

RELATÓRIO
1º TRIMESTRE 2017

Ouvidoria-Geral

*Sistema de Gestão de Ouvidoria -
SIGO/DF*



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA



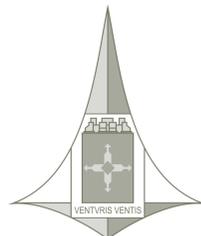
Crédito: Agência Brasília.

MISSÃO DO SIGO-DF

Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF apresenta o Relatório referente ao 1º Trimestre de 2017, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.



Inicialmente é apresentada análise agregada e mensal referente às manifestações recebidas por todas as 84 ouvidorias que compõem o SIGO-DF. Devido à mudança de sistema informatizado não foi possível um maior detalhamento da análise comparativa em relação ao 1º trimestre do ano anterior.

Em seguida consta a perspectiva do cidadão sobre o serviço de ouvidoria do Governo de Distrito Federal, registrada por meio de pesquisa de satisfação.

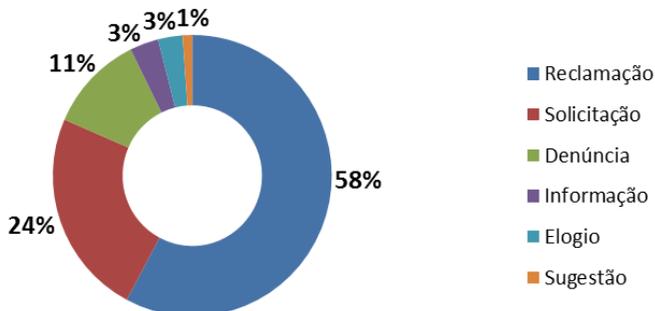
Aborda-se, também, a análise das informações dos órgãos mais demandados no âmbito do trimestre/2017, ressaltando os assuntos mais procurados e a resolutividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público prestado. E ao final consta a análise do desempenho do SIGO-DF, por meio da apresentação do percentual médio do prazo de resposta.

Ressalta-se que as informações sobre projetos e demais realizações da Ouvidoria-Geral e do SIGO-DF como um todo serão objeto do Relatório Semestral.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Análise Agregada

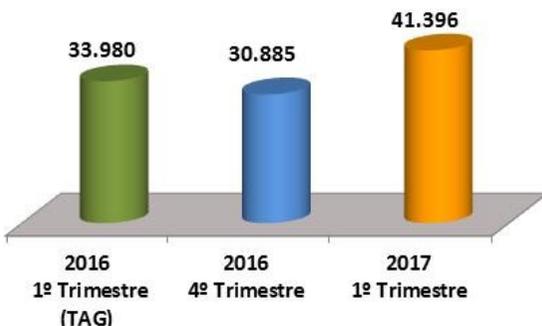
1º Trimestre-2017
41.396 Manifestações



No primeiro trimestre de 2017, foram registradas 41.396 manifestações de Ouvidoria, em uma média de 13.700 manifestações/mês. Dessas, merecem destaque as reclamações, que representam 58% do total, seguidas pelas solicitações de serviço, com 24%.

Em comparação ao 1º trimestre de 2016 observa-se um aumento proporcional de 22%.

Já em relação ao trimestre anterior, o aumento foi mais expressivo, na ordem de 34%.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Análise Mensal

Da análise dos registros isolada mês a mês, observa-se um aumento crescente.

Análise Comparativa

Em perspectiva comparada, observamos um incremento de 28% das manifestações no mês de março de 2017 em relação ao mesmo mês em 2016.

Manifestações mês a mês



JAN	FEV	MAR	JAN	FEV	MAR
	2016			2017	

À primeira leitura, um aumento na procura pela Ouvidoria pode demonstrar o reconhecimento pela população da efetividade do serviço prestado na rede.

Contudo, essa análise deve ser confirmada com outros aspectos avaliados diretamente pelo cidadão, como satisfação e recomendação do serviço de ouvidoria, conforme dados apresentados a seguir.

