

RELATÓRIO
1º TRIMESTRE 2018

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 2018, 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 85 ouvidorias que compõem o SIGO-DF. EM algumas perspectivas de análise, foram comparados dados do 1º trimestre de 2017 e de 2018.

Ainda, apresentamos a perspectiva do cidadão sobre o serviço de ouvidoria do Governo de Distrito Federal, registrada por meio de pesquisa de satisfação.

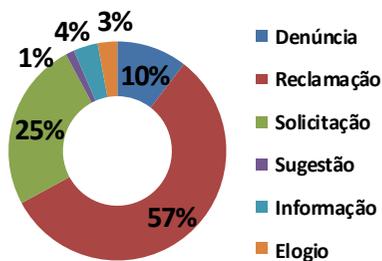
Aborda-se, também, a análise das informações dos órgãos mais demandados no âmbito do trimestre/2018, ressaltando os assuntos mais procurados e a resolutividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público prestado.

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.

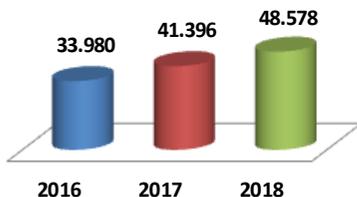
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Primeiros números—como foi o trimestre

No primeiro trimestre de 2018, foram registradas **48.578** manifestações de Ouvidoria, em uma média de 16.100 manifestações/mês. Dessas, merecem destaque as reclamações, que representam 57% do total, seguidas pelas solicitações de serviço, com 25%.



Manifestações 1º Trimestre



Em comparação ao 1º trimestre de 2017 observa-se um aumento proporcional de 22%. Já em relação ao 1º trimestre de 2016, o aumento foi mais expressivo, na ordem de 43%. Na análise mês a mês, a procura pelo serviço de ouvidoria tem

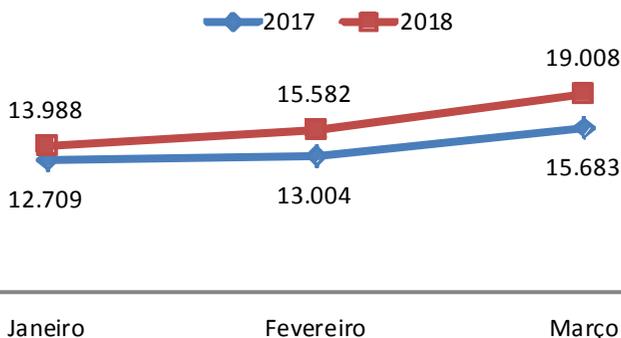


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

apresentado um aumento ao longo do trimestre. Destaque para o mês de março de 2018, em que foi registrado o maior número de manifestações desde o lançamento do sistema Ouv-DF, com 19.008 registros. 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, como o comportamento em períodos anteriores e as avaliações pelo cidadão, como satisfação e recomendação do serviço de ouvidoria, conforme dados apresentados a seguir.

Comparando com períodos anteriores

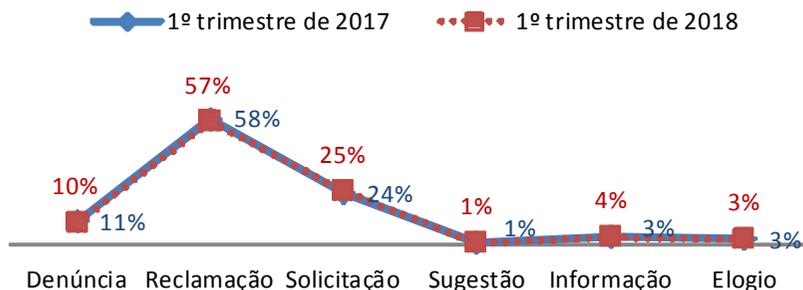
Em comparação ao primeiro trimestre de 2017, percebe-se que as demandas, apesar de numericamente diferentes, apresentam crescimento similar ao longo do período.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

