

2.232 ELOGIOS

32.170 RECLAMAÇÕES

2.204 DENÚNCIAS

864 SUGESTÕES

2.064 LAI

2.177 INFORMAÇÕES

15.989 SOLICITAÇÕES

57.700  
TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES

## Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.



## Pesquisa de Satisfação

O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação.



# RELATÓRIO

## 1º TRIMESTRE 2019

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF, apresenta o Relatório referente ao 1º Trimestre de 2019.

Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias (SIGO-DF), através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF).

Os meses analisados foram janeiro, fevereiro e março de 2019 e as análises comparativas foram no mesmo período de 2017 e 2018.



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Canais de atendimento.....7

Classificação das manifestações.....8

Ranking dos assuntos mais demandas.....10

Ranking das instituições mais demandados.....23

Prazos.....24

Resolutividade.....26

Ranking da resolutividade das instituições.....27

Pesquisa de satisfação.....30

Carta de Serviços.....32

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....33

Conclusão.....34



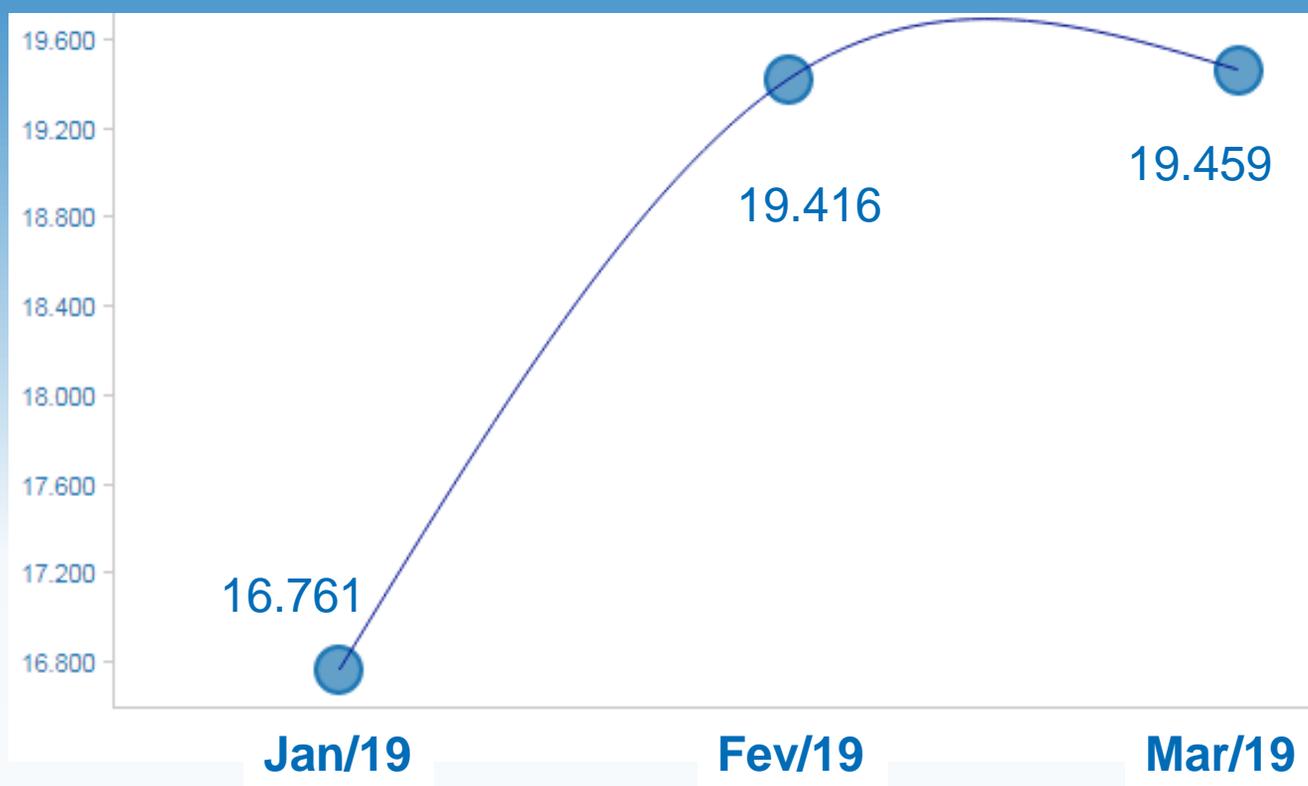
1°  
Trim.  
2019

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



1°  
Trim.  
2019

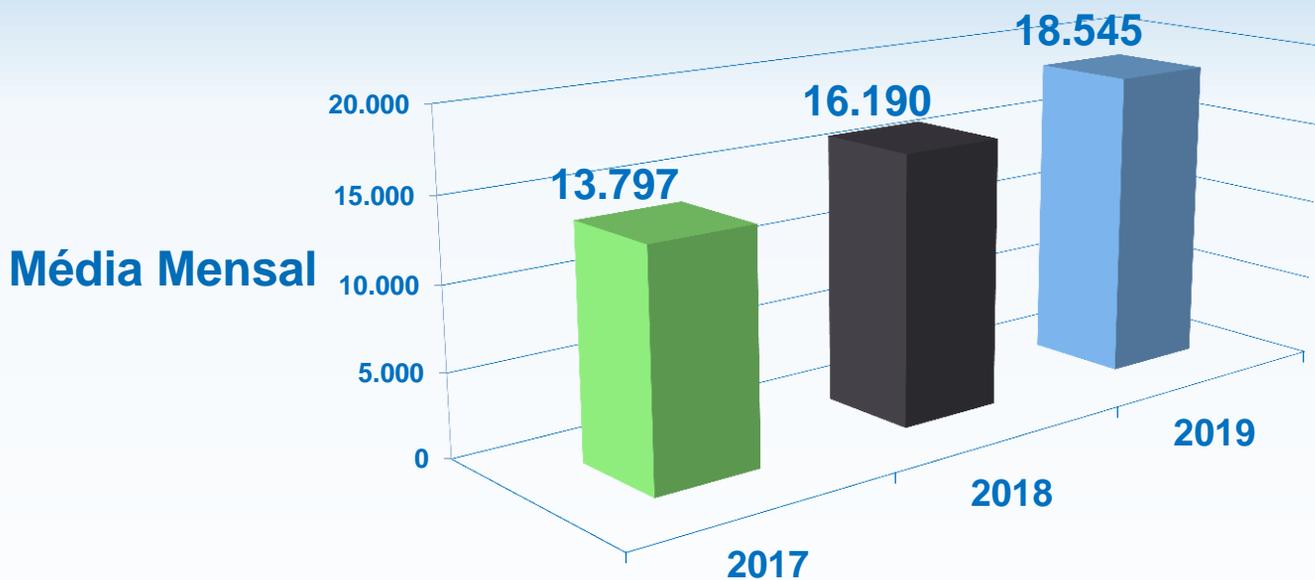
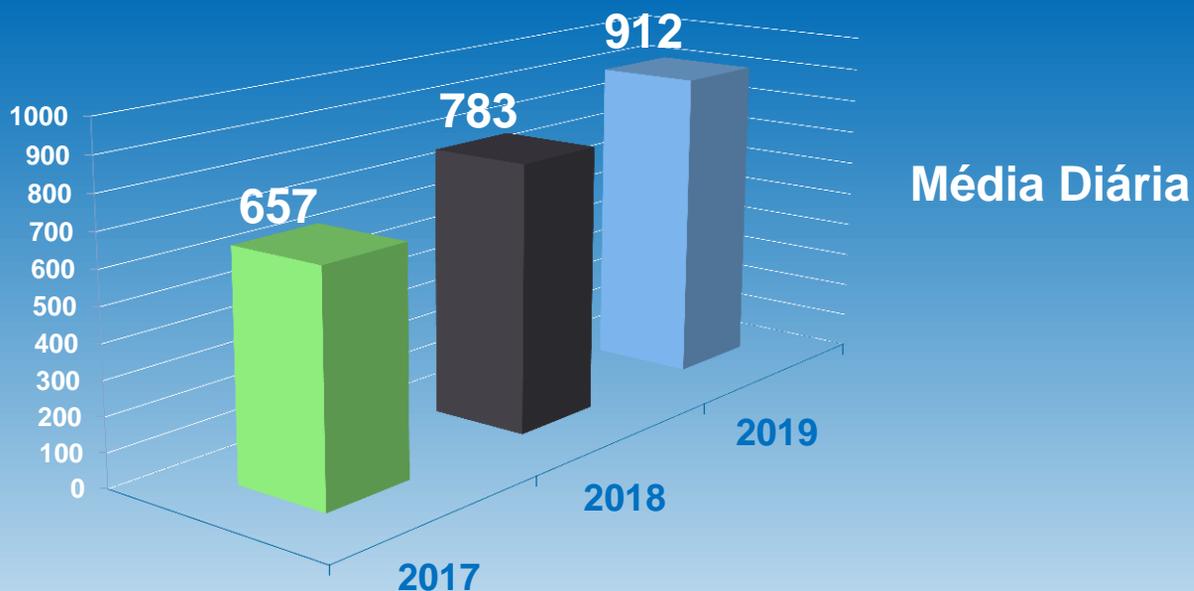
# LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



16%



# MÉDIA DIÁRIA E MENSAL



# ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

De janeiro para março de 2019 observamos um crescimento no número de registro de manifestações na ordem de 16%.

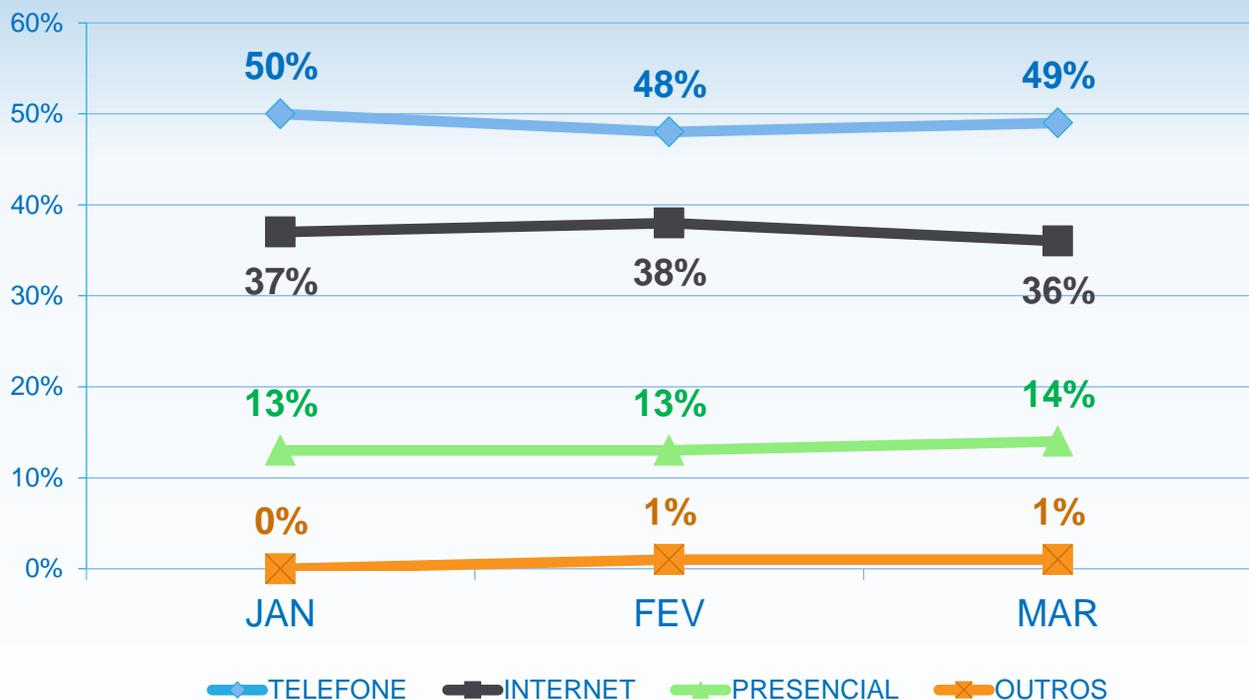
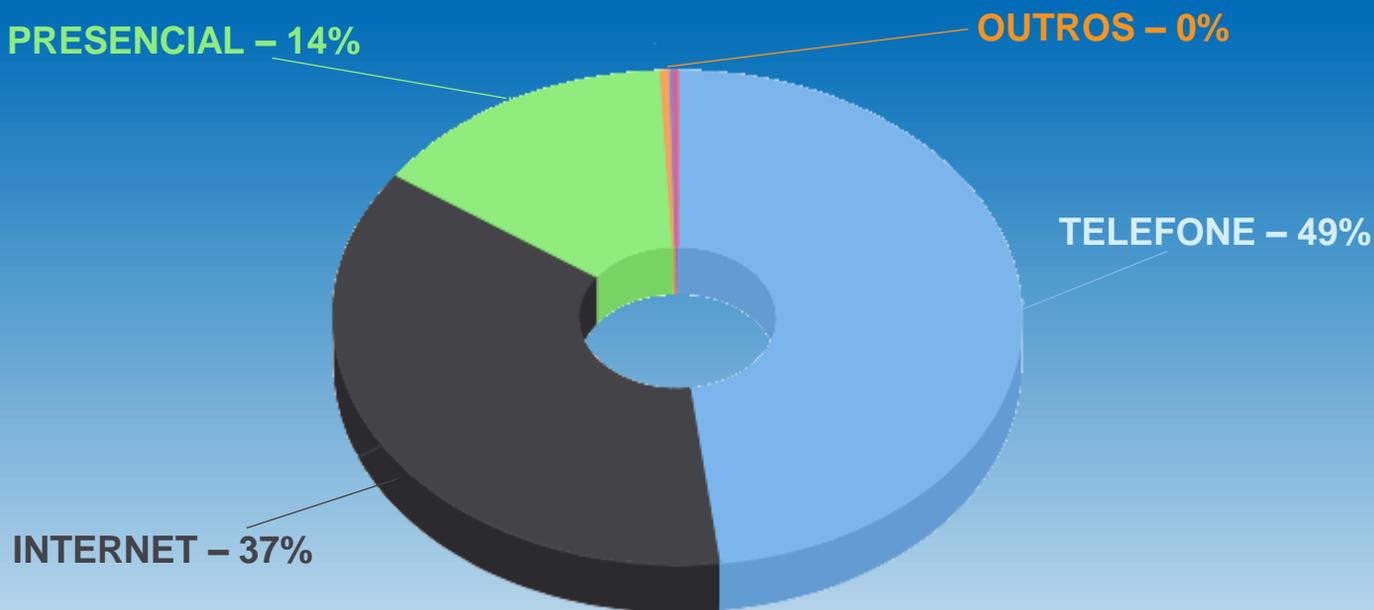
Para o cálculo da média diária foram considerados os dias úteis de atendimento nas ouvidorias.

Observamos que o 1º trimestre de 2019 possui a maior demanda pelo serviço de ouvidoria dos últimos três anos analisados neste relatório.

Pontuamos que a média mensal destes três primeiros meses do ano é de 18.545 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de 4.748 (35%) manifestações/mês comparada a 2017, com média de 13.797 manifestações registradas, e aumento de 2.355 (15%) manifestações, se comparada aos 16.190 registros no ano passado (2018).



# CANAIS DE ATENDIMENTO

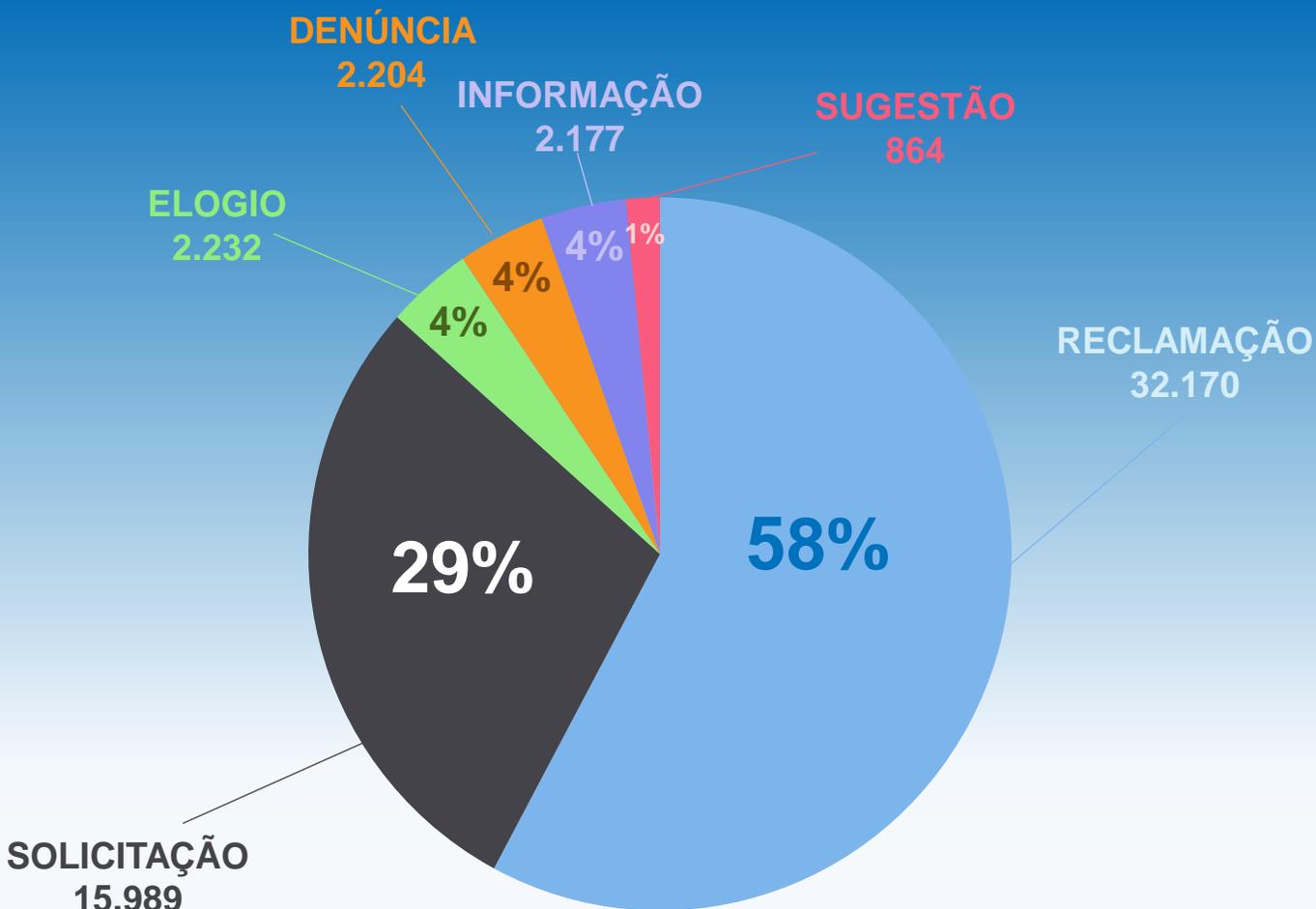


# CANAIS DE ATENDIMENTO

O sistema OUV-DF vem sendo a segunda opção mais utilizada pelo cidadão para registrar suas manifestações. Este cenário vem se repetindo desde 2016, onde o registro pela Central - 162 vem caindo gradativamente em razão da maior interatividade do novo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, que apresenta crescimento anual nos registros direto pela internet. .



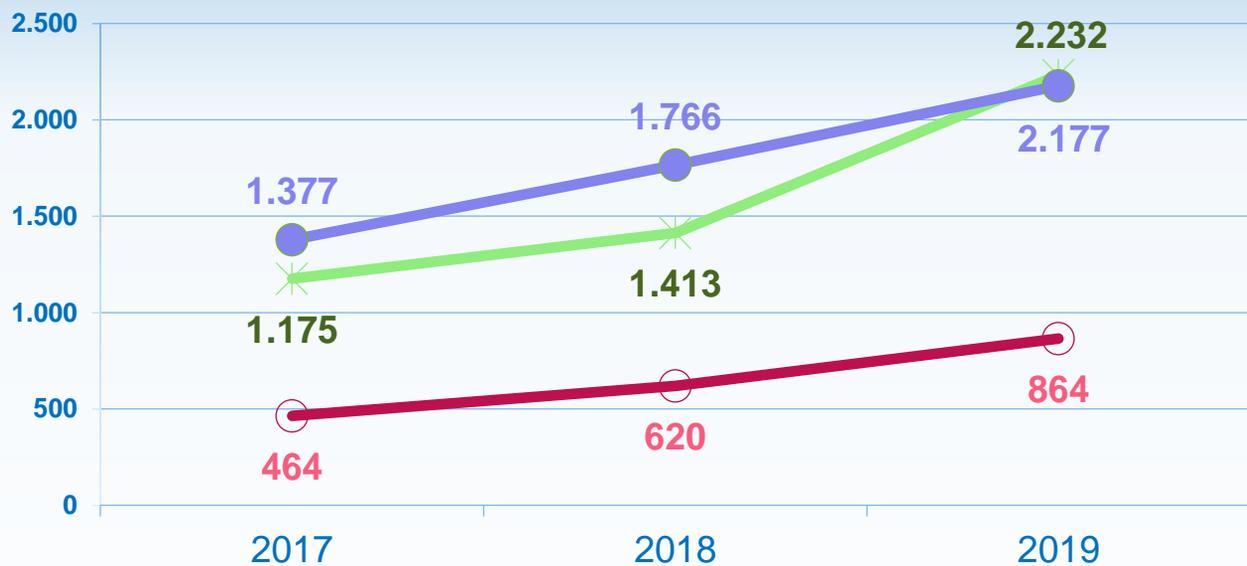
# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



◆ RECLAMAÇÃO   ■ SOLICITAÇÃO   ▲ DENÚNCIA



✱ ELOGIO   ● INFORMAÇÃO   ○ SUGESTÃO



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nestes três primeiros meses do ano as reclamações e solicitações representam juntas 87% do total dos registros na ouvidoria.

Notificamos que a denúncia foi o único tipo de manifestação que obteve queda em 2019 em relação aos outros primeiros trimestres dos anos anteriores. Acreditamos que isso esteja ocorrendo ainda devido à implantação da funcionalidade de reclassificação de manifestações no sistema de ouvidorias. Isso se fez necessário devido ao cidadão classificar erroneamente manifestações por falta de conhecimento dos conceitos de seus tipos, conforme Decreto nº 36.462/2015. Logo acreditamos que muitas “denúncias” foram reclassificadas como reclamações, justificando essa queda.

Vale ressaltar que os elogios foram o tipo de manifestação que mais cresceram durante o período analisado, ou seja, um aumento de 90% no 1º trimestre de 2019 em relação ao mesmo período de 2017. Na mesma linha as sugestões já tem um aumento de 86% em 2019.



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA: 2.533

Tapa buraco - manutenção de vias públicas: 2.342

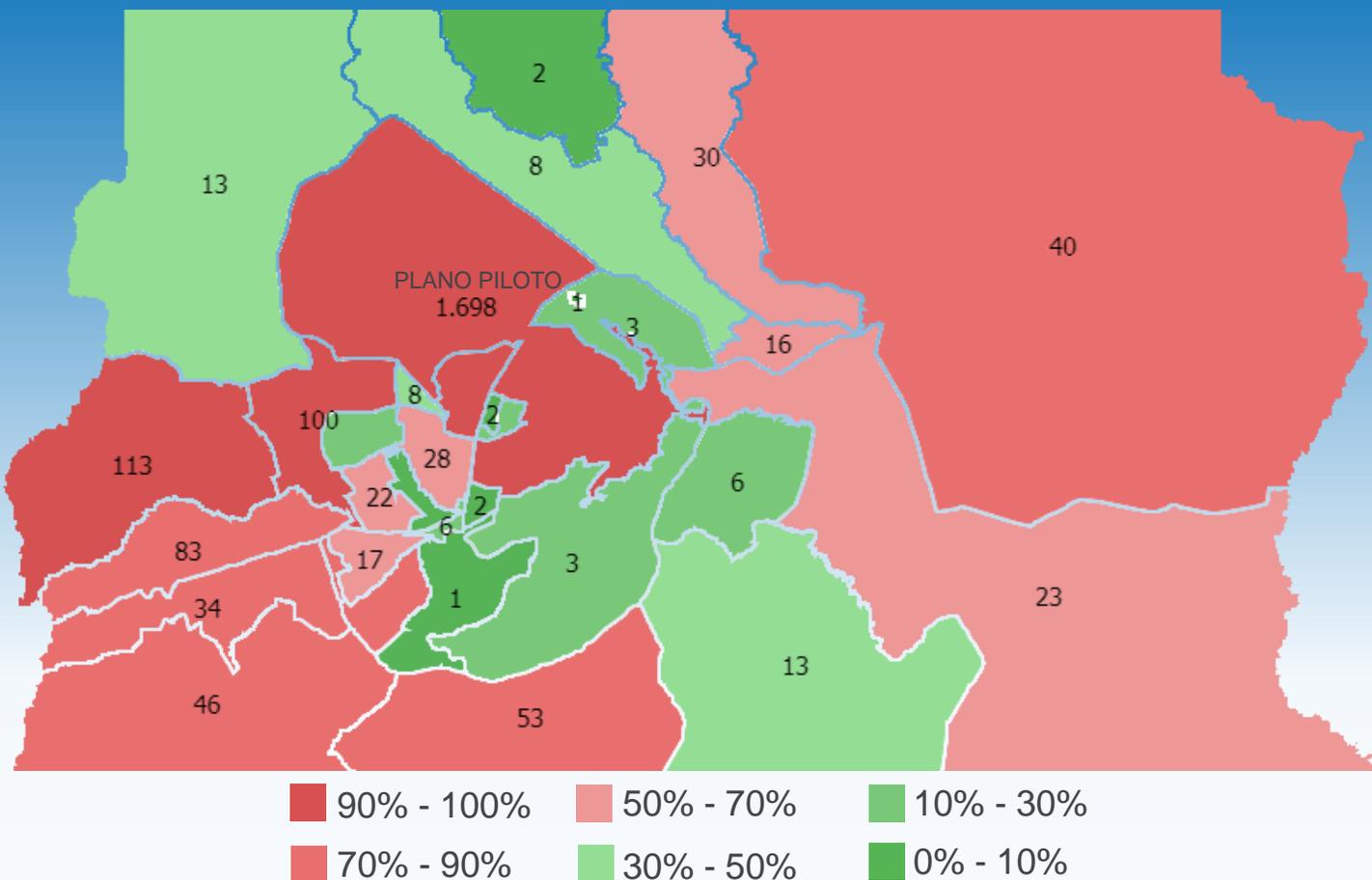
Servidor Público: 2.194

Atendimento em unidade de saúde pública: 1.801

Poda de Árvore: 1.790



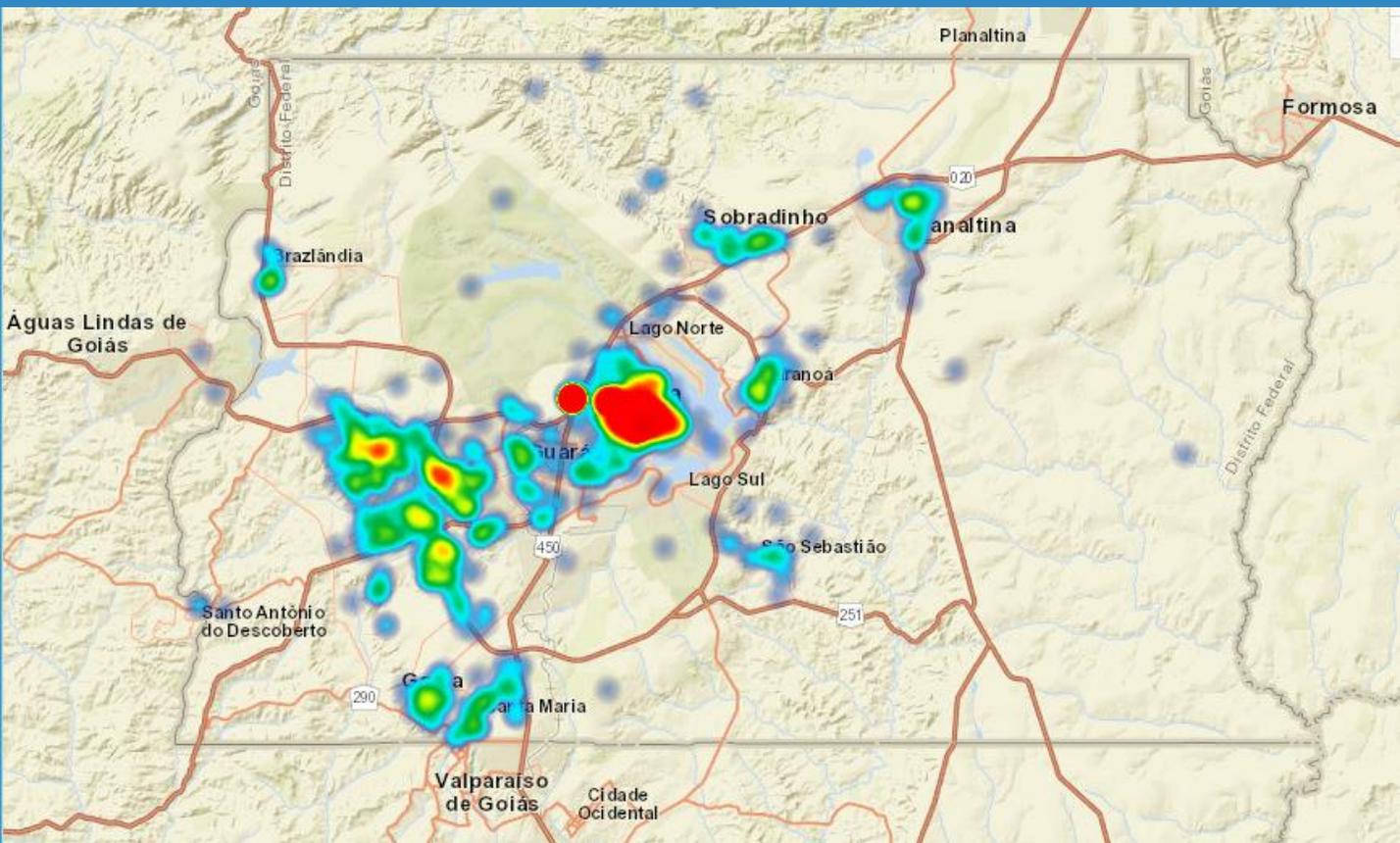
# CARTÃO ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA



Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Taguatinga, e Plano Piloto. Como muitas demandas se referem ao próprio DFTRANS, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização da sede do Órgão.

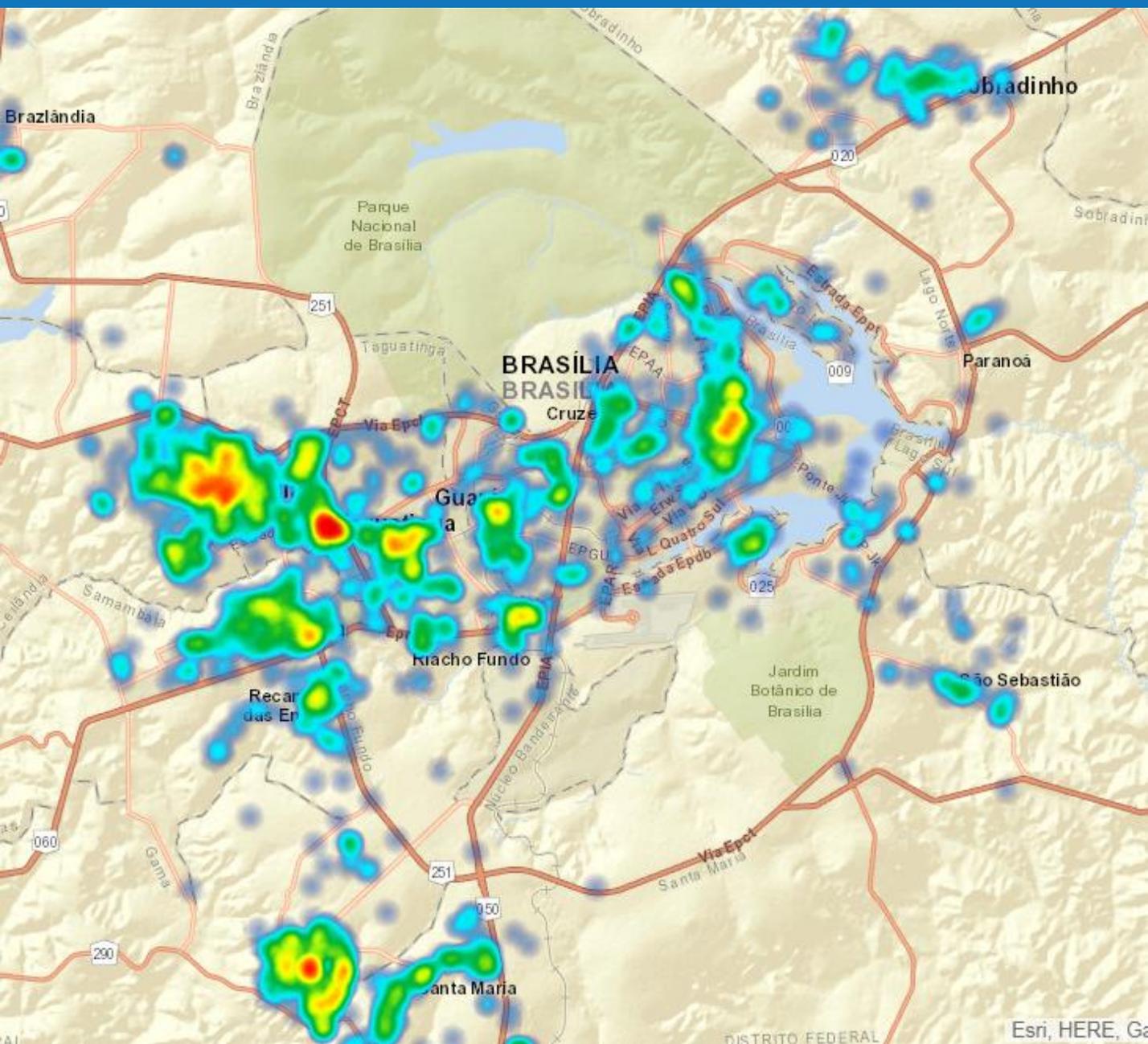


# CARTÃO ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA

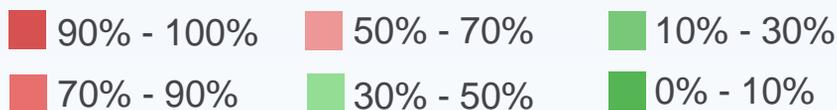
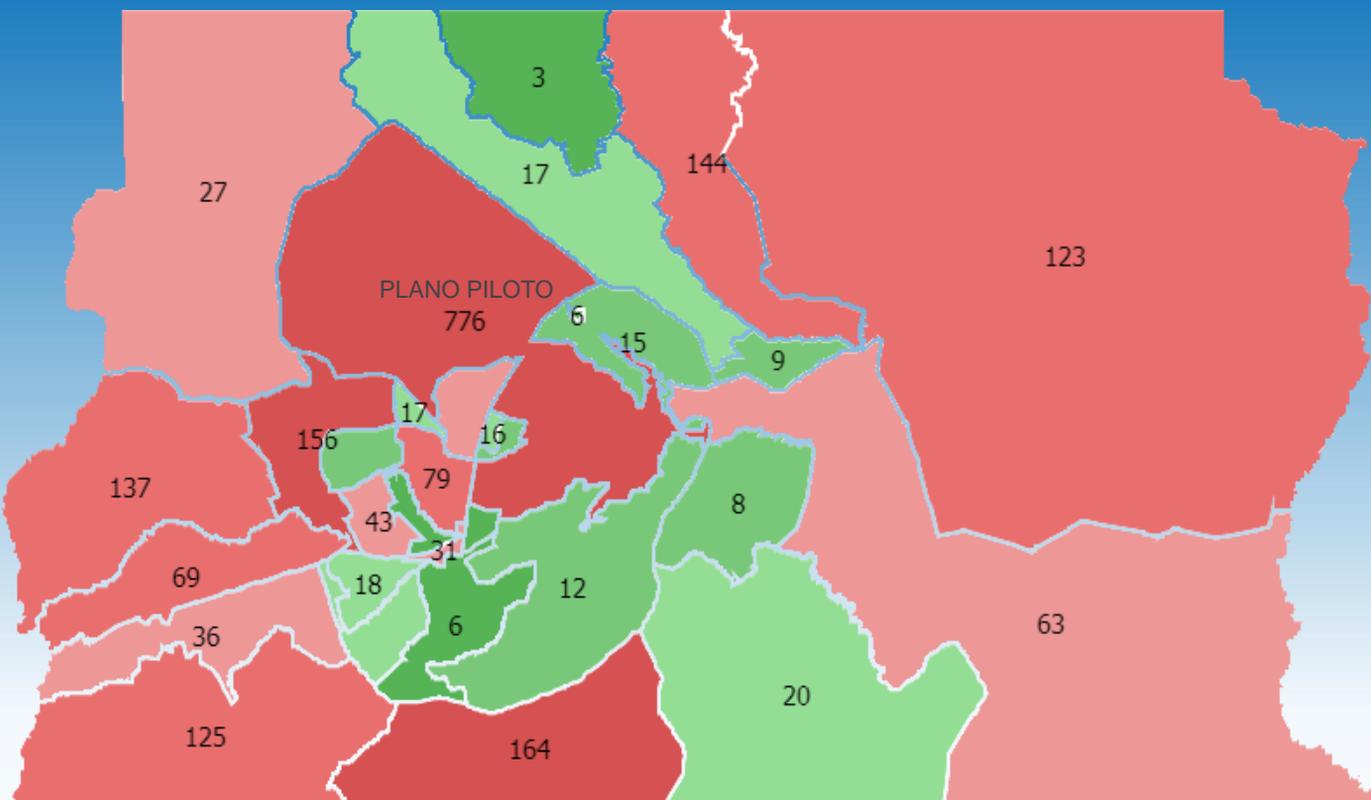




# TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



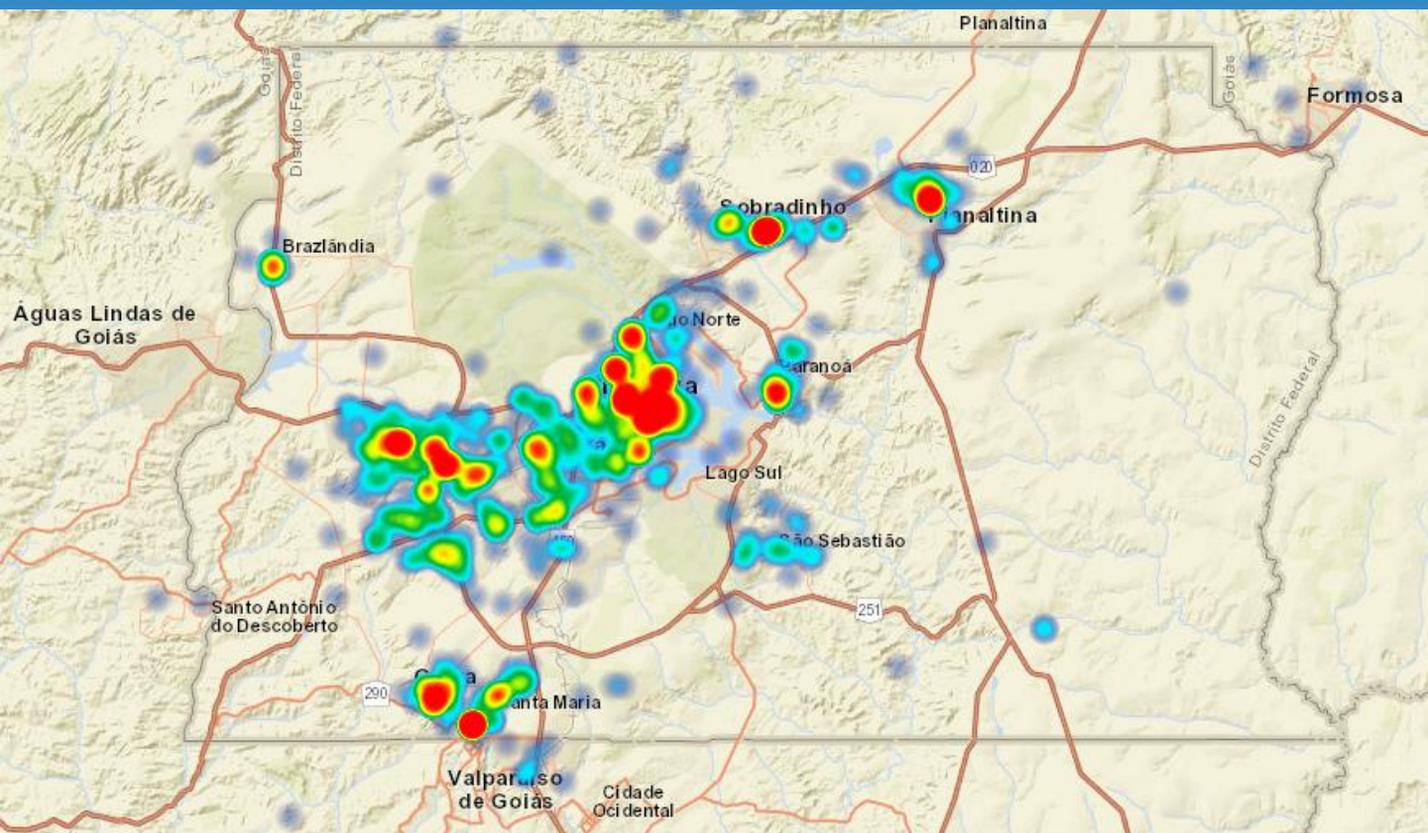
# SERVIDOR PÚBLICO



Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Taguatinga, Santa Maria, Sobradinho e Plano Piloto. Como muitas demandas se referem aos próprios Órgãos do GDF, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização das sedes destes. Destacamos Sobradinho por ser Cidade Satélite que recebeu mais elogios a Servidores Públicos do GDF.

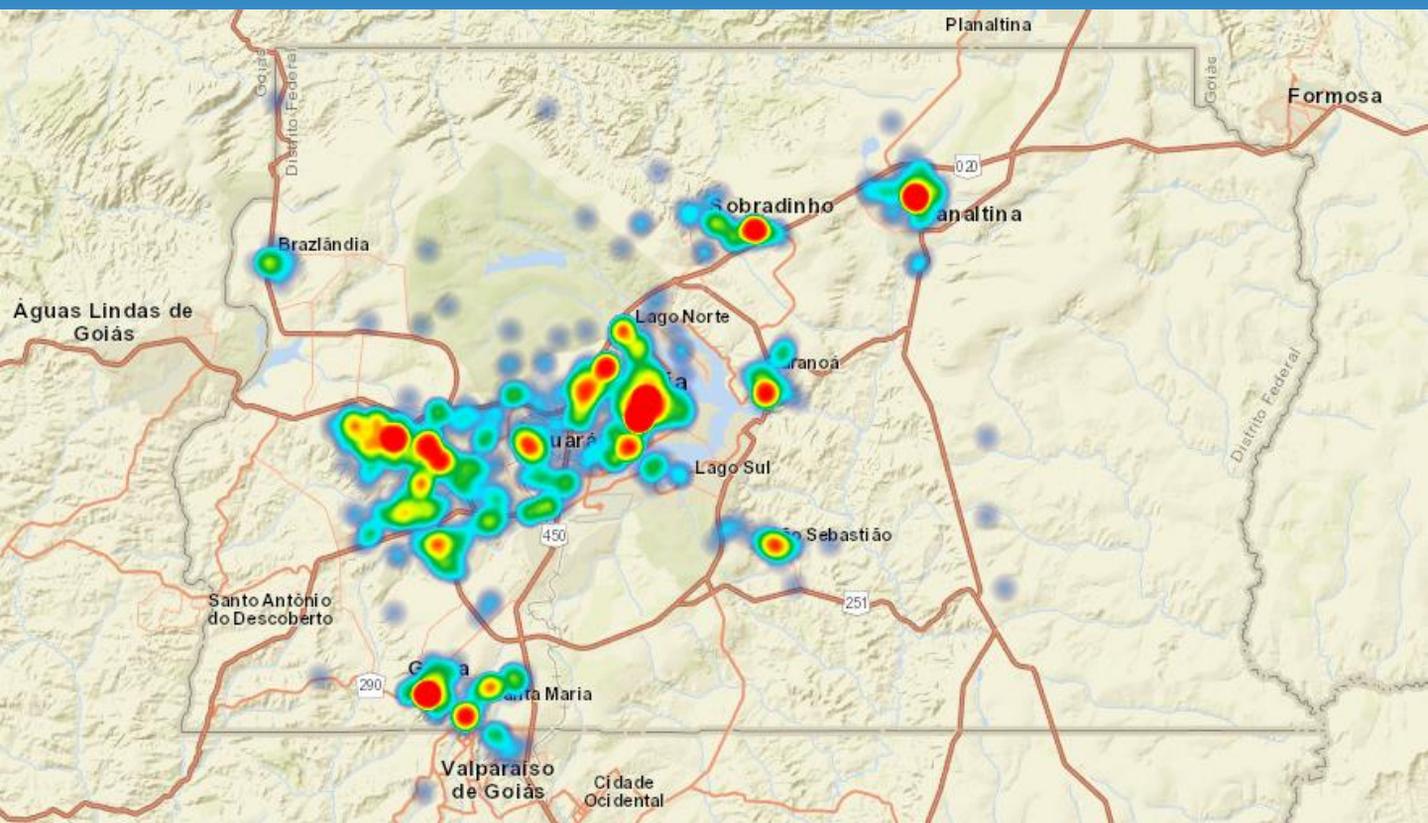


# SERVIDOR PÚBLICO

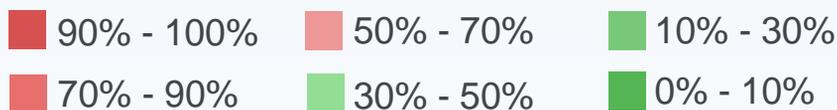
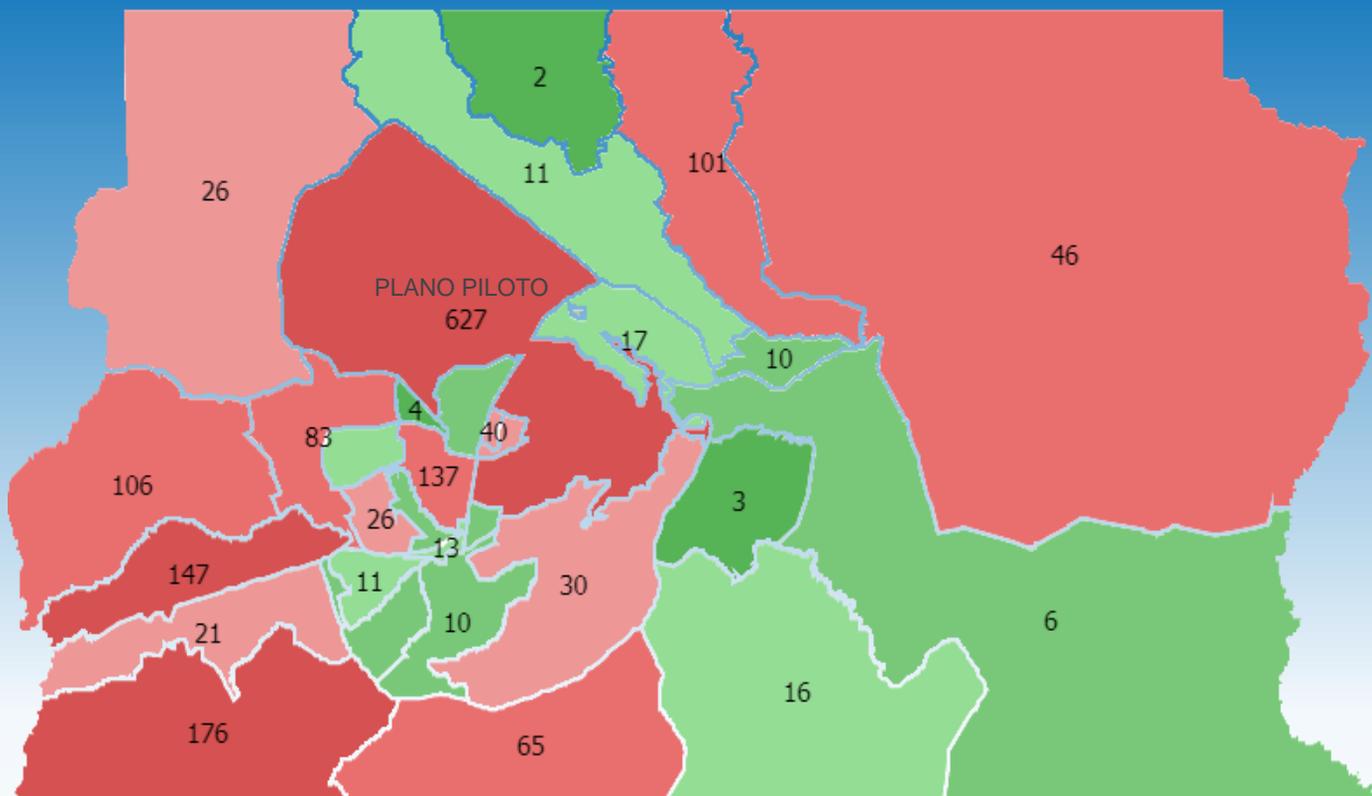




# ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA



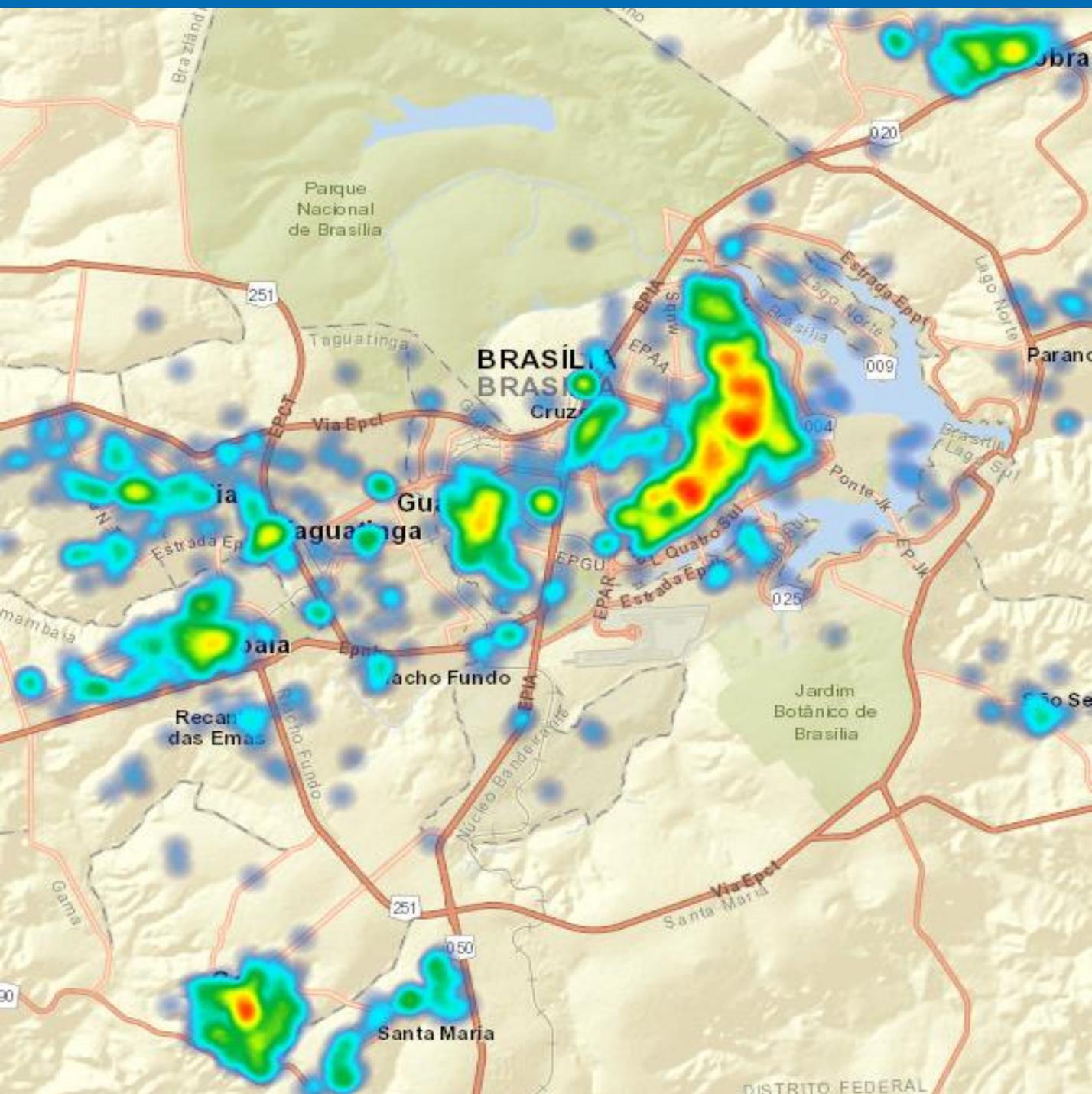
# PODA DE ÁRVORE



Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Gama, Samambaia e Plano Piloto.



# PODA DE ÁRVORE



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Reclamação

- Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil –SBA: 2.511
- Atendimento em unidade de saúde pública: 1.407
- Vagas para atendimento em unidade do CRAS: 1.314
- Descumprimento de tabela horária dos ônibus: 1.189
- Conduta do motorista de ônibus: 1.168



## Solicitação

- Tapa buraco – manutenção de vias públicas: 2.046
- Poda de árvore: 1.640
- Solicitação de Extrato de Cartão – DFTRANS: 1.212
- Coleta de entulho disposto irregularmente: 844
- Reembolso de tarifa, crédito do metrô: 541



## Denúncia

- Servidor Público: 594
- Procedimento da Direção da Escola Pública: 135
- Fiscalização em comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública: 123
- Atendimento médico: 109
- Construção irregular em área pública: 103

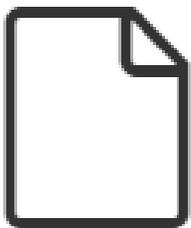


# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Elogio

- Servidor Público: 731
- Atendimento em unidade de saúde pública: 351
- Atendimento médico: 154
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 129
- Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF: 84



## Informação

- Agendamento de Consultas: 562
- Agendamento de Exames: 448
- Agendamento de Cirurgias: 209
- Programas habitacionais: 99
- Cartão PLE: 79



## Sugestão

- Projeto e obras de infraestrutura urbana: 103
- Linha de ônibus: 94
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 68
- Sinalização de vias públicas: 50
- Lanche para doadores de sangue: 37



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Novamente como nos anos de 2017 e 2018, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi o “Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil – SBA” com 2.533 registros, onde 99% destes registros são de “Reclamações”, representando 8% do total das 32.171 reclamações registrada no 1° trimestre de 2019.

O assunto “Tapa Buraco” – manutenção de vias públicas” aparece em 2° lugar neste início do ano devido a quantidade de chuvas registradas tanto no fim do ano passado quanto no início deste, onde 87% destes assuntos são vinculados às Solicitações, representando assim 15% de todas as solicitações de serviços no sistema.

Observamos o paradoxo relativo ao assunto “Servidor Público”, que apesar de estar no ranking geral como o terceiro assunto de ouvidoria mais demandado, aparece em primeiro lugar tanto nas Denúncias quanto nos Elogios. No entanto os elogios relacionados a este assunto, superam em 23% a quantidade de denúncias.



# RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADOS

1° Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES

= 10.434

2° Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS

= 9.738

3° Agência de Fiscalização do Distrito Federal - Agefis

= 5.244

4° Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP

= 4.367

5° Departamento de Trânsito - DETRAN

= 2.747

6° Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE

= 2.666

7° Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES

= 2.226

8° Companhia Energética de Brasília - CEB

= 1.817

9° Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal - SEFP

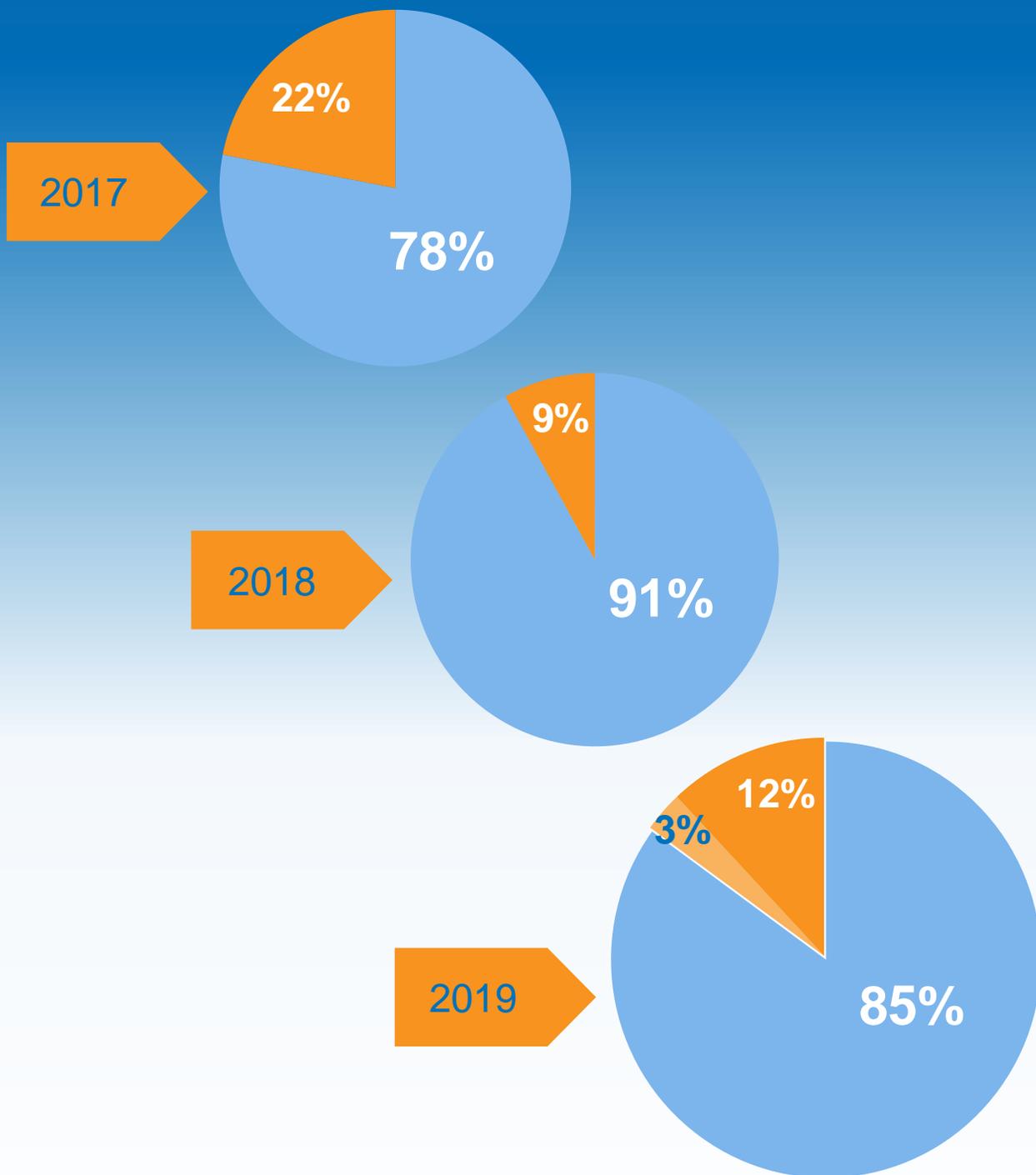
= 1.563

10° Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental - IBRAM

= 1.410



# ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS



■ No Prazo ■ Vencidas ■ Fora do Prazo



# PRAZOS MÉDIOS TRIMESTRAIS

2017



16

Prazo médio de resposta (em dias)

2018



11

Prazo médio de resposta (em dias)

2019



13

Prazo médio de resposta (em dias)



# PRAZOS

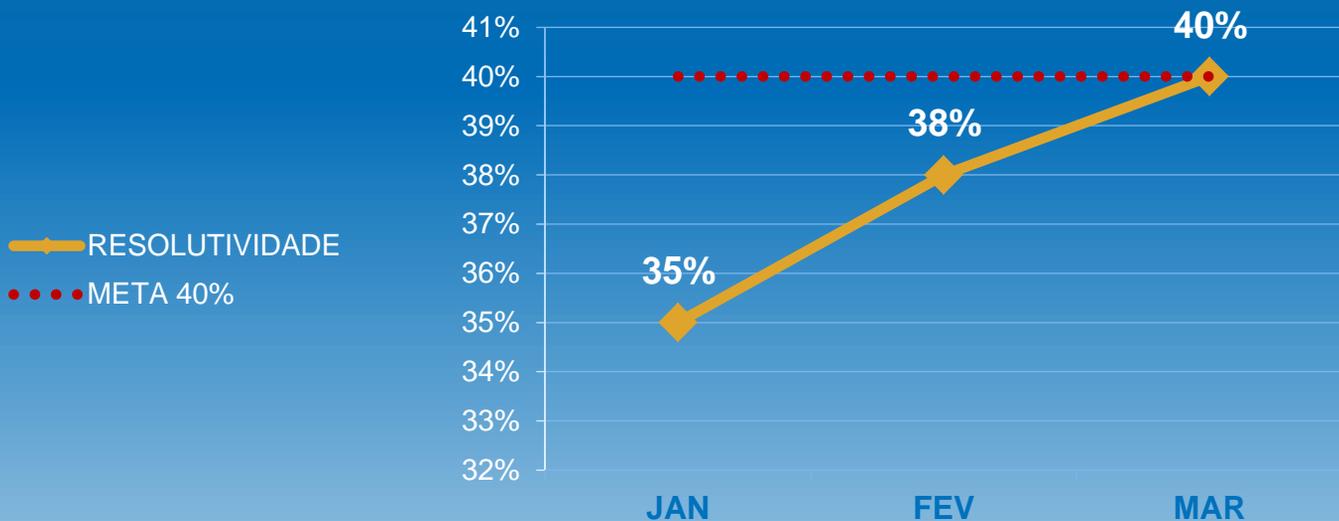
Apesar de, ao se comparar o 1º trimestre do ano passado com o deste ano, notarmos uma queda de 6 pontos percentuais no cumprimento do prazo de respostas, este indicador vem em uma crescente desde 2014, quando alcançava apenas 37%.

Destacamos que a Ouvidoria-Geral tem se empenhado para minimizar os efeitos da troca de governo que impactam diretamente neste indicador, fazendo com que estejamos acima da meta estipulada para o ano de 2019, que é de 82% de manifestações respondidas no prazo legal.

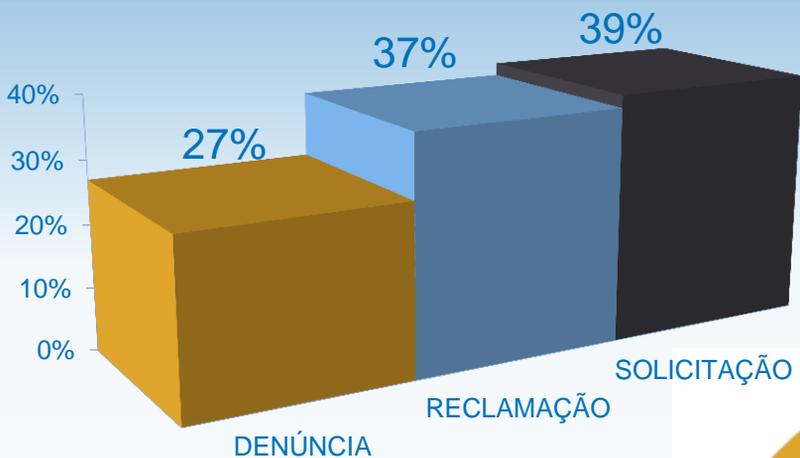
Neste 1º trimestre de 2019 estamos mantendo o prazo médio de respostas para o cidadão em 13, apesar de o prazo legal ser de 20 dias. No entanto, chamamos atenção para o aumento de 15% no quantitativo de manifestações nas ouvidorias em relação a 2018, ou seja, um montante de 7.070 respostas a mais.



# RESOLUTIVIDADE



## RESOLUTIVIDADE POR CLASSIFICAÇÃO



A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Ressaltamos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2019 é de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Destacamos o alcance da meta para o mês de março/2019 e linha crescente em relação ao índice, que começou em queda no mês de janeiro devido a transição de governo.



1°  
Trim.  
2019

# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

1° Administração S.I.A - RA XXIX

= 100%

2° Administração Brazlândia - RA IV

= 79%

3° Administração Taguatinga - RA III

= 77%

4° Administração Riacho Fundo I -  
RA XVII

= 77%

5° Administração Riacho Fundo II -  
RA XXI

= 71%



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO

1° Secretaria de Estado da Agricultura,  
Abastecimento e Desenvolvimento Rural -  
SEAGRI

= 63%

2° Secretaria de Estado de Justiça e  
Cidadania - SEJUS

= 52%

3° Secretaria de Estado de Transporte e  
Mobilidade - SEMOB

= 49%

4° Secretaria de Estado de Cultura -  
SECULT

= 40%

5° Secretaria de Estado da Segurança  
Pública - SSP

= 40%

6° Secretaria de Estado de Turismo -  
SETUR

= 40%



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES DO GDF

1° Empresa de Assistência Técnica e  
Extensão Rural - EMATER

= 100%

2° Defensoria Pública do Distrito  
Federal - DPDF

= 91%

3° Fundação Jardim Zoológico de  
Brasília - FJZB

= 86%

4° Fundação Hemocentro de Brasília -  
FHB

= 74%

5° Procuradoria Geral do Distrito  
Federal - PGDF

= 67%



# RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES

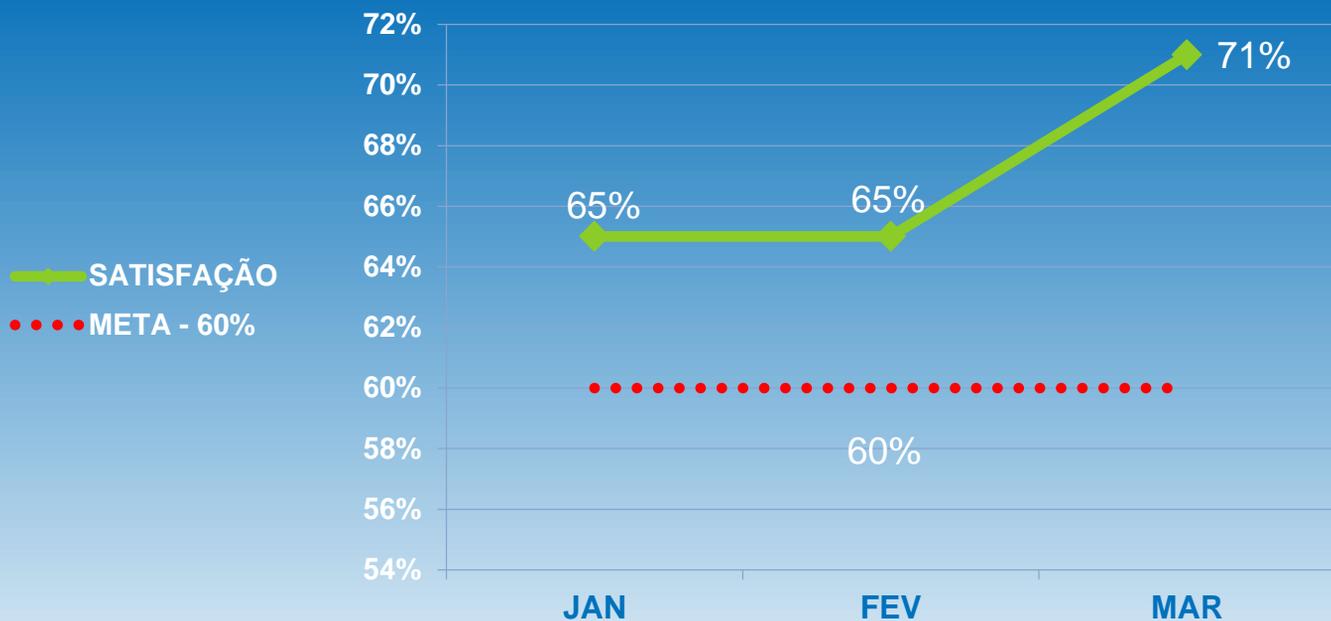
Os dados para o cálculo da resolutividade foram extraídos do sistema no dia 16 de abril de 2019 para efeito deste relatório. Ressalta-se que estes dados podem ser alterados a qualquer momento devido a entrada de novas avaliações, bem como reavaliações das respostas recebidas pelos usuários do sistema.

Os cálculos das resolutividades presente neste relatório refletem a situação das ouvidorias na data da extração dos dados para o relatório.

Para efeito do ranking, só foram considerados os órgãos e entidades que receberam mais de 10 manifestações no trimestre, a fim de que estes não sejam prejudicados pela pequena quantidade de avaliações da resolutividade.



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

Pontuamos que apesar de estarmos desde o 1º mês do trimestre acima da meta estipulada para este indicador no ano de 2019, notamos um aumento dessa satisfação já a partir de março, em razão do avanço dos efeitos da transição de governo.



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomendaria a outros, este serviço.

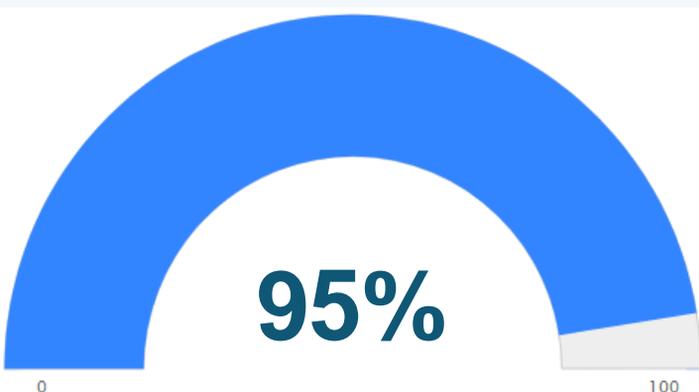
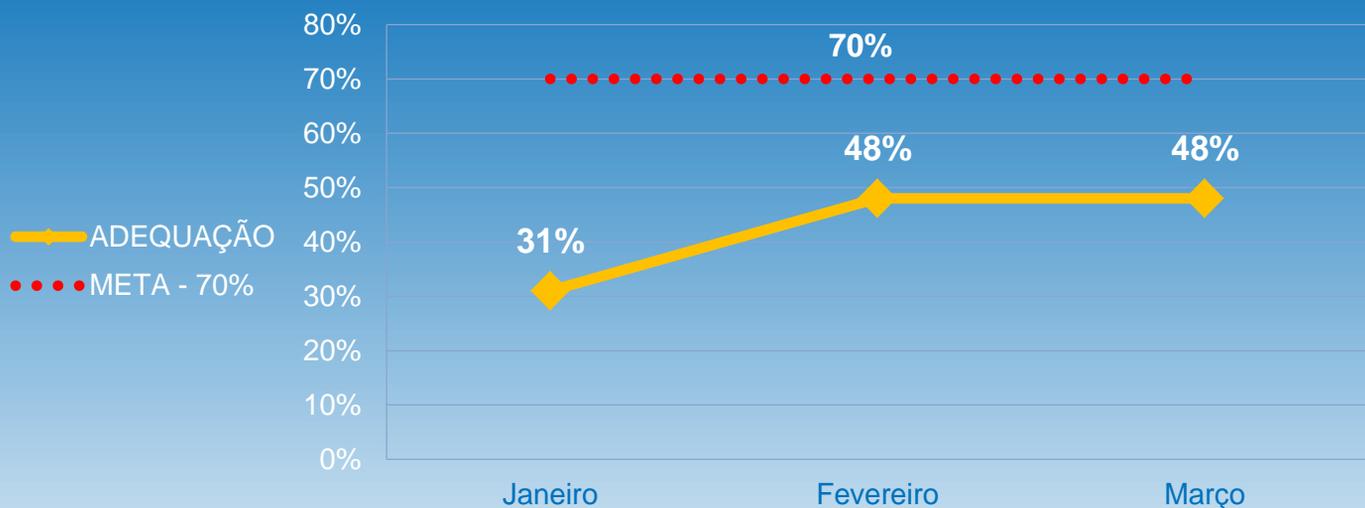
Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, 27% da parcela dos insatisfeitos com a prestação do serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam as ouvidorias do Distrito Federal



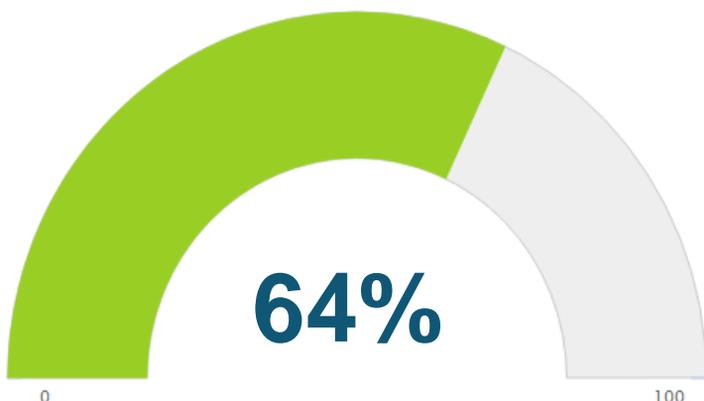
# CARTA DE SERVIÇOS



## Taxa de Adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços



TAXA DE CLAREZA  
DAS INFORMAÇÕES NAS CARTAS  
DE SERVIÇOS



TAXA DE CONHECIMENTO DE  
EXISTÊNCIA DA CARTA DE SERVIÇOS



# CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicita-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Para avaliarmos as Cartas de Serviços do GDF, contamos atualmente com estes três indicadores. No entanto a “*Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços*” é apenas um indicador de acompanhamento sem meta estipulada.

Para o cálculo dos indicadores passivos da avaliação do cidadão (Clareza e Conhecimento) o percentual é obtido a partir de duas fontes de pesquisa de satisfação, uma presente em todas as cartas de serviços dos órgãos (*Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão*) e outra no Sistema OUV-DF, quando se tratar de uma Solicitação de Serviço feita ao órgão. Ressaltamos que a meta para 2019 da Taxa de Clareza é de 85%.



# CARTA DE SERVIÇOS



No 1° trimestre de 2019, 64% dos cidadãos que responderam as avaliações sobre as Cartas de Serviços informaram que tinham conhecimento sobre a existência da Carta e 95% destes, demonstraram que estavam satisfeitos com a clareza das informações publicadas nos documentos.

Em relação ao Indicador “*Taxa de Adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços*” destacamos que em Setembro/2018, com o lançamento da 2° Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços - GMEI, foram alterados vários requisitos. Para tanto nossa meta para o ano de 2019 é adequar, ao menos, 70% das Cartas com os requisitos básicos.



# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC



Total de Pedidos: 2.064



Prazo médio de  
atendimento: 13,6 dias



Resposta dentro do prazo:  
91%



# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC



O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria – Geral do Distrito Federal finalizou 1° trimestre de 2019 demonstrando superação em todos os dados analisados ao se observar igual período de 2017 e 2018. Os números e percentuais de crescimento das demandas registradas neste primeiro trimestre de 2019 apontam para um novo recorde nos registros e atendimentos realizados pela rede de ouvidorias - SIGO/DF, com 15% de crescimento no trimestre frente ao ano de 2018, ano de atual recorde de registros de ouvidoria com 193.044 manifestações.

Ressaltamos que mesmo aumentando o número de demandas e com diversas dificuldades ocasionadas pela transição de governo, o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF reagiu rápido, como pode ser observado na evolução mensal de todos os indicadores de desempenho no trimestre, em especial o Índice de Resolutividade que registrou 35% em janeiro, 38% em fevereiro e 40% em março de 2019.



# CONCLUSÃO

A Controladoria –Geral do DF, como órgão superior e normativo do SIGO-DF, adotou providência em editar o Decreto nº 39.723/2019 com estabelecimento de medidas para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal através das ouvidorias. No decreto são tratadas, dentre outras, questões de priorização das demandas de ouvidoria, assuntos mais recorrentes, previsão de ocorrências ou situações graves em relação a estas demandas, bem como obrigatoriedade dos dirigentes máximos dos órgãos relatarem providências adotadas a estas ocorrências e situações e indicações aos cargos de ouvidores.

Visando diminuir os entraves para a continuidade dos serviços de ouvidoria após a transição do governo, a Ouvidoria-Geral deu início ao Programa de Formação em Ouvidorias no mês de março, disponibilizando 60 vagas com prioridade aos novos ouvidores que assumiram os cargos em razão da troca de governo. Durante o programa em 2019, serão oferecidas mais de 550 vagas em 19 turmas, na tentativa de capacitar a todos os novos servidores que formam as ouvidorias do DF, além de reciclar outros.



# CONCLUSÃO

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde 67% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede e 76% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

Evisenciamos que os cidadãos do DF, a cada dia estão mais apropriados das ouvidorias, exercendo sua participação e controle social, onde percebem falhas nas prestações de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema através de pedidos de informações, sugestões e elogios. Só nesse primeiro trimestre, 32.672 novos usuários registraram manifestações no sistema do total dos 213.111.



Aldemario Araujo Castro  
**Controlador-Geral do DF**

José dos Reis de Oliveira  
**Ouvidor-Geral do DF**

Cleiton Gonçalves Oki de Brito  
**Assessor Especial**

## Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa  
**Coordenador de Planejamento**

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes  
**Diretora de Projetos de Mobilização Social**

Mohara de Melo Guimarães  
**Diretora de Informações de Ouvidoria**

Luís Eduardo Noronha Santos  
**Estagiário**

## Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri  
**Coordenador de Atendimento ao Cidadão**

Litcyra Coelho Alves  
**Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações**

João Manoel de Moraes Leite  
**Diretor de Acompanhamento de Denúncias**

Cintia de Melo Machado  
**Gestora de Políticas Públicas e Gestora Governamental**

Fernanda da Silva Lima  
**Estagiária**

## Coordenadoria de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras  
**Coordenador de Articulação de Ouvidoria**

Aline dos Anjos Carneiro Cruz  
**Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica**

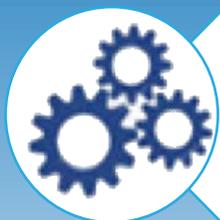
Antônio Augusto Guterres Soares Filho  
**Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura**



# CONTATOS



[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



**Central de Atendimento 162**



[twitter.com/@CGDF10](https://twitter.com/CGDF10)



[facebook.com/CONTROLADORIADF](https://facebook.com/CONTROLADORIADF)