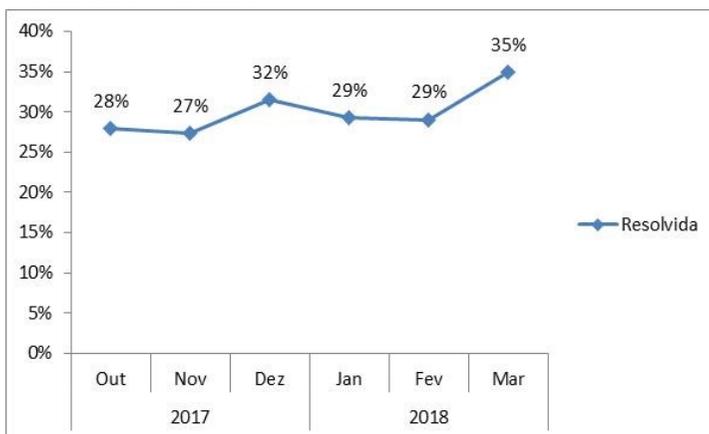
PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Após recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado:

1. logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se a sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”. Essa avaliação mede a Resolutividade, e avalia a prestação do serviço solicitado; e
2. em seguida, é apresentado um questionário para avaliação do serviço de ouvidoria.

O preenchimento das duas consultas é opcional e pode ser feito a qualquer tempo em que o cidadão acessar o sistema, atualmente a resposta à pesquisa é realizada apenas pela internet.

Resolutividade



Os dados relativos à Resolutividade do serviço público prestado pelos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal apresentou uma média referente ao último semestre da ordem de 30%, com destaque para o mês de março, onde atingiu o índice de 35%.

PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Repondentes à pesquisa de satisfação

Ano/mês	Abertura	Respondentes	Total Geral	Percentual
2016	Out	1.726	10.939	16%
	Nov	1.630	10.245	16%
	Dez	1.455	9.701	15%
2017	Jan	2.089	12.709	16%
	Fev	2.247	13.004	17%
	Mar	2.817	15.683	18%

Pode-se destacar o aumento de cidadãos respondentes à pesquisa de satisfação, o que atribui mais confiabilidade aos dados apresentados. A satisfação é referente ao serviço de ouvidoria.

Usuários de internet - pesquisa de satisfação

Ano	Abertura	Respondentes	Internet	Percentual
2016	Out	1726	2796	62%
	Nov	1630	2714	60%
	Dez	1455	2316	63%
2017	Jan	2089	2981	70%
	Fev	2247	4070	55%
	Mar	2817	4072	69%

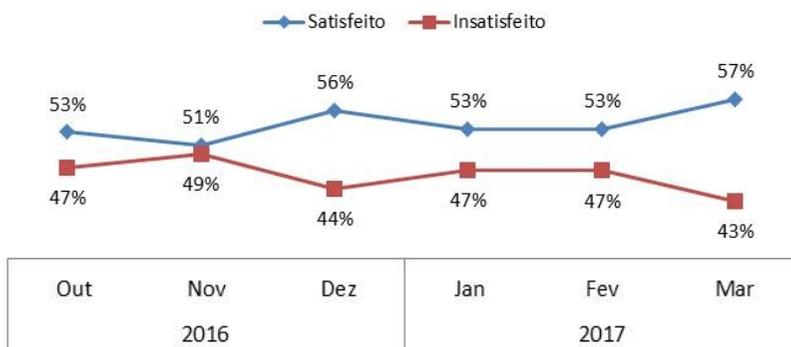
Analisando o universo dos cidadãos que utilizaram a internet como canal de entrada para registro da manifestação, levando-se em conta que a pesquisa pode ser respondida apenas por esse canal - essa proporção aumenta de forma significativa, conforme quadro acima.

PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Satisfação com o serviço de Ouvidoria

A satisfação com o serviço de ouvidoria sempre esteve maior do que a insatisfação — destaque novamente para o mês de março, em que ocorreu um aumento expressivo de registros e acentuou-se a diferença, de forma positiva, para o critério “satisfeito”.

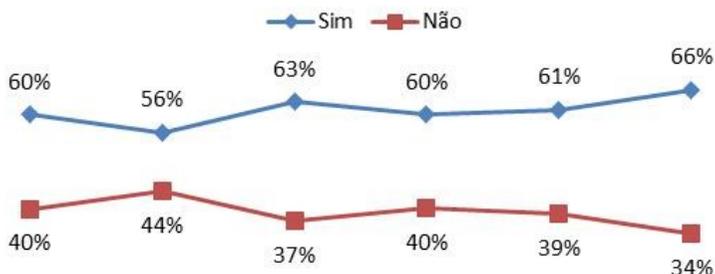
Pesquisa de Satisfação - 1º Trimestre/2017



Com intuito de aprofundar a análise da satisfação do cidadão, por meio da verificação da credibilidade no serviço de Ouvidoria, e considerando que nas perguntas abertas, muitos relatos começam com a sentença “*minha insatisfação não é com a Ouvidoria, mas...*” ou similares, ao final da pesquisa é perguntado ao cidadão se ele “recomendaria o serviço de ouvidoria”. Sob essa ótica pode-se diferenciar a satisfação com o serviço de ouvidoria do serviço público que é objeto da manifestação.

PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Recomendação do serviço de Ouvidoria



Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
	2016			2017	

A recomendação do Serviço de Ouvidoria tem acompanhado o comportamento da satisfação, com uma diferença positiva de em média 10%, mantendo-se, via de regra, acima de 60%.

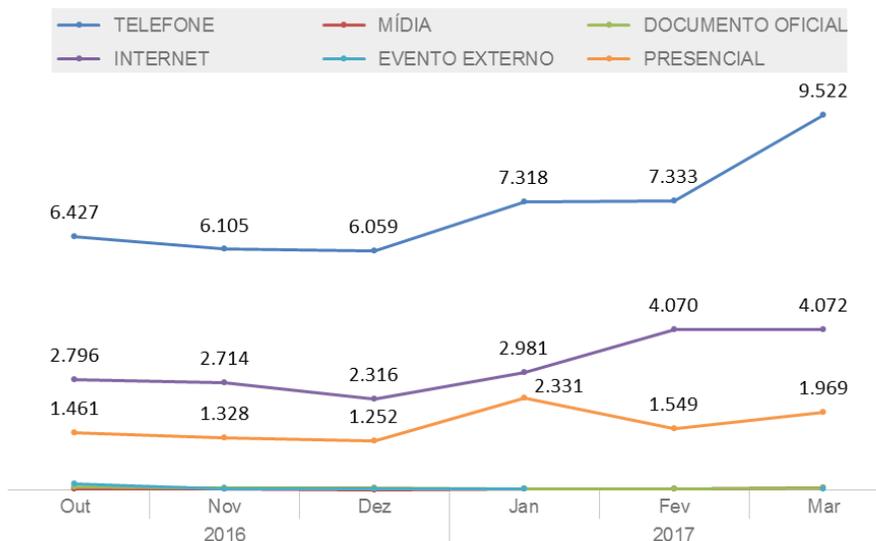
Avaliação positiva do cidadão

Mediante os dados apresentados, observa-se que o serviço de ouvidoria vem sendo conhecido e reconhecido pela população do Distrito Federal. A combinação do aumento do número de registros com o aumento dos indicadores de satisfação indicam uma percepção positiva por parte da população quanto à Ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

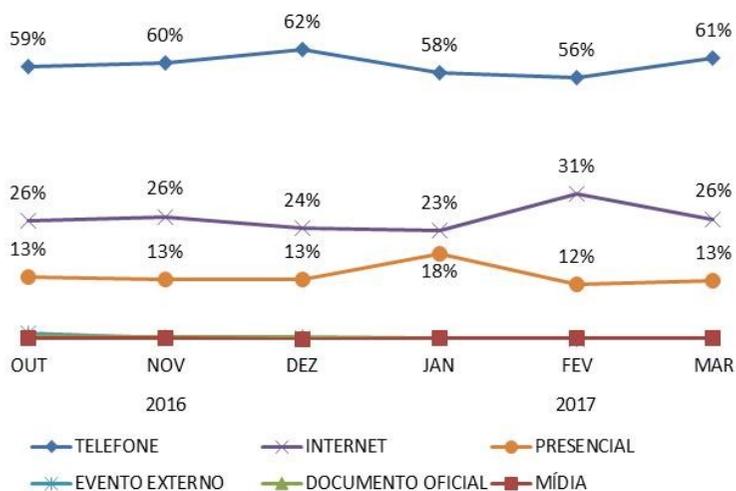
Análise Agregada

No exercício anterior, ao final do ano, observou-se um aumento da procura pelo registro de manifestações pela internet. A interpretação à época foi de que com o advento de um novo sistema informatizado, mais acessível e amigável do que o anterior esta tendência se manteria ao longo do exercício. Entretanto, no primeiro trimestre de 2017, observou-se um aumento de manifestações registradas por Telefone, ratificando a preferência da população por este canal de atendimento, conforme gráfico abaixo:



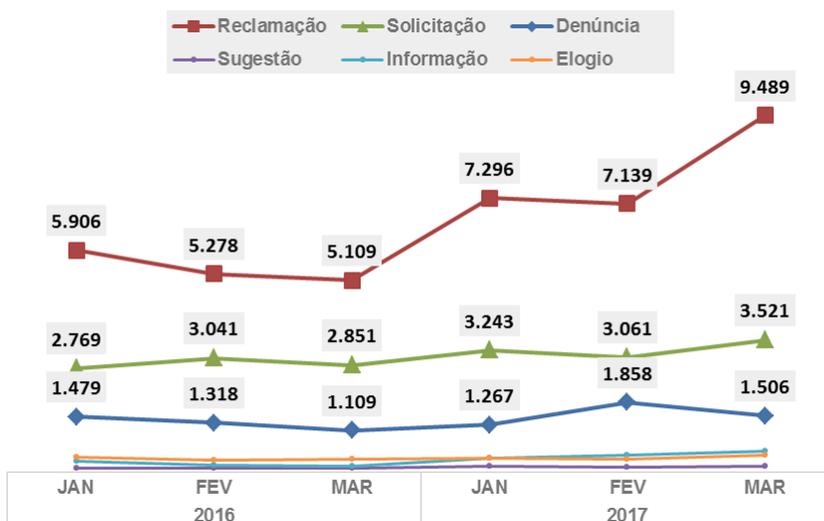
CANAIS DE ATENDIMENTO

Análise mês a mês



Ao analisarmos proporcionalmente os canais de entrada, considerando os períodos de registros mês a mês, confirma-se a preferência pelos canais de atendimento telefônico, seguidos pela internet e atendimento presencial.

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

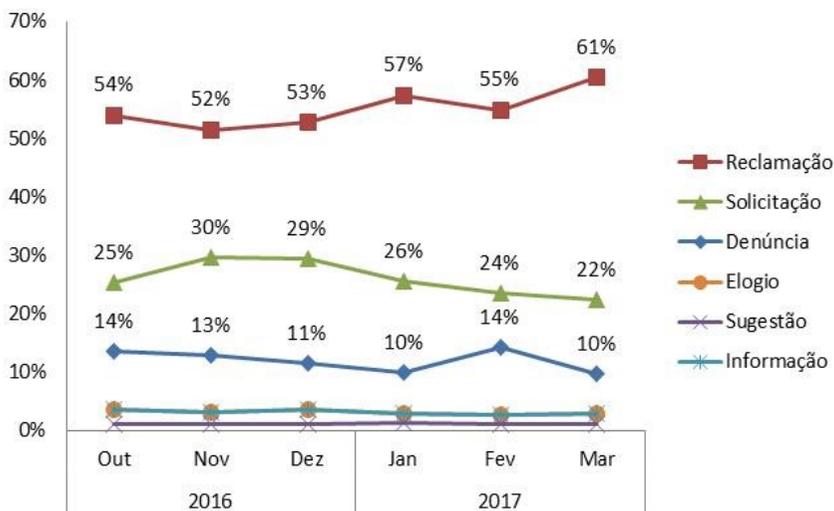


Quanto ao comportamento das manifestações por tipologia, em 2017 observa-se um aumento progressivo no registro de reclamações e solicitações, sobretudo no mês de março.

DADOS ESTATÍSTICOS

Análise evolutiva

Além de observarmos um aumento absoluto no registro de reclamações e solicitações no mês de março, proporcionalmente as reclamações têm aumentado em comparação ao ano anterior, alcançando a marca de 61% das manifestações do mês.



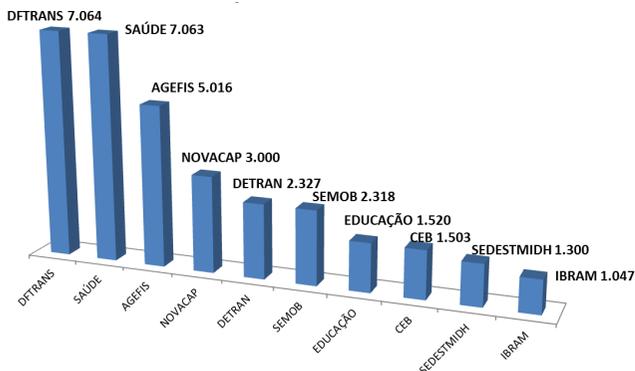
RANKING DAS MANIFESTAÇÕES

Assuntos x tipologia

	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
1º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Poda de Árvore	Construção irregular em área pública
2º	Atendimento na Central 156	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Perturbação do sossego
3º	Atendimento em unidade de saúde pública	Funcionamento de poste de iluminação	Servidor Público
4º	Conduta do motorista de ônibus	Combate ao foco da dengue	Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante
5º	Horários de ônibus	Corte total da árvore - erradicação	Fiscalização em Obra em área pública residencial

	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO
1º	Agendamento de Consultas	Servidor Público	Fluidez do trânsito nas vias públicas
2º	Agendamento de Exames	Atendimento em unidade de saúde pública	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF
3º	Agendamento de Cirurgias	Atendimento médico	Linhas de ônibus
4º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Atendimento p/doação de sangue	Projetos e obras de infraestrutura urbana
5º	Programas habitacionais	Serviço prestado por órgão/ entidade do Governo de Brasília	Sinalização de vias públicas

INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS



Com relação as instituições mais demandadas, considerando o 1º trimestre de 2017, manteve-se a tendência de comportamento entre os cinco primeiros, com alterações na colocação no

Ranking. As 10 mais demandadas compreendem 78% das manifestações registradas, conforme apresentado nas próximas páginas.

Nas próximas páginas serão detalhados os assuntos mais demandados às instituições que ocuparam os 5 primeiros lugares no ranking, que representam 59% do total das demandas de Ouvidoria.

Também serão apresentadas as perspectivas do cidadão sobre as primeiras instituições do ranking. O sistema de ouvidoria Ouv-DF possibilita que o cidadão avalie a resolutividade do serviço público solicitado. Quanto ao serviço de ouvidoria, ele pode se manifestar sobre sua satisfação e indicar se recomendaria a ouvidoria como canal de diálogo com o governo.

Com os dados apresentados por instituição, percebe-se que a avaliação do serviço de ouvidoria é positiva, considerando a satisfação e a recomendação. Entretanto, a percepção do cidadão sobre o serviço prestado, em alguns casos, foi negativa e apresentou um percentual decrescente. Isso demonstra a necessidade de melhoria na prestação dos serviços públicos, considerando as demandas da sociedade apresentadas por meio da ouvidoria.

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

	2016		1º Trimestre 2017	
1º	SES - Secretaria de Estado de Saúde	22%	DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	17%
2º	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal	13%	Saúde - SES - Secretaria de Estado de Saúde	17%
3º	DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal	9%	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal	12%
4º	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	8%	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	6%
5º	DETRAN - Departamento de Trânsito do Distrito Federal	6%	DETRAN - Departamento de Trânsito	6%
6º	SEMOB - Secretaria de Estado de Mobilidade	6%	SEMOB - Secretaria de Estado de Mobilidade	4%

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

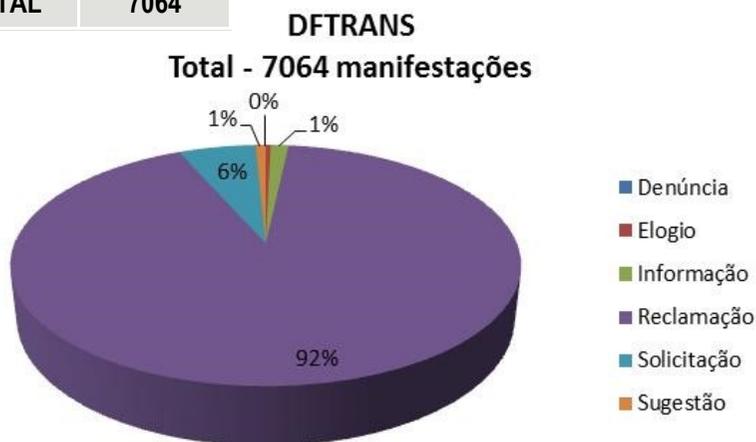
	2016		1º Trimestre 2017	
7º	SEDESTMIDH - Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos	4%	SEDF - Secretaria de Estado de Educação	4%
8º	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	4%	CEB - Companhia Energética de Brasília	4%
9º	CEB - Companhia Energética de Brasília	3%	SEDESTMIDH - Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos	3%
10º	SEDF - Secretaria de Estado de Educação	3%	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	3%

DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Tipologia	Total
Reclamação	6.417
Solicitação	411
Denúncia	62
Elogio	26
Informação	95
Sugestão	53
TOTAL	7064

Responsável pela gestão do sistema de bilheta-gem automática do Governo do Distrito Federal, o DFTRANS foi responsável por 17% das mani-festações registradas no Sistema de Ouvidoria, sendo mais de 80% de suas demandas relacio-nadas ao Passe Livre Estudantil, manifestações relacionadas ao início do período escolar.

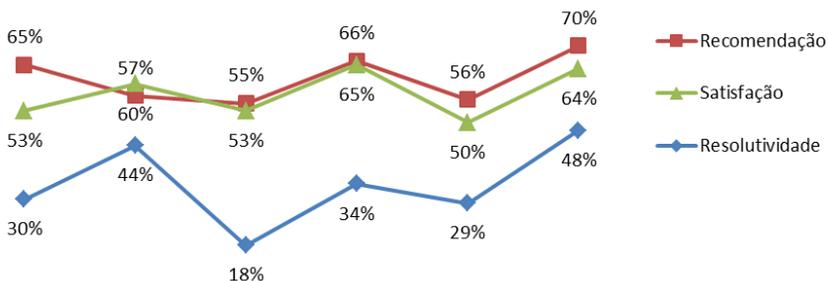


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

Assuntos mais demandados	Percentual
Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	80%
Cartão Vale-Transporte - SBA	3%
Integração tarifária cartão SBA	3%
Site governamental	2%
Linhas de ônibus	1%

DFTRANS



Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
	2016			2017	

DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

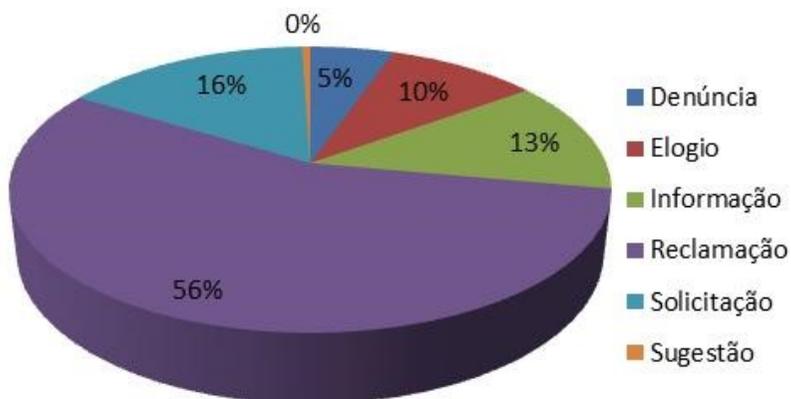
SES—Secretaria de Estado de Saúde

Tipologia	Total
Reclamação	3.941
Solicitação	4111
Denúncia	1.117
Elogio	685
Informação	903
Sugestão	37
TOTAL	7063

A Secretaria de Saúde foi, neste trimestre, o segundo órgão mais demandado da rede, responsável por 17% das manifestações de ouvidoria.

Com 17 unidades de atendimento presenciais é a unidade seccional que mais tem canais de atendimento e ainda assim é o que mais recebeu elogios.

Secretaria de Estado de Saúde - SES Total - 7063 Manifestações

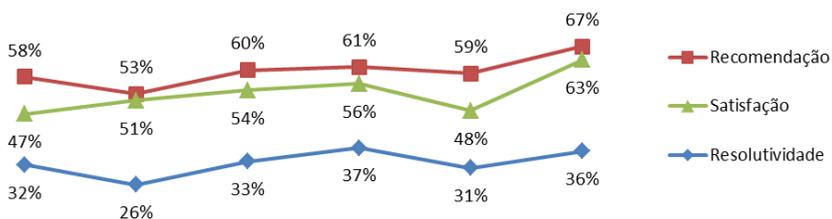


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

SES—Secretaria de Estado de Saúde

Assuntos mais demandados	Percentual
Atendimento em unidade de saúde pública	12%
Agendamento de Consultas	11%
Servidor Público	9%
Agendamento de Exames	8%
Combate ao foco da dengue	7%

SES - SAÚDE



Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
	2016			2017	

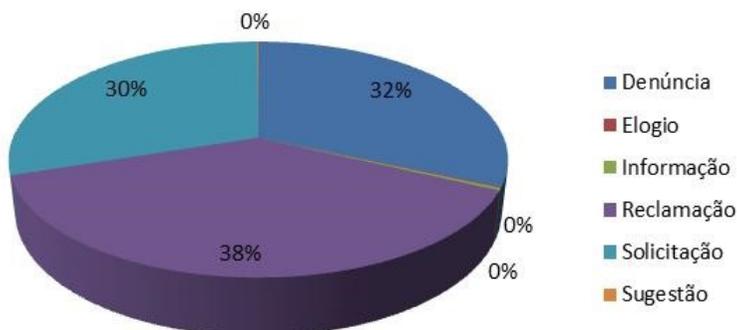
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal

Tipologia	Total
Reclamação	1.903
Solicitação	1.502
Denúncia	1.583
Elogio	7
Informação	16
Sugestão	5
TOTAL	5016

Responsável por 12% das manifestações de Ouvidoria, a Agefis apresenta um quadro diferenciado de suas manifestações, balanceado entre Reclamações, Denúncias e Solicitações.