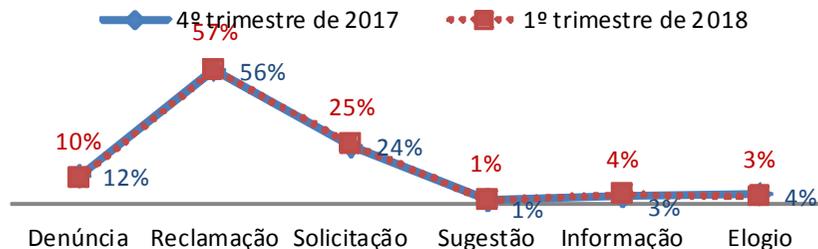
É importante destacar que, ainda que o total de manifestações tenha crescido substancialmente em 2018, ao analisarmos as tipologias de forma agregada, o comportamento nos dois trimestres é o mesmo, conforme o gráfico:

Comparação com 1º trimestre de 2017



Essa curva também se repete na comparação com o 4º trimestre de 2017:

Comparação com 4º trimestre de 2017

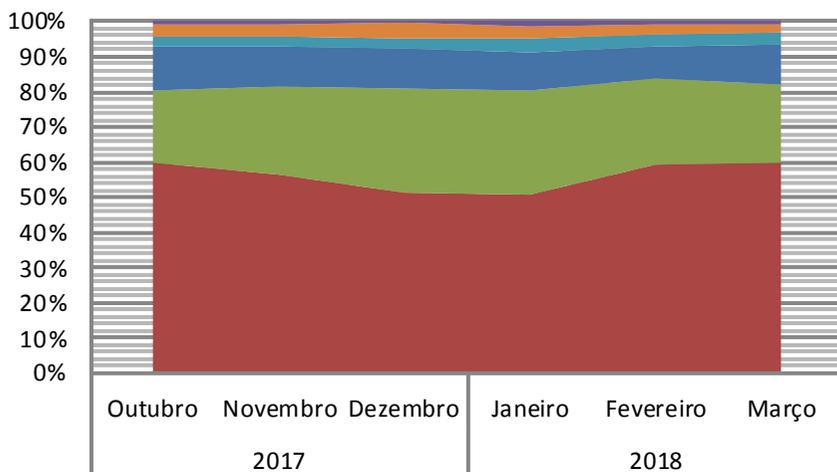


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em comparação com o trimestre anterior, o comportamento das demandas pode ser visualizado no gráfico abaixo. Considerando o volume total de manifestações, as alterações ocorrem principalmente entre as Solicitações e as Reclamações, com a manutenção do comportamento das demais tipologias, inclusive as Denúncias.

Manifestações por Tipologia

■ Reclamação ■ Solicitação ■ Denúncia ■ Informação ■ Elogio ■ Sugestão



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”; 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.

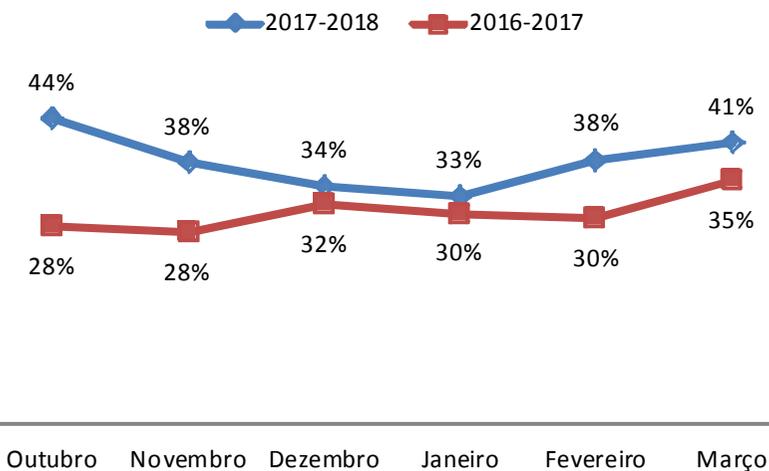
Índice de Resolutividade das demandas

A Resolutividade refere-se à capacidade dos órgãos governamentais em atender as demandas da população. O Governo do Distrito Federal é o primeiro ente da Federação a realizar a aferição do atendimento das demandas da população de forma automatizada, em seu sistema de Ouvidoria.



PERSPECTIVA DO CIDADÃO

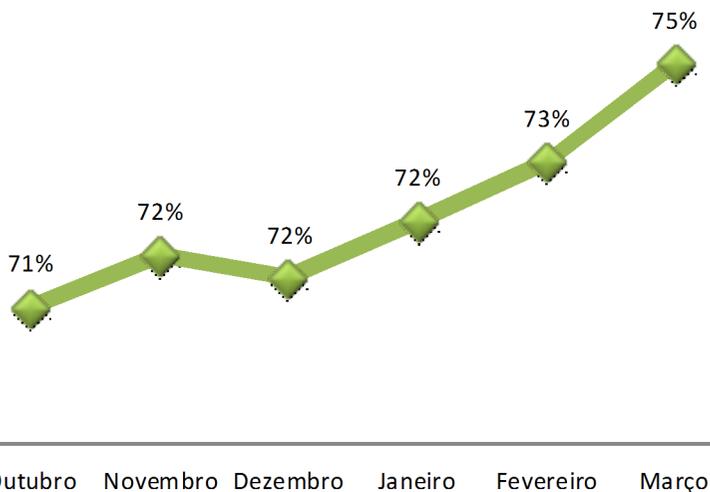
Apresentamos os dados relativos à Resolutividade das manifestações de Ouvidoria, onde a média para o trimestre é da ordem de 37% , com destaque para o mês de março, onde alcançamos o índice de 41%. Em comparação ao trimestre de 2017, apresentamos uma melhora significativa do indicador, que subiu de 32% para 37% .



PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Aumento na Confiança do serviço de Ouvidoria

A recomendação do serviços de ouvidoria, outro indicador medido automaticamente no sistema informatizado, logo após o recebimento da resposta definitiva, indica a confiança do cidadão no serviço de Ouvidoria. Este indicador tem apresentado um comportamento positivo ao longo dos meses. O gráfico abaixo refere-se ao último trimestre de 2017 e o primeiro de 2018, com dados dispostos mês a mês.



PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Em comparação com o trimestre anterior, a avaliação positiva por parte do cidadão cresceu, apresentando uma média para o trimestre de 73,5% de recomendação. Ressalte-se que em 2017, este mesmo indicador encerrou o ano com a média de 65,47%. Observamos, assim, uma sensível melhora no indicador que qualifica o serviço de Ouvidoria como um todo.



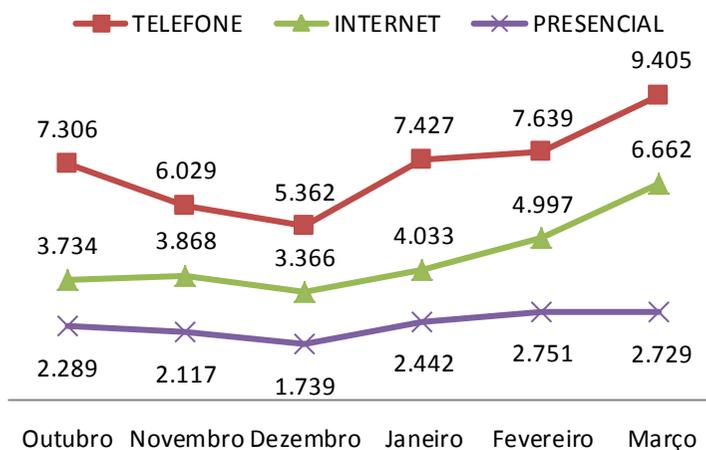
Avaliação positiva do cidadão

Diante dos dados apresentados, podemos afirmar 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 resolutividade e confiança no serviço indicam uma percepção positiva por parte da população quanto à Ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

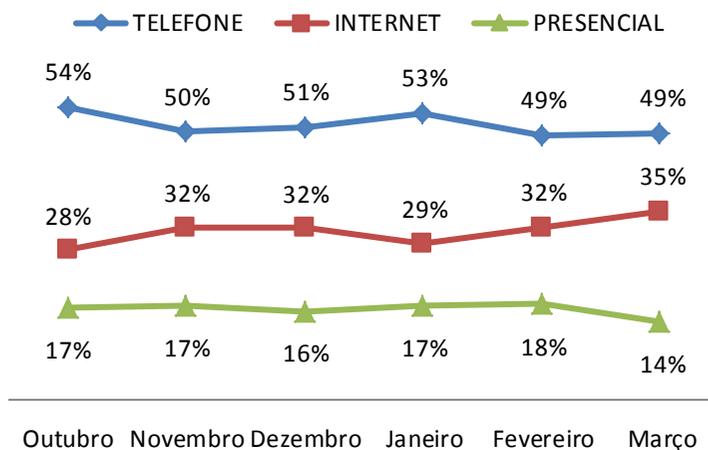
Análise Agregada

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. No primeiro trimestre de 2018, observou-se um aumento de manifestações registradas na Central 162 e na internet, com estabilização do atendimento presencial, conforme gráfico abaixo:



CANAIS DE ATENDIMENTO

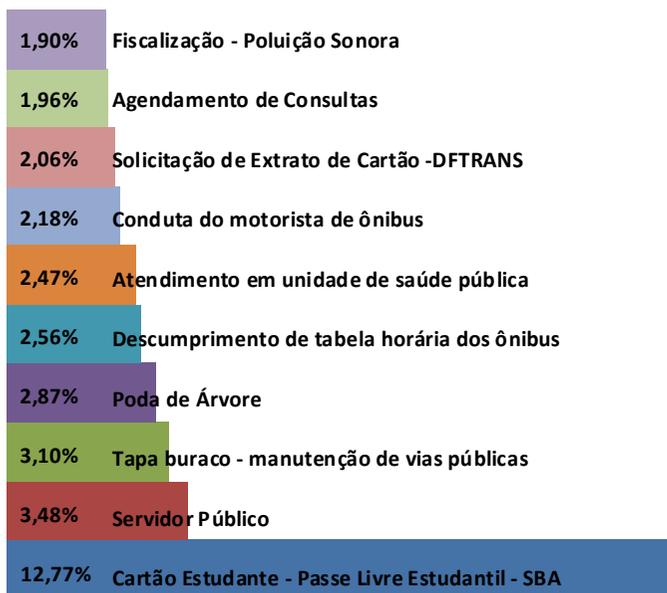
Análise proporcional



Ao analisarmos os canais de entrada de forma perspectiva, percebemos um aumento substancial, no primeiro trimestre de 2018, no registro de manifestações feitas diretamente pelo cidadão, no sítio www.ouv.df.gov.br, acompanhado de uma queda no atendimento presencial, sobretudo no mês de março de 2018. Contudo, o canal de entrada com utilização preferencial pelo cidadão é o telefone (Central 162), que abarca cerca de 50% das manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Apresentamos abaixo os 10 (dez) assuntos mais demandados no trimestre. Observamos que estes assuntos correspondem a cerca de 36% de todas as demandas registradas no sistema, Ouv-DF. Aqui, é importante observar que neste agregado, um mesmo assunto pode estar relacionado tanto para elogios como para denúncias, com é o caso do assunto “servidor público”.



Ao relacionarmos os assuntos mais demandados por tipologia, temos a seguinte relação:

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

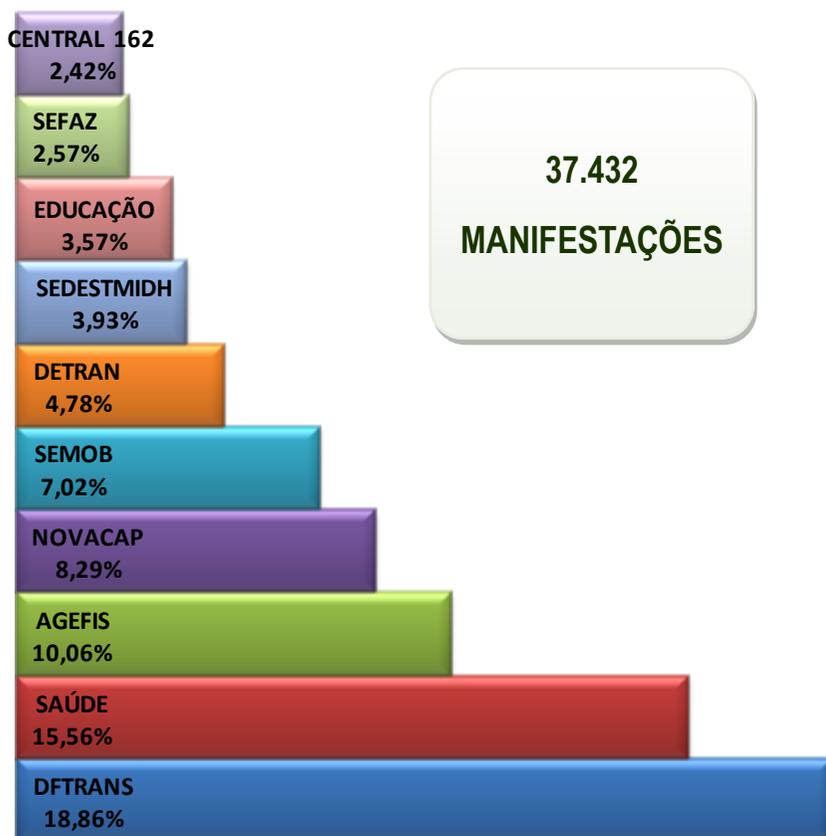
Assuntos x tipologia

| | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | DENÚNCIA |
|----|---|---|---|
| 1º | Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA | Poda de Árvore | Perturbação do sossego |
| 2º | Descumprimento de tabela horária dos ônibus | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Servidor Público |
| 3º | Conduta do motorista de ônibus | Solicitação de Extrato de Cartão -DFTRANS | Construção irregular em área pública |
| 4º | Atendimento em unidade de saúde pública | Roçagem de mato/capim | Invasão de Área Pública |
| 5º | Vagas para atendimento em unidade do CRAS | Corte total da árvore - erradicação | Procedimento da Direção de Escola Pública |

| | INFORMAÇÃO | ELOGIO | SUGESTÃO |
|----|--------------------------|--|--|
| 1º | Agendamento de Consultas | Servidor Público | Projetos e obras de infraestrutura urbana |
| 2º | Agendamento de Exames | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília |
| 3º | Agendamento de Cirurgias | Atendimento em unidade de saúde pública | Criação de linha de ônibus |
| 4º | Concurso público no DF | Atendimento p/doação de sangue | Placas de sinalização de identificação de animais |
| 5º | Programas habitacionais | Atendimento médico | Atendimento em unidade de saúde pública |

INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

Com relação às instituições, considerando o 1º trimestre de 2018, apresentamos as 10 mais demandadas, que compreendem juntas 77% das manifestações registradas no serviço de Ouvidoria .





COMPARATIVO 1º TRIMESTRE DE 2017

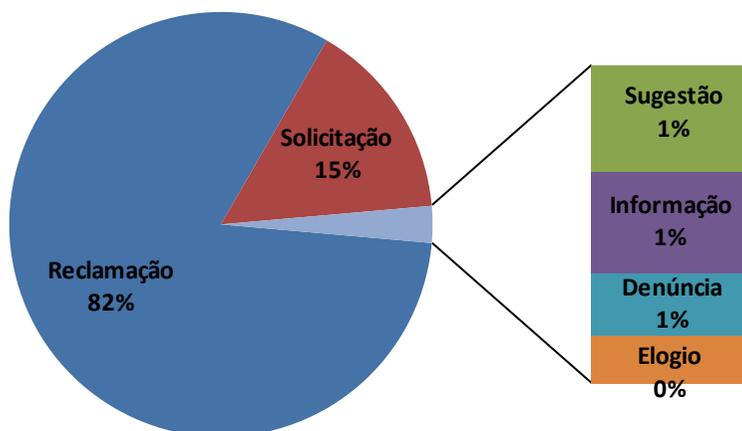
| | 1º Trimestre 2017 | | 1º Trimestre 2018 | |
|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|
| 1º | DFTRANS | 17% | DFTRANS | 19% |
| 2º | SAÚDE | 17% | SAÚDE | 15% |
| 3º | AGEFIS | 12% | AGEFIS | 10% |
| 4º | NOVACAP | 6% | NOVACAP | 8% |
| 5º | DETRAN | 6% | SEMOB | 5% |
| 6º | SEMOB | 4% | DETRAN | 5% |
| 7º | EDUCAÇÃO | 4% | SEDESTMIDH | 4% |
| 8º | CEB | 4% | EDUCAÇÃO | 3% |
| 9º | SEDESTMIDH | 3% | SEFAZ | 2% |
| 10º | IBRAM | 3% | CENTRAL 162 | 2% |

DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal

| Tipologia | Total |
|--------------|--------------|
| Reclamação | 7506 |
| Solicitação | 1398 |
| Sugestão | 86 |
| Informação | 82 |
| Denúncia | 50 |
| Elogio | 38 |
| TOTAL | 9.160 |

