

RELATÓRIO

2º 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 2º TRIMESTRE DE 2021. NESTE RELATÓRIO CONSTAM INFORMAÇÕES SINTÉTICAS E COMPARATIVAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM TODA REDE DE OUVIDORIAS (SIGO-DF), NO PERÍODO DE ABRIL A JUNHO DE 2021.

A PRIMEIRA PARTE CONCENTRA DADOS QUANTITATIVOS GERAIS DO TRIMESTRE EM COMPARAÇÃO COM PERÍODOS ANTERIORES. A SEGUNDA PARTE INCORPORA ELEMENTOS QUALITATIVOS, OBTIDOS A PARTIR DA AVALIAÇÃO CIDADÃ, EFETUADA DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA.

EM SEGUIDA SÃO APRESENTADOS OS DADOS DE MONITORAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E ASSUNTOS ESPECÍFICOS, COMO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD. FINALIZANDO, APRESENTAMOS AS REALIZAÇÕES DO TRIMESTRE, ALÉM DAS RECOMENDAÇÕES E AVANÇOS ALCANÇADOS NO PERÍODO.

AS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA INDICAM DEMANDAS DA SOCIEDADE, QUE SUBSIDIAM A AÇÃO PÚBLICA. CADA CIDADÃO, EM SUA INDIVIDUALIDADE, CONTRIBUI PARA QUE SUAS DEMANDAS, ANALISADAS DE FORMA AGREGADA, SE CONSTITUAM EM INFORMAÇÃO RELEVANTE PARA A TOMADA DE DECISÃO.

ASSIM, MONITORAR O VOLUME DE DEMANDAS E OS PRINCIPAIS ASSUNTOS PODE FORNECER IMPORTANTES SUBSÍDIOS À ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE RISCOS NO GOVERNO.



Nossos números Rede SIGO-DF

Parte 1 – ANÁLISE QUANTITATIVA

COMPREENDE INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS GERAIS DO 2º TRIMESTRE, EM COMPARAÇÃO COM PERÍODOS ANTERIORES.

OS DADOS AQUI APRESENTADOS ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS PARA CONSULTA E PARAMETRIZAÇÃO NO PAINEL DA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, NO ENDEREÇO WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BR

OS DADOS QUANTITATIVOS SÃO **ESTÁTICOS**, OU SEJA, NÃO SE ALTERAM AO LONGO DO TEMPO. SÃO ESSENCIALMENTE RELACIONADOS À QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, COLOCADAS SOBRE DIVERSOS ASPECTOS, TAIS COMO:

VOLUME TOTAL POR TRIMESTRE,
MÉDIAS MENSAL E DIÁRIA
TIPOLOGIA (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, ETC...)
CANAL DE ATENDIMENTO (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIAL)

NESTE SENTIDO, A ANÁLISE DA PRIMEIRA PARTE RESTRINGE-SE A MONITORAR O VOLUME DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM COMPARAÇÃO COM PERÍODOS ANTERIORES.



Nossos números Rede SIGO-DF

O 2º TRIMESTRE



65%
SATISFEITOS COM A
OUVIDORIA



**PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA
10.1 DIAS**



71%
RECOMENDAM A
OUVIDORIA



74.126
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS
NO TRIMESTRE

ABRIL

24.104

16.097 reclamações
4.991 solicitações
960 elogios
923 informações
607 sugestões
526 denúncias

MAIO

25.964

17.092 reclamações
5.461 solicitações
1.313 elogios
1.090 informações
428 sugestões
580 denúncias

JUNHO

24.058

16.094 reclamações
5.030 solicitações
993 elogios
1.053 informações
454 sugestões
434 denúncias



Nossos números Rede SIGO-DF

O 1º SEMESTRE



63%
SATISFEITOS COM A
OUVIDORIA



**PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA
10.5 DIAS**



72%
RECOMENDAM A
OUVIDORIA



153.508
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

PARCERIA COM O CIDADÃO



A Ouvidoria é uma das “vozes” do cidadão no Governo, trazendo, de forma direta, as demandas do dia a dia. Atuando como 2ª instância, recebe principalmente reclamações (**101.597**) e solicitações de serviços (**32.967**) e de informações (**5.644**). Este conjunto de demandas, combinado com as **2.538** sugestões, nos aponta onde podemos melhorar. É também espaço para reconhecimento dos pontos positivos da atuação pública, com os elogios (**6.073**) registrados.



Classificação das manifestações

74.126 MANIFESTAÇÕES

49.283
Reclamações

66,5%

Reclamações e Solicitações representaram, juntas, 87% das demandas do trimestre, mantendo a tendência dos trimestres anteriores.

15.482
Solicitações

20,9%

Os Elogios (4%) superam em 100% as Denúncias (2%).

