

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

2022

OUVIDORIA-GERAL
REDE SIGO-DF



Ouvidoria em Números



www.painel.ouv.df.gov.br

3X

Elogios superam
as denúncias

97.291

MANIFESTAÇÕES

92%

respondidas no prazo

71,3%

reclamações

69% recomendam a Ouvidoria

Comparação com o 1º trimestre de 2021

O total de manifestações
aumentou 4,4%.

O total de **elogios** (3.298) foi **15%** maior que o 1º trimestre de 2021. Servidor público e atendimentos de área da saúde representam, juntos, **66%** dos elogios registrados.

Nas **reclamações** observou-se crescimento de **8,2%**. O assunto "*Vagas no CRAS*" corresponde a **19%** das reclamações.

Nas **solicitações**, o crescimento foi de **14%**, onde Tapa-buraco, Poda de Árvore e Iluminação Pública representam, juntos, **29%** dos registros.

O total de **denúncias** caiu em **68%** de 3.149 para 1.015, representando apenas **1%** do total de registros.

A **internet** é a forma mais utilizada pelo cidadão para falar com as ouvidorias do GDF.

O aumento das **reclamações** (66% em 2021 para 71% em 2022) mostra insatisfação da população com os serviços públicos e acaba interferindo na avaliação do atendimento de ouvidoria, que apresentou quedas na recomendação e na satisfação, em -4,17% e -3,17%, respectivamente.

Assuntos mais demandados



PAINEL
Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

www.painel.ouv.df.gov.br

14,10%

CRAS - VAGAS ATENDIMENTO

Representando 19% do total de reclamações e 96,50% do número de demandas apresentadas à Secretaria de Desenvolvimento Social. Mostra que a forma que o serviço é oferecido pode ser repensada para melhor atender à população.

4,90%

CARTÃO MATERIAL ESCOLAR - CME

Com 4.771 registros e "pico" de registros em fevereiro, com 2.512 demandas. Tema apresenta a necessidade das pessoas em relação aos benefícios sociais e indica que precisa de melhorias na prestação do serviço.

3,39%

TAPA BURACO

O 3º assunto mais demandado tem, em média, 1.100 registros por mês. Novacap e Administrações Regionais precisam apresentar uma solução para melhorar a pavimentação das vias.

2,92%

SERVIDOR PÚBLICO

Os elogios a servidores públicos representaram 40,40% das manifestações recebidas sobre esse assunto, indicativo de aumento da satisfação do cidadão com o atendimento prestado.

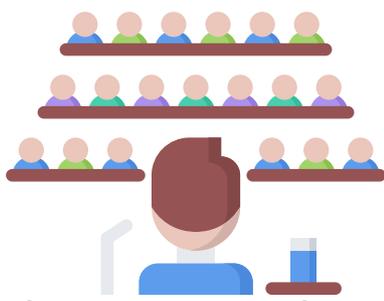
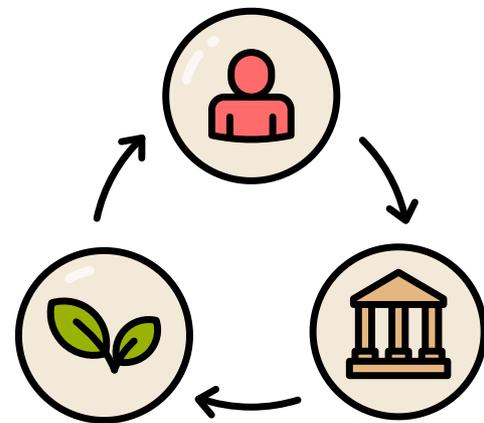
2,55%

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

As solicitações de Iluminação Pública cresceram 35%, quando comparadas ao 1º trimestre de 2021. Com 2.484 registros, as solicitações representam 57,5% das demandas.

Projeto ESG

Inclusão e Acessibilidade das Ouvidorias do GDF



Dia do Ouvidor Evento por mais acessibilidade marcou as comemorações 18/03/22



Inclusão e acessibilidade são os pilares para 2022. Diversas ações estão previstas, focadas na mudança de atitude. Começamos a mudança quando percebemos nossas fragilidades e aceitamos melhorar.

Parceria - assinatura durante o evento CGDF e Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência

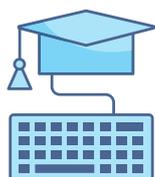


Vivência - durante o evento foi realizada dinâmica com os participantes, que foram convidados a experimentar a vivência de pessoas com deficiência e depois compartilharam suas sensações. Ter a oportunidade de nos colocar no lugar do outro nos ajudar a pensar em soluções melhores.

Atitude - Todos os palestrantes fizeram suas audiodescrições, detalhando sua aparência física para serem identificados pelos cegos. Também teve tradução em libras durante todo o evento.

Outras Realizações

Ouvidoria-Geral do DF



Formação Continuada

**Plano de Formação
Continuada - Ciclo
2022**

Cursos realizados

- Gestão de Riscos e Integridade
- Qualidade da Resposta em Ouvidoria
- Ambientação

76

**Servidores
capacitados**



Audiências Públicas

Utilização do Canal 162 e do sistema informatizado Ouv-DF para prestar contas à sociedade e captar sugestões sobre o pagamento dos benefícios previdenciários atuais e futuros dos segurados e dependentes do IPREV-DF.



Gestão do Atendimento

Central 162

Implementação de melhorias no atendimento telefônico para adequação à Lei Geral de Proteção de dados (LGPD).

Projetos em andamento

Ouvidoria-Geral



Tecnologia

Nova plataforma

Desenho de nova plataforma para melhorar a experiência do usuário. Contará com inteligência artificial e mais facilidade no registro e acompanhamento das manifestações.

Pessoas

Ouvidoria Interna

Foi desenhada uma pesquisa para entender como os servidores da Controladoria-Geral do DF percebem o papel da Ouvidoria-Geral. Afinal também somos Ouvidoria interna, para os servidores públicos, inclusive do próprio órgão em que atuamos.

Processo

Manual de Gestão

Estamos desenhando um novo Manual para auxiliar no trabalho das Ouvidorias do GDF. A entrega será feita no final do ano, porque agora a prioridade é a nova plataforma.

Parcerias



Acreditamos que o relacionamento com outros órgãos e com outras redes nos fortalece e nos ajuda a melhorar.

Comissão Distrital para ODS

Está previsto no Plano de Ação 2022 relacionarmos alguns assuntos demandados por meio da Ouvidoria com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Foram apresentadas à Comissão possibilidades de correlação entre as demandas de ouvidoria e os ODS.

Essa é uma forma de apresentar o que as Ouvidorias do GDF têm feito para garantia dos Direitos Humanos.

Câmara de Conciliação

Parceria das Ouvidorias com a Secretaria de Governo do DF para atuar na gestão dos conflitos que envolvam convivência urbana, com foco na temática: "poluição sonora".

Palestras em outros Estados

Palestra da Ouvidora-Geral no Seminário "A Ouvidoria como ferramenta de governança", organizado pela Ouvidoria-Geral de Campo Grande.

Rede Nacional de Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral do DF atua no grupo de trabalho: "Lei Geral de Proteção de Dados nas Ouvidorias" e participou do projeto piloto para aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Governança de Serviços

Missão das Ouvidorias com foco na melhoria nos serviços públicos.

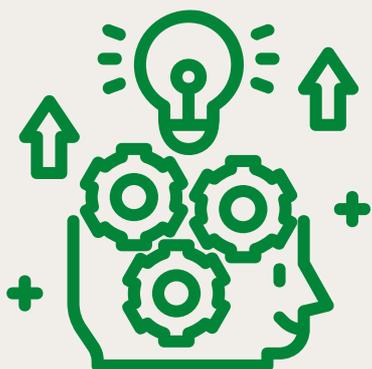


Cidadão como ator principal



- **Programa Administração Regional Digital 24 Horas** - fortalecimento das Ouvidorias como canal de relacionamento para receber solicitações de serviços de zeladoria (tapa buraco, combate ao foco de dengue, praças e jardins, entre outros).
- **1º trimestre/2022** - Treinamento e orientação às equipes das Administrações Regionais - **144 servidores capacitados**.

Capacitação das Ouvidorias para atuar como Governança de Serviços



Envolvimento da alta gestão na análise das informações de Ouvidoria



Equipe

Ouvidoria-Geral



Paulo Wanderson Moreira Martins
Controlador-Geral

Breno Rocha Pires e Albuquerque
Controlador-Geral Adjunto

Cecília Souza da Fonseca
Ouvidora-Geral do DF

Alyson Cavalcante Gonçalves
Assessor Especial

Mohara de Melo Guimarães
Assessora

Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra
Kassia Núbia Rodrigues Mateus

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador de Articulação de Ouvidorias

Williana Jorge Oliveira
Assessora

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

Coordenação de Planejamento

Maria Fernanda Cortes de Oliveira
Coordenadora de Planejamento

Servidoras

Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentin
Ligia Costa Coelho

Ana Cristina da Conceição Leão
Diretoria de Informações de Ouvidoria

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Projetos de Mobilização Social

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Coordenador de Atendimento ao Cidadão

Ana Maria Moreira da Silva

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Litcya Coelho Alves
Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

Estagiárias

Amanda Martins Costa Mello
Ana Beatriz Travassos Sousa
Samara de Lira Lima