Responsável pela gestão do sistema de bilhetagem automática do Governo do Distrito Federal, o DFTRANS foi o órgão mais demandado no Poder Executivo do Governo do Distrito Federal, tendo recebido 19% das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria. Dentre as demandas registradas, 82% correspondem a Reclamações e 15% a Solicitações de serviço, conforme gráfico abaixo:



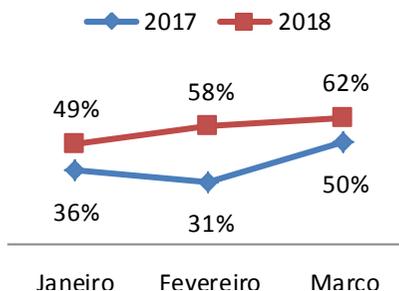
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

Dentre os assuntos mais demandados, merece destaque o Cartão Passe Livre Estudantil, que comporta 66% das manifestações do órgão e 13% do total de manifestações registradas no trimestre (48.578). Apresentamos abaixo os três assuntos mais recorrentes, que juntos correspondem a 80% das manifestações do DFTRANS:

| Tipologia | Assunto | Total de Registros | % do Total |
|-------------|---|--------------------|------------|
| Reclamação | Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA | 6.089 | 66% |
| Solicitação | Solicitação de Extrato de Cartão - DFTRANS | 992 | 11% |
| Reclamação | Cartão Vale-Transporte - SBA | 239 | 3% |

Resolutividade—a capacidade do órgãos de atender às demandas do Cidadão

Considerando a perspectiva do cidadão, percebemos uma efetiva melhora no desempenho do DFTRANS. Em 2017, a Resolutividade do 1º trimestre foi de 39% e em 2018 de 56%.



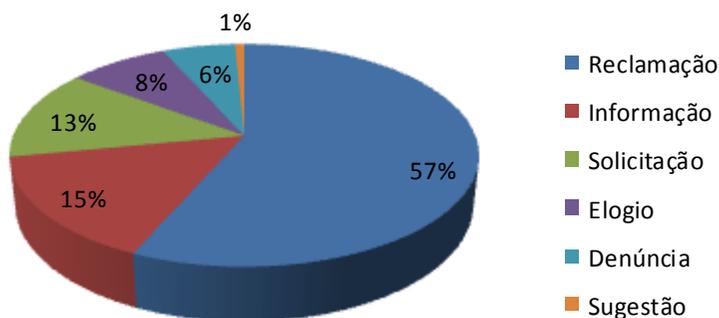
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

SES—Secretaria de Estado de Saúde

| Tipologia | Total |
|--------------|--------------|
| Reclamação | 4.278 |
| Informação | 1.162 |
| Solicitação | 994 |
| Elogio | 619 |
| Denúncia | 449 |
| Sugestão | 57 |
| TOTAL | 7.559 |

A Secretaria de Saúde foi, neste trimestre, o segundo órgão mais demandado da rede, responsável por 15,56% das manifestações de ouvidoria, apresentando uma leve redução proporcional em relação ao mesmo período em 2017, quando correspondeu a 17% das demandas de Ouvidoria.

Com 17 pontos de atendimento presenciais é a órgão que mais oferece canais de atendimento e ainda assim é o que mais recebeu elogios.



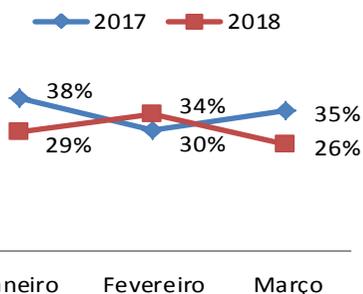
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

Dada a natureza da Secretaria, as demandas são bastante difusas, não havendo concentrações relevantes em determinados assuntos. Chamam a atenção a demanda por informações de agendamento de consultas e os elogios aos servidores, que contemplam 4% do total de manifestações da Secretaria, mas 48% dos elogios registrados no órgão.

| Tipologia | Assunto | Total de Registros | % do Total |
|------------|---|--------------------|------------|
| Reclamação | Atendimento em unidade de saúde pública | 934 | 12% |
| Informação | Agendamento de Consultas | 410 | 5% |
| Reclamação | Agendamento de Consultas | 500 | 7% |
| Informação | Agendamento de Exames | 336 | 4% |
| Elogio | Servidor Público | 299 | 4% |

Resolutividade—a capacidade do órgãos de atender às demandas do Cidadão

Considerando a perspectiva do cidadão, percebemos uma pequena queda no desempenho da Secretaria. Em 2017, a Resolutividade do 1º trimestre foi de 34% e em 2018 de 30%.

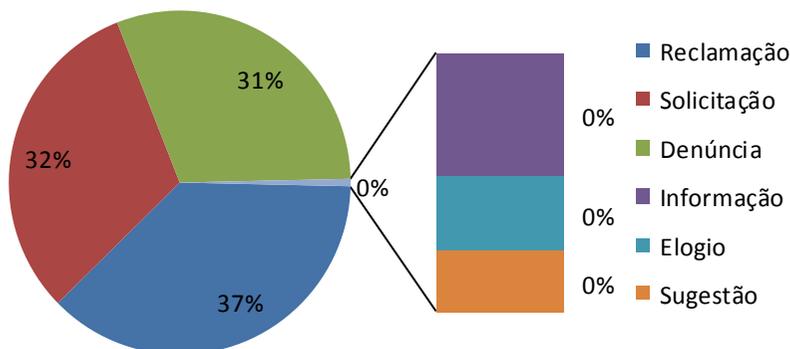


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito

| Tipologia | Total |
|--------------|--------------|
| Reclamação | 1.822 |
| Solicitação | 1.533 |
| Denúncia | 1.496 |
| Informação | 16 |
| Elogio | 10 |
| Sugestão | 8 |
| TOTAL | 4.885 |

Responsável por 10% das manifestações de Ouvidoria, a Agefis apresenta um quadro diferenciado de suas manifestações, balanceado entre Reclamações, Denúncias e Solicitações. Esta característica deve-se ao caráter de fiscalização do órgão em diversos temas relacionados principalmente à ocupação do território.



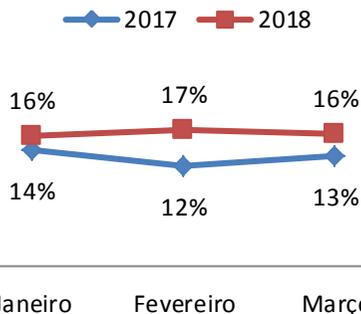
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

Apresentamos abaixo os cinco assuntos mais demandados:

| Tipologia | Assunto | Total de Registros | % do Total |
|-------------|--------------------------------------|--------------------|------------|
| Denúncia | Construção irregular em área pública | 286 | 6% |
| Denúncia | Perturbação do sossego | 223 | 5% |
| Solicitação | Fiscalização de obra privada | 162 | 3% |
| Solicitação | Invasão de Área Pública | 159 | 3% |
| Reclamação | Invasão em área pública | 127 | 3% |

Resolutividade—a capacidade do órgãos de atender às demandas do Cidadão

Considerando a perspectiva do cidadão, percebemos uma melhora no desempenho da Agência. Em 2017, a Resolutividade do 1º trimestre foi de 13% e em 2018 de 16%. Ressaltamos que, por tratar-se de um órgão de fiscalização, muitas das demandas dependem de uma ação sigilosa do estado, o que dificulta a percepção do cidadão da atuação do órgão.

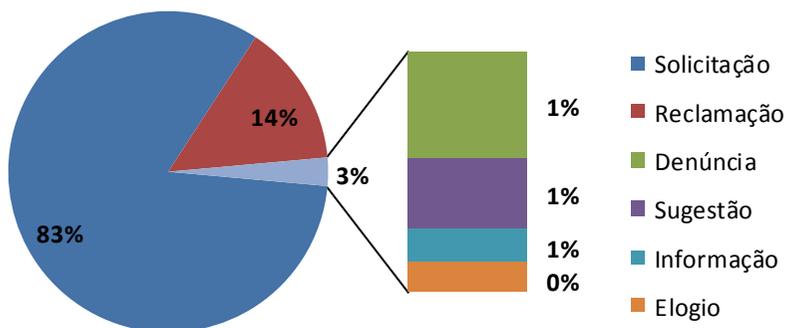


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova

| Tipologia | Total |
|--------------|--------------|
| Solicitação | 3.335 |
| Reclamação | 579 |
| Denúncia | 51 |
| Sugestão | 33 |
| Informação | 17 |
| Elogio | 14 |
| TOTAL | 4.029 |

A Novacap, responsável pela manutenção das cidades, responde por 8% 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 38%), limpeza de boca de lobo (7%) e manutenção de vias públicas – tapa buraco (9%). Juntos, esses três temas correspondem à 54% das manifestação da empresa, para o trimestre.