3.266 Elogios

4,4%

3.066
Informações

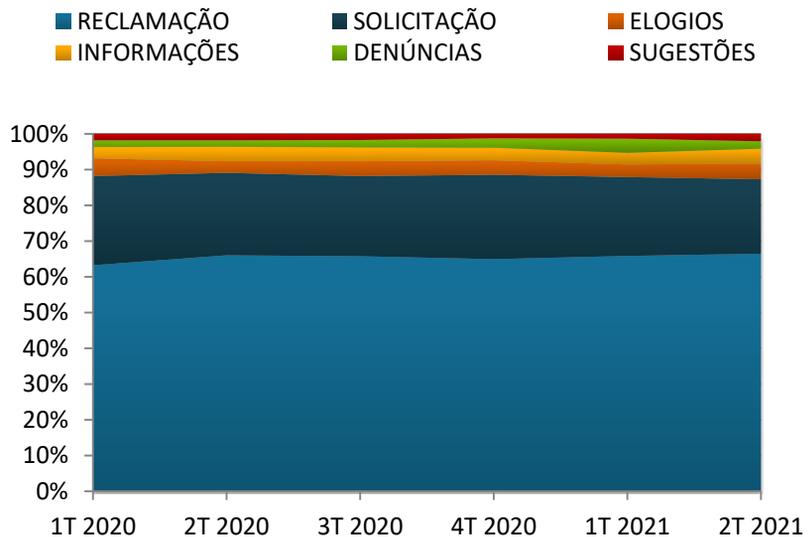
4,1%

1.540 Denúncias

2,1%

1.489 Sugestões

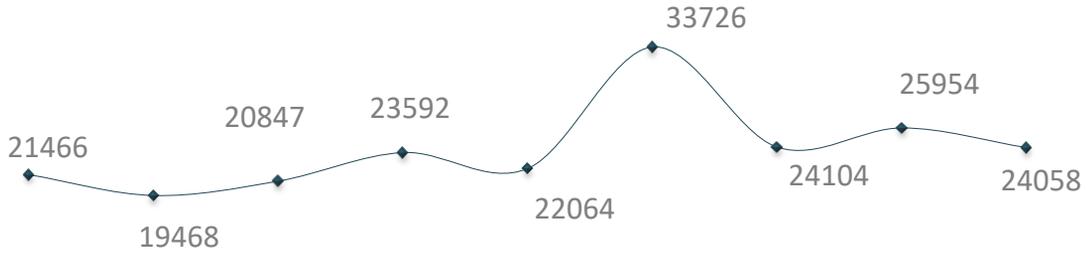
2%



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



TRIMESTRES ANTERIORES



61.781

79.382

74.114

OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
	2020			2021			2021	

EXERCÍCIOS ANTERIORES



58.490

63.340

74.116

ABR	MAI	JUN	ABR	MAI	JUN	ABR	MAI	JUN
	2019			2020			2021	

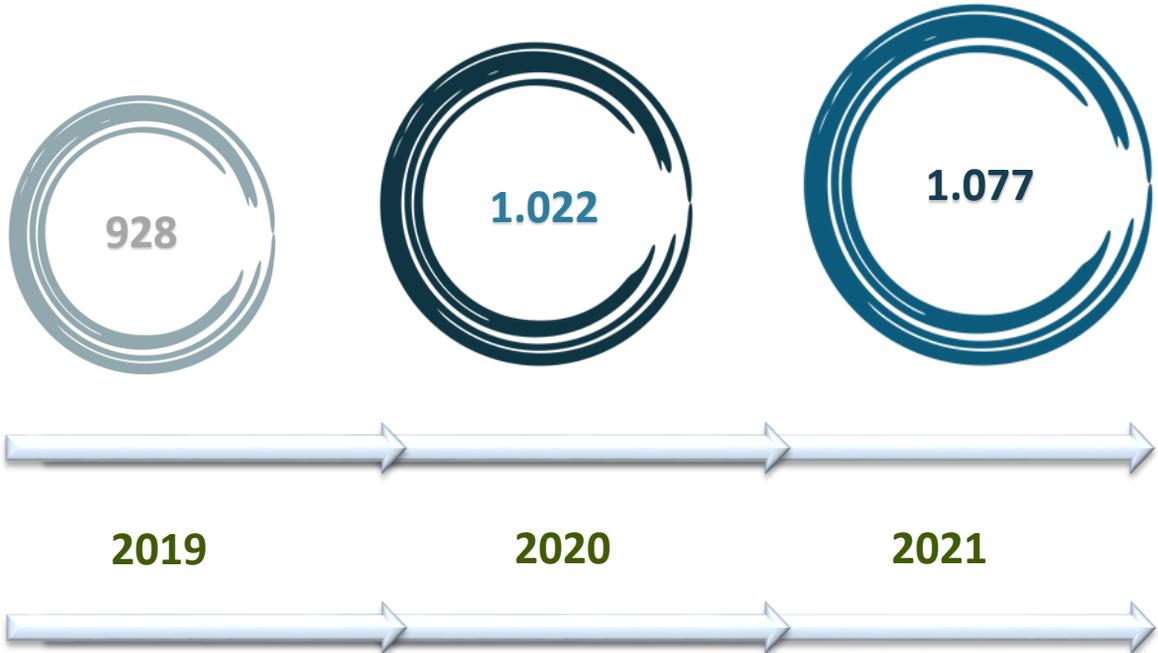
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Médias Diária e Mensal

(comparativo com exercícios anteriores)

Média Diária

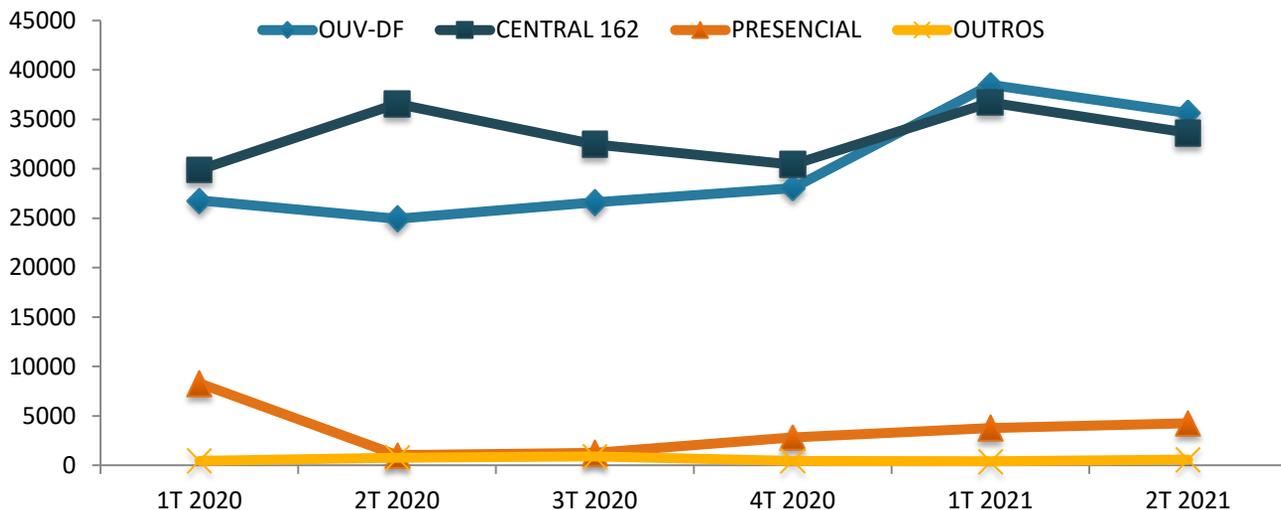


Média Mensal

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



MUDANÇA DE COMPORTAMENTO – COVID-19



✓ Retomada gradual, a partir do 4TRI 2020, dos atendimentos presenciais. No 2TRI 2021 foram contabilizadas 4269 entradas, cerca de 50% do registrado no 1TRI 2020 (8.294).

✓ Migração do atendimento presencial para a Central 162, no início da pandemia, quando os atendimentos presenciais em geral foram suspensos (2TRI 2020);

✓ Crescimento do registro direto do usuário (Ouv-DF), acompanhado pela queda gradual da utilização Central 162 (3 e 4TRI 2020)

✓ Equivalência dos canais Central 162 e Sistema Ouv-DF a partir do 4TRI 2020;

2º TRIMESTRE 2021

SISTEMA OUV-DF
35.627

CENTRAL 162
33.636

PRESENCIAL
4.269

OUTROS
594

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



NO 2º TRIMESTRE OBSERVAMOS O CRESCIMENTO DE REGISTROS, COMPORTAMENTO OBSERVADO EM PERÍODOS ANTERIORES. A TENDÊNCIA, DESDE O LANÇAMENTO DO OUV-DF, TEM SIDO DE CRESCIMENTO E FOI INCREMENTADA PELA PANDEMIA SARS – COVID – 19, TANTO PELA INTERRUPTÃO DE DIVERSOS ATENDIMENTOS PRESENCIAIS, COMO PELA INSATISFAÇÃO EM VIRTUDE DAS MUDANÇAS DE COMPORTAMENTO NECESSÁRIAS.

MAIO APRESENTOU VARIAÇÃO POSITIVA DE 7% COM RELAÇÃO AOS OUTROS MESES DO TRIMESTRE. TAL VARIAÇÃO PODE TER SIDO INFLUENCIADA PELO AVANÇO DA VACINAÇÃO E PELA OFERTA BENEFÍCIOS SOCIAIS, CONSIDERANDO O AUMENTO DOS ASSUNTOS “VACINA COVID-19” E “CENTRO DE REFERÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS”, QUE JUNTOS REPRESENTAM 3.595 MANIFESTAÇÕES NO MÊS.

IMPORTANTE DESTACAR QUE OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS TEM RELAÇÃO COM A PANDEMIA, CONSIDERANDO TANTOS OS ASPECTOS DE SAÚDE COMO OS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. ESTE COMPORTAMENTO INDICA A NECESSIDADE DE UM OLHAR MAIS APROFUNDADO NESTES TEMAS. IMPORTANTE DESTACAR QUE OS PRINCIPAIS CAMPOS DEVEM SER AVALIADOS DE FORMA MAIS DETALHADA PELOS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS, SENDO A ABORDAGEM DESTE RELATÓRIO APENAS SUPERFICIAL.

Nossas Avaliações Rede SIGO-DF

Parte 2 – ANÁLISE QUALITATIVA

COMPREENDE A AVALIAÇÃO CIDADÃ. SÃO INFORMAÇÕES OBTIDAS A PARTIR DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA NO SISTEMA DE OUVIDORIA – OUV-DF, PELOS USUÁRIOS QUE UTILIZAM O CANAL DE ENTRADA INTERNET. OS DADOS AQUI APRESENTADOS ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS PARA CONSULTA E PARAMETRIZAÇÃO NO PAINEL DA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL, NO ENDEREÇO WWW.PAINEL.OUVIDORIA.DF.GOV.BR

OS DADOS QUALITATIVOS SÃO DINÂMICOS, OU SEJA, SE ALTERAM À MEDIDA QUE AS DEMANDAS SÃO AVALIADAS, REPRESENTANDO UMA “FOTOGRAFIA” DO MOMENTO, PODENDO SER ALTERADOS NO DECORRER DO ANO. ISSO DECORRE DA POSSIBILIDADE, A QUALQUER TEMPO, DAS MANIFESTAÇÕES SEREM AVALIADAS PELOS CIDADÃOS, INCLUSIVE COM REAVALIAÇÕES.

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO É OPCIONAL, SENDO DISPONIBILIZADA APÓS O CONHECIMENTO DA RESPOSTA DEFINITIVA OU DA COMPLEMENTAÇÃO DA RESPOSTA (MUITAS DEMANDAS SÃO ATENDIDAS APÓS O PRAZO DE 20 DIAS, CONSIDERANDO SUA COMPLEXIDADE E A CAPACIDADE DE AÇÃO DOS ÓRGÃOS).

A AVALIAÇÃO CIDADÃ CONSIDERA DOIS PARÂMETROS. O PRIMEIRO, COMPOSTO POR 4 INDICADORES COMBINADOS, OBJETIVA AVALIAR A QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA. SÃO OS INDICADORES DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA, ATENDIMENTO, RESPOSTA E RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA.

A RESOLUTIVIDADE, POR SUA VEZ, REMETE À CAPACIDADE DE ENTREGA/ATENDIMENTO DOS ÓRGÃOS, SENDO UM INDICADOR DE GESTÃO. DADA SUA CARACTERÍSTICA, SÓ É APLICÁVEL À RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES E DENÚNCIAS, REPRESENTANDO CERCA DE 90% DAS MANIFESTAÇÕES.



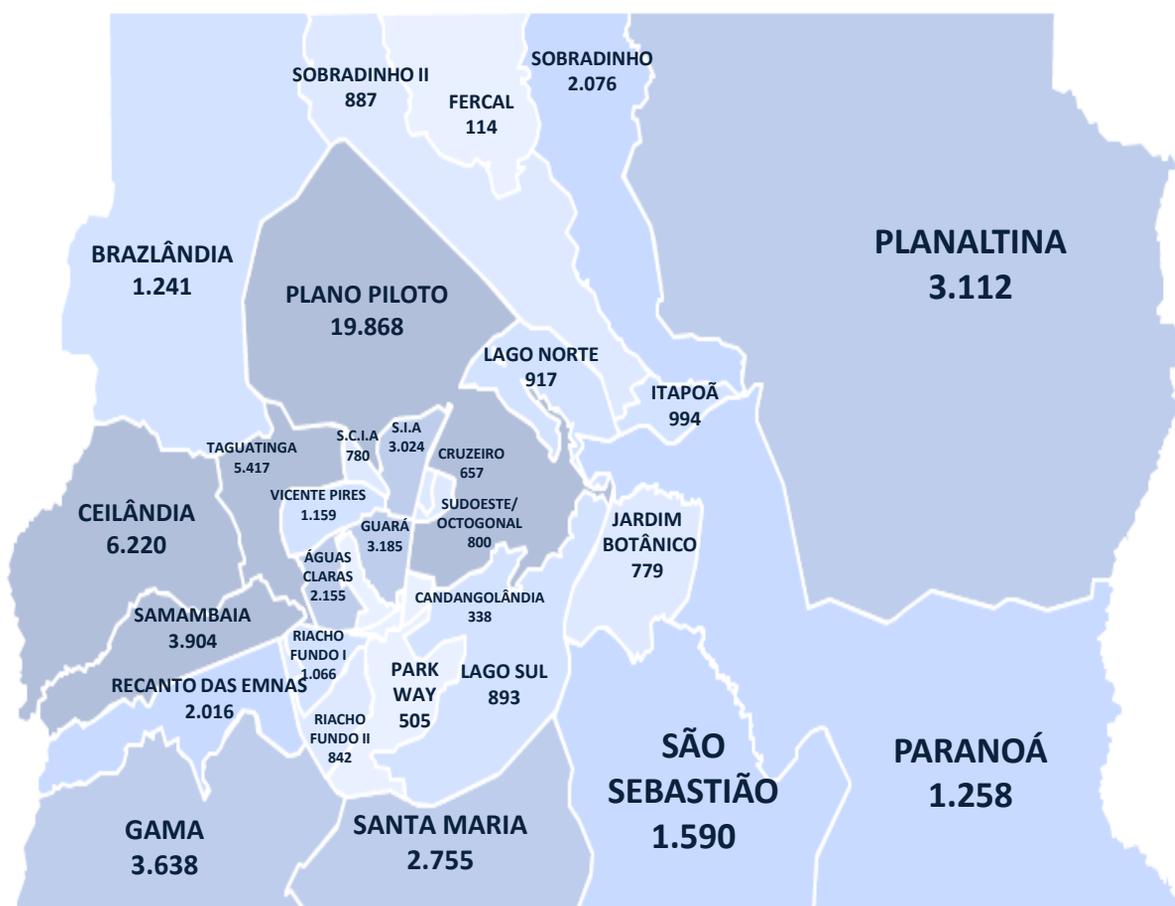
Nossas Avaliações Rede SIGO-DF

FLUXO DA AVALIAÇÃO



Abaixo as manifestações distribuídas por Região Administrativa, a partir do local do fato informado pelo cidadão no momento do registro.

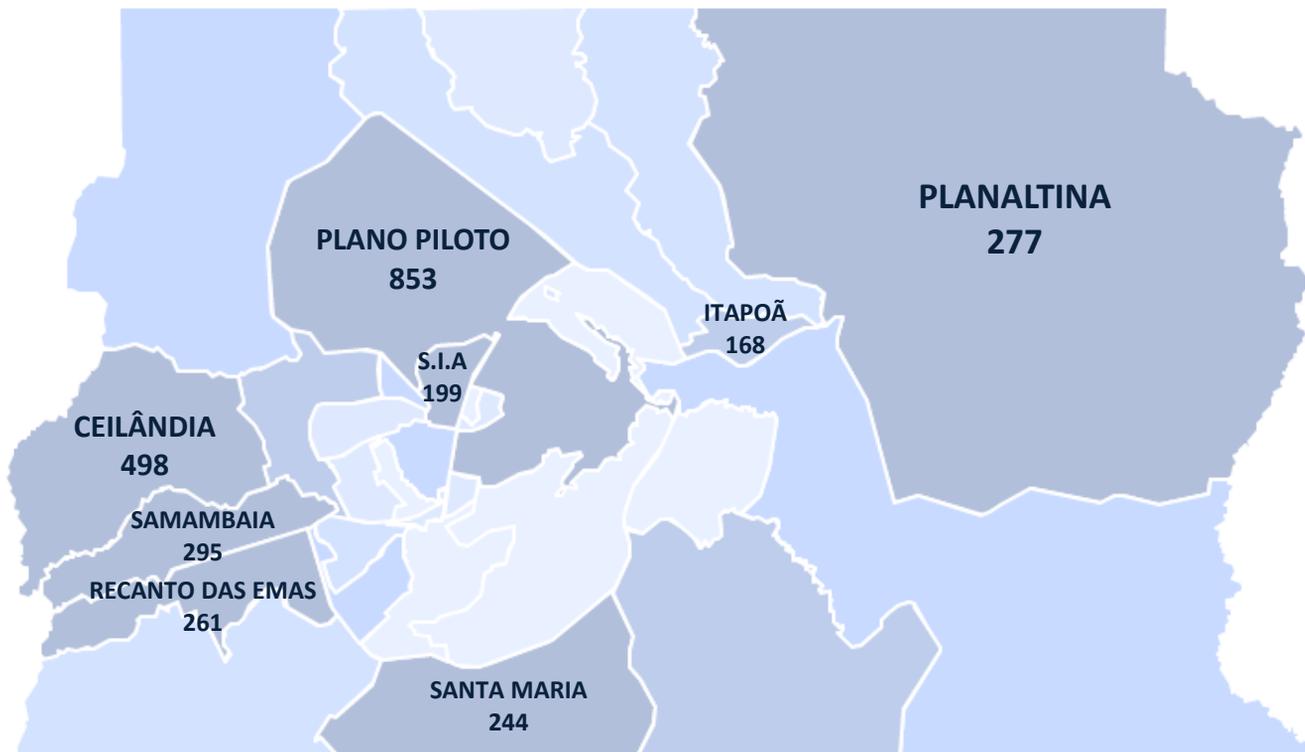
A Região Administrativa do Plano Piloto apresenta o maior número por concentrar a maioria dos órgãos do Governo do Distrito Federal.



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Total de Manifestações: 4.359



Tipologias

Reclamação – 4.112
Solicitação – 184
Informação – 61
Elogio – 1
Denúncia – 1

Avaliação Serviço

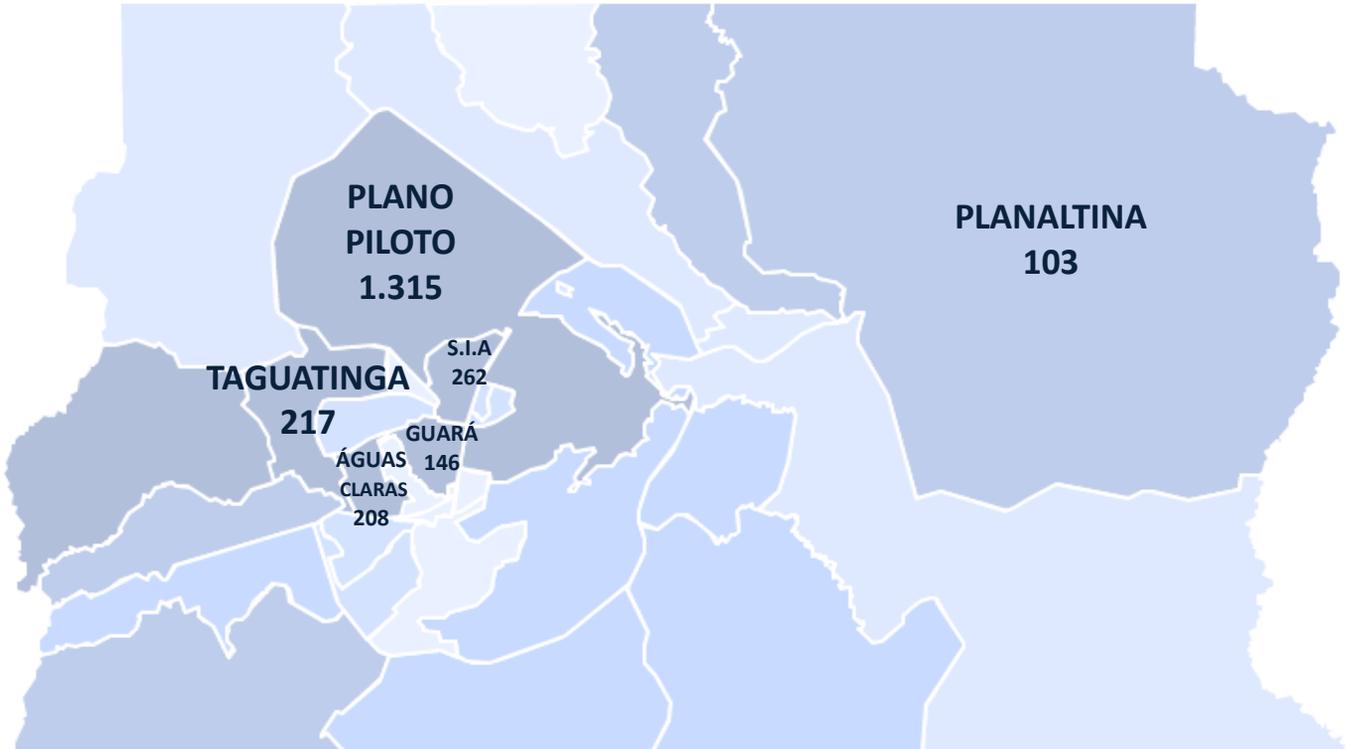
Avaliadas
959 (22%)
Resolvidas
25%

Avaliação Ouvidoria

Recomendação
76%
Satisfação
53%

Vacina Covid - 19

Total de Manifestações: 3.702



Tipologias

Reclamação – 2.175
Solicitação – 1.130
Informação – 319
Sugestão – 61
Elogio – 17

Avaliação Serviço

Avaliadas
1.051 (28%)
Resolvidas
48%

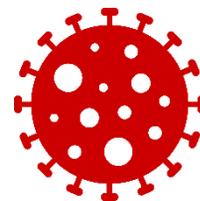
Avaliação Ouvidoria

Recomendação
73%
Satisfação
64%

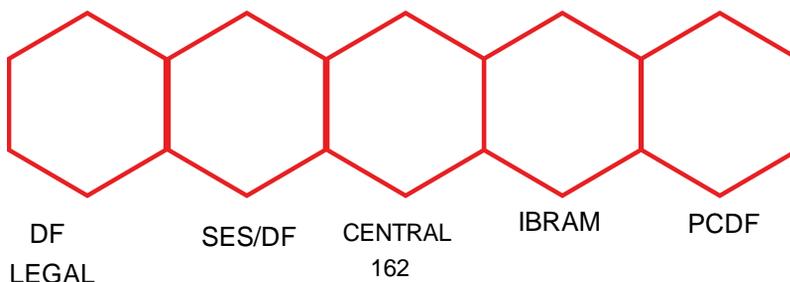
Covid - 19

Estatísticas 2021

Dados extraídos do Portal Covid-19 -
<http://www.coronavirus.df.gov.br/>, em 09/08/2021



5.568



Estabelecimentos e eventos
de qualquer natureza



SITUAÇÃO NO BRASIL

Casos confirmados de COVID-19 no Brasil chegaram a 20.165.672 infectados e 563.151 mortos.

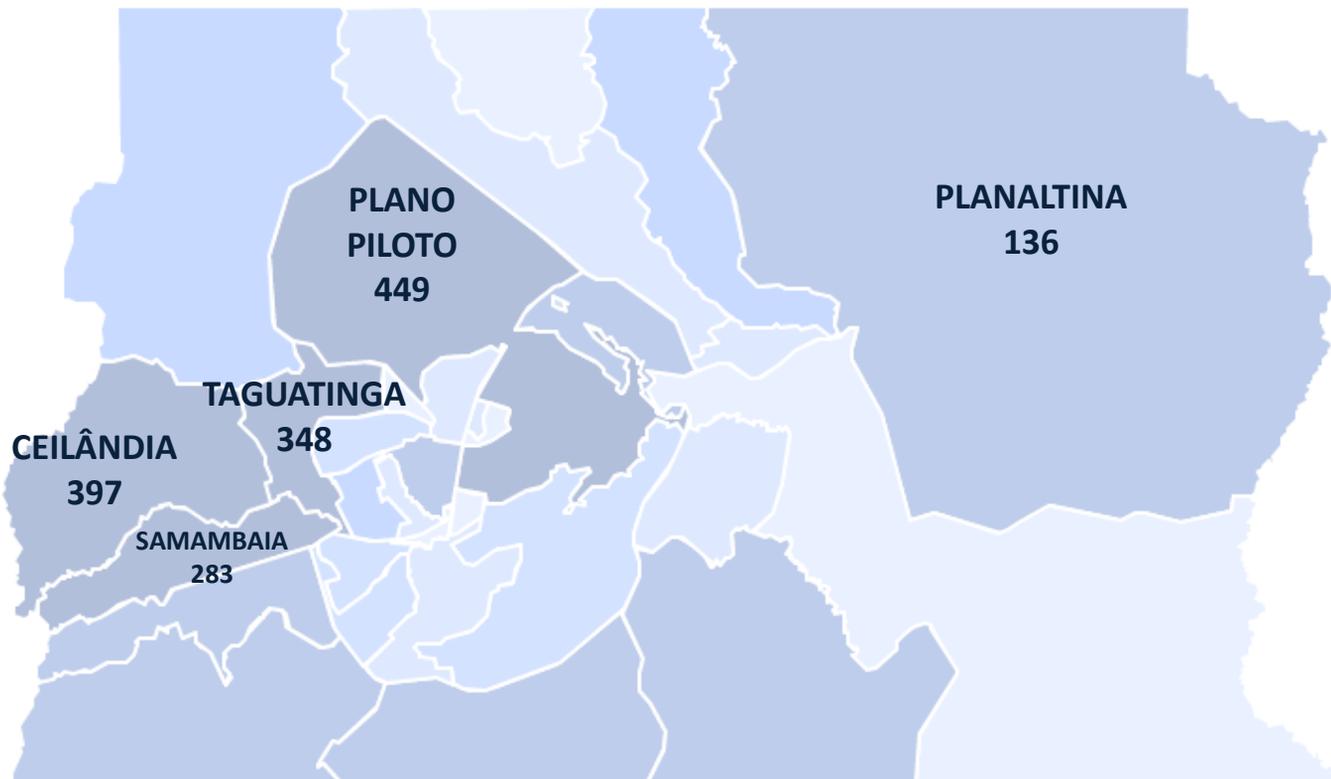
SITUAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal o total de doentes chegou a 455.088 e 9.723 mortes.



Funcionamento de Poste de Iluminação

Total de Manifestações: 3.590



Tipologias

Reclamação – 1.974
Solicitação – 1.605
Sugestão – 5
Elogio – 6

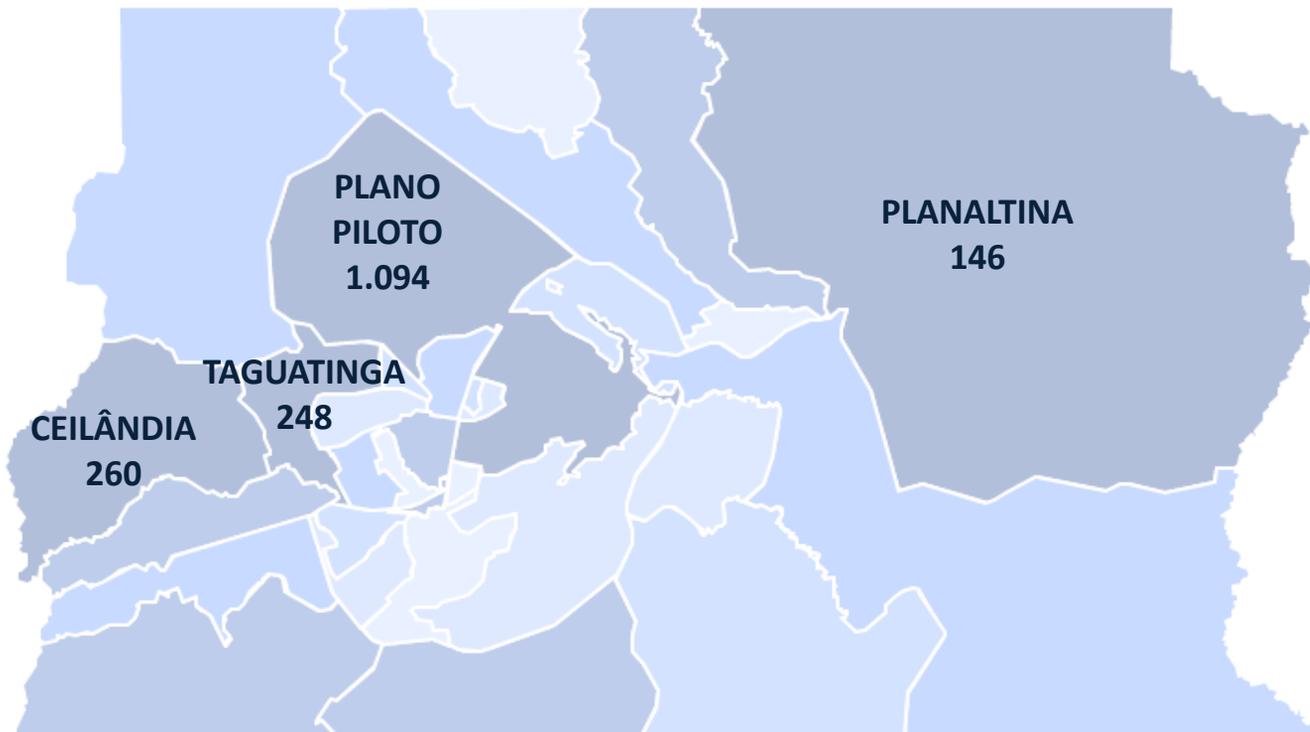
Avaliação Serviço

Avaliadas
1.150 (32%)
Resolvidas
53%

Avaliação Ouvidoria

Recomendação
78%
Satisfação
70%

Total de Manifestações: 2.989



Tipologias

Elogio – 1.373
Reclamação – 1.062
Denúncia – 473
Informação – 43
Solicitação – 36
Sugestão – 2

Avaliação Serviço

Avaliadas
340 (11%)
Resolvidas
40%

Avaliação Ouvidoria

Recomendação
85%
Satisfação
77%

Total de Manifestações: 2.797



Tipologias

Reclamação – 2.578
Solicitação – 182
Informação – 17
Elogio – 12
Denúncia – 7
Sugestão – 1

Avaliação Serviço

Avaliadas
623 (22%)
Resolvidas
30%

Avaliação Ouvidoria

Recomendação
76%
Satisfação
58%

Ranking – assuntos mais demandados



Reclamações

Cartão
Material
Escolar

4.112
demandas

1.136
avaliadas

20%
resolvidas

Centro de
Referência de
Assistência
Social

2.578
demandas

723
avaliadas

22%
resolvidas

Vacina COVID-
19

2.175
demandas

904
avaliadas

28%
resolvidas

Funcionamento
de Poste de
iluminação

1.974
demandas

799
avaliadas

30%
resolvidas

Integração
tarifária

1.699
demandas

533
avaliadas

19%
resolvidas



Solicitações

Funcionamento
de Poste de
iluminação

1.605
demandas

968
avaliadas

34%
resolvidas

Poda de árvore

1.416
demandas

437
avaliadas

12%
resolvidas

Vacina COVID-19

1130
demandas

647
avaliadas

32%
resolvidas

Tapa Buraco

1.118
demandas

842
avaliadas

22%
resolvidas

Coleta de
entulho disposto
irregularmente

753
demandas

517
avaliadas

42%
resolvidas

Pontos importantes de análise

AO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO, A PRIMEIRA ESCOLHA DO CIDADÃO É O TIPO DE MANIFESTAÇÃO (SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, ETC), PARA DEPOIS ESCOLHER EM QUAL “ASSUNTO” ELE PRETENDE SE MANIFESTAR. PRESUME-SE QUE A ESCOLHA POR “RECLAMAÇÃO” JÁ VEM ACOMPANHADA DE UMA PERCEPÇÃO DE NÃO ATENDIMENTO INICIAL – ASSUMINDO UM VALOR NEGATIVO.

AO AVALIAR OS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR TIPO (PARA RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES), 02 ASSUNTOS APARECEM EM AMBOS, COM AVALIAÇÕES DIFERENCIADAS: VACINA COVID-19 E FUNCIONAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO. PARA OS DOIS CASOS, A PERCEPÇÃO DE RESOLUÇÃO DE “RECLAMAÇÕES” É MENOR QUE O ATENDIMENTO DE “SOLICITAÇÕES”.

CONTUDO, É IMPORTANTE CONSIDERAR QUE A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO TEM RELAÇÃO COM A EXPECTATIVA (PRÉ-EXPERIÊNCIA) E COM PERCEPÇÃO (RESULTADO REAL)*. ASSIM, O “SENTIMENTO” DO CIDADÃO – PRESUMIDAMENTE NEGATIVO PARA RECLAMAÇÕES E NEUTRO PARA SOLICITAÇÕES – INFLUENCIA TAMBÉM A AVALIAÇÃO NO MOMENTO DA ENTREGA DO SERVIÇO OU DEMANDA. TAIS ELEMENTOS DEVEM SER CONSIDERADOS NA LEITURA DOS INDICADORES E NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO.

* Segundo Blackwell e Miniard (2005)

Ranking – assuntos mais demandados

NO 2º TRIMESTRE DE 2021 O ASSUNTO MAIS RECORRENTE NO SISTEMA DE OUVIDORIAS FOI “CARTÃO MATERIAL ESCOLAR – CME”, COM 4.359 REGISTROS, ONDE MAIS DE 90% DESSES REGISTROS SÃO DE “RECLAMAÇÕES”, REPRESENTANDO 8% DO TOTAL DAS 49.283 RECLAMAÇÕES REGISTRADAS.

O SEGUNDO ASSUNTO MAIS REGISTRADO NO 2º TRIMESTRE DE 2021 FOI “VACINA COVID-19”, COM 3.702 MANIFESTAÇÕES, ONDE 59% REFERE-SE A RECLAMAÇÕES E 31% A SOLICITAÇÕES. OS MAIORES MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO SOBRE VACINA COVID-19 FORAM: AGENDAMENTO, SERVIDOR PÚBLICO E GRUPO PRIORITÁRIO.

OBSERVAMOS MAIS UMA VEZ, O PARADOXO SOBRE O ASSUNTO “SERVIDOR PÚBLICO”, QUE APARECE ENTRE OS TOP 5 MAIS DEMANDADOS, OCUPANDO O 1º LUGAR EM DENÚNCIAS PORÉM, O 1º LUGAR EM ELOGIOS. POSSUINDO QUASE 3X MAIS MANIFESTAÇÕES DE ELOGIO, DO QUE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIA.



Compliance e Integridade – ações transversais

A REDE SIGO É CONSTITUÍDA POR UM CONJUNTO DE NORMAS, REQUISITOS, PADRÕES DE COMPORTAMENTO, POLÍTICAS E TRANSPARÊNCIA DE DADOS. INTERLIGADOS, ESSES ELEMENTOS SE CONSOLIDAM NA ESTRATÉGIA DE CONFORMIDADE E INTEGRIDADE DA OUVIDORIA GERAL E DA REDE SIGO, CONTRIBUINDO TAMBÉM PARA O GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL COMO UM TODO. SÃO SISTEMAS E AÇÕES PERMANENTES E ESTRUTURANTES DA REDE SIGO-DF, TENDO COMO DIRECIONADORES DE VALOR A INTEGRIDADE E O COMPLIANCE PÚBLICO.

SÃO DIVERSAS AS FERRAMENTAS DE AÇÃO, DENTRE AS QUAIS DESTACAMOS:



TRANSPARÊNCIA

- ✓ Painel de Ouvidoria;
- ✓ Dados Abertos
- ✓ Ouv-DF
- ✓ Relatórios e Planos
- ✓ Sítios Institucionais
- ✓ Cartas de Serviços



CAPACITAÇÃO



PADRÕES DE COMPORTAMENTO

- ✓ Programa de formação continuada
- ✓ Ambientação - novos Ouvidores
- ✓ Reuniões Gerais
- ✓ Avaliação cidadã



Compliance e Integridade – ações direcionadas

ALÉM DAS AÇÕES TRANSVERSAIS E ESTRUTURANTES, QUE SE CONSOLIDAM EM UMA ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, SÃO NECESSÁRIAS DIVERSAS AÇÕES PONTUAIS, DE FORMA COMPLEMENTAR, PROPORCIONANDO ACOMODAÇÕES PRAGMÁTICAS DAS PRÁTICAS VIVENCIADAS À AÇÃO. ENVOLVEM PRINCIPALMENTE AÇÕES RELACIONADAS AO MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS ASSUNTOS: CANAIS DE ATENDIMENTO, REDE DE OUVIDORIAS, LGPD E SERVIDOR PÚBLICO.

Monitoramento da Rede – Canais de Atendimento



Monitoramento da Rede – Atendimento de Ouvidoria



Quando analisamos os dados sobre o ASSUNTO: ATENDIMENTO NA REDE DE OUVIDORIAS, do 2º trimestre de 2021, com o mesmo período do ano anterior identificamos um crescimento de 85%, já em relação ao trimestre anterior um crescimento de 30%.

Do total de 227 manifestações registradas nesse trimestre, a maior representatividade são de reclamações (59%) e denúncias (14%). Comparado com o trimestre anterior houve um crescimento de 63% de reclamações, redução de 50% de elogios e aumento de 200% de denúncias.

Tipologias

Reclamação – 135
Denúncia – 33
Solicitação – 24
Sugestão – 13
Informação – 13
Elogio – 9

Avaliação Serviço

Avaliadas
79 (34%)

Resolvidas
36%

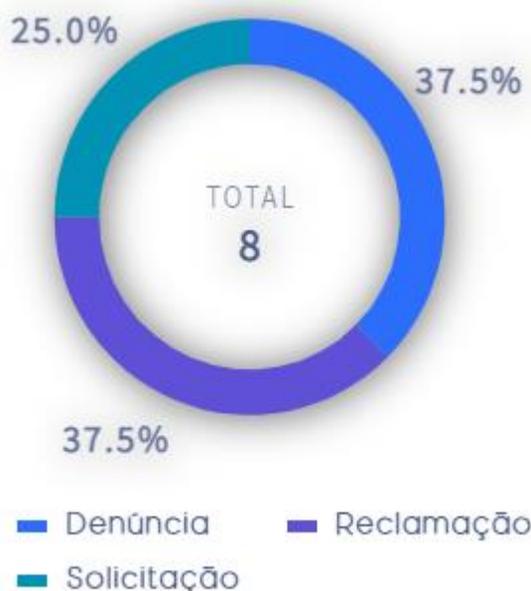
Avaliação Ouvidoria

Recomendação
50%

Satisfação
42%



Monitoramento da Rede - LGPD



Considerando a publicação do Decreto n.º 42.036/2021, que dispôs sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal.

Observamos que no 2º trimestre do ano foram recebidas **08 manifestações** sobre o referido assunto (Plano Piloto com 04, Samambaia, Brazlândia, Taguatinga e Sobradinho com 01 manifestação cada), sendo 03 denúncias, 03 reclamações e 02 solicitações.



Monitoramento da Rede – Servidor Público



No 2º trimestre foram recebidos **1.373 ELOGIOS**, superando o total de Denúncias (1.062), indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria é um dos instrumentos mais importantes para a consolidação de um ambiente de Integridade no Governo. Ao atuar como Canal de Manifestações de ELOGIOS ou DENÚNCIAS, oferece a todos os usuários (inclusive servidores públicos) a oportunidade de manifestação de forma segura e anônima.

Elogios superam as Denúncias

Monitoramento da Rede - Assédio

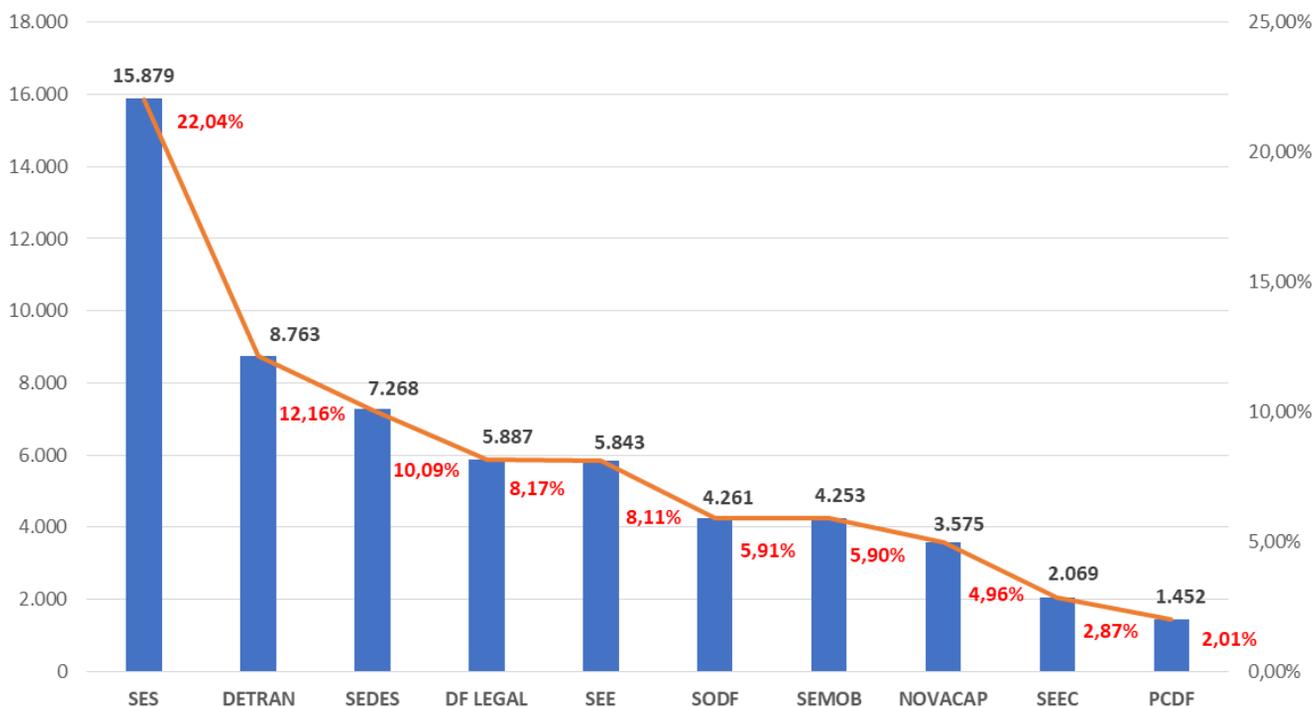
Foram registradas 10 denúncias de Assédio Sexual no Serviço Público e 46 de Assédio Moral.

13 avaliadas

06 Resolvidas (46%)



Ranking das Instituições mais demandadas



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

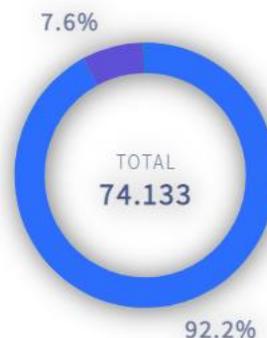


2021

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

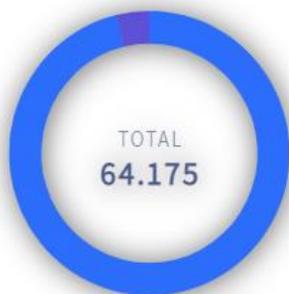


DIAS



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

2020



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



9.4

DIAS

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



NO 2º TRIMESTRE DE 2021, AO ANALISARMOS O PERCENTUAL DE RESPOSTAS NO PRAZO, EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2020, VERIFICAMOS UMA DIMINUIÇÃO DE 4%.

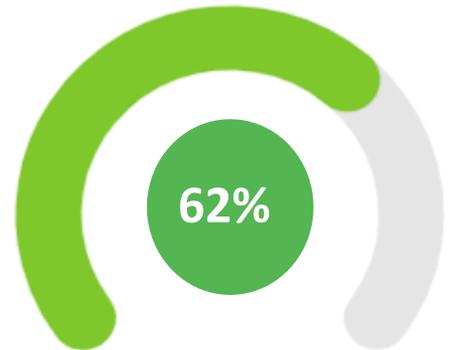
A OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL VEM REALIZANDO CAPACITAÇÕES E MONITORAMENTO CONTÍNUO DAS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS PARA QUE A META ESTIPULADA PARA O ANO DE 2021 (93% DE RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO LEGAL) SEJA ALCANÇADA.

COM RELAÇÃO AO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO, EM 2019, ENCONTRAVA-SE EM 12,6 DIAS. EM 2020, ESSE ÍNDICE, CAIU PARA 9,4 DIAS E NESSE 2º TRIMESTRE DE 2021 AUMENTOU PARA 11 DIAS. LEMBRAMOS QUE O PRAZO, CONFORME DETERMINADO EM LEI, É DE 20 DIAS.



Avaliação do Serviço de Ouvidoria

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Para cálculo da 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 2º trimestre de 2021 os índices citados acima fecharam conforme abaixo:

- Satisfação com o atendimento: 65%;
- Satisfação com o sistema: 76%;
- Satisfação com a resposta: 45%

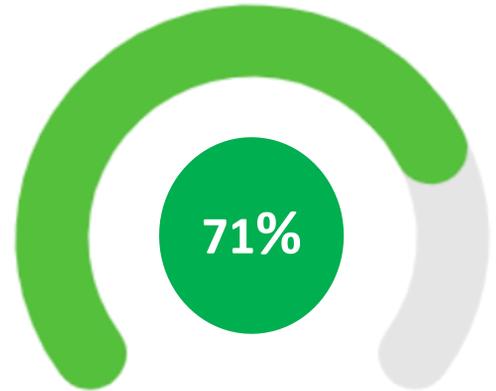
Podemos perceber que o cidadão apresenta uma satisfação razoável quanto ao atendimento.

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.



Avaliação do Serviço de Ouvidoria

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.

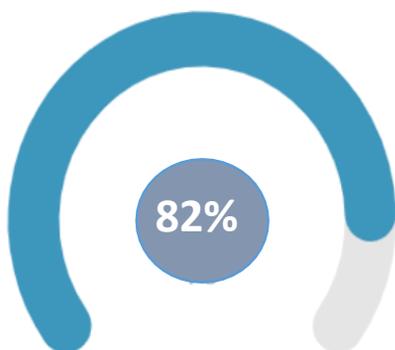
Dos três índices relacionados à avaliação cidadã, este é o que tem melhor avaliação, indicando a credibilidade dos usuários no serviço de ouvidoria, ainda que nem todas as demandas não sejam atendidas.

Este desempenho indica a relevância da oferta de canais de participação social, de forma ativa, como importante ferramenta de conexão entre o governo e a sociedade.

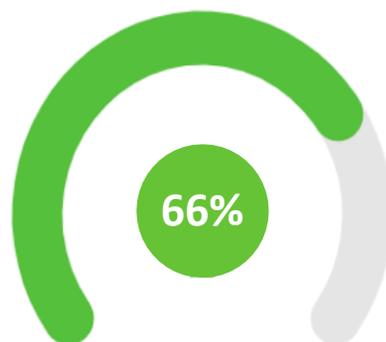




Clareza das informações

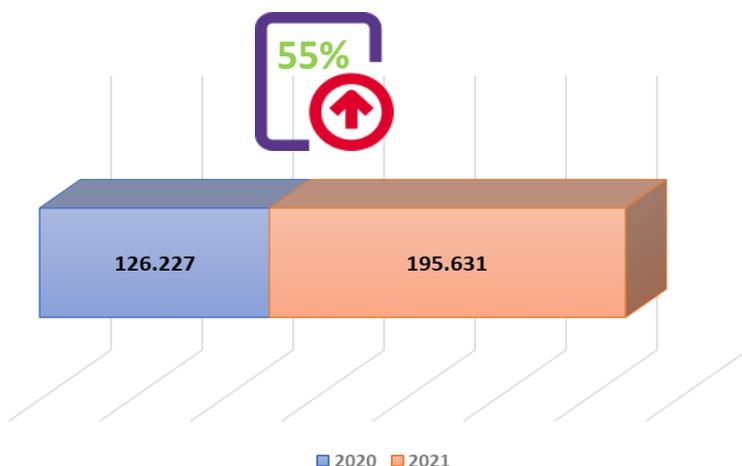


Conhecimento das Cartas



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 devem publicar sua Carta de Serviços no site institucional.

Total de acessos



No 2º trimestre do ano houve crescimento dos acessos às Cartas de Serviço de 55%, reforçando a necessidade de monitoramento do programa no âmbito do Governo.



Resolutividade

Indicador de Gestão

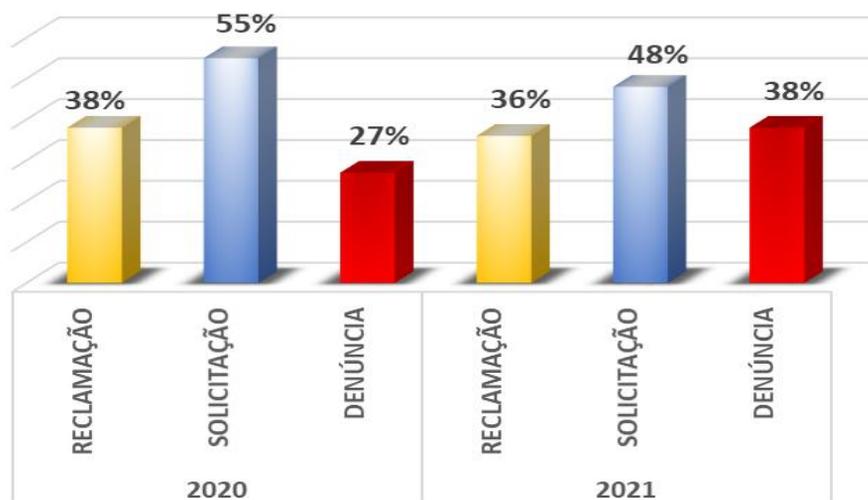
ENTENDA O INDICADOR

NA OUVIDORIA DO GDF É O PRÓPRIO DEMANDANTE QUE FINALIZA SEU PROTOCOLO INFORMANDO SE A DEMANDA FOI **RESOLVIDA** OU **NÃO RESOLVIDA**. ESSA AVALIAÇÃO É FEITA APENAS PARA OS REGISTROS DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS E DIRETAMENTE NO SISTEMA (AUTO-ATENDIMENTO).

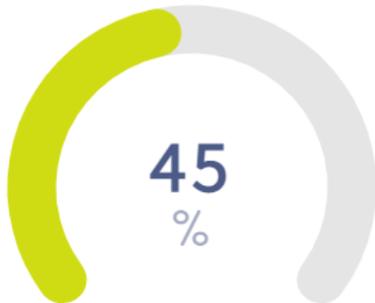
TRATA-SE DE UM INDICADOR DINÂMICO, QUE AVALIA A CAPACIDADE DE ENTREGA E/OU ATENDIMENTO DO ÓRGÃO. É INFLUENCIADO PELA EXPECTATIVA INICIAL DO CIDADÃO, PELO PRAZO DE ATENDIMENTO E PELO ATENDIMENTO EM SI.

ASSIM, DEPENDE DO DESEMPENHO DAS UNIDADES DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E DAS DECISÕES DE GESTÃO, CABENDO À OUVIDORIA A INTERFACE COM O CIDADÃO E A IDENTIFICAÇÃO DE PONTOS DE MELHORIA A PARTIR DAS DEMANDAS REGISTRADAS.

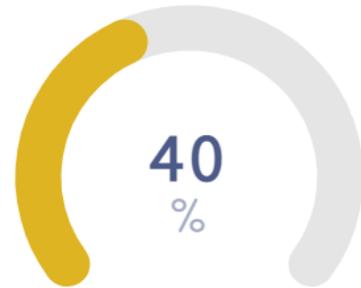
POR EXTRAPOLAR A CAPACIDADE DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, PERFAZENDO DIVERSAS FRENTES DE ATUAÇÃO, A **RESOLUTIVIDADE SE COLOCA COMO UM INDICADOR DE GESTÃO E NÃO ESPECÍFICO DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.**



2º TRIM. 2020



2º TRIM. 2021



Analisando mais detalhadamente o índice de resolutividade, no 2º trimestre de 2020, o resultado foi de 45%, ficando equivalente ao percentual de meta estipulado para o período.

Neste 2º trimestre de 2021, a resolutividade ficou em 40%, ficando 02 pontos percentuais abaixo da meta estipulada para o período, que foi de 42%.

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.





Total de Pedidos: 2.946



Prazo médio de
atendimento: 13 dias



Resposta dentro do prazo:
95%



Serviço de Informação ao Cidadão – E - SIC



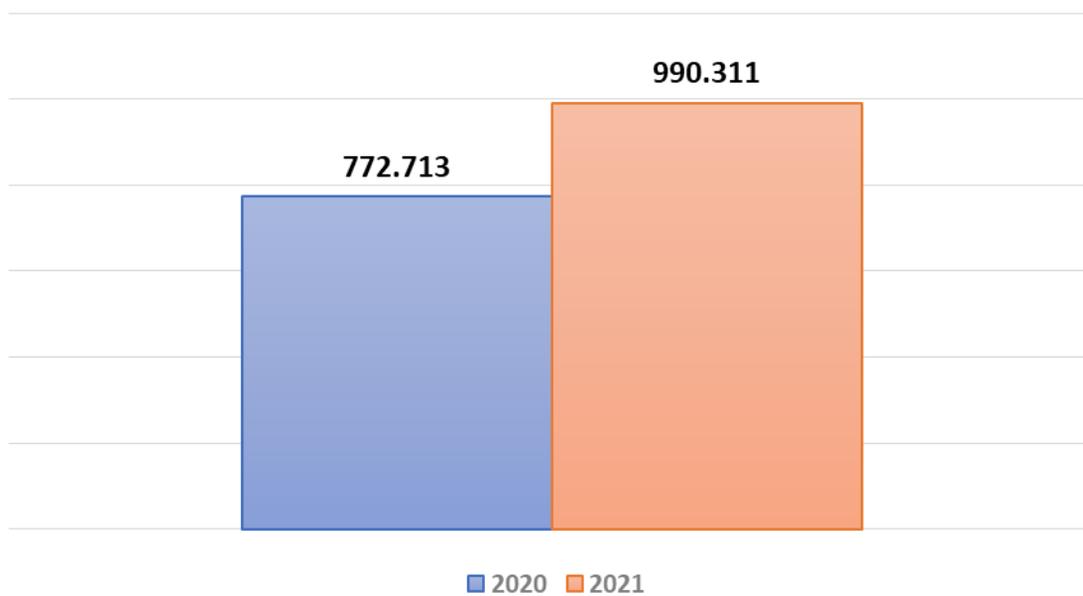
O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO USUÁRIO (SIC) PODE SER REALIZADO PRESENCIALMENTE EM QUALQUER OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL OU DIRETAMENTE POR MEIO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC (HTTPS://WWW.E-SIC.DF.GOV.BR/SISTEMA/).

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

28%



INICIATIVAS REALIZADAS

REUNIÃO DE TRABALHO DO GT DE FORMAÇÃO CONTINUADA- 06/04/2021

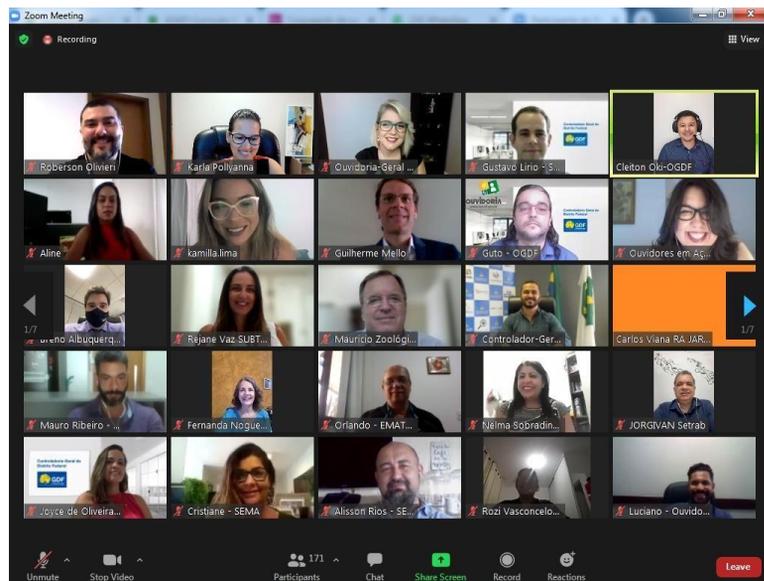
Descrição: Reformulação da Formação Continuada em Ouvidoria da Rede SIGO-DF.

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.

AMBIENTAÇÃO PARA NOVOS OUVIDORES – 16 A 23/04/2021

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

Resultados: evento realizado de 16 a 23/04/2021, em ambiente virtual.



INICIATIVAS REALIZADAS

REUNIÃO DE TRABALHO DO GT PLANEJAMENTO E GESTÃO DO SIGO/DF – 28/04/2021

Descrição: 1ª Reunião do 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.

V SEMANA DE CONTROLE DA CGDF – 11 A 13/05/2021

Descrição: Evento organizado pela CGDF, tendo como tema a atuação integrada na gestão e no controle com resultados para a sociedade..

Resultado: A semana de controle da CGDF contou com a participação de servidores das áreas de auditoria interna, transparência e controle social, ouvidoria, correição, governança, compliance e gestão interna. Foram realizadas diversas palestras e painéis sobre temas diversos com o intuito de promover o debate e reflexões sobre a melhoria contínua dos processos de controle.



INICIATIVAS REALIZADAS

CAFÉ COM A OUVIDORIA – ÓRGÃO: DF LEGAL

Descrição: Criação de evento para que o órgão escolhido possa apresentar a rede SIGO/DF, suas principais funções e esclarecimento sobre dúvidas existentes pela rede.

Resultado: Evento realizado em 19/05/2021, aonde os responsáveis pela Ouvidoria do DF-LEGAL tiveram a oportunidade de apresentar aos integrantes da rede SIGO/DF, as principais funções e serviços prestados pelo órgão, além de poder esclarecer dúvidas existentes.

CAFÉ COM A OUVIDORIA – ÓRGÃO: CAESB E IBRAM

Descrição: Criação de evento para que o órgão escolhido possa apresentar a rede SIGO/DF, suas principais funções e esclarecimento sobre dúvidas existentes pela rede.

Resultado: Evento realizado em 09/06/2021, aonde os responsáveis pelas Ouvidorias da CAESB E IBRAM tiveram a oportunidade de apresentar aos integrantes da rede SIGO/DF, as principais funções e serviços prestados pelo órgão, além de poder esclarecer dúvidas existentes

REUNIÃO GERAL DA REDE SIGO/DF

Descrição: Evento realizado em 09/06/2021, pela OGDF com todas as Ouvidorias dos órgãos do GDF, com o objetivo de alinhamento de processos e fluxos de trabalho..

Resultado: Reunião conduzida pela OGDF, com a participação das Ouvidorias seccionais de todos os órgãos do GDF, para alinhamento de processos e fluxos de trabalho, além de discussões sobre dúvidas, possíveis problemas identificados, buscando sempre a integração da rede e a eficiência e eficácia do atendimento prestado ao cidadão usuário da rede.



No 2º 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 2º trimestre de 2021, Cartão material Escolar - CME

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

- Acolhimento e tratamento especializado às 4.359 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 1º 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 ESTADO DE SAÚDE:

- **Problema Diagnosticado:** Aumento elevado de manifestações motivadas pela VACINA COVID-19

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

- Observação das demandas relacionadas à VACINA COVID-19 e considerando ser este o assunto que ocasionou o aumento expressivo de manifestações no período. com pico de registros em Maio/2021. Neste sentido, considerando o avanço das faixas etárias para vacinação, e provável aumento de registros de demandas no sistema de ouvidoria, é recomendável estabelecer um plano de gestão de riscos e ações mitigadoras para o tema, de forma que o volume de manifestações não comprometa o atendimento ao cidadão;
- Estudos das respostas classificadas como não resolvidas pelo cidadão, na tentativa de identificar padrões ou elementos técnicos que possam subsidiar estratégias de melhoria na prestação dos serviços e nas respostas oferecidas;
- Observação das demandas relacionadas à FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS (DESCUMPRIMENTO DE ORIENTAÇÃO DE SAÚDE) considerando que sobre este tema o percentual de reclamações chegou a 99% de todos os registros.



3. SECRETARIA DF-LEGAL:

- **Problema Diagnosticado:** 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;
- É importante destacar que assuntos relacionados à "fiscalização" tem, usualmente, apresentado baixos índices de resolutividade e qualidade da resposta, diante da especificidade quanto prazo de produção de resultados perceptíveis pelo cidadão. Neste sentido, e de forma a fundamentar as alegações colocadas acima, recomenda-se que a DFLEGAL demonstre, por meio de documentação detalhada, o percentual de demandas de ouvidoria que subsidiaram ações de fiscalização, e destas, quantas originaram autuações e/ou soluções de saneamento. Dessa forma, poderá apresentar no relatório trimestral da Ouvidoria seccional uma entrega consistente à sociedade;
- Estudos das respostas classificadas como não resolvidas pelo cidadão, na tentativa de identificar padrões ou elementos técnicos que possam subsidiar estratégias de melhoria na prestação dos serviços e nas respostas oferecidas;
- Recomendação de estudos, relatórios ou documentos que demonstrem o percentual de demandas de ouvidoria que subsidiaram ações de fiscalização, e destas, quantas originaram autuações e/ou soluções de saneamento e inclusão dessa informação no relatório trimestral que a Ouvidoria seccional publica no sítio.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal apresenta o relatório do 2º trimestre de 2021, com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações. Para o 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 2º trimestre de 2021, manteve-se o comportamento do trimestre anterior, no qual as manifestações recebidas por meio da internet superaram as recebidas pelo telefone. Do total de manifestações recebidas, 48,1% foram pela internet e 45,4% via telefone.

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.

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 65% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, 71% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 76% 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

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Coordenadora de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes

Diretora de Projetos de Mobilização Social

Thiago Mendonça Chagas

Diretor de Informações de Ouvidoria

Alyson Cavalcante Gonçalves

Administrador

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