965 o DF tem política de tarifa diferenciada para estudantes. O Decreto nº 426/1965 impôs redução de 50% da tarifa do transporte a estudantes. Em 1999, os estudantes das regiões rurais passaram a ter passe livre nos transportes públicos (Lei nº 2.491/1999). Somente em 2010, com o advento da Lei nº 4.462/2010, o passe livre estudantil foi estendido a todas as modalidades de estudantes (médio, fundamental, superior, técnicos e profissionalizantes com carga horária superior a 200 horas-aulas, reconhecidos pela Secretaria de Estado de Educação ou pelo Ministério da Educação).

<sup>98</sup> A Lei nº 6.334/2019, no art. 44, dispõe: “O SBA é constituído por equipamentos de validação de cartões inteligentes, sem contato, recarregáveis, com créditos de viagem, instalados nos veículos do STPC/DF e nas estações do Metrô/DF, e por subsistemas de operação, divididos em 6 módulos: módulo de comercialização, módulo de utilização de créditos, módulo de transmissão de dados, módulo de processamento de dados, módulo de repasse de créditos comercializados no SBA e módulo de repasse de subsídio, operados sob uma plataforma tecnológica única mantida pelos delegatários e gerida pela Secretaria de Transporte e Mobilidade – SEMOB”.

público em geral) e empresas que comercializam vale-transporte, carrega os cartões, bloqueia cartões extraviados e providencia a segunda via, processa pedidos de reembolso, criou canal de atendimento direto com as instituições de ensino, desenvolveu canais de atendimento (*site*, aplicativos, central telefônica), remodelou todo o atendimento ao público presencial, incluindo a infraestrutura física para atendimento à população. Outra ação relevante foi a implementação de equipe de monitoramento 24 horas/dia, todos os dias da semana, com o objetivo de identificar situações anômalas na disponibilidade dos serviços e iniciar protocolos para restabelecimento e correção do serviço. O banco também investiu em laboratório de teste de sistema para inovação e correção antes de ser disponibilizado ao público.

Segundo o BRB (2023), “[...] desde que assumiu a gestão do sistema, no fim de 2019, o BRB implementou uma série de melhorias de processos, atendimento e tecnologia para oferecer um serviço de qualidade aos usuários do DF, oferecendo serviços especializados aos beneficiários do Passe Livre Estudantil”.

Nesse caso, observa-se que a quantidade de reclamação impeliu o governo a mudar a política de forma global: mudou o órgão responsável, alterou o sistema desde o entendimento de rua ao tratamento das informações, emissão e controle de todas as etapas, o que levou a uma queda considerável da quantidade de reclamações. A mesma dinâmica não ocorre com outras demandas, como vagas para atendimento do CRAS e agendamento de consultas que serão alvo de análise ainda neste capítulo.

Os fatos descritos reforçam o entendimento dos textos de Oliveira (2011) e Alvarenga (2020), que defendem que a lógica da reclamação, que acaba por ser a razão de existência da ouvidoria, implica reforçar uma postura cidadã voltada à solução de questões pontuais, mas que, em alguma medida, força a revisão das atividades desenvolvidas pelo serviço público, sem necessariamente alterar o processo de desenvolvimento de política pública. Essa postura também obriga o Estado a ter ações mais transparente e auditáveis.

Quanto ao acesso à ouvidoria pública do DF, é um exemplo a ser seguido: a capilaridade garantida pela Lei Distrital nº 4.896/2012 promove o acesso por diversos recursos tecnológicos, além da modalidade presencial. Essa postura do DF vai em caminho oposto ao do observado por Jannuzzi (2011), que expõe não ser comum o investimento do Estado em ofertar rede e sistemas de apoio que promovam *accountability* governamental.

Nesse sentido, conforme apontado nos planos de ação da OGDF, a instituição apostou, e ainda investe, na implantação, na ampliação e no fortalecimento do SIGO/DF em diversas frentes: de instalações físicas, tecnológicas, capacitação de equipe, aprimoramento e padronização de procedimentos. Segundo Jannuzzi (2011), esse tipo de estratégia viabiliza o monitoramento das ações e a transparência governamental. Tal ideia encontra respaldo em Brewer (2003, p. 552):

Um sistema de tratamento de queixas deve ser visível, facilmente acessível e simples de utilizar. Deve ter em conta as necessidades dos diferentes grupos sociais e, mesmo numa era de rápido aumento da literacia informática, reconhecer que há muitas pessoas sem acesso à Internet e/ou sem as competências necessárias para a utilizar. Uma dependência excessiva das tecnologias da informação pode ser uma forma poderosa de discriminação indireta. (Livre tradução)<sup>99</sup>.

Ao analisar a estrutura e o escopo do trabalho desenvolvido pela OGDF, observa-se que o arcabouço legal e a estrutura administrativa impõem limitações de atuação do quadro de servidores envolvidos na atividade de ouvidoria pública do GDF, uma vez que não podem adotar posturas diferentes das estabelecidas no ordenamento jurídico. A consequência é que a viabilidade de uma ouvidoria mais participativa fica diretamente dependente da vontade política do gestor e do governo vigente, configurando estabilidade relativa, visto que ordenamentos legais podem ser revogados e estruturas desfeitas ou enfraquecidas, a depender da vontade política do gestor.

Até o momento, em decorrência do esforço e do investimento realizado ao longo dos anos para valorização da atividade, capacitação dos servidores, ampliação e capilaridade da rede de ouvidoria, foi conferido ao órgão robustez e valorização para manter-se ativo na estrutura do GDF.

Quanto aos tipos/classes das demandas, precisamos acentuar alguns fatores:

- a) Reclamação: acaba por ser caracterizada como alavanca modificadora do processo de desenvolvimento de política pública e objetivo de existência da ouvidoria. Segundo Brewer (2003), a reclamação, quando atendida pelo poder público, é vista como meio

---

<sup>99</sup> Texto na língua original: “A complaints handling system must be conspicuous, easily accessible and simple to operate. It should take account of the needs of different social groups and, even in an era of rapidly increasing computer literacy, recognize that there are many people without access to the Internet and/or the skills required to use it. An over-reliance on information technology can be a powerful form of indirect discrimination (NAO (UK), 2005; Northern Ireland Executive, 2005)” (Brewer, 2003, p. 552).

de reparação, o que estimula ainda mais esse tipo de participação no sistema; por outro lado, quando não atendida, eleva a percepção de ineficácia e desconfiança do Estado.

As reclamações surgem porque os cidadãos sofrem tratamento inadequado ou descortês, omissões, erros, falhas, inconsistências, orientações enganosas, procedimentos pouco claros ou demonstram preconceitos ou injustiças na sua relação com funcionários públicos. As queixas dos cidadãos concentram-se amplamente com os mecanismos administrativos do setor público através dos quais os indivíduos procuram soluções, embora ambos sejam aspectos estreitamente ligados à voz dos cidadãos. (Brewer, 2003, p. 550)

- b) Elogio: os índices utilizados e a escassez de informações sobre os conteúdos da demanda não permitem conhecer e afirmar os motivos que levam cidadãos a registrá-las, o que torna impossível saber se os cidadãos estão ratificando as medidas adotadas pela administração ou se o elogio refere-se ao servidor ou à equipe que atendeu o cidadão. Reforçam também que a relação da ouvidoria com o cidadão e a forma como a sociedade percebe o serviço de ouvidoria se baseiam na apresentação de problemas, sem perceber que elogio tem a mesma importância que outros tipos de manifestação.
- c) Informação: essa classe de manifestação é bastante confundida com pedido de acesso a informação, como preconizado pela LAI. Parte desse problema ocorre porque a OGDF é responsável pela manutenção e distribuição do sistema e-SIC aos órgãos. Embora o e-SIC seja administrado e acompanhado pela SUBTC, é a ouvidoria que mantém a ferramenta e tem o primeiro contato com o cidadão. Do ponto de vista do cidadão, essa diferenciação pouco influencia se a resposta é fornecida no prazo e com o conteúdo desejado. Nesse tipo de demanda, os índices também não colaboram para compreender como o tipo de demanda altera ou reforça o comportamento do governo. Essa classe de manifestação deve ser observada em estudo mais aprofundado e realizado com análise qualitativa das respostas e comparada considerando a influência da transparência ativa<sup>100</sup>.
- d) Solicitação: a solicitação tende a ser a segunda classe de demanda com maior número de registros. De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, a solicitação é o recurso utilizado pelo cidadão para requerer que a administração resolva uma situação ou adote providências. No Portal Participe/DF, a OGDF indica que, antes da abertura de

---

<sup>100</sup> Transparência ativa se caracteriza pelas informações que o governo oferece voluntariamente à população por meio dos *sites* oficiais do governo, Portal de Transparência, publicações no *Diário Oficial*, entre outros meios.

uma solicitação, o cidadão consulte a Carta de Serviços do órgão requerido ou verifique sistemas ou canais próprios. Não é possível identificar quantas pessoas seguem a sugestão da OGDF ou se os sistemas e *sites* atendem a necessidade da população. Sem acesso ao conteúdo das demandas, não é possível afirmar que as solicitações são outra forma de os cidadãos reclamarem dos serviços ou se as solicitações são pedidos de informação.

- e) Sugestão: a OGDF define essa classe como manifestação livre do usuário sobre propostas, projetos e políticas públicas. É a classe menos utilizada pelo cidadão, refletindo o foco do trabalho da ouvidoria na reclamação, a reforçar a prática consumerista da NPM. Em um modelo democrático e participativo, esta deveria ser a classe mais utilizada, pois envolve a construção de soluções coletivas e que envolvem a comunidade, sendo, portanto, o passivo de manifestações mais preciosas para o governo, que deveria estimular mais a sua utilização. Tão importante quanto saber o que não está funcionando é compreender como a população percebe, participa e utiliza o serviço público por meio de contribuições voluntárias.
- f) Denúncia: esse tipo de demanda tem dinâmica própria e está associado ao poder de fiscalização e de polícia do Estado. De modo geral, mesmo que pouco utilizada no SIGO/DF (quando comparada aos demais tipos), essa classe é a mais complexa para o acompanhamento do cidadão e a que mais tem desdobramentos práticos. Após aceitação da denúncia, abrem-se processos administrativos para apuração dos fatos com prazos mais alongados para sua apuração. Por outro lado, essa prática administrativa pode gerar a sensação de impunidade e desconfiança do aparato estatal. É também o tipo de manifestação sobre o qual o ouvidor menos tem gestão, pois seu desenvolvimento é realizado pelas unidades de correição.

Os índices e indicadores utilizados pela ouvidoria pública são pouco efetivos para identificar e avaliar a qualidade e a efetividade da participação social. Os índices de resposta são excelentes, > 70% nos órgãos observados, o que informa somente que o órgão retornou resposta ao cidadão dentro do prazo legal, devidamente registrado no sistema pelo ouvidor ou pelo operador do OUV-DF, mas não avalia a qualidade da resposta. O índice de satisfação,

medido com base em respostas voluntárias, se torna uma medida de pouco peso para aferir a qualidade do serviço ou o impacto real nas atividades governamentais e na política pública.

O mesmo acontece com o indicador de resolutividade, que também tem como ponto de partida a manifestação voluntárias do cidadão-usuário, o que implica dizer que, independentemente da possibilidade real de resolução, alteração ou adaptação da política pública, o fato de o cidadão não se sentir contemplado influencia diretamente o resultado do indicador e também explica a disparidade entre o índice de respostas (avaliada com base em informações geradas automaticamente pelo sistema) e a resolutividade (que é atrelado à avaliação do cidadão quanto ao serviço da ouvidoria, e não à avaliação do Estado).

Índices gerados automaticamente pelo sistema, os quais informam cumprimento de prazos, não resposta, produção de carta de serviços, resultam somente no aperfeiçoamento tecnológico do OUV-DF e no reforço de treinamento na sua utilização, mas não demonstram o impacto das demandas sobre as políticas públicas. Outro problema na geração dos índices é a identificação do assunto, que, como demonstrado, pode ter entradas duplas e, por esse motivo, gerar dados equivocados, a necessariamente impactar o cálculo.

A utilização de índices quantitativos, desconsiderando aspectos qualitativos das manifestações, impede que a participação social e o exercício da cidadania gerem conhecimento e reconhecimento sobre o desenvolvimento de políticas públicas, o que compromete o processo de construção de cidadania.

Voltando o olhar para a análise dos órgãos destacados: SES/DF, DF Legal e Sedes/DF, observamos que o debate pode ser replicado.

Iniciamos a análise pela SES/DF, que é o segundo maior órgão do GDF e o primeiro em quantidade de registros de demandas no OUV/DF, em que, como de praxe, a quantidade de reclamações supera os demais tipos de manifestações, o que reforça que a percepção da ouvidoria é de ser um órgão de reclamação, e não um órgão de participação.

A SES/DF apresenta um dado discrepante: a segunda maior demanda é o elogio ao servidor público e, ao focar nas reclamações, perde-se a oportunidade de compreender por que o órgão com maior quantidade de demandas e reclamações é destaque positivo no servidor público. A análise qualitativa não nos permite inferir qualquer hipótese, o que torna evidente a falta que a entrevista solicitada com a SES/DF fez. Outra condição importante e na qual a análise quantitativa não possibilita melhoria do serviço são os índices de resposta, >

80%, que contrastam com o índice de resolatividade, em torno de 40%. Afinal, como uma instituição com tamanha capacidade de resposta apresenta índice de resolatividade tão baixo? E como problemas recorrentes persistem por tanto tempo sem causar impacto significativo nas ações do órgão e do governo?

A tentativa de obter as respostas que não puderam ser alvo de questionamento na entrevista nos levou à análise de informações documentais que tiveram como lastro a resposta do pedido LAI nº 015944/2023 e os Planos de Saúde do período de 2012 a 2022.

Na resposta da SES/DF ao pedido LAI nº 015944/2023, sobre reclamações no agendamento de consulta, a instituição declara que desconhece os motivos que levam a tantas reclamações e que não há evidências de que este tenha sido tema de interlocução entre as ouvidorias ou mote de reunião entre gestores. Essa condição indica que, mesmo com o Decreto Distrital nº 39.723/2019, este não é um tema de interesse dos gestores e não consta na agenda da instituição.

A leitura do Plano de Saúde do DF permitiu identificar que os planos relativos aos quadriênios 2012-2015 e 2016-2019 não indicam a ouvidoria como fonte de informação, mesmo que a unidade esteja ativa no órgão desde 2001. A menção à ouvidoria ocorre na diretriz – “Criar mecanismos que viabilizem parcerias mais efetivas entre governo e sociedade, e instrumentalizem o controle social” –, com o objetivo de ampliar o quadro de ouvidores da instituição. Quanto à insatisfação da sociedade, o Plano de Saúde do DF do quadriênio 2012-2015 declara:

A população, a mídia e os profissionais atuantes no setor atribuem grande parte da responsabilidade das falhas por eles percebidas à ineficiência da gestão. Em parte, isso pode ser de fato atribuído a processos internos de trabalho ancorados em fluxos e rotinas herdados de administrações anteriores, que devem ser revistos, de forma a dar maior agilidade à administração. Contribuíram também para a situação, a pressão advinda do crescimento populacional sem a devida expansão da rede e o necessário aumento de complexidade dos serviços, bem como os problemas de continuidade na administração anterior do Governo do Distrito Federal, com graves reflexos na qualidade dos serviços prestados à população. Podem ser citados, entre outros problemas, as falhas de abastecimento, restrições de acesso ao atendimento em todos os níveis de complexidade, aumento das filas de cirurgias e descontinuidade das campanhas de vigilância à saúde. (SES/DF, 2012, p. 24)

Este é um trecho copiado da seção destinada ao diagnóstico da saúde no DF e que conta com uma série de diretrizes para ampliação da rede e do parque tecnológico, mas

nenhum campo infere que sejam diretrizes para superar o problema nem indica mudança na política pública.

Em nenhum outro Plano de Saúde do DF referente ao período do estudo houve manifestação tão clara quanto a contribuição da participação da sociedade. Em todos os outros planos, a melhoria dos sistemas e as formas de trabalho foram realizadas com base na avaliação de resultados e outros índices próprios da SES/DF.

O estudo do caso do DF Legal oferece a oportunidade de compreender outra situação que dificulta a identificação de persistência e agravamento, que é quando a demanda registrada pode ser analisada como atividade finalística do órgão, como ocorre com as demandas do DF Legal, que tem como unidade administrativa um setor com a mesma função da ouvidoria: acolher as solicitações e dar encaminhamento. Com base nos dados fornecidos, não é possível afirmar que a utilização dos recursos da ouvidoria tenha sido acionada na falha da unidade operacional do órgão.

Tal como na SES/DF, os índices de resolutividade e resposta, considerando somente o aspecto numérico, parecem contraditórios, pois o órgão consegue atingir mais de 77% de respostas, mas o índice de resolutividade fica em torno de 23%, o que aponta novamente para a necessidade de avaliação qualitativa das demandas para que tais informações possam orientar as ações governamentais, seja na melhoria da política pública, seja no esclarecimento da política junto à sociedade. Seria nessa lacuna que, se a OGDF adotasse o modelo de ouvidoria proposto por Lyra (2011), que tem por norte o modelo clássico do *ombudsman*, a ouvidoria poderia atuar de forma mais efetiva. No modelo atual, a intermediação realizada conclui-se com a finalização da demanda pelo órgão, sem propor diálogo ou processo educativo/informativo.

Por fim, observar os dados do último órgão selecionado, a Sedes/DF, nos oferece a possibilidade de refletir sobre mais um aspecto do modelo de ouvidoria adotado pelo GDF. A alteração da nomenclatura do órgão reflete a possibilidade de falha na interpretação dos dados. Como dito no capítulo anterior, a atividade básica da Sedes/DF existe desde a criação do DF, e a capilaridade da estrutura atinge todas as regiões administrativas do DF, com pouco mais de 1.800 servidores no quadro (SEE/DF, 2024). A mudança de nome do órgão e uma pequena alteração no assunto evidenciaram uma falha na estrutura do OUV/DF, que não contabilizou a demanda de maior registro por três anos, ou seja, ao mudar de nome, a

secretaria não “herdou” as demandas sobre vagas no CRAS. Isso colocou o problema restrito ao período da pandemia de Covid-19 associado à mudança de sistema de agendamento, o que justificaria os problemas enfrentados, tal qual consta na resposta ao pedido LAI nº 13525/2023.

Se aplicada as prerrogativas do Decreto Distrital nº 39.723/2019, esta não seria uma situação de atenção indicada no art. 1º, porque a justificativa se baseia em questões que não tangenciam a realidade, como o aumento da população do DF e a incapacidade de o órgão adequar seu quadro de servidores às necessidades das atividades.

Outro ponto a ser observado e que pode passar despercebido é que esta é a pasta que tem maior demanda de registro das manifestações por telefone e pessoalmente. A identificação do público também evidencia o perfil socioeconômico da população alvo, composta por maioria de pessoas de baixa renda (Portal de Dados Abertos do DF, 2023; Painel de Ouvidoria, 2023). Novamente, se a abordagem se desse na perspectiva da ouvidoria com base clássica, outros arranjos de análise e cooperação com a política pública e diálogo com a população, a ouvidoria geraria mais benefícios para a população em geral.

A Sedes/DF, que também não viabilizou a realização de entrevistas que nos auxiliasse na interpretação dos dados, não foge da discrepância aparente dos índices de resolutividade e respostas. O órgão coleciona 81% de respostas e pouco mais de 37% de resolutividade. Considerando os dados reais sobre vagas no CRAS, o assunto deveria ser alvo de análise do Decreto Distrital nº 39.723/2019.

Por fim, o que se observa com base nos dados é que: (i) a ouvidoria pública do DF adota o modelo consumerista, em que a ouvidoria é o balcão de acolhimento das demandas, mas sem condições práticas de agir em todas as instâncias para a superação dos conflitos; (ii) o sistema SIGO/DF não é capaz de atuar como ferramenta de participação social, mesmo contando com sua boa infraestrutura e capilaridade; (iii) os índices aplicados são baseados tanto em dados gerados automaticamente quanto em dados parciais ou incompletos (uma vez que são obtidos pela participação voluntária da comunidade), logo tais índices não possibilitam que se avalie a participação social, tampouco o impacto da participação na política públicas; e (iv) a publicação do Decreto Distrital nº 39. 723/2019 possibilita, de forma prática e obrigatória, que os gestores considerem os dados de ouvidoria para elaboração/

adaptação da política pública e dos planos de ação, mas essa contribuição não pode ser aferida neste trabalho.

O que se espera, em concordância com Brewer (2003), é que a confiança na ouvidoria e nos resultados seja consequência de um “círculo virtuoso”, de modo que a população se sinta contemplada em suas demandas e representada pelo ouvidor no desempenho de seu papel de interlocutor entre Estado e cidadãos. Contudo, com base nos dados coletados, isso não se aplica à ouvidoria pública do DF.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação teve como ponto de partida a seguinte pergunta de pesquisa: as demandas registradas na ouvidoria pública do DF podem ser consideradas participação social com impacto no processo de política pública do GDF, no período de 2012 a 2022? O resultado da pesquisa indica que o modelo e as práticas adotadas pelo GDF não conferem condições de participação social e não impactam o desenvolvimento de política pública pelos motivos que serão apresentados.

Para responder à pergunta, foram estabelecidos quatro objetivos específicos: (i) descrever e contextualizar a ouvidoria pública do DF; (ii) analisar se o registro de demandas na ouvidoria pública pode ser considerado participação social; (iii) analisar se o Sistema de Ouvidoria Pública do DF é um instrumento de participação social; e (iv) estudar se as demandas registradas no Sistema de Ouvidoria pública do DF impactaram o processo de desenvolvimento de política pública do GDF.

Esta dissertação está organizada em quatro capítulos, além da conclusão.

A introdução expõe os motivos que levaram ao desenvolvimento da pesquisa; o segundo dedica-se à descrição da metodologia utilizada para responder à pergunta e atingir os objetivos específicos descritos; o terceiro capítulo discorre sobre o referencial teórico que norteia as reflexões que levaram à análise dos dados levantados durante a pesquisa; o quarto capítulo dedica-se a apresentar os dados da pesquisa, incluindo o contexto de criação da OGDF e a seleção dos três órgãos mais requisitados no Sistema SIGO/DF, e analisa os dados coletados, o que leva às respostas dos objetivos específicos de (ii) a (iv). Por fim, apresenta-se esta seção, também construída com base nos objetivos específicos e que ora passamos a discutir.

Quanto ao primeiro objetivo específico, que é descrever e contextualizar a ouvidoria pública do DF, conclui-se que, desde sua criação, a ouvidoria do GDF encontra respaldo no modelo divulgado pela ABO, que tem por fundamento o papel do Estado como mero prestador de serviços e produtos aos cidadãos-consumidores, os quais, ao remunerarem o Estado, merecem serviços e produtos de qualidade, em uma visão consumerista da relação, que transforma o cidadão em cliente; minimiza a complexidade do aparato estatal em meros processos mapeáveis; desconsidera a forma de acesso ao cargo de ouvidor e sua capacidade e

autonomia de atuação, afastando-se do modelo clássico do *ombudsman*. O Quadro 3 – Comparação entre os modelos de ouvidoria pública – apresentou o quanto a OGDF se afasta do modelo clássico de ouvidoria e se aproxima da proposta da ABO, que defende que a ouvidoria pública pode se aproximar dos modelos de ouvidorias de instituições privadas.

O estabelecimento da ouvidoria pública do DF ocorreu de forma gradual e surgiu no contexto do NPM, em que o Estado adota o papel de fornecer bens e serviços, em uma relação consumerista, estabelecida pelo próprio modelo de gestão. A estrutura adotada em 2012, com a instituição do SIGO/DF, reflete o modelo adotado em grande parte do Brasil, segundo o qual a independência do órgão e as possibilidades de intervenção são limitadas pelas prerrogativas impostas pelo Executivo (indicação política para os cargos de ouvidores, dependência econômica, dependência de recursos humanos e administrativos para atuação, baixa capacidade de intervir na política pública ou de reivindicar correção na estrutura de atuação dos demais órgãos da administração), condizente com a percepção de Lyra (2016), Menezes, Lima e Cardoso (2016) sobre a estrutura e a forma de prestação de serviço de ouvidorias públicas no Brasil, que se aproximam mais das conversões estabelecidas pela ABO do que das prerrogativas do *ombudsman* clássico defendidos por Lyra (2011; 2016). Não existindo legislação nacional quanto à estrutura dos órgãos de ouvidoria e suas formas de atuação, o que se observa quanto ao limite de sua atuação são as atribuições do Ministério Público, o que não impede que os órgãos de ouvidoria sejam estruturados em formato mais participativo e democrático, cuja experiência existe no Brasil, como é o caso da Ouvidoria da Polícia Militar do Estado de São Paulo, devidamente descrito por Lyra (2011).

Quanto ao segundo objetivo específico – analisar se o registro de demandas na ouvidoria pública pode ser considerado participação social –, percebe-se que o modelo adotado pelo GDF não permite que as demandas sejam consideradas participação, pois são analisadas pela perspectiva meramente quantitativa dos registros, mesmo se adotados os pressupostos do Decreto Distrital nº 39.723/2019. A não utilização de técnicas qualitativas de análise dos registros das manifestações, a persistência dos assuntos e tipos de reclamação não utilizados pelos órgãos e os índices disponíveis sobre o serviço de ouvidoria excluem, mais uma vez, a possibilidade de participação social, visto que nem a pressão dos números de demandas (a reclamação é a mais presente e a que tem maior relevância para o governo,

conforme o Decreto Distrital nº 39.723/2019) é considerada pelos órgãos do GDF no planejamento estratégico.

Destacamos aqui três dos desafios encontrados no decorrer da pesquisa: i) inviabilidade de acesso aos conteúdos de plataformas descontinuadas, expondo a fragilidade do governo na preservação dos dados sob sua gestão e custódia; ii) a falta de acesso à informação pública, uma vez que, de acordo com a legislação vigente, informações de plataformas públicas são, por consequência, informações públicas. A OGDF em uma de suas respostas, informou que não poderia franquear o acesso às demandas registradas no OUV/DF ou demais instrumentos anteriores de registro de manifestações por conter informações pessoais dos usuários, também informou que, caso necessitasse de acesso, o pesquisador deveria arcar com os custos. Contudo, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nos artigos 7º e 11 garantem o acesso às informações públicas, mesmo contendo dados pessoais, para fins de pesquisa científica. Embora a LGPD preveja a possibilidade da cobrança dos custos coma recuperação da informação, ela não estabelece regras de como esse custo será repassado. A CGDF informou que poderia cobrar mas não informou o valor do custo de operação; iii) ausência de respostas ao convite para participação de entrevista ou, quando ocorreu o aceite ao convite, a não continuidade para que a entrevista fosse realizada, impondo mais uma vez, a dificuldade de acessar informações sobre o desenvolvimento e prática das atividades e funções da ouvidoria pública do DF. Logo, como não ouve espaço para diálogo com os órgãos, uma vez que nenhum aceitou a realização de entrevistas, e sem acesso ao conteúdo das demandas, resta a análise qualitativa dos dados quantitativos e documentos disponibilizados pelos portais eletrônicos de órgãos oficiais do GDF.

Assim, ao analisar os instrumentos de gestão disponibilizados pelo GDF, no caso desta pesquisa o Painel de Ouvidoria do DF, o Portal de Dados Abertos do DF, o PPA e o Plano de Saúde do DF (ressaltando que não foram localizados instrumentos de gestão dos outros órgãos pesquisados referentes ao período do estudo), observa-se que não citam, entre suas ações estratégicas, com ou sem previsão orçamentária, ações que visem atender as demandas registradas no OUV-DF, mesmo com a informação disponibilizada de que 63,5% são reclamações e somente 1,4% é sugestão (Painel OUV-DF, 2024). Acrescenta-se que o OUV-DF não figura entre os sistemas utilizados pelo GDF para elaboração do planejamento estratégico.

A SES/DF não tem em seu planejamento ou nas seções dedicada à saúde no PPA ações voltadas a resolver a demanda relacionada ao agendamento de consulta (67,1% são reclamações). A secretaria informou que utilizou indicadores de saúde para elaborar as ações e políticas públicas do órgão, além da necessidade de alinhamento ao PPA. Nenhuma das ações descritas nos instrumentos considerou os índices e dados da ouvidoria, a exemplo de dificuldades com agendamento de consulta, como problema a ser superado, visando atender a população, mesmo que o índice de resolutividade seja de 42%. Também não utilizou dados e índices da ouvidoria para justificar qualquer atividade elencada nos documentos estudados. Como não foram identificados outros documentos ou informações oficiais que indiquem ações para superar o problema, ou que justifiquem as ações da secretaria como forma de atender as demandas registradas pela ouvidoria, é possível afirmar que a SES não considera os registros de ouvidoria problema relevante em sua agenda ou que influencie ou justifique outros índices que considera relevantes em seu planejamento.

No caso do DF Legal, com índice de resolução inferior a 40% (mesmo com índice de resposta às demandas próximo a 80%), não foi identificado que as reclamações sobre invasão de área pública tenham interferido na política pública do setor ou nas formas de atuação da secretaria, que tem em sua estrutura setor específico para atuar na prevenção e no combate a invasões de áreas públicas. Sabendo que a ouvidoria pública tem o papel de interlocução, não existem evidências de que o DF Legal tenha desenvolvido ações de esclarecimento ou reforço sobre sua atuação. No PPA de 2020-2023, consta que o percentual elevado de invasão se dá pela “cultura local”, mas não cita que este é o tema mais reivindicado no OUV-DF, no que se refere ao órgão. Isso não significa que o GDF não tenha ações voltadas ao combate de invasões, mas indica com clareza que tais ações não são suficientes para a população.

O último órgão analisado, a SEDE/DF, tem 94% de reclamações sobre vagas de atendimento no CRAS, ocupando o terceiro lugar no *ranking* de assuntos solicitados no OUV-DF, e nem sequer reconhece que este seja um problema estrutural, de logística ou de recursos do órgão; para a secretaria, este foi um problema relacionado ao período da pandemia de Covid-19, superado com a ajuda do Corpo de Bombeiros Militar do DF. Essa afirmação desconsidera que este já era um assunto bastante requisitado antes do período da pandemia. Ao analisar os PPA do período, pesquisando o assunto CRAS, o que se observa são repetidas previsões orçamentárias para reforma das instalações ou construção de novas unidades de

atendimento, o que nos leva ao entendimento de que tais unidades não foram construídas ou reformadas. Não localizamos documentos que solicitem a ampliação do quadro de servidores. Não localizamos documentos que indicassem alteração ou adaptação da política pública ou soluções para superar o problema no longo prazo (uma vez que as reclamações são a maior quantidade das demandas). Esta é uma secretaria com bastante capilaridade e pequeno quadro de servidores, especialmente os que têm competências legais para atuar com cadastro e acompanhamento das famílias, mesmo com o último concurso realizado em 2018 (SEDESTMIDH, 2018).

Analisando a demanda “passe estudantil”, que é o caso que ilustra uma demanda da sociedade solucionada, não foi possível afirmar que a mudança ocorreu em decorrência dos registros acumulados no OUV-DF, embora seja possível, pois a alteração da política ocorreu em julho de 2019, primeiro ano de gestão do atual governo (Ibaneis Rocha), e após o pico de registro dessa demanda em fevereiro de 2018. Do ponto de vista de planejamento governamental, que é realizado pelo PPA e contempla três anos de governo atual e um ano da gestão seguinte, consta que as gestões anteriores não consideravam as reclamações sobre passe estudantil um problema a ser observado de perto, especialmente por se tratar de períodos sazonais de reclamação (após o período de férias escolares), tanto que no PPA de 2016-2019 (período em que ocorreu a mudança na política) não existe a previsão de extinção do DFTrans e de distribuição das atividades entre Semob e BRB; ao contrário, a previsão é de investimento para o órgão extinto. Se considerarmos que o motivo da mudança tenha sido as reclamações registradas no OUV-DF, este seria o exemplo a ser utilizado como estudo de caso pelos demais órgãos do GDF sobre como considerar as demandas da sociedade para contribuir com ações e políticas públicas e, assim, promover a participação social.

Quanto ao papel da OGDF, a restrição de suas atividades ao disposto no arcabouço legal impede que o órgão tenha ação direta junto aos gestores para que as demandas sejam observadas e contempladas como contribuição da população para a política pública, de forma que a delimitação legal de suas atividades acaba por restringir o trabalho da OGDF ao monitoramento das respostas dentro do prazo e ao constante treinamento dos ouvidores de forma continuada, visando à melhoria e à atualização do corpo técnico dos ouvidores seccionais, que, igualmente, não têm entre suas atribuições a função de atuar junto aos gestores para elaboração do planejamento estratégico ou nas diversas etapas do processo de

aprimoramento de políticas públicas. Essa característica vai ao encontro do observado por Lyra (2016) e Bezerra (2010).

A obrigação de elaborar relatórios periódicos indica que a preocupação está em responder às demandas individuais (o que justifica o elevado índice de resposta), sem, contudo, ter gerência junto aos gestores ou atuar junto à sociedade para informá-la, educá-la, conscientizá-la e, por fim, deixar a política pública transparente para a sociedade em geral, além de ampliar controle social e *accountability*.

Como não tivemos acesso ao conteúdo das demandas nem às informações dos ouvidores, como explanado acima, não é possível afirmar que, se a ouvidoria pública do DF atuasse junto à população como interlocutor do governo (explicando a política pública), o índice de resolutividade fosse maior, mas a literatura especializada indica que o quadro de participação seria outro e ampliaria as sugestões com o fim de contribuir com o processo de consolidação de políticas pública, uma vez que a sociedade seria realmente ouvida em sua demanda, de sorte a compreender e colaborar com a política pública.

Quanto ao terceiro objetivo específico, a saber, analisar a viabilidade de o sistema de ouvidoria pública do DF ser um instrumento de participação social, a conclusão é de que a ouvidoria é um instrumento de participação limitado, uma vez que os dados são traduzidos em índice puramente quantitativo, o que impossibilita a análise dos motivos que levaram ao registro. A limitação se observa na não utilização das manifestações registradas no sistema em seu planejamento ou no processo de fortalecimento de políticas públicas, na circunscrição do papel do cidadão a mero reclamante (já que a característica de participação é majoritariamente por meio da reclamação) e na redução da ouvidoria à ferramenta de registro de informações (já que o modelo e os aspectos legais inviabilizam que a ouvidoria atue junto aos demais órgãos do GDF e junto à população como interlocutor).

A metodologia e a forma de análise oferecida pelo SIGO/DF e pelo Decreto Distrital nº 39.273/2019 valorizam as manifestações classificadas como reclamações, solicitações e denúncias. Esse modelo não somente dispensa as contribuições que sugestões e elogios poderiam fazer ao processo de desenvolvimento de política pública, como também transforma a ouvidoria em um balcão de serviços de registro de descontentamento ou porta de entrada de denúncias. Essa opção por adotar a reclamação como fonte de identificação de erros na política envia a avaliação das ações do governo e supõe que o cidadão compreende todos os

aspectos da política. A participação social fica, portanto, restrita ao papel da reclamação e diminui a possibilidade da colaboração e criação de soluções coletivas. É salutar informar que o modelo adotado pelo GDF pode vir a ser considerado participação se as demandas passarem por outra forma de análise, como trabalhar com a análise qualitativa dos dados de modo que as informações passem a ser objeto de interesse do Estado, situação para a qual não foi encontrada evidência nesta pesquisa.

O que se observa é que, salvo exceções pontuais, como o caso do passe estudantil, o governo não utiliza as demandas de ouvidoria para corrigir, adequar ou desenvolver políticas públicas mais condizentes com as necessidades expressas pela sociedade, vide o elevado número de demandas associadas ao baixo índice de resolatividade. O índice de resposta corrobora esta premissa, uma vez que a resposta oficial não é suficiente para diminuir o número de reclamações, que é considerada demanda de interesse, conforme disposto no Decreto Distrital nº 39.273/2019. Se essa condição for analisada por outro prisma, o da ouvidoria como balcão de negociação para dirimir conflitos, ou como interlocutor do Estado, o que se observa é um estado que não está disposto a ouvir as manifestações da sociedade, já que elas não impactam a elaboração do planejamento estratégico, o PPA ou outros instrumentos de gestão que estejam disponíveis ao amplo conhecimento do público. O que nos leva a afirmar que reclamar não é participar, já que nem as reclamações, tampouco as demais formas de manifestação, contribuem com o planejamento estratégico do governo e não existem evidências suficientes que indiquem que as manifestações provoquem alterações nas políticas públicas, ou ações governamentais vigentes.

Autores como Oliveira (2011), Silva, Pedrozo e Zucchi (2014) e Vismona (2015) entendem que as ouvidorias públicas são canais de diálogo entre Estado e população, mesmo sem se contrapor ao órgão na defesa do cidadão e atuar mais nas recomendações à administração pública. Com isso, reforçam a percepção de participação social, controle social, defesa de direitos e cidadania, ainda que o modelo de ouvidoria pública adotado seja baseado nos princípios de gestão do NPM. Contudo, no GDF, esse não é o quadro que se observa, pois, para que a ouvidoria pública do GDF passe a ser esse canal de diálogo, participação e controle social, o governo deve ampliar a possibilidade de participação dos ouvidores no processo de aprimoramento de políticas públicas, revisitar a metodologia de análise dos dados, incluir a análise qualitativa das demandas (observar o conteúdo em vez de observar

somente a quantidade de cada demanda), dar o mesmo peso para todos os tipos de demanda, estimular a população a contribuir com o governo, por exemplo, utilizando o tipo “sugestão”, e efetivamente incluir nos seus planejamentos os dados da ouvidoria, incluindo o OUV-DF como sistema para elaboração de planejamento estratégico, especialmente após a publicação do Decreto Distrital nº 39.273/2019.

Quanto ao quarto e último objetivo – estudar se as demandas registradas no sistema de ouvidoria pública do DF impactaram o processo de consolidação de política pública do GDF –, considerando tudo o que já foi exposto, o que a pesquisa indica é que as demandas não causam impacto no processo de políticas públicas, salvo raras exceções, caso do passe livre estudantil. Tal afirmação encontra respaldo no aumento das demandas citadas neste trabalho ao longo dos anos, no baixo índice de resolutividade e na não utilização de dados da ouvidoria nos instrumentos de planejamento estratégico.

O ponto de partido desta pesquisa se deu pela afirmativa do governo, tanto em atos normativos quanto em publicações oficiais da CGDF e da OGDF, de que a ouvidoria é uma ferramenta de participação social (Distrito Federal, 200, 2004, 2007, 2009, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022). Os dados iniciais sempre indicaram que as reclamações eram o meio mais comum de utilizar a ouvidoria (Portal de Ouvidoria e Portal de Dados Abertos do DF). A expectativa era identificar como o governo utilizava as demandas na formulação e no aprimoramento de políticas públicas. Para isso foi elaborado o referencial teórico apresentado no capítulo 3 – “Ouvidoria e participação: uma conexão?” O levantamento teórico indicou que, de forma geral, mesmo adotando o modelo proposto pela ABO, seria possível que o GDF utilizasse como fonte de informação os dados da ouvidoria pública para pautar a agenda, avaliar os programas e contribuir com as demais etapas do processo de desenvolvimento de política pública, como referenciado por Dagnino (2004), que afirma que a premissa da participação parte da ideia de que o Estado pode ser transformado com a contribuição de seus cidadãos. Contudo, a realidade encontrada pela pesquisa (que passou por restrição de acesso a dados e falta de informações dos ouvidores, como já descrito) foi a oposta: observou-se que o GDF tem optado, discricionariamente, por limitar as demandas sociais a meras reclamações de balcão. O GDF, ao adotar e conduzir o modelo de ouvidoria pública do DF com o formato de atendimento pontual das demandas, tal como fazem as empresas privadas, cria para si condições limitadas de potencializar as demandas da

sociedade como instrumentos para melhorar a política pública, uma vez que considera as demandas uma falha no serviço prestado, e não uma efetiva avaliação da política pública ou oportunidade de incrementar novas políticas, perdendo, portanto, a oportunidade de ouvir e dialogar com a sociedade e fazer que a participação seja efetiva não só para usufruir o serviço prestado, mas para ser parte do processo decisório e da gestão dos bens, como bem preconizado por Ammann (1978). Nesse sentido, mais uma vez, fica demonstrado que a reclamação, mesmo que seja valorizada dentro do método de trabalho indicado pela legislação vigente (pois esse tipo de demanda, em conjunto com a denúncia e solicitações possuem mais peso no processo de análise que as demais) por si não é uma forma de participação, já que não alcança as decisões e ações do Governo.

Como as entrevistas não foram realizadas, como já exposto no texto supra, a análise da pesquisa foi pautada no registro de documentos produzidos e disponibilizados pelo governo em seus meios oficiais de comunicação (*site* e respostas de pedidos de acesso à informação). Verificou-se que, nos relatórios e documentos de planejamento estratégico institucional, não há menção à contribuição das demandas registradas na ouvidoria no processo de desenvolvimento de políticas públicas. O alinhamento do planejamento institucional dos órgãos tende a ser feito pelo PPA vigente, que reflete o programa de governo eleito em um lapso temporal de quatro anos, sem levar em conta especificamente o que a população tem demandado na ouvidoria pública, que, ressaltamos, segundo o próprio governo, é uma ferramenta de participação social. O desenvolvimento do PPA se dá pela utilização de índices fornecidos por sistemas diversos, conjunto do qual o SIGO/DF não faz parte. Salientamos que as alterações introduzidas pelo Decreto Distrital nº 39.273/2019 ainda não surtiram efeitos suficientes para que sejam considerados relevantes para os resultados desta pesquisa. Cabe ainda destacar que, independentemente do arcabouço legal, considerando o tempo de existência da ouvidoria pública, a não utilização dos dados dos sistemas é uma prática discricionária, com amparo em decisões políticas.

O modelo adotado também dificulta a atividade do ouvidor, uma vez que não disponibiliza ferramentas e poder de atuação junto às autoridades e gestores dos demais órgãos do Executivo, como previsto por Lyra (2011; 2016). Ao analisar as evidências dos impactos das demandas no processo de fortalecimento de política pública do GDF, com base nas informações levantadas, observa-se que a metodologia utilizada pelo governo para

utilização das manifestações e a falta de obrigatoriedade de utilização dos dados da ouvidoria para planejamento das ações estratégicas e tomadas de decisão diminuem ou inviabilizam a possibilidade de adequação ou revisão da política. Isso se dá uma vez que as demandas são identificadas como necessidades de respostas individuais, mesmo que sejam persistentes ao longo dos anos. Bobbio, Matteucci e Pasquino (2000) enfatizam que a participação política pode ser utilizada como substituta para participação social, na perspectiva de participar da discussão dos acontecimentos políticos do Estado, reforçando o processo democrático. Teixeira (2006) contribui com essa perspectiva, enfatizando que a participação contribui e orienta o trabalho dos atores políticos, o que não é feito pelo GDF, após analisados os instrumentos de gestão. Ao renegar ou diminuir a utilização das demandas de forma a contribuir com o Estado, o GDF diminui a participação política e retira, ou enfraquece, o papel de ferramenta de participação social da ouvidoria.

Por fim, foi com base na literatura que foi possível compreender que, embora as ouvidorias públicas possam ser ferramentas de participação social, isso não ocorre no GDF. A estrutura oferecida pelo arcabouço legal que reflete a limitação da atuação da ouvidoria pública e a não utilização dos dados e índices da ouvidoria no planejamento estratégico demonstram que se trata de uma estrutura voltada a valorizar a reclamação e a relação consumerista estabelecida entre Estado e cidadão. A falta de transparência nos mecanismos de acolhimento e resolução das demandas, sem deixar claras as alterações realizadas nas políticas e ações estatais ou a correlação entre demandas registradas e alteração no processo da política pública, limita o diálogo entre Estado e sociedade e a participação social (funções de destaque adotada pela OGDF), relegando sua importância a decisões discricionárias das autoridades, o que resulta na desconfiança quanto à efetividade do sistema. Com relação ao GDF, as atuais práticas e métodos não possibilitam a participação social por intermédio da ouvidoria, entendida neste trabalho como um processo de vocalização e expressão da opinião como forma de colaborar ativamente com o processo de consolidação de política pública, para além, portanto, da apresentação de reclamação sobre prestação de serviço.

### **Recomendações de pesquisa**

A presente pesquisa analisou se as demandas registradas na ouvidoria pública do DF poderiam ser consideradas participação social e se impactaram o processo de desenvolvimento de política pública do GDF. No decorrer dos estudos, outras questões foram levantadas, sem que fosse possível respondê-las nesta dissertação, sendo, portanto, pontos possíveis para pesquisas futuras.

Nesse sentido, elencamos alguns temas, sem ordem de prioridade, que suscitam a viabilidade de novos estudos:

- a) Quem conhece a ouvidoria? Identificar o perfil populacional que conhece e utiliza os serviços da ouvidoria pública do DF.
- b) Qual é o efeito da ouvidoria nas políticas públicas? Comparar o conteúdo das demandas com a evolução das políticas públicas e analisar as alterações nas ações do Estado e a execução dos serviços públicos em decorrência das demandas.
- c) O que muda com a regulamentação? Avaliar se, após a publicação do Decreto Distrital nº 39.273/2019, os dados da ouvidoria passaram a contribuir com o processo de desenvolvimento de políticas públicas do DF.

Acreditamos que esses temas podem, partindo dos dados e das análises desta dissertação, aprofundar o conhecimento sobre os meandros da participação social e a ferramenta de ouvidoria no processo de consolidação da democracia e cidadania no Distrito Federal.

## REFERÊNCIAS

ABERS, R. N.; SILVA, M. K.; TATAGIBA, L. Movimentos sociais e políticas públicas: repensando atores e oportunidades políticas. **Lua Nova**, São Paulo, n. 105, p. 15-46, 2018.

ALVARENGA, Fernanda Tavares Linhares. **Fatores determinantes da percepção da qualidade da ouvidoria do Distrito Federal**. 2020. Dissertação (Mestrado em Economia do Setor Público) – Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2020.

AMMANN, S. B. **Participação social**. São Paulo: Cortez & Moraes Ltda., 1977.

ARNSTEIN, Sherry R. A ladder of citizen participation. **Journal of the American Planning Association**, v. 35, n. 4, p. 216-224, 1969.

ARRETCHE, M. Uma contribuição para fazermos avaliações menos ingênuas. *In:*

AVRITZER, L. *et al.* Participação em tempos de desdemocratização: notas para um modelo de análise. *In:* TATAGIBA, L. *et al.* **Participação e ativismo: entre retrocessos e resistências**. Porto Alegre, RS: Zouk, 2022, p. 109-126

BARBOSA, L. A.; VAZ, J. C. Arranjos institucionais e capacidades de governo em processos participativos de urbanização: o caso de São Bernardo do Campo-SP. **Revista do Serviço Público** [s.l.], v. 70, p. 35-58, 2019.

BARBOSA, M. L. **Democracia direta e participativa: um diálogo entre a democracia no brasil e o novo constitucionalismo latino americano**. 2015. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife/PE, 2015.

BARREIRA, Maria Cecília Roxo Nobre; CARVALHO, Maria do Carmo Brant. (org.). **Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais**. São Paulo: IEE/PUC, 2001, p.07-12.

BARROS, J. D. História, espaço e tempo: interações necessárias. **Varia hist** [Internet]. v. 22, n. 36, p. 460-475, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-87752006000200012>. Acesso em: 23 fev. 2025.

BEZERRA, H. M. S. Defensor do povo: origens do instituto do ombudsman e a malograda experiência brasileira. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, n. 36, p. 46-73, 2010. Disponível em: <https://revistades.jur.puc-rio.br/index.php/revistades/article/view/207>. Acesso em: 12 maio 2023.

BIRKLAND, T. A. **Introduction to the policy process: theories, concepts, and models of public policy making**. Routledge, 2016.

BOBBIO, N.; MATTEUCCI, N.; PASQUINO, G. **Dicionário de Política** (volume II). 5. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília/São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2000.

BRASIL, F. G.; CAPELLA, A. C. N. Agenda governamental brasileira: uma análise da capacidade e diversidade nas prioridades em políticas públicas no período de 2003 a 2014. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 24, n. 78, p. 1-22. 2019.

BRASIL, F. G.; CAPELLA, A. C. N. O processo de *agenda-setting* para os estudos das políticas públicas. **Revista de Pesquisa em Políticas Públicas**, n. 6, 2015. DOI: 10.18829/2Frp3.v1i1.15903.

BRASIL, F. G.; CAPELLA, A. C. N. Os estudos das políticas públicas no Brasil: passado, presente e caminhos futuros da pesquisa sobre análise de políticas. **Revista Política Hoje**, [s.l.], v. 25, n. 1, p. 71-90, mar. 2016.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Publicações Técnicas, n. 51.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Ouidores de Capitânicas/Comarcas**. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 2013.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **História das ouvidorias**: como surgiram as ouvidorias. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias#:~:text=A%20origem%20do%20que%20hoje,significa%20%E2%80%9Crepresentante%20do%20povo%E2%80%9D>. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Orientações para a implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas**: rumo ao sistema participativo. 2012. Disponível em: <https://www.calameo.com/read/004978188a26356350d4d>. Acesso em: 23 fev. 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel para uso pessoal 2022**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Disponível em: [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Acesso em: 17 set. 2024.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica. Coleta OGU 2013: relatório de pesquisa. Controladoria-Geral da União. Brasília, 2014.

BRASIL. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – IPHAN. **Brasília completa 30 anos como patrimônio mundial**. 2017. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/noticias/detalhes/4481/brasil-completa-30-anos-como-patrimonio-mundial>. Acesso em: 3 dez. 2024.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União **Manual de ouvidoria pública**: revista e ampliada pela Lei nº 13.460 e Decreto nº 9.492/2018 – rumo ao sistema

participativo. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual\\_de\\_ouvidoria\\_publica.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf). Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Brasília, DF**: há 34 anos, Patrimônio Cultural da Humanidade. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/brasilia-df-ha-34-anos-patrimonio-cultural-da-humanidade>. Acesso em: 3 dez. 2024.

BRASIL. **Ouvidores de Capitânicas/Comarcas**. Rio de Janeiro/RJ: Arquivo Nacional, 2013. Disponível em: <http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-periodo-colonial/219-ouvidor-de-capitania-comarca>. Acesso em: 23 fev. 2025.

BREWER, B. Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. **International Review of Administrative Sciences**. IIAS, SAGE Publications (Los Angeles, London, New Dehi and Singapore), v. 73, n. 4, p. 549-556. DOI: 10.1177/0020852307083457.

BUENO, M. S. Direito das Minorias e as Políticas Públicas frente aos Direitos Fundamentais. **Revista Eletrônica Direito e Política**, Itajaí, v.2, n.1, 2007.

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL. **Projeto de Lei nº 809/2012**. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Brasília, 2012.

CAMARGO, R. A. L. A Constituição do Reino da Suécia, o Estado-providência e o Estado-mínimo. **Joçaba**, v. 18, n. 2, p. 359-380, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.18593/ejil.11907>. Acesso em: 23 fev. 2025.

CAMPOS, Anna Maria. *Accountability*: quando poderemos traduzi-la para o português. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 30-50, fev./abr. 1990. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/9049/8182>. Acesso em: 23 fev. 2025.

CAPELLA, A. C. N. **Formação de políticas públicas**. Brasília: ENAP, 2018.

CAPOZZOLA, John M. An American ombudsman: problems and prospect. **The Western Political Quarterly**, v. 21, n. 2, p. 289-301, 1968. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/446308>. Acesso em: 8 maio 2023.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CARVALHO, M. C. **Participação social no Brasil hoje**. São Paulo: Instituto Polis, 1998.

CHAUÍ, M. Democracia: criação de direitos. **Síntese**, Belo Horizonte, v. 45, n. 143, p. 409-422. Set./Dez., 2018.

CHAUÍ, M. Cultura e Democracia. **Crítica y Emancipación**, v. 1, p. 53-76, junio 2008. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4657030/mod\\_resource/content/1/Chaui%20Cultura%20e%20Democracia.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4657030/mod_resource/content/1/Chaui%20Cultura%20e%20Democracia.pdf). Acesso em: 10 dez. 2024.

CHENG, H. Y. The Emergence and Spread of the Ombudsman Institution. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, May, 1968, Vol. 377, **The Ombudsman or Citizen's Defender: A Modern Institution** (May, 1968), pp. 20-30 Published by: Sage Publications, Inc. in association with the American Academy of Political and Social Science Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/1038138>.

COBB, R.; ROSS, J.; ROSS, M. H. Agenda building as a comparative police process. **The American Political Science Review**, v. 70, n.1, p. 126-138, Mar., 1976. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1960328>. Acesso em: 23 fev. 2025.

COELHO, F. S.; CORREIA, M. S.; FALEIRO, P. H. R. Interpretações sobre a (gestão da) qualidade na administração pública contemporânea. **Rev. Campo de Pública: con. e exp.**, v. 2, n. 1, 2023. Disponível em: <https://revista.fjp.mg.gov.br/index.php/campo-de-publicas/article/view/25>. Acesso em: 5 set. 2024.

COMPARATO, B. K. Ouvidorias públicas como instrumento para o fortalecimento da democracia participativa e para a valorização da cidadania. *In: IPEA. Ouvidoria Pública Brasileira: reflexões, avanços e desafios*. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9710/1/Ouvidorias%20publicas.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2025.

COSTA, I. F.; REIS, R, N. Participação social no Controles Externo das Agências de segurança pública em Salvador-BA. *In: COSTA, I. F.; REIS, R, N. Segurança pública no Brasil: um campo de desafios*. Salvador: EDUFBA, 2010, p. 47-56). Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/10.7476/9788523212322.5>. Acesso em: 23 fev. 2025.

CRUZ, D. U. da. Democracias, impasses, crises e alternativas. *In: GONZÁLEZ, M. V. E.; CRUZ, D. U. D. (eds.). Democracia na América Latina: Democratização, tensões e aprendizados*. Buenos Aires, CLACSO, 2018, p. 72-95.

CRUZ, G. R.; FREIRE, J. Participação e arenas públicas: um quadro analítico para pensar os conselhos municipais setoriais e os fóruns de desenvolvimento local. **Cadernos MetrÓpole**, n. 10, p. 75-102, 2º sem. 2003.

CUNHA, F. S. **I Conferência Nacional Sobre Transparência e Controle Social: limites e potencialidades na utilização de um desenho institucional participativo**. 2016. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa/MG, 2016.

DAGNINO, E. ¿Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando? *In: MATO, Daniel. (coord.). Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización*. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, 2004, p. 95-110.

Disponível em: <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/faces-ucv/20120723055012/matod.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2025.

DAGNINO, E.; OLVERA, A. J.; PANFICHI, A. Para outra leitura da disputa pela construção democrática na América Latina. *In*: DAGNINO, E.; OLVERA, A. J.; PANFICHI, A (org.). **A disputa pela construção democrática na América Latina**. São Paulo: Paz e Terra/ Campinas: Unicamp, 2006, p. 13-93.

DAHL, R. A. **Sobre a democracia**. 2. reimp. Brasília: Editora da UnB, 2001/2016.

DIEGUES, G. C. A Construção da Participação Social na Gestão das Políticas Públicas: O Protagonismo do Governo Local no Brasil. **Administração Pública E Gestão Social**, v. 4, n. 4, p. 365-380, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.21118/apgs.v4i4.4100>. Acesso em: 23 fev. 2025.

DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Guia Prático para as ouvidorias do GDF**. Brasília, 2022. Disponível em: [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br). Acesso em: 20 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Banco Regional de Brasília. **Processo SEI nº 090-00016321/2023-03**: Ouvidoria: Demanda de Informação - Lei de Acesso à Informação nº 4.990/2012. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan). **Pesquisa distrital por amostra de domicílio – PDAD 2021**. 2022. Disponível em: [https://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/PDAD-DF\\_2021.pdf](https://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/PDAD-DF_2021.pdf). Acesso em: 5 mar. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **Já está decretado: Participa DF é nova ferramenta de participação social**. 2022. Disponível em: <https://www.cg.df.gov.br/ja-esta-decretado-participa-df-e-nova-ferramenta-de-participacao-social/#:~:text=O%20Participa%20DF%2C%20plataforma%20integrada,%20feira%2C%208%20de%20novembro>. Acesso em: 5 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **A Controladoria-Geral do Distrito Federal**. Controladoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.cg.df.gov.br/a-controladoria-geral-do-distrito-federal/#:~:text=Promover%20a%20melhoria%20da%20gest%C3%A3o,com%20a%20participa%C3%A7%C3%A3o%20da%20sociedade.&text=Ser%20%C3%B3rg%C3%A3o%20permanente%20e%20de,no%20aprimoramento%20da%20gest%C3%A3o%20p%C3%ABblica>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Extrato de Acordo de Cooperação Técnica**. Processo: 480.000.619/2011. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal, nº 233, p. 63.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Memorando nº 42/2015 – OGDF/CGDF**: Requerimento do Conselho de Transparência e Controle. Brasília, 2015.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Memória de reunião**: assunto SOI WEB (Documento). Brasília, 27 de set. 2004.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Missão**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, 2021?. Disponível em: <https://www.cg.df.gov.br/a-controladoria-geral-do-distrito-federal/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Painel Ouvidoria do Governo do Distrito Federal**. Brasília, s.d. Disponível em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12 dez. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação (2015)**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, 2015. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/Plano-de-A%C3%A7%C3%A3o-2015-vers%C3%A3o-2.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação OGDF/CGDF - 2016**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, jan. 2016. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/Plano-de-A%C3%A7%C3%A3o-2016-PUBLICA%C3%87%C3%83O.pdf>. Acesso em 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano d ação OGF-SIGO – 2017**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, jan. 2017. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-OGDF-SIGO-2017-1.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação: SIGO-DF/2018**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, jan. 2018. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-2018-FINAL.docx.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação 2019: SIGO mais forte**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, 2019. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-OGDF-2019.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação anual: SIGO/DF - 2021**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, 2021. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021-SIGO-DF.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação SIGO – 2022**: construindo a ouvidoria que a sociedade precisa. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal,

Brasília, 2022. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDEF**. Brasília, Controladoria-Geral do Distrito Federal, 2021. Disponível em: <https://www.cg.df.gov.br/plano-estrategico-do-distrito-federal/>. Acesso em: 3 out. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Portal da Transparência do Distrito Federal**. Brasília, 2011. Disponível em: <https://www.transparencia.df.gov.br/#/>. Acesso em: 10 dez. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 030-003233/2000**: Implantação de sistema - Instalação e modernização de sistema de atendimento ao cidadão, contemplando o projeto, implantação e operacionalização de serviços de tele-atendimento. Brasília, 2000.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 017-000153/2004**: Portaria de implantação do sistema de ouvidoria e informações em ambiente web – SOI WEB. Brasília, 2004

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 017-000661/2006**: solicitação à CODPLAN no aprimoramento do SOI WEB. Brasília, 2006.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 360-000797/2011**: Minuta de projeto de lei - reorganização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. Brasília, 2011.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 480-000088/2012**: reorganiza o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF - SIGO. Brasília, 2012. Brasília, 2012.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 480-000365/2014** parecer jurídico - instrução normativa referente a Lei Distrital nº 4.896/2012, que dispõe sobre o sistema de gestão de ouvidoria do DF. Brasília, 2014.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 480-000056/2015**: Parecer Jurídico – decreto de regulamentação da Lei Distrital nº 4.896/2015 que dispõe sobre o sistema de gestão de ouvidoria do DF - SIGO/DF. Brasília, 2015.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 480-000609/2015**: implantação sistema de informática - sistema informatizado e aplicativo para atender os serviços de ouvidoria. Brasília, 2015.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 002-000.570/2016**: Minuta de decreto: Insistiu procedimento de registro a resposta de

ouvidoria que digam respeito as solicitações de ação fiscal de competência da AGEFIS e IBRAM. Brasília, 2016.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 480-000022/2017**: norma procedimento - análise da viabilidade e legalidade de IN que regulamenta as atividades de ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO/DF. Brasília, 2017.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Processo nº 480-00003469/2023-21**. Gestão Administrativa: Pedido de Informação Interna. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Relatório anual de atividades de 2012**. Brasília: OGDF, 2012.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Relatório anual - 2016**: Ouvidoria-Geral – sistema de Gestão de Ouvidoria (SIGO/DF). Brasília, 2016.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Relatório dinâmico da Ouvidoria Geral – 3º trimestre 2018**. OGDF, Brasília, 2018.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Relatório de Gestão 2015-2018**. OGDF, Brasília, 2018.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Solicitação de projeto de TI**: desenvolvimento de Software (Documento). Brasília, 2015.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Tipos de demandas**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, dez. 2017.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de ação em Ouvidoria – PAO**. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, Brasília, 2020. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%c3%87%c3%83O-2020.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Participa/DF. **Resposta LAI nº 11213/2023**. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Participa/DF. **Resposta LAI nº 13523/2023**. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Participa/DF. **Resposta LAI nº 13525/2023**. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Participa/DF. **Resposta LAI nº 15944/2023**. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Participa/DF. **Resposta LAI nº 6402/2023**. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal. **2019-2060**: GDF elabora Plano Estratégico para o centenário de Brasília. Brasília, Secretaria de Estado de

Economia, 2019. Disponível em: <https://www.economia.df.gov.br/gdf-elabora-plano-de-acao-para-o-centenario-de-brasili/>. Acesso em: 3 out. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal. **Tutorial de navegação no Sistema Integrado de Normas Jurídicas do Distrito Federal**. Brasília, 2021. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinjpgadiao/Imagens/Tutorial\\_de\\_uso\\_do\\_Sinj\\_DF.pdf](http://www.sinj.df.gov.br/sinjpgadiao/Imagens/Tutorial_de_uso_do_Sinj_DF.pdf). Acesso em: 3 jun. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal. **Painel de pessoal**. Brasília, abr. 2020, atualizado em dez. 2024. Disponível em: [https://www.economia.df.gov.br/painel\\_estatistico\\_pessoal/](https://www.economia.df.gov.br/painel_estatistico_pessoal/). Acesso em: 12 jan. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal. **Sobre a Secretaria DF Legal**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.dflegal.df.gov.br/sobre-o-dflegal/>. Acesso em: 13 dez. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal. **Planejamento Estratégico Institucional 2024-2027**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.dflegal.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/10/Planeamento-Estrategico-Institucional-2024-2027-AP-1.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Plano Distrital de Saúde 2012-2015**. Versão aprovada conforme Resolução nº 395, de 14 de agosto de 2012, atualizada em 30.9.2013. Brasília, jun. 2012. Disponível em: [https://info.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/10/Plano\\_Distrital\\_de\\_Saude\\_2012\\_2015.pdf](https://info.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/10/Plano_Distrital_de_Saude_2012_2015.pdf). Acesso em: 4 jan. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Plano Distrital de Saúde 2016-2019**. Versão aprovada conforme Resolução nº 457, de 5 de abril de 2016. Disponível em: [https://info.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/10/Plano\\_Distrital\\_de\\_Saude\\_2016\\_\\_2019.pdf](https://info.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/10/Plano_Distrital_de_Saude_2016__2019.pdf). Acesso em: 4 jan. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Plano Distrital de Saúde 2020-2023**. Versão aprovada conforme Resolução nº 527, de 20 de abril de 2020. Disponível em: <https://info.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/05/PDS-2020-2023.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Sistema de regulação garante equidade no acesso ao SUS**: plataforma organiza fila para cirurgias eletivas. Agência Saúde-DF, Brasília, 5 de jan. 2022. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/web/guest/w/sistema-de-regulacao-garante-equidade-no-acesso-ao-sus>. Acesso em: 11 nov. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Plano de Ação 2024**. Unidade Setorial Ouvidoria – SES/DF, Brasília, 2023 (?). Disponível em: [https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/78766/Plano\\_de\\_Acao\\_2024\\_\\_SESDF.pdf/21e6a19b-74b0-9e5e-3730-7bb205ef03a5?t=1722014868679](https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/78766/Plano_de_Acao_2024__SESDF.pdf/21e6a19b-74b0-9e5e-3730-7bb205ef03a5?t=1722014868679). Acesso em: 4 jun. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Processo nº 060-00488555/2023-52**. Ouvidoria: Demanda de Informação - Lei de Acesso à Informação nº 4.990/2012. Brasília, 2023.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Conheça a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal**. Brasília, 2025. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/conheca-a-ouvidoria-sesdf>. Acesso em: 2 fev. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Relatórios da Ouvidoria da Saúde**. Brasília, 2025. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria>. Acesso em: 3 fev. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Saúde bate recordes de atendimento em 2024**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://saude.df.gov.br/web/guest/w/sa%C3%BAde-bate-recordes-de-atendimento-em-2024>. Acesso em: 4 jan. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal. **Guia para implementação da Lei de Acesso à Informação no Distrito Federal**. Brasília, 2012.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado do Trabalho, Desenvolvimento Social, **Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos**. Edital nº 01 – SEDESTMIDH, de 27 de novembro de 2018. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 255, de 27 de novembro de 2018.

DISTRITO FEDERAL. **Sistema Integrado de Normas Jurídicas do Distrito Federal**. Brasília, s.d. Disponível em: <https://www.sinj.df.gov.br/sinj/>. Acesso em: 6 dez. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Transporte Urbano do Distrito Federal. **Relatório anual de atividades 2016 – DFTrans**. Brasília, SEMOB, 2016. Disponível em: [https://www.semob.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/09/Relatorio\\_de\\_Atividades\\_2016\\_DFTRANS-parte-do-Relatorio-Anual-do-Governador.pdf](https://www.semob.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/09/Relatorio_de_Atividades_2016_DFTRANS-parte-do-Relatorio-Anual-do-Governador.pdf). Acesso em: 5 fev. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Portal de Dados Abertos do Distrito Federal**. Brasília, s.d. Disponível em: <http://www.dados.df.gov.br/>. Acesso em: 12 dez. 2024.

DOLAN, N. J.; BENNET, C. J. What Is an Ombudsperson? Global Diffusion, International Standardization, and Institutional Diversification. **Political Studies Review**, v. 17, n. 4, p. 370-390, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1478929918807972>. Acesso em: 5 fev. 2025.

FABRE, V. V.; BORNIA, A. C.; BORGERT, A. Disclosure dos governos locais: nem tudo é transparente. **Revista Principia**, João Pessoa, n. 54, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/principia/article/download/3376/1582>. Acesso em 23 fev. 2025.

FARIA, A. M. T.; SILVA, M. G. Debates sobre participação e política pública no Brasil e na Venezuela. *In*: GONZÁLEZ, M. V. E.; CRUZ, D. U. **Democracia na América Latina: democratização, tensões e aprendizados**. Buenos Aires: CLACSO; Feira de Santana: Editora Zarte, 2018, p. ??-??.

FARIA, C. F. O que há de radical na teoria democrática contemporânea: análise do debate entre ativistas e deliberativos. **Rev bras Ci Soc.**, v. 25, n. 73, p. 101111, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-69092010000200006>. Acesso em: 23 fev. 2025.

FERLIE, E.; ASBURNER, L.; FITZGERALD, L.; PETTIGREW, A. **A nova administração pública em ação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília: ENAP, 1999.

FERNADEZ, M. V. *et al.* Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 31, n. 4, e310403. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310403>. ISSN 1809-4481. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310403>. Acesso em: 8 maio 2023.

FREITAS, W. R. S.; JABBOUR, C. J. C. Utilizando estudo de caso(s) como estratégia de pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 18, n. 2, p. 07-22, 2011. Disponível em: <https://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/560/550>. Acesso em: 19 fev. 2025.

GALLO, Carlos Alberto Provenciano. O “ombudsman” parlamentar do direito sueco. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, jan. -mar. 1976. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/180929/000355539.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 23 fev. 2025.

GEHLEN, I. Atores sociais. *In*: GEHLEN, I.; MOCELIN, D. G (orgs). **Organização social e movimentos sociais rurais**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p.39-54.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOHN, M. G. **Conselhos gestores e participação sociopolítica**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003. (Coleção Questões da Nossa Época: v. 84)

GOHN, M. G. Teoria sobre participação social: desafios para a compreensão das desigualdades sociais. **Caderno CRH**, Salvador, v. 32, n. 85, p. 63-81, Jan/Abr. 2019.

GREGORY, R.; GIDDINGS, P. The ombudsman institution: growth and development. *In*: GREGORY, R.; GIDDINGS, P. (orgs). **Righting Wrongs: the ombudsman in six continents**. Amsterdam, Berlin, Oxford, Tokyo e Washington: IOS Press, 2000, p. 01-20.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2004.

HEATH, William; WINTHER, Pernille. A política social na Finlândia: descrição genérica. *In: Parlamento Europeu, Direcção-Geral de Estudos. **Divisão para os Assuntos Sociais e o Emprego, a Saúde Pública e a Defesa do Consumidor, os Direitos da Mulher, a Cultura, a Juventude, a Educação e os Meios de Comunicação Social***. Luxemburgo, 1996.  
Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w9/default\\_pt.htm](https://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w9/default_pt.htm).  
Acesso em: 23 maio 2023.

HILL, M. **The Public Policy Process**. 4. ed. LOCAL: Routledge, 2005.

HOWLETT, M; RAMESH, M.; PERL, A. Abordagens teóricas para compreender a política pública. *In: **Política Pública: seus ciclos e subsistemas (uma abordagem integradora)***. Tradução da 3ª edição, Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

JANNUZZI, P. M. Avaliação de programas sociais no Brasil: repensando práticas e metodologias das pesquisas avaliativas. **Planejamento e políticas públicas**, n. 36, jan./jul. 2011. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/228>. Acesso em: 7 nov. 2024.

JARA, F. H. **A institucionalização da participação cidadã?** Análise dos marcos legais da participação na América Latina. *In: DAGNINO, E.; OLVERA, A. J.; PANFICHI, A (orgs.). **A disputa pela construção democrática na América Latina***. São Paulo: Paz e Terra; Campinas, SP: Unicamp, 2006, p. ??-??.

KEINERT, T. M. M. Os paradigmas da Administração Pública no Brasil (1900-92). **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 34, n.3, p. 41-48, Mai./Jun. 1994.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAVALLE, A. G. Participação, (des)igualdade, política e democracia. *In: MIGUEL, L. F. **Desigualdades e democracia: o debate da teoria política***. São Paulo: Editora Unesp, 2016, p. 171-202.

LAVALLE, A. G. Participação: valor, utilidade, efeitos e causa. *In: PIRES, R. R. C. (org.). **Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação***. Brasília: Ipea, 2011. v. 7 (372 p.): gráfs., tabs. – (Diálogos para o desenvolvimento)

LAVALLE, A. G., VERA, E. I. O que quer dizer participação aqui e hoje? E outrora e alhures. *In: TATAGIBA, L. et al. **Participação e ativismo: entre retrocessos e resistências***. Porto Alegre, RS: Zouk, 2022, p.261-284.

LAVILLE, C., DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed/Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LEMOS, M. A. C., VIEIRA, D. M. O discurso como determinante da efetividade da participação social: para além do desenho institucional e do contexto. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 26, n. 85, p. 1-20, 2021.

LIMA, L. H. **Controle externo: teoria e jurisprudência para os tribunais de contas**. 7. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2017.

LIPSKY, M. **Burocracia a nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos**. Brasília: ENAP, 2019.

LOMBARDI, L. **A ouvidoria como instrumento de participação social e transparência**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional, Universidade Federal de Goiás, Cidade de Goiás, 2018. Disponível em: [http://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/8287/5/Disserta%  
%20Leandro%20Lombardi%20-%202018.pdf](http://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/8287/5/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20-%20Leandro%20Lombardi%20-%202018.pdf). Acesso em: 10 dez. 2022.

LYRA, R. P. Ouvidorias e Ministério Público: as duas faces do ombudsman no Brasil. *In:* LYRA, R. P.; CARDOSO, A. S. R. (org.). **Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011, p. 41-73.

LYRA, R. P. Paradigmas de ouvidoria pública e proposta de mudança. *In:* MENEZES, R. A.; CARDOSO, A. S. R. (org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/6601>. Acesso em: 23 fev. 2025.

MALTA JR, R. R. V. **A formatação da ouvidoria dentro do contexto da governança pública: uma proposta para a ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS)**. 2016. Dissertação (Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP) – Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão/SE, 2016.

MARCELINO, K. J. Ouvidorias Públicas: um trabalho em rede a serviço da cidadania. *In:* VISMONA, E. L.; BARREIRO, A. E. A. (org.). **Ouvidoria brasileira: o cidadão e as instituições** São Paulo. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2015, p.107-116.

MARCHIONI, A. Compreendendo conceitos. *In:* OLIVEIRA, A. R. S. M. *et al.* **Manual de cidadania ativa**. Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) Faculdade de Ciências Humanas e Sociais (FCHS) Departamento de Direito Público. Projeto de Extensão Núcleo de Cidadania Ativa da UNESP/Franca, 2016.

MARQUES, P. M. F; TAUCHEN, G. Ouvidorias públicas: cidadania e participação na perspectiva da ação comunicativa. **RBP**, v. 30, n. 3, p. 497-511 set./dez. 2014. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/rbpae/article/view/57611/34576>. Acesso em: 23 fev. 2025.

MARSHALL, T. H.; BOTTOMORE, T. **Cidadania e classe social**. São Paulo: Editora Unesp, 2021.

MARTINS, V. A. **Ouvidoria dos SUS: dispositivo de participação social?** 2016. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal Fluminense, Niterói/RJ, 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/5209/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Ver%c3%b4nica%20Martins.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 23 dez. 2022.

MENEZES, R. A.; LIMA NETO, F. C.; CARDOSO, A. S. R. As ouvidorias e o uso público da razão. Proposta de um modelo ideal-possível à luz dos atos normativos das ouvidorias públicas federais no Brasil. *In*: MENEZES, R. A.; CARDOSO, A. S. R. (org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9725/1/As%20Ouvidorias%20e%20o%20uso.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2025.

MENEZES, R. A. **A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil**. Texto para discussão / Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília/Rio de Janeiro: Ipea, 2017. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7715/1/td\\_2286.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7715/1/td_2286.pdf). Acesso em: 10 fev. 2025.

MILANI, C. R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias. **Rev Adm Pública**, v. 42, n. 3, p. 551-579, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000300006>. Acesso em: 2 fev. 2025.

NACIONES UNIDAS. **Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2020**: Resolução A/RES/75/186. El papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho. Distri. General, diciembre 2020. Disponível em: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n20/373/14/pdf/n2037314.pdf?token=II1O8cAWwQyspWDKoH&fe=true>. Acesso em: 23 fev. 2025.

NUNES, J. B. A.; STURZA, J. M. As Crises do Estado Contemporâneo e a Violação da Cidadania: O Neocontratualismo de John Rawls como uma possível Alternativa. **Revista Direito e Justiça: reflexões sócio jurídicas**, [S.l.], v. 10, n. 14, p. 151-170, abr. 2012.

O'DONNELL, G. *Accountability* horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova: Revista De Cultura E Política**, v. 44, p. 27-54, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-64451998000200003>. Acesso em: 23 fev. 2025.

OLIVEIRA, C. K. G. *et al.* **Programa Bolsa Família: história, impactos e atualizações**. Politize. Disponível em: [https://www.politize.com.br/direito-desenvolvimento/programa-bolsa-familia/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjw6c63BhAiEiwAF0EH1C6Qlnul-mFNo\\_nKknMyaYiAHCvmIYIHTASZ3mz4VoaDjOrHfjMmGxoCt98QAvD\\_BwE](https://www.politize.com.br/direito-desenvolvimento/programa-bolsa-familia/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw6c63BhAiEiwAF0EH1C6Qlnul-mFNo_nKknMyaYiAHCvmIYIHTASZ3mz4VoaDjOrHfjMmGxoCt98QAvD_BwE). Acesso em: 16 set. 2024.

- OLIVEIRA, J. E. **Ouvidoria pública brasileira**: a evolução de um modelo único. 2011. Disponível em: <https://ouvidoria.ufg.br/n/29905-ouvidoria-publica-brasileira-a-evolucao-de-em-modelo-unico>. Acesso em: 11 maio 2023.
- PATEMAN, C. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 1992.
- PAULA, A. P. P.; PALASSI, M. P.; SILVEIRA, R. Z. Políticas públicas, neoliberalismo e participação social: transições e dilemas. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 26, n. 85, 1-18. 2021.
- PAZ, R. C. F. *et al.* Desenvolvimento do accountability no Brasil: mudanças na administração pública na perspectiva da ouvidoria. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 8, n. 5, p. 33512-33525, may., 2022. DOI:10.34117/bjdv8n5-058.
- PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. *Accountability*: já podemos traduzi-la para o português? **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, nov./dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/g3xgtqkwFJS93RSnHFTsPDN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 maio 2024.
- PINTO, A. E. Sistema Nacional de ouvidorias do Poder Executivo Federal. **Revista da CGU**, Brasília, Ano 1, n. 1, 2006. Brasília: CGU, 2006.
- PINTO, O. L. **Ombudsman nos bancos**: agente de mudanças nas instituições bancárias brasileiras. São Paulo: Musa, 1998.
- POTŮČEK, Martin *et al.* **Public Policy**: A Comprehensive Introduction. Chicago: Karolinum Press, 2017. Disponível em: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/univbrasilvia-ebooks/detail.action?docID=5718717>. Acesso em: 23 fev. 2025.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: método e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- SAMPAIO, R. C. O campo da democracia digital brasileira: uma análise cientométrica de artigos publicados entre 1999 e 2020. **Revista Brasileira de Ciência Política**, n. 37, p. 1-38, 2022. DOI: 10.1590/0103-3352.2022.37.250615.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. LOCAL: McGraw-Hill/Interamericana Editores, 2013.
- SILVEIRA NETO, C. R. **156** – Sistema de atendimento ao cidadão. Brasília, Secretaria do Governo do Distrito Federal, 1984. SIMÕES, G. L.; SIMÕES, J. M. Reflexões sobre o conceito de participação social no contexto brasileiro. VII JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS. São Luís/MA, de 25 a 28 de agosto de 2015. **Anais...** Universidade Federal do Maranhão. Ago. 2015.

SMITH, K. B., LARIMER, C. W. **The public policy theory primer**. Northern Iowa: Westview Press, 2009.

SOLIDES. **Business intelligence**: confira o que é BI, para que serve e como implementar. Sólides: Belo Horizonte, 2023. Disponível em: [https://blog.solides.com.br/business-intelligence/?utm\\_term=&utm\\_campaign=pareto.aw.gsn.general{blog}{LDt}&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=g&hsa\\_acc=5023217460&hsa\\_cam=12550667912&hsa\\_grp=129846598923&hsa\\_ad=591926408615&hsa\\_src=g&hsa\\_tgt=dsa-1466823538259&hsa\\_kw=&hsa\\_mt=&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gclid=CjwKCAiAmJGgBhAZEiwA1JZolreB3ljbJbTazDkRHioLDrW8SIKE9f7hGmNzcTp0nlyqrCARxYXM4BoCCrkQAvD\\_BwE](https://blog.solides.com.br/business-intelligence/?utm_term=&utm_campaign=pareto.aw.gsn.general{blog}{LDt}&utm_source=adwords&utm_medium=g&hsa_acc=5023217460&hsa_cam=12550667912&hsa_grp=129846598923&hsa_ad=591926408615&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa-1466823538259&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=CjwKCAiAmJGgBhAZEiwA1JZolreB3ljbJbTazDkRHioLDrW8SIKE9f7hGmNzcTp0nlyqrCARxYXM4BoCCrkQAvD_BwE). Acesso em: 5 mar. 2023.

SOLIDES. **KPI**: O QUE É key Performance Indicator, sua importância, tipos e exemplos. Sólides: Belo Horizonte, 2023. Disponível em: [https://blog.solides.com.br/kpi/?utm\\_term=&utm\\_campaign=pareto.aw.gsn.general{blog}{LDt}&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=g&hsa\\_acc=5023217460&hsa\\_cam=12550667912&hsa\\_grp=129846598923&hsa\\_ad=591926408615&hsa\\_src=g&hsa\\_tgt=dsa-1466823538259&hsa\\_kw=&hsa\\_mt=&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gclid=CjwKCAiAmJGgBhAZEiwA1JZoloie9mS\\_fN3buWnsjdrBCu9AJ86dBrLSVYJ2Xzuyomi02B9UivK5BoCAwEQAvD\\_BwE](https://blog.solides.com.br/kpi/?utm_term=&utm_campaign=pareto.aw.gsn.general{blog}{LDt}&utm_source=adwords&utm_medium=g&hsa_acc=5023217460&hsa_cam=12550667912&hsa_grp=129846598923&hsa_ad=591926408615&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa-1466823538259&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=CjwKCAiAmJGgBhAZEiwA1JZoloie9mS_fN3buWnsjdrBCu9AJ86dBrLSVYJ2Xzuyomi02B9UivK5BoCAwEQAvD_BwE). Acesso em: 5 mar. 2023.

TAMBURINI, F. O papel e o desenvolvimento do sistema de Provedor de Justiça no Magrebe: uma “medida” da democracia? **Journal of Asian and African Studies**, volume 54, edição 7, novembro de 2019, p. 1066-1083.

TEIXEIRA, A. C. C.; ALBUQUERQUE, M. C. Orçamentos Participativos: projetos políticos, partilha de poder e alcance democrático. *In*: DAGNINO, E.; OLVERA, A. J.; PANFICHI, A. (org.). **A disputa pela construção democrática na América Latina**. São Paulo: Paz e Terra; Campinas, SP: Unicamp, 2006, p. 179-228.

THIEL, S. V. **Research methods in public administration and public management**: an introduction. Oxon, Nova York: Routledge, 2022.

TRAVASSO, R. S. **Participação popular ou participação social**: qual é a diferença? Curso de Aperfeiçoamento em Educação Popular em Saúde. Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Fiocruz), 2016. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/39431/2/Curso%20de%20Aperfei%C3%A7>. Acesso em: 4 fev. 2025.

VAZ, J. C. **Governança eletrônica**: para onde é possível caminhar? Instituto Polis, 2005. Disponível em: <https://polis.org.br/wp-content/uploads/2014/07/745.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2025.

VAZ, J. C. Transformações tecnológicas e perspectivas para a gestão democrática das políticas culturais. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 22, n. 71, jan./abr. 2017, 83-102. DOI: <http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v22n71.63284>.

VERDÉLIO, Andreia. **Bolsa Família completa 20 anos alcançando 21,45 milhões de famílias**. Brasília, 20/10/2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-10/bolsa-familia-completa-20-anos-alcancando-2145-milhoes-de-familias#:~:text=O%20primeiro%20pagamento%20do%20Bolsa,benef%C3%ADcios%20em%20um%20s%C3%B3%20programa>. Acesso em: 10 set. 2024.

VIEIRA, E. D.; LIMA, H. M. F. Cidadania e controle social: a ouvidoria como instrumento de controle e participação na administração pública. **Revista Conhecer: debate entre o privado e o público**, n. 2, 2011. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/revistaconhecer/article/view/1315/1167>. Acesso em: 8 maio 2023.

VISMONA, E. L. A ouvidoria brasileira e a governança cidadã. *In*: VISMONA, E. L.; BARREIRO, A. E. A. (org.). **Ouvidoria brasileira: o cidadão e as instituições**. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2015.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.

YTURBE, C. Noberto Bobbio: Democracia y derechos. *In*: BOBBIO, N.: **Democracia, direitos humanos, guerra e paz**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2013, p. 197-222.

ZICCARDI, A. **Participación ciudadana y políticas sociales del ámbito local**. Instituto Nacional de Desarrollo Social. Consejo Mexicano de Ciencias Sociales. México, 2004.

## LEGISLAÇÃO FEDERAL

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 24 maio 2021.

BRASIL. **Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014**. Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União de 26.5.2014.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, Diário Oficial da União 6.9.2018.

BRASIL. **Decreto nº 48.298, de 17 de junho de 1960**. Dispõe sobre a instituição da Fundação Hospitalar do Distrito Federal. Diário Oficial da União, Seção 1 de 18.6.1960.

BRASIL. **Lei nº 2.874, de 19 de setembro de 1956.** Dispõe sobre a mudança da Capital e dá outras providências. Diário Oficial da União de 20.9.1956.

BRASIL. **Lei nº 3.751, de 13 de abril de 1960.** Dispõe sobre a organização administrativa do Distrito Federal. Diário Oficial da União de 13.4.1960, retificado em 3.6.1960.

BRASIL. **Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993.** Institui a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, dispõe sobre normas gerais para a organização do Ministério Público dos Estados e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União de 15.2.1993.

BRASIL. **Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004.** Cria o Programa Bolsa Família e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União de 12 de janeiro de 2004.

BRASIL. **Lei nº 11.697, de 13 de junho de 2008.** Dispõe sobre a organização judiciária do Distrito Federal e dos Territórios e revoga as Leis nºs 6.750, de 10 de dezembro de 1979, 8.185, de 14 de maio de 1991, 8.407, de 10 de janeiro de 1992, e 10.801, de 10 de dezembro de 2003, exceto na parte em que instituíram e regularam o funcionamento dos serviços notariais e de registro no Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial da União de 16.6.2008.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União de 18 de novembro de 2011.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, Diário Oficial da União 27.6.2017.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de proteção de dados (LGPD). Brasília, Diário Oficial da União 15.08.2018.

BRASIL. **Medida Provisória nº 132, de 20 de outubro de 2023.** Cria o Programa Bolsa Família e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União de 21 de outubro de 2023.

BRASIL. **Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Diário Oficial da União 10.03.2021.

## **LEGISLAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL**

DISTRITO FEDERAL. **Decreto nº 1, de 09 de maio de 1960.** Dá denominação a Secretaria Geral de Administração e a Secretaria Geral de Assistência. Brasília, Diário Oficial da Prefeitura do Distrito Federal nº 1, de 16 de maio de 1960.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 43, de 28 de março de 1961.** Reorganiza a Estrutura Administrativa da Prefeitura do Distrito Federal. Diário Oficial da União nº 73, de 29 de março de 1961.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 419, de 3 de junho de 1965.** Estabelece a estrutura e define competência básica dos órgãos da Secretaria de Saúde. Diário Oficial da União nº 106, seção 1, 2 e 3, de 7.6.1965.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 426, de 15 de julho de 1965.** Estabelece as linhas, itinerários e tarifas do serviço de transportes coletivos do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial da União nº 134, de 16 de julho de 1965, republicado no Diário Oficial da União nº 139, de 23 de julho de 1965.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 1.286, de 30 de janeiro de 1970.** Fixa novas Tarifas para os transportes coletivos de passageiros no Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 19, de 04 de fevereiro de 1970.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 18.233, de 7 de maio de 1997.** Cria no âmbito do Distrito Federal Grupo de Ouvidores Públicos do Governo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 86, de 8 de maio de 1997

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 20.139, de 12 de abril de 1999.** Regulamenta o art. 3º, da Lei Distrital nº 2.290, de 21 de janeiro de 1999, na parte referente à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal nº 70, de 13 de abril de 1999.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 21.478, de 31 de agosto de 2000.** Dispõe sobre a extinção da Fundação Hospitalar do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 169, de 1 de setembro de 2000, republicado no Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 205, suplemento, de 25 de outubro de 2000.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 22.003, 15 de março de 2001.** Dispõe sobre as estruturas orgânicas das Unidades Executivas de Saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 52 de 16 de março de 2001.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 27.691, de 6 de fevereiro de 2007.** Institui o modelo de gestão para resultados, cria os cargos de Gerente de Projeto e Gerente Adjunto de Projeto e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 27.859, de 09 de abril de 2007.** Dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Trabalho do

Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 68, de 10 de abril de 2007.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 28.478, de 27 de novembro de 2007.**

Estabelece ações para o Programa de Fortalecimento das Famílias de Baixa Renda de que trata a Lei Distrital nº 2.303, de 21 de janeiro de 1999, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 227, de 28 de novembro de 2007.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 32.716, de 1 de janeiro de 2011.** Dispõe sobre a estrutura administrativa do Governo do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 6, de 10 de janeiro de 2011, retificado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 15, de 21 de janeiro de 2011.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 33.329, de 10 de novembro de 2011.**

Regulamenta a Lei Distrital nº 4.601, de 14 de julho de 2011, que institui o Plano pela Superação da Extrema Pobreza – DF sem Miséria, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 218, de 11 de novembro de 2011.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 35.784, de 5 de setembro de 2014.** Institui o sistema Gestão de Planejamento Estratégico – GERPLANES, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 186, de 8 de setembro de 2014.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 36.017, de 18 de novembro de 2014.** Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 242, de 19 de novembro de 2014.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 37.621, de 14 de setembro de 2016.** Institui o Modelo de Gestão para resultados do Distrito Federal, o Sistema Gestão-DF, o Selo Projeto Prioritário, normativa a Rede de Gestão e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 175, de 15 de setembro de 2016.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019.** Dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 1, edição extra, de 1º de janeiro de 2019, retificado pelo Diário Oficial do Distrito Federal nº 79, suplemento, de 29 de abril de 2019 e pelo Diário Oficial do Distrito Federal nº 75, de 23 de abril de 2021.

**DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019.** Estabelece medidas, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garanti a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 53, de 20 de março de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 39.824, de 15 de maio de 2019.** Aprova o Regimento Interno da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 91, de 16 de maio de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 39.895, de 13 de junho de 2019.** Dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 112, de 14 de junho de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 40.475, de 28 de fevereiro de 2020.** Declara situação de emergência no âmbito da saúde pública no Distrito Federal, em razão do risco de pandemia do novo coronavírus. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal, edição extra nº 21, de 28 de fevereiro de 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 40.509, de 11 de março de 2020.** Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 25, edição extra, de 11 de março de 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 41.570, de 07 de dezembro de 2020.** Altera o artigo 19 do Decreto Distrital nº 33.329, de 10 de novembro de 2011, para dispor sobre a forma de execução dos programas de segurança alimentar e nutricional em caráter emergencial. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 230, de 08 de dezembro de 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 42.830, de 17 de dezembro de 2021.** Aprova o Regimento Interno da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 102 A, Edição Extra de 17 de dezembro de 2021.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 42.873, de 29 de dezembro de 2021.** Regulamenta a Lei nº 7.009, de 17 de dezembro de 2021, que institui o programa de provimento alimentar direto em caráter emergencial, denominado “Cartão Prato Cheio”. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 107A, edição extra, de 29 de dezembro de 2021.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011.** Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 246, de 26 de dezembro de 2011.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 239, de 10 de fevereiro de 1992.** Dispõe sobre a extinção do Caixa Único e sobre a criação de novos mecanismos de gerenciamento do sistema de transporte público do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 29, de 11 de fevereiro de 1992, republicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 30, de 12 de fevereiro de 1992.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 2.290, de 21 de janeiro de 1999.** Altera a estrutura organizacional do Gabinete do Governador do Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 16, de 22 de janeiro de 1999.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 2.303, de 21 de janeiro de 1999.** Institui o Programa de Fortalecimento às Famílias de Baixa Renda. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 16, de 22 de janeiro de 1999.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 2.491, de 24 de novembro de 1999.** Dispõe sobre a concessão de passe livre nas linhas rurais do sistema de transporte público coletivo de Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 226, de 26 de novembro de 1999.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002.** Cria a Corregedoria-Geral do Distrito Federal e institui o Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Distrito Federal. Diário Oficial do Distrito Federal nº 250, de 30 de dezembro de 2002

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.150, de 5 de junho de 2008.** Dispõe sobre a criação da Agência de Fiscalização do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 108, de 6 de junho de 2008.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.176, de 16 de julho de 2008.** Dispõe sobre a Política de Assistência Social do Distrito Federal, institui o Sistema Único de Assistência Social no Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 137, de 17 de julho de 2008.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.208, de 25 de setembro de 2008.** Institui o Programa Vida Melhor e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 192, de 26 de setembro de 2008.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.462, de 13 de janeiro de 2010.** Dispõe sobre o Passe Livre Estudantil nas modalidades de transporte público coletivo. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 9, de 14 de janeiro de 2010, republicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 244, de 24 de dezembro de 2010.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.601, de 14 de julho de 2011.** Institui o Plano pela Superação da Extrema Pobreza no Distrito Federal – “DF sem Miséria” e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 136, de 15 de julho de 2011.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.742, de 29 de dezembro de 2011.** Dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2012-2015. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 250, Suplemento-A, de 30 de dezembro de 2011.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.896, de 31 de julho de 2012.** Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 152, de 01 de agosto de 2012.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.** Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 252, de 13 de dezembro de 2012.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 5.602, de 30 de dezembro de 2015.** Dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2016-2019. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 250, Suplemento-B, de 31 de dezembro de 2015.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 6.302 de 16 de maio de 2019.** Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 92, de 17 de maio de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 6.334 de 19 de julho de 2019.** Dispõe sobre a extinção da Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans, criada pela Lei nº 241, de 28 de fevereiro de 1992, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 136, de 22 de julho de 2019, republicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 175, de 13 de setembro de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 6.490, de 29 de janeiro de 2020.** Dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2020-2023. Brasília, Distrito Federal nº 21, Suplemento, de 30 de janeiro de 2020, republicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 20 de fevereiro de 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 7.009, de 17 de dezembro de 2021.** Institui programa de provimento alimentar direto em caráter emergencial, denominado Cartão Prato Cheio. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 102, edição extra, de 17 de dezembro de 2021.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria de 31 de março de 1998.** Homologar o Regimento Interno do Grupo de Ouvidores Públicos do Governo do Distrito Federal GROUV/DF, criado pelo Decreto Distrital nº 18.233, de 07 de maio de 1997. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 62, de 01 de abril de 1998.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 02, de 12 de fevereiro de 1985.** Regulamenta a Sistemática de Cadastramento e Atualização do Sistema de Atendimento ao Cidadão-SIACI, no Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 30, de 12 de fevereiro de 1985.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 14, de 06 de maio de 2021.** Regulamenta o Decreto Distrital nº 41.570/2020, que altera o artigo 19 do Decreto Distrital nº 33.329, de 10 de novembro de 2011, para dispor sobre a concessão de provimento alimentar direto em caráter emergencial. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 85, de 07 de maio de 2021.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 32, de 11 de maio de 2022.** Regulamenta o Decreto Distrital nº 42.873, de 29 de dezembro de 2021, para dispor sobre a concessão de provimento alimentar direto em caráter emergencial. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 88, de 12 de maio de 2022.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 40, de 23 de maio de 2020.** Dispõe sobre a regulação da concessão de provimento alimentar direto em caráter emergencial. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 81, edição extra, de 24 de maio de 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 50, de 09 de março de 2009.** Dispõe sobre o funcionamento e organização dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), no âmbito do Distrito Federal. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 47, de 10 de março de 2009.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 52, de 30 de dezembro de 2021.** Regulamenta o Decreto Distrital nº 42.873, de 29 de dezembro de 2021, para dispor sobre a concessão de provimento alimentar direto em caráter emergencial. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 109A, Edição Extra, de 30 de dezembro de 2021.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 57, de 27 de outubro de 2022.** Estabelece os procedimentos a serem adotados pela Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional para a verificação e o tratamento dos casos de famílias beneficiárias do Programa Cartão Prato Cheio que apresentem indícios de irregularidade na concessão do benefício. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 204, de 31 de outubro de 2022.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 85, de 15 de dezembro de 2020.** Regulamenta o Decreto Distrital nº 41.570/2020, que altera o artigo 19 do Decreto Distrital nº 33.329, de 10 de novembro de 2011, para dispor sobre a concessão de provimento alimentar direto em caráter emergencial. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 236, de 16 de dezembro de 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 342, de 12 de julho de 2019.** Determina a expedição de ato específico caracterizando ocorrências ou situações graves. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 135, de 19 de julho de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 610, de 20 de setembro de 2023.** Aprova o Regimento Interno da Secretaria Desenvolvimento Social do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 178, de 21 de setembro de 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Resolução nº 01, de 19 de março de 2007.** Aprova parecer da Comissão de Orçamento e Política Pública sobre minuta de Decreto Distrital propondo o ingresso do Distrito Federal no Sistema Único de Assistência Social-SUAS, e dá outras providências. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 55, de 20 de março de 2007.

DISTRITO FEDERAL. **Resolução nº 01, de 06 de julho de 2008.** Aprova o Regimento Interno do Programa de Fortalecimento às Famílias de Baixa Renda - PRÓ FAMÍLIA. Brasília, Diário Oficial do Distrito Federal nº 129, de 07 de julho de 2008.

## ANEXOS



**Acesso à  
Informação**

**Protocolo:** LAI-015944/2023

---

**Orgão:** SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

**Assunto:** Informação - Gestão, preservação e acesso

---

#### **Dados do Pedido**

**Situação:** Concluído

**Data:** 04/10/2023 01:38:33

**Email:**

#### **Descrição do Pedido:**

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo com vistas a complementar as informações para elaboração da dissertação. Com base nos dados obtidos no <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> e no portal <http://www.dados.df.gov.br/>, observou-se que houve crescimento significativo de demandas relativas ao serviço de "agendamento de consultas" ao longo do período de 2017 a 2022. Desta forma solicito: 1 - Motivo do aumento do número de demandas ao longo do período; 2 - Quais medidas adotadas pelo órgão para mitigar o problema. Desde já, agradeço a atenção. Luciene Carrijo Mestranda do PPGPP/EACH/USP

#### **Resposta Pedido:**

**Data:** 24/10/2023 20:12:44

**Unidade:** SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

**Texto:** Prezada Solicitante, Seguem, em anexo, as respostas fornecidas pelas áreas técnicas. Atenciosamente, Unidade Setorial Ouvidoria - OUV/CONT/SES.

---

#### **Arquivos**

**Nome:** SEI0006000488555202352.pdf

## < ParticipaDF >



### Acesso à Informação

**Protocolo:** LAI-013523/2023

---

**Orgão:** SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

**Assunto:** Informação - Gestão, preservação e acesso

---

#### Dados do Pedido

**Situação:** Concluído

**Data:** 15/08/2023 18:01:21

**Email:**

#### Descrição do Pedido:

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo e, visando complementar as informações da dissertação, solicito as seguintes informações: 1 - Qual o fluxo de trabalho para concessão de passe estudantil? 2 - Quais são os principais os motivos de reclamações relativo ao serviço de concessão de passe estudantil? 3 - Quais foram as ações do Órgão para resolver os problemas relativo a concessão de passe estudantil?

#### Resposta Pedido:

**Data:** 04/09/2023 19:52:32

**Unidade:** SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

**Texto:** Prezado/a, Em resposta a este pedido de informação esclarecemos o seguinte:  
1 - Qual o fluxo de trabalho para concessão de passe estudantil? Resposta contida no documento anexo. 2 - Quais são os principais os motivos de reclamações relativo ao serviço de concessão de passe estudantil? Os principais motivos das manifestações(relatório de ouvidoria -2023) de ouvidoria acerca do passe livre estudantil, segundo o cidadão, originam-se da demora na Liberação do benefício, da demora na análise de processo e da demora no agendamento. 3 - Quais foram as ações do Órgão para resolver os problemas relativo a concessão de passe estudantil? Resposta contida no documento anexo. Atenciosamente, Ouvidoria/SEMOB

---

### **Arquivos**

**Nome:** SEIGDF120802980Oficio.pdf

## ParticipaDF



Acesso à  
Informação

**Protocolo:** LAI-013524/2023

---

**Orgão:** SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

**Assunto:** Informação - Gestão, preservação e acesso

---

### Dados do Pedido

**Situação:** Recebido

**Data:** 15/08/2023 18:02:54

**Email:**

### Descrição do Pedido:

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo e, visando complementar as informações da dissertação, solicito as seguintes informações: 1 - Qual o fluxo de trabalho para concessão de passe estudantil? 2 - Quais são os principais os motivos de reclamações relativo ao serviço de concessão de passe estudantil? 3 - Quais foram as ações do Órgão para resolver os problemas relativo a concessão de passe estudantil?

## < ParticipaDF >



Acesso à  
Informação

**Protocolo:** LAI-013525/2023

---

**Orgão:** SEDES - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal

**Assunto:** Informação - Gestão, preservação e acesso

---

### Dados do Pedido

**Situação:** Recebido

**Data:** 15/08/2023 18:04:10

**Email:**

### Descrição do Pedido:

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo e, visando complementar as informações da dissertação, solicito as seguintes informações: 1 - Qual o fluxo de trabalho para o atendimento e encaminhamento no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS? 2 - Quais foram os motivos para o aumento das reclamações sobre vagas no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS no período de 2021 a 2022? 3 - Quais foram as ações adotadas pela Secretaria para resolver o problema de vagas no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS no período de 2021 a 2022?

## < ParticipaDF >



### Acesso à Informação

**Protocolo:** LAI-018308/2024

---

**Orgão:** DFLEGAL - Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal

**Assunto:** Informação - Gestão, preservação e acesso

---

#### Dados do Pedido

**Situação:** Em Análise

**Data:** 27/09/2024 16:47:08

**Descrição do Pedido:**

Solicito acesso ao planejamento estratégico da AGEFIS no período de 2012 a 2019; e do DF Legal no período de 2019 a 2022.

## < Participa DF >



**Protocolo:** OUV-198703/2023

---

**Classificação:** Solicitação

**Situação:** Recebida

**Assunto:** CRAS - Vagas  
para atendimento no CRAS

**Localização Atual:** SEDES - Secretaria de Estado  
de Desenvolvimento Social do Distrito Federal

**Data de Abertura:**  
14/08/2023 11:14:09

---

**Relato:**

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo e, visando complementar as informações da dissertação, solicito as seguintes informações: 1 - Qual o fluxo de trabalho para o atendimento e encaminhamento no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS? 2 - Quais foram os motivos para o aumento das reclamações sobre vagas no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS no período de 2021 a 2022? 3 - Quais foram as ações adotadas pela Secretaria para resolver o problema de vagas no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS no período de 2021 a 2022?

## ParticipaDF



**Protocolo:** OUV-198710/2023

**Classificação:** Solicitação

**Situação:** Recebida

**Assunto:** Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF

**Localização Atual:** CQ162 Central  
162 - Controle de Qualidade

**Data de Abertura:** 14/08/2023  
11:18:47

**Relato:**

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo e, visando complementar as informações da dissertação, solicito as seguintes informações: 1 - Qual o fluxo de trabalho para concessão de passe estudantil? 2 - Quais são os principais os motivos de reclamações relativo ao serviço de concessão de passe estudantil? 3 - Quais foram as ações do Órgão para resolver os problemas relativo a concessão de passe estudantil?

19/02/2025, 16:55

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista



Luciene Carrijo &lt;luciene.carrijo@usp.br&gt;

---

**Solicitação de entrevista**

2 mensagens

---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoria@saude.df.gov.br

30 de setembro de 2024 às 17:54

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES,  
Sr. Thyerys Araruna Almeida,

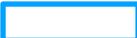
Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor da Secretaria de Estado de Saúde, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

A entrevista pode ocorrer de forma presencial ou por vídeo chamada, a forma como ficar mais conveniente para a Senhora.

Desde já, agradeço a atenção.  
Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda PPGPP/EACH/USP



---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: Ouvidoria <ouvidoria@saude.df.gov.br>

11 de novembro de 2024 às 16:34

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES,  
Sr. Thyerys Araruna Almeida,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor da Secretaria de Estado de Saúde, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

A entrevista pode ocorrer de forma presencial ou por vídeo chamada, a forma como ficar mais conveniente para o Senhor.  
[Texto das mensagens anteriores oculto]

19/02/2025, 17:00

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista



Luciene Carrijo &lt;luciene.carrijo@usp.br&gt;

---

**Solicitação de entrevista**

2 mensagens

---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoria@sedes.df.gov.br

11 de outubro de 2024 às 12:26

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, Sr. Israel Carrara de Pinna,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Pro<sup>fa</sup>. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

Caso seja de seu interesse, a entrevista pode ser realizada on line.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda EACH/USP

---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoria@sedes.df.gov.br

11 de novembro de 2024 às 16:33

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, Sr. Israel Carrara de Pinna,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Pro<sup>fa</sup>. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

Caso seja de seu interesse, a entrevista pode ser realizada on line.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda EACH/USP

19/02/2025, 17:01

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista



Luciene Carrijo &lt;luciene.carrijo@usp.br&gt;

**Solicitação de entrevista.**

3 mensagens

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoriageral@cg.df.gov.br

30 de setembro de 2024 às 10:17

Prezada Sra. Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Me. Maria Fernanda Cortes de Oliveira,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com a Ouvidora-Geral, para contribuir para pesquisa da dissertação em andamento.

A entrevista pode ocorrer de forma presencial ou por vídeo chamada, a forma como ficar mais conveniente para a Senhora.

Desde já, agradeço a atenção.  
Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda PPGPP/EACH/USP

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: maria.cortes@cg.df.gov.br

11 de outubro de 2024 às 15:58

Prezada Sra. Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Me. Maria Fernanda Cortes de Oliveira,

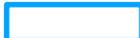
Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com a Ouvidora-Geral, para contribuir para pesquisa da dissertação em andamento.

A entrevista pode ocorrer de forma presencial ou por vídeo chamada, a forma como ficar mais conveniente para a Senhora.

Desde já, agradeço a atenção.  
Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda PPGPP/EACH/USP

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoriageral@cg.df.gov.br, maria.cortes@cg.df.gov.br

11 de novembro de 2024 às 16:32

Prezada Sra. Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Me. Maria Fernanda Cortes de Oliveira,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

19/02/2025, 17:01

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com a Ouvidora-Geral, para contribuir para pesquisa da dissertação em andamento.

A entrevista pode ocorrer de forma presencial ou por video chamada, a forma como ficar mais conveniente para a Senhora.

Desde já, agradeço a atenção.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo

Mestranda PPGPP/EACH/USP



19/02/2025, 17:02

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista



Luciene Carrijo &lt;luciene.carrijo@usp.br&gt;

## Solicitação de entrevista

4 mensagens

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: Mouvidoria@dflegal.df.gov.br

11 de outubro de 2024 às 12:43

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal,  
Sr. José Carlos dos Santos Bezerra

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte, Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor do DF Legal, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

Caso seja do seu interesse, a entrevista pode acontecer no formato on line.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda EACH/USP

**postmaster@df.gov.br** <postmaster@df.gov.br>  
Para: luciene.carrijo@usp.br

11 de outubro de 2024 às 12:43

### Falha na entrega aos seguintes destinatários ou grupos:

[Mouvidoria@dflegal.df.gov.br](mailto:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br)

Não foi possível encontrar o endereço de email inserido. Verifique o endereço de email do destinatário e tente reenviar a mensagem. Se o problema persistir, contate o administrador de email.

### Informações de diagnóstico para administradores:

Servidor de origem: ex016.gdfnet.df

[Mouvidoria@dflegal.df.gov.br](mailto:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br)

Remote Server returned '550 5.1.10 RESOLVER.ADR.RecipientNotFound; Recipient not found by SMTP address lookup'

Cabeçalhos de mensagem originais:

Received: from ex015.gdfnet.df (10.233.210.15) by ex016.gdfnet.df (10.233.210.16) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1\_2, cipher=TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384) id 15.2.1544.11; Fri, 11 Oct 2024 12:43:34 -0300

Received: from sefsrvprd141.fazenda.net (10.70.202.23) by ex015.gdfnet.df (10.233.210.15) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1\_2, cipher=TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384) id 15.2.1544.11 via Frontend Transport; Fri, 11 Oct 2024 12:43:34 -0300

Received: from sefsrvprd141.fazenda.net (unknown [127.0.0.1])

19/02/2025, 17:02

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista

by DDEI (Postfix) with ESMTD id 1A91A2C019C6  
for <Mouvidoria@dflegal.df.gov.br>; Fri, 11 Oct 2024 12:43:35 -0300 (-03)  
Received: from sefsrvprd141.fazenda.net (unknown [127.0.0.1])  
by DDEI (Postfix) with ESMTD id F2B1F2C019C5  
for <Mouvidoria@dflegal.df.gov.br>; Fri, 11 Oct 2024 12:43:34 -0300 (-03)  
X-TM-AS-ERS: 192.168.52.37-127.9.0.1  
X-TM-AS-SMTP: 1.0 c21nMS5nZGZuZXQuZGYuZ292LmJy bHVjYWVuzS5jYXJyaWpVQHVzcC5ic  
g==  
X-DDEI-TLS-USAGE: Unused  
Received: from smg1.gdfnet.df.gov.br (unknown [192.168.52.37])  
by sefsrvprd141.fazenda.net (Postfix) with ESMTD  
for <Mouvidoria@dflegal.df.gov.br>; Fri, 11 Oct 2024 12:43:34 -0300 (-03)  
X-AuditID: c0a83425-8b1ff700000069ed-ad-670947a6a2fc  
Received: from smtp053.gdfnet.df.gov.br (Unknown\_Domain [192.168.52.5])  
by smg1.gdfnet.df.gov.br (Secretaria de Fazenda do DF) with SMTP id A9.B9.27117.6A749076;  
Fri, 11 Oct 2024 12:43:34 -0300 (BRT)  
Received: from mail-vk1-f195.google.com (mail-vk1-f195.google.com [209.85.221.195])  
(using TLSv1.2 with cipher ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256 (128/128 bits))  
(Client CN "smtp.gmail.com", Issuer "WR4" (not verified))  
by smtp053.gdfnet.df.gov.br (Postfix) with ESMTD id 8C4C7810BEFB  
for <Mouvidoria@dflegal.df.gov.br>; Fri, 11 Oct 2024 12:43:31 -0300 (-03)  
Received: by mail-vk1-f195.google.com with SMTP id 71dfb90a1353d-50c9feaed3dso590223e0c.1  
for <Mouvidoria@dflegal.df.gov.br>; Fri, 11 Oct 2024 08:43:31 -0700 (PDT)  
DKIM-Signature: v=1; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed;  
d=usp.br; s=usp-google; t=1728661410; x=1729266210; darn=dflegal.df.gov.br;  
h=to:subject:message-id:date:from:mime-version:from:to:cc:subject  
:date:message-id:reply-to;  
bh=oIj4MEquP3XA7YNYjFG9XHnn8qWnSV1no+50Pkh9y20=;  
b=FDtNCs0oAtjMkVkfkiZy4sEsW77QLNeu7opVnW8Hju3S/WS6pzV06VnsYHJswNTth  
ZHLg6VZ9ogJpUzd+sOtZ0HIbcLY99v8h9rB83WVv0AUSUw1w3kmPajf5mkVdxJmz0pU2  
UVJ4+UifMGX8zg/x9gJcTgMTP2WC/cqAIVncMiGFhWd0ETLTZ07gXSfg0iS624HchuNC  
JTGhac3e0okWwbdZXoyDaxQJLe0JHb+46VLiC2c8BYt9ilr6DXS92lsaUxHbhpTQucGA  
efeIupBUJeTOWTSiz6Pz0Ick+KST0dWx8x5r2tuDtGs7xp5JcUvDPy+ExhsVv0nUICDM  
I00A==  
X-Google-DKIM-Signature: v=1; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed;  
d=1e100.net; s=20230601; t=1728661410; x=1729266210;  
h=to:subject:message-id:date:from:mime-version:x-gm-message-state  
:from:to:cc:subject:date:message-id:reply-to;  
bh=oIj4MEquP3XA7YNYjFG9XHnn8qWnSV1no+50Pkh9y20=;  
b=SpkPXcr0JMd3APLPzUyQD1fAhxvPRGYPxJKuSat0TFe2R8vAF1r/pxTrlhZ0mkKF2f  
IFMH2qyuTxFUB+QcCdf/v9TnVBPMNnyB714VbW4uXp8yAsdRuN95plZ8rBCjMvr+p76D  
+B/1InS//VzxIPMm/2tX8hZDrCbT/Thym20PVwyoLrsEv3/rRvakM8f3WtSpjAM+B33W  
6rpruAww5jwi3BzDstfSVpuJz00vMK5I09hJwKlfJ341GNwSk0E5+Dopxp0TIHsEweo  
kqZ1dpNkbo1Lznw7XKLHbU81QRwMeQYSWXS501R6BYIFrNSWJGYBK/LJDFbFX/wzwo2  
lbgA==  
X-Gm-Message-State: A0Ju0Yw5mBTLD/mrZC9hcGZ4A0HxLIMfzqmyXmBtPIel7Tja5irWRQDf  
Kh8CcofMqkFEBSsxLkVwBiff+REkjDU6TPs4vWRTtnETmp90cbQLNbuUi/dgLBz7a+HvIdaEzyA  
UARdc8fB2Wg+/XK0vTT0m//XK4WhDIRey0tLGGGfh66zo8S6YXCmRB59dIuA=  
X-Google-Smtp-Source: AGHT+IE0sZtsQ6Lz7GfxiKa+tyaA0jRc5glsxAT8GNweDKR2pC4AysMHb2evRe9/  
KriYxAlgFuzu4wDADk6uJ33eFE0=  
X-Received: by 2002:a05:6122:4688:b0:50a:76c9:1bb with SMTP id  
71dfb90a1353d-50d1f5a0813mr1865359e0c.11.1728661409693; Fri, 11 Oct 2024  
08:43:29 -0700 (PDT)  
MIME-Version: 1.0  
Received: by 2002:a05:612c:10cf:b0:49d:d36b:bb8e with HTTP; Fri, 11 Oct 2024  
08:43:29 -0700 (PDT)  
From: Luciene Carrijo <luciene.carrijo@usp.br>  
Date: Fri, 11 Oct 2024 12:43:29 -0300  
Message-ID: <CAJyU0z\_dSrxTuVwZ6x2CKJY==1+wwT8HEmfr5pRQBGU\_8neeA@mail.gmail.com>  
Subject: =?UTF-8?Q?Solicita=C3=A7=C3=A3o\_de\_entrevista=?  
To: <Mouvidoria@dflegal.df.gov.br>  
Content-Type: multipart/alternative; boundary="00000000000043187606243559e4"  
X-TM-AS-ERS: 192.168.52.37-127.9.0.1  
X-TM-AS-SMTP: 1.0 c21nMS5nZGZuZXQuZGYuZ292LmJy bHVjYWVuzS5jYXJyaWpVQHVzcC5ic  
g==  
X-TMASE-Version: DDEI-5.1-9.1.1004-28722.004  
X-TMASE-Result: 10--11.793900-10.000000  
X-TMASE-MatchedRID: JntwZIBuf0DmYIKGRtSnF0KGB4JJ2ELXfZd9NLSwCoBjYuux3ujm1jxZ  
vStH+F3i//CbKbVLFfiY8632cDwt64E9vG/jYUMJt2POL6q1oucuf92ycbBDxLbnfAHNGP39B  
Rj8CcbTVDr9mLZHxWe1qmBDVyzLrtgMp5xpFrrLqC6IXXG9nAqBnihrm90npQfYj//RJNN1JHU  
SM/4d7PNuaCTmf5SU76SMj7yFDA1kVSTxjsnTvrz0puYUACEU+Peg+Q038s0HgSoIqx3o5ugIYa  
9axaG1zEL9fUuH/QtcPuqng13td0J0u3MBisSdPugKYbZFF6GhRp0bkr9DMwgFGIn2si86Pj9pP  
kUpIB7iBw0iAXd70L03DB3+/CehKh00y02iY/hi/x8sBfQ/nQAnAH1MqYLYGHwKJc1ULwHu0E

19/02/2025, 17:02

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista

5iAQ44JxMEPCGJezEpt8WZN2ycustvdHp0Mp0Q8VUBXy80M3/bz+xpDefBZiS00wblTybw0WEh  
1nUoQxvuQ/64RQtoSu+xmJ/t0CV3UfxvDryiIPgxsfzkNRlfLI+J/9cwnC0q7S4Aj/EF5oA9vnX  
q1h8XvtGQnK8Vounc+97h5041ZyprZwWko9bo6aUFLq7hvn6BIO29dYDkhn

X-TMASE-SNAP-Result: 1.821001.0001-0-1-22:0,33:0,34:0-0

X-TMASE-INERTIA: 0-0;;;;

X-TMASE-XGENCLOUD: 4e8f9ef8-aecd-4591-89ad-caef1d02bf92-0-0-200-0

X-TM-AS-Result: No--11.794-5.0-31-10

Return-Path: [luciene.carrijo@usp.br](mailto:luciene.carrijo@usp.br)Original-Recipient: [rfc822:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br](mailto:rfc822:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br)Final-Recipient: [rfc822:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br](mailto:rfc822:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br)

Action: failed

Status: 5.1.10

Diagnostic-Code: smtp;550 5.1.10 RESOLVER.ADR.RecipientNotFound; Recipient not found by SMTP address lookup

----- Mensagem encaminhada -----

From: Luciene Carrijo <[luciene.carrijo@usp.br](mailto:luciene.carrijo@usp.br)>To: <[Mouvidoria@dflegal.df.gov.br](mailto:Mouvidoria@dflegal.df.gov.br)>

Cc:

Bcc:

Date: Fri, 11 Oct 2024 12:43:29 -0300

Subject: Solicitação de entrevista

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal,

Sr. José Carlos dos Santos Bezerra

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor do DF Legal, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

Caso seja do seu interesse, a entrevista pode acontecer no formato on line.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo

Mestranda EACH/USP

---

**Luciene Carrijo** <[luciene.carrijo@usp.br](mailto:luciene.carrijo@usp.br)>  
Para: [ouvidoria@dflegal.df.gov.br](mailto:ouvidoria@dflegal.df.gov.br)

11 de outubro de 2024 às 15:57

19/02/2025, 17:02

E-mail de Universidade de São Paulo - Solicitação de entrevista

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal,  
Sr. José Carlos dos Santos Bezerra

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor do DF Legal, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

Caso seja do seu interesse, a entrevista pode acontecer no formato on line.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda EACH/USP

---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoria@dflegal.df.gov.br

11 de novembro de 2024 às 16:32

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal,  
Sr. José Carlos dos Santos Bezerra

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor do DF Legal, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

Caso seja do seu interesse, a entrevista pode acontecer no formato on line.

Atenciosamente,

Luciene Carrijo  
Mestranda EACH/USP



**Universidade de São Paulo**  
**Escola de Artes, Ciências e Humanidades**  
**Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas**

Orientadora: Profa. Dra. Cecília Olivieri

Orientanda: Luciene Carrijo

Matrícula:

13098265

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal,  
Sr. José Carlos dos Santos Bezerra

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Prof<sup>a</sup>. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor do DF Legal, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

*Perguntas*

1. Ao estudar o DF Legal para a realização desta entrevista, observei que a Ouvidoria é unidade orgânica da instituição desde a sua criação. Observei também que algumas unidades, como a UNIAR parecem ter atribuições concorrentes com a Ouvidoria. Como se dá a divisão das atividades?
2. Ao analisar os dados fornecidos no Painel de Ouvidoria, observei que o registro de manifestações tiveram aumento no período estudado, que é de 2017 a 2022. Como o senhor interpreta esses dados?

3. A demanda com maior quantidade de registro é a invasão de área pública e reflete uma questão sensível enfrentada pela cidade e exposta com frequência nos meios de comunicação de massa. Nesse sentido, como se faz a diferenciação da reclamação para a denúncia?
4. Ainda no tema sobre utilização e regularização do uso do solo e áreas públicas, outra realidade peculiar ao Distrito Federal é existência de terras da União, do DF e de particular de difícil delimitação aos olhos de um leigo. Essa realidade impacta nas atividades da ouvidoria? Se sim, como?
5. As demandas de ouvidoria impactam o desempenho da atividade finalista do órgão ou as ações são previamente planejadas e seguem rotina própria?
6. O índice de resolutividade no período de 2017 a 2022 foi de 24%. Quais as ações estão sendo adotadas para melhorar o desempenho do órgão?
7. Os dados da ouvidoria impactam a elaboração do planejamento estratégico do órgão?
8. Como a atuação da OGDF impacta internamente as atividades do DF Legal no desenvolvimento do planejamento estratégico?
9. Na sua experiência, qual foi o caso/situação mais emblemático?
10. Você considera a ouvidoria pública uma ferramenta de participação social? Por quê?
11. O que você entende como participação social?
12. Com base na sua experiência, existe alguma pessoa que você indica para realizar uma entrevista sobre esse tema?



**Universidade de São Paulo**  
**Escola de Artes, Ciências e Humanidades**  
**Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas**  
**Públicas** Professora: Profa. Dra. Cecília Olivieri  
 Orientanda: Luciene Carrijo Matrícula:

13098265

Prezada Sra. Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Me. Maria Fernanda Cortes de Oliveira,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Prof<sup>a</sup>. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com a Ouvidora-Geral, para contribuir para pesquisa da dissertação em andamento.

### *Perguntas*

13. Segundo o *site* da OGDF, a missão institucional é “Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização com foco na melhoria contínua do serviço público distrital”. Como a Ouvidoria-Geral interage com o Governo do DF e seus órgãos ao repassar as demandas da sociedade registradas no OUV-DF?
14. A finalidade do Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF, conforme disposto na Lei nº 4.896/2012 é “garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo”. Como este objetivo é realizado pela ouvidoria?
15. Como os órgãos reagem às demandas registradas no OUV-DF?
16. Existe alguma ação conjunta desenvolvida entre a OGDF e órgãos para atender às demandas registradas no OUV-DF?

17. Identificando os dez órgãos mais requisitados no sistema OUV-DF, percebe-se que tiveram aumento do número de manifestações ao longo do período de 2017 a 2022. A que se deve esse aumento?
18. Existe algum caso emblemático que você possa compartilhar?
19. Você considera a ouvidoria pública uma ferramenta de participação social? Por quê?
20. O que você entende como participação social?
21. Com base na sua experiência, existe alguma pessoa que você indica para realizar uma entrevista sobre este tema?



**Universidade de São Paulo**  
**Escola de Artes, Ciências e Humanidades**  
**Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas**  
Orientadora: Profa. Dra. Cecília Olivieri  
Aluna: Luciene Carrijo Matrícula: 13098265

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, Sr. Israel Carrara de Pinna,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Prof<sup>a</sup>. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, já realizei um grande levantamento de dados e legislação, e solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, entre eles a Ouvidora-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, uma entrevista com o Ouvidor da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, para contribuir para a pesquisa da dissertação em andamento.

### *Perguntas*

1. As atividades da SEDES são tão longevas quanto a existência do Distrito Federal, ao ponto da implantação do SUAS, em 2007, já contar com alguma infraestrutura pronta. Os dados do painel de ouvidoria indicam que no período de 2017 a 2020 as demandas relativas a vagas no CRAS eram pouco. O que mudou em 2021? Como o Senhor interpreta esses dados?
2. O mesmo padrão ocorre com o programa prato cheio, criado em 2011, não houve demanda registrada até o ano de 2020. O que mudou em 2021? Como o Senhor interpreta esses dados?

3. A Ouvidoria é uma unidade existente na Secretaria desde 2007, ou seja, desde quando a atividade de ouvidoria foi implementada no Distrito Federal, e mesmo ano da implantação do SUAS. Como as demandas da ouvidoria impactaram o desenvolvimento das ações finalísticas da Secretaria?
4. O índice de resolutividade no período de 2017 a 2022 foi de 25%. Quais ações foram ou estão sendo adotadas para melhorar o desempenho do órgão?
5. Os dados da ouvidoria impactam a elaboração do planejamento estratégico do órgão?
6. Como a atuação da OGDF impacta internamente as atividades da SES no desenvolvimento do planejamento estratégico?
7. Na sua experiência, qual foi o caso/situação mais emblemático?
8. Você considera a ouvidoria pública uma ferramenta de participação social? Por quê?
9. O que você entende como participação social?
10. Com base na sua experiência, existe alguma pessoa que você indica para realizar uma entrevista sobre esse tema?



**Universidade de São Paulo**  
**Escola de Artes, Ciências e Humanidades**  
**Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas**  
Professoras: Profa. Dra. Cecília Olivieri  
Aluna: Luciene Carrijo Matrícula: 13098265

Prezado Ouvidor da Secretaria de Estado do Distrito Federal, Sr. Thyerys Araruna Almeida,

Meu nome é Luciene Carrijo, discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGPP) da Escola de Arte Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP), sob orientação da Profª. Dra. Cecília Olivieri. Escrevo para solicitar uma entrevista com a Senhora, em função da minha pesquisa sobre a ouvidoria do DF.

Meu objeto de pesquisa é a atuação da ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2012 a 2022 e. Para compreender melhor a atuação e estrutura da Ouvidoria, após um grande levantamento de dados e legislação, solicito entrevista acadêmica com alguns ouvidores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, sendo eles a Ouvidoria-Geral do DF e os ouvidores dos três órgãos mais demandados no OUV-DF. Solicito, então, a presente entrevista com a Ouvidora-Geral, para contribuir com a pesquisa da dissertação em andamento.

### *Perguntas*

1. No fluxo do processo de acolhimento e tratamento das demandas, a OGDF tem o papel de acompanhar o atendimento e, quando necessário, atuar de forma conjunta com a ouvidoria do órgão. Como esse trabalho é realizado? O apoio da OGDF contribui internamente com as atividades da SES e/ou no desenvolvimento do planejamento estratégico?
2. Na estrutura organizacional da SES, existem as unidades de ouvidoria seccionais. Como é realizada essa interação? Quais são as contribuições dessas unidades para as atividades da SES?
3. De acordo com o planejamento estratégico da SES de 2020-2023 e com a cadeia de valores de 2018, fica evidenciado que a SES se volta para a ampliação do atendimento na

atenção primária e na gestão dos procedimentos de regulação. Nesse sentido, como os dados da ouvidoria contribuem para o planejamento estratégico da SES?

4. No período entre 2017 a 2022, quando pesquisado sobre a SES, o painel da ouvidoria indica que o agendamento de consultas, exames e procedimentos são as maiores demandas de reclamação registradas no OUV-DF, em seguida os atendimentos médicos, em unidades de saúde básica e em hospitais. O que a SES tem feito para mitigar essas demandas?
5. No período de 2017 a 2022, o índice de resolutividade, de acordo com o painel da ouvidoria, é de 45%. Quais são as dificuldades enfrentados para melhorar o desempenho?
6. Ao observar o cenário dos dez órgãos mais requisitados no sistema OUV-DF, percebe-se que todos os órgãos elencados tiveram aumento do número de manifestações ao longo do período de 2017 a 2022, entre eles, a SES/DF. Como o senhor interpreta os dados?
7. Na sua experiência, qual foi o caso/situação que teve a melhor repercussão interna que propiciou mudanças positivas na instituição?
8. Com base na sua experiência, existe alguma pessoa que você indica para realizar uma entrevista?
9. O que você entende por participação social? Você considera a ouvidoria pública uma ferramenta de participação social? Por quê?



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal  
Diretoria de Regulação da Atenção Ambulatorial e Hospitalar  
Central de Regulação Ambulatorial

Despacho- SES/CRDF/DIRAAH/CERA

Brasília, 19 de outubro de 2023.

À SES/CRDF/OUVIDORIA

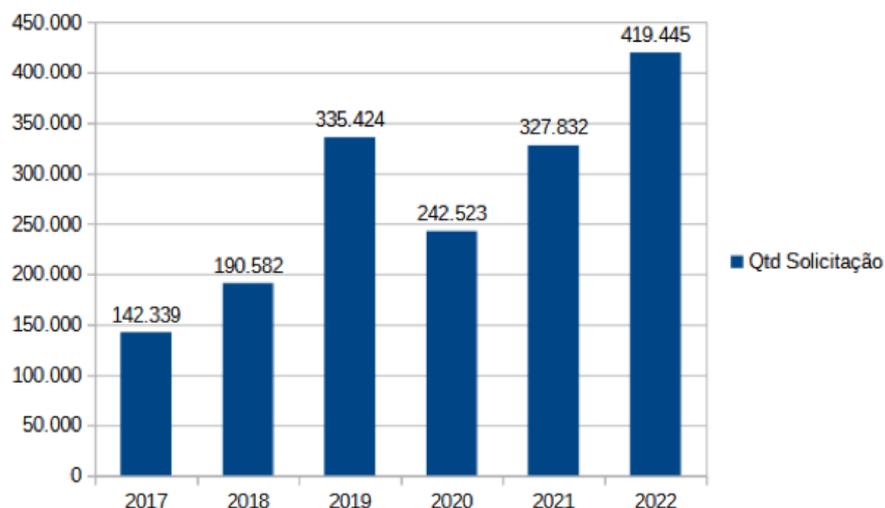
Assunto: LAI - 015944/2023 - CONSULTAS

Prezados,

Em atenção ao Protocolo (LAI-015944/2023), que requer informações sobre o motivo do aumento do número de "agendamento de consultas" ao longo do período de 2017 a 2022. Retornamos com os esclarecimentos abaixo:

- Houve ampliação dos grupos sob regulação de 2017 a 2022, conseqüentemente, no volume de solicitações inseridas na base do SISREGIII, conforme gráfico abaixo;
- Em 2018, houve descentralização da base do SISREGIII, em regiões de saúde, possibilitando autonomia e incorporação de novos grupos regulados;
- Considerando que, estamos em processo de ampliação e existem consultas não reguladas no momento, sugerimos busca em outros bancos de dados.

Gráfico 1 - Solicitações de consultas inseridas no SISREGIII de 2017 a 2022



Fonte: FERRAMENTA BI/MS 19/10/2023

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA BORGES GOULART - Matr.0182881-9, Gerente da Central de Regulação Ambulatorial**, em 24/10/2023, às 11:51, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **124929391** código CRC= **5299563E**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF  
Telefone(s):  
Sítio - [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br)

00060-00488555/2023-52

Doc. SEI/GDF 124929391



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal  
Diretoria de Atenção Secundária e Integração de Serviços  
Gerência de Serviços Ambulatoriais

Despacho- SES/SAIS/COASIS/DASIS/GESAMB

Brasília, 19 de outubro de 2023.

À Coordenação de Atenção Secundária e Integração de Serviços (Coasis),

**Assunto: Resposta à solicitação de informação - protocolo LAI-015944/ 2023**

1. A mestrandia do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da USP, Luciene Carrijo, relata no Memorando 123832359 que, ao pesquisar dados no [Painel Ouvidoria](#) e no [PORTAL DE DADOS ABERTOS DO GOVERNO DE BRASÍLIA](#), observou "que houve crescimento significativo de demandas relativas ao serviço de 'agendamento de consultas' ao longo do período de 2017 a 2022". Ou seja, ela identificou um considerável aumento do número de reclamações da comunidade do Distrito Federal em relação à marcação dos procedimentos. Deseja, assim, saber o motivo para tal fato e as medidas adotadas para mitigação deste problema.

**2. Motivo do aumento do número de demandas ao longo do período**

2.1. Não é do conhecimento desta gerência nenhum estudo que trate especificamente deste tema. Naturalmente, o aumento de reclamações está diretamente relacionado ao crescimento das filas de regulação. A formação dessas filas pode acontecer por diversos motivos, mas as causas de seu inchaço, na medida em que não há tais análises, não estão completamente esclarecidas. Durante a pandemia de COVID-19, a realização de vários procedimentos como exames, consultas, cirurgias, ficou por algum tempo suspensa; no entanto, os referenciamentos continuaram. Esse acúmulo de solicitações, junto a eventuais reduções na quantidade de profissionais da assistência, pode ser uma explicação. A Central de Regulação Ambulatorial (Cera), em sua resposta, poderá fornecer mais elementos explicativos.

**3. Quais medidas adotadas pelo órgão para mitigar o problema**

3.1. Existem medidas pontuais. Como um exemplo, podemos citar a atual construção de um grupo de trabalho sobre a melhor organização da neurologia pediátrica e de áreas afins como psicologia e saúde funcional (fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiologia). Como existem mais de 10 mil crianças aguardando atendimento, este grupo de trabalho está fazendo higienização das filas de regulação e levantando a possibilidade de nomeação de novos profissionais, por exemplo. Em uma ação mais ampliada, está em vigência a remodelagem da atenção secundária no Distrito Federal. O fortalecimento da atenção primária, a reorganização da secundária e o compartilhamento do cuidado entre os níveis de atenção, conseqüentemente traz maior resolubilidade, diminuindo as filas e as demandas para a Ouvidoria.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO CAPELA CARDOSO - Matr.1696840-9, Médico da Família e Comunidade**, em 23/10/2023, às 10:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SARA TOLENTINO FERREIRA TAVARES - Matr.0184239-0, Gerente de Serviços Ambulatoriais**, em 23/10/2023, às 10:30, conforme art.



6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA CAMARGO DE PAULA CARDOSO - Matr.1666110-9, Diretor(a) de Atenção Secundária e Integração de Serviços substituto(a)**, em 23/10/2023, às 11:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **124956574** código CRC= **362E1F50**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF  
Telefone(s):  
Sítio - [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br)

00060-00488555/2023-52

Doc. SEI/GDF 124956574



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal  
Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde

Despacho- SES/SAIS

Brasília, 24 de outubro de 2023.

À Unidade Setorial Ouvidoria

Assunto: LAI-015944/2023

1. Trata-se da manifestação 123832359 registrada no Sistema ParticipaDF, a qual solicita:

(..) Com base nos dados obtidos no <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> e no portal <http://www.dados.df.gov.br/>, observou-se que houve crescimento significativo de demandas relativas ao serviço de "agendamento de consultas" ao longo do período de 2017 a 2022. Desta forma solicito: **1 - Motivo do aumento do número de demandas ao longo do período; 2 - Quais medidas adotadas pelo órgão para mitigar o problema. (...)**

2. Em resposta ao pleito, reporta-se às informações fornecidas pela Central de Regulação Ambulatorial (CERA) em despacho 124929391 e pela Gerência de Serviços Ambulatoriais (GESAMB) em documento 124956574.



Documento assinado eletronicamente por **LARA NUNES DE FREITAS CORREA - Matr.1675286-4, Subsecretário(a) de Atenção Integral à Saúde substituto(a)**, em 24/10/2023, às 18:34, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **125347371** código CRC= **380C2C14**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF  
Telefone(s):  
Sítio - [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br)

00060-00488555/2023-52

Doc. SEI/GDF 125347371

04/09/2023, 19:45

SEI/GDF - 120802980 - Ofício



Governo do Distrito Federal  
Banco de Brasília  
Superintendência de Mobilidade  
Gerência de Produtos e Serviços de Mobilidade

O ofício nº 524/2023 - BRB/PRESI/DIAGO/SUMOB/GEPSO

Brasília-DF, 24 de agosto de 2023.

Ao Senhor

**MAURO SERGIO ALMEIDA FATURETO**

Subsecretário de Arrecadação, Gestão e Controle de Gratuidades

Secretaria do Estado de Transporte e Mobilidade

Subsecretaria de Arrecadação, Gestão e Controle de Gratuidades

SEMOB/SUACOG

Brasília-DF

Assunto: **Ouvidoria - Solicitação de Informações**

Senhor Subsecretário,

Em atenção ao Ofício nº 870/2023 - SEMOB/SUACOG (120742296), que trata da Manifestação E-SIC LAI-013523/2023 (120140030), registrada no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, na qual a cidadã LUCIENE CARRIJO solicita informações sobre o Passe Livre Estudantil, segue respostas aos questionamentos:

**1. Qual o fluxo de trabalho para concessão de passe estudantil?**

- a) Solicitação do benefício na página do Passe Livre Estudantil (disponível em mobilidade.brb.com.br/passelivre), mediante preenchimento do formulário e encaminhamento dos documentos solicitados;
- b) Análise dos dados e documentos encaminhados - realizada pela retaguarda do BRB Mobilidade;
- c) Em caso de verificação de pendência documental, é informado ao usuário por meio de sua página cadastral no Passe Livre, bem como por e-mail;
- d) Em caso de atendimento às exigências documentais e aos requisitos previstos na Lei Distrital nº 4.462/2010 e na Portaria Conjunta nº 05/2016, o cadastro é aprovado e o estudante é informado por meio de sua página cadastral no Passe Livre e por e-mail;
- e) Após a aprovação, o cadastro é encaminhado para a geração do cartão e agendamento para entrega no posto BRB Mobilidade especializado em atendimento estudantil mais próximo da residência do estudante (conforme endereço informado no cadastro). O beneficiário recebe as informações sobre agendamento em sua página cadastral e por e-mail;
- f) O cartão é disponibilizado no posto conforme data de agendamento, para que o usuário faça a retirada.

**2. Conforme Despacho - SEMOB/GAB/ASSAD (120183780), o item 2 será respondido pela Ouvidoria.**

**3. Quais foram as ações do Órgão para resolver os problemas relatados à concessão de passe estudantil?**

a) Inicialmente, cabe informar que o BRB recebeu uma delegação de operacionalizar o Sistema de Bilheteagem Automática - SBA por meio da Lei nº 6.334, de 19 de Julho de 2019. Atualmente, dentre os serviços prestados, no que tange à operacionalização, verificam-se:

- cadastro dos usuários de acordo com cada tipo de cartão: Mobilidade, Vale-Transporte, Estudantil, Especial, Criança, Funcional;
- carregamento de créditos nos cartões;
- bloqueio de cartões extraviados;
- emissão de 2ª via do cartão;
- cadastro de empresas e comercialização de créditos do vale-transporte;
- recebimento e processamento de pedidos de reembolso referentes à integração;
- atendimento às escolas, referente ao acompanhamento do benefício do Passe Livre Estudantil - PLE.

b) Dentre os principais serviços está a distribuição gratuita ao cidadão da primeira via dos cartões de acesso ao transporte público. Para cada benefício há um tipo de cartão. Os cartões de gratuidade permitem o acesso ao sistema de transporte público aos estudantes, pessoas com deficiências e doenças graves e às crianças menores de seis anos.

c) Quanto aos serviços prestados, destacamos o Passe Livre Estudantil, que é um benefício concedido aos alunos das escolas públicas e privadas de Brasília que permite aos estudantes o deslocamento gratuito no Sistema de Transporte Público do Distrito Federal.

d) O requisito para o benefício, consiste essencialmente da condição de aluno, que precisa estar matriculado em instituição de ensino do Distrito Federal reconhecida. Seguem os cursos que dão direito ao benefício:

- Ensino básico, fundamental ou médio da rede pública ou privada; ou
- Ser universitário de instituição de ensino superior com curso reconhecido pelo MEC; ou
- Curso profissionalizante da rede pública, reconhecido pela Secretaria de Educação do Distrito Federal ou pelo MEC, com carga horária igual ou superior a 200 horas; ou

04/09/2023, 19:45

SEI/GDF - 120802980 - Ofício

- Curso de línguas estrangeiras da rede pública de ensino e reconhecido pela secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal ou pelo Ministério de Educação, como por exemplo o CIL – Centro Interescolar de Línguas.

e) Observados os requisitos iniciais citados anteriormente, faz-se necessário que o aluno cumpra corretamente as etapas para o cadastramento, que consiste no preenchimento correto de informações pessoais, indicação de sua inscrição de ensino, da série, turno e etc. Além disso, é necessário o envio de documentos pessoais, comprovante de residência e comprovante de matrícula. Para aqueles que já possuem cadastro, ele deve estar atualizado. Para tanto, o estudante deve acessar o [site mobilidade.br.com.br](http://site.mobilidade.br.com.br), página do Cartão Estudantil, e preencher as informações solicitadas. Se houver alguma alteração, como mudança de escola, por exemplo, é necessário que a mesma seja informada. Importante ressaltar que é obrigatório estar matriculado em uma inscrição de ensino que, por sua vez, deve informar ao BRB o calendário acadêmico e a lista de frequência.

f) Nesse sentido, que desde que assumiu a gestão do sistema, no fim de 2019, o BRB implementou uma série de melhorias de processos, atendimento e tecnologia para oferecer um serviço de qualidade aos usuários do DF, oferecendo serviços especializados aos beneficiários do Passe Livre Estudantil.

g) O BRB digitalizou o sistema, publicou o [site mobilidade.br.com.br](http://site.mobilidade.br.com.br), criou aplicativo para smartphones, lançou central telefônica com atendimento digital que atende em horário integral, remodelou o atendimento para dar celeridade às demandas dos usuários, revitalizou os postos físicos para conforto e segurança do público, entre outras ações.

| Posto Galeria dos Estados Interno   | Posto Galeria dos Estados Externo   |
|---|---|
|   |    |
| Site BRB Mobilidade - Estudantil  | App BRB Mobilidade  |
|  |  |

h) Para garantir o adequado atendimento aos estudantes, o BRB Mobilidade atuou na digitalização do atendimento aos usuários, oferecendo, além de vasto repositório de informações no [site](http://site) do BRB Mobilidade, canais de atendimento digitais, tais como: central telefônica, e atendimento virtual, por meio de *chatbot*, disponível no canto inferior direito do [site](http://site).

i) Ainda sobre o [site mobilidade.br.com.br](http://site.mobilidade.br.com.br), são observadas as necessidades dos usuários quanto à usabilidade e funcionalidades. Nele é possível acessar mapa com a localização dos postos, perguntas e respostas frequentes e canal de atendimento digital *chatbot*, com consultas pelo *bot* 24 horas por dia, com menu específico para atendimento ao usuário do Cartão Estudantil, ou atendimento humano via *chat*, com operador da Central de Atendimento, de segunda à sexta-feira, de 07h às 19h horas

04/09/2023, 19:45

SEI/GDF - 120802980 - Ofício

j) Para atendimento presencial ao estudante, disponibilizamos os seguintes postos com serviços de atendimento especializado no Passe Livre Estudante, a saber: Galeria dos Estados, Rodoviária do Gama, Planal na e Sobradinho, BRT de Santa Maria, além das unidades de atendimento nas agências do Na Hora de Ceilândia, Riacho Fundo, Taguá e Brazlândia. Mais informações sobre os postos tais como horário de atendimentos, serviços prestados, endereço e mapa com a localização estão disponíveis em <https://mobilidade.brbr.com.br/mobilidade/mapas.html#pt>.

k) Com relação à concessão e disponibilidade do benefício, o Banco implementou equipe de monitoramento que realiza a tarefa por meio de NOC (do inglês *network operations center*, significando centro de operações de rede). O monitoramento é realizado 24 horas por dia 7 dias por semana. Eventualmente quando há qualquer tipo de situação anômala na disponibilidade dos serviços de bilhetagem são instanciados protocolos bancários de restabelecimento e correção do problema. Com isso, aferiu-se disponibilidade dos sistemas de bilhetagem superior a 99%. Ainda, neste sentido, desde o início da operacionalização do SBA pelo Banco, foi implementado laboratório de testes de sistemas e serviços da bilhetagem, visando garantir que a entrada em produção de quaisquer inovações ou atualizações, ocorram apenas posteriormente aos devidos testes e homologação necessários.

l) Para garantir a disponibilização do benefício do Passe Livre, o BRB Mobilidade tem envidado esforços para prover o adequado atendimento às demandas dos estudantes. Neste sentido houve o aumento da quantidade de funcionários nos postos que oferecem os serviços do Passe Livre Estudante e reforço da comunicação aos estudantes, com envio de notificações via SMS por exemplo. Ainda houve aumento do número de posições em nossa central de atendimento e atualização de nossos canais digitais.

m) Vale destacar que a plataforma de atendimento ao estudante, Passe Livre, pode ser acessada por meio do site [mobilidade.brbr.com.br](https://mobilidade.brbr.com.br), página Cartão Estudante, e está disponível para atendimento às demandas dos usuários do Passe Livre Estudante em tempo integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana. O sistema permite que o usuário faça seu cadastro para o benefício e consultas acerca do andamento de suas solicitações. Além disso, é possível informar troca de inscrição de ensino, solicitar 2ª via de cartão, solicitar extensão de acesso, informar troca de endereço, alterar foto, alterar contato, consultar frequência de uso e consultar processos administrativos, além de checar o status do cadastro, dados e histórico. Dada a importância dos serviços dessa plataforma, o BRB busca garantir a disponibilidade e performance do referido sistema de modo que o usuário tenha sempre o serviço *on-line*, pronto para seu atendimento.

n) O BRB tem envidado esforços para garantir adequado atendimento às demandas dos estudantes fornecendo prontamente os serviços e buscando digitalizar o atendimento para o conforto do cidadão. Quanto à assistência às inscrições de Ensino, o BRB atua contactando todo semestre aproximadamente 500 inscrições privadas, acerca de no início de cada semestre para alertar sobre os prazos para apresentar o calendário acadêmico, de modo que a informação seja configurada no sistema de gestão do Passe Livre no tempo certo e não seja causado qualquer transtorno aos alunos. Ainda, nesse ínterim, é realizado telemarketing a favor para as inscrições de Ensino que não respondem às notificações enviadas anteriormente e implementado comunicado no site BRB Mobilidade, informando a lista de inscrições com pendência de envio do calendário acadêmico.

o) Adicionalmente, informamos que as inscrições de Ensino têm à sua disposição página exclusiva no site [mobilidade.brbr.com.br](https://mobilidade.brbr.com.br), em que são disponibilizadas informações pertinentes aos seus procedimentos. Além disso, é disponibilizado canal exclusivo de atendimento na URA da central de atendimento BRB Mobilidade, (61) 3120-9500, opção 7, sendo possível atendimento humano de segunda à sexta-feira, das 07h às 19h. Vale destacar que no atendimento é disponibilizado número de protocolo. Outro importante canal de atendimento disponível às inscrições de ensino é o chatbot, que também possui menu exclusivo para atendimento aos representantes de inscrições de ensino, inclusive havendo a possibilidade de atendimento humano via chat.

p) Por fim, registramos que o BRB envida esforço contínuo para melhoria dos processos e sistemas da bilhetagem sob sua responsabilidade e realiza tempestivamente eventuais correções, bem como trabalha continuamente para a evolução das ferramentas para atuação. Além disso, conforme mencionado anteriormente atua em conformidade com as normas previstas para regular os entes do GDF, considerando ser um Banco Público, e que ainda desenvolve a operacionalização da bilhetagem conforme normas legais e as designações da SEMOB, órgão gestor do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF - STPC/DF, responsável por fiscalizar a operação de transporte e gerir o SBA.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

**FRANCISCO KELIMAR LIMA MOITA**

Gerente de Área



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO KELIMAR LIMA MOITA - Matr.0006925-2, Gerente de Área**, em 24/08/2023, às 20:27, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[https://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
 verificador=120802980 código CRC=3809D3FD.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Centro Empresarial CNC - ST SAUN Quadra 5 Lote C, Bloco C, 6º andar - Bairro Asa Norte - CEP 70040-250 - DF  
 Telefone(s): 3409-3283  
 Site - [portal.brbr.com.br](https://portal.brbr.com.br)

04/09/2023, 19:45

SEI/GDF - 120802980 - Ofício

---

00090-00016321/2023-03

Doc. SEI/GDF 120802980

## < ParticipaDF >



### Acesso à Informação

**Protocolo:** LAI-013524/2023

---

**Orgão:** SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

**Assunto:** Informação - Gestão, preservação e acesso

---

#### Dados do Pedido

**Situação:** Concluído

**Data:** 15/08/2023 18:02:54

**Email:** lucienecarrijo@yahoo.com.br

#### Descrição do Pedido:

Meu nome é Luciene Carrijo, aluna regular do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo e, visando complementar as informações da dissertação, solicito as seguintes informações: 1 - Qual o fluxo de trabalho para concessão de passe estudantil? 2 - Quais são os principais os motivos de reclamações relativo ao serviço de concessão de passe estudantil? 3 - Quais foram as ações do Órgão para resolver os problemas relativo a concessão de passe estudantil?

#### Resposta Pedido:

**Data:** 16/08/2023 18:01:33

**Unidade:** SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

**Texto:** Prezado/a, O objeto deste pedido já está sendo analisado através do pedido LAI-013523/2023, por meio do processo SEI 00090-00016321/2023-03. Desse modo, esta demanda será encerrada por duplicidade de objeto. Recomendamos que o/a requerente acompanhe a resposta a ser dada através do pedido supracitado. Atenciosamente, Ouvidoria/SEMOB

24/08/2023, 13:58

SEI/GDF - 120401996 - Despacho



Governo do Distrito Federal  
 Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal  
 Secretaria Executiva de Desenvolvimento Social  
 Subsecretaria de Assistência Social

Despacho – SEDES/SEEDS/SUBSAS

Brasília, 21 de agosto de 2023.

Ao Gabinete (GAB), para conhecimento,  
 À Ouvidoria,

Assunto: Pedido de acesso à informação - LAI-013525/2023.

1. Tratam os autos da Solicitação de Informação LAI-013525/2023 (120114578), enviada a Ouvidoria, desta Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do DF (Sedes-DF), por meio do Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no dia 15/08/2023.
2. Em atenção à solicitação supracitada, segue o Despacho– SEDES/SEEDS/SUBSAS/CPSB (120385694) a cerca das informações requisitadas, conforme segue:

Isto posto, temos a informar que, a partir de dezembro de 2022, a Secretaria implantou um novo sistema de agendamento para os atendimentos nos CRAS. Dessa forma, as vagas são liberadas diariamente (de segunda a segunda) para agendamento via site da Secretaria e/ou por meio de contato com a Central 156. Caso, o cidadão entre em contato com a Central 156 ou acesse o site da Secretaria e não tenha mais vaga para agendamento no referido dia, o cidadão é orientado a tentar novamente no dia seguinte; uma vez que as vagas são liberadas de maneira diluída, para permitir que haja vaga para agendamento todos os dias. Dessa forma, se a pessoa não tiver acesso a internet, pode fazer contato com a Central 156. E se a pessoa não tiver acesso ao telefone e somente à internet, pode agendar pelo site da SEDES. Caso não tenha acesso à internet e nem ao telefone, pode se dirigir diretamente ao CRAS e solicitar apoio para o agendamento. Destacamos ainda que do total de vagas para agendamento ofertadas pelos CRAS, 75% é disponibilizado para agendamento via Central 156 e os demais 25% para agendamento via site da Secretaria.

Destaca-se que no período de dezembro de 2020 a maio de 2022, os agendamentos eram realizados conforme pontuação de priorização para o atendimento, tendo em vista critérios de vulnerabilidade (Módulo de Registro de Demandas). E, no período de junho a novembro de 2022 houve a interrupção do agendamento e as unidades de CRAS passaram a atender as demandas espontâneas. Nesse sentido, houve um aumento significativo no volume de reclamação referente ao acesso aos CRAS no momento final do Módulo de Registro de Demandas e a transição para o atendimento da demanda espontânea.

Neste período, diversas ações foram tomadas para ampliar o atendimento a população, tais como a atuação conjunta com os Bombeiros Militares para a oferta dos atendimentos vinculados ao Cadastro Único, parceria com a Defensoria Pública para concessão de suporte logístico e espaço físico à equipe do CRAS Móvel e a implantação do novo agendamento nos CRAS. Ainda, foram realizadas ações concentradas aos sábados em diversas unidades. Também foi celebrado Termo de Colaboração com a Organização da Sociedade Civil (OSC) Mãos Solidárias, visando o atendimento para inscrição e atualização dos dados do Cadastro Único. Por último, houve ainda a nomeação de novos servidores aprovados no último concurso da Sedes.

24/08/2023, 13:58

SEI/GDF - 120401996 - Despacho

3. Ante o exposto, e por não haver outras providências a serem adotadas, encaminho os autos ao conhecimento desta Ouvidoria, e encerramos o presente processo.



Documento assinado eletronicamente por **CORACY COELHO CHAVANTE - Matr.0279182-x, Subsecretário(a) de Assistência Social**, em 24/08/2023, às 05:42, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **120401996** código CRC= **FAB6D064**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SEPN Quadra 515 Lote 02 Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.770-502 - DF  
Telefone(s): 3773-7248  
Site - [www.sedes.df.gov.br](http://www.sedes.df.gov.br)

00431-00016365/2023-35

Doc. SEI/GDF 120401996

06/11/2024, 09:01

SEI/GDF - 152534529 - Memorando



Govorno do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito  
Federal  
Ouvidoria

Memorando Nº 673/2024 - DF-LEGAL/OUV

Brasília-DF, 01 de outubro de 2024.

À Diretoria de Planejamento, Modernização e Valorização do Servidor (DIMOV),

Assunto: Pedido de Informação, LAI-018308/2024

Senhor(a) Diretor(a),

O presente processo trata do pedido de informação feito pelo(a) cidadão(a) LUCIENE CARRIJO, em conformidade com a **Lei de Acesso à Informação no Distrito Federal nº 4.990/2012(LAI), regulamentada pelo Decreto nº 34.276/2013 e de acordo com o Memorando Circular Nº 3/2024 - DF-LEGAL/OUV (133693967)**. A manifestação foi registrada no Sistema de Informações ao Cidadão SIC -DF nº LAI-018308/2024 (152533812), nos seguintes termos:

"Solicito acesso ao planejamento estratégico da AGEFIS no período de 2012 a 2019; e do DF Legal no período de 2019 a 2022."

Dado adicional:

**E-mail:** lucienecarrijo@yahoo.com.br**Telefone:** (61)98517-1919

Solicitamos que a informação seja disponibilizada ao cidadão, desde que esteja em conformidade com a Lei **4.990/2012(LAI)**. Caso haja dados que **permitam iden ficar uma pessoa**, que não seja a própria parte interessada do pedido, essas informações devem ser tarjadas.

**Resaltamos que o conteúdo do relato assim como os dados do solicitante devem ser man dos em sigilo, conforme disposto no ar go 23 do Decreto nº 36.462/ 2015 e nos colocamos a disposição para qualquer esdarecimento adicional.**

Alertamos quanto ao prazo definido no art. 15 da Lei 4.990/2012 - LAI , que dispõe: "O órgão ou a en dade do Poder Público deve autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, na forma disposta no caput, o órgão ou a en dade que receber o pedido deve, em prazo não superior a

06/11/2024, 09:01

SEI/GDF - 152534529 - Memorando

vinte dias:

I - comunicar a data, o local e o modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - comunicar que não possui a informação solicitada e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação."

Por fim, destacamos que recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei de Acesso à Informação, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa, podem gerar para fins do disposto na Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011, infrações administrativas e responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto na Lei Federal nº 1.017, de 10 de abril de 1950 e na Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992.

Cientes do atendimento e da celeridade desta solicitação, agradecemos antecipadamente.

**Prazo máximo para atendimento: 21/10/2024**

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE VARGAS FERREIRA - Matr.0040698-8, Auditor(a) Fiscal de Atividades Urbanas**, em 01/10/2024, às 16:44, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=152534529)  
verificador= **152534529** código CRC= **B6433B1F**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SIA TRECHO 03 LOTES 1545/1555 - Torre A - sala 403 - Bairro SIA - CEP 71200-039 - DF  
Telefone(s): 3961-5105  
Sítio - [www.dflegal.df.gov.br](http://www.dflegal.df.gov.br)

04017-00038989/2024-63

Doc. SEI/GDF 152534529

| Descrição do Pedido   | Resposta  |
|---|---|
| <p>1 - Quais os índices utilizados pela Ouvidoria-Geral do DF ao que tange a mensuração dos serviços prestados?</p>   | <p>A Pesquisa de Satisfação possui 6 (seis) indicadores, cujos dados podem ser consultados livremente via site <a href="http://www.painel.ouv.df.gov.br">www.painel.ouv.df.gov.br</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendação</li> <li>• Resolutividade</li> <li>• Satisfação com o serviço de ouvidoria</li> <li>• Satisfação com o atendimento</li> <li>• Satisfação com o sistema</li> <li>• Satisfação com a resposta</li> </ul>  |
| <p>2 - Quais as justificativas para a criação dos índices?</p>  | <p>Melhorar o serviço de ouvidoria para torná-lo o mais reconhecido processo de participação social espontânea e confiável, a partir da avaliação quanto da utilização do sistema de ouvidoria e dos próprios usuários do sistema a outros cidadãos. Tal confiabilidade no sistema de ouvidoria validado pelos próprios cidadãos, reforçará a importância do uso das informações de ouvidoria como fator agregador de valor aos processos decisórios dos órgãos e entidades do Distrito Federal.</p>  |
| <p>3 - Quais os métodos utilizados para definição dos índices?</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação com a resposta: <math>S = (\text{n}^\circ \text{ de respostas "satisfeito"} / \text{n}^\circ \text{ total de manifestações respondidas}) \times 100\%</math></li> <li>• Resolutividade: <math>R = [(\sum \text{Manifestações Resolvida}) / (\sum \text{Manifestações Resolvida} + \sum \text{Manifestações Não Resolvida})] \times 100</math></li> <li>• Satisfação com o serviço de ouvidoria: <math>S = (\text{média dos indicadores Satisfação com o atendimento, Satisfação com o sistema e Satisfação com a resposta})</math></li> <li>• Recomendação: <math>R = ((\text{total de manifestações com a resposta "recomenda"}) / (\text{total de manifestações com a resposta "recomenda"} + \text{total de manifestações com a resposta "não recomenda"})) \times 100</math></li> </ul>   |
| <p>4 - Especificamente sobre o índice de "resolutividade": ao pesquisar o conceito me deparei com a definição dada pelo governo federal que dispõe que tal índice demonstra a relação entre demandas registradas e demandas atendidas. Ainda segundo o governo federal, esse índice é medido pela pesquisa de satisfação, onde o cidadão informa se a solicitação foi atendida ou não. Esse é o mesmo conceito adotado pela Ouvidoria-Geral do DF? Respostas às demandas fora do prazo impactam neste índice?</p> | <p>Na ouvidoria do Distrito Federal é o próprio demandante que finaliza seu protocolo informando se a demanda foi resolvida ou não resolvida. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços e diretamente no sistema (auto-atendimento). Trata-se de um indicador dinâmico, que avalia a capacidade de entrega e/ou atendimento do órgão. é influenciado pela expectativa inicial do cidadão, pelo prazo de atendimento e pelo atendimento em si. Assim, depende do desempenho das unidades de governança de serviços e das decisões de gestão, cabendo à ouvidoria a interface com o cidadão e a identificação de pontos de melhoria a partir das demandas registradas. Por extrapolar a capacidade de atuação da ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da ouvidoria.</p> |
| <p>5 - Acesso ao conteúdo dos relatórios anuais dos anos de 2012 a 2014.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Anual OGDF 2012 (111756550)</li> <li>• Relatório Anual OGDF 2013 (111755923)</li> <li>• Relatório Anual OGDF 2014 (111757463)</li> </ul>   |
| <p>6 - Existe uma pequena discrepância entre os dados dos relatórios e os apresentados pelo Painel Ouvidoria. Qual a justificativa?</p>   | <p>Faz-se necessário especificar qual é a discrepância existente. Para justificar uma possível "discrepância", informar o relatório (ano) e o local do relatório ou do Painel.</p>  |
|   | <p>Se possuir o número e a senha obtida no momento do registro da sua manifestação no período de 2012 a 2016, acesse o link <a href="http://www.ouvidoriageral.df.gov.br/tag/ConsultaManif.dil/EXEC,Sistema">http://www.ouvidoriageral.df.gov.br/tag/ConsultaManif.dil/EXEC,Sistema</a> de</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>7 - Acesso aos dados de registro das demandas relativos aos anos de 2012 a 2016 (período anterior a implantação do sistema OUV-DF), no mesmo molde do oferecido pelo portal de dados abertos do DF</p> | <p>Ouvidoria e Gestão Pública - TAG, precursor do atual sistema Participa DF e obtenha os dados.</p> <p>Se a informação for sobre dados gerais de ouvidoria, solicitamos especificar sobre quais dados gostaria de ter acesso uma vez que nem todos os dados são públicos, como por exemplo dados pessoais dos usuários.</p> <p>Neste caso, para geração de informações de base de dados desativada, que demande tempo da área de tecnologia da informação, será necessário o <b>pagamento de taxa de expediente.</b></p> |
|---|---|

Resta esclarecer que somente em 2017 foi implementada a Pesquisa de Satisfação no sistema da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Assim, todos os dados de indicadores existentes já estão disponíveis para consulta e pesquisa no Painele de Ouvidoria ([www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)).

Atenciosamente

Ana Cristina da Conceição Leão  
Diretora de Inteligência em Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **ANA CRISTINA DA CONCEIÇÃO LEÃO - Matr.0280867-6, Diretor(a) de Inteligência em Ouvidoria**, em 04/05/2023, às 11:05, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&i\\_d\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&i_d_orgao_acesso_externo=0)  
verificador=**111748366** código CRC=**F7660EB3**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti, 12º ao 14º andar - Bairro Zona Cívica Administrativa - CEP 70075-900 - DF

00480-00002230/2023-34

Doc. SEI/GDF 111748366

06/11/2024, 09:03

SEI/GDF - 153919938 - Despacho



Governo do Distrito Federal  
 Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal  
 Subsecretaria de Administração Geral  
 Diretoria de Planejamento, Modernização e Valorização do Servidor

Despacho – DF-LEGAL/SUAG/DIMOV

Brasília, 17 de outubro de 2024.

à Ouvidoria,

Assunto: Planejamento Estratégico

1. Em resposta à manifestação SEI nº (152533812) e Memorando Nº 673/2024 - DF-LEGAL/OUV SEI nº (152534529), segue abaixo descrito os documentos que temos disponíveis:
2. Planejamento Estratégico 2010-2015 ,documento SEI (153918593);
3. Planejamento Estratégico 2020-2023, documento SEI (153918985) e (153919213);
4. Planejamento estratégico 2024-2027, ( [Link para o Planejamento Estratégico Institucional 2024-2027 da DF Legal](#)).
5. Informamos que os documentos que temos disponíveis relacionados à temática solicitada são esses.



Documento assinado eletronicamente por **LUZIANO SILVESTRE DA SILVA - Matr.0276206-4, Diretor(a) de Planejamento, Modernização e Valorização do Servidor**, em 17/10/2024, às 10:24, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
 verificador= **153919938** código CRC= **45988223**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
 SIA TRECHO 03 LOTE 1545 - TORRE A - 4º andar - Bairro SIA - CEP 71200-039 - DF  
 Telefone(s): 3961-5118  
 Site - [www.dflegal.df.gov.br](http://www.dflegal.df.gov.br)

04017-00038989/2024-63

Doc. SEI/GDF 153919938

19/02/2025, 17:03

E-mail de Universidade de São Paulo - Entrevista com a Ouvidoria da SES-DF - Mestrado USP



Luciene Carrijo &lt;luciene.carrijo@usp.br&gt;

---

**Entrevista com a Ouvidoria da SES-DF - Mestrado USP**

3 mensagens

---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: ouvidoria@saude.df.gov.br

17 de outubro de 2024 às 10:23

Bom dia Sr. Thyerys, Encaminho o link para nossa reunião amanhã às 15h, conforme conversamos por telefone.

Link da videochamada: <https://meet.google.com/fkd-wndd-rbq> A entrevista abordará o fluxo da atividade e metodologia de trabalho adotada pela ouvidoria da SES, os resultados alcançados no período compreendido entre 2017 a 2022 e a contribuição da Ouvidoria no planejamento estratégico e na políticas públicas. Creio que nossa conversa leve aproximadamente 1h. Novamente agradeço a oportunidade de conversarmos sobre a ouvidoria e pela sua disposição em contribuir com a academia e o desenvolvimento científico. Atenciosamente, Luciene Carrijo Mestranda EACH/USP Orientanda da Prof. Dra. Cecília Olivieri

---

**Ouvidoria** <ouvidoria@saude.df.gov.br>  
Para: Luciene Carrijo <luciene.carrijo@usp.br>

23 de outubro de 2024 às 11:21

Bom dia, Luciene!

Informamos que não foi possível que o Ouvidor participasse da reunião do dia 17/10/2024, porém temos disponível o período vespertino do dia 24/10/2024 e/ou manhã e tarde do dia 25/10/2024.

Por gentileza, verifique qual o melhor horário e nos dê um retorno.

Atenciosamente,

Unidade Setorial Ouvidoria - OUVIDORIA/CONT/SES/DF  
Endereço: Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN) – 701 Norte – Via W5 Norte,  
lote D, Edifício PO 700 - 2º andar, CEP: 70.719-040  
Telefone: 61 3449-4054

---

De: Luciene Carrijo <luciene.carrijo@usp.br>  
Enviado: quinta-feira, 17 de outubro de 2024 10:23:30  
Para: Ouvidoria  
Assunto: Entrevista com a Ouvidoria da SES-DF - Mestrado USP  
[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**Luciene Carrijo** <luciene.carrijo@usp.br>  
Para: Ouvidoria <ouvidoria@saude.df.gov.br>

28 de outubro de 2024 às 18:02

Boa tarde!

Desculpa a ausência de resposta. Estava envolvida com questões acadêmicas e não abri o e-mail. Quais datas ele tem disponível?

Luciene Carrijo  
Mestranda EACH/USP  
Orientada da Prof. Dra. Cecília Olivieri  
ORCID: <http://orcid.org/0009-0001-2499-1916>  
[Texto das mensagens anteriores oculto]

## APÊNDICES

### I – Atos Normativos

| Ato Normativo                          | Ementa   | DODF  | Palavra-chave   |
|--|--|---|---|
| <b>Lei Federal nº 217/1948</b>         | <b>Lei Federal nº 217, de 15 de janeiro de 1948</b> - Lei Orgânica do Distrito Federal.  | DOU, de 22 de janeiro de 1948, retificado em 22 de janeiro de 1948 e 23 de janeiro de 1948. | Prefeito, nomeação, câmara eleita.  |
| <b>Lei Federal nº 3.751/1960</b>       | <b>Lei Federal nº 3.751, de 13 de abril de 1960</b> - Dispõe sobre a organização administrativa do Distrito Federal.   | DOU de 13 de abril de 1960, retificado em 03 de junho de 1960.                              | Organização do Distrito Federal, mudança da Capital.  |
| <b>Decreto nº 5/1960</b>               | <b>Decreto nº 5, de 1º de junho de 1960</b> - Aprova a tabela de estrutura geral de organização da Prefeitura do Distrito Federal.   | DPDF nº 04, de 20 de junho de 1960.   | Serviço de comunicações e arquivo.  |
| <b>Decreto nº 43/1961</b>              | <b>Decreto nº 43, de 28 de março de 1961</b> - O Prefeito do Distrito Federal, considerando a necessidade de dar a Prefeitura do Distrito Federal uma estrutura administrativa lógica e condizente com as reais necessidades da administração. | DOU, seção I, parte I, de 29 de março de 1961.  | Estrutura administrativa, Serviço de Relações Públicas, Setor de Queixas e Reclamações.         |
| <b>Decreto nº 50/1961</b>              | <b>Decreto nº 50, de maio de 1961</b> - Dá estrutura, define as atribuições e estabelece o modo de funcionamento do Gabinete do Prefeito.  | DOU nº 103, de 09 de maio de 1961.  | Estrutura administrativa, Serviço de Relações Públicas, Setor de Queixas e Reclamações.         |
| <b>Decreto Distrital nº 8.445/1985</b> | <b>Decreto Distrital nº 8.445, de 12 de fevereiro de 1985</b> - Aprova a Sistemática e Cadastramento e Atualização das Informações no Sistema de Atendimento ao Cidadão.   | Nº 30, de 12 de fevereiro de 1985.  | Sistemática e Cadastramento e Atualização das Informações no Sistema de Atendimento ao Cidadão. |
| <b>Portaria nº 02/1985</b>             | <b>Portaria nº 02, de 12 de fevereiro de 1985</b> - Regulamenta a Sistemática de Cadastramento e Atualização do Sistema de Atendimento ao Cidadão - SIACI, no Distrito Federal.  | Nº 30, de 12 de fevereiro de 1985.  | Sistema de atendimento ao cidadão, SIACI.   |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF   | Palavra-chave   |
|---|--|--|---|
| <b>Lei Distrital nº 49/1989</b>         | Lei Distrital nº 49, de 25 de outubro de 1989 - Altera a estrutura da Administração do Distrito Federal, extingue órgãos e dá outras providências.   | Nº 204, de 26 de outubro de 1989.  | Estrutura administrativa, Secretaria de Comunicação Social.   |
| <b>Decreto Distrital nº 11.922/1989</b> | <b>Decreto Distrital nº 11.922, de 25 de outubro de 1989</b> - Regula competência e atribuições, a nível da Administração Direta e Indireta, até a implantação definitiva de dispositivos organizacionais determinados pela Lei nº 49, de 25 de outubro de 1989. | Nº 213, de 09 de novembro de 1989, republicado no DODF nº 204, de 26 de outubro de 1989. | Competências, atribuições.  |
| <b>Decreto Distrital nº 16.620/1995</b> | <b>Decreto Distrital nº 16.620, de 17 de julho de 1995</b> - Cria a Comissão Especial de Direitos Humanos e Cidadania do Governo do Distrito Federal, fixa a sua competência e dá outras providências.   | Nº 137, de 18 de julho de 1995.  | Direitos humanos, cidadania, denúncia, movimentos sociais, organizações não-governamentais, dados, informações. |
| <b>Lei Distrital nº 895/1995</b>        | <b>Lei Distrital nº 895, de 01 de agosto de 1995</b> . Dispõe sobre as diretrizes orçamentárias para o exercício de 1996 e dá outras providências.   | Nº 148, de 02 de agosto de 1995.   | Plano plurianual - PPA.   |
| <b>Decreto Distrital nº 18.233/1997</b> | <b>Decreto Distrital nº 18.233, de 07 de maio de 1997</b> - Cria no âmbito do Distrito Federal Grupo de Ouvidores Públicos do Governo do Distrito Federal, e dá outras providências.   | Nº 86, de 08 de maio de 1997.  | Grupo de Ouvidores Públicos do Governo do Distrito Federal, GROUV/DF, cidadão, cidadania.                       |
| <b>Portaria de 31 de março de 1998</b>  | <b>Portaria de 31 de março de 1998</b> - homologar o Regimento Interno do Grupo de Ouvidores Públicos do Governo do Distrito Federal GROUV/DF.   | Nº 62, de 01 de abril de 1998.   | Grupo de Ouvidores Públicos do Governo do Distrito Federal, GROUV/DF, cidadão, cidadania.                       |
| <b>Lei Distrital nº 1.986/1998</b>      | <b>Lei Distrital nº 1.986, de 26 de junho de 1998</b> - Autoriza o Poder Executivo a implantar sistema de ouvidoria pública em todas as Regiões Administrativas do Distrito Federal.   | Nº 147, de 05 de agosto de 1998.   | Sistema de ouvidoria, 24 horas por dia.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave  |
|---|---|---|--|
| <b>Decreto Distrital nº 19.562/1998</b> | <b>Decreto Distrital nº 19.562, de 04 de setembro de 1998</b> - Institui a comissão responsável pela implantação do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão/ Praça do Cidadão e dá outras providências.       | Nº 170 de 08 de setembro de 1998.   | Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão, Pronto Atendimento ao Cidadão, PACI.                  |
| <b>Lei Distrital nº 2.290/1999</b>      | <b>Lei Distrital nº 2.290, de 21 de janeiro de 1999</b> - Altera a estrutura organizacional do Governo do Distrito Federal.   | Nº 16, de 22 de janeiro de 1999.  | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 20.129/1999</b> | <b>Decreto Distrital nº 20.129, de 31 de março de 1999</b> - Altera o nome do Sistema integrado de Atendimento ao Cidadão/Praça do Cidadão e dá outras providências.  | Nº 63, de 01 de abril de 1999.  | Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão, Pronto Atendimento ao Cidadão, PACI.                  |
| <b>Decreto Distrital nº 20.139/1999</b> | <b>Decreto Distrital nº 20.139, de 12 de abril de 1999</b> - Regulamenta o art. 3º, da Lei nº 2.290, de 21 de janeiro de 1999, na parte referente à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências. | Nº 70, de 13 de abril de 1999.  | Competências, atribuições, Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, melhorias dos serviços públicos.   |
| <b>Decreto Distrital nº 20.974/2000</b> | <b>Decreto Distrital nº 20.974, de 26 de janeiro de 2000</b> - Aprova regimento interno que especifica.   | Nº 24, de 03 de fevereiro de 2000, republicado no DODF nº 19, de 27 de janeiro de 2000. | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Lei Distrital nº 2.545/2000</b>      | <b>Lei Distrital nº 2.545, de 28 de abril de 2000</b> - Dispõe sobre a proteção de documentos de arquivos públicos.   | Nº 86, de 08 de maio de 2000.   | Lei de arquivo; acesso a informação, documento público; proteção de documentos; arquivos públicos. |
| <b>Decreto Distrital nº 21.170/2000</b> | <b>Decreto Distrital nº 21.170, de 05 de maio de 2000</b> - Dispõe sobre a reestruturação administrativa do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 87, de 09 de maio de 2000.   | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, cidadão.  |
| <b>Decreto Distrital nº 21.599/2000</b> | <b>Decreto Distrital nº 21.599, de 05 de outubro de 2000</b> - Dispõe sobre a estrutura orgânica da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa.  | Nº 193, de 06 de 3 outubro, republicado no DODF nº 210, de 01 de novembro de 2000.      | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 22.077/2001</b> | <b>Decreto Distrital nº 22.077, de 12 de abril de 2001</b> - Transfere para o Gabinete do Governador a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 72, de 16 de abril de 2001.  | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                               | Palavra-chave  |
|---|---|------------------------------------|--|
| <b>Decreto Distrital nº 22.125/2001</b> | <b>Decreto Distrital nº 22.125, de 11 de maio de 2001</b> - Institui o Na Hora - Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal, e dá outras providências.               | Nº 91, de 14 de maio de 2001.      | Na Hora - Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão.  |
| <b>Portaria nº 1/2001</b>               | <b>Portaria nº 01, de 05 de julho de 2001</b> - Determina o prazo de 10 dias a formalização pelo(a) Reclamante, de sua denuncia, e juntada de documentos.   | Nº 130, de 09 de julho de 2001.    | Reclamante, denúncia, prazo.   |
| <b>Lei Distrital nº 2.958/2002</b>      | <b>Lei Distrital nº 2.958, de 26 de abril de 2002</b> - Institui o Fundo de Melhoria da Gestão Pública da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa do Distrito Federal - PRO-GESTÃO.           | Nº 83, de 03 de maio de 2002.      | Fundo de Melhoria da Gestão Pública, PRO-GESTÃO.   |
| <b>Decreto Distrital nº 23.032/2002</b> | <b>Decreto Distrital nº 23.032, de 17 de junho de 2002</b> - Altera o Decreto Distrital nº 21.599, de 05 de outubro de 2000.  | Nº 114, de 18 de junho de 2002.    | Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 23.069/2002</b> | <b>Decreto Distrital nº 23.069, de 28 de junho de 2002</b> - Aprova o Regimento Interno do Conselho de Administração do Fundo de Melhoria da Gestão Pública - PRO-GESTÃO.                           | Nº 123, de 01 de julho de 2002.    | Regimento Interno, Conselho de Administração, fundo de melhoria da gestão pública - PRO-GESTÃO.  |
| <b>Lei Distrital nº 3.105/2002</b>      | <b>Lei Distrital nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002</b> - Cria a Corregedoria-Geral do Distrito Federal e institui o Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Distrito Federal.              | Nº 250, de 30 de dezembro de 2002. | Ouvidoria, Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal, SICA0.                                      |
| <b>Decreto Distrital nº 23.531/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 23.531, de 10 de janeiro de 2003</b> - Dispõe sobre o Programa de Melhoria do Atendimento ao Cidadão – DF CIDADÃO, no âmbito do Distrito Federal, e dá outras providências. | Nº 09, de 13 de janeiro de 2003.   | Atendimento ao cidadão, central única de atendimento telefônico, serviço de atendimento imediato ao cidadão, NA HORA, acesso a informação. |
| <b>Decreto Distrital nº 23.602/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 23.602, de 12 de fevereiro de 2003</b> - Dispõe sobre o Regimento Interno da Corregedoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.                               | Nº 32 de 13 de fevereiro de 2003.  | Ouvidoria.   |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF                              | Palavra-chave  |
|---|--|-----------------------------------|--|
| <b>Portaria nº 34/2003</b>              | <b>Portaria nº 34, de 27 de fevereiro de 2003 -</b><br>Constituir Grupo de Trabalho coordenado pelos representantes da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa e da Secretaria de Comunicação Social, para apresentar projeto de padronização do atendimento prestado à população, via central telefônica por meio de número único de acesso gratuito e integração de todas as atuais centrais de atendimento. | Nº 47, de 10 de março de 2003.    | Secretaria de Estado de Gestão Administrativa, Secretaria de Comunicação Social, padronização de atendimento, central telefônica, acesso gratuito. |
| <b>Decreto Distrital nº 23.700/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 23.700, de 02 de abril de 2003 -</b><br>Altera a composição do Conselho de Administração do Fundo de Melhoria da Gestão Pública.   | Nº 65, de 03 de abril de 2003.    | Conselho de Administração do Fundo de Melhoria da Gestão Pública.  |
| <b>Lei Distrital nº 3.163/2003</b>      | <b>Lei Distrital nº 3.163, de 03 de julho de 2003 -</b> Altera a Lei nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002, que institui o Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal – SICAO e o Sistema de Planejamento, Orçamento e Administração Financeira, Contábil e Patrimonial do Poder Executivo do Distrito Federal – SIPOA, e dá outras providências.                              | Nº 127, de 04 de julho de 2003.   | Ouvidoria, Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal, SICAO.  |
| <b>Decreto Distrital nº 23.965/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 23.965, de 07 de agosto de 2003 -</b><br>Altera o Regimento Interno da Corregedoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 151, de 07 de agosto de 2003.  | Ouvidoria.   |
| <b>Decreto Distrital nº 24.110/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.110, de 01 de outubro de 2003 -</b><br>Dispõe sobre a implantação da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal - Central 156 e dá outras providências.   | Nº 191, de 02 de outubro de 2003. | Central de Atendimento ao Cidadão, 156.  |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                               | Palavra-chave   |
|---|---|------------------------------------|---|
| <b>Portaria nº 287/2003</b>             | <b>Portaria nº 287, de 30 de outubro de 2003</b> - Fica criado o Comitê Consultivo da Central Única de Atendimento Telefônico do Distrito Federal - Central 156.  | Nº 212, de 03 de novembro de 2003. | Secretaria de Estado de Gestão Administrativa, Corregedoria-Geral do Distrito Federal, Central 156, CODEPLAN.   |
| <b>Portaria nº 288/2003</b>             | <b>Portaria nº 288, de 30 de outubro de 2003</b> - Fica implantado, a partir de 3 de novembro de 2003, o acesso telefônico gratuito à Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal - Central 156, criada pelo Decreto Distrital nº 24.110, de 1º de outubro de 2003 | Nº 212, de 03 de novembro de 2003. | Gratuito, Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal, Central 156.  |
| <b>Decreto Distrital nº 24.190/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.190, de 04 de novembro de 2003</b> - Cria o Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal – E-GDF e dá outras providências.   | Nº 214, de 05 de novembro de 2003. | Acesso a informação.  |
| <b>Portaria nº 09/2003</b>              | <b>Portaria nº 09, de 06 de novembro de 2003</b> - Dispor sobre a instalação e funcionamento das Câmaras Setoriais na estrutura da Corregedoria, da Controladoria e da Ouvidoria da Corregedoria-Geral do Distrito Federal.   | Nº 217, de 10 de novembro de 2003. | Ouvidoria, Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal. SICAO, Comissão de Coordenação de Correição, Auditoria e Ouvidoria, CCCAO. |
| <b>Decreto Distrital nº 24.205/2003</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.205, de 10 de novembro de 2003</b> - Regulamenta a Lei nº 2.545, de 28 de abril de 2000, que dispõe sobre a proteção de documentos de arquivos públicos.   | Nº 218, de 11 de novembro de 2003. | Acesso a informação, documento público; proteção de documentos; arquivos públicos.  |
| <b>Decreto Distrital nº 24.387/2004</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.387, de 26 de janeiro de 2004</b> - Cria os portais vinculados ao Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal – E-GDF e dá outras providências.   | Nº 18, de 27 de janeiro de 2004.   | Acesso a informação.  |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                            | Palavra-chave   |
|---|---|---------------------------------|---|
| <b>Decreto Distrital nº 24.469/2004</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.469, de 18 de março de 2004</b> - Cria o Comitê Gestor dos Portais Vinculados ao Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal – E-GDF, estabelece sua estrutura de gestão e dá outras providências.  | Nº 54, de 19 de março de 2004.  | Acesso a informação, serviços de informação.  |
| <b>Decreto Distrital nº 24.516/2004</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.516, de 02 de abril de 2004</b> - Aprova o Regimento Interno da Corregedoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 77, de 26 de abril de 2004.  | Ouvidoria.  |
| <b>Decreto Distrital nº 24.582/2004</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.582, de 11 de maio de 2004</b> - Aprova o Regimento Interno da Corregedoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 89, de 12 de maio de 2004.   | Ouvidoria.  |
| <b>Portaria nº 27/2004</b>              | <b>Portaria nº 27, 18 de maio de 2004</b> - Fica aprovado o Regimento Interno da Câmara Setorial de Ouvidoria, na forma do documento em anexo.  | Nº 94, de 19 de maio de 2004.   | Ouvidoria, comitê de ouvidoria, Comissão de Coordenação de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal, CCCAO.  |
| <b>Portaria nº 32/2004</b>              | <b>Portaria nº 32, de 08 de junho de 2004</b> - Implantar a partir de 8 de junho de 2004 o Sistema de Ouvidoria e Informações em ambiente WEB - SOI WEB, ferramenta do Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal – SICAO, para registro e acompanhamento das demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal. | Nº 109, de 09 de junho de 2004. | Central de Atendimento ao Cidadão, 156, Sistema de Ouvidoria e Informações em ambiente WEB, SOI WEB, Sistema de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal, SICAO. |
| <b>Portaria nº 36/2004</b>              | <b>Portaria nº 36, de 22 de junho de 2004</b> - Aprovar o Regimento Interno da Comissão de Coordenação de Correição, Auditoria e Ouvidoria - CCCAO, criada pelo art. 4º do Decreto Distrital nº 23.965, de 7 de agosto de 2003, na forma do Anexo a esta Portaria.  | Nº 121, de 28 de junho de 2004. | Comissão de Coordenação de Correição, Auditoria e Ouvidoria, CCCAO.   |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF                               | Palavra-chave  |
|---|--|------------------------------------|--|
| <b>Portaria nº 39/2004</b>              | <b>Portaria nº 39, de 05 de agosto de 2004</b> - Estabelece prazos para resposta ao cidadão acerca das demandas acolhidas pela rede de Ouvidorias.   | Nº 150, de 06 de agosto de 2004.   | Ouvidoria, Sistema de Ouvidoria e Informações em Ambiente WEB, SOI WEB.  |
| <b>Decreto Distrital nº 24.917/2004</b> | <b>Decreto Distrital nº 24.917, de 19 de agosto de 2004</b> - Aprova o Regimento Interno do Comitê Gestor dos Portais Vinculados ao Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal E-GDF.            | Nº 160, de 20 de agosto de 2004.   | Acesso a informação, serviços de informação.   |
| <b>Decreto Distrital nº 25.003/2004</b> | <b>Decreto Distrital nº 25.003, de 31 de agosto de 2004</b> - Institui a padronização dos sítios institucionais dos órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal e dá outras providências.     | Nº 168, de 01 de setembro de 2004. | Acesso a informação.   |
| <b>Portaria nº 48/2004</b>              | <b>Portaria nº 48, de 19 de outubro de 2004</b> - Excluir o inciso III, renumerando o inciso IV, do art. 5º da Portaria nº 32, de 8 de junho de 2004.  | Nº 202, de 21 de outubro de 2004.  | Sistema de Ouvidoria e Informações em ambiente WEB, SOI WEB, SICAO, Central 156.   |
| <b>Decreto Distrital nº 25.950/2005</b> | <b>Decreto Distrital nº 25.950, de 21 de junho de 2005</b> - Dispõe sobre a criação do Conselho de Qualidade de Gestão e do Atendimento do Distrito Federal, e dá outras providências.   | Nº 116, de 22 de junho de 2005.    | Conselho de Qualidade de Gestão e do Atendimento do Distrito Federal, sugestão, cidadão, transparência, controle social, atendimento ao cidadão. |
| <b>Decreto Distrital nº 25.957/2005</b> | <b>Decreto Distrital nº 25.957, de 21 de junho de 2005</b> - Institui o Programa de Qualidade do Atendimento - PQA, no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal, e dá outras providências. | Nº 116, de 22 de junho de 2005.    | Programa de Qualidade do Atendimento, PQA, cidadão.  |
| <b>Decreto Distrital nº 26.399/2005</b> | <b>Decreto Distrital nº 26.399, de 25 de novembro de 2005</b> - Altera a denominação do Programa de Qualidade da Gestão e da Rede de Melhoria do Atendimento ao Cidadão e dá outras providências.                              | Nº 224, de 28 de novembro de 2005. | Programa de Qualidade de Gestão e do Atendimento, PQGA, cidadão.   |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF  | Palavra-chave  |
|---|--|---|--|
| <b>Portaria nº 108/2006</b>             | <b>Portaria nº 108, de 02 de maio de 2006</b> - Divulgar as bases conceituais relativas à concepção do Programa de Qualidade da Gestão e do Atendimento.   | Nº 83, de 03 de maio de 2006.   | Programa de Qualidade de Gestão e do Atendimento, PQGA, cidadão.   |
| <b>Portaria nº 114/2006</b>             | <b>Portaria nº 114, de 10 de maio de 2006</b> - Instituir o Comitê Central de Interlocução do Programa de Qualidade da Gestão e do Atendimento, composto por representantes da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa e dos órgãos adesos ao Programa, com a finalidade de catalisar as ações dos Núcleos Setoriais, desenvolvendo a parceria e a troca de informações entre todos os envolvidos. | Nº 89, de 11 de maio de 2006.   | Instituir o Comitê Central de Interlocução do Programa de Qualidade da Gestão e do Atendimento, Programa de Qualidade da Gestão e do Atendimento, PQGA, Secretaria de Estado de Gestão Administrativa. |
| <b>Portaria Conjunta nº 18/2006</b>     | <b>Portaria Conjunta SEC/SGA nº 18, de 23 de maio de 2006</b> - Estabelece procedimentos para o recolhimento de documentos arquivísticos dos órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal ao Arquivo Público do Distrito Federal.   | Nº 99, de 25 de maio de 2006.   | Acesso a informação, documento público; proteção de documentos; arquivos públicos; recolhimento de documento público.  |
| <b>Decreto Distrital nº 27.591/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.591, de 1º de janeiro de 2007</b> - Dispõe sobre a estruturação administrativa do Governo do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 01, de 1º de agosto de 2007, republicado no DODF nº 2, suplemento, de 02 de janeiro de 2001. | Estrutura administrativa, Corregedoria-Geral do Distrito Federal, Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.   |
| <b>Decreto Distrital nº 27.645/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.645, de 18 de janeiro de 2007</b> - Remaneja as unidades que especifica e dá outras providências.   | Nº 15, de 19 de janeiro de 2007.  | Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania, Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão, NA HORA.  |
| <b>Decreto Distrital nº 27.672/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.672, de 29 de janeiro de 2007</b> - Altera a Estrutura Orgânica da Corregedoria Geral do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 22, de 30 de janeiro de 2007.  | Ouvidoria.   |
| <b>Decreto Distrital nº 27.691/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.691, de 06 de fevereiro de 2007</b> - Institui o Modelo de Gestão para Resultados, cria os cargos de gerente de projeto e gerente-adjunto de projeto e dá outras providências.  | Nº 101, de 28 de maio de 2007.  | Modelo de Gestão para Resultados, transparência e controle social, governo para o cidadão.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave   |
|---|---|---|---|
| <b>Decreto Distrital nº 27.728/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.728, de 21 de fevereiro de 2007</b> - Dispõe sobre o Fundo de Melhorias da Gestão Pública - PRO-GESTÃO, e dá outras providências.  | Nº 37, de 22 de fevereiro de 2007.  | Fundo de Melhoria da Gestão Pública, PRÓ-GESTÃO.  |
| <b>Decreto Distrital nº 27.729/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.729, de 21 de fevereiro de 2007</b> - Aprova o Regimento Interno do Conselho de Administração do Fundo de Melhorias da Gestão Pública PRO-GESTÃO, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Distrito Federal e revoga o Decreto nº 23.069, de 28 de junho de 2022. | Nº 37, de 22 de fevereiro de 2007.  | Fundo de Melhoria da Gestão Pública, PRÓ-GESTÃO.  |
| <b>Decreto Distrital nº 27.785/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.785, de 16 de março de 2007</b> - Introduz alterações nos artigos 4º, 7º, 11, 12 e 20 do Decreto Distrital nº 27.591, de 1º de janeiro de 2007, e dá outras providências.  | Nº 54, de 19 de março de 2007, republicado no DODF nº 90 de 11 de maio de 2007. | Estrutura administrativa, Corregedoria-Geral do Distrito Federal, Secretaria de Estado do Governo.  |
| <b>Decreto Distrital nº 27.909/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.909, de 27 de abril de 2007</b> - Remaneja a Ouvidoria e cria o Sistema de Relacionamento como o Cidadão e dá outras providências.   | Nº 82, de 30 de abril de 2007.  | Ouvidoria, Sistema de Ouvidorias e Relacionamento do Governo do Distrito Federal.                   |
| <b>Decreto Distrital nº 27.937/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.937, de 09 de maio de 2007</b> - Dispõe sobre a coordenação e o gerenciamento das atividades e atribuições da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 89, de 10 de maio de 2007.   | Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal.                             |
| <b>Decreto Distrital nº 27.970/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 27.970, de 23 de maio de 2007</b> - Dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania, e dá outras providências.   | Nº 225, de 26 de novembro de 2007.  | Estrutura administrativa, Ouvidoria, Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania. |
| <b>Decreto Distrital nº 28.009/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 28.009, de 30 de maio de 2007</b> - Dispõe sobre a estrutura organizacional da Corregedoria-Geral do Distrito Federal, e dá outras providências.  | Nº 106, de 04 de junho de 2007.   | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.                                  |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave  |
|---|---|---|--|
| <b>Decreto Distrital nº 28.012/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 28.012, de 30 de maio de 2007</b> - Dispõe sobre a estrutura administrativa da Governadoria do Distrito Federal, e dá outras providências.  | Nº 110, Suplemento, de 11 de junho de 2007, republicado no DODF nº 133, de 12 de julho de 2007 e no DODF nº 234, de 10 de dezembro de 2007. | Ouidoria.  |
| <b>Decreto Distrital nº 28.028/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 28.028, de 08 de junho de 2007</b> - Altera dispositivos do Decreto Distrital nº 27.591, de 01 de janeiro de 2007, e dá outras providências.  | Nº 110, de 11 de junho de 2007, republicado no DODF nº 124, de 29 de junho de 2007.   | Corregedoria-Geral.  |
| <b>Decreto Distrital nº 28.212/2007</b> | <b>Decreto Distrital nº 28.212, de 16 de agosto de 2007</b> - Aprova o regimento da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal, e dá outras providências.  | Nº 225, de 26 de novembro de 2007.  | Estrutura administrativa, Ouidoria, Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.   |
| <b>Decreto Distrital nº 29.965/2009</b> | <b>Decreto Distrital nº 29.965, de 21 de janeiro de 2009</b> - Ordem Pública e Social e Corregedoria-Geral do Distrito Federal - SEOPS, e dá outras providências.   | Nº 16, de 22 de janeiro de 2009, republicado no DODF nº 36, de 19 de fevereiro de 2009.   | Ouidoria.  |
| <b>Decreto Distrital nº 30.200/2009</b> | <b>Decreto Distrital nº 30.200, de 25 de março de 2009</b> - Altera, sem aumento de despesa, a estrutura administrativa da Secretaria de Estado da Ordem Pública e Social e Corregedoria-Geral do Distrito Federal, e dá outras providências. | Nº 59, de 26 de março de 2009.  | Secretaria de Estado da Ordem Pública e Social e Corregedoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 31.355/2010</b> | <b>Decreto Distrital nº 31.355, de 26 de fevereiro de 2010</b> - Suspende os pagamentos decorrentes da execução dos contratos que especifica, no âmbito do Distrito Federal.  | Nº 40, de 01 de março de 2010.  | Operação “Caixa de Pandora”, Inquérito nº 650/DF, Polícia Federal, Superior Tribunal de Justiça, sob nº 2009/0188666-5, (Operação “Caixa de Pandora”).                                       |
| <b>Decreto Distrital nº 31.372/2010</b> | <b>Decreto Distrital nº 31.372, de 03 de março de 2010</b> - Determina providências para implementação do Portal da Transparência no Distrito Federal, aos órgãos que menciona e dá outra providência.  | Nº 43, de 04 de março de 2010.  | Portal da Transparência, Secretaria de Estado de Ordem Pública e Social e Corregedoria-Geral do Distrito Federal, SEOPS, Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento do Distrito Federal. |

| Ato Normativo                            | Ementa  | DODF                            | Palavra-chave  |
|--|---|---------------------------------|--|
| <b>Decreto Distrital nº 31.402/2010</b>  | <b>Decreto Distrital nº 31.402, de 09 de março de 2010</b> - Extingue a Secretaria de Estado Extraordinária de Relações Institucionais do Distrito Federal, cria, sem aumento de despesa, a Secretaria de Estado da Ordem Pública e Social do Distrito Federal, altera a denominação da Secretaria de Estado da Ordem Pública e Social e Corregedoria-Geral do Distrito Federal, que passa a denominar-se Corregedoria-Geral do Distrito Federal, e dá outras providências.   | Nº 68, de 09 de abril de 2010.  | Secretaria de Estado da Ordem Pública e Social e Corregedoria-Geral do Distrito Federal, Corregedoria-Geral do Distrito Federal.                                     |
| <b>Decreto Distrital nº 31.691/2010</b>  | <b>Decreto Distrital nº 31.691, de 18 de maio de 2010</b> - Delega competência aos Secretários de Estado que especifica e dá outras providências.   | Nº 95, de 19 de maio de 2010.   | Operação “Caixa de Pandora”, Inquérito nº 650/DF, Polícia Federal, Superior Tribunal de Justiça, sob nº 2009/0188666-5, (Operação “Caixa de Pandora”).               |
| <b>Decreto Distrital nº 31.795/2010</b>  | <b>Decreto Distrital nº 31.795, de 11 de junho de 2010</b> - Dispõe sobre a proteção ao Erário, a continuidade de serviços públicos essenciais, o atendimento a população, complementa o Decreto Distrital nº 31.355, de 26 de fevereiro de 2010, cria regra que excepciona o seu artigo 2º e prescreve as providências administrativas a serem adotadas para auditar e sanear as contratações administrativas postas sob suspeita de irregularidade pela Operação “Caixa de Pandora” da Polícia Federal, inclusive mediante anulação ou rescisão contratual. | Nº 112, de 14 de junho de 2010. | Atendimento a população, Operação “Caixa de Pandora”, Inquérito nº 650/DF, Polícia Federal, Superior Tribunal de Justiça, sob nº 2009/0188666-5, “Caixa de Pandora”. |
| <b>Decreto Distrital nº 31.811/ 2010</b> | <b>Decreto Distrital nº 31.811, de 17 de junho de 2010</b> - Dá nova redação ao artigo 2º, caput e parágrafo único; ao artigo 3º, IV e ao artigo 8º, parágrafo único do Decreto Distrital nº 31.795, de 11 de junho de 2010, e dá outras providências.  | Nº 116, de 18 de junho de 2010. | Operação “Caixa de Pandora”, Inquérito nº 650/DF, Polícia Federal, Superior Tribunal de Justiça, sob nº 2009/0188666-5, (Operação “Caixa de Pandora”).               |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave   |
|---|---|---|---|
| <b>Decreto Distrital nº 31.836/2010</b> | <b>Decreto Distrital nº 31.836, de 23 de junho de 2010</b> - Dispõe sobre a transparência fiscal no âmbito do Governo do Distrito Federal, nos termos dos artigos 48, 48-A e 73-B, da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, regulamenta a aplicação da Lei Distrital nº 3.965, de 19 de março de 2007, e dá outras providências.   | Nº 121, de 24 de junho de 2010.   | Transparência fiscal.   |
| <b>Ordem de Serviço nº 295/2010</b>     | <b>Ordem de Serviço nº 295, de 07 de dezembro de 2010</b> - Constituir grupo de trabalho com a finalidade de conduzir o projeto "Plano de Melhoria de Gestão da Controladoria".   | Nº 234, de 10 de dezembro de 2010.  | Fundo de melhoria e gestão pública, conselho de qualidade de gestão e do atendimento do Distrito Federal, gestão de resultados. |
| <b>Decreto Distrital nº 32.603/2010</b> | <b>Decreto Distrital nº 32.603, de 15 de dezembro de 2010</b> - Altera, sem aumento de despesa, a estrutura administrativa da Corregedoria-Geral do Distrito Federal.   | Nº 238, de 16 de dezembro de 2010.  | Estrutura administrativa, Corregedoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 32.660/2010</b> | <b>Decreto Distrital nº 32.660 de 29 de dezembro de 2010</b> - Dispõe sobre o Regimento Interno, da Corregedoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 248, de 30 de dezembro de 2010.  | Regimento Interno, Corregedoria-Geral do Distrito Federal.  |
| <b>Decreto Distrital nº 32.716/2011</b> | <b>Decreto Distrital nº 32.716, de 1º de janeiro de 2011</b> - Dispõe sobre a estrutura administrativa do Governo do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 01, de 1º de janeiro de 2011, edição especial, retificado no DODF nº 06, de 10 de janeiro de 2011 e no DODF nº 15, de 21 de janeiro de 2011. | Secretaria de Estado de Transparência.  |
| <b>Decreto Distrital nº 32.840/2011</b> | <b>Decreto Distrital nº 32.840, de 06 de abril de 2011</b> - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências. | Nº 67, de 07 de abril de 2011.  | Orientação normativa, ouvidoria, unidades seccionais, Secretaria de Estado de Transparência e Controle.                         |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF   | Palavra-chave   |
|---|--|--|---|
| <b>Decreto Distrital nº 32.978/2011</b> | <b>Decreto Distrital nº 32.978, de 09 de junho de 2011</b> - Convoca 1ª Conferência Distrital sobre Transparência e Controle Social e dá outras providências.  | Nº 112, de 10 de junho de 2011.  | Secretaria de Estado de Transparência, transparência, controle social, participação social, gestão pública, acesso a informação, Conferência Distrital sobre Transparência e Controle Social. |
| <b>Decreto Distrital nº 32.988/2011</b> | <b>Decreto Distrital nº 32.988, de 14 de junho de 2011</b> - Dispõe sobre Transparência Pública e Controle Social no âmbito do Governo do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 115, de 15 de junho de 2011.  | Portal de Transparência, acesso a informação, Transparência.  |
| <b>Decreto Distrital nº 33.205/2011</b> | <b>Decreto Distrital nº 33.205, de 20 de setembro de 2011</b> - Dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal.   | Nº 184, de 21 de setembro de 2011 - Retificado em 29 de setembro de 2011.              | Estrutura administrativa, Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 33.220/2011</b> | <b>Decreto Distrital nº 33.220, de 26 de setembro de 2011</b> - Altera o Decreto Distrital nº 32.978, de 9 de junho de 2011, e dá outras providências.   | Nº 188, de 27 de setembro de 2011.   | Secretaria de Estado de Transparência, transparência, controle social, participação social, gestão pública, acesso a informação, Conferência Distrital sobre Transparência e Controle Social. |
| <b>Portaria nº 115/2011</b>             | <b>Portaria nº 115, de 10 de outubro de 2011</b> - Estabelecer os órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal sob responsabilidade de atuação das Gerências de Ouvidoria da Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal. | Nº 199, de 13 de outubro de 2011, retificado no DODF nº 201, de 17 de outubro de 2011. | Secretaria de Estado de Transparência e Controle, STC, responsabilidade, Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave   |
|---|---|---|---|
| <b>Lei Federal nº 12.527/2011</b>       | <b>Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 -</b> Regula o acesso a informações previsto no inciso XIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. | DOU, 18 de novembro de 2011.  | Acesso a informação; LAI.   |
| <b>Decreto Distrital nº 33.583/2012</b> | <b>Decreto Distrital nº 33.583, de 16 de março de 2012 -</b> Altera o Decreto Distrital nº 32.716, de 1º de janeiro de 2011, para dispor sobre a criação da Casa Civil, da Governadoria do Distrito Federal e a extinção da Secretaria de Estado da Juventude do Distrito Federal, e dá outras providências.  | Nº 55, de 19 de março de 2012, republicado no DODF nº 74, de 16 de abril de 2012, retificado no DODF nº 05 de dezembro de 2012 e no DODF 133, de 28 de junho de 2013. | Ouvidoria.  |
| <b>Portaria nº 104/2012</b>             | <b>Portaria nº 104, de 24 de maio de 2012 -</b> Aprova modelos de formulários para acesso à informação pública, no âmbito do Poder Executivo Distrital e dá outras providências.  | Nº 104, de 29 de maio de 2012.  | Acesso a informação, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, Requerimento de Informações.      |
| <b>Lei Distrital nº 3.113/2002</b>      | <b>Lei Distrital nº 3.113, de 30 de dezembro de 2002 -</b> Institui o Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão - DF CIDADÃO.  | Nº 01, de 02 de janeiro de 2003, republicado no DODF nº 02, de 03 de janeiro de 2003.   | Atendimento ao cidadão.   |
| <b>Lei Distrital nº 4.843/2012</b>      | <b>Lei Distrital nº 4.843, de 25 de maio de 2012 -</b> Dispõe sobre a divulgação dos telefones dos programas Disque Denúncia Nacional de Violência contra a Mulher e Disque Direitos da Mulher em estabelecimentos públicos e privados do Distrito Federal.   | Nº 102, de 18 de maio de 2015.  | Disque Denúncia Nacional de Violência contra a Mulher, Disque Direitos da Mulher, Disque 180. |
| <b>Lei Distrital nº 4.850/2012</b>      | <b>Lei Distrital nº 4.850, de 05 de junho de 2012 -</b> Dispõe sobre a divulgação de dados e indicadores educacionais pelo Poder Público com vistas à promoção da Responsabilidade Educacional.   | Nº 111, de 11 de junho de 2012.   | Divulgação de informação.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                               | Palavra-chave                                      |
|---|---|------------------------------------|--|
| <b>Portaria Conjunta nº 02/2012</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 02, de 26 de junho de 2012 -</b> Disciplina e padroniza procedimentos de divulgação das informações sobre os servidores públicos do Poder Executivo do Distrito Federal, e dá outras providências.  | Nº 124, de 27 de junho de 2012.    | Divulgação de informação; Portal da Transparência. |
| <b>Lei Distrital nº 4.896/2012</b>      | <b>Lei Distrital nº 4.896, de 31 de julho de 2012 -</b> Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.  | Nº 152, de 01 de agosto de 2012.   | Ouvidoria, Ouvidoria do Distrito Federal, SIGO/DF. |
| <b>Portaria Conjunta nº 05/2012</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 05, de 07 de agosto de 2012 -</b> Institui o Concurso Cultural para os alunos do ensino médio das escolas públicas do Distrito Federal, com o tema “A sociedade no acompanhamento e controle da gestão pública: a juventude ligada na participação social”, e dá outras providências.   | Nº 157, de 08 de agosto de 2012.   | Participação social, concurso cultural.            |
| <b>Portaria Conjunta nº 15/2012</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 15, de 09 de novembro de 2012 -</b> Institui o Concurso Cultural para os alunos do ensino médio das escolas públicas do Distrito Federal, com o tema “A sociedade no acompanhamento e controle da gestão pública: a juventude ligada na participação social”, e dá outras providências. | Nº 228, de 12 de novembro de 2012. | Participação social, concurso cultural.            |
| <b>Decreto Distrital nº 34.031/2012</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.031, de 12 de dezembro de 2012 -</b> Dispõe sobre a inserção de fraseologia anticorrupção em editais de licitação, contratos e instrumentos congêneres da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal.   | Nº 252, de 13 de dezembro de 2013. | Ouvidoria.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                               | Palavra-chave  |
|---|---|------------------------------------|--|
| <b>Lei Distrital nº 4.990/2012</b>      | <b>Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 -</b> Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.                              | Nº 252, de 13 de dezembro de 2012. | LAI/DF, Serviço de Informação ao cidadão, SIC, Ouvidoria.  |
| <b>Decreto Distrital nº 34.032/2012</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.032, de 12 de dezembro de 2012 -</b> Institui o Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 252, de 13 de dezembro de 2012. | Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal; CTCS; controle social; política de transparência e controle social. |
| <b>Portaria nº 58/2013</b>              | <b>Portaria nº 58, de 11 de abril de 2013 -</b> Dispõe sobre as regras a serem observadas quanto à citação de nomes e/ou CPF em relatórios decorrentes de ações de controle e sobre a disponibilização dos relatórios divulgados na internet, para atendimento da Lei Distrital de Acesso à Informação - Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. | Nº 75, de 12 de abril de 2013.     | LAI/DF, cidadão, Sistema de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria.   |
| <b>Decreto Distrital nº 34.276/2013</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.276, de 11 de abril de 2013 -</b> Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.   | Nº 75, de 12 de abril de 2013.     | LAI/DF, cidadão, Sistema de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria.   |
| <b>Decreto Distrital nº 34.343/2013</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.343, de 06 de maio de 2013 -</b> Altera a estrutura da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, e dá outras providências.   | Nº 92, de 07 de maio de 2013.      | Estrutura administrativa, Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal.                                      |
| <b>Decreto Distrital nº 34.094/2012</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.094, de 28 de dezembro de 2012 -</b> Regulamenta o art. 29 da Lei nº 4.895, de 26 de julho de 2012.  | Nº 01, de 02 de janeiro de 2013.   | Portal da Transparência do Distrito Federal.   |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF   | Palavra-chave   |
|---|--|--|---|
| <b>Decreto Distrital nº 34.586/2013</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.586, de 21 de agosto de 2013</b> - Dispõe sobre a reestruturação administrativa da Casa Civil, da Governadoria do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.  | Nº 174, de 22 de agosto de 2013, retificado pelo DODF nº 06, de 09 de janeiro de 2014. | Ouvidoria.  |
| <b>Decreto Distrital nº 34.672/2014</b> | <b>Decreto Distrital nº 34.672, de 13 de setembro de 2013</b> - Altera a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.   | Nº 268, de 16 de dezembro de 2013, retificado no DODF nº 217 de 17 de outubro de 2013. | Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal, participação social, Coordenadoria de Articulação e Participação Social.   |
| <b>Lei Distrital nº 5.221/2013</b>      | <b>Lei Distrital nº 5.221, de 20 de novembro de 2013</b> - Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilizar na internet os dados da Rede Pública de Saúde que menciona no âmbito do Distrito Federal.  | Nº 253, de 02 de dezembro de 2013.   | Disponibilizar, dados, internet, entendimento da população.   |
| <b>Lei Federal nº 12.965/2014</b>       | <b>Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014</b> - Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para uso da internet no Brasil.  | DOU, de 24 de abril de 2014.   | Acesso às tecnologias; inclusão digital; reduzi desigualdades; informação; governo eletrônico; cidadão; cidadania; dados; proteção; usuário; informações; acesso a internet; marco civil da internet. |
| <b>Decreto Distrital nº 35.382/2014</b> | <b>Decreto Distrital nº 35.382, de 29 de abril de 2014</b> - Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências. | Nº 90, de 08 de maio de 2014.  | Acesso a informação, credenciamento de segurança, Núcleo de Segurança e Credenciamento, NSC.  |
| <b>Lei Distrital nº 5.336/2014</b>      | <b>Lei Distrital nº 5.336, de 07 de maio de 2014</b> - Institui o Dia da Transparência Pública no Distrito Federal.  | Nº 90, de 08 de maio de 2014.  | Transparência.  |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF   | Palavra-chave  |
|---|---|--|--|
| <b>Decreto Distrital nº 35.600/2014</b> | <b>Decreto Distrital nº 35.600, de 02 de julho de 2014 -</b><br>Altera a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.   | Nº 133, de 03 de julho de 2014.              | Estrutura administrativa, Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal.                                      |
| <b>Instrução Normativa nº 03/2014</b>   | <b>Instrução Normativa 03, de 28 de agosto de 2014 -</b><br>Aprovar o Regimento Interno do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal.   | Nº 189, de 11 de setembro de 2014.           | Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal; CTCS.   |
| <b>Decreto Distrital nº 35.884/2014</b> | <b>Decreto Distrital nº 35.884, de 07 de outubro de 2014 -</b><br>Altera a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências. | Nº 211, de 08 de outubro de 2014.            | Estrutura administrativa, Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal.                                      |
| <b>Decreto Distrital nº 36.017/2014</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.017, de 18 de novembro de 2014 -</b><br>Aprova o Regimento Interno da da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal e dá outras providências.                    | Nº 242, de 19 de novembro de 2014.           | Acesso a informação, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria, SIGO, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.     |
| <b>Decreto Distrital nº 36.236/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015 -</b><br>Dispõe sobre a estrutura administrativa do Poder Executivo do Distrito Federal.   | Nº 01, edição extra, 01 de janeiro de 2015.  | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Decreto Distrital nº 36.307/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015 -</b><br>dispõe sobre o Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 20, de 27 de janeiro de 2015.             | Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal; CTCS; controle social; política de transparência e controle social. |
| <b>Decreto Distrital nº 36.315/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.315, de 27 de janeiro de 2015 -</b><br>Altera a Estrutura da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.   | Nº 21, Suplemento, de 28 de janeiro de 2015. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.   |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave   |
|---|---|---|---|
| <b>Decreto Distrital nº 36.320/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.320, de 28 de janeiro de 2015</b> - Altera a estátua administrativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.   | Nº 05, edição extra, de 29 de janeiro de 2015, retificado em 23 de fevereiro de 2015. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.  |
| <b>Lei Distrital nº 5.457/2015</b>      | <b>Lei Distrital nº 5.457, de 26 de fevereiro de 2015</b> - Altera a ementa e o art. 1º da Lei 4.843 de 25 de maio de 2012, que dispõe sobre a divulgação do Disque Denúncia Nacional de Violência contra a Mulher.   | Nº 41, suplemento de 27 de fevereiro de 2015.   | Disque Denúncia Nacional de Violência contra a Mulher, Disque Direitos da Mulher, Disque 180, Disque 156.   |
| <b>Portaria Conjunta nº 02/2015</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 02, de 04 de março de 2015</b> - Disciplina e padroniza os procedimentos de divulgação e utilização dos dados do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CADÚNICO e das Folhas de Pagamentos dos benefícios de Transferência de Renda, e estabelece atribuições para a identificação, fiscalização, apuração e adoção de medidas relativas ao recebimento indevido de benefícios de transferência de renda entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano e Social - SEDHS e a Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, no caso que especifica. | Nº 45, de 05 de março de 2015.  | Transparência; Portal da Transparência; Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal; CADÚNICO. |
| <b>Decreto Distrital nº 36.419/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.419, de 25 de março de 2015</b> - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão  | Nº 59, de 25 de março de 2015.  | Cidadão, acesso, ouvidoria, atendimento.  |
| <b>Instrução Normativa nº 01/2015</b>   | <b>Instrução Normativa nº 01, de 26 de março de 2015</b> - Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentados do Decreto Distrital nº 36.419, de 25 de março de 2015.   | Nº 61, de 27 de março de 2015.  | Guia, Implantação, Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal.  |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF  | Palavra-chave   |
|---|--|---|---|
| <b>Decreto Distrital nº 36.462/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015</b> - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.  | Nº 79, de 24 de abril de 2015.                | Ouvidoria.  |
| <b>Portaria nº 193/2015</b>             | <b>Portaria nº 193, de 11 de agosto de 2015</b> - Institui o Planejamento Estratégico da Controladoria-Geral do Distrito Federal ao Planejamento Estratégico do Governo do Distrito Federal e ao Programa de Governo “Gestão para Resultados”.   | Nº 155, de 12 de agosto de 2015.              | Planejamento estratégico, Controladoria-Geral do Distrito Federal, Governo do Distrito Federal, Gestão para Resultados. |
| <b>Decreto Distrital nº 36.690/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.690, de 24 de agosto de 2015</b> - Altera o artigo 3º, o inciso VI, do art. 4º e artigo 5º do Decreto Distrital nº 35.382, de 29 de abril de 2014, e o caput do artigo 31 do Decreto Distrital nº 34.276, de 11 de abril de 2013, e dá outras providências.   | Nº 20, Edição Extra, de 24 de agosto de 2015. | Acesso a informação, credenciamento de segurança, Núcleo de Segurança e Credenciamento, NSC.                            |
| <b>Decreto Distrital nº 36.877/2015</b> | <b>Decreto Distrital nº 36.877, de 16 de novembro de 2015</b> - Dispõe sobre a estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.   | Nº 220, de 17 de novembro de 2015.            | Transparência, acesso a informação.   |
| <b>Instrução Normativa nº 02/2015</b>   | <b>Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015</b> - Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF. | Nº 235, de 09 de dezembro de 2015.            | LAI/DF, e-SIC, Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC.  |
| <b>Lei Distrital nº 5.575/2015</b>      | <b>Lei Distrital nº 5.575, de 18 de dezembro de 2015</b> - Dispõe sobre a publicação das súmulas dos contratos celebrados pelos órgãos ou pelas entidades da Administração Pública do Distrito Federal com particulares.   | Nº 243, de 21 de dezembro de 2015.            | Portal da Transparência do Distrito Federal.  |

| Ato Normativo                      | Ementa  | DODF  | Palavra-chave   |
|------------------------------------|---|---|---|
| <b>Portaria nº 05/2016</b>         | <b>Portaria nº 05, de 29 de fevereiro de 2016</b> - Dispõe sobre o credenciamento de segurança para o tratamento de informação classificada, em qualquer grau de sigilo, no âmbito do Poder Executivo Distrital.  | Nº 40, de 01 de março de 2016.  | Acesso a informação, credenciamento de segurança.   |
| <b>Lei Distrital nº 5.698/2016</b> | <b>Lei Distrital nº 5.698, de 23 de agosto de 2016</b> - Dispõe sobre a publicação das despesas realizadas por meio de suprimento de fundos no âmbito da administração pública do Distrito Federal.   | Nº 160, de 24 de agosto de 2016.  | Acesso a população, prestação de contas, site oficial.  |
| <b>Portaria nº 09/2016</b>         | <b>Portaria nº 09, de 10 de outubro de 2016</b> - Dispõe sobre os procedimentos do credenciamento de segurança para o tratamento de informação classificada do Núcleo de Segurança e Credenciamento - NSC, dos Órgãos no âmbito do Poder Executivo Distrital e das Entidades Privadas e dá outras providências.   | Nº 193, de 11 de outubro de 2016, republicado no DODF nº 194, de 13 de outubro de 2016. | Credenciamento de segurança, informação classificada, Núcleo de Segurança e Credenciamento, NSC.            |
| <b>Portaria nº 225/2016</b>        | <b>Portaria nº 225, de 11 de outubro de 2016</b> - Dispõe sobre o Prêmio "MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA PÚBLICA", com objetivo de identificar, valorizar, premiar e incentivar o desenvolvimento de melhores práticas na Gestão e Prestação dos serviços de Ouvidoria, bem como do incremento e melhoria da participação cidadã no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal-SIGO/DF. | Nº 194, de 13 de outubro de 2016.   | Sistema de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, SIGO, Prêmio, melhores práticas em ouvidoria pública. |
| <b>Portaria nº 09/2016</b>         | <b>Portaria nº 09, de 19 de outubro de 2016</b> - Dispõe sobre os procedimentos do credenciamento de segurança para o tratamento de informação classificada do Núcleo de Segurança e Credenciamento - NSC, dos Órgãos no âmbito do Poder Executivo Distrital e das Entidades Privadas e dá outras providências.   | Nº 194, de 13 de outubro de 2016.   | Acesso a informação, credenciamento de segurança, Núcleo de Segurança e Credenciamento, NSC.                |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                               | Palavra-chave   |
|---|---|------------------------------------|---|
| <b>Decreto Distrital nº 37.948/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 37.948, de 09 de janeiro de 2017</b> - Altera a estrutura da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.  | Nº 07, de 10 de janeiro de 2017.   | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.  |
| <b>Lei Distrital nº 5.802/2017</b>      | <b>Lei Distrital nº 5.802, de 10 de janeiro de 2017</b> - Altera a <a href="#">Lei nº 4.990</a> , de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da <a href="#">Constituição Federal</a> e nos termos do art. 45, da <a href="#">Lei federal nº 12.527</a> , de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. | Nº 08, de 11 de janeiro de 2017.   | Lei de acesso a informação; LAI.  |
| <b>Portaria Conjunta nº 02/2017</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 02, de 26 de janeiro de 2017</b> - Disciplina e padroniza os procedimentos de divulgação das informações sobre os servidores públicos do Poder Executivo do Distrito Federal, e dá outras providências.   | Nº 20, de 27 de janeiro de 2017.   | Divulgação de informação; Portal da Transparência.  |
| <b>Decreto Distrital nº 38.014/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.014, de 16 de fevereiro de 2017</b> - Aprova alteração do Regimento Interno do Conselho de Administração do Fundo de Melhoria da Gestão Pública PRÓ-GESTÃO, da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal.   | Nº 35, de 17 de fevereiro de 2017. | Regimento Interno, Fundo de Melhoria da Gestão Pública, PRÓ-GESTÃO.   |
| <b>Portaria nº 21/2017</b>              | <b>Portaria nº 21, de 14 de março de 2017</b> - Aprova e Institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO/DF.  | Nº 51, de 15 de março de 2017.     | Acesso a Informação, Portal de Transparência, Transparência, Ouvidoria, Sistema de Gestão de Ouvidorias, SIGO/DF. |
| <b>Decreto Distrital nº 38.156/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.156, de 27 de abril de 2017</b> - Altera a estrutura da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.  | Nº 81, de 28 de abril de 2017.     | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.  |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF   | Palavra-chave   |
|---|--|--|---|
| <b>Instrução Normativa nº 01/2017</b>   | <b>Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017</b> - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas. | Nº 86, de maio de 2017.                        | Ouvidoria, Ouvidoria do Distrito Federal, SIGO/DF.  |
| <b>Decreto Distrital nº 38.242/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.242, de 31 de maio de 2017</b> - Aprova o Regimento Interno da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 104, de 01 de junho de 2017.                | Acesso a informação, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria, SIGO, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.  |
| <b>Lei Federal nº 13.460/2017</b>       | <b>Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017</b> - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.  | DOU, de 27 de junho de 2017.                   | Carta de serviços ao usuário; direito do usuário; manifestações; ouvidoria; acesso a informação.  |
| <b>Portaria nº 133/2017</b>             | <b>Portaria nº 133, de 12 de julho de 2017</b> - Instituir o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.                     | Nº 133, de 13 de julho de 2017.                | Manual de Atendimento de Ouvidoria, manifestações, ouvidoria.   |
| <b>Decreto Distrital nº 38.340/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.340, de 18 de julho de 2017</b> - Dispõe sobre alteração na estrutura administrativa da Controladoria Geral do Distrito Federal.  | Nº 137, de 19 de julho de 19 de julho de 2017. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.  |
| <b>Decreto Distrital nº 38.354/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.354, de 24 de julho de 2017</b> - Institui a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional Distrito Federal.  | Nº 141, de 25 de julho de 2017.                | Infraestrutura Nacional de Dados Abertos; INDA; Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico; ePING; Lei nº 4.990/2012; publicação; dados abertos; transparência-ativa e pró-ativa; cidadão; acesso; participação pública participativa; democracia. |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF                               | Palavra-chave   |
|---|--|------------------------------------|---|
| <b>Decreto Distrital nº 38.370/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.370, de 27 de julho de 2017</b> - Institui o Programa Brasília Cidadã no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 144, de 28 de julho de 2017.    | Acesso a informação, canais de participação cidadã, controle social, formulação, implementação, gestão, monitoramento e avaliação das políticas públicas. |
| <b>Instrução Normativa nº 02/2017</b>   | <b>Instrução Normativa nº 02, de 16 de agosto de 2017</b> - Institui o fluxo de demandas recebidas pelo Disque Racismo, Central 156, opção 7, e o Protocolo de Atendimento para melhoria na prestação de serviços ao cidadão.  | Nº 158, de 17 de agosto de 2017.   | Disque Racismo, Central de Atendimento ao Cidadão, 156, acesso a informação, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, SIGO-DF.                 |
| <b>Instrução Normativa nº 02/2021</b>   | <b>Instrução Normativa nº 02, de 19 de outubro de 2021</b> - Disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.  | Nº 197, de 20 de outubro de 2021   | Juízo de admissibilidade, Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, SIGO.  |
| <b>Decreto Distrital nº 38.683/2017</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.683, de 06 de dezembro de 2017</b> – Altera a estrutura da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.  | Nº 233, de 07 de dezembro de 2017. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.  |
| <b>Lei Federal nº 13.608/2018</b>       | <b>Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018</b> - Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncia e sobre recompensas policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins. | DOU, de 11 de janeiro de 2018.     | Disque-denúncia; acesso gratuito.   |
| <b>Decreto Distrital nº 38.844/2018</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.844, de 06 de fevereiro de 2018</b> - Altera o Decreto Distrital nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015, que dispõe sobre o Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 27, de 07 de fevereiro de 2018. | Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal; CTCS; controle social; política de transparência e controle social.                      |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF  | Palavra-chave   |
|---|--|---|---|
| <b>Decreto Distrital nº 38.952/2018</b> | <b>Decreto Distrital nº 38.952, de 26 de março de 2018</b> - Dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, revoga os artigos 3º a 7º do Decreto Distrital nº 24.110, de 1º de outubro de 2003, e o Decreto Distrital nº 34.410, de 29 de maio de 2013, e dá outras providências. | Nº 59, de 27 de março de 2018.  | Central de Atendimento ao Cidadão, 156.   |
| <b>Decreto Distrital nº 39.039/2018</b> | <b>Decreto Distrital nº 39.039, de 26 de março de 2018</b> - Dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156.   | Nº 89, de 10 de maio de 2018.   | Central de Atendimento ao Cidadão, 156.   |
| <b>Portaria nº 51/2018</b>              | <b>Portaria nº 51, de 16 de abril de 2018</b> - Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviços de ouvidoria.                              | Nº 74, de 18 de abril de 2018.  | Atendimento presencial, cidadão, Ouvidoria-Geral, prestação de serviços, Central de Atendimento Telefônica 162. |
| <b>Instrução Normativa nº 02/2018</b>   | <b>Instrução Normativa nº 02, de 14 de junho de 2018</b> - Estabelece a obrigatoriedade da divulgação na internet de informações relacionadas à execução dos ajustes firmados pelo Governo do Distrito Federal com Organizações Sociais para gestão de unidades da rede pública de saúde.                              | Nº 117, de 21 de junho de 2018.   | Divulgação na internet; Organizações Sociais.   |
| <b>Decreto Distrital nº 39.229/2018</b> | <b>Decreto Distrital nº 39.229, de 10 de julho de 2018</b> - Altera o Decreto Distrital nº 38.952, de 26 de março de 2018, que dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156.   | Nº 130, de 11 de julho de 2018.   | Central de Atendimento ao Cidadão, 156.   |
| <b>Lei Federal nº 13.709/2018</b>       | <b>Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018</b> - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).   | DOU, de 15 de agosto de 2018, republicado em 15 de agosto de 2018 - Edição extra. | Dados pessoais; informação; direitos humanos; cidadania; transparência; prestação de contas.                    |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF   | Palavra-chave  |
|---|--|--|--|
| <b>Lei Distrital nº 6.216/2018</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.216, de 17 de agosto de 2018</b> - Dispõe sobre as diretrizes orçamentárias para o exercício financeiro de 2019.   | Nº 158, de 20 de agosto de 2018 - Suplemento.  | Transparência, participação popular.   |
| <b>Resolução nº 01/2018</b>             | <b>Resolução nº 01, de 26 de setembro de 2018</b> - Aprovar a alteração do Regimento Interno do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal.   | Nº 227, de 29 de novembro de 2018.   | Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal; CTCS.       |
| <b>Lei Distrital nº 6.233/2018</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.233, de 05 de dezembro de 2018</b> - Estabelece critérios para transparência, controle e fiscalização da gestão Fiscal no âmbito do Distrito Federal.  | Nº 238, de 17 de dezembro de 2018.   | Transparência.   |
| <b>Lei Distrital nº 6.745/2020</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.745, de 10 de dezembro de 2020</b> - Altera a Lei nº 2.958, de 26 de abril de 2002, que institui o Fundo de Melhoria da Gestão Pública da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa do Distrito Federal – PRÓ-GESTÃO.  | Nº 233, de 11 de dezembro de 2020.   | Fundo de Melhoria da Gestão Pública, PRÓ-GESTÃO.                             |
| <b>Instrução Normativa nº 01/2018</b>   | <b>Instrução Normativa nº 01, de 19 de dezembro de 2018</b> - Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital. | Nº 242, de 21 de dezembro de 2018.   | Acesso a informação, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria, SIGO. |
| <b>Decreto Distrital nº 39.610/2019</b> | <b>Decreto Distrital nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019</b> - Dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal.   | Nº 01 de 01 de janeiro de 2019, Edição Extra, retificado pelo DODF nº 79, suplemento de 29 de abril de 2019, e retificado pelo DODF nº 75, de 23 de abril de 2021. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.           |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF  | Palavra-chave  |
|---|--|---|--|
| <b>Decreto nº 39.700/2019</b>           | <b>Decreto Distrital nº 39.700, de 28 de fevereiro de 2019</b> - Altera a estrutura organizacional que especifica e dá outras providências.  | Nº 43, suplemento, de 01 de março de 2019, retificado pelo DODF nº 65, de 05 de abril de 2019.  | Ouvidoria, Transparência, acesso a informação.   |
| <b>Decreto Distrital nº 39.723/2019</b> | <b>Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019</b> - Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.   | Nº 53, de 20 de março de 2019, reeditado pelo DODF nº 20, edição extra, de 20 de março de 2019. | Ouvidoria, Sistema de Gestão de Ouvidoria, OUV-DF, SIGO.   |
| <b>Portaria nº 115/2019</b>             | <b>Portaria nº 115, de 02 de abril de 2019</b> - Serão divulgados, no Portal da Transparência ( <a href="http://www.transparencia.df.gov.br">http://www.transparencia.df.gov.br</a> ), os andamentos dos procedimentos e processos disciplinares, dos processos de responsabilização de fornecedores e dos processos administrativos de responsabilização em curso no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal. | Nº 63, de 03 de abril de 2019.  | Transparência; procedimentos e processos disciplinares; processo administrativo, fornecedores; PAD; PAF.                         |
| <b>Decreto Distrital nº 39.824/2019</b> | <b>Decreto Distrital nº 39.824, de 15 de maio de 2019</b> - Aprova o Regimento Interno da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 91, de 16 de maio de 2019.   | Acesso a informação, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria, SIGO, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal. |
| <b>Portaria nº 209/2019</b>             | <b>Portaria nº 209, de 24 de maio de 2019</b> - Serão divulgados, no Portal da Transparência ( <a href="http://www.transparencia.df.gov.br">http://www.transparencia.df.gov.br</a> ), os andamentos dos procedimentos de Tomadas de Contas Especiais em curso no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal.  | Nº 99, de 28 de maio de 2019  | Transparência; tomada de contas especial; TCE.   |

| Ato Normativo                      | Ementa   | DODF                            | Palavra-chave  |
|------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| <b>Portaria nº 297/2019</b>        | <b>Portaria nº 297, de 18 de junho de 2019</b> - Divulgar, no Portal da Transparência ( <a href="http://www.transparencia.df.gov.br">http://www.transparencia.df.gov.br</a> ), os andamentos das ações de controle, inspeções e auditorias, em curso no âmbito da Subcontroladoria de Controle Interno.  | Nº 120, de 28 de junho de 2019. | Transparência; ações de controle; tomada de contas especial; TCE.  |
| <b>Lei Federal nº 13.853/2019</b>  | <b>Lei Federal nº 13.853/2019, de 08 de julho de 2019</b> - Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de dados e outras providências.   | DOU, de 20 de dezembro de 2019. | Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD, dados; informação; ouvidoria.  |
| <b>Portaria nº 341/2019</b>        | <b>Portaria nº 341, de 12 de julho de 2019</b> - As manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, tipificadas como denúncia e cujo relato remeta a qualquer tipo de ilicitude supostamente praticada por agentes públicos do Governo do Distrito Federal serão necessariamente remetidas, via sistema informatizado de ouvidoria, às Unidades de Correição ou de Controle Interno para fins de análise do mérito. | Nº 135, de 19 de julho de 2019. | Ouvidoria.   |
| <b>Portaria nº 342/2019</b>        | <b>Portaria nº 342, de 12 de julho de 2019</b> - As manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria, serão caracterizadas como ocorrência ou situações graves.   | Nº 135, de 19 de julho de 2019. | Ocorrência, situações graves, Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, SIGO.   |
| <b>Lei Distrital nº 6.335/2019</b> | <b>Lei Distrital nº 6.335, de 22 de julho de 2019</b> - Institui o Fundo de Combate à Corrupção.   | Nº 137, de 23 de julho de 2019. | Transparência, gestão administrativa, modernização, Controladoria-Geral do Distrito Federal, Fundo Distrital de Combate à Corrupção, FDCC. |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF   | Palavra-chave  |
|---|--|--|--|
| <b>Lei Distrital nº 6.337/2019</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.337, de 1º de agosto de 2019</b> - Dispõe sobre a transparência no cumprimento dos requisitos legais e contratuais de incentivos concedidos nos Programas de Apoio ao Empreendedorismo Produtivo do Distrito Federal - PRÓ-DF e de financiamento Industrial para o Desenvolvimento Econômico Sustentável - IDEAS Industrial. | Nº 145, de 02 de agosto de 2019.   | Transparência; acesso a dados; transparência dos dados; acesso a informação; internet.   |
| <b>Decreto Distrital nº 39.988/2019</b> | <b>Decreto Distrital nº 39.988, de 02 de agosto de 2019</b> - Altera a estrutura organizacional que especifica e dá outras providências  | Nº 147, de 06 de agosto de 2019, retificado pelo DODF nº 169, de 05 de setembro de 2019. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.   |
| <b>Lei Distrital nº 6.352/2019</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.352, de 07 de agosto de 2019</b> - Dispõe sobre as diretrizes orçamentárias para o exercício financeiro de 2020 e dá outras providências.  | Nº 149, de 08 de agosto de 2019.   | Transparência, participação popular.   |
| <b>Portaria Conjunta nº 22/2019</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 22, de 25 de setembro de 2019</b> - Regulamenta o Decreto Distrital nº 38.952/2018 e o Decreto Distrital nº 39.039/2018 que dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156 e dá outras providências.   | Nº 187, de 01 de outubro de 2019.  | Central de Atendimento ao Cidadão, 156.  |
| <b>Decreto Distrital nº 40.253/2019</b> | <b>Decreto Distrital nº 40.253, de 11 de novembro de 2019</b> - Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública distrital direta, autárquica e fundacional.  | Nº 216, de 12 de novembro de 2019.   | Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD, Política de Governança Digital, tecnologia de informação e comunicação, transparência, participação e controle social. |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF  | Palavra-chave  |
|---|---|---|--|
| <b>Lei Distrital nº 6.432/2019</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.432, de 20 de dezembro de 2019 -</b> Altera o <i>caput</i> do art. 42 da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. | Nº 243, de 23 de dezembro de 2019.            | Núcleo de Segurança e Credenciamento - NSC, Lei nº 4.990/2012, acesso a informação.              |
| <b>Decreto Distrital nº 40.335/2019</b> | <b>Decreto Distrital nº 40.335, de 20 de dezembro de 2019 -</b> Altera o Decreto Distrital nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, o Decreto Distrital nº 39.680, de 21 de fevereiro de 2019, o Decreto Distrital nº 39.738, de 28 de março de 2019, o Decreto Distrital nº 39.415, de 30 de outubro de 2018, o Decreto Distrital nº 39.133, de 15 de junho de 2018, e dá outras providências.           | Nº 243, de 23 de dezembro de 2019.            | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.                               |
| <b>Decreto Distrital nº 40.508/2020</b> | <b>Decreto Distrital nº 40.508, de 11 de março de 2020 -</b> Altera a estrutura organizacional que especifica e dá outras providências.   | Nº 25, edição extra, de 11 de março de 2020.  | Ouvidoria.   |
| <b>Lei Distrital nº 6.519/2020</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.519, de 17 de março de 2020 -</b> Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.   | Nº 54, de 20 de março de 2020.                | Carta de serviços ao usuário; direito do usuário; manifestações; ouvidoria; acesso a informação. |
| <b>Decreto Distrital nº 40.753/2020</b> | <b>Decreto Distrital nº 40.753, de 12 de maio de 2020 -</b> Dispõe sobre a alteração da estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 71 A, Edição Extra, de 12 de maio de 2020. | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.                               |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                               | Palavra-chave  |
|---|---|------------------------------------|--|
| <b>Lei Distrital nº 6.638/2020</b>      | Lei Distrital nº 6.638, de 20 de julho de 2020 - Garante o sigilo das informações divulgadas no Portal da Transparência ou nos sítios oficiais dos órgãos e entidades dos poderes públicos distritais, relativas às servidoras sob o alcance de medidas protetivas demandadas pelo Poder Judiciário.  | Nº 136, de 21 de julho de 2020.    | Portal da Transparência do Distrito Federal; sítios oficiais do Governo do Distrito Federal; medida protetiva. |
| <b>Lei Distrital nº 6.654/2020</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.654/2020, de 17 de agosto de 2020</b> - Torna obrigatória a publicação da estimativa de gastos, como forma de transparência, no caso de alteração de nomenclatura de órgãos que integram a administração pública direta e indireta do Distrito Federal.   | Nº 162, de 26 de agosto de 2020.   | Publicação, estimativa de gasto, transparência.  |
| <b>Lei Distrital nº 6.664/2020</b>      | <b>Lei Distrital nº 6.664, de 03 de setembro de 2020</b> - Dispõe sobre as diretrizes orçamentárias para o exercício financeiro de 2021 e dá outras providências.   | Nº 169, de 04 de setembro de 2020. | Transparência, participação popular.   |
| <b>Decreto Distrital nº 41.431/2020</b> | <b>Decreto Distrital nº 41.431 de 05 de novembro de 2020</b> - Altera o art. 3º do Decreto Distrital nº 40.584, de 1º de abril de 2020, que institui medidas de transparência e prioridade aos processos relativos à atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em decorrência do novo coronavírus (COVID-19). | Nº 2010, 06 de novembro de 2020.   | Transparência, contratações públicas, COVID-19; Sistema de Transparência das Contratações COVID-19; SistCovid. |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF  | Palavra-chave   |
|---|--|---|---|
| <b>Instrução Normativa nº 05/2020</b>   | <b>Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020</b><br>- Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas. | Nº 233, de 11 de dezembro de 2020.                            | Manifestação, cidadão, Sistema Informatizado de Ouvidoria, prazo, responsabilização.  |
| <b>Decreto Distrital nº 41.536/2020</b> | <b>Decreto Distrital nº 41.536, de 1º de dezembro de 2020</b> - Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.  | Nº 226, de 02 de dezembro de 2020.                            | Ouvidoria, canais de atendimento, Central telefônica 162.   |
| <b>Lei Federal nº 14.129/2021</b>       | <b>Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021</b> - Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.    | DOU, 30 de março de 2021, republicado em 11 de junho de 2021. | Governo digital, desburocratização; inovação; transformação digital; acesso a informação; transparência; compartilhamento; dados pessoais; transferência de sigilo; interoperabilidade; tecnologias digitais; cidadão; formato aberto; transparência ativa; digitalização; redes de conhecimento. |

| Ato Normativo                                     | Ementa   | DODF                           | Palavra-chave   |
|---|--|--------------------------------|---|
| <b>Resolução nº 03/2021</b>                       | <b>Resolução nº 03, de 08 de abril de 2021</b> - Aprova a alteração do Regimento Interno do Fundo de Melhoria da Gestão Pública - PRO-GESTÃO, conforme instrução técnica contida no seguinte processo: 00410-00012121/2018-19, interessado: Fundo de Melhoria da Gestão Pública PRO-GESTÃO. Objeto: Alteração do Regimento Interno, para atender à atual organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal, em atenção ao Decreto Distrital nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019 e, em conformidade com o disposto no art. 6º, § 2º, da Lei nº 2.958, de 26 de abril de 2002, alterada pela Lei nº 6.745, de 10 de dezembro de 2020, incluir o inciso: X - o Secretário-Executivo de Valorização e Qualidade de Vida da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal. | Nº 89, de 13 de maio de 2021.  | Fundo de Melhoria da Gestão Pública, PRO-GESTÃO.  |
| <b>Portaria nº 61/2021</b>                        | <b>Portaria nº 61, de 16 de abril de 2021</b> - Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.  | Nº 73, de 20 de abril de 2021. | Ocorrência, situações graves, Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, SIGO.  |
| <b>Decreto Distrital Distrital nº 42.036/2021</b> | <b>Decreto Distrital nº 42.036, de 07 de abril de 2007</b> - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 78, de 28 de abril de 2021. | Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD, dados; informação; ouvidoria; Autoridade Nacional de Proteção de Dados; ANPD; Portal Distrital da LGPD. |

| Ato Normativo                           | Ementa  | DODF                              | Palavra-chave  |
|---|---|-----------------------------------|--|
| <b>Decreto Distrital nº 42.081/2021</b> | <b>Decreto Distrital nº 42.081, de 10 de maio de 2021</b> - Dispõe sobre a integração de sistemas dos órgãos e entidades do sistema de segurança pública do Distrito Federal, visando ao compartilhamento de informações de registros das ocorrências que especifica. | Nº 87, de 11 de maio de 2021.     | Integração de sistemas, segurança pública, compartilhamento de informações, ocorrências.   |
| <b>Decreto Distrital nº 42.295/2021</b> | <b>Decreto Distrital nº 42.295, de 13 de julho de 2021</b> - Dispõe sobre o acesso a informações previsto no art. 5º, incisos XXXIII e XXXIV, 'b' e art. 19, incisos II e III da Constituição Federal, e art. 22, incisos I e II da Lei Orgânica do Distrito Federal. | Nº 131, de 14 de julho de 2021.   | Acesso a informação.   |
| <b>Decreto Distrital nº 42.323/2021</b> | <b>Decreto Distrital nº 42.323, de 22 de julho de 2021</b> - Institui o Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 138, de 23 de julho de 2021.   | Conselho de Transparência e Controle Social; CTCS.   |
| <b>Decreto Distrital nº 42.450/2021</b> | <b>Decreto Distrital nº 42.450, de 27 de agosto de 2021</b> - Regulamenta a Lei nº 6.335, de 22 de julho de 2019, que constitui o Fundo Distrital de Combate à Corrupção - FDCC.  | Nº 164, de 30 de agosto de 2021.  | Ouvidoria, controle social, transparência, gestão pública, Fundo Distrital de Combate à Corrupção, FDCC.                         |
| <b>Decreto Distrital nº 42.830/2021</b> | <b>Decreto Distrital nº 42.830, de 17 de dezembro de 2021</b> - Aprova o Regimento Interno da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.   | Nº 102-A, 17 de dezembro de 2021. | Acesso a informação, Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, Ouvidoria, SIGO, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal. |
| <b>Resolução nº 01/2021</b>             | Resolução nº 01, de 22 de dezembro de 2021 - Dispõe sobre aprovação do Regimento Interno do Fundo Distrital de Combate à Corrupção - FDCC.  | Nº 19, de 27 de janeiro de 2022.  | Fundo Distrital de Combate à Corrupção, FDCC.  |

| Ato Normativo                           | Ementa   | DODF                             | Palavra-chave   |
|---|--|----------------------------------|---|
| <b>Portaria Conjunto nº 01/2022</b>     | <b>Portaria Conjunta nº 01, de 18 de março de 2022</b> - Estabelecer parceria visando a articulação de esforços e a implementação de ações para incorporar a acessibilidade em sentido amplo, de forma transversal e inerente à cultura de atendimento ao cidadão e aos servidores, tornando-se um valor primário e elemento de humanização, especialmente nos atendimentos relacionados ao Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF. | Nº 55, de 22 de março de 2022.   | Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal; SIGO-DF; pessoa com deficiência; acessibilidade; atendimento ao cidadão. |
| <b>Decreto Distrital nº 43.191/2022</b> | <b>Decreto Distrital nº 43.191, de 05 de abril de 2022</b> - Cria o Programa Administração Regional Digital 24 Horas no âmbito das Administrações Regionais do Distrito Federal.   | Nº 66, de 06 de abril de 2022.   | Participação popular, cidadão.  |
| Decreto Distrital nº 43.385/2022        | <b>Decreto Distrital nº 43.385, de 31 de maio de 2022</b> - Dispõe sobre a alteração da estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal e dá outras providências.  | Nº 102, de 01 de junho de 2022.  | Estrutura administrativa, Controladoria-Geral do Distrito Federal.  |
| <b>Resolução nº 01/2022</b>             | <b>Resolução nº 01, de 06 de junho de 2022</b> - Aprovar a alteração do Regimento Interno do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal.  | Nº 144, de 02 de agosto de 2022. | Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal; CTCS.  |

## II – Quadro de Assuntos – parte 1

Este quadro apresenta o rol de todos os assuntos e suas respectivas áreas de atuação no Sistema OUV-DF desde sua criação. A coluna “Id” é o número de inserção do assunto no sistema, é o código de identificação do assunto; a coluna “Assunto” é a lista disponibilizada ao cidadão para que ele escolha qual opção representa sua temática; a terceira coluna é sobre qual área de gestão do governo o assunto está vinculado e distribuído entre os órgãos responsáveis pelo atendimento da demanda.

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>   |
|-----------|---|------------------------|
| 1         | Abordagem social  | Desenvolvimento social |
| 2         | Retirada de morador de rua  | Desenvolvimento social |
| 3         | Assistência ao morador de rua   | Desenvolvimento social |
| 4         | Vagas no albergue   | Desenvolvimento social |
| 5         | Abrigo para necessitados  | Desenvolvimento social |
| 6         | Centro de Referência em Assistência Social – CRAS                               | Desenvolvimento social |
| 7         | Vagas para atendimento em unidade do CRAS                                       | Desenvolvimento social |
| 8         | Agendamento em Serviços Públicos  | Administração Pública  |
| 9         | Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS                | Desenvolvimento social |
| 10        | Vagas para atendimento em unidade do CREAS                                      | Desenvolvimento social |
| 11        | Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Centro POP | Desenvolvimento social |
| 12        | Centro de Orientação Sócio-educativo – COSE                                     | Desenvolvimento social |
| 13        | Centro de Referência da Diversidade Sexual, Religiosa e Racial                  | Desenvolvimento social |
| 14        | Unidades de Acolhimento Institucional   | Desenvolvimento social |
| 15        | Unisuas Central de Vagas e Atendimento Emergencial                              | Desenvolvimento social |
| 16        | Programas Sociais   | Desenvolvimento social |
| 17        | Alteração de dados no Cadastro Único para Programas Sociais                     | Desenvolvimento social |
| 18        | Pagamento de benefício dos Programas Sociais                                    | Desenvolvimento social |
| 19        | Recebimento irregular de programas sociais                                      | Desenvolvimento social |
| 20        | Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família)   | Desenvolvimento social |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|-----------|--|--------------------------------|
| 21        | Revisão de valor do benefício de programas sociais             | Desenvolvimento social         |
| 22        | Cancelamento,suspensão de benefício de programas sociais       | Desenvolvimento social         |
| 23        | Acesso a programas sociais                                     | Desenvolvimento social         |
| 24        | Pagamento irregular de beneficiário de programas sociais       | Desenvolvimento social         |
| 25        | Recadastramento para programas sociais                         | Desenvolvimento social         |
| 26        | Funcionamento de programa                                      | Desenvolvimento social         |
| 27        | Auxílio Vulnerabilidade  | Desenvolvimento social         |
| 28        | Cadastro Único para Programas Sociais                          | Desenvolvimento social         |
| 29        | Cesta Emergencial  | Desenvolvimento social         |
| 30        | Pagamento de Benefício Social suspenso após recadastramento    | Desenvolvimento social         |
| 31        | Averiguação e revisão do Cadastro Único para programas sociais | Desenvolvimento social         |
| 32        | Irregularidades em programas sociais                           | Desenvolvimento social         |
| 33        | Recebimento do benefício social auxílio natalidade             | Desenvolvimento social         |
| 34        | Recebimento do benefício social auxílio funeral                | Desenvolvimento social         |
| 35        | Quantidade de servidores no órgão,entidade pública             | Administração Pública          |
| 36        | Restaurante do Anexo do Palácio do Buriti                      | Administração Pública          |
| 37        | Remuneração de Servidor Público do DF                          | Administração Pública          |
| 38        | Atendimento preferencial em órgão público                      | Administração Pública          |
| 39        | Entidades sociais conveniadas                                  | Desenvolvimento social         |
| 40        | Assédio sexual no serviço público                              | Administração Pública          |
| 41        | Idoso  | Justiça, segurança e cidadania |
| 42        | Idoso em situação de risco                                     | Desenvolvimento social         |
| 43        | Violência contra o idoso                                       | Desenvolvimento social         |
| 44        | Falta de assistência social ao idoso                           | Justiça, segurança e cidadania |
| 45        | Assistência ao idoso carente                                   | Desenvolvimento social         |
| 46        | Fiscalização nas entidades de atendimento ao idoso             | Desenvolvimento social         |
| 47        | Desrespeito a prioridade de idoso na tramitação processual     | Desenvolvimento social         |
| 48        | Falta de atendimento preferencial ao idoso                     | Desenvolvimento social         |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>        |
|-----------|---|-----------------------------|
| 49        | Carteira interestadual do idoso                             | Desenvolvimento social      |
| 50        | Trabalho  | Trabalho e empreendedorismo |
| 51        | Agência do Trabalhador                                      | Trabalho e empreendedorismo |
| 52        | Carteira de Trabalho  | Trabalho e empreendedorismo |
| 53        | Dificuldade para fazer a carteira de trabalho               | Desenvolvimento social      |
| 54        | Demora na liberação da carteira de trabalho                 | Desenvolvimento social      |
| 55        | Agência virtual do trabalhador                              | Trabalho e empreendedorismo |
| 56        | Sistema do MTE fora do ar                                   | Desenvolvimento social      |
| 57        | Tempo de espera para atendimento em órgão, entidade pública | Administração Pública       |
| 58        | FUNGER - Fundo para a Geração de Emprego e Renda do DF      | Trabalho e empreendedorismo |
| 59        | Renegociação de dívida do FUNGER                            | Desenvolvimento social      |
| 60        | Seguro desemprego   | Trabalho e empreendedorismo |
| 61        | Microcrédito  | Trabalho e empreendedorismo |
| 62        | Demora na liberação do recurso do FUNGER                    | Desenvolvimento social      |
| 63        | Solicitação de emprego                                      | Trabalho e empreendedorismo |
| 64        | Trabalhador autônomo  | Trabalho e empreendedorismo |
| 65        | Empreendedorismo  | Trabalho e empreendedorismo |
| 66        | agência do trabalhador                                      | Desenvolvimento social      |
| 67        | Discriminação   | Desenvolvimento social      |
| 68        | Discriminação étnico-racial                                 | Desenvolvimento social      |
| 69        | Discriminação religiosa                                     | Desenvolvimento social      |
| 70        | Discriminação por orientação sexual                         | Desenvolvimento social      |
| 71        | Discriminação da pessoa idosa                               | Desenvolvimento social      |
| 72        | Discriminação contra a mulher                               | Desenvolvimento social      |
| 73        | Assistência a Pessoa com Deficiência - PCD                  | Desenvolvimento social      |
| 74        | assistência a deficientes físicos                           | Desenvolvimento social      |
| 75        | assistência a deficiente mental                             | Desenvolvimento social      |
| 76        | Carteira para pessoa com deficiência (PCD)                  | Desenvolvimento social      |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|---|--------------------------------------|
| 77        | Cartão PCD  | Transporte e mobilidade              |
| 78        | Cartão Idoso do Sistema de Bilhetagem automática - SBA                        | Transporte e mobilidade              |
| 79        | Centro de Intérpretes de línguas  | Desenvolvimento social               |
| 80        | Restaurante Comunitário   | Desenvolvimento social               |
| 81        | Falta de atualização do cardápio  | Desenvolvimento social               |
| 82        | Quantidade de comida insuficiente   | Desenvolvimento social               |
| 83        | Limpeza dos restaurantes comunitários   | Desenvolvimento social               |
| 84        | Tempo de espera na fila do restaurante comunitário                            | Desenvolvimento social               |
| 85        | Direitos Humanos  | Desenvolvimento social               |
| 86        | Políticas de combate ao racismo   | Desenvolvimento social               |
| 87        | Mulher  | Desenvolvimento social               |
| 88        | Violência contra a mulher   | Desenvolvimento social               |
| 89        | Violência contra a mulher no transporte público                               | Desenvolvimento social               |
| 90        | Casa abrigo - acolhimento institucional para mulheres vítimas de violência    | Justiça, segurança e cidadania       |
| 91        | Núcleo de atendimento a família e aos autores de violência doméstica – Nafavd | Desenvolvimento social               |
| 92        | Centro especializado de atendimento à mulher – Ceam                           | Desenvolvimento social               |
| 93        | Unidades móveis de atendimento as mulheres do campo e do cerrado              | Desenvolvimento social               |
| 94        | Cobrança de valores na conta de água CAESB                                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 95        | Captação de água de córrego ou rio  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 96        | Captação de água de nascente  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 97        | Captação por caminhões pipa de água de córregos, rios                         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 98        | Captação por meio de canais em corpos hídricos do DF                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 99        | Lançamento de efluentes em corpos hídricos do DF                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 100       | Perfuração de poço artesiano e/ou cisterna                                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>101</b> | Lançamento de águas pluviais em corpo hídrico do DF  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>102</b> | Implantação de barragens em corpos hídricos do DF  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>103</b> | Desassoreamento em corpos hídricos do DF   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>104</b> | Fechamento de poço artesiano ou cisterna sem os procedimentos regulamentados                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>105</b> | Serviços públicos de água e saneamento, prestados pela CAESB em desacordo com as normas reguladas pela ADASA   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>106</b> | Serviços públicos de água e saneamento, prestados pela NOVACAP em desacordo com as normas reguladas pela ADASA | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>107</b> | Serviços públicos de água e saneamento, prestados pelo SLU em desacordo com as normas reguladas pela Adasa     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>108</b> | Retirada de Entulho  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>109</b> | Alistamento ao Serviço Militar   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>110</b> | Planta de imóvel, localizado na jurisdição da Região Administrativa  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>111</b> | Retirada de faixas de publicidade irregular em área pública  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>112</b> | Licença eventual para eventos em espaço público ou privado   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>113</b> | Biblioteca pública   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>114</b> | Licença de Funcionamento , Alvará  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>115</b> | Alvará de funcionamento  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>116</b> | Carta de Habite-se   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>117</b> | Licença de Demolição   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>118</b> | Licença de Publicidade   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>119</b> | Licença de Reforma   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>120</b> | Licença de Tapume  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>121</b> | Licença de Obras   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>122</b> | Solicitação de Mapas   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>123</b> | Consulta de dimensões oficiais de lotes particulares   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>124</b> | Curso profissionalizante   | Administração Pública                |
| <b>125</b> | Laudo de topografia  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>126</b> | Evento esportivo cultural e de lazer   | Cultura                              |
| <b>127</b> | Licença para quiosques e bancas de jornais   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>128</b> | Licença para bancas de feira   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>129</b> | Licença de funcionamento de comércio local estabelecido  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>130</b> | Licença eventual (uso do espaço público por período limitado)  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>131</b> | Pista de skate   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>132</b> | Atestado de conclusão (concedida às obras objetos de licença, como obras em geral e edificações provisórias) | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>133</b> | Consulta prévia  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>134</b> | Fiscalização em Obra em Área Regular   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>135</b> | Fiscalização em Obra em Área em Regularização  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>136</b> | Fiscalização em Obra em área ilegal  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>137</b> | Fiscalização em Obra em área pública residencial   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>138</b> | Fiscalização em Obra em área pública comercial   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>139</b> | Fiscalização em Parcelamento irregular do solo   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>140</b> | Fiscalização em Acessibilidade   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>141</b> | Fiscalização em Obra em situação de risco  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>142</b> | Fiscalização em Manutenção e conservação do imóvel                                  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>143</b> | Fiscalização em Canteiro de obras   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>144</b> | Fiscalização em Cercamento em área pública residencial                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>145</b> | Fiscalização em Cercamento em área pública comercial                                | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>146</b> | Fiscalização em Antena de telefonia celular - ERB                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>147</b> | Fiscalização em Central de gás  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>148</b> | Fiscalização em Agência de veículos   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>149</b> | Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante                                     | Administração Pública                |
| <b>150</b> | Fiscalização em Instituições de ensino  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>151</b> | Fiscalização em Lava-jato   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>152</b> | Fiscalização em Loja de material de construção                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>153</b> | Fiscalização em Oficina mecânica  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>154</b> | Fiscalização em Posto de combustível, loja de conveniência                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>155</b> | Fiscalização em Pousada, hotel  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>156</b> | Fiscalização em Serralheria, marcenaria, marmoraria                                 | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>157</b> | Fiscalização em Templo religioso  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>158</b> | Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>159</b> | Fiscalização em Banca de revistas   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>160</b> | Fiscalização em Mobiliário Urbano   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>161</b> | Fiscalização em Feiras  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>162</b> | Fiscalização em Quiosque, trailer, food truck, similares                            | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>                                      | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>163</b> | Fiscalização em Propaganda em área privada          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>164</b> | Fiscalização em Propaganda em área pública          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>165</b> | Fiscalização de Ambulantes                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>166</b> | Fiscalização em Casas Noturnas                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>167</b> | Fiscalização em Eventos, festas particulares        | Cultura                              |
| <b>168</b> | Fiscalização em Águas servidas                      | Saneamento e energia                 |
| <b>169</b> | Fiscalização em Contêiner, recipiente para lixo     | Saneamento e energia                 |
| <b>170</b> | Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>171</b> | Fiscalização em Lixo fora do horário de coleta      | Saneamento e energia                 |
| <b>172</b> | Fiscalização em Lote vazio sujo                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>173</b> | Fiscalização em Resíduos de saúde                   | Saúde                                |
| <b>174</b> | Fiscalização em Resíduos perigosos                  | Saúde                                |
| <b>175</b> | Fiscalização em Colagem de cartazes (bens públicos) | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>176</b> | Fiscalização em Faixas, panfletos                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>177</b> | Atraso no repasse de verba                          | Administração Pública                |
| <b>178</b> | Acesso a documentos em órgãos, entidades públicas   | Administração Pública                |
| <b>179</b> | Instalações inadequadas do órgão, entidade pública  | Administração Pública                |
| <b>180</b> | Destrato praticado por servidor                     | Administração Pública                |
| <b>181</b> | Sistema bancário fora do ar                         | Finanças                             |
| <b>182</b> | Atendimento presencial prestado pelo banco          | Finanças                             |
| <b>183</b> | Teleatendimento prestado pelo banco                 | Finanças                             |
| <b>184</b> | Descontos errados no banco                          | Finanças                             |
| <b>185</b> | Caixa eletrônico                                    | Finanças                             |
| <b>186</b> | Brb banknet   | Finanças                             |
| <b>187</b> | Site do BRB   | Finanças                             |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>  |
|-----------|---|-----------------------|
| 188       | Empréstimos   | Finanças              |
| 189       | Serviços BRB  | Finanças              |
| 190       | Vazamento de esgoto                                       | Saneamento e energia  |
| 191       | Vazamento de água   | Saneamento e energia  |
| 192       | Falta de água   | Saneamento e energia  |
| 193       | Pressão de água   | Saneamento e energia  |
| 194       | Conta de água   | Saneamento e energia  |
| 195       | Atendimento 115   | Saneamento e energia  |
| 196       | Instalação de fossa                                       | Saneamento e energia  |
| 197       | Religação de água   | Saneamento e energia  |
| 198       | Recuperação de calçada                                    | Saneamento e energia  |
| 199       | Ligação de água   | Saneamento e energia  |
| 200       | Inspeção rede de água                                     | Saneamento e energia  |
| 201       | Inspeção rede de esgotos                                  | Saneamento e energia  |
| 202       | Funcionamento do hidrômetro                               | Saneamento e energia  |
| 203       | Ligação clandestina de água                               | Saneamento e energia  |
| 204       | Implantação de rede de esgoto                             | Saneamento e energia  |
| 205       | Desmembramento da ligação de água                         | Saneamento e energia  |
| 206       | Ligação clandestina de esgotos                            | Saneamento e energia  |
| 207       | Qualidade da água   | Saneamento e energia  |
| 208       | Conduta no atendimento prestado                           | Administração Pública |
| 209       | Corte de água   | Saneamento e energia  |
| 210       | Cobrança de serviços                                      | Saneamento e energia  |
| 211       | Ligação de esgotos  | Saneamento e energia  |
| 212       | Débito automático da conta de água                        | Saneamento e energia  |
| 213       | Entrega da conta de água                                  | Saneamento e energia  |
| 214       | Andamento de obras da CAESB                               | Saneamento e energia  |
| 215       | Impossibilidade de leitura de hidrômetro por impedimentos | Saneamento e energia  |
| 216       | Saneamento básico   | Saneamento e energia  |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|-----------|--|--------------------------------|
| 217       | Despejo irregular de resíduos químicos na água, esgoto | Saneamento e energia           |
| 218       | Agendamento em serviços da CAESB                       | Saneamento e energia           |
| 219       | Tratamento de efluentes e resíduos                     | Saneamento e energia           |
| 220       | Atendimento prioritário/preferencial em órgão público  | Administração Pública          |
| 221       | Atendimento nas agências da CAESB                      | Saneamento e energia           |
| 222       | Discordância referente ao valor da tarifa de água      | Saneamento e energia           |
| 223       | Funcionamento das agências da CAESB                    | Saneamento e energia           |
| 224       | Andamento de processo de multas na CAESB               | Saneamento e energia           |
| 225       | Prazo de atendimento dos serviços prestados pela CAESB | Saneamento e energia           |
| 226       | Ação da diretoria                                      | Saneamento e energia           |
| 227       | Estação de tratamento de água                          | Saneamento e energia           |
| 228       | Estação de tratamento de esgotos                       | Saneamento e energia           |
| 229       | Abastecimento de água da CAESB                         | Saneamento e energia           |
| 230       | Análise dos requerimentos e recursos da CAESB          | Saneamento e energia           |
| 231       | Inovação tecnológica em órgão, entidade pública        | Administração Pública          |
| 232       | Serviço de esgotamento sanitário                       | Saneamento e energia           |
| 233       | Ação do Governo de Brasília                            | Administração Pública          |
| 234       | Ação política no DF                                    | Administração Pública          |
| 235       | Planejamentos e Planos de Governo                      | Administração Pública          |
| 236       | Eventos do Governo de Brasília                         | Administração Pública          |
| 237       | Portal do Governo de Brasília                          | Administração Pública          |
| 238       | Governador de Brasília                                 | Administração Pública          |
| 239       | Programas e projetos de governo                        | Administração Pública          |
| 240       | Gastos públicos  | Administração Pública          |
| 241       | Leis e decretos do Governo de Brasília                 | Administração Pública          |
| 242       | Secretários de Estado de Brasília                      | Administração Pública          |
| 243       | Vice-Governador de Brasília                            | Administração Pública          |
| 244       | Segurança do Governador e família                      | Justiça, segurança e cidadania |
| 245       | Segurança das autoridades do Governo de Brasília       | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|------------|--|--------------------------------|
| <b>246</b> | Assuntos militares no Governo de Brasília                    | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>247</b> | Segurança da informação e comunicação do Governo de Brasília | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>248</b> | Serviço de inteligência do Governo de Brasília               | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>249</b> | Segurança orgânica das sedes do Governo de Brasília          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>250</b> | Ordem pública no Distrito Federal                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>251</b> | Comitê de combate ao uso irregular do solo                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>252</b> | Vistoria em edificações privadas                             | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>253</b> | Fiscalização de comércio irregular                           | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>254</b> | Corpo de Bombeiros   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>255</b> | Fiscalização de bares, lanchonetes e restaurantes            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>256</b> | Fiscalização em estabelecimento comercial                    | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>257</b> | Crime praticado por bombeiro                                 | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>258</b> | Construção irregular de obras privadas                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>259</b> | Vistoria em edificações públicas                             | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>260</b> | Recolhimento de galhos e troncos de árvores                  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>261</b> | Falta de fiscalização em comércio                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>262</b> | Irregularidades na infraestrutura                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>263</b> | Problemas com animais sinantrópicos                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>264</b> | Instalações inadequadas ao funcionamento do órgão            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>265</b> | Obra,edificação sem alvará de construção                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>266</b> | Animais em ambientes inadequados                             | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>267</b> | Resgate de vítimas   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>268</b> | Armazenamento,distribuição inadequada                        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>269</b> | Atendimento telefônico 193                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>270</b> | Problema não-especificado com animais                        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>271</b> | Realização de festas e eventos                               | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>272</b> | Recolhimento de animais de pequeno porte                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>273</b> | Fiscalização de postos de combustíveis                       | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 274       | Alvará irregular em estabelecimento comercial                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| 275       | Autorização para corte total da árvore                             | Habitação, urbanista e meio ambiente |
| 276       | Atendimento de solicitação de ambulância do bombeiro               | Justiça, segurança e cidadania       |
| 277       | Omissão de socorro por Bombeiro                                    | Justiça, segurança e cidadania       |
| 278       | Fiscalização de festas e eventos particulares                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| 279       | Fiscalização de festas, eventos públicos                           | Justiça, segurança e cidadania       |
| 280       | Demora na religação de energia CEB                                 | Saneamento e energia                 |
| 281       | Cobrança indevida na fatura de energia CEB                         | Saneamento e energia                 |
| 282       | Oscilação na tensão de energia elétrica CEB                        | Saneamento e energia                 |
| 283       | Descumprimento dos prazos de pedido de fornecimento de energia CEB | Saneamento e energia                 |
| 284       | Recebimento da fatura de energia elétrica                          | Saneamento e energia                 |
| 285       | Alterações não solicitadas pelo consumidor - CEB                   | Saneamento e energia                 |
| 286       | Falha no suprimento de energia elétrica no órgão CEB               | Saneamento e energia                 |
| 287       | Descumprimento dos prazos de religação de energia CEB              | Saneamento e energia                 |
| 288       | Suspensão indevida de energia elétrica CEB                         | Saneamento e energia                 |
| 289       | Funcionamento das agências da CEB                                  | Saneamento e energia                 |
| 290       | Atendimento na central de teleatendimento da CEB                   | Saneamento e energia                 |
| 291       | Fatura de energia elétrica não recebida                            | Saneamento e energia                 |
| 292       | Dificuldades impostas na alteração cadastral - CEB                 | Saneamento e energia                 |
| 293       | Leitura registrada diferente do medidor de energia CEB             | Saneamento e energia                 |
| 294       | Serviços da CEB realizados fora do prazo                           | Saneamento e energia                 |
| 295       | Defeito de impressão da fatura de energia CEB                      | Saneamento e energia                 |
| 296       | Atendimento das agências   | Saneamento e energia                 |
| 297       | Estrutura inadequada no atendimento presencial                     | Saneamento e energia                 |
| 298       | Tratamento inadequado do atendente do teleatendimento              | Saneamento e energia                 |
| 299       | Orientação sobre ressarcimento de pagamentos da CEB                | Saneamento e energia                 |
| 300       | Tratamento inadequado por parte do técnico da CEB                  | Saneamento e energia                 |
| 301       | Tratamento por parte do leiturista da CEB                          | Saneamento e energia                 |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>  |
|------------|--|-----------------------|
| <b>302</b> | Utilização indevida de energia pública CEB                     | Saneamento e energia  |
| <b>303</b> | Serviço prestado por órgão, entidade pública                   | Administração Pública |
| <b>304</b> | Não recebimento da 2ª via de conta de luz                      | Saneamento e energia  |
| <b>305</b> | Fiação, Tubulação elétrica exposta                             | Saneamento e energia  |
| <b>306</b> | Alterações cadastrais não efetivadas - CEB                     | Saneamento e energia  |
| <b>307</b> | Não atendimento a solicitação de serviço de energia CEB        | Saneamento e energia  |
| <b>308</b> | Suspensão indevida no fornecimento de energia CEB              | Saneamento e energia  |
| <b>309</b> | Leitura diverge da leitura do medidor de energia CEB           | Saneamento e energia  |
| <b>310</b> | Entrega de fatura da CEB fora do prazo                         | Saneamento e energia  |
| <b>311</b> | Serviço emergencial da CEB concluído e não atendido            | Saneamento e energia  |
| <b>312</b> | Espera acima de 1 minuto no teleatendimento                    | Saneamento e energia  |
| <b>313</b> | Pedido de interrupção do fornecimento de energia CEB           | Saneamento e energia  |
| <b>314</b> | Horários de funcionamento das agências da CEB                  | Saneamento e energia  |
| <b>315</b> | Implantação de serviços  | Saneamento e energia  |
| <b>316</b> | Variação brusca de consumo de energia CEB                      | Saneamento e energia  |
| <b>317</b> | Descumprimento dos prazos de ressarcimento por danos elétricos | Saneamento e energia  |
| <b>318</b> | Impossibilidade de leitura do medidor da CEB por impedimentoS  | Saneamento e energia  |
| <b>319</b> | Tensão da energia divergente ao contratado CEB                 | Saneamento e energia  |
| <b>320</b> | Erro no pagamento  | Saneamento e energia  |
| <b>321</b> | Melhorias na distribuição de senhas                            | Saneamento e energia  |
| <b>322</b> | Discordância referente ao valor da tarifa de energia CEB       | Saneamento e energia  |
| <b>323</b> | Poda de árvore em área pública                                 | Saneamento e energia  |
| <b>324</b> | Falta de Iluminação Pública                                    | Saneamento e energia  |
| <b>325</b> | Iluminação Pública (Funcionamento)                             | Saneamento e energia  |
| <b>326</b> | Interrupção do fornecimento de energia CEB                     | Saneamento e energia  |
| <b>327</b> | Constante falta de energia CEB                                 | Saneamento e energia  |
| <b>328</b> | Iluminação Pública (Instalação de poste)                       | Saneamento e energia  |
| <b>329</b> | Ligação clandestina de energia elétrica - CEB                  | Saneamento e energia  |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>330</b> | Demora na revisão instalação de ponto de energia CEB    | Saneamento e energia                 |
| <b>331</b> | Cobrança indevida pela CEB                              | Saneamento e energia                 |
| <b>332</b> | Danos elétricos   | Saneamento e energia                 |
| <b>333</b> | Consumo elevado de energia CEB                          | Saneamento e energia                 |
| <b>334</b> | Iluminação pública (Remanejamento de poste)             | Saneamento e energia                 |
| <b>335</b> | Serviço emergencial de energia não atendido CEB         | Saneamento e energia                 |
| <b>336</b> | Danos elétricos causados por oscilação de energia CEB   | Saneamento e energia                 |
| <b>337</b> | Descumprimento prazo remanejamento rede elétrica        | Saneamento e energia                 |
| <b>338</b> | Serviço mal executado em campo pela CEB                 | Saneamento e energia                 |
| <b>339</b> | Manutenção de bueiro / Boca de Lobo                     | Saneamento e energia                 |
| <b>340</b> | Fiscalização/Retirada de obstáculos da calçada          | Transporte e mobilidade              |
| <b>341</b> | Erro no cadastro inicial - CEB                          | Saneamento e energia                 |
| <b>342</b> | Serviço fora do prazo - CEB                             | Saneamento e energia                 |
| <b>343</b> | Alterações cadastrais incorretas - CEB                  | Saneamento e energia                 |
| <b>344</b> | Valor cobrado em serviço,taxa de órgão,entidade pública | Administração Pública                |
| <b>345</b> | Serviço mal executado em campo                          | Saneamento e energia                 |
| <b>346</b> | Atendimento Central 156                                 | Administração Pública                |
| <b>347</b> | Acesso à gravação do atendimento no Call Center         | Administração Pública                |
| <b>348</b> | Atendimento na Central 160                              | Administração Pública                |
| <b>349</b> | Atendimento Central 162                                 | Administração Pública                |
| <b>350</b> | Inscrição no Telematricula                              | Educação, ciência e tecnologia       |
| <b>351</b> | Horário de funcionamento do Call Center                 | Administração Pública                |
| <b>352</b> | Pesquisa de satisfação no Call Center                   | Administração Pública                |
| <b>353</b> | Demora na liberação de escritura de imóveis             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>354</b> | Critérios,normas do programa habitacional               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>355</b> | Análise de documentação habitacional                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>356</b> | Agendamento para programa habitacional                  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>357</b> | Classificação no programa habitacional                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>358</b> | Solicitação de escrituras habitacional (CODHAB)              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>359</b> | Regularização de lotes em becos                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>360</b> | Demora na entrega de escrituras habitacional (CODHAB)        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>361</b> | Apoio na regularização habitacional                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>362</b> | Entrega de empreendimento em programa habitacional           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>363</b> | Demora na regularização de escritura habitacional            | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>364</b> | Venda,aluguel indevida de unidades habitacionais             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>365</b> | Regularização de lotes                                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>366</b> | Liberação de escritura de imóvel (CODHAB)                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>367</b> | Programas habitacionais                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>368</b> | Regularização de imóvel                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>369</b> | Cooperativas,entidades de habitação                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>370</b> | Prazo para construção das unidades habitacionais             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>371</b> | Liberação da escritura pública                               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>372</b> | Descumprimento de acordo contratual de programa de habitação | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>373</b> | Insatisfação com normas de contrato de programa de habitação | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>374</b> | Atraso na execução de obra de programa habitacional          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>375</b> | Irregularidade na execução de obra de programa habitacional  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>376</b> | Fiscalização em unidade habitacional                         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>377</b> | Falta manutenção em unidade habitacional entregue                | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>378</b> | Violência contra criança ou adolescente                          | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>379</b> | Eleição para conselheiros tutelares                              | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>380</b> | Assistência à criança carente                                    | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>381</b> | Fraude em eleição para o Conselho Tutelar                        | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>382</b> | Assistência à menino de rua                                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>383</b> | Abuso sexual contra criança ou adolescente                       | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>384</b> | Trabalho escravo infantil  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>385</b> | Maus tratos a custodiados menores                                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>386</b> | Conselho comunitário   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>387</b> | Descumprimento de determinação judicial                          | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>388</b> | Instalações inadequadas ao funcionamento do órgão                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>389</b> | Maus tratos a alunos menores                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>390</b> | Núcleo de atendimento a família e autores de violência doméstica | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>391</b> | Violência psicológica à criança e adolescente                    | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>392</b> | Crimes pela internet à criança e adolescente                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>393</b> | Irregularidade em unidade de internação de menores               | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>394</b> | Atividades sócioeducativas                                       | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>395</b> | Discriminação étnico-racial contra crianças                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>396</b> | Pedofilia  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>397</b> | Prostituição de infantil   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>398</b> | Casa abrigo de menores   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>399</b> | Funcionamento de unidade de internação de menores                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>400</b> | Superlotação de unidade de internação de menores                 | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>401</b> | Tráfico de drogas envolvendo menor de idade                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>402</b> | Violência moral  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>403</b> | Atendimento de saúde a presos, detentos, internos                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>404</b> | Festas e eventos particulares                                    | Justiça, segurança e cidadania       |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>  |
|-----------|--|-----------------------|
| 405       | Apoio a atividades culturais   | Cultura               |
| 406       | Incentivo a cultura e ao turismo local   | Cultura               |
| 407       | Valorização das manifestações culturais  | Cultura               |
| 408       | Participação em evento cultural  | Cultura               |
| 409       | Bibliotecas públicas   | Cultura               |
| 410       | Ingressos para eventos culturais   | Cultura               |
| 411       | Atraso no repasse de verba de incentivo a cultura  | Cultura               |
| 412       | Conservação de espaço cultural   | Cultura               |
| 413       | Empresa organizadora de evento cultural  | Cultura               |
| 414       | Acessibilidade em espaço cultural  | Cultura               |
| 415       | Conservação do patrimônio cultural   | Cultura               |
| 416       | Apoio a programas e projetos culturais   | Cultura               |
| 417       | Manutenção em órgãos e unidades  | Cultura               |
| 418       | Pagamento a fornecedor do Governo de Brasília  | Administração Pública |
| 419       | Recursos para incentivo à produção cultural  | Cultura               |
| 420       | Manifestações culturais  | Cultura               |
| 421       | Programação de eventos culturais   | Cultura               |
| 422       | Funcionamento da lanchonete  | Cultura               |
| 423       | Reforma em centro cultural   | Cultura               |
| 424       | Superfaturamento em eventos culturais  | Cultura               |
| 425       | Horário de funcionamento de biblioteca   | Cultura               |
| 426       | Aquisição de ingressos para eventos artísticos, culturais e desportivos                          | Cultura               |
| 427       | Colegiado setorial de cultura  | Cultura               |
| 428       | Ampliar horário de funcionamento de Biblioteca   | Cultura               |
| 429       | Concessão de desconto na aquisição de ingressos para eventos artísticos, culturais e desportivos | Cultura               |
| 430       | Cumprimento de carga horária de trabalho de servidor público do DF                               | Administração Pública |
| 431       | Atuação do Colegiado Setorial de Cultura   | Cultura               |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>           |
|-----------|---|--------------------------------|
| 432       | Desacato a servidor público   | Administração Pública          |
| 433       | Falta de manutenção em equipamentos e,ou órgãos e unidades da secretaria de cultura | Cultura                        |
| 434       | Falta,atraso no pagamento a fornecedor  | Cultura                        |
| 435       | Recurso à decisão judicial  | Justiça, segurança e cidadania |
| 436       | Solicitação de assistência jurídica   | Justiça, segurança e cidadania |
| 437       | Atendimento inadequado prestado por servidor  | Justiça, segurança e cidadania |
| 438       | Veículo estacionado em local irregular  | Transporte e mobilidade        |
| 439       | Fiscalização de trânsito em vias e ruas   | Transporte e mobilidade        |
| 440       | Veículo abandonado  | Transporte e mobilidade        |
| 441       | Autuação,notificação de trânsito  | Transporte e mobilidade        |
| 442       | Regularização de veículo  | Transporte e mobilidade        |
| 443       | Site do Detran  | Transporte e mobilidade        |
| 444       | Legislação de trânsito  | Transporte e mobilidade        |
| 445       | Pagamento de multas de trânsito   | Transporte e mobilidade        |
| 446       | Fiscalização em congestionamentos de veículos                                       | Transporte e mobilidade        |
| 447       | Transferência de veículo  | Transporte e mobilidade        |
| 448       | Emissão do Licenciamento CRLV   | Transporte e mobilidade        |
| 449       | Autoescola  | Transporte e mobilidade        |
| 450       | Cobrança de taxa do Detran  | Transporte e mobilidade        |
| 451       | Conduta de servidor do Detran,DF  | Transporte e mobilidade        |
| 452       | Andamento de processo de multas trânsito  | Transporte e mobilidade        |
| 453       | Prazo de entrega de documentos relativos a veículos,trânsito                        | Transporte e mobilidade        |
| 454       | Fiscalização de som automotivo  | Transporte e mobilidade        |
| 455       | Recebimento de notificação de autuação de trânsito                                  | Transporte e mobilidade        |
| 456       | Direção perigosa em via pública   | Transporte e mobilidade        |
| 457       | Processo da CNH   | Transporte e mobilidade        |
| 458       | Emissão da CNH  | Transporte e mobilidade        |
| 459       | Renovação da CNH  | Transporte e mobilidade        |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>                                  | <b>Área temática</b>    |
|-----------|---|-------------------------|
| 460       | Dados cadastrais na CNH                         | Transporte e mobilidade |
| 461       | Transferência da CNH                            | Transporte e mobilidade |
| 462       | Exames para CNH                                 | Transporte e mobilidade |
| 463       | Pontuação de CNH                                | Transporte e mobilidade |
| 464       | Fiscalização de veículos                        | Transporte e mobilidade |
| 465       | Julgamentos de trânsito                         | Transporte e mobilidade |
| 466       | Vistorias de veículos                           | Transporte e mobilidade |
| 467       | Campanhas educativas no trânsito                | Transporte e mobilidade |
| 468       | Fiscalização em transporte escolar              | Transporte e mobilidade |
| 469       | Clínicas credenciadas ao Detran                 | Transporte e mobilidade |
| 470       | Fiscalização de clínicas credenciadas ao Detran | Transporte e mobilidade |
| 471       | Atendimento da Central 154                      | Transporte e mobilidade |
| 472       | Emplacamento de veículos                        | Transporte e mobilidade |
| 473       | Veículos apreendidos                            | Transporte e mobilidade |
| 474       | Registros de acidentes de trânsito - RAT        | Transporte e mobilidade |
| 475       | Fluidez do trânsito nas vias públicas           | Transporte e mobilidade |
| 476       | Tapa buraco - Estradas e rodovias               | Transporte e mobilidade |
| 477       | Obra pública em vias públicas                   | Transporte e mobilidade |
| 478       | Fiscalização de trânsito em estradas,rodovias   | Transporte e mobilidade |
| 479       | Sinalização de trânsito/vias públicas           | Transporte e mobilidade |
| 480       | Manutenção em estradas,rodovias                 | Transporte e mobilidade |
| 481       | Semáforos                                       | Transporte e mobilidade |
| 482       | Faixa de pedestre                               | Transporte e mobilidade |
| 483       | Faixa de domínio                                | Transporte e mobilidade |
| 484       | Quebra-molas                                    | Transporte e mobilidade |
| 485       | Duplicação de estradas,rodovias                 | Transporte e mobilidade |
| 486       | Radares de trânsito                             | Transporte e mobilidade |
| 487       | Passarelas,passagens subterrâneas               | Transporte e mobilidade |
| 488       | Acessibilidade em via pública                   | Transporte e mobilidade |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>    |
|------------|--|-------------------------|
| <b>489</b> | Manutenção e conservação de viadutos                             | Transporte e mobilidade |
| <b>490</b> | Organização do trânsito  | Transporte e mobilidade |
| <b>491</b> | Site do DER  | Transporte e mobilidade |
| <b>492</b> | Viaturas de trânsito   | Transporte e mobilidade |
| <b>493</b> | Monitoramento por câmeras de trânsito                            | Transporte e mobilidade |
| <b>494</b> | Faixa de trânsito reversa  | Transporte e mobilidade |
| <b>495</b> | Horários de ônibus   | Transporte e mobilidade |
| <b>496</b> | Itinerário do ônibus   | Transporte e mobilidade |
| <b>497</b> | Superlotação em ônibus   | Transporte e mobilidade |
| <b>498</b> | Linhas de ônibus   | Transporte e mobilidade |
| <b>499</b> | Construção de parada de ônibus                                   | Transporte e mobilidade |
| <b>500</b> | Localização de parada de ônibus                                  | Transporte e mobilidade |
| <b>501</b> | Limpeza dos terminais rodoviários                                | Transporte e mobilidade |
| <b>502</b> | Acessibilidade nos terminais rodoviários                         | Transporte e mobilidade |
| <b>503</b> | Manutenção dos elevadores nos terminais rodoviários              | Transporte e mobilidade |
| <b>504</b> | Segurança nos terminais rodoviários                              | Transporte e mobilidade |
| <b>505</b> | Placa de parada de ônibus  | Transporte e mobilidade |
| <b>506</b> | Construção de terminais rodoviários                              | Transporte e mobilidade |
| <b>507</b> | Limpeza das paradas de ônibus                                    | Transporte e mobilidade |
| <b>508</b> | Reforma em parada de ônibus                                      | Transporte e mobilidade |
| <b>509</b> | Manutenção em terminais rodoviários                              | Transporte e mobilidade |
| <b>510</b> | Bloqueio de cartão do SBA  | Transporte e mobilidade |
| <b>511</b> | Liberação do vale transporte                                     | Transporte e mobilidade |
| <b>512</b> | Sistemas do Dfrans fora do ar                                    | Transporte e mobilidade |
| <b>513</b> | Confecção do cartão SBA  | Transporte e mobilidade |
| <b>514</b> | Cartão Cidadão   | Transporte e mobilidade |
| <b>515</b> | Cadastro cartão SBA  | Transporte e mobilidade |
| <b>516</b> | Atendimento nos postos do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA | Transporte e mobilidade |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>    |
|------------|--|-------------------------|
| <b>517</b> | Bloqueio de cartão estudantil                              | Transporte e mobilidade |
| <b>518</b> | Cartão Vale-Transporte                                     | Transporte e mobilidade |
| <b>519</b> | Bloqueio de cartão especial                                | Transporte e mobilidade |
| <b>520</b> | Filas nos postos do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA | Transporte e mobilidade |
| <b>521</b> | Confecção da carteira estudantil                           | Transporte e mobilidade |
| <b>522</b> | Integração tarifária                                       | Transporte e mobilidade |
| <b>523</b> | Venda do cartão SBA  | Transporte e mobilidade |
| <b>524</b> | Confecção de cartão do idoso                               | Transporte e mobilidade |
| <b>525</b> | Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA            | Transporte e mobilidade |
| <b>526</b> | Horário de funcionamento dos postos do SBA                 | Transporte e mobilidade |
| <b>527</b> | Valor da passagem de ônibus                                | Transporte e mobilidade |
| <b>528</b> | Cobrança da passagem ônibus                                | Transporte e mobilidade |
| <b>529</b> | Atendimento no SAC do Dftrans                              | Transporte e mobilidade |
| <b>530</b> | Site do Dftrans  | Transporte e mobilidade |
| <b>531</b> | Acessibilidade em ônibus                                   | Transporte e mobilidade |
| <b>532</b> | Assento preferencial em ônibus                             | Transporte e mobilidade |
| <b>533</b> | Integração do metrô com ônibus                             | Transporte e mobilidade |
| <b>534</b> | Serviço de transporte público do DF                        | Transporte e mobilidade |
| <b>535</b> | Conduta do motorista de ônibus                             | Transporte e mobilidade |
| <b>536</b> | Conduta do cobrador de ônibus                              | Transporte e mobilidade |
| <b>537</b> | Estado de conservação,manutenção de ônibus                 | Transporte e mobilidade |
| <b>538</b> | Quantidade de ônibus                                       | Transporte e mobilidade |
| <b>539</b> | Limpeza de ônibus  | Transporte e mobilidade |
| <b>540</b> | Administração de concessionária de transporte              | Transporte e mobilidade |
| <b>541</b> | Teleatendimento  | Transporte e mobilidade |
| <b>542</b> | Horário no terminal de ônibus                              | Transporte e mobilidade |
| <b>543</b> | Fiscalização de ônibus                                     | Transporte e mobilidade |
| <b>544</b> | Linha executiva - aeroporto                                | Transporte e mobilidade |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|------------|--|--------------------------------|
| <b>545</b> | Funcionamento do ar condicionado do ônibus                         | Transporte e mobilidade        |
| <b>546</b> | Site da TCB  | Transporte e mobilidade        |
| <b>547</b> | Ordem de chegada dos ônibus no box na rodoviária do Plano Piloto   | Transporte e mobilidade        |
| <b>548</b> | Volume de som dentro do ônibus                                     | Transporte e mobilidade        |
| <b>549</b> | Conduta do fiscal da TCB   | Transporte e mobilidade        |
| <b>550</b> | Treinamento profissional para os motoristas e cobradores de ônibus | Transporte e mobilidade        |
| <b>551</b> | Tabela de horário de linha de ônibus                               | Transporte e mobilidade        |
| <b>552</b> | Fiscalização de táxi   | Transporte e mobilidade        |
| <b>553</b> | Fiscalização de transporte clandestino (pirata)                    | Transporte e mobilidade        |
| <b>554</b> | Transporte de bagagens em táxi                                     | Transporte e mobilidade        |
| <b>555</b> | Conduta do motorista de táxi                                       | Transporte e mobilidade        |
| <b>556</b> | Conservação do táxi  | Transporte e mobilidade        |
| <b>557</b> | Serviço de táxi  | Transporte e mobilidade        |
| <b>558</b> | Ponto de táxi  | Transporte e mobilidade        |
| <b>559</b> | Utilização do taxímetro  | Transporte e mobilidade        |
| <b>560</b> | Construção de ciclovia ou ciclofaixa em rodovia                    | Transporte e mobilidade        |
| <b>561</b> | Criação de bicicletários   | Transporte e mobilidade        |
| <b>562</b> | Manutenção de ciclovia ou ciclofaixa em rodovia                    | Transporte e mobilidade        |
| <b>563</b> | Construção de estacionamento público                               | Transporte e mobilidade        |
| <b>564</b> | Privatização de estacionamento público                             | Transporte e mobilidade        |
| <b>565</b> | Acessibilidade no táxi   | Transporte e mobilidade        |
| <b>566</b> | Tarifa de táxi   | Transporte e mobilidade        |
| <b>567</b> | Tarifa do metrô  | Transporte e mobilidade        |
| <b>568</b> | Serviço de Transporte Individual Privado por Aplicativos - STIP    | Transporte e mobilidade        |
| <b>569</b> | Sinalização de ciclovia ou ciclofaixa em rodovia                   | Transporte e mobilidade        |
| <b>570</b> | Procedimento da Direção de Escola Pública                          | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>571</b> | Unidade Educacional Pública  | Educação, ciência e tecnologia |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>                          | <b>Área temática</b>           |
|------------|---|--------------------------------|
| <b>572</b> | Unidade Educacional Particular          | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>573</b> | Professor(a)                            | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>574</b> | Telematrícula                           | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>575</b> | Coordenação Regional de Ensino          | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>576</b> | Histórico Escolar                       | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>577</b> | Remanejamento Escolar                   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>578</b> | Certificado Escolar                     | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>579</b> | Transporte Escolar                      | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>580</b> | Credenciamento de Instituição de Ensino | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>581</b> | Qualidade de Ensino                     | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>582</b> | Merenda escolar                         | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>583</b> | Uniforme Escolar                        | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>584</b> | Livro Didático                          | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>585</b> | Vagas nas Escolas                       | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>586</b> | Inspeção Escolar                        | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>587</b> | Lista de Material Escolar               | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>588</b> | Monitores nas Escolas                   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>589</b> | Boletim Escolar                         | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>590</b> | Verbas nas Escolas                      | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>591</b> | Centro Interescolar de Línguas - CIL    | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>592</b> | Construção de Escolas Públicas          | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>593</b> | Associação de Pais e Mestres - APM      | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>594</b> | Conteúdo Pedagógico                     | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>595</b> | Professor de Contrato Temporário        | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>596</b> | Documentação Escolar                    | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>597</b> | Educação Inclusiva                      | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>598</b> | Segurança nas Escolas                   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>599</b> | Greve                                   | Administração Pública          |
| <b>600</b> | Cursos técnicos                         | Educação, ciência e tecnologia |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>           |
|------------|---|--------------------------------|
| <b>601</b> | Educação Integral   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>602</b> | Evento Cultural na Escola   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>603</b> | Diário Escolar Eletrônico   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>604</b> | Processo Seletivo e Estágio   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>605</b> | Escolas Extintas  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>606</b> | Discriminação Étnico Racial nas escolas                             | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>607</b> | Carteira Estudantil   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>608</b> | Unidade Escolar Conveniada  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>609</b> | Ameaça de morte em ambiente escolar                                 | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>610</b> | Abuso Sexual em ambiente escolar                                    | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>611</b> | Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais da Educação - EAPE      | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>612</b> | Contracheque de Servidor Público                                    | Administração Pública          |
| <b>613</b> | Assédio Moral, Sexual em ambiente escolar                           | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>614</b> | Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF                             | Administração Pública          |
| <b>615</b> | Acessibilidade nas escolas  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>616</b> | Injúrias no ambiente escolar  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>617</b> | Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM                               | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>618</b> | Uso de drogas na escola   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>619</b> | Batalhão Escolar  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>620</b> | Furto   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>621</b> | Lanchonete , Cantina Escolar  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>622</b> | Exame Nacional Certificação Competências Jovens e Adultos - ENCCEJA | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>623</b> | PAS   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>624</b> | PDAF, PDDE  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>625</b> | Atendimento em unidade escolar                                      | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>626</b> | Salas de Leitura em unidades escolar                                | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>627</b> | Assessoramento agroindustrial                                       | Agricultura e abastecimento    |
| <b>628</b> | Política de adoção de extensão rural                                | Agricultura e abastecimento    |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>        |
|------------|--|-----------------------------|
| <b>629</b> | Distribuição de sementes, mudas, plantas e insumos                 | Agricultura e abastecimento |
| <b>630</b> | Degradação de recursos naturais                                    | Agricultura e abastecimento |
| <b>631</b> | Assistência técnica agrícola                                       | Agricultura e abastecimento |
| <b>632</b> | Visitas técnicas EMATER  | Agricultura e abastecimento |
| <b>633</b> | Implementação de tecnologias para atividades agrícolas e pecuárias | Agricultura e abastecimento |
| <b>634</b> | Educação sanitária vegetal e animal                                | Agricultura e abastecimento |
| <b>635</b> | Feiras agrícolas   | Agricultura e abastecimento |
| <b>636</b> | Cartão do produtor rural   | Agricultura e abastecimento |
| <b>637</b> | Declaração de aptidão ao PRONAF                                    | Agricultura e abastecimento |
| <b>638</b> | Declaração de produção agrícola                                    | Agricultura e abastecimento |
| <b>639</b> | Assessoramento ambiental e regularização fundiária                 | Agricultura e abastecimento |
| <b>640</b> | Plano de utilização  | Agricultura e abastecimento |
| <b>641</b> | Programa reflorestar   | Agricultura e abastecimento |
| <b>642</b> | Declaração de conformidade da atividade agropecuária – DCAA        | Agricultura e abastecimento |
| <b>643</b> | Cadastro ambiental rural do distrito federal - CAR                 | Agricultura e abastecimento |
| <b>644</b> | Programa de aquisição da produção da agricultura – PAPA,DF         | Agricultura e abastecimento |
| <b>645</b> | Programa de aquisição de alimentos – PAA,DF                        | Agricultura e abastecimento |
| <b>646</b> | Linhas de crédito rural  | Agricultura e abastecimento |
| <b>647</b> | Declaração de atividade produtiva                                  | Agricultura e abastecimento |
| <b>648</b> | Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF            | Administração Pública       |
| <b>649</b> | Manutenção em quadra de esporte                                    | Esporte e lazer             |
| <b>650</b> | Atividades oferecidas para desporto escolar                        | Esporte e lazer             |
| <b>651</b> | Atendimento prestado pelo servidor público                         | Trabalho e empreendedorismo |
| <b>652</b> | Erro em site governamental   | Esporte e lazer             |
| <b>653</b> | Apoio a programas e projetos                                       | Esporte e lazer             |
| <b>654</b> | Procedimento de Educador Físico da Secretaria do Esporte           | Esporte e lazer             |
| <b>655</b> | Fiscalização em clubes   | Esporte e lazer             |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|------------|--|--------------------------------|
| <b>656</b> | Dificuldade de acesso ao edital de pesquisa da FAP                 | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>657</b> | Implantação da bolsa de pesquisa                                   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>658</b> | Repasse de verba de pesquisa,projeto,convênio,evento               | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>659</b> | Site da FAPDF  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>660</b> | Edital de pesquisa,projeto,convênio,evento                         | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>661</b> | Recurso contra resultado de final,parcial de edital FAP            | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>662</b> | Apoio financeiro à pesquisa científica, tecnológica ou de inovação | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>663</b> | Recurso contra análise de prestação de contas FAP                  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>664</b> | Irregularidade em convênio,contrato,cooperação da FAP              | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>665</b> | Verba para pesquisa, projeto, convênio , evento                    | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>666</b> | Bolsa universitária  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>667</b> | Critérios de avaliação do concurso,vestibular da FEPECS            | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>668</b> | Escolas ,cursos credenciados na FEPECS                             | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>669</b> | Atendimento de professores da FEPECS                               | Saúde                          |
| <b>670</b> | Campanhas de doação de sangue                                      | Saúde                          |
| <b>671</b> | Lanche para doadores de sangue                                     | Saúde                          |
| <b>672</b> | Critérios para doação de sangue                                    | Saúde                          |
| <b>673</b> | Atestado de doação de sangue                                       | Saúde                          |
| <b>674</b> | Funcionamento das agências transfusionais                          | Saúde                          |
| <b>675</b> | Isenção da taxa de concurso p,doadores de sangue                   | Saúde                          |
| <b>676</b> | Cadastro para doação de medula                                     | Saúde                          |
| <b>677</b> | Atendimento a pessoas com coagulopatias hereditárias               | Saúde                          |
| <b>678</b> | Atendimento para doação de sangue                                  | Saúde                          |
| <b>679</b> | Critérios para doação de sangue                                    | Saúde                          |
| <b>680</b> | Estacionamento para doadores de sangue                             | Saúde                          |
| <b>681</b> | Lanche para doadores de sangue                                     | Saúde                          |
| <b>682</b> | Qualidade dos lanches ofertados                                    | Saúde                          |
| <b>683</b> | Resultado de exames médicos realizados no HEMOCENTRO               | Saúde                          |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>684</b> | Transporte disponível para doação de sangue                      | Saúde                                |
| <b>685</b> | Atendimento realizado nas agências transfusionais                | Saúde                                |
| <b>686</b> | Incentivo para o doador de sangue                                | Saúde                                |
| <b>687</b> | Unidades para coleta de sangue                                   | Saúde                                |
| <b>688</b> | Resultados de exames para doação disponíveis por meio eletrônico | Saúde                                |
| <b>689</b> | Funcionamento de unidade penal                                   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>690</b> | Emprego para trabalhador preso                                   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>691</b> | Atividades de readaptação de presos                              | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>692</b> | Assistência aos presidiários                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>693</b> | Horário de visitação ao presidiário, detento, interno            | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>694</b> | Ressocialização  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>695</b> | Assistência à família do presidiário                             | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>696</b> | Assistência à família da vítima                                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>697</b> | Regularização de unidade habitacional                            | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>698</b> | Falta de moradia, habitação popular                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>699</b> | Regularização de escritura habitacional (CODHAB)                 | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>700</b> | Solicitação de escrituras  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>701</b> | Entrega de escrituras habitacional (CODHAB)                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>702</b> | Critérios, normas do programa habitacional                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>703</b> | Expedição de alvará  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>704</b> | Etapas posteriores à habilitação de programa habitacional        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>705</b> | Classificação no programa habitacional                           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>706</b> | Período para novo cadastramento habitacional                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>707</b> | Programas habitacionais  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>708</b> | Regularização de becos, lotes   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>709</b> | Regularização de imóvel   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>710</b> | Venda ilegal de box comercial   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>711</b> | Descumprimento de acordo contratual   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>712</b> | Venda, aluguel indevido de unidades habitacionais                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>713</b> | Construção das unidades habitacionais   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>714</b> | Liberação de outorga para programas, projetos habitacionais                         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>715</b> | Regularização das áreas rurais do DF  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>716</b> | Cobrança de serviço, taxa de órgão, entidade pública                                | Administração Pública                |
| <b>717</b> | Obra de programa habitacional inacabada   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>718</b> | Emissão ou envio de boleto de impostos oriundos de programas habitacionais (CODHAB) | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>719</b> | Alvará irregular em estabelecimento comercial                                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>720</b> | Manutenção e conservação da edificação oriunda de programa habitacional             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>721</b> | Agendamento para programa habitacional  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>722</b> | Preservação, Conservação dos espaços do Jardim Botânico                             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>723</b> | Degradação dos espaços do Jardim Botânico   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>724</b> | Manutenção predial em Órgão, Entidade Pública                                       | Administração Pública                |
| <b>725</b> | Recuperação de vias e ruas no Jardim Botânico                                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>726</b> | Valor cobrado de serviço, taxa no Jardim Botânico                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>727</b> | Palestra sobre educação ambiental   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>728</b> | Preservação de parques  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>                                    | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|---|--------------------------------------|
| 729       | Conservação da área de visitação                  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 730       | Agendamento para visita guiada no Jardim Botânico | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 731       | Estágio de Pesquisa Científica no Jardim Botânico | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 732       | Sinalização de trilhas no Jardim Botânico         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 733       | Locação de áreas no Jardim Botânico               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 734       | Piquenique no Jardim Botânico                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 735       | Visita aos espaços do Jardim Botânico             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 736       | Atendimento inadequado em órgão público           | Justiça, segurança e cidadania       |
| 737       | Atendimento prestado pelo servidor público        | Administração Pública                |
| 738       | Falha em procedimento do órgão, entidade pública  | Administração Pública                |
| 739       | Atendimento nas agências do NA HORA               | Justiça, segurança e cidadania       |
| 740       | Descaso no atendimento a cidadão                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 741       | Instalações inadequadas ao funcionamento do órgão | Justiça, segurança e cidadania       |
| 742       | Dificuldade para fazer a carteira de trabalho     | Justiça, segurança e cidadania       |
| 743       | Senha para atendimento no órgão público           | Administração Pública                |
| 744       | Visita em unidade penal                           | Justiça, segurança e cidadania       |
| 745       | Atendimento em unidade penal                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| 746       | Maus tratos a custodiados                         | Justiça, segurança e cidadania       |
| 747       | Solicitação de assistência ao dependente de droga | Justiça, segurança e cidadania       |
| 748       | Assédio moral                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| 749       | Assédio sexual                                    | Justiça, segurança e cidadania       |
| 750       | Assistência aos presidiários                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| 751       | Atendimento de saúde a presos, detentos, internos | Justiça, segurança e cidadania       |
| 752       | Atividades de readaptação de presos               | Justiça, segurança e cidadania       |
| 753       | Documentos para formalização do processo          | Justiça, segurança e cidadania       |
| 754       | Inspeção em unidade penal                         | Justiça, segurança e cidadania       |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>                           | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>755</b> | Funcionamento de unidade penal           | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>756</b> | Concessão de licença ambiental           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>757</b> | Legislação ambiental                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>758</b> | Funcionamento de órgão público           | Administração Pública                |
| <b>759</b> | Área de proteção ambiental               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>760</b> | Preservação de parques                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>761</b> | Tratamento de efluentes e resíduos       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>762</b> | Sugestão de obras de saneamento          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>763</b> | Criação de parque ecológico              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>764</b> | Passe-estudantil do metrô                | Transporte e mobilidade              |
| <b>765</b> | Sistema do metrô                         | Transporte e mobilidade              |
| <b>766</b> | Atuação da segurança do metrô            | Transporte e mobilidade              |
| <b>767</b> | Reembolso de tarifa/crédito              | Transporte e mobilidade              |
| <b>768</b> | Fiscalização no vagão exclusivo do metrô | Transporte e mobilidade              |
| <b>769</b> | Cartão do metrô                          | Transporte e mobilidade              |
| <b>770</b> | Horário funcionamento do metrô           | Transporte e mobilidade              |
| <b>771</b> | Bilheterias do metrô                     | Transporte e mobilidade              |
| <b>772</b> | Fiscalização no sistema do metrô         | Transporte e mobilidade              |
| <b>773</b> | Cartão passe-livre do metrô              | Transporte e mobilidade              |
| <b>774</b> | Companhia metrô                          | Transporte e mobilidade              |
| <b>775</b> | Estações do metrô                        | Transporte e mobilidade              |
| <b>776</b> | Equipamentos no trem do metrô            | Transporte e mobilidade              |
| <b>777</b> | Sistema de sonorização dos trens         | Transporte e mobilidade              |
| <b>778</b> | Viagens negativas no metrô               | Transporte e mobilidade              |
| <b>779</b> | Objetos perdidos no metrô                | Transporte e mobilidade              |
| <b>780</b> | Campanha educativa no metrô              | Transporte e mobilidade              |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>781</b> | Transporte de bicicletas nos trens do metrô                                 | Transporte e mobilidade              |
| <b>782</b> | Legislação inerente ao metrô  | Transporte e mobilidade              |
| <b>783</b> | Obras no metrô  | Transporte e mobilidade              |
| <b>784</b> | Sistema automático  | Transporte e mobilidade              |
| <b>785</b> | Assento preferencial no metrô   | Transporte e mobilidade              |
| <b>786</b> | Conduta do piloto no trem do metrô  | Transporte e mobilidade              |
| <b>787</b> | Quantidades de trens do metrô   | Transporte e mobilidade              |
| <b>788</b> | Itinerário do metrô   | Transporte e mobilidade              |
| <b>789</b> | Quantidade de passageiros nos trens do metrô                                | Transporte e mobilidade              |
| <b>790</b> | VLT - Veículo leve sobre trilho   | Transporte e mobilidade              |
| <b>791</b> | Pontualidade dos trens do metrô   | Transporte e mobilidade              |
| <b>792</b> | Estratégia de despachos de trens do metrô                                   | Transporte e mobilidade              |
| <b>793</b> | Auto-atendimento nas estações do metrô                                      | Transporte e mobilidade              |
| <b>794</b> | Autorização para poda de árvore em área particular                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>795</b> | CALÇADA   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>796</b> | Certidão da NOVACAP para fins e habite-se junto às administrações regionais | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>797</b> | Construção de calçadas  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>798</b> | Construção de estacionamento público  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>799</b> | Controle de cupinzeiros e formigueiros                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>800</b> | Corte total da árvore - erradicação   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>801</b> | Doação de mudas de árvore, arbustos, erva, flores e grama                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>802</b> | Galeria de águas pluviais   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>803</b> | Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>804</b> | Nivelamento do asfalto  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|------------|--|--------------------------------------|
| <b>805</b> | Parquinhos infantis  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>806</b> | Pavimentação urbana - asfalto                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>807</b> | Plantação em área pública  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>808</b> | Poda de árvore em área pública                                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>809</b> | Pontes e viadutos  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>810</b> | Ponto de encontro comunitário – PEC                                | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>811</b> | Praças e jardins   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>812</b> | Projetos e obras de infraestrutura urbana                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>813</b> | Quadras de esporte   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>814</b> | Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>815</b> | Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)                | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>816</b> | Roçagem de mato, capim   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>817</b> | Tapa buraco - vias públicas  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>818</b> | Venda de mudas sobressalentes de árvores, arbustos, ervas e flores | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>819</b> | Condução da audiência judicial com a autoridades                   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>820</b> | Cooperação técnica judicial  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>821</b> | Acesso a documentos ou a processos em órgãos públicos              | Administração Pública                |
| <b>822</b> | Parecer jurídico   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>823</b> | Descumprimento de determinação judicial                            | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>824</b> | Ata de audiência pública   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>825</b> | Decisão judicial envolvendo o Governo do Distrito Federal          | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>826</b> | Requerimentos e recursos judiciais                                 | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>827</b> | Tráfico de drogas e entorpecentes                                  | Justiça, segurança e cidadania       |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>                                    | <b>Área temática</b>           |
|------------|---|--------------------------------|
| <b>828</b> | Grilagem em área pública                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>829</b> | Solicitação de policiamento                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>830</b> | Crime ambiental                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>831</b> | Violência contra o idoso                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>832</b> | Uso de droga e entorpecentes                      | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>833</b> | Fiscalização de bares, lanchonetes e restaurantes | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>834</b> | Idoso em situação de risco                        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>835</b> | Jogos de azar                                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>836</b> | Invasão em área pública                           | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>837</b> | Maus tratos de animais                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>838</b> | Fiscalização de comércio irregular                | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>839</b> | Violência contra a mulher                         | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>840</b> | Prostituição                                      | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>841</b> | Flanelinhas, guardadores de carro                 | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>842</b> | Atuação da polícia civil                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>843</b> | Intensificação do policiamento                    | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>844</b> | Animais soltos em vias públicas                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>845</b> | Corte, poda de árvore                             | Saneamento e energia           |
| <b>846</b> | Abuso sexual contra criança ou adolescente        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>847</b> | Furto   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>848</b> | Fiscalização em área de proteção ambiental - apa  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>849</b> | Apologia as drogas                                | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>850</b> | Preservação da fauna e flora                      | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>851</b> | Ameaça de morte                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>852</b> | Invasão domiciliar                                | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>853</b> | Crimes contra a propriedade imaterial - pirataria | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>854</b> | Perturbação do sossego                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>855</b> | Policiamento                                      | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>856</b> | Prostituição de menores                           | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>           |
|------------|---|--------------------------------|
| <b>857</b> | Policiamento ostensivo  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>858</b> | Discriminação étnico-racial                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>859</b> | Roubo de veículos   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>860</b> | Crimes pela internet  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>861</b> | Violência contra criança ou adolescente                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>862</b> | Dificuldade em registrar boletim de ocorrência                | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>863</b> | Solicitação de implantação de delegacia                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>864</b> | Falsificação de documentos                                    | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>865</b> | Constrangimento ilegal praticado p, policial civil            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>866</b> | Venda ilegal de animais                                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>867</b> | Falta de providência pós chamada 197                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>868</b> | Crime praticado por policial civil                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>869</b> | Abuso sexual  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>870</b> | Conduta inadequada de Policial Civil fora exercício da função | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>871</b> | Estelionato   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>872</b> | Porte ilegal de arma de fogo                                  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>873</b> | Falsificação de documento em órgão público                    | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>874</b> | Recebimento de propina  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>875</b> | Apologia ao crime   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>876</b> | Exercício inadequado da profissão, policial civil             | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>877</b> | Abuso de autoridade praticado por policial civil              | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>878</b> | Depredação de bem público                                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>879</b> | Contrabando   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>880</b> | Invasão de área pública                                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>881</b> | Direção perigosa  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>882</b> | Cobrança de propina   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>883</b> | Violência sexual  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>884</b> | Tráfico de pessoas  | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>                                     | <b>Área temática</b>           |
|------------|--|--------------------------------|
| <b>885</b> | Falta de viaturas policiais                        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>886</b> | Localizacao de veiculos roubados                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>887</b> | Maus tratos a custodiados                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>888</b> | Receptação de mercadorias roubadas                 | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>889</b> | Uso de documento falso                             | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>890</b> | Violência física                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>891</b> | Uso de bens públicos para fins privados            | Administração Pública          |
| <b>892</b> | Denúncia crime de calúnia                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>893</b> | Trabalho escravo                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>894</b> | Disparo por arma de fogo por policial              | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>895</b> | Uso indevido da viatura da policia civil           | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>896</b> | Demora do resgate de vítimas                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>897</b> | Solicitação de acompanhamento para menores , idoso | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>898</b> | Segurança pública                                  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>899</b> | Abate indevido de animais                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>900</b> | Falsificação de documentos feita por médico perito | Justiça, segurança e cidadania |

A limitação do editor de texto nos obrigou a dividir a tabela em duas partes. A continuação do conteúdo será apresentada na Tabela de Assuntos 2.

## II – Quadro de Assuntos – parte 2

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>                                    | <b>Área temática</b>           |
|------------|---|--------------------------------|
| <b>901</b> | Pedofilia   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>902</b> | Falta de capacitação do policial                  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>903</b> | Apologia à violência                              | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>904</b> | Prevaricação                                      | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>905</b> | Sonegação Tributária                              | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>906</b> | Falsificação de assinatura                        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>907</b> | Assédio moral no serviço público                  | Administração Pública          |
| <b>908</b> | Abordagem violenta de policial civil              | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>909</b> | Localização de pessoas desaparecidas              | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>910</b> | Localização de foragidos                          | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>911</b> | Intolerância religiosa                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>912</b> | Perturbação do sossego                            | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>913</b> | Segurança pública                                 | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>914</b> | Policciamento ostensivo                           | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>915</b> | Policciamento                                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>916</b> | Aumento do efetivo policial                       | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>917</b> | Intensificação do policiamento                    | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>918</b> | Implantação de posto policial                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>919</b> | Tráfico de drogas                                 | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>920</b> | Abuso da autoridade                               | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>921</b> | Atuação inadequada da PM em Blitz e rondas        | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>922</b> | Viaturas policiais                                | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>923</b> | Ronda ostensiva                                   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>924</b> | Ronda escolar                                     | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>925</b> | Descumprimento, normas, estatuto policial militar | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>926</b> | Polícia militar                                   | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>927</b> | Abordagem violenta de policial militar                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>928</b> | Conduta inadequada de PM fora do exercício da função        | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>929</b> | Uso indevido da viatura da polícia militar                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>930</b> | Capacitação, treinamento da polícia                         | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>931</b> | Abuso de autoridade praticado por policial militar          | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>932</b> | Atuação da polícia rodoviária                               | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>933</b> | Flanelinhas, guardadores de carro                           | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>934</b> | Atuação da PMDF em eventos                                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>935</b> | Constrangimento ilegal praticado p, policial militar        | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>936</b> | Abuso sexual contra criança ou adolescente                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>937</b> | Agressão praticada por policial militar                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>938</b> | Disparo por arma de fogo                                    | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>939</b> | Policimento em comércio                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>940</b> | Curso de formação da PM                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>941</b> | Ameaça de morte   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>942</b> | Apologia à violência  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>943</b> | Discriminação étnico-racial                                 | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>944</b> | Utilização de armas não letais                              | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>945</b> | Porte ilegal de arma de fogo                                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>946</b> | Violência contra a mulher                                   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>947</b> | Alteração do fluxo da via para pessoas, veículos            | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>948</b> | Atuação inadequada da PM em Blitz e rondas                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>949</b> | Policial Envolvido com o tráfico de drogas                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>950</b> | Funcionamento do site PMDF                                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>951</b> | Notificação de trânsito                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>952</b> | Aplicação do policiamento                                   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>953</b> | Tortura   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>954</b> | Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>  | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|------------|---|--------------------------------------|
| <b>955</b> | Fiscalização - Poluição do Ar                               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>956</b> | Fiscalização - Degradação Dos Recursos Hídricos             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>957</b> | Fiscalização - Poluição Visual                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>958</b> | Fiscalização - Degradação do Solo                           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>959</b> | Fiscalização - Parques E Unidades De Conservação            | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>960</b> | Fiscalização - Área De Preservação Permanente - APP         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>961</b> | Fiscalização - Criação e Comércio Ilegal de Animais         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>962</b> | Maus Tratos de Animais                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>963</b> | Fiscalização - Transporte de Produtos Perigosos             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>964</b> | Fiscalização - Atividade ou Empreendimento Licenciável      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>965</b> | Poda ou Corte Irregular de Árvore                           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>966</b> | Fiscalização - Danos a Jardins Públicos                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>967</b> | Implantação e Manutenção de Programas e Projetos ambientais | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>968</b> | Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>969</b> | Conservação, Limpeza em Órgão, Entidade Pública             | Administração Pública                |
| <b>970</b> | Autorização para poda e corte de árvores                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>971</b> | Taxas Ambientais  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>972</b> | Dano, Degradação do Meio Ambiente                           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>973</b> | Qualidade no atendimento em unidade Procon                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>974</b> | Orientações sobre direito do consumidor                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>975</b> | Atendimento da central de teleatendimento 151               | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>976</b> | Cobrança indevida de serviço do consumidor                  | Justiça, segurança e cidadania       |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>           |
|-----------|---|--------------------------------|
| 977       | Apoio jurídico ao consumidor                                    | Justiça, segurança e cidadania |
| 978       | Atendimento das agências  | Justiça, segurança e cidadania |
| 979       | Propaganda enganosa ao consumidor                               | Justiça, segurança e cidadania |
| 980       | Reclamação do consumidor a procedimentos de escola particular   | Justiça, segurança e cidadania |
| 981       | Descumprimento de acordo em contrato privado                    | Justiça, segurança e cidadania |
| 982       | Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão            | Administração Pública          |
| 983       | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF            | Administração Pública          |
| 984       | Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor     | Justiça, segurança e cidadania |
| 985       | Atendimento ao público  | Administração Pública          |
| 986       | Empresa organizadora de evento                                  | Justiça, segurança e cidadania |
| 987       | Falta de atendimento preferencial ao idoso                      | Justiça, segurança e cidadania |
| 988       | Funcionamento irregular de escolas                              | Justiça, segurança e cidadania |
| 989       | Orientação sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor      | Justiça, segurança e cidadania |
| 990       | Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF              | Administração Pública          |
| 991       | Implantação de unidade de atendimento ao consumidor             | Justiça, segurança e cidadania |
| 992       | Tempo de espera do consumidor em filas                          | Justiça, segurança e cidadania |
| 993       | Combustíveis adulterado   | Justiça, segurança e cidadania |
| 994       | Ampliação do atendimento telefônico                             | Justiça, segurança e cidadania |
| 995       | Autoescola irregular  | Justiça, segurança e cidadania |
| 996       | Atendimento nas agências do PROCON                              | Justiça, segurança e cidadania |
| 997       | Superfaturamento das propostas apresentadas                     | Justiça, segurança e cidadania |
| 998       | Ata de registro de preços                                       | Justiça, segurança e cidadania |
| 999       | Comercialização de medicamentos controlados                     | Justiça, segurança e cidadania |
| 1000      | Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores | Justiça, segurança e cidadania |
| 1001      | Lesão ao consumidor em empréstimos bancários                    | Justiça, segurança e cidadania |
| 1002      | Sistema de empresa privada fora do ar                           | Justiça, segurança e cidadania |
| 1003      | Denúncia de empresa fantasma                                    | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|-------------|--|--------------------------------|
| <b>1004</b> | Obrigatoriedade de recebimento de vencimentos pelo BRB   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>1005</b> | Falha na emissão de notas fiscais  | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>1006</b> | Pagamento de consumidor à fornecedor   | Justiça, segurança e cidadania |
| <b>1007</b> | Animais soltos em vias públicas  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1008</b> | Condição higiênico-sanitária   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1009</b> | Fiscalização,inspeção de produtos animal,vegetal   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1010</b> | Manutenção em estradas,rodovias rurais   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1011</b> | Roçagem rural  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1012</b> | Criação de animais em áreas rurais   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1013</b> | Fiscalização em estabelecimentos agropecuários e petshops  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1014</b> | Funcionamento de matadouro,abatedouro  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1015</b> | Reforma agrária  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1016</b> | Assentamento rural   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1017</b> | Guia de trânsito animal - GTA  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1018</b> | Invasão em área pública rural  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1019</b> | Legislação de agricultura, pecuária e abastecimento  | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1020</b> | Armazenamento,despejo de agrotóxicos   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1021</b> | Degradação do solo   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1022</b> | Contaminação ambiental   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1023</b> | Regularização das áreas rurais do DF   | Agricultura e abastecimento    |
| <b>1024</b> | Fiscalização de Obras em Construção em ADE   | Finanças                       |
| <b>1025</b> | PRO-DF - Programa de Apoio ao Empreendimento Produtivo do Distrito Federal                                   | Finanças                       |
| <b>1026</b> | Incentivos Econômicos no Governo de Brasília   | Finanças                       |
| <b>1027</b> | Desenvolvimento Sustentável das Áreas, Polos e Parques de Desenvolvimento Econômico                          | Finanças                       |
| <b>1028</b> | Parcerias com órgãos e entidades públicas e privadas   | Finanças                       |
| <b>1029</b> | Programas de incentivo às exportações  | Finanças                       |
| <b>1030</b> | Capacitação técnica, tecnológica e gerencial das empresas beneficiadas por programas vinculados à secretaria | Finanças                       |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>  |
|-------------|--|-----------------------|
| <b>1031</b> | Região integrada de desenvolvimento do distrito federal e entorno – RIDE | Finanças              |
| <b>1032</b> | Legislação tributária  | Finanças              |
| <b>1033</b> | Cobrança indevida de imposto   | Finanças              |
| <b>1034</b> | Portal da secretaria de fazenda  | Finanças              |
| <b>1035</b> | Portal do Nota Legal   | Finanças              |
| <b>1036</b> | Horário de atendimento nas agências da receita                           | Finanças              |
| <b>1037</b> | Fiscalização Tributária em Estabelecimento                               | Finanças              |
| <b>1038</b> | Nota legal   | Finanças              |
| <b>1039</b> | Boleto de impostos   | Finanças              |
| <b>1040</b> | IPTU, TLP  | Finanças              |
| <b>1041</b> | IPVA – Cadastro de Veículos  | Finanças              |
| <b>1042</b> | ICMS   | Finanças              |
| <b>1043</b> | ISS  | Finanças              |
| <b>1044</b> | ITBI, ITCD   | Finanças              |
| <b>1045</b> | Baixa de recolhimento de imposto   | Finanças              |
| <b>1046</b> | Conduta do auditor fiscal da receita do DF                               | Finanças              |
| <b>1047</b> | Atendimento nas agências da receita SEEC                                 | Finanças              |
| <b>1048</b> | Dívida ativa no DF   | Finanças              |
| <b>1049</b> | Certidão negativa de tributos do DF                                      | Finanças              |
| <b>1050</b> | Sintegra   | Finanças              |
| <b>1051</b> | Portal SEPLAG  | Finanças              |
| <b>1052</b> | Atendimento na perícia médica  | Finanças              |
| <b>1053</b> | Uso de veículo oficial   | Administração Pública |
| <b>1054</b> | Orçamento do governo de Brasília   | Finanças              |
| <b>1055</b> | Verbas e recursos públicos do governo de Brasília                        | Finanças              |
| <b>1056</b> | Demora no agendamento de cirurgia  | Saúde                 |
| <b>1057</b> | Demora no agendamento de consulta  | Saúde                 |
| <b>1058</b> | Demora no agendamento de exames  | Saúde                 |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b> |
|-------------|--|----------------------|
| <b>1059</b> | Aleitamento artificial   | Saúde                |
| <b>1060</b> | Alimentação de acompanhante de paciente internado                    | Saúde                |
| <b>1061</b> | Alimentação de paciente internado                                    | Saúde                |
| <b>1062</b> | Alimentação de servidores em unidades de saúde pública               | Saúde                |
| <b>1063</b> | Alteração de carga horaria   | Saúde                |
| <b>1064</b> | Ambulâncias da rede SUS,SAMU   | Saúde                |
| <b>1065</b> | Reforma em unidades de saúde   | Saúde                |
| <b>1066</b> | Ampliação de horários de funcionamento em unidades de saúde          | Saúde                |
| <b>1067</b> | Animais em ambientes inadequados                                     | Saúde                |
| <b>1068</b> | Animais soltos em vias públicas                                      | Saúde                |
| <b>1069</b> | Aplicação de inseticida pelo carro Fumacê                            | Saúde                |
| <b>1070</b> | Armazenamento de cilindro de oxigênio em unidade de saúde pública    | Saúde                |
| <b>1071</b> | Armazenamento de lixo hospitalar                                     | Saúde                |
| <b>1072</b> | Armazenamento,distribuição de medicamentos                           | Saúde                |
| <b>1073</b> | Assédio sexual envolvendo médico                                     | Saúde                |
| <b>1074</b> | Assistência a deficientes físicos em unidades de saúde pública do DF | Saúde                |
| <b>1075</b> | Assistência ao dependente químico                                    | Saúde                |
| <b>1076</b> | Atendimento de paciente morador de outra área,abrangência            | Saúde                |
| <b>1077</b> | Atendimento de agente comunitário de saúde,agentes de endemias       | Saúde                |
| <b>1078</b> | Atendimento de equipe saúde da família                               | Saúde                |
| <b>1079</b> | Atendimento de profissionais de saúde não médico                     | Saúde                |
| <b>1080</b> | Atendimento de saúde a presos,detentos,internos                      | Saúde                |
| <b>1081</b> | Atendimento em Unidade de Saúde Pública                              | Saúde                |
| <b>1082</b> | Atendimento em urgência , emergência                                 | Saúde                |
| <b>1083</b> | Atendimento médico   | Saúde                |
| <b>1084</b> | Atendimento central 160  | Saúde                |
| <b>1085</b> | Atendimento preferencial em unidade de saúde pública                 | Saúde                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>                                       | <b>Área temática</b> |
|-------------|--|----------------------|
| <b>1086</b> | Atendimento prestado por residentes                  | Saúde                |
| <b>1087</b> | Atendimento telefônico em unidade de saúde pública   | Saúde                |
| <b>1088</b> | Atraso de médico                                     | Saúde                |
| <b>1089</b> | Avaliação técnica sobre medicamentos                 | Saúde                |
| <b>1090</b> | Cadastro nacional de estabelecimento de saúde - CNES | Saúde                |
| <b>1091</b> | Campanhas de vacina                                  | Saúde                |
| <b>1092</b> | Cartão de vacina                                     | Saúde                |
| <b>1093</b> | Cartão nacional de saúde , cartão SUS                | Saúde                |
| <b>1094</b> | Reclamação sobre agendamento de Cirurgia             | Saúde                |
| <b>1095</b> | Cobertura de procedimentos pelo SUS                  | Saúde                |
| <b>1096</b> | Combate ao foco da dengue                            | Saúde                |
| <b>1097</b> | Condições de trabalho de profissional da saúde       | Saúde                |
| <b>1098</b> | Conselho de saúde                                    | Saúde                |
| <b>1099</b> | Consumo de cigarros em unidades de saúde             | Saúde                |
| <b>1100</b> | Criação de animais                                   | Saúde                |
| <b>1101</b> | Descumprimento de carga horária de servidor da saúde | Saúde                |
| <b>1102</b> | Distribuição de preservativos                        | Saúde                |
| <b>1103</b> | Distribuição de senhas em unidades de saúde pública  | Saúde                |
| <b>1104</b> | Doação de órgãos                                     | Saúde                |
| <b>1105</b> | Documentos e formulários da saúde                    | Saúde                |
| <b>1106</b> | Empresa prestadora,terceirizada na saúde pública     | Saúde                |
| <b>1107</b> | Equipamento hospitalar                               | Saúde                |
| <b>1108</b> | Erro médico  | Saúde                |
| <b>1109</b> | Estacionamento em unidade de saúde pública           | Saúde                |
| <b>1110</b> | Esterilização de material médico hospitalar          | Saúde                |
| <b>1111</b> | Evasão de paciente sem alta hospitalar               | Saúde                |
| <b>1112</b> | Extravio da guia de atendimento de emergência - GAE  | Saúde                |
| <b>1113</b> | Extravio de pertences de paciente na internação      | Saúde                |
| <b>1114</b> | Extravio de prontuário em unidades de saúde          | Saúde                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b> |
|-------------|--|----------------------|
| <b>1115</b> | Falta de servidores em unidade de saúde pública                              | Saúde                |
| <b>1116</b> | Falta de água em unidade de saúde pública                                    | Saúde                |
| <b>1117</b> | Falta de material, insumos médico - hospitalar em unidade de saúde pública   | Saúde                |
| <b>1118</b> | Falta de medicamento   | Saúde                |
| <b>1119</b> | Falta de médicos   | Saúde                |
| <b>1120</b> | Falta de profissional em unidade de saúde pública                            | Saúde                |
| <b>1121</b> | Faturamento ambulatorial, sistema de informação ambulatorial - SIA           | Saúde                |
| <b>1122</b> | Faturamento hospitalar, sistema de informação hospitalar - SIH               | Saúde                |
| <b>1123</b> | Filas em unidades de saúde   | Saúde                |
| <b>1124</b> | Fiscalização ambulante do ramo alimentar                                     | Saúde                |
| <b>1125</b> | Fiscalização de bares, lanchonetes e restaurantes                            | Saúde                |
| <b>1126</b> | Fiscalização de mercados e supermercados                                     | Saúde                |
| <b>1127</b> | Fiscalização de quiosque do ramo alimentar                                   | Saúde                |
| <b>1128</b> | Fiscalização vigilância sanitária  | Saúde                |
| <b>1129</b> | Funcionamento de aparelho de eletroencefalograma em unidade de saúde pública | Saúde                |
| <b>1130</b> | Funcionamento de aparelho de Raio-X em unidade de saúde pública              | Saúde                |
| <b>1131</b> | Funcionamento de ecógrafo, ultrassom em unidade de saúde pública             | Saúde                |
| <b>1132</b> | Funcionamento de eletrocardiógrafo em unidade de saúde pública               | Saúde                |
| <b>1133</b> | Funcionamento de lanchonete em unidade de saúde pública                      | Saúde                |
| <b>1134</b> | Funcionamento de programa ,projeto na saúde                                  | Saúde                |
| <b>1135</b> | Funcionamento de serviços de saúde   | Saúde                |
| <b>1136</b> | Funcionamento de tomógrafo em unidade de saúde pública                       | Saúde                |
| <b>1137</b> | Funcionamento do SAMU  | Saúde                |
| <b>1138</b> | Furto em unidade de saúde pública  | Saúde                |
| <b>1139</b> | Gratificações da saúde   | Saúde                |
| <b>1140</b> | Horário de funcionamento unidade saúde                                       | Saúde                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| <b>1141</b> | Horário de visita em hospital público                              | Saúde                                |
| <b>1142</b> | Infecção hospitalar  | Saúde                                |
| <b>1143</b> | Infraestrutura em unidade de saúde pública                         | Saúde                                |
| <b>1144</b> | Internação domiciliar  | Saúde                                |
| <b>1145</b> | Internação em Hospital Público do DF                               | Saúde                                |
| <b>1146</b> | Leito de internação em hospital público do DF                      | Saúde                                |
| <b>1147</b> | Leito em UTI,CTI   | Saúde                                |
| <b>1148</b> | Limpeza e conservação  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1149</b> | Locais de vacinação animal   | Saúde                                |
| <b>1150</b> | Locais de vacinação humana   | Saúde                                |
| <b>1151</b> | Localização de unidade de saúde pública                            | Saúde                                |
| <b>1152</b> | Lotação , remoção de servidor da saúde pública                     | Saúde                                |
| <b>1153</b> | Manipulação de medicamentos  | Saúde                                |
| <b>1154</b> | Material , insumos médico - hospitalar em unidade de saúde pública | Saúde                                |
| <b>1155</b> | Maternidade de hospital público do DF                              | Saúde                                |
| <b>1156</b> | Maus tratos de animais   | Saúde                                |
| <b>1157</b> | Medicamento SUS  | Saúde                                |
| <b>1158</b> | Móveis em unidade de saúde pública                                 | Saúde                                |
| <b>1159</b> | Órtese,prótese na saúde  | Saúde                                |
| <b>1160</b> | Padronização de medicamento  | Saúde                                |
| <b>1161</b> | Permanência de acompanhante em unidade de saúde pública            | Saúde                                |
| <b>1162</b> | Pré-natal em unidade de saúde pública do DF                        | Saúde                                |
| <b>1163</b> | Programa saúde bucal , dentistas em unidades de saúde pública      | Saúde                                |
| <b>1164</b> | Qualificação de profissional de saúde                              | Saúde                                |
| <b>1165</b> | Quimioterapia em hospital público do DF                            | Saúde                                |
| <b>1166</b> | Radioterapia em hospital público do DF                             | Saúde                                |
| <b>1167</b> | Reclamação sobre a realização de exames                            | Saúde                                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|---|--------------------------------------|
| <b>1168</b> | Recusa de atendimento do SAMU / Corpo de Bombeiros                | Saúde                                |
| <b>1169</b> | Relatório, parecer médico   | Saúde                                |
| <b>1170</b> | Resultados de exames  | Saúde                                |
| <b>1171</b> | Retirada de medicamento SUS                                       | Saúde                                |
| <b>1172</b> | Rotinas, protocolos de unidade de saúde pública                   | Saúde                                |
| <b>1173</b> | Segurança , vigilância em órgão, entidade pública                 | Administração Pública                |
| <b>1174</b> | Serviço de banco de leite   | Saúde                                |
| <b>1175</b> | Serviços e controles da vigilância em saúde                       | Saúde                                |
| <b>1176</b> | Siga Brasília - escala médica                                     | Saúde                                |
| <b>1177</b> | Sistemas de informação de saúde                                   | Saúde                                |
| <b>1178</b> | Teleatendimento   | Saúde                                |
| <b>1179</b> | Tempo de espera atendimento em unidade de saúde pública           | Saúde                                |
| <b>1180</b> | Traje usado por profissional de saúde                             | Saúde                                |
| <b>1181</b> | Transplantes  | Saúde                                |
| <b>1182</b> | Tratamento fora do domicílio - TFD                                | Saúde                                |
| <b>1183</b> | Vacina em domicílio   | Saúde                                |
| <b>1184</b> | Vacinas animais   | Saúde                                |
| <b>1185</b> | Vacinas humanas   | Saúde                                |
| <b>1186</b> | Problemas com animais sinantrópicos                               | Saúde                                |
| <b>1187</b> | Vigilância epidemiológica   | Saúde                                |
| <b>1188</b> | Recuperação de equipamentos públicos                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1189</b> | Elaboração de projetos de infraestrutura urbana                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1190</b> | Execução das obras públicas na área de infraestrutura urbana      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1191</b> | Fiscalização das obras públicas na área de infraestrutura urbana  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1192</b> | Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1193</b> | Coleta convencional de resíduos (lixo orgânico e indiferenciados) | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>                                      | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|---|--------------------------------------|
| <b>1194</b> | Coleta seletiva de resíduos recicláveis             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1195</b> | Limpeza e lavagem de equipamentos públicos          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1196</b> | Orientação para instalação de contêiner             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1197</b> | Pintura de meio-fio                                 | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1198</b> | Instalação e manutenção de lixeiras (papeleiras)    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1199</b> | Limpeza de paradas de ônibus                        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1200</b> | Retirada de animal de grande porte em vias públicas | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1201</b> | Catação de materiais em grandes áreas               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1202</b> | Palestra sobre educação ambiental                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1203</b> | Conduta de servidor da limpeza urbana               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1204</b> | Reparação de contêiner danificado                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1205</b> | Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF      | Administração Pública                |
| <b>1206</b> | Campanhas educativas do Governo de Brasília         | Administração Pública                |
| <b>1207</b> | Aterros de Brasília (sanitário e controlado)        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1208</b> | Informação sobre limpeza urbana                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1209</b> | Invasão em área pública                             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1210</b> | Grilagem em área pública                            | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>1211</b> | Construção irregular em área pública                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>1212</b> | Flanelinhas, guardadores de carro                   | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>1213</b> | Invasão de propriedade rural                        | Agricultura e abastecimento          |
| <b>1214</b> | Invasão de lotes em áreas de interesse social       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1215</b> | Crime ambiental                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>1216</b> | Fiscalização de obra privada                        | Justiça, segurança e cidadania       |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>                                    | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|---|--------------------------------------|
| 1217      | Invasão de terreno da Terracap                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1218      | Cercamento de área pública                        | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1219      | Construção irregular de obras privadas            | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1220      | Segurança pública                                 | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1221      | Funcionamento de unidade penal                    | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1222      | Câmeras de monitoramento na cidade                | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1223      | Policimento                                       | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1224      | Assistência à presidiários                        | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1225      | Atendimento de saúde a presos, detentos, internos | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1226      | Tráfico de drogas                                 | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1227      | Uso de droga e entorpecentes                      | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1228      | Apologia à violência                              | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1229      | Implantação de delegacia                          | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1230      | Segurança pública em estacionamentos              | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1231      | Superlotação de unidade penal                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1232      | Crimes contra a propriedade imaterial - pirataria | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1233      | Localização de foragidos                          | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1234      | Violência contra o idoso                          | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1235      | Pesquisa de índice de criminalidade do DF         | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1236      | Solicitação de apoio jurídico                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1237      | Escritura de imóveis (CODHAB)                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1238      | Demora na regularização de escritura habitacional | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1239      | Informação sobre regularização de imóvel          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1240      | Informação sobre regularização de lotes           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1241      | Invasão de terreno da Terracap                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1242      | Venda de imóveis por meio de licitação pública    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| <b>1243</b> | Inclusão de imóvel disponível em licitação   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1244</b> | Localização de imóveis disponibilizados em edital                                  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1245</b> | Financiamento com consignação em folha de pagamento de imóveis                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1246</b> | Transferência de imóveis com financiamento da Terracap                             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1247</b> | Migração do sistema de financiamento Price,SAC                                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1248</b> | Declaração de baixa de alienação fiduciária (Terracap)                             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1249</b> | Declaração de baixa de retrovenda (Terracap)                                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1250</b> | Declaração de baixa de obrigação de fazer,construir (Terracap)                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1251</b> | Declaração de nada consta PRÓ-DF   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1252</b> | Declaração de quitação (Terracap)  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1253</b> | Assinatura de acordos, negociação de débitos de imóveis em atraso (Terracap)       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1254</b> | Extrato da situação financeira de imóveis (Terracap)                               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1255</b> | Demarcação de lotes para particulares  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1256</b> | Licenciamento ambiental dos empreendimentos da Terracap                            | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1257</b> | Avaliação de imóveis para particulares   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1258</b> | Taxa de alteração de destinação - Onalt  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1259</b> | PRÓ-DF II - programa de apoio ao empreendimento produtivo                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1260</b> | Regularização de imóveis,terrenos de entidades religiosas ou de assistência social | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1261</b> | Regularização de áreas rurais  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1262</b> | Agendamento de visitas no Zoológico  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| <b>1263</b> | Horário e dia de funcionamento do Zoológico                        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1264</b> | Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1265</b> | Marcação de visita monitorada no Zoológico                         | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1266</b> | Doação de animais para o Zoológico                                 | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1267</b> | Horário de funcionamento dos setores Administrativos do Zoológico  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1268</b> | Pesquisas no Zoológico   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1269</b> | Valor do ingresso do Zoológico                                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1270</b> | Tratamento dado aos animais do Zoológico                           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1271</b> | Animais silvestres machucados                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1272</b> | Limpeza nos recintos dos animais do Zoológico                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1273</b> | Material biológico para pesquisa em animais                        | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1274</b> | Recinto dos animais do Zoológico                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1275</b> | Manutenção/limpeza geral no Zoológico                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1276</b> | Localização de documentos perdidos em órgão,entidade pública do DF | Administração Pública                |
| <b>1277</b> | Conservação das ruas,vias do Zoológico                             | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1278</b> | Marcação de passeio noturno no Zoológico                           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1279</b> | Preservação da fauna e flora.                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1280</b> | Trabalho voluntário em órgão,entidade pública do DF                | Administração Pública                |
| <b>1282</b> | Retirada de ponto de ônibus  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1283</b> | Queimadas em terrenos particulares                                 | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1284</b> | Emissão de Carteira de Identidade                                  | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>1285</b> | Vistoria de Segurança Contra Incêndio                              | Justiça, segurança e cidadania       |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|---|--------------------------------------|
| <b>1286</b> | Problemas no agendamento de consultas                       | Saúde                                |
| <b>1287</b> | Problemas no agendamento de cirurgias                       | Saúde                                |
| <b>1288</b> | Problemas no agendamento de exames                          | Saúde                                |
| <b>1289</b> | Agendamento de Exames                                       | Saúde                                |
| <b>1290</b> | Agendamento de Cirurgias                                    | Saúde                                |
| <b>1291</b> | Agendamento de Consultas                                    | Saúde                                |
| <b>1292</b> | Leitos de UTI   | Saúde                                |
| <b>1293</b> | Mudança de Categoria da CNH                                 | Transporte e mobilidade              |
| <b>1294</b> | Servidor Público  | Administração Pública                |
| <b>1295</b> | Falta de ônibus   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1296</b> | Descumprimento de tabela horária dos ônibus                 | Transporte e mobilidade              |
| <b>1297</b> | Site governamental  | Administração Pública                |
| <b>1298</b> | NEPOTISMO   | Administração Pública                |
| <b>1299</b> | Descumprimento de carga horária de servidor                 | Administração Pública                |
| <b>1300</b> | Veículo abandonado  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1301</b> | Falta de professor  | Educação, ciência e tecnologia       |
| <b>1302</b> | Fraude em licitação   | Administração Pública                |
| <b>1303</b> | Permissão de Uso  | Administração Pública                |
| <b>1304</b> | Composto orgânico   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1305</b> | Queimada em Área de Proteção Permanente - APP               | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1306</b> | Greve de Servidor   | Administração Pública                |
| <b>1307</b> | Infraestrutura em órgão, entidade pública                   | Administração Pública                |
| <b>1308</b> | Estágio em órgão, entidade pública                          | Administração Pública                |
| <b>1309</b> | Material de expediente em órgão, entidade pública           | Administração Pública                |
| <b>1310</b> | Acúmulo irregular de cargo público                          | Administração Pública                |
| <b>1311</b> | Diário Oficial do Distrito Federal - DODF                   | Administração Pública                |
| <b>1312</b> | Crime praticado por servidor público no exercício da função | Administração Pública                |
| <b>1313</b> | Abuso de autoridade cometido por servidor público           | Administração Pública                |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1314      | Corrupção no setor público   | Administração Pública                |
| 1315      | Execução de Obra pública   | Administração Pública                |
| 1316      | Licitação Pública  | Administração Pública                |
| 1317      | Patrimônio público   | Administração Pública                |
| 1318      | Concurso público no DF   | Administração Pública                |
| 1319      | Furtos em órgãos, entidades públicas   | Administração Pública                |
| 1320      | Escola de Governo do DF - EGOV   | Administração Pública                |
| 1321      | Servidor Público Comissionado  | Administração Pública                |
| 1322      | Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria - Servidores do GDF                 | Administração Pública                |
| 1323      | Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão - Servidores do GDF              | Administração Pública                |
| 1324      | Perícia Médica para aposentadoria - Servidores do GDF                              | Administração Pública                |
| 1325      | Legislação para aposentadoria do Servidor do GDF                                   | Administração Pública                |
| 1326      | Pregão   | Administração Pública                |
| 1327      | Reclamação Trabalhista   | Administração Pública                |
| 1328      | Falha no Sistema de Bilhetagem Automática - SBA                                    | Transporte e mobilidade              |
| 1329      | Desvio de função de cargo público  | Administração Pública                |
| 1330      | Recursos Hídricos  | Saneamento e energia                 |
| 1331      | Descumprimento da Lei de Acesso à Informação                                       | Administração Pública                |
| 1332      | Coleta de Entulho Simples  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1333      | Centros Olímpicos  | Esporte e lazer                      |
| 1334      | Consumo de cigarros em órgãos públicos   | Administração Pública                |
| 1335      | Carta de Serviços  | Administração Pública                |
| 1336      | Cemitério  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1337      | Improbidade Administrativa   | Administração Pública                |
| 1338      | Fiscalização de consumo de cigarros em estabelecimentos comerciais (Lei Anti-fumo) | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1339      | Transporte de bicicletas no BRT Expresso Sul                                       | Transporte e mobilidade              |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1340      | Terraplanagem  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1341      | Cancelamento de protocolo Ouv-DF                                     | Administração Pública                |
| 1342      | Reembolso (taxa, tarifa ou imposto)                                  | Finanças                             |
| 1343      | Bilheteria do Zoológico  | Administração Pública                |
| 1344      | Solicitação de horário , ônibus                                      | Transporte e mobilidade              |
| 1345      | Alteração de horário de linha de ônibus                              | Transporte e mobilidade              |
| 1346      | Linha de ônibus  | Transporte e mobilidade              |
| 1347      | Mudança de itinerário de linha de ônibus                             | Transporte e mobilidade              |
| 1348      | Construção de parada de ônibus em local inapropriado                 | Transporte e mobilidade              |
| 1349      | Demora na confecção,agendamento da 1º via do passe estudantil        | Transporte e mobilidade              |
| 1350      | Demora na confecção,agendamento da 2º via do passe estudantil        | Transporte e mobilidade              |
| 1351      | Demora na confecção da 1º via do vale transporte                     | Transporte e mobilidade              |
| 1352      | Demora na confecção da 2º via do vale transporte                     | Transporte e mobilidade              |
| 1353      | Demora na confecção da 1º via do passe deficiente                    | Transporte e mobilidade              |
| 1354      | Demora na confecção da 2º via do passe deficiente                    | Transporte e mobilidade              |
| 1355      | Inserção de crédito no cartão vale transporte                        | Transporte e mobilidade              |
| 1356      | Falta Inserção de crédito no cartão vale transporte                  | Transporte e mobilidade              |
| 1357      | Inserção de crédito no cartão cidadão                                | Transporte e mobilidade              |
| 1358      | Falta de inserção de crédito no cartão cidadão                       | Transporte e mobilidade              |
| 1359      | cadastro do cartão estudantil  | Transporte e mobilidade              |
| 1360      | Dificuldade no cadastramento do cartão estudantil                    | Transporte e mobilidade              |
| 1361      | Cadastramento do vale transporte                                     | Transporte e mobilidade              |
| 1362      | Dificuldade de cadastramento do vale transporte                      | Transporte e mobilidade              |
| 1363      | Não atendimento nos postos do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA | Transporte e mobilidade              |
| 1364      | Atendimento nos postos do BRT  | Transporte e mobilidade              |
| 1365      | Não atendimento nos postos do BRT                                    | Transporte e mobilidade              |
| 1366      | Atendimento na GRC-DFTRANS   | Transporte e mobilidade              |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1367      | Não atendimento na GRC-DFTRANS                                       | Transporte e mobilidade              |
| 1368      | Cobrança indevida na confecção da carteira estudantil                | Transporte e mobilidade              |
| 1369      | Falta de integração tarifária do cartão estudantil                   | Transporte e mobilidade              |
| 1370      | Falta de integração tarifária cartão vale transporte                 | Transporte e mobilidade              |
| 1371      | Cobrança indevida de 2º via da cartão estudantil                     | Transporte e mobilidade              |
| 1372      | Cobrança indevida de 2º via do cartão vale transporte                | Transporte e mobilidade              |
| 1373      | Não Liberação do vale transporte                                     | Transporte e mobilidade              |
| 1374      | Problemas na recarga do vale transporte-Web Commerce                 | Transporte e mobilidade              |
| 1375      | Demora na análise do cadastro do passe livre estudantil              | Transporte e mobilidade              |
| 1376      | Demora na análise da solicitação de 2º via do passe livre estudantil | Transporte e mobilidade              |
| 1377      | Demora na análise de solicitação de reembolso de valores             | Transporte e mobilidade              |
| 1378      | Agendamento do cartão passe livre estudantil                         | Transporte e mobilidade              |
| 1379      | Placa de trânsito ilegal ou em local indevido                        | Transporte e mobilidade              |
| 1380      | Aposentadoria  | Administração Pública                |
| 1381      | Acesso às áreas do Zoológico   | Esporte e lazer                      |
| 1382      | Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico                            | Esporte e lazer                      |
| 1383      | Horário de funcionamentos de recintos do Zoológico                   | Esporte e lazer                      |
| 1384      | Colaboradores e voluntários  | Administração Pública                |
| 1385      | DEMARCAÇÃO VAGAS ESTACIONAMENTO                                      | Transporte e mobilidade              |
| 1386      | Conduta Irregular de Servidor Público                                | Administração Pública                |
| 1387      | Passe Estudantil   | Transporte e mobilidade              |
| 1388      | Conferência Distrital do Meio Ambiente 2017                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1389      | Distribuição de mapas do Zoológico                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1390      | Placas de sinalização de identificação de animais                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1391      | Postos SBA - Sistema de Bilhetagem Automático                        | Transporte e mobilidade              |
| 1392      | Parada , Abrigo de Ônibus  | Transporte e mobilidade              |
| 1393      | Terminal de Ônibus   | Transporte e mobilidade              |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1394      | Cartão Funcional - SBA   | Transporte e mobilidade              |
| 1395      | Invasão de Área Pública  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1396      | Irregularidade em Benefícios Sociais                                 | Administração Pública                |
| 1397      | Quantidade de animais no Zoológico                                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1398      | Placa de sinalização de Parada de Ônibus                             | Transporte e mobilidade              |
| 1399      | Tarifa de Ônibus   | Transporte e mobilidade              |
| 1400      | Assuntos funerários  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1401      | Desvio de Verba Creche Comunitária                                   | Desenvolvimento social               |
| 1402      | Discriminação contra transgênero                                     | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1403      | Discriminação contra homens  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1404      | Discriminação contra LGBTTT  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1405      | Comércio Irregular   | Administração Pública                |
| 1406      | Agendamento em Órgão Público   | Administração Pública                |
| 1407      | Dificuldade Locomoção - Necessidades Especiais                       | Transporte e mobilidade              |
| 1408      | Agendamento na Procuradoria Geral DF                                 | Administração Pública                |
| 1409      | Solicitação de audiência   | Administração Pública                |
| 1410      | Emissão do CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo | Transporte e mobilidade              |
| 1411      | Ciclovias ou ciclofaixas em via urbana                               | Transporte e mobilidade              |
| 1412      | Invasão área Pública - Rural   | Agricultura e abastecimento          |
| 1413      | Solicitação de Extrato de Cartão -DFTRANS                            | Transporte e mobilidade              |
| 1414      | Fiscalização de Contrato   | Administração Pública                |
| 1415      | Estacionamento privado   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1416      | Cercamento de área particular  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1417      | DFnoPonto  | Transporte e mobilidade              |
| 1418      | Suposta Conduta Criminosa  | Administração Pública                |
| 1419      | Agilidade de processos   | Administração Pública                |
| 1420      | Atendimento presencial   | Administração Pública                |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>           |
|-----------|---|--------------------------------|
| 1421      | Baixa de recolhimento de imposto  | Finanças                       |
| 1422      | Falha na emissão de notas fiscais   | Finanças                       |
| 1423      | Agenda Virtual do Trabalho  | Desenvolvimento social         |
| 1424      | fiscalização da incineração de resíduos sólidos   | Administração Pública          |
| 1425      | Centros de Convivência e Fortalecimento de Vínculos   | Desenvolvimento social         |
| 1426      | Unidade de Proteção Social 24 horas   | Desenvolvimento social         |
| 1427      | Unidade de Acolhimento para Adultos e Famílias Areal (Albergue)   | Desenvolvimento social         |
| 1428      | Unidade de Acolhimento para Mulheres  | Desenvolvimento social         |
| 1429      | Unidade de Acolhimento para Idosos  | Desenvolvimento social         |
| 1430      | Central de Acolhimento para Crianças e Adolescentes   | Desenvolvimento social         |
| 1431      | Conselho de Assistência Social - CAS  | Desenvolvimento social         |
| 1432      | Conselho de Direitos da Mulher  | Desenvolvimento social         |
| 1433      | Conselho Distrital de Promoção e Defesa de Direitos Humanos   | Desenvolvimento social         |
| 1434      | Conselho de Defesa de Direitos da Pessoa com Deficiência  | Desenvolvimento social         |
| 1435      | Conselho de Segurança Alimentar e Nutricional - CONSEA  | Desenvolvimento social         |
| 1436      | Conselho de Defesa dos Direitos do Negro  | Desenvolvimento social         |
| 1437      | Conselho de Direitos do Idoso   | Desenvolvimento social         |
| 1438      | Conselho Intersetorial de Segurança Alimentar e Nutricional - CAISAN  | Desenvolvimento social         |
| 1439      | Conselho Distrital de Promoção dos Direitos Humanos e Cidadania Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais | Desenvolvimento social         |
| 1440      | SBA - Cadastro  | Transporte e mobilidade        |
| 1441      | Avaliação de desempenho   | Administração Pública          |
| 1442      | Palestra  | Administração Pública          |
| 1443      | Lei Orgânica de Cultura - LOC   | Cultura                        |
| 1444      | DF SOCIAL   | Desenvolvimento social         |
| 1445      | Limpeza de bueiro / Boca de lobo  | Administração Pública          |
| 1446      | Casa da Mulher Brasileira   | Justiça, segurança e cidadania |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1447      | Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1448      | Acessibilidade no Zoológico                                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1449      | Bebedouros no zoológico  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1450      | Borboletário do Zoológico                                      | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1451      | Internet,Whifi do zoológico                                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1452      | Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1453      | Placas,Mapas,Identificação dos zoológico                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1454      | Meio de locomoção no interior do Zoológico                     | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1455      | Museu do zoológico   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1456      | Biblioteca do zoológico  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1457      | Centro Multifuncional de Acessibilidade (CEMFA)                | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1458      | Servidor,Funcionário do Zoológico                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1459      | Voluntários do zoológico                                       | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1460      | Visitação no zoológico   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1461      | Trânsito de veículos no Zoológico                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1462      | Visualização dos animais nos recintos                          | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1463      | Aterro   | Administração Pública                |
| 1464      | Biometria Facial   | Transporte e mobilidade              |
| 1465      | Desrespeito aos assentos preferenciais                         | Transporte e mobilidade              |
| 1466      | Dados desatualizados   | Transporte e mobilidade              |
| 1467      | Cartão PLE   | Transporte e mobilidade              |
| 1468      | Instituição de Ensino (IE)                                     | Transporte e mobilidade              |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>           |
|-----------|---|--------------------------------|
| 1469      | Uso Indevido  | Transporte e mobilidade        |
| 1470      | Venda Ilegal  | Transporte e mobilidade        |
| 1471      | Curso, Instituição de Ensino não encontrado                     | Transporte e mobilidade        |
| 1472      | Vagas em creches públicas                                       | Educação, ciência e tecnologia |
| 1473      | Violência nas escolas   | Administração Pública          |
| 1474      | Atendimento na Central 190                                      | Administração Pública          |
| 1475      | Atendimento Virtual Secretaria de Estado de Fazenda             | Finanças                       |
| 1476      | Atendimento prestado pelos demais servidores SEEC               | Finanças                       |
| 1477      | Exame Prático DETRAN  | Transporte e mobilidade        |
| 1478      | Restituição de Tributos (SEEC)                                  | Finanças                       |
| 1479      | Compensação de Tributos (SEEC)                                  | Finanças                       |
| 1480      | Certidão Negativa de Tributos do DF                             | Finanças                       |
| 1481      | IPTU/TLP - Imunidade e Isenção                                  | Finanças                       |
| 1482      | Substituição Tributária (ICMS)                                  | Finanças                       |
| 1483      | Malha Fiscal  | Finanças                       |
| 1484      | Cadastro Fiscal   | Finanças                       |
| 1485      | Agendamento de cirurgia - INATIVO                               | Saúde                          |
| 1486      | Não Emissão de Nota Fiscal                                      | Finanças                       |
| 1487      | Multa de transito   | Transporte e mobilidade        |
| 1488      | DESCUMPRIMENTO PRAZO LEGAL - PROCESSOS                          | Finanças                       |
| 1489      | Privatização de Estacionamento Público                          | Administração Pública          |
| 1490      | Consumo de Cigarros em Órgãos Públicos                          | Saúde                          |
| 1491      | Equipamento de Segurança  | Justiça, segurança e cidadania |
| 1492      | Conduta de motorista de ônibus                                  | Transporte e mobilidade        |
| 1493      | Quebra de Sigilo e,ou Confidencialidade no Serviço de Ouvidoria | Administração Pública          |
| 1494      | Quebra de Sigilo e,ou Confidencialidade no Serviço Público      | Administração Pública          |
| 1495      | Fiscalização em academias                                       | Esporte e lazer                |
| 1496      | Agenci@net  | Finanças                       |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1497      | Portal de Serviços da Receita  | Finanças                             |
| 1498      | Nota Fiscal Eletrônica - x - Outras Informações                        | Finanças                             |
| 1499      | Servidor Público   | Administração Pública                |
| 1500      | Reembolso de taxa  | Transporte e mobilidade              |
| 1501      | Inclusão de assunto no sistema de ouvidoria                            | Administração Pública                |
| 1502      | Aplicativos BRB  | Finanças                             |
| 1503      | Retirada de animal morto   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1504      | Simplificação de processos   | Administração Pública                |
| 1505      | Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2021 – LDO/2021 | Administração Pública                |
| 1506      | Material Escolar   | Educação, ciência e tecnologia       |
| 1507      | Plano Plurianual (PPA)   | Administração Pública                |
| 1508      | Lei Orçamentária Anual de 2020 - LOA/2020                              | Administração Pública                |
| 1509      | Parecer em processo  | Administração Pública                |
| 1510      | Limpeza em Área Pública  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1511      | Varrição de Vias e Logradouros Públicos                                | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1512      | Placa Proibido Jogar Lixo  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1513      | Placa Proibido Jogar Lixo  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1514      | Coleta seletiva (materiais recicláveis)                                | Saneamento e energia                 |
| 1515      | Papa-Entulho (Ponto de Entrega Voluntária – PEV)                       | Saneamento e energia                 |
| 1516      | Orientação ambiental SLU   | Saneamento e energia                 |
| 1517      | Orientação para instalação de contêiner                                | Saneamento e energia                 |
| 1518      | Grandes Geradores de resíduos  | Saneamento e energia                 |
| 1519      | Limpeza de eventos   | Saneamento e energia                 |
| 1520      | Creches Públicas   | Educação, ciência e tecnologia       |
| 1521      | chamamento público   | Administração Pública                |
| 1522      | Registro Público de Empresas e Atividades Afins                        | Trabalho e empreendedorismo          |

| <b>Id</b> | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 1523      | Assédio Moral em Ambiente Escolar                                  | Educação, ciência e tecnologia       |
| 1524      | Assédio Sexual em Ambiente Escolar                                 | Educação, ciência e tecnologia       |
| 1525      | Recolhimento de animais mortos em locais públicos                  | Saúde                                |
| 1526      | Placas rodoviárias, de endereçamento e turismo do Distrito Federal | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1527      | Estacionamento Público   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1528      | Cartão Vale Transporte   | Transporte e mobilidade              |
| 1529      | Redução de tabela horária de ônibus - férias                       | Transporte e mobilidade              |
| 1530      | Vistorias em áreas de risco  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1531      | Redes Sociais Governamentais                                       | Administração Pública                |
| 1532      | Aplicativo e-GDF   | Administração Pública                |
| 1533      | Fraude em eleição para Direção de Unidade Educacional              | Educação, ciência e tecnologia       |
| 1534      | Maus tratos de Animais Domésticos                                  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1535      | Maus tratos de Animais Não Domésticos                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1536      | Perturbação do Sossego Causado por Estabelecimento Comercial       | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1537      | Perturbação do Sossego   | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1538      | Fiscalização Coronavírus   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1539      | Cartão Alimentação Creche  | Educação, ciência e tecnologia       |
| 1540      | Conselho Tutelar   | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1541      | Conselheiro Tutelar  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1542      | CEU das Artes  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1543      | Sistema Socioeducativo   | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1544      | Medida Socioeducativa  | Justiça, segurança e cidadania       |
| 1545      | Competência de outra esfera  | Administração Pública                |
| 1546      | Atendimento de vendedores no Zoológico                             | Administração Pública                |
| 1547      | Quantidade de borboletas no Zoológico                              | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| 1548      | Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico                         | Administração Pública                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>           |
|-------------|--|--------------------------------|
| <b>1549</b> | Cartão Material Escolar - CME  | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>1550</b> | Processo aprovado na JUCIS-DF  | Administração Pública          |
| <b>1551</b> | Processo de registro de empresas com pendência/exigência                   | Administração Pública          |
| <b>1552</b> | Restituição de DAR   | Administração Pública          |
| <b>1553</b> | Recuperação de Senha no Portal de Serviços da JUCIS-DF                     | Administração Pública          |
| <b>1554</b> | Registro digital/FCN   | Administração Pública          |
| <b>1555</b> | Livros digitais  | Administração Pública          |
| <b>1556</b> | Livros Digitais comerciais   | Administração Pública          |
| <b>1557</b> | Integrador   | Administração Pública          |
| <b>1558</b> | Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento                                   | Administração Pública          |
| <b>1559</b> | CHAT online / Fale Conosco   | Administração Pública          |
| <b>1560</b> | Uso de máscara em locais públicos  | Saúde                          |
| <b>1561</b> | Higienização em Condomínio (Coronavírus)                                   | Saúde                          |
| <b>1562</b> | Uso de máscara em estabelecimentos em geral                                | Saúde                          |
| <b>1563</b> | Teste Covid-19   | Saúde                          |
| <b>1564</b> | Retorno às aulas na Rede de Ensino   | Educação, ciência e tecnologia |
| <b>1565</b> | Contratações emergenciais COVID-19   | Saúde                          |
| <b>1566</b> | Portal COVID-19 do Distrito Federal  | Administração Pública          |
| <b>1567</b> | Gratuidade no Transporte Público Coletivo do DF – Profissionais da Saúde   | Transporte e mobilidade        |
| <b>1568</b> | Audiência Pública – Lei Orçamentária Anual de 2021 – LOA/2021              | Administração Pública          |
| <b>1569</b> | Atualização de cadastro  | Administração Pública          |
| <b>1570</b> | Recuperação de senha no Portal de Serviços da JUCIS-DF                     | Administração Pública          |
| <b>1571</b> | Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)                    | Saúde                          |
| <b>1572</b> | Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)                         | Saúde                          |
| <b>1573</b> | Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde) | Saúde                          |
| <b>1574</b> | Atendimento Ambulatorial (Policlínicas e Saúde Mental)                     | Saúde                          |
| <b>1575</b> | Tempo espera em serviço hospitalar de emergência                           | Saúde                          |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| <b>1576</b> | Recusa de recebimento de equipes do SAMU/Corpo de Bombeiros na urgência e emergência             | Saúde                                |
| <b>1577</b> | Atendimento no componente especializado da assistência farmacêutica (Alto Custo)                 | Saúde                                |
| <b>1578</b> | Atendimento de Servidor da SES - Especialista em Saúde   | Saúde                                |
| <b>1579</b> | Atendimento de Servidor da SES - Técnico em Saúde (Nível Médio)                                  | Saúde                                |
| <b>1580</b> | Práticas Integrativas de Saúde   | Saúde                                |
| <b>1581</b> | Gestão de Pessoas  | Administração Pública                |
| <b>1582</b> | Artesanato   | Cultura                              |
| <b>1583</b> | Centro de Atendimento ao Turista - CAT   | Desenvolvimento social               |
| <b>1584</b> | Pontos Turísticos  | Cultura                              |
| <b>1585</b> | Queimadas em área pública  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1586</b> | Aplicativo e-Cidades   | Administração Pública                |
| <b>1587</b> | OuvidorSUS   | Saúde                                |
| <b>1588</b> | Atendimento prestado pelos servidores nas unidades do Centro de Referência de Assistência Social | Desenvolvimento social               |
| <b>1589</b> | Auxílio Excepcionalidade   | Desenvolvimento social               |
| <b>1590</b> | Programa Prato Cheio   | Desenvolvimento social               |
| <b>1591</b> | Programa Renda mínima  | Desenvolvimento social               |
| <b>1592</b> | Acumulador de entulho  | Saúde                                |
| <b>1593</b> | Auxílio natalidade   | Desenvolvimento social               |
| <b>1594</b> | Auxílio funeral  | Desenvolvimento social               |
| <b>1595</b> | Entrega de escrituras de imóveis (Terracap)  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1596</b> | Inclusão de imóvel disponível em licitação pública (Terracap)                                    | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1597</b> | Emissão de boletos (Terracap)  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1598</b> | Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão - Servidores da Educação do DF                 | Educação, ciência e tecnologia       |
| <b>1599</b> | Recadastramento/Prova de Vida de aposentados e pensionistas do IPREV                             | Administração Pública                |
| <b>1600</b> | Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)  | Administração Pública                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| <b>1601</b> | Erosão   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1602</b> | Vacina COVID-19  | Saúde                                |
| <b>1603</b> | Carteira de idoso para Transporte Interestadual  | Desenvolvimento social               |
| <b>1604</b> | Centro de CONVIVÊNCIA e fortalecimento de vínculos   | Desenvolvimento social               |
| <b>1605</b> | Plano de Saúde- GDF Saúde  | Saúde                                |
| <b>1606</b> | Agendamento de Biometria para CNH  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1607</b> | Emissão de Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo -ATPV (antigo CRV/DUT) | Transporte e mobilidade              |
| <b>1608</b> | Segunda via de CRV - Certificado de Registro de Veículo                                    | Transporte e mobilidade              |
| <b>1609</b> | Credencial de Estacionamento - Idoso, PCD, Autista   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1610</b> | Andamento Processo de Multa DETRAN-DF  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1611</b> | Pagamento multas de trânsito do DETRAN-DF  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1612</b> | Curso de Reciclagem de Condutores  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1613</b> | Leilão   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1614</b> | Dívida Ativa Detran/DF   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1615</b> | Veículo apreendido em depósito   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1616</b> | CNH-Carteira Nacional de Habilitação   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1617</b> | Pagamento multas de trânsito do DER-DF   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1618</b> | Benefício de Prestação Continuada - BPC  | Desenvolvimento social               |
| <b>1619</b> | Auxílio por Morte  | Desenvolvimento social               |
| <b>1620</b> | Cesta Verde  | Desenvolvimento social               |
| <b>1621</b> | CNH Social Detran DF   | Transporte e mobilidade              |
| <b>1622</b> | Rodoviária do Plano Piloto e Área Central de Brasília                                      | Administração Pública                |
| <b>1623</b> | Regiões Administrativas do DF  | Administração Pública                |
| <b>1624</b> | Fiscalização Coronavírus (Descumprimento de orientações de saúde)                          | Saúde                                |
| <b>1625</b> | Fiscalização Coronavírus (estabelecimentos em geral)                                       | Saúde                                |
| <b>1626</b> | Circulação de carroças nas ruas do DF  | Transporte e mobilidade              |
| <b>1627</b> | Recomposição do asfalto ou calçada após obra da Caesb                                      | Saneamento e energia                 |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|--|--------------------------------------|
| <b>1628</b> | Manutenção em Rede de Esgoto   | Saneamento e energia                 |
| <b>1629</b> | Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2022 – LDO/2022       | Finanças                             |
| <b>1630</b> | Portal da Transparência  | Administração Pública                |
| <b>1631</b> | Dados pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018)                                      | Administração Pública                |
| <b>1632</b> | Auxílio Calamidade   | Desenvolvimento social               |
| <b>1633</b> | Atendimento à população em situação de vulnerabilidade                       | Saúde                                |
| <b>1634</b> | Atendimento em práticas integrativas em saúde                                | Saúde                                |
| <b>1635</b> | CRAS - Vagas para atendimento no CRAS  | Desenvolvimento social               |
| <b>1636</b> | Recapeamento asfáltico   | Administração Pública                |
| <b>1637</b> | Certidões (Não Emissão)  | Finanças                             |
| <b>1638</b> | Audiência Pública – Lei Orçamentária Anual de 2022 – LOA/2022                | Finanças                             |
| <b>1639</b> | Recuperação de senha no Participa-DF   | Administração Pública                |
| <b>1640</b> | Fiscalização Coronavírus (Aglomeração em Bar, restaurante ou festa paga)     | Administração Pública                |
| <b>1641</b> | Placas rodoviárias, de endereçamento e turismo do Distrito Federal           | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1642</b> | Preservação de Parques Ecológicos  | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1643</b> | Agendamento de consultas - Hospital Veterinário Público (Hvep)               | Saúde                                |
| <b>1644</b> | Abastecimento e distribuição de fraldas em unidades de saúde pública         | Saúde                                |
| <b>1645</b> | Abastecimento e distribuição de fraldas em unidades de saúde pública         | Saúde                                |
| <b>1646</b> | Portal de serviços do GDF  | Administração Pública                |
| <b>1647</b> | IPTU/TLP - Cadastro de Imóveis   | Finanças                             |
| <b>1648</b> | IPTU/TLP - Calendário de Vencimento – de IPTU/TLP                            | Finanças                             |
| <b>1649</b> | IPTU/TLP - consulta e emissão de DAR de IPTU/TLP e pagamento direto no banco | Finanças                             |
| <b>1650</b> | IPTU/TLP - Impugnação (cobrança indevida), prescrição e restituição          | Finanças                             |
| <b>1651</b> | IPTU/TLP - Outros Serviços   | Finanças                             |
| <b>1652</b> | Fiscalização - Direito do Consumidor   | Administração Pública                |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>   | <b>Área temática</b> |
|-------------|--|----------------------|
| <b>1653</b> | IPVA – Calendários de Vencimentos  | Finanças             |
| <b>1654</b> | IPVA – Consulta e emissão de DAR e pagamento direto no banco                           | Finanças             |
| <b>1655</b> | IPVA – Impugnação (cobranças indevidas), prescrição e restituição                      | Finanças             |
| <b>1656</b> | IPVA – Isenção   | Finanças             |
| <b>1657</b> | IPVA – Não incidência e remissão   | Finanças             |
| <b>1658</b> | IPVA – Valor de veículo e base de cálculo  | Finanças             |
| <b>1659</b> | ITBI – Cancelamento, impugnação, prescrição e restituição                              | Finanças             |
| <b>1660</b> | ITBI – Consulta e emissão de DAR   | Finanças             |
| <b>1661</b> | ITBI – Imunidade e isenção   | Finanças             |
| <b>1662</b> | ITBI – Não incidência  | Finanças             |
| <b>1663</b> | ITBI – Termo de quitação   | Finanças             |
| <b>1664</b> | ITBI – Valor venal de imóvel e base de cálculo   | Finanças             |
| <b>1665</b> | ITCD – Cancelamento, impugnação, prescrição e restituição                              | Finanças             |
| <b>1666</b> | ITCD – Doação de bens e direitos, inclusive dinheiro                                   | Finanças             |
| <b>1667</b> | ITCD – Emitir segunda via  | Finanças             |
| <b>1668</b> | ITCD – Imóvel rural  | Finanças             |
| <b>1669</b> | ITCD – Imunidade   | Finanças             |
| <b>1670</b> | ITCD – Inventário  | Finanças             |
| <b>1671</b> | ITCD – Separação, divórcio ou dissolução de união estável                              | Finanças             |
| <b>1672</b> | Precatório – pagamento direto no banco sem emissão de DAR                              | Finanças             |
| <b>1673</b> | Precatório – pagamento, consulta e emissão de DAR ou dívida ativa                      | Finanças             |
| <b>1674</b> | Precatório – parcelamento, emissão de DAR de parcelamento e compensação com precatório | Finanças             |
| <b>1675</b> | Pagamento Parcelamento Precatório – Refiz  | Finanças             |
| <b>1676</b> | Certidão cidadão – consultar débitos e emitir ou validar certidão                      | Finanças             |
| <b>1677</b> | Certidão Cidadão – Incluir ou Alterar Cadastro de Pessoa Física                        | Finanças             |
| <b>1678</b> | Nota Legal - consulta  | Finanças             |

| <b>Id</b>   | <b>Assunto</b>  | <b>Área temática</b>                 |
|-------------|---|--------------------------------------|
| <b>1679</b> | Cartão Gás  | Desenvolvimento social               |
| <b>1680</b> | Papa-lixo (contêiner semienterrado)                   | Habitação, urbanismo e meio ambiente |
| <b>1681</b> | Resíduos da Construção Civil – RCC                    | Saneamento e energia                 |
| <b>1682</b> | Coleta de resíduos de caixa de gordura                | Saneamento e energia                 |
| <b>1683</b> | Unidades de transbordo e destinação final de resíduos | Saneamento e energia                 |
| <b>1684</b> | Audiência Pública - IPREV/DF                          | Administração Pública                |
| <b>1685</b> | Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias   | Administração Pública                |
| <b>1686</b> | Documento histórico - Arquivo Público do GDF          | Administração Pública                |
| <b>1687</b> | Pesquisa a documento histórico                        | Administração Pública                |
| <b>1688</b> | Audiência Pública – Lei Orçamentária Anual - LOA      | Administração Pública                |
| <b>1689</b> | Curso de Ambientação para novos ouvidores 2023        | Educação, ciência e tecnologia       |
| <b>1690</b> | Conduta Ética   | Administração Pública                |
| <b>1691</b> | Conciliação de barulho                                | Justiça, segurança e cidadania       |
| <b>1692</b> | Sistema de protocolo eletrônico (e-Protocolo)         | Administração Pública                |