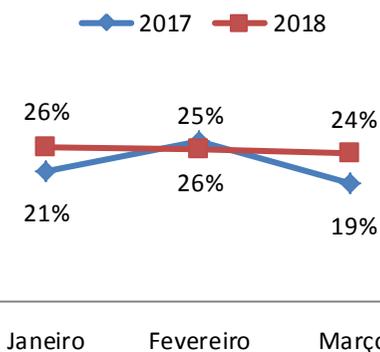
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

Aqui observamos uma concentração de demandas de ouvidoria nas ações de zeladoria das cidades. Os cinco assuntos mais demandados representam 67% das demandas do órgão, conforme quadro abaixo:

| Tipologia | Assunto | Total de Registros | % do Total |
|-------------|---|--------------------|------------|
| Solicitação | Poda de Árvore | 1.178 | 29% |
| Solicitação | Roçagem de mato/capim | 491 | 12% |
| Solicitação | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | 366 | 9% |
| Solicitação | Corte total da árvore - erradicação | 364 | 9% |
| Solicitação | Boca de lobo e bueiro | 281 | 7% |

Resolutividade—a capacidade do órgãos de atender às demandas do Cidadão

Considerando a perspectiva do cidadão, percebemos uma efetiva melhora no desempenho da Novacap. Em 2017, a Resolutividade do 1º trimestre foi de 22% e em 2018 de 25%.

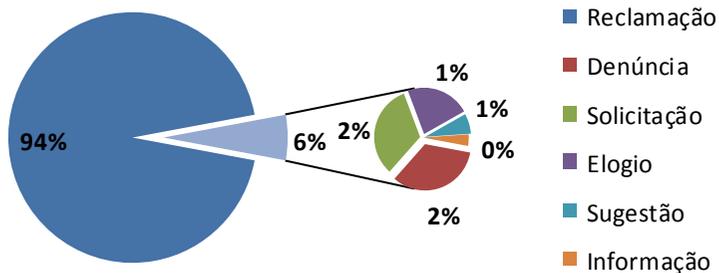


DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

SEMDB—Secretaria de Mobilidade

| Tipologia | Total |
|--------------|--------------|
| Reclamação | 3.210 |
| Denúncia | 67 |
| Solicitação | 65 |
| Elogio | 45 |
| Sugestão | 14 |
| Informação | 8 |
| TOTAL | 3.409 |

Órgão gestor do Sistema de Transporte Público de Brasília, a Secretaria de Mobilidade tem uma grande concentração de Reclamações, sobretudo acerca da prestação do serviço de transporte público operado em regime de concessão, por empresas particulares.



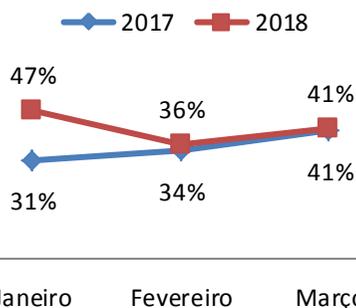
DETALHAMENTO POR INSTITUIÇÃO

Apresentando os cinco assuntos mais demandados pelo cidadão, percebe-se uma grande concentração de demandas, que correspondem a 81% do total de demandas do órgão, conforme tabela abaixo:

| Tipologia | Assunto | Total de Registros | % do Total |
|------------|---|--------------------|------------|
| Reclamação | Descumprimento de tabela horária dos ônibus | 1144 | 34% |
| Reclamação | Conduta do motorista de ônibus | 966 | 28% |
| Reclamação | Integração tarifária | 469 | 14% |
| Reclamação | Superlotação em ônibus | 99 | 3% |
| Reclamação | Conduta do cobrador de ônibus | 99 | 3% |

Resolutividade—a capacidade do órgãos de atender às demandas do Cidadão

Considerando a perspectiva do cidadão, percebemos uma efetiva melhora no desempenho da SEMOB. Em 2017, a Resolutividade do 1º trimestre foi de 36% e em 2018 de 41%.





www.ouvidoria.df.gov.br



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA