

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE/2021



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



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 2021.

Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias (SIGO-DF), por meio do sistema informatizado OUV-DF.

As manifestações de ouvidoria são reclamações, denúncias, sugestões e elogios. O SIGO-DF também oferece a solicitação de alguns serviços públicos e a solicitação de informações simples, tais como funcionamento de órgãos, endereços e telefones como opções dentro do sistema.

Os meses analisados foram de janeiro a março de 2021 e as análises comparativas se referem ao mesmo período de 2019 e 2020.

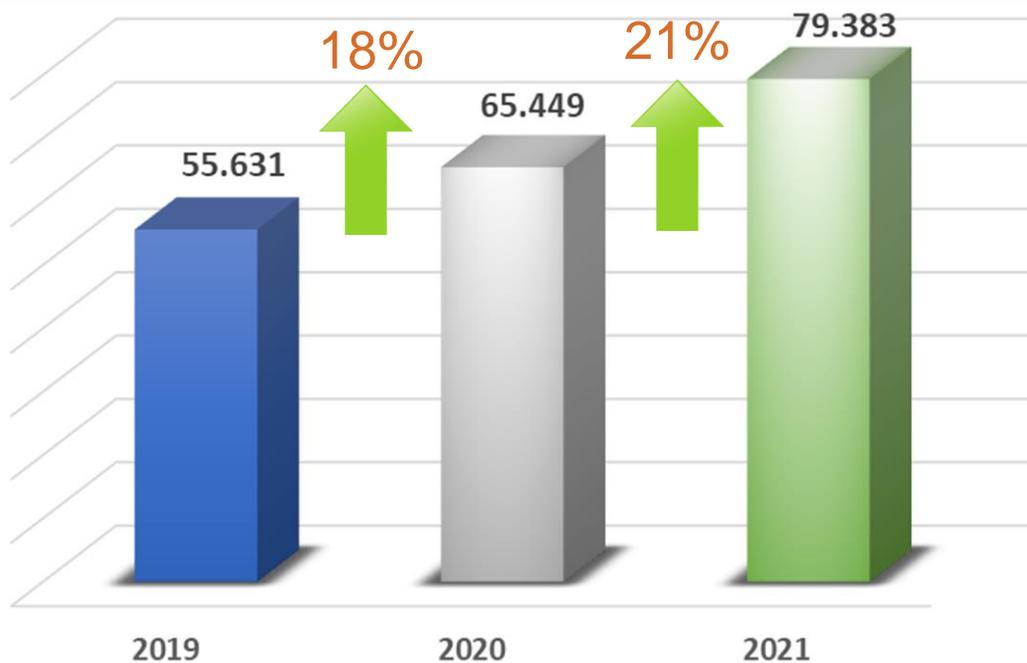


MENU

Total de Manifestações	4
Canais de Atendimento	8
Classificação das Manifestações	9
Ranking dos Assuntos mais demandados	11
Coronavírus	17
Ranking das Instituições mais demandadas	23
Prazos	24
Resolutividade	25
Ranking da Resolutividade das Instituições	26
Pesquisa de Satisfação	29
Carta de Serviços	31
Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC	33
Realizações Ouvidoria - 2020	35
Recomendações da ouvidoria e providências	36
Conclusão	37



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



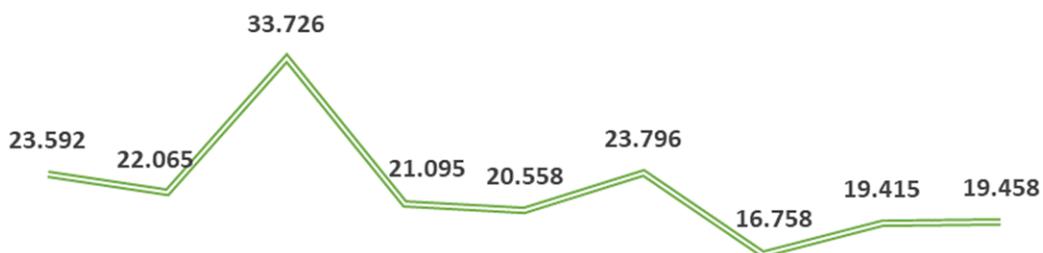
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



43% de crescimento de 2019 a 2021

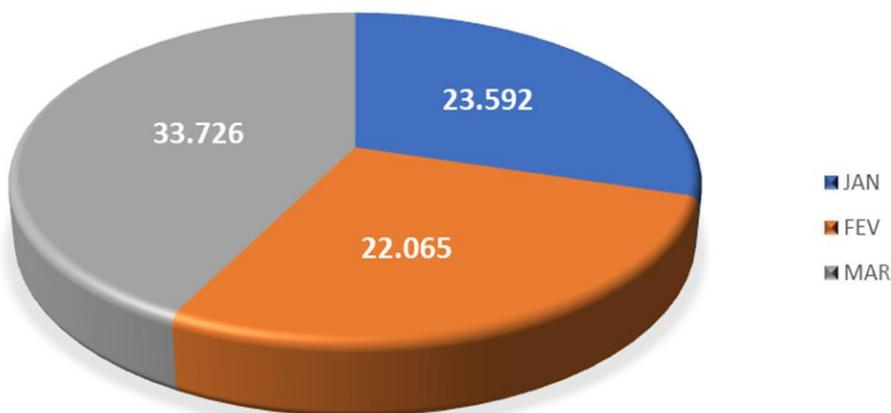


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/MÊS



JAN	FEV	MAR	JAN	FEV	MAR	JAN	FEV	MAR
	2021		2020			2019		

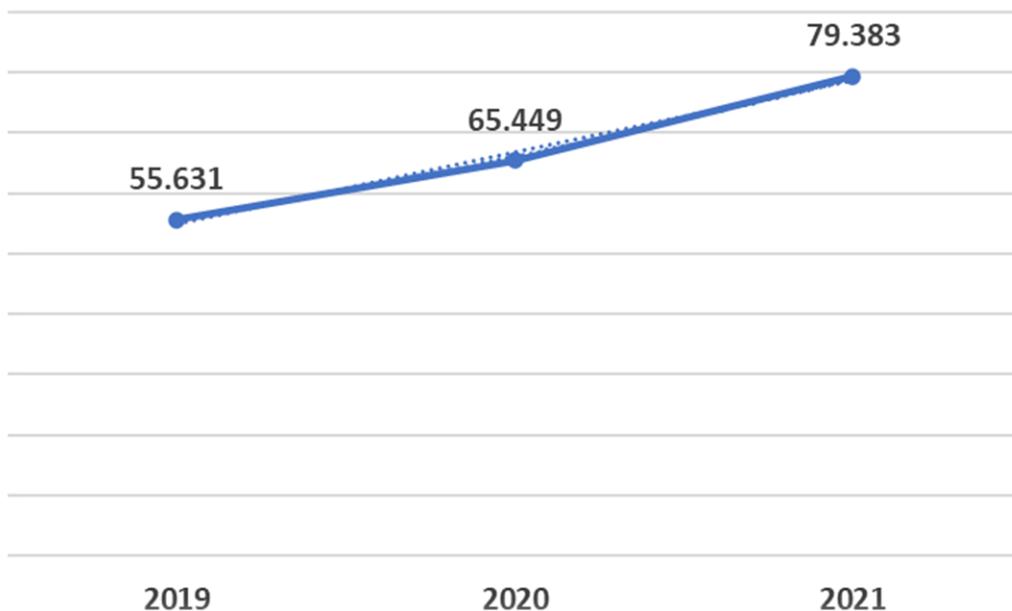
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

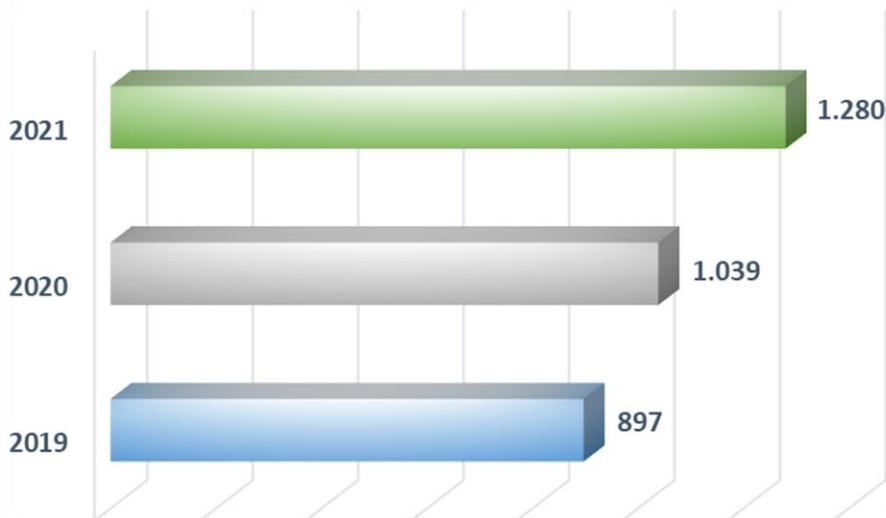


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

O total de manifestações no 1º trimestre de 2021 demonstra um novo recorde de registros desde a implantação da Rede SIGO-DF. A tendência é de que nos próximos trimestres do ano o total de manifestações continue aumentando, mesmo ainda estando em um cenário de pandemia.

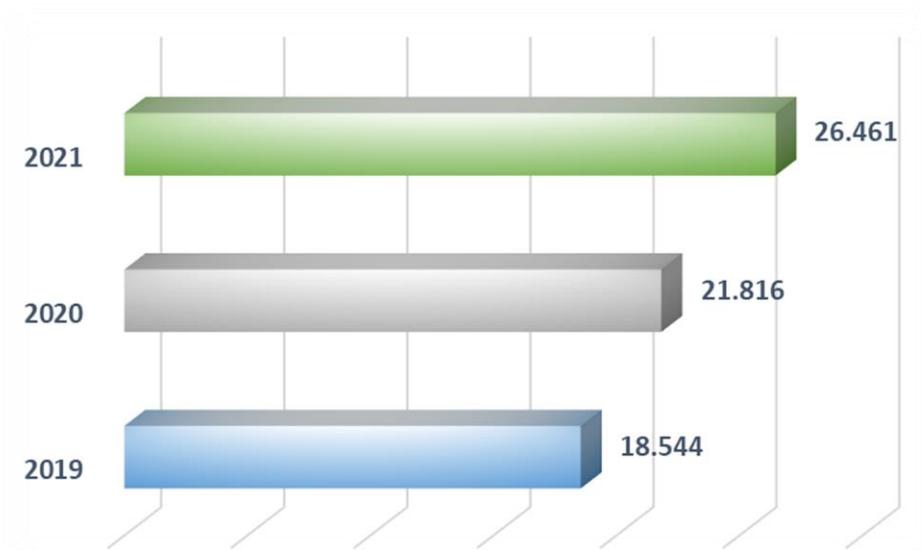


MÉDIA DIÁRIA E MENSAL



Média Diária

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Média Mensal

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

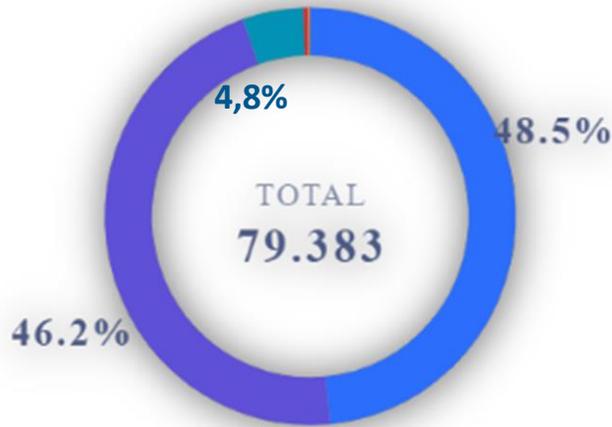
Quando analisa-se o 1º trimestre de 2021, comparado ao mesmo período de 2019, tem-se um aumento de 43% no total de manifestações registradas. Quanto a 2020, temos um aumento de 21%.

Observarmos que no 1º trimestre de 2021, mesmo com o cenário de pandemia afetando diretamente a vida da maioria dos cidadãos, a rede SIGO-DF apresentou a maior demanda pelo serviço de ouvidoria quando comparado ao mesmo período dos anos anteriores.

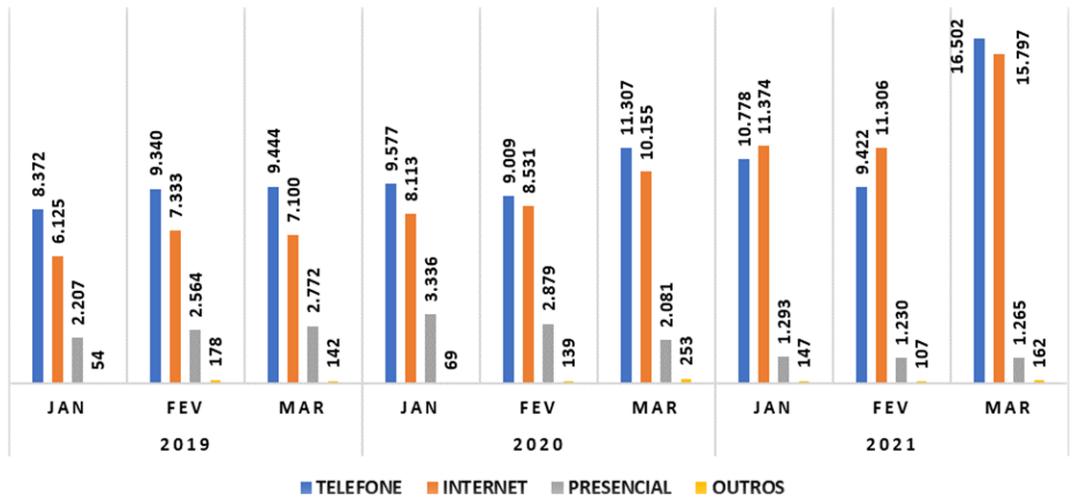
Pontuamos que a média mensal de 2021 é de 26.461 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Essa média significa um aumento de 4.645 (21%) manifestações/mês comparada a 2020, com média de 21.816 manifestações registradas, e aumento de 7.917 (43%) manifestações, se comparada aos 18.544 registros no ano de 2019.



CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



CANAIS DE ATENDIMENTO

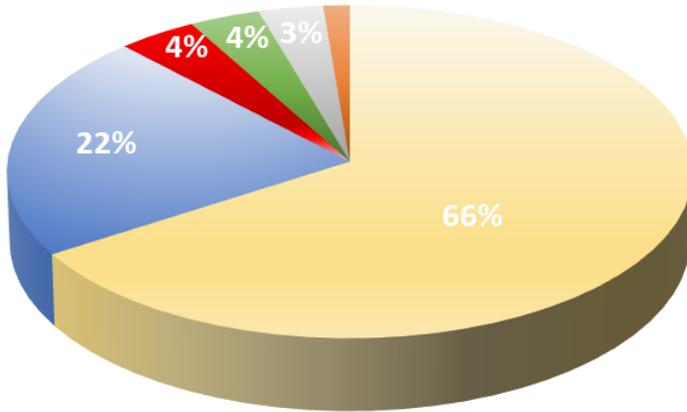
O sistema OUV-DF, no 1º trimestre de 2021, apresentou um crescimento no número de manifestações em 21% em relação ao mesmo período de 2020. Um dos fatores que contribuiu para esse aumento foi a queda no atendimento presencial nas Ouvidorias, em virtude da COVID-19. Diante disso, houve uma migração na forma do atendimento, que passou a ter maior volume pela Internet (OUV-DF).

O atendimento via internet passou a ser o mais utilizado para atendimento ao cidadão, representando 48% do total de manifestações. Quando comparamos com o mesmo período de 2019 e 2020 o maior canal de atendimento sempre foi o telefone. Isso se deve ao fato de que ainda continuamos em cenário de pandemia e os canais de atendimento não presenciais passaram a receber uma maior demanda.

Outro ponto importante a ser analisado é que em 2019, no 1º trimestre do ano, a diferença de representatividade entre o atendimento via telefone e o atendimento via Internet (OUV-DF) estava na ordem de 12%. Quando olhamos para o mesmo período de 2020, verifica-se que essa diferença diminuiu de forma significativa, encontrando-se em 5%, ou seja, uma queda de 7 pontos percentuais na utilização do telefone. Já em 2021, essa ordem se inverteu. O atendimento via internet (OUV-DF) teve maior representatividade dentro do trimestre, com 5% a mais que o telefone.

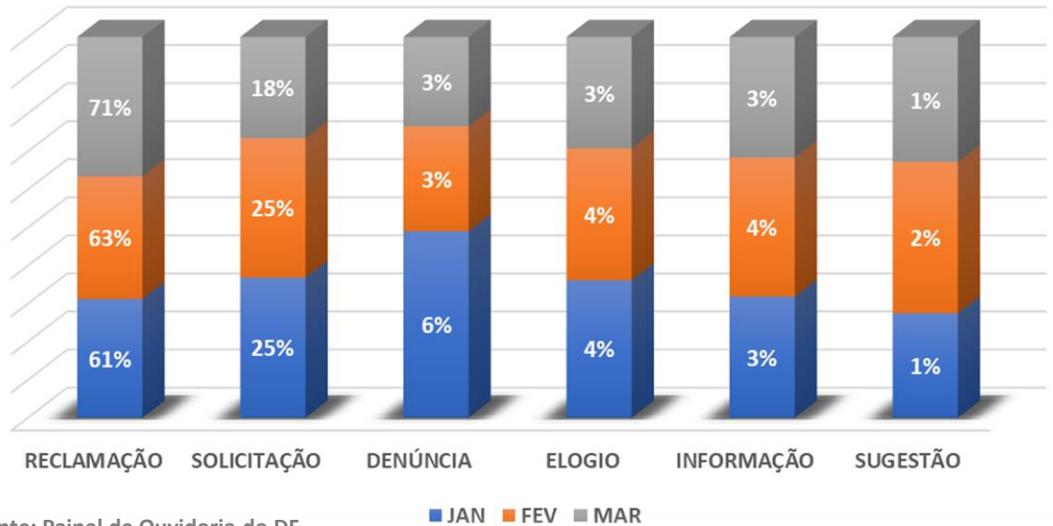


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ DENÚNCIA ■ ELOGIO ■ INFORMAÇÃO ■ SUGESTÃO

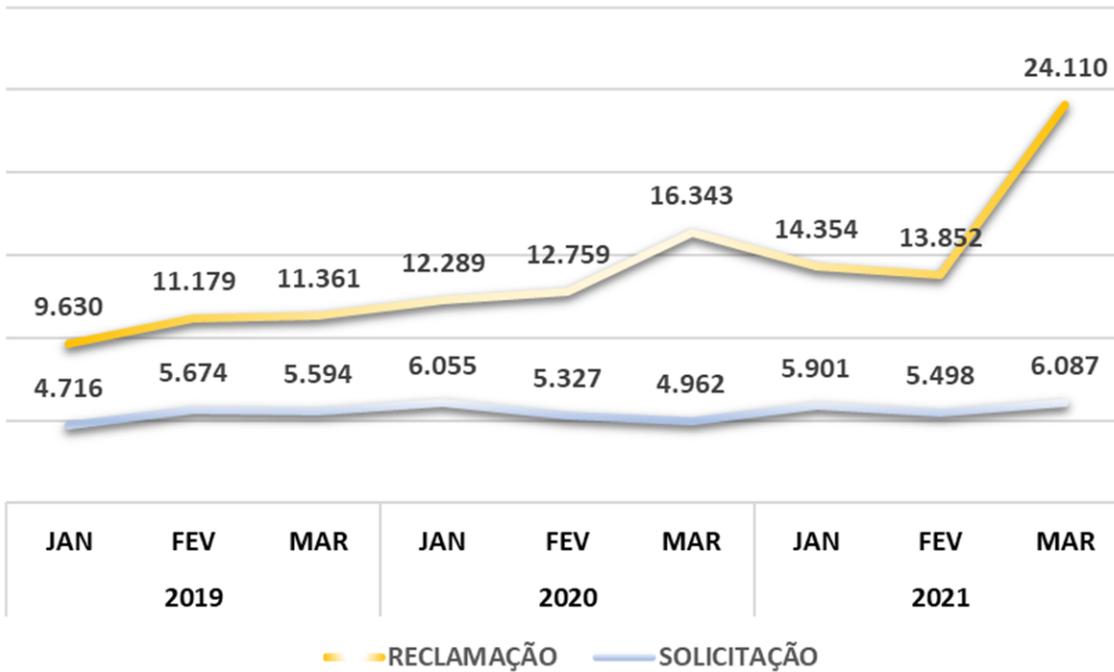
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



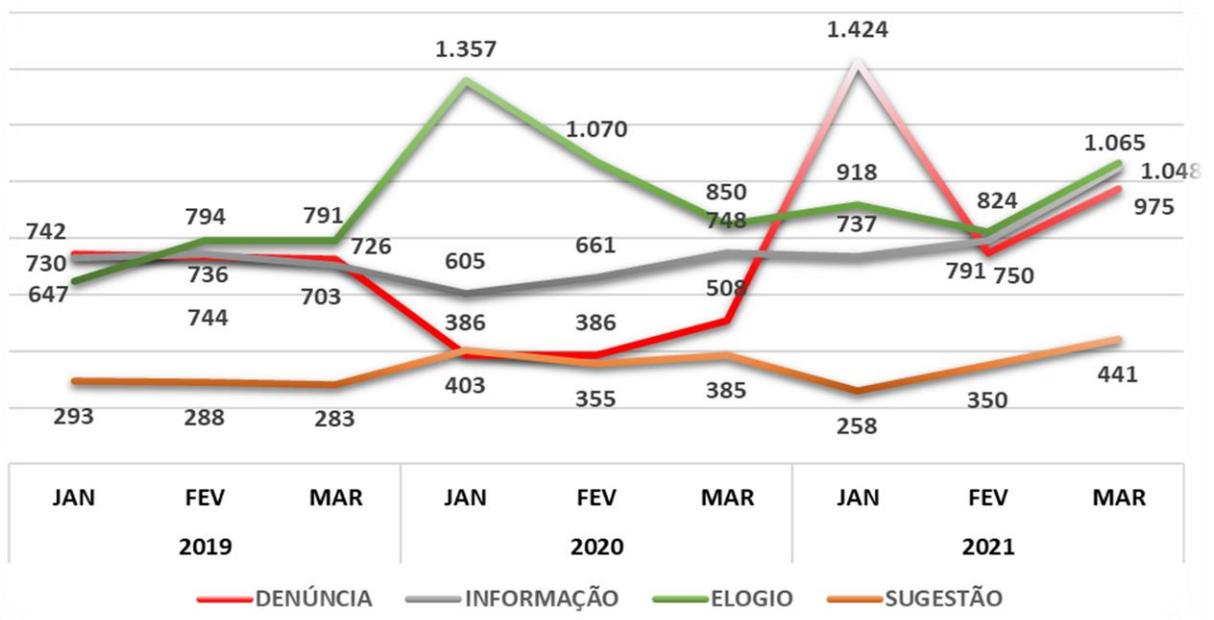
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

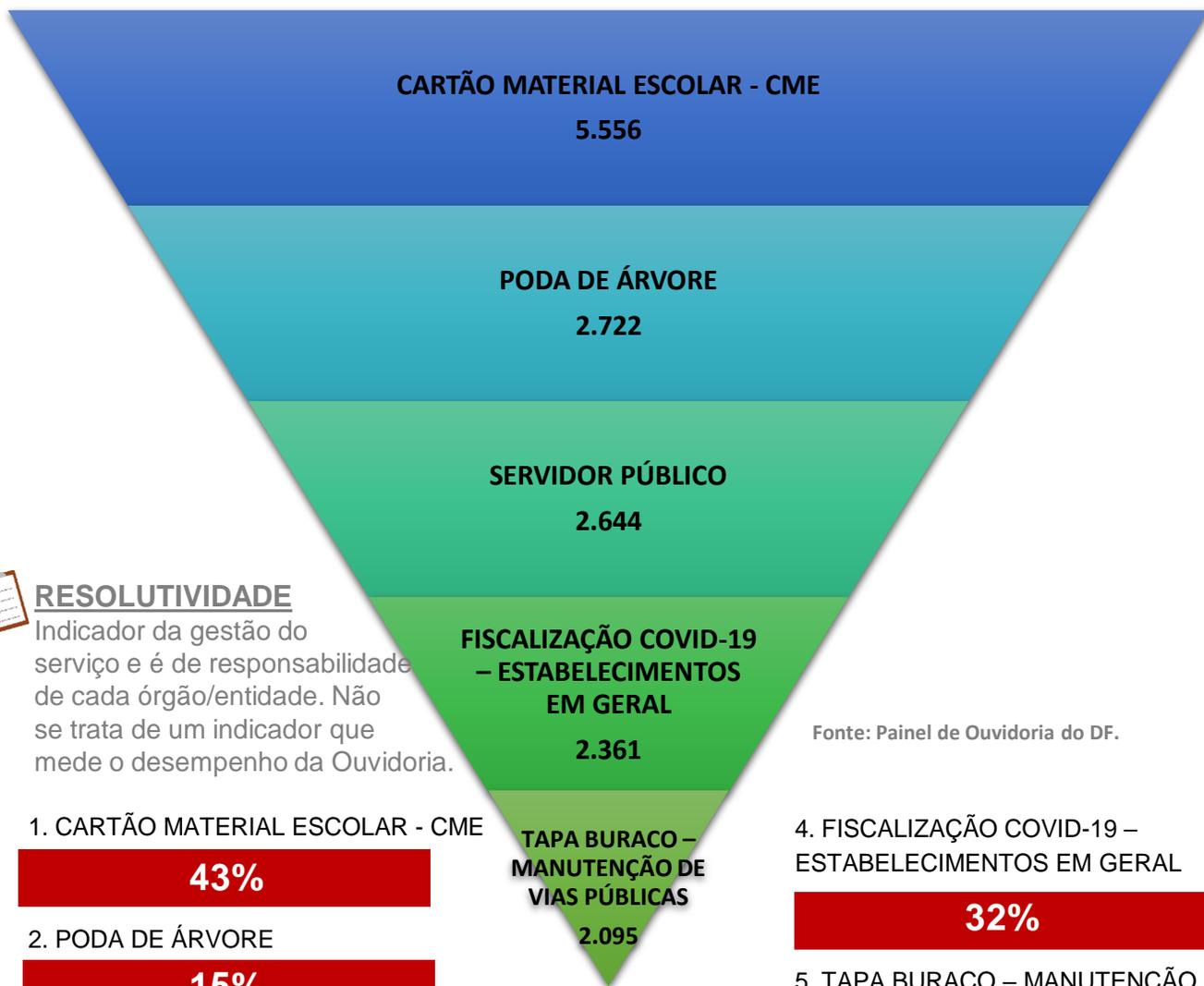
As classificações mais demandadas em 2019, 2020 e 2021 são RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES, que representam em cada um dos três anos citados quase 90% do total de todas as classificações. Esse percentual só vem aumentando, atingindo em 2021 a marca de 88% do total de registros.

Analisando-se exclusivamente o 1º trimestre de 2021, de janeiro a março, verifica-se o mesmo aumento da representatividade em relação às RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES, apontadas no comparativo anual. Outro ponto importante é que as reclamações tiveram um aumento muito expressivo de 68% de janeiro a março, enquanto as solicitações tiveram um aumento de 3% e elogios tiveram um aumento de 16%. Informações, sugestões e denúncias mantiveram a mesma representatividade durante todo o 1º trimestre de 3%, 1% e 4%, sucessivamente.

Outro ponto importante a ser analisado diz respeito aos números apresentados das denúncias. Quando comparamos o 1º trimestre de 2019, 2020 e 2021, percebe-se um aumento acentuado dessa tipologia, na ordem de 146%, ao longo dos três anos. Sobre os elogios, enquanto que no comparativo do 1º trimestre de 2019 a 2020, o crescimento foi de 47%, ao olharmos somente o 1º trimestre de 2021, percebemos um aumento de 29%



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RESOLUTIVIDADE

Indicador da gestão do serviço e é de responsabilidade de cada órgão/entidade. Não se trata de um indicador que mede o desempenho da Ouvidoria.

1. CARTÃO MATERIAL ESCOLAR - CME

43%

2. PODA DE ÁRVORE

15%

3. SERVIDOR PÚBLICO

39%

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

4. FISCALIZAÇÃO COVID-19 – ESTABELECIMENTOS EM GERAL

32%

5. TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

64%

Abaixo da meta

de 45%

Acima da

meta de 50%



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2021

MANIFESTAÇÕES NO MAPA



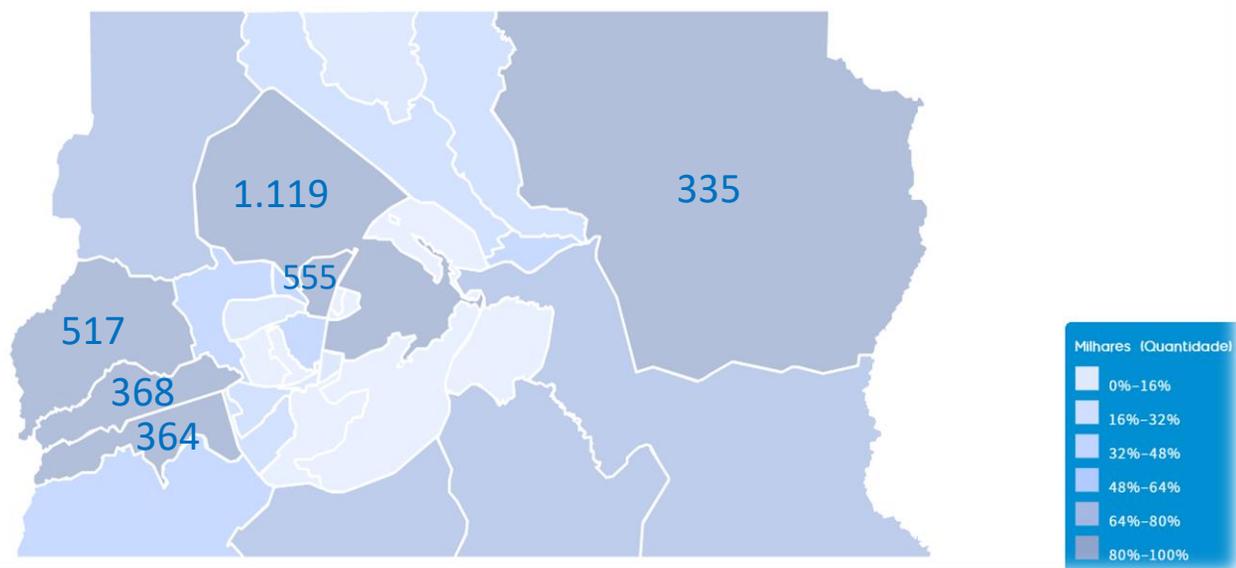
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



CARTÃO MATERIAL ESCOLAR

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 5.556

MANIFESTAÇÕES NO MAPA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

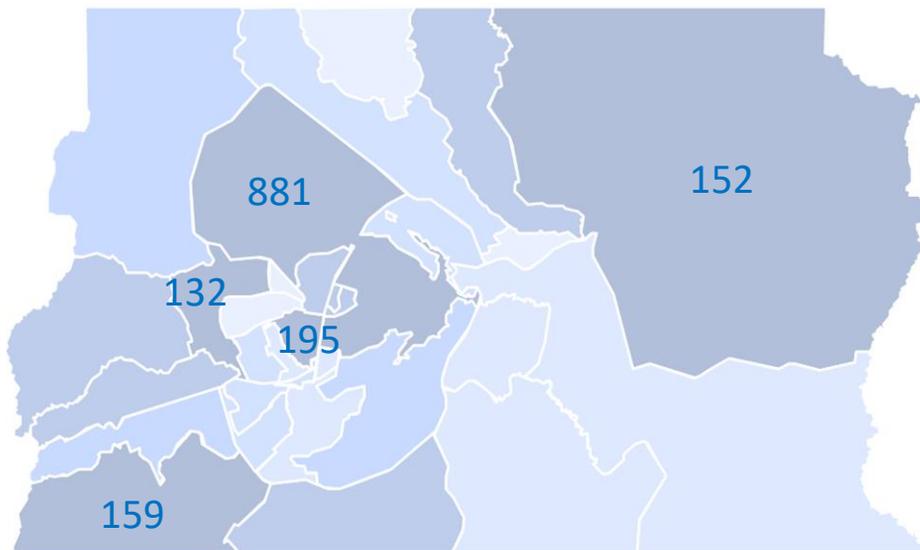
Os maiores quantitativos de demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Planaltina, Ceilândia, Samambaia, Recanto das Emas e S.I.A. Nestas regiões houve um maior número de reclamações sobre problemas com a liberação e crédito do cartão.



PODA DE ÁRVORE

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.722

MANIFESTAÇÕES NO MAPA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

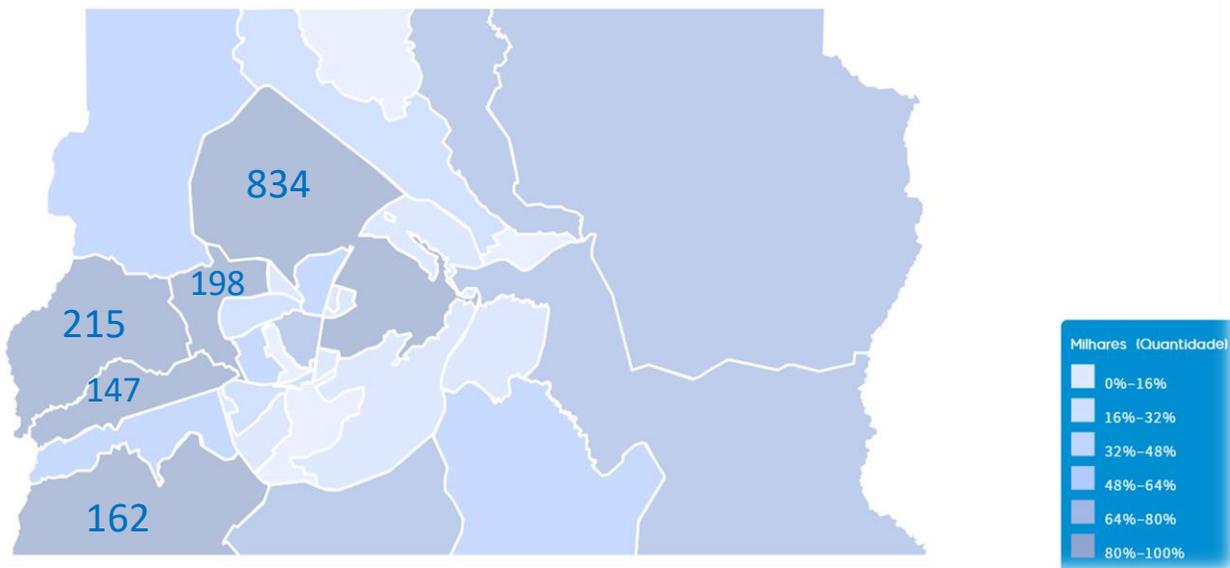
O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Taguatinga, Planaltina e Gama. Destacamos o Plano Piloto, por possuir o maior percentual de áreas verdes e parques de Brasília.



SERVIDOR PÚBLICO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.644

MANIFESTAÇÕES NO MAPA



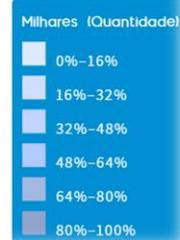
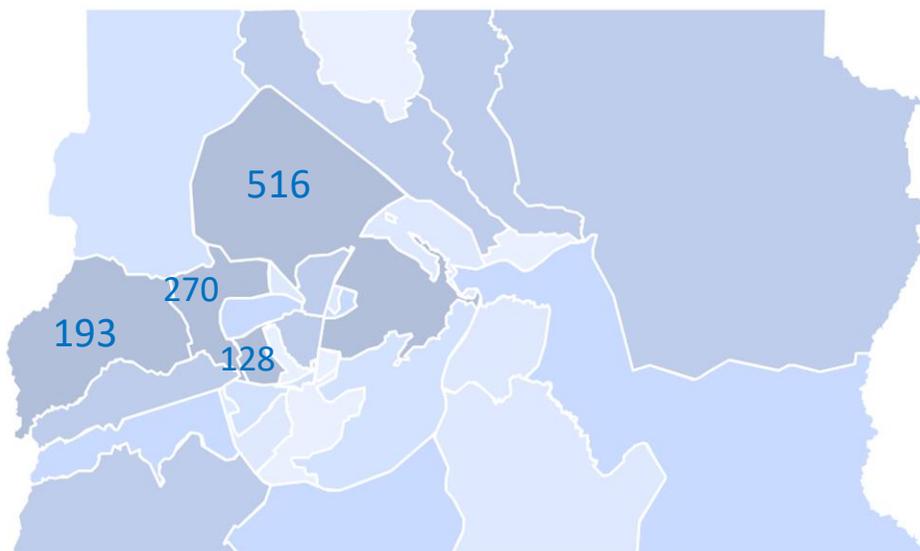
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Os maiores quantitativos de demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Samambaia e Gama. O maior volume se encontra na região do Plano piloto por concentrar o maior volume de órgãos públicos.



FISCALIZAÇÃO COVID-19 – ESTABELECIMENTOS EM GERAL TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.361

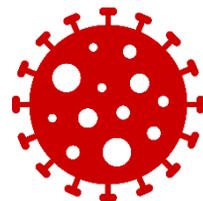
MANIFESTAÇÕES NO MAPA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia e Águas Claras. Isso se deve ao fato de nessas regiões termos um maior número de reclamações e denúncias sobre o descumprimento dos decretos do governo.





1



2



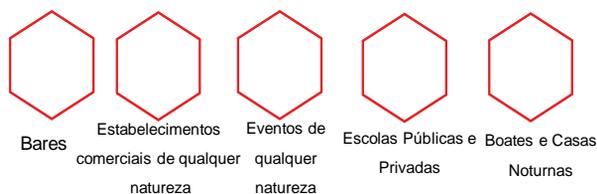
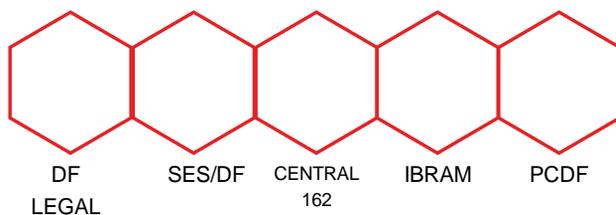
3



5



8.603



SITUAÇÃO NO BRASIL

Casos confirmados de COVID-19 no Brasil chegaram a 13.943.071 infectados e 373.335 mortos.

SITUAÇÃO ATUAL DO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal o total de doentes chegou a 366.708 e 7.270 mortes.

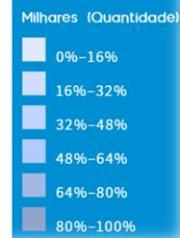
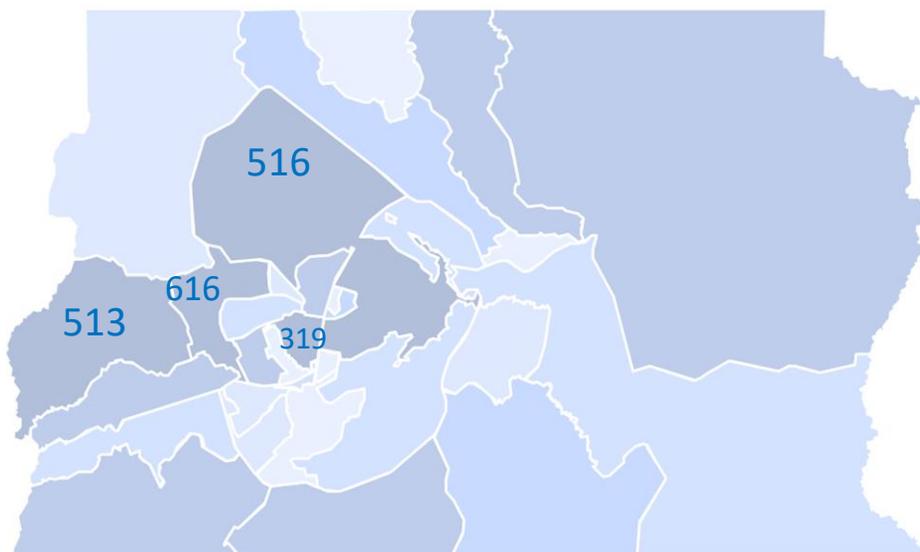
*Dados extraídos do Portal Covid-19 - <http://www.coronavirus.df.gov.br/>, em 19/04/21



BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.095

MANIFESTAÇÕES NO MAPA



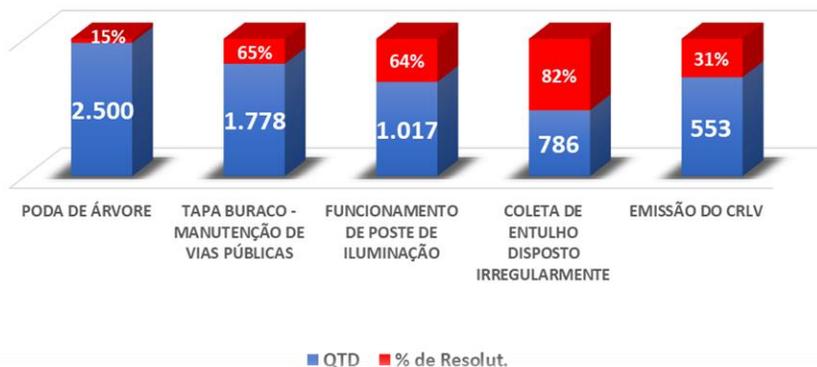
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Mais de 90% das demandas referentes ao assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia e Guará. Houve campanha específica de tapa buracos nas regiões citadas.



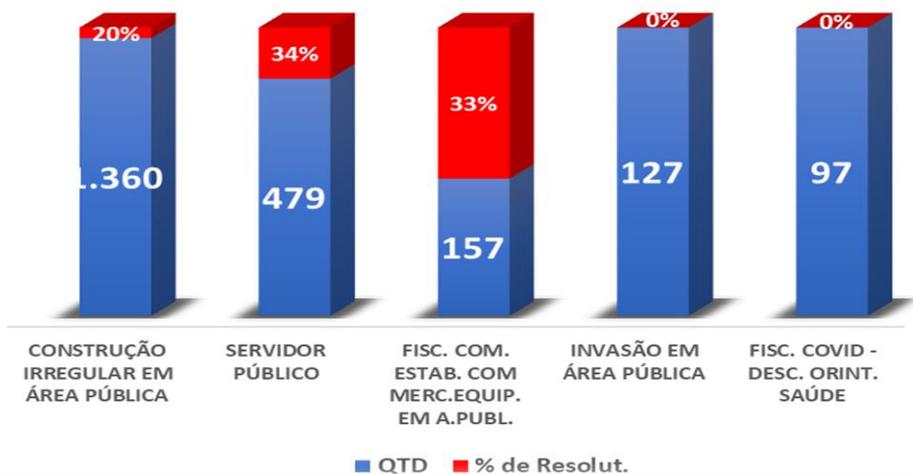
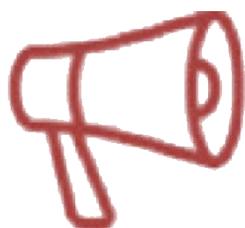
RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

Solicitação



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Denúncia



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

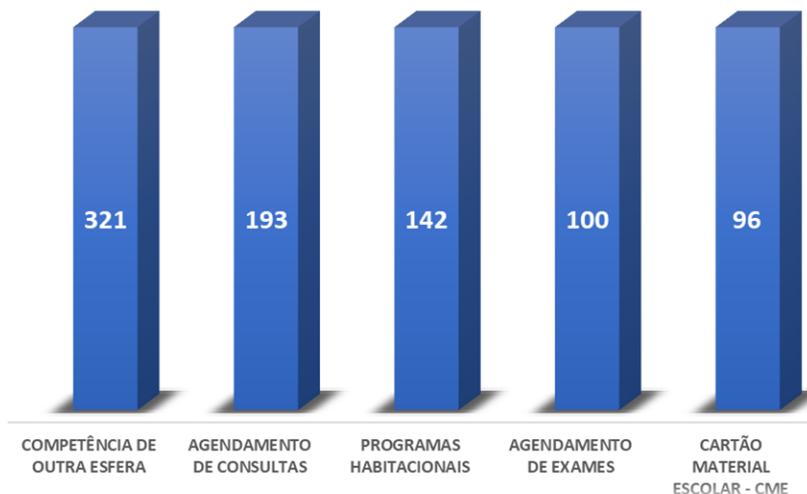


Elogio



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Informação

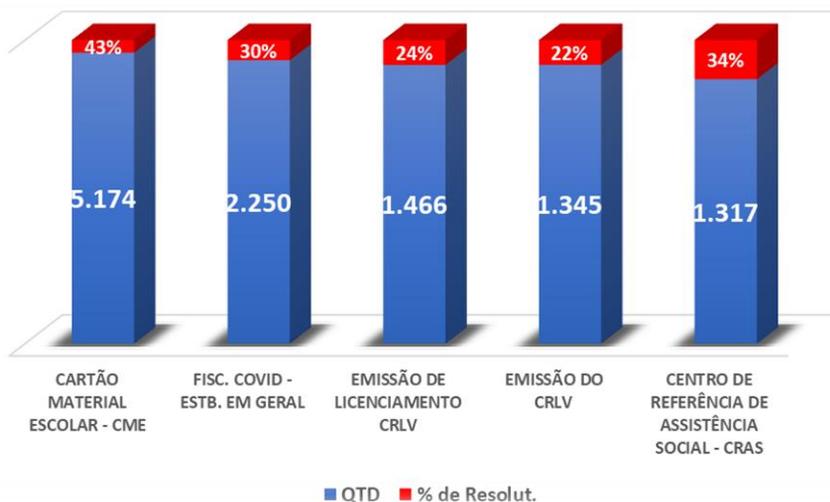


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



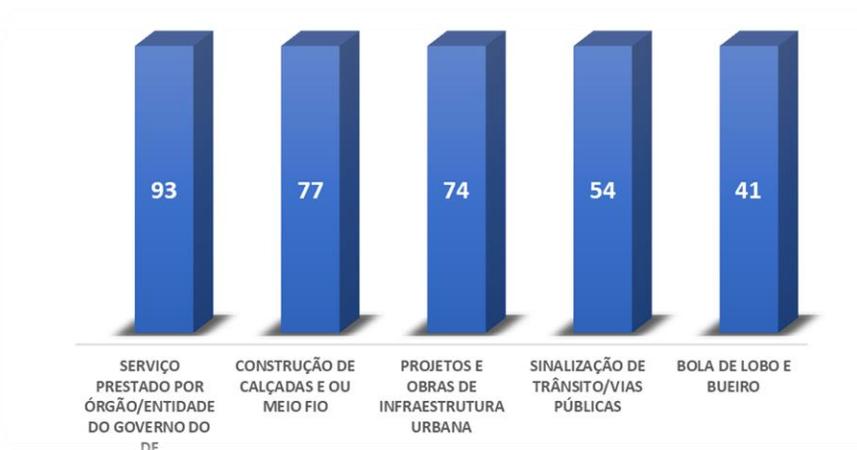
RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

Reclamação



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Sugestão



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No 1º trimestre de 2021 o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi “CARTÃO MATERIAL ESCOLAR – CME”, com 5.556 registros, onde mais de 90% desses registros são de "reclamações", representando 11% do total das 52.316 reclamações registradas.

O segundo assunto mais registrado no 1º trimestre de 2021 foi “PODA DE ÁRVORE”, com 2.722 manifestações, onde 92% refere-se a solicitações e 8% a reclamações. Os maiores motivos de reclamação sobre as podas de árvore foram: árvores caídas, arvores infectadas, ávores próximas a rede de energia.

Observamos mais uma vez, o paradoxo sobre o assunto "Servidor Público", que aparece entre os TOP 5 mais demandados ocupando o 2º lugar em denúncias porém, o 1º lugar em elogios.



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparando-se os 5 assuntos mais demandados do 1º trimestre de 2021, com 2020, verifica-se um aumento bem significativo de 146% no número de denúncias registradas, um aumento de 26% no número de reclamações, aumento de 6% relacionadas às solicitações, manutenção em 2% relacionado as sugestões, aumento de 28% nas informações e diminuição de 14% dos elogios.

Os 5 assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2021 foram:

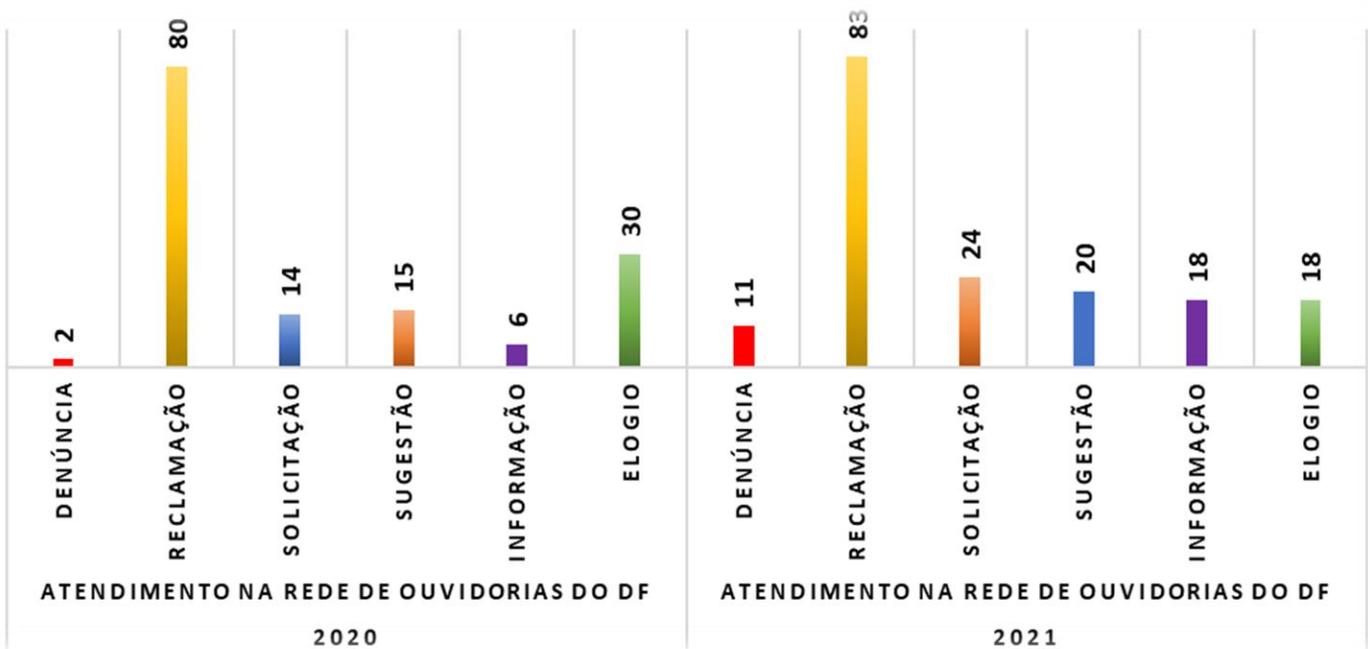
- 1 – Cartão Material Escolar;
- 2 – Poda de árvore;
- 3 – Servidor Público;
- 4 – Fiscalização COVID-19 – Estabelecimentos em geral;
- 5 - Tapa Buraco - Manutenção de Vias Públicas.

Ao analisar os números totais do TOP 5 verifica-se um aumento de 6% no total de manifestações registradas entre os anos de 2020 e 2021.

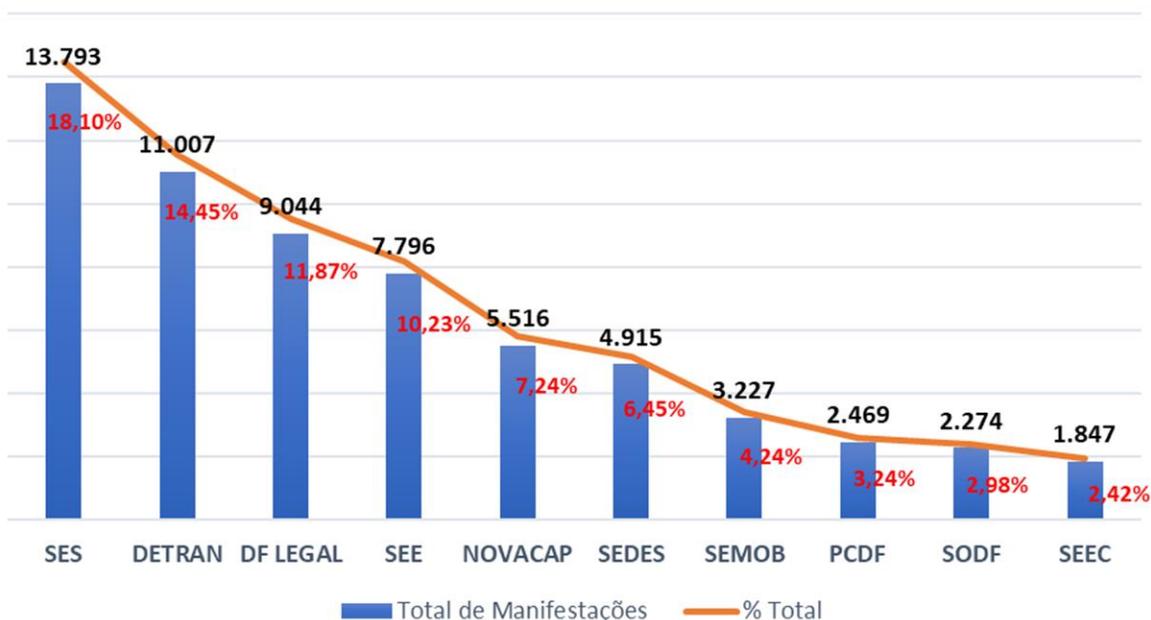
A classificação que tem a maior representatividade tanto em 2020, quanto em 2021 são as reclamações.



MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS – SIGO-DF



RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

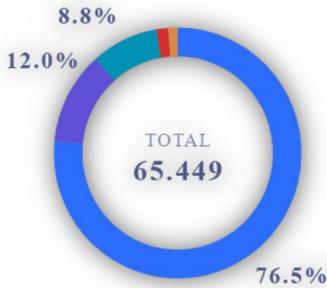


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS

2020



- Respondida
- Resolvida
- Não resolvida após resposta complementar
- Não Resolvida
- Resolvida após resposta complementar

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



9.7

DIAS

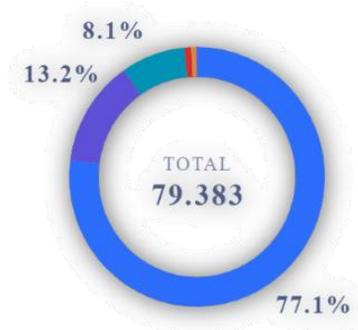
2021

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



10

DIAS



- Respondida
- Resolvida
- Não resolvida após resposta complementar
- Não Resolvida
- Resolvida após resposta complementar
- Vencida

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



PRAZOS

No 1º trimestre de 2021, ao analisarmos o percentual de respostas DENTRO DO PRAZO, em relação ao mesmo período de 2020, verificamos uma diminuição de 2,6%, de respostas dadas ao cidadão dentro do prazo.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal vem realizando capacitações e monitoramento contínuo das Ouvidorias especializadas para que a meta estipulada para o ano de 2021 (93% de respostas dentro do prazo legal) seja alcançada.

Com relação ao prazo médio de resposta ao cidadão, em 2019, encontrava-se em 12,6 dias. Em 2020, esse índice, caiu para 9,7 dias e nesse 1º trimestre de 2021 caiu para 9,5 dias. Lembramos que o prazo, conforme determinado em Lei é de 20 dias.



RESOLUTIVIDADE

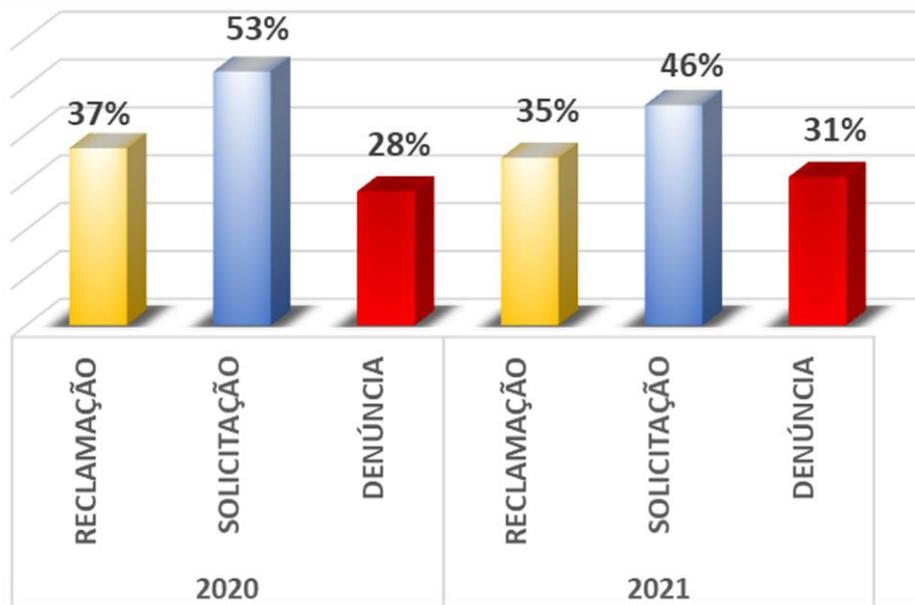
1º TRIM. 2020

1º TRIM. 2021



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

% DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RESOLUTIVIDADE

Indicador de Gestão

Entenda o indicador

A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber a resposta da sua manifestação.

Na Ouvidoria do GDF é o próprio demandante que finaliza seu protocolo informando se foi RESOLVIDO ou NÃO RESOLVIDO. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

Esse indicador é dinâmico, pois pode alterar conforme os cidadãos avaliam as respostas definitivas e as complementações de respostas.

É importante deixar claro que esse indicador depende do quanto o órgão/entidade responsável pelo assunto da demanda realizou algo para melhorar o serviço entregue ao cidadão. Por conta disso, **a resolutividade é um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.**

Analisando mais detalhadamente o índice de resolutividade, no 1º trimestre de 2020 o realizado foi 44%, ficando um ponto percentual abaixo do estipulado. Neste 1º trimestre de 2021, a resolutividade ficou em 39%. Diante do cenário de pandemia, no âmbito da revisão do Planejamento Estratégico, as metas do SIGO-DF serão revistas.



RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

1º Administração Candangolândia

= 100%

2º Administração Riacho Fundo I

= 100%

3º Administração de Samambaia

= 97%

4º Administração de Brazlândia

= 94%

5º Administração de Taguatinga

= 91%

O índice referente aos demais órgãos se encontram no Painel de indicadores.



RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO

1º Secretaria de Estado de Esporte e Lazer-
SELDF

= **100%**

2º Secretaria de Estado da Governo - SEGOV

= **78%**

3º Secretaria de Estado de Cultura e Economia
Criativa - SECEC

= **67%**

4º Secretaria de Estado do Trabalho - SETRAB

= **67%**

5º Secretaria de Estado do Turismo- SETUR

= **67%**

O índice referente aos demais órgãos se encontram no Painel de indicadores.



RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES DO GDF

1º CEASA -DF

= 100%

2º EMATER

= 100%

3º FJZB

= 100%

4º FHB

= 86%

5º JUCIS-DF

= 81%

O índice referente aos demais órgãos se encontram no Painel de indicadores.



RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES

Os dados para o cálculo da resolutividade foram extraídos do sistema no dia 19 de abril de 2021 para efeito deste relatório. Ressalta-se que estes dados podem ser alterados a qualquer momento devido à entrada de novas avaliações, bem como reavaliações das respostas recebidas pelos usuários do sistema.

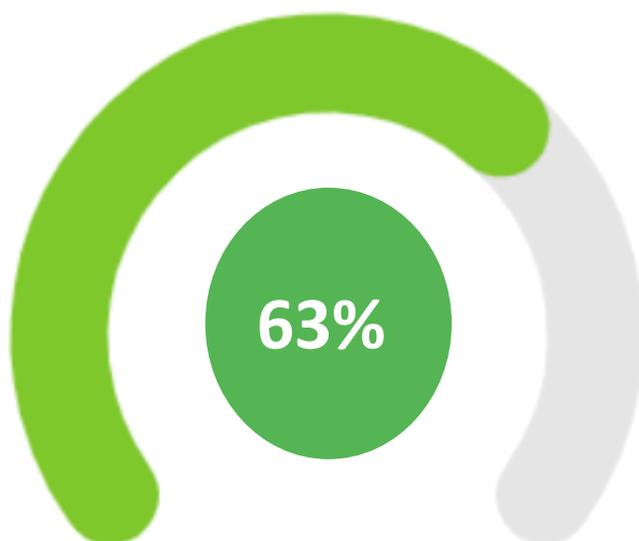
Os cálculos das resolutividades presentes neste relatório refletem a situação na data da extração dos dados para o relatório.

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



INDICADORES SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



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 informatizado Ouv-DF.

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

No 1º trimestre de 2021 os índices citados acima fecharam conforme abaixo:

- Satisfação com o atendimento: 66%;
- Satisfação com o sistema: 78%;
- Satisfação com a resposta: 45%

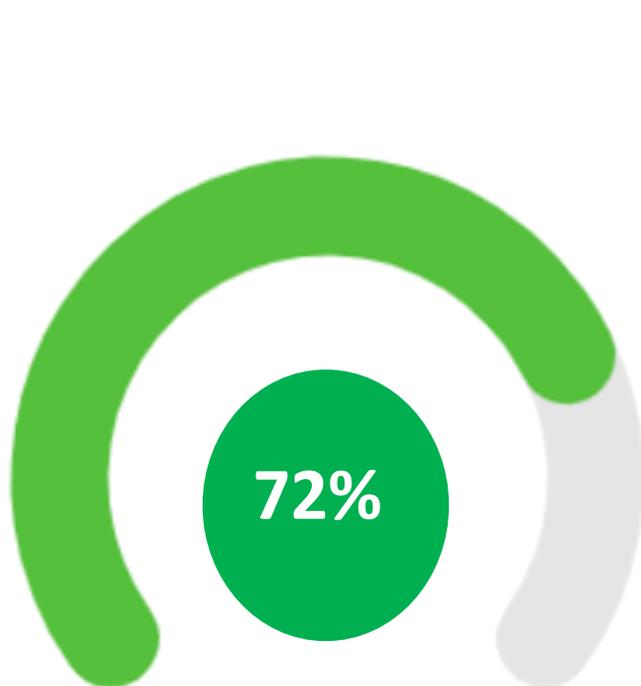
Podemos perceber que o cidadão apresenta uma satisfação razoável quanto ao atendimento.

Quanto ao uso do sistema informatizado o grau de satisfação é bem alto. Vale ressaltar que esse sistema foi desenvolvido com recursos humanos internos da Controladoria-Geral do DF, sem gerar novos custos diretos.

A satisfação com a resposta dada ao nosso usuário pode melhorar, mas destacamos que houve uma queda de 5% quando comparado a 2020. Isso demonstra que é necessário um esforço conjunto para entregarmos um serviço de ouvidoria cada dia melhor. |

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

Outro índice obtido por meio 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 o recomendaria a outras pessoas.

Importante ressaltar que dos três índices relativos à avaliação do cidadão este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, ainda que 63% informem estar satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 9% a mais, informam que recomendariam o serviço. Diante disso podemos deduzir que dentro desses 9%, temos cidadãos que informam não estar plenamente satisfeitos com o serviço de ouvidoria, mas que ainda assim o indicariam a um amigo.

Podemos inferir ainda, que dos 37% que se declaram insatisfeitos, aproximadamente 25%, ainda sim, recomendam o serviço de ouvidoria.



CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações sobre os serviços prestados pelo órgão. Nelas é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. Todos órgãos e entidades do GDF são obrigados a publicar sua Carta no site institucional.

Para avaliar as Cartas de Serviços do GDF contamos atualmente com estes três indicadores: 1. “Taxa de clareza das informações. 2. Total de acessos e 3. Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços.

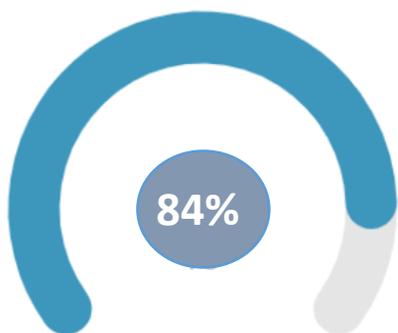
Para o cidadão avaliar as Cartas e Serviços há duas formas de pesquisa de satisfação. Um link presente em todas as Cartas (*Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão*) e outra no sistema informatizado Ouv-DF, que é apresentada após o registro de uma Solicitação de serviço.

Notamos que houve crescimento do número de acessos às Cartas de Serviço do DF na ordem de 32%. E destacamos que foi realizada padronização das Cartas de Serviços nos sítios dos órgãos.

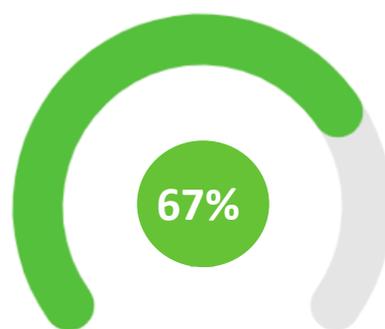




Clareza das
informações



Conhecimento
das Cartas

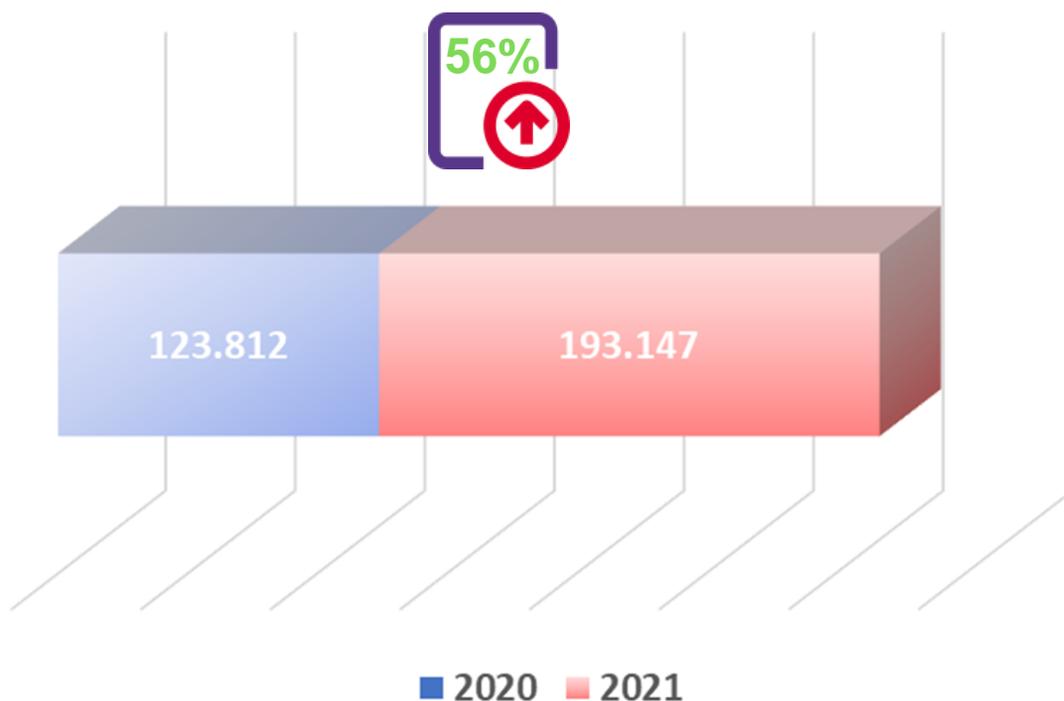


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.





TOTAL DE ACESSOS



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC



Total de Pedidos: 2.823



Prazo médio de
atendimento: 13 dias



Resposta dentro do prazo:
95%



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC

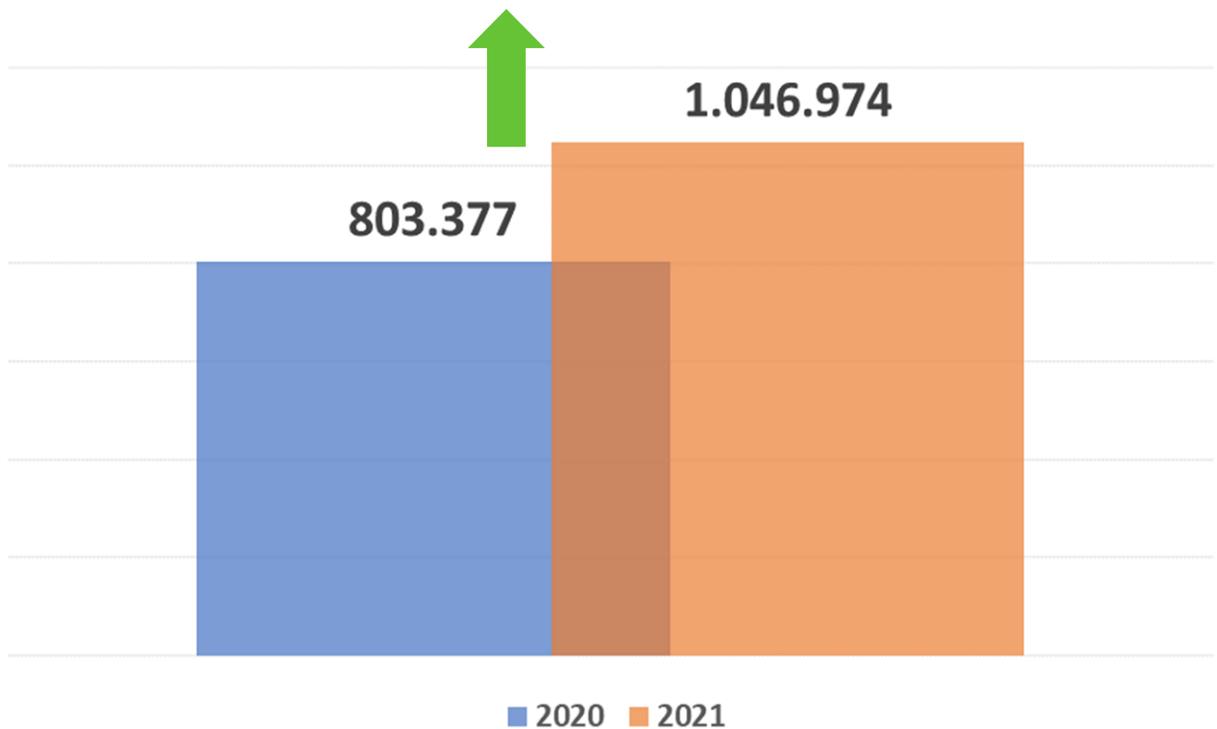


O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>).

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



TOTAL DE ACESSOS OUV-DF



INICIATIVAS REALIZADAS

CAPACITAÇÃO DE OUVIDORES - 2021

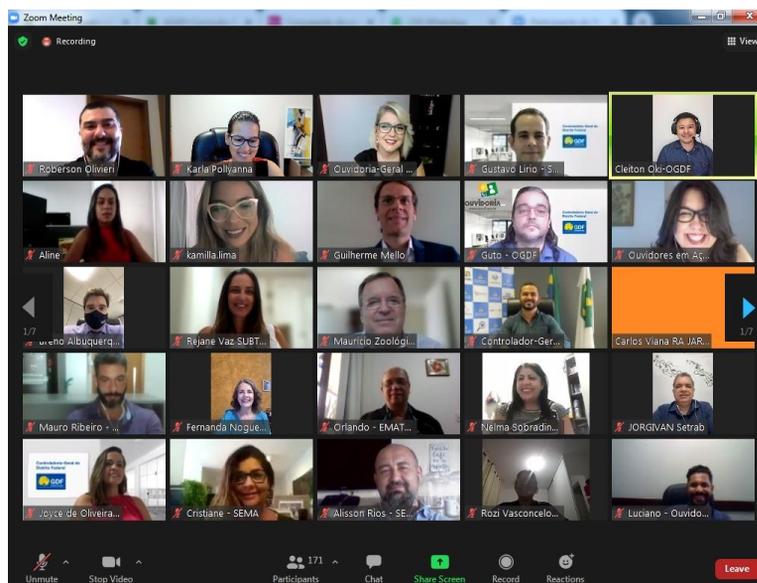
Descrição: Reformulação da Formação Continuada em Ouvidoria da Rede SIGO-DF.

Resultados: Para a reanálise do programa foi criado grupo de trabalho envolvendo servidores da OGDF e também representantes das ouvidorias seccionais. A partir deste GT foi criado formulário para preenchimento de todos os servidores envolvidos nas capacitações, além de elaborada proposta final da nova metodologia a ser adotada no 2º semestre de 2021 e 2022.

EVENTO EM COMEMORAÇÃO AO “DIA DO OUVIDOR”

Descrição: Encontro virtual entre os membros da rede SIGO-DF com intuito de integração e intercâmbio de boas práticas.

Resultados: evento realizado em 12/03/2021, em ambiente virtual, que contou com a presença de 148 participantes.



INICIATIVAS REALIZADAS

PROGRAMA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Descrição: Atualização contínua das informações sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos/entidades do GDF, que são publicadas nos sítios institucionais.

Resultado: a clareza das Cartas precisa ser melhorada.
Meta - 88% clareza das informações nas Cartas de Serviços.
Resultado - 84%

ALTERAÇÃO DA PORTARIA QUE VERSA SOBRE O RELATÓRIO DE SITUAÇÕES GRAVES.

Descrição: Alteração e publicação de nova Portaria que versa sobre os novos critérios de definição do que é considerado uma ocorrência ou situação grave.

Resultado: Publicação no DODF de 16 de abril de 2021 da Portaria nº 61 sobre a definição de ocorrência ou situações graves no âmbito da Rede SIGO-DF.

INICIATIVAS REALIZADAS

CRIAÇÃO DE GRUPO DE TRABALHO SOBRE O PLANEJAMENTO E GESTÃO DO SIGO/DF

Descrição: Criação de grupo de trabalho para buscar e apresentar sugestões de aperfeiçoamento no planejamento e gestão da Rede SIGO/DF.

Resultado: Estruturação de grupo de trabalho, com a participação de ouvidores de diversos órgãos do DF, com o objetivo de apresentar melhorias nos processos e ferramentas que impactam diretamente no planejamento e gestão dos dados e informações da rede.

VISITAS VIRTUAIS REALIZADAS ENTRE A OGDF E OUVIDORIAS SECCIONAIS

Descrição: Visitas virtuais realizadas entre a OGDF e Ouvidorias seccionais

Resultado: Realização de visitas virtuais com as ouvidorias seccionais da TCB em 23/03/2021, ARPFD em 31/03/2021 e ADM. Plano Piloto em 31/03/2021. O objetivo dessas visitas é o alinhamento de processos, resolução de dúvidas, entre outros com o intuito de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão.



No 1º trimestre de 2021, com base nas reclamações registradas com maior recorrência, apresentamos as recomendações das Ouvidorias e providências adotadas pelas instituições, conforme detalhamento abaixo:

1. SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO:

- Problema Diagnosticado: Assunto mais demandado no 1º trimestre de 2021, Cartão material Escolar - CME

- Recomendações e providências da Ouvidoria da Secretaria:

- Acolhimento e tratamento especializado às 1.772 manifestações registradas durante o período;
- Encontros virtuais para orientações, auxílio e acompanhamento dos servidores que atuam diretamente com as demandas de Ouvidoria nas 07 Subsecretarias e 14 Coordenações Regionais de Ensino;
- Solicitação de relatórios mensais aos servidores atuantes, para acompanhamento dos registros recorrentes;
- Fortalecimento junto às unidades e servidores a respeito do cumprimento do prazo médio de resposta segundo o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, tendo o Órgão Responsável pela demanda o prazo de vinte dias, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. O prazo médio em 2020 no 4º Trimestre foi de 08 dias, para o cumprimento de resposta;



- Encaminhamento à Subsecretaria de Administração Geral/Gerência de Alimentação Escolar, para pronunciamento quanto às providências adotadas no planejamento e condução das demandas de Ouvidoria com o assunto "Cartão Material Escolar";
- Encaminhamento à Subsecretaria de Planejamento, acompanhamento e Avaliação, para pronunciamento quanto às ações adotadas no planejamento e condução das demandas no 4º Trimestre acerca dos assuntos: "Cartão Alimentação Creche" e "Unidade Educacional Pública" e "Procedimento da Direção de Escola Pública".
- Em relação ao assunto "Servidor público", sugerimos encaminhamento à Subsecretaria de Gestão de Pessoas - SUGEP para descrever as ações propostas ao bem-estar dos servidores desta Pasta, bem como, o atendimento ao servidor público/professor nesse período.



2. DETRAN:

- **Problema Diagnosticado:** Aumento excessivo no número de reclamações e manifestações vencidas há mais de 10 dias.

- **Recomendações e providências da Ouvidoria do Detran:**

- Como o aumento nas reclamações foi caudado pela implantação de serviços digitais, o Detran entende que é uma questão de adaptação cultural e que com o tempo os usuários se adaptarão à nova realidade.
- Mesmo com esse cenário, a Ouvidoria do Detran, considerando o aumento do volume de reclamações, elaborou Plano de Ação, em conjunto com outras unidades internas, com providências para reduzir os impactos dessa transição, conforme apresentado:

PROBLEMA	AÇÃO
Registro do e-mail errado no momento da realização do cadastro no aplicativo.	Funcionalidade para troca de e-mail.
Dificuldades encontradas pelos usuários para realização do cadastro no aplicativo.	Melhoria da Experiência de Usuário em funcionalidades de cadastro.
Dificuldade para realização de cadastro por pessoa jurídica - CNPJ.	Integração com a Base de Dados da Receita Federal do Brasil.
Desconhecimento do aplicativo pelos usuários.	Elaboração de vídeos e tutoriais.



3. SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL:

- **Problema Diagnosticado:** Aumento elevado de manifestações motivadas por intercorrências no pagamento de benefícios administrados pela SEDES.

- **Recomendações e providências da Ouvidoria da Secretaria:**

- Ampliação do acesso ao cadastro único;
- Ampliação da liberação dos cartões prato cheio;
- Ampliação dos atendimentos nos CRAS;
- Contínua busca ativa às pessoas em situação de vulnerabilidade;
- Disponibilização de número de Whatsapp para atendimento de consulta à população.



3. SECRETARIA DF-LEGAL:

- **Problema Diagnosticado:** Manifestações sobre fiscalização COVID-19 – Estabelecimentos em Geral, como o segundo assunto mais reclamado no 1º trimestre de 2021 e permanência dentre os cinco mais demandados ao longo de toda a pandemia. Devido à Pandemia, a DF-LEGAL passou a ser o órgão responsável por diversos assuntos relacionados à fiscalização das medidas preventivas à COVID-19, o que fez o número de manifestações aumentar significativamente de março de 2020 até hoje.

- **Recomendações e providências da Ouvidoria da Secretaria:**

- Pelo fato citado acima, o órgão tem buscado atingir maior agilidade interna, por meio da articulação com as Subsecretarias de fiscalização.
- A Ouvidoria-Geral promoveu o encontro “Café com a Ouvidoria”, que se trata de intercâmbio de boas práticas entre as ouvidorias da Rede de Ouvidorias do DF e faz parte do Programa “Ouvindo os Ouvidores”, que tem o objetivo de fortalecer e preparar os ouvidores do SIGO-DF para que sejam reconhecidos como agentes de apoio aos anseios do cidadão. Tem foco no diálogo entre os profissionais que atuam nas ouvidorias, dando a oportunidade para as unidades seccionais apresentarem seus trabalhos e resultados obtidos, com intuito de encontrar caminhos para uma prestação melhor do serviço ao usuário do DF. O programa também visa o fortalecimento e a integração da Rede SIGO-DF. Na primeira edição a DF-Legal, pasta que programa e institui a política de preservação e desenvolvimento da ordem urbanística do DF, apresentou os serviços de sua competência, realizados por meio da fiscalização das atividades urbanas, e como eles devem ser tratados pelas unidades setoriais das Ouvidorias com as quais atua de forma integrada, visando agilizar e tornar o tratamento das manifestações recebidas de forma mais eficiente e eficaz.



CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal apresenta o relatório referente ao 1º trimestre de 2021, demonstrando mais uma vez superação em seus números com um aumento de 21%, comparado ao mesmo período do ano anterior. Para este exercício de 2021, foram reavaliadas várias ações, visando o fortalecimento Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, perante o Plano Estratégico do DF, tais como mudança de processos internos, novas ferramentas de controle e adequação dos índices de monitoramento do planejamento institucional.

Neste 1º trimestre de 2021, temos um importante marco na história da Rede SIGO/DF, pois pela primeira vez em um trimestre inteiro, as manifestações recebidas por meio da internet superaram as recebidas pelo telefone. Do total de manifestações recebidas, 48,5% foram pela internet e 46,2% via telefone.

Podemos destacar que o aumento do sistema informatizado de Ouvidoria pela internet aumentou e o indicador de satisfação com a interface disponível permaneceu com 78% de avaliação positiva, em relação ao trimestre anterior.

Quanto aos casos recorrentes, destacamos que os órgãos e entidades envolvidos apresentaram providências baseadas nas recomendações das Ouvidorias. Assim podemos afirmar que as Ouvidorias do Governo do Distrito Federal estão realmente sendo utilizadas como ferramenta de gestão.

CONCLUSÃO

Quanto à gestão da Rede SIGO-DF, foram realizados aprimoramentos nos fluxos de trabalho da Ouvidoria-Geral, gestão documental e na sistematização do diálogo com os ouvidores, por meio dos grupos de trabalho.

Importante destacar, que mesmo com o cenário de pandemia, a Ouvidoria-Geral do DF, continua mantendo os níveis de qualidade de seus serviços e atenta ao cumprimento de todas as metas e prazos previamente estabelecidos.

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde 66% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, 72% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 78% estão satisfeitos com o sistema OUV-DF.

A cada dia os cidadãos do DF, estão mais apropriados das ouvidorias, exercendo sua participação e controle social, apontando as falhas nas prestações de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema por meio de pedidos de informações, sugestões e elogios.



Paulo Wanderson Moreira Martins

Controlador-Geral do DF

Breno Rocha Pires e Albuquerque

Controlador-Geral Executivo do DF

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora-Geral do DF

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

Assessor Especial

Kamilla de Freitas de Lima

Assessora Técnica

Estagiárias

Amanda Martins Costa Mello

Ana Beatriz Travassos Sousa

Geovana Gonzales Diniz

Luiza Eineck Alcântara

Samara de Lira Lima

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras
Coordenador de Articulação de Ouvidorias

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

Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra

Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa
Coordenador de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Projetos de Mobilização Social

Thiago Mendonça Chagas
Diretor de Informações de Ouvidoria

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador de Atendimento ao Cidadão

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Litcyá Coelho Alves
Diretora de Recebimento e Tratamento
de Manifestações



CONTATOS



www.cg.df.gov.br



www.ouvidoria.df.gov.br



www.ouv.df.gov.br



Central de Atendimento 162



@cgdfoficial



@cgdfoficial



TV Controladoria DF



Controladoria-Geral do DF