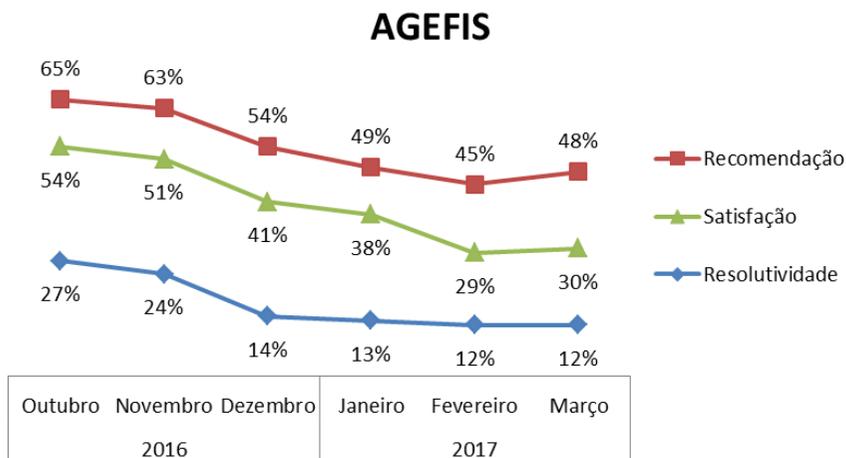
Agefis
Total - 5016 Manifestações



DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal

Assuntos mais demandados	Percentual
Construção irregular em área pública	9%
Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante	7%
Fiscalização em Obra em área pública residencial	6%
Invasão em área pública	4%
Perturbação do sossego	4%

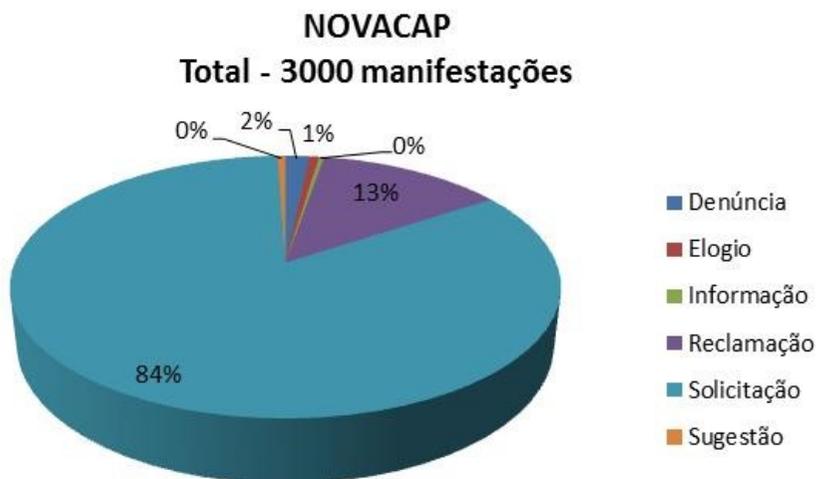


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil

Tipologia	Total
Reclamação	392
Solicitação	2.511
Denúncia	51
Elogio	20
Informação	10
Sugestão	16

A Novacap, responsável pela manutenção das cidades, responde por 6% das manifestações, sendo a maioria dessas Solicitações de Serviços. Tal comportamento é corroborado pelo fato de que as solicitações são essencialmente voltadas para três grandes assuntos: Poda e corte de árvores (aproximadamente 48%), limpeza de boca de lobo (9%) e manutenção de vias públicas – tapa buraco (9%). Juntos, esses três temas

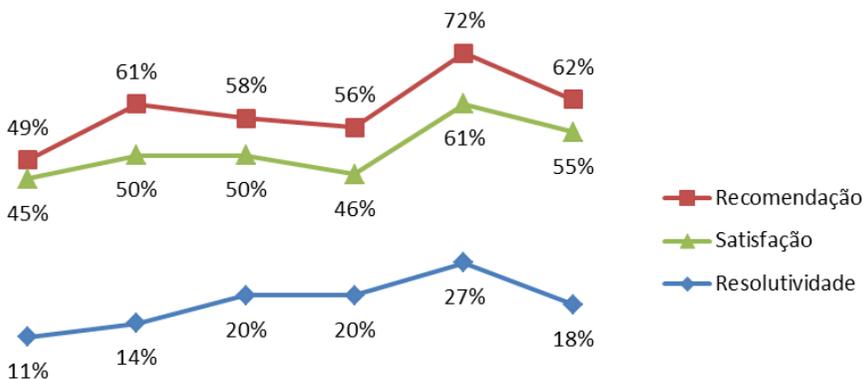


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova
Capital do Brasil

Assuntos mais demandados	Percentual
Poda de Árvore	39%
Boca de lobo e bueiro	9%
Corte total da árvore - erradicação	9%
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	9%
Roçagem de mato/capim	6%

NOVACAP



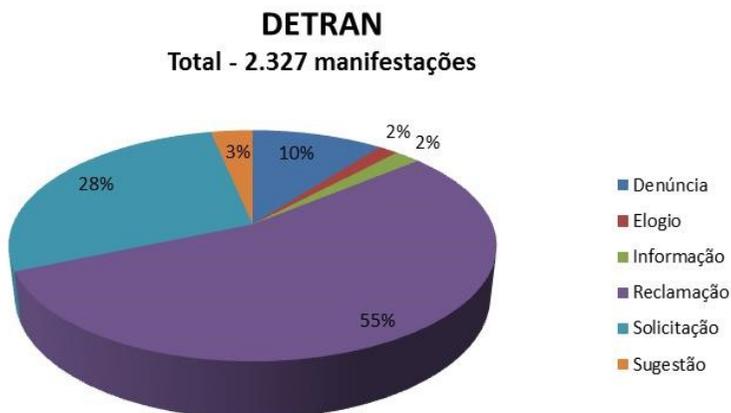
Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
2016			2017		

DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DETRAN - Departamento de Trânsito

Tipologia	Total
Reclamação	1.270
Solicitação	654
Denúncia	242
Elogio	37
Informação	47
Sugestão	77
TOTAL	2.327

Dentre os assuntos mais demandados, o tema “veículo estacionado em local irregular” é o que tem mais registros, além de apresentar maior complexidade na análise e no encaminhamento, considerando que nem sempre a atuação é de competência dessa autarquia, podendo envolver a atuação de outras instituições como: Administração Regional, SLU– Serviço de Limpeza Urbano e Secretaria de Saúde.

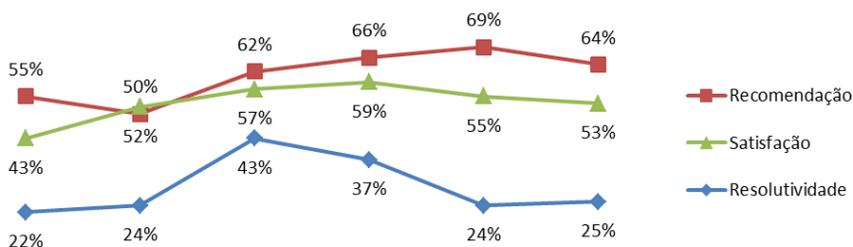


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DETRAN - Departamento de Trânsito

Assuntos mais demandados	Percentual
Veículo estacionado em local irregular	8%
Sinalização de vias públicas	6%
Quebra-molas	4%
Veículo abandonado	4%
Servidor Público	3%

DETRAN



Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
	2016			2017	

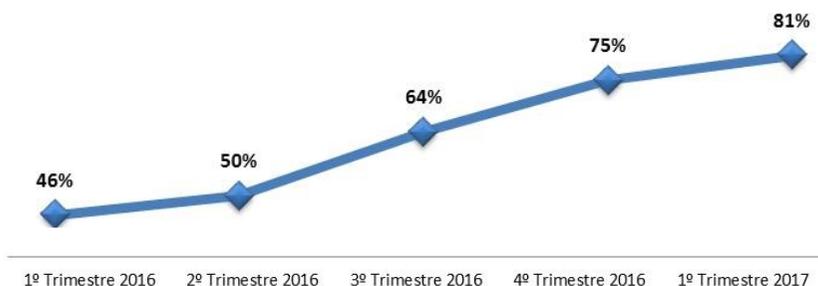
ANÁLISE DO DESEMPENHO

Monitoramento do Prazo de Resposta ao Cidadão

No âmbito da matriz de risco da Ouvidoria-Geral foi apontado como fator extremo a possibilidade do não cumprimento dos prazos legais em respeito ao compromisso assumido com o cidadão. Com intuito de monitorar a incidência desse fator, analisa-se constantemente o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo. Nesse sentido, observa-se uma melhora progressiva no atendimento de respostas no prazo estabelecido em lei.

Para auxiliar no cumprimento dos prazos, têm sido realizadas visitas técnicas *in loco* com intuito de orientar as equipes de ouvidoria, bem como sensibilizar as áreas internas da instituição em relação à importância do cumprimento do prazo de resposta ao cidadão. Outra ação que vem colaborando com o melhor desempenho da rede são os cursos e capacitações realizadas em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, bem como o controle automatizado dos prazos constante no próprio sistema de ouvidoria, Ouv-DF.

Manifestações Respondidas no prazo legal





www.ouvidoria.df.gov.br



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA