



Controladoria-Geral
do
Distrito Federal



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
1º TRIMESTRE - 2015**



Governador do Distrito Federal

Rodrigo Rollemberg

Vice-Governador do Distrito Federal

Renato Santana

Controlador-Geral do Distrito Federal

Djacyr Cavalcanti de Arruda Filho

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Coordenadora de Planejamento

Maria Izabel Braga Weber

Diretora de Projetos e Mobilização Social

Cecília Souza da Fonseca

Diretora de Informações de Ouvidoria

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Coordenador de Atendimento ao Cidadão

Luis Francisco Moraes dos Santos

Diretor de Acompanhamento de Denúncias

João Manoel de Moraes Leite

Diretor de Recebimento e Tratamento de Manifestações

Roberson Bruno Lobo Olivieri

Coordenador de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras

Diretor de Ouvidoria da Área Social

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

Diretor de Ouvidoria das Áreas Econômica e de Governo

Susana Beatriz Alves Etcheverry

Diretor de Ouvidoria da Área de Infraestrutura

Antônio Augusto Guterres Soares Filho

Assessor Especial

Wilson Gomes de Oliveira

Assessora

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes



Sumário

Apresentação	3
Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral	4
Perfil da Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral.....	4
Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria	5
– 1º Trimestre 2015	6
Perfil do Manifestante	6
Canal de Entrada	7
Manifestações por Tipologia	9
Órgãos com maior número de manifestações – 1º trimestre de 2015	12
Quantitativo de demandas por Tipologia – 1º Trimestre 2015	13
Reclamações.....	13
Solicitações.....	18
Denúncias.....	20
O quantitativo de denúncias realizadas junto às Ouvidorias Públicas do Distrito Federal permaneceu em torno de 750 (setecentos e cinquenta) denúncias por mês, quando comparamos o mesmo período nos últimos três anos, aparecendo em terceiro lugar como manifestação de ouvidoria mais demandada no 1º trimestre de 2015 (com 2.171 denúncias). As principais denúncias foram:	20
Informações	23
Elogios	24
Sugestões	26
Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção.....	29
Assuntos mais demandados por Órgão – 1º trimestre 2015	30
Secretaria de Estado de Saúde - SES/DF	32
AGEFIS	40
NOVACAP	Erro! Indicador não definido.
Secretaria de Mobilidade	Erro! Indicador não definido.
DETRAN/DF	Erro! Indicador não definido.
DFTRANS.....	Erro! Indicador não definido.
Comparativo dos órgãos mais demandados por trimestre.....	46
Comparativo das tipologias por trimestre	47
Ações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.....	47



Apresentação

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF tem como principal objetivo fomentar a criação e estruturação/reestruturação das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, denominadas **ouvidorias especializadas**, a fim de contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

Os dados das manifestações recebidas pela OGDF, unidade da Controladoria-Geral do Distrito Federal, possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o Governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

Atualmente, utilizando o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, cedido pelo Governo do Estado da Bahia, a Ouvidoria-Geral realiza controle diário das manifestações referentes às Secretarias de Estado, Administrações Regionais, Empresas Públicas, Autarquias, Fundações e demais órgãos que compõem o complexo administrativo do Governo do Distrito Federal. Contudo, para aprimorar ainda mais a produção de informações de ouvidoria que sirvam de subsídios para uma melhoria da gestão, informamos que esta pasta está buscando novos recursos tecnológicos. Assim, solicitamos considerar a possibilidade de ocorrer alguma inconsistência no que se referir aos dados extraídos do Sistema TAG.



Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral conta com uma equipe de 12 servidores e 02 estagiários e 02 aprendizes do Programa “Jovem Candango”, distribuídos da seguinte forma:

Tabela 1: Quadro de Servidores OGDF

Servidores		Atividade-Meio		Atividade-Fim		TOTAL
		Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro da Controladoria-Geral		01	-	05	-	06
Requisitados	Órgãos do GDF	01	-	06	-	07
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo		-	-	-	-	-
Jovens candangos		-	02	-	-	02
Estagiários		-	01	-	-	01
Subtotal (Força de Trabalho)		02	03	11	-	16
(+ Cedidos para outros órgãos)		-	-	-	-	-
Total Geral		02	03	11	-	16

Obs: A distribuição pelas atividades foi feita segundo a atividade executada pelo servidor.

Perfil da Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral

Todos os servidores da Ouvidoria-Geral possuem vínculo com o Estado e são do quadro de servidores do GDF. Desses, excetuando-se os estudantes (estagiários e aprendizes) 69% estão na faixa etária de 36 a 45 anos, 15% entre 26 e 35 anos e 15% entre 46 e 60 anos. A maior parte dos servidores é do sexo masculino (63%), enquanto 37% correspondem ao sexo feminino.

Quanto ao nível de escolaridade e a experiência profissional temos 23% são servidores graduados, 8% possuem mestrado e 69% dos servidores (excluindo-se os estudantes e estagiário) da



OGDF possuem pós-graduação, sendo que desses, 44% possuem duas ou mais especializações e 56% possuem apenas uma especialização. Ressalta-se que um dos servidores com apenas uma especialização está, atualmente, cursando o mestrado, enquanto o servidor com mestrado possui uma especialização, porém ambos não foram contabilizados.

Em relação à experiência profissional dos servidores efetivos da OGDF, temos que 100% dos servidores lotados na OGDF possuem experiência profissional superior a 5 (cinco) anos. Contudo, quando restringimos a experiência àquela referente ao atendimento direto ao cidadão ou em serviços de ouvidoria a proporção é de 62% com experiência de 5 (cinco) anos ou mais; 24% com experiência entre 1 (um) e 4 (quatro) anos e 15% com experiência menor do que um ano, esses porém, lotados na assessoria do gabinete da Ouvidoria

Gráfico 1: Perfil dos Servidores OGDF por gênero (1º trim 2015)

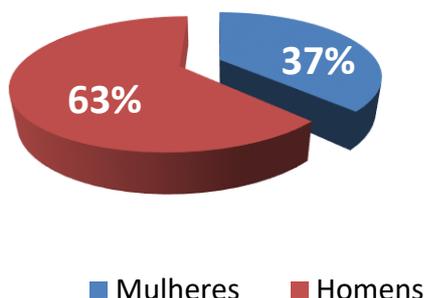


Gráfico 2: Perfil dos Servidores OGDF por Faixa Etária (1º trim 2015)

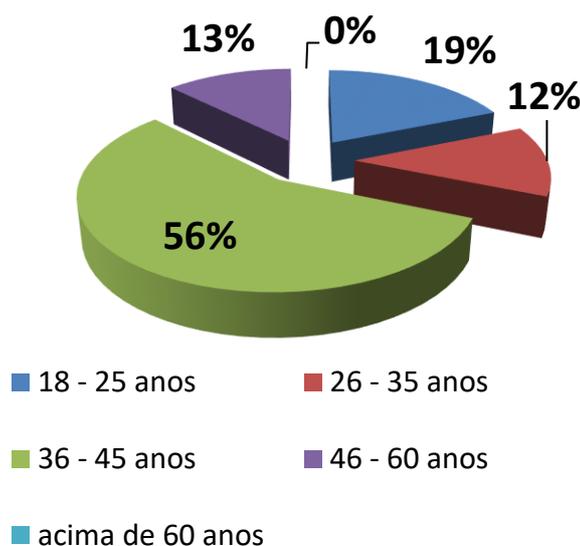
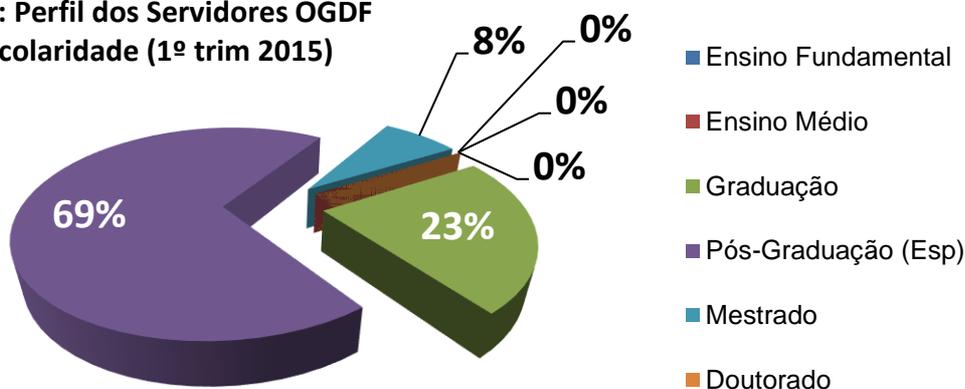


Gráfico 3: Perfil dos Servidores OGDF por Escolaridade (1º trim 2015)





Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria – 1º Trimestre 2015

Perfil do Manifestante

Além das informações estatísticas relacionadas às manifestações de ouvidoria e às solicitações de serviços que são feitas pelo sistema informatizado, entendemos ser importante apresentar o perfil dos manifestantes que utilizam o sistema com as seguintes considerações: não é possível, pelos dados extraídos do sistema TAG, identificar as manifestações por cidadão, uma vez que cada manifestação requer um novo cadastro; as informações sobre escolaridade, faixa etária e renda foram extraídas das 40 manifestações mais demandadas.

Vale ressaltar que, dentre os usuários do sistema, durante o período analisado, apenas 18,29% solicitaram o anonimato e 8,94% do total de manifestantes solicitaram sigilo dos dados. No entanto, ao serem demandados a preencher informações complementares (como escolaridade, idade e renda) cerca de 30%, em média, não declara essas informações e, quanto à renda, metade dos usuários do sistema prefere não informar este dado. Destacamos que esses dados são solicitados a cada nova manifestação. Com base nas considerações apresentadas, temos o seguinte perfil:

Gráfico 4: Perfil dos Manifestantes por Renda

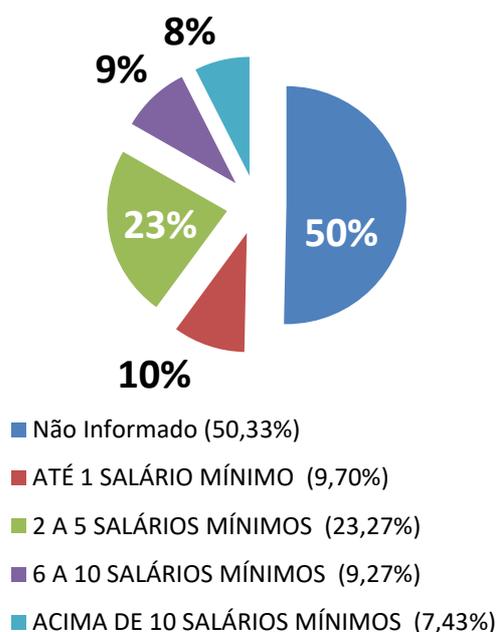


Gráfico 5: Perfil do Manifestante por Gênero

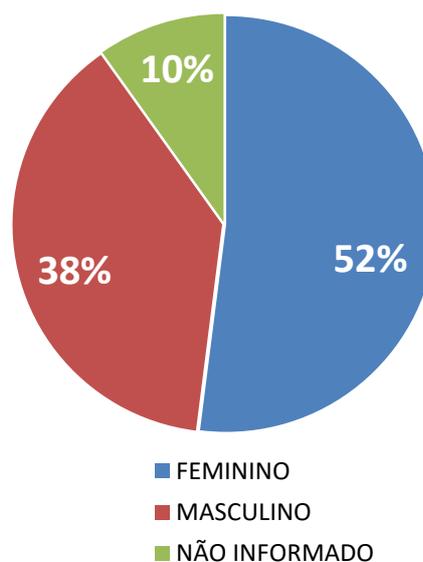
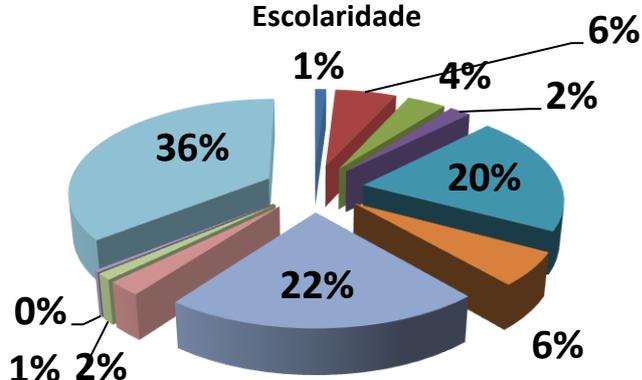


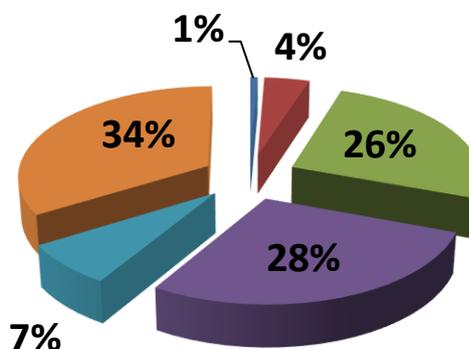


Gráfico 6: Perfil do Manifestante por Escolaridade



- NÃO ALFABETIZADO (1,03%)
- ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO (5,76%)
- ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO (3,70%)
- ENSINO MÉDIO INCOMPLETO (2,04%)
- ENSINO MÉDIO COMPLETO (20,30%)
- ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO (5,73%)
- ENSINO SUPERIOR COMPLETO (21,72%)
- ESPECIALIZAÇÃO (2,42%)
- MESTRADO (1,14%)
- DOUTORADO (0,37%)
- NÃO INFORMADO (35,79%)

Gráfico 7: Perfil do Manifestante por Faixa Etária

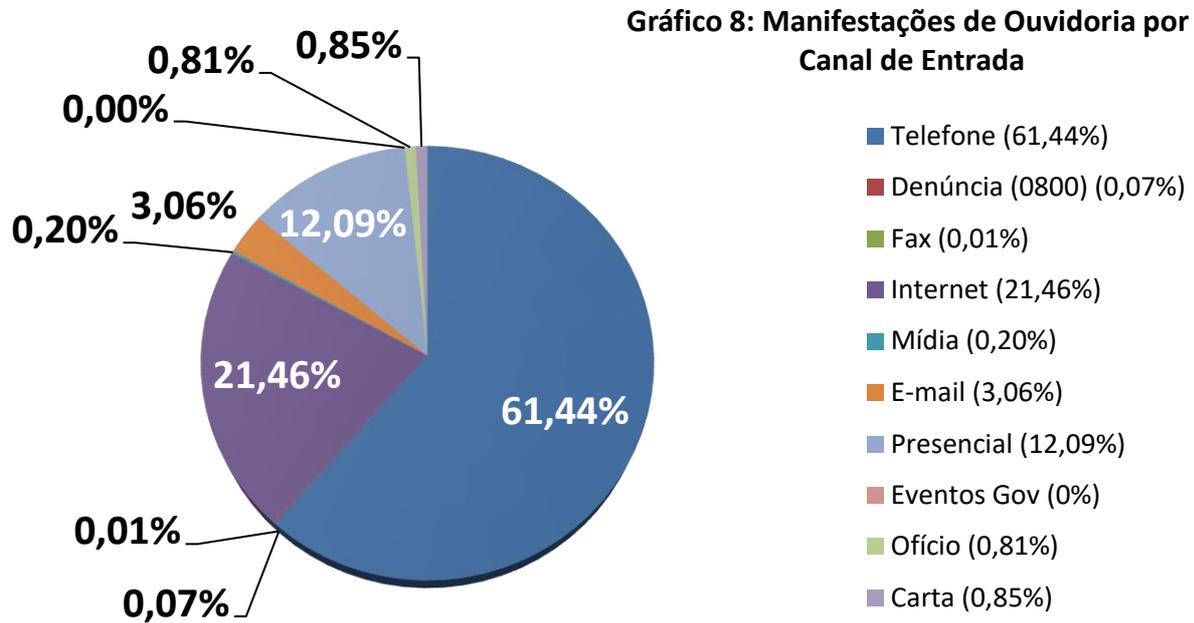


- MENOR DE 18 ANOS (0,70%)
- 19 A 25 ANOS (4,31%)
- 26 A 40 ANOS (25,59%)
- 41 A 60 ANOS (28,10%)
- ACIMA DE 60 ANOS (7,44%)
- NÃO INFORMADO (33,87%)

Canal de Entrada

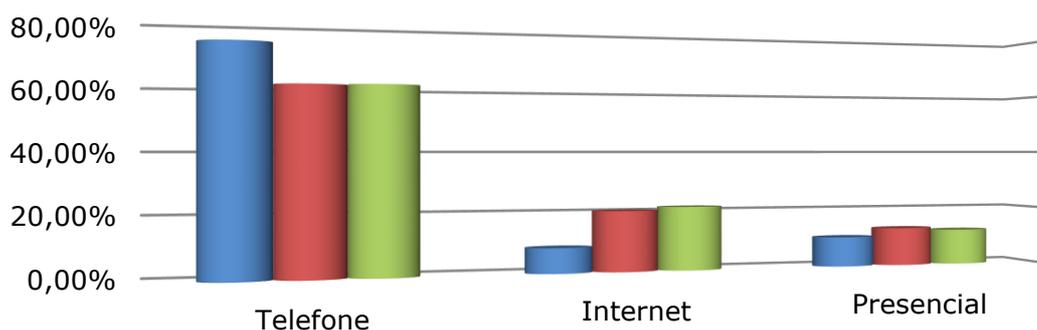
A Ouvidoria Pública é o canal oficial de participação social, que aproxima o cidadão do Estado. Assim, tão importante como conhecer quem é o cidadão que já estabeleceu este contato, é a forma que ele se utilizou para realiza-lo. Dessa forma, será possível trabalhar para ampliar o quanto mais a participação, o consequente controle social e promover uma melhoria na gestão dos serviços públicos, estimulando o uso de todas as ferramentas possíveis para fortalecer essa aproximação entre o cidadão e a administração pública.

Observamos, nesses três primeiros meses de 2015, que os principais meios de comunicação buscados pelo cidadão para entrar em contato com o Estado foram:



Com a implantação do tridígito e o sistema informatizado, para melhorar o atendimento e a gestão da informação recebida, busca-se continuamente estimular a utilização preferencial desses canais (internet e telefone), além do atendimento presencial, ficando sempre, contudo, a decisão da escolha para o cidadão, pois ele precisa sentir-se confortável em procurar o Estado. Assim, em comparação com os anos anteriores.

Gráfico 9: Comparativo Canais de Entrada (2013-2015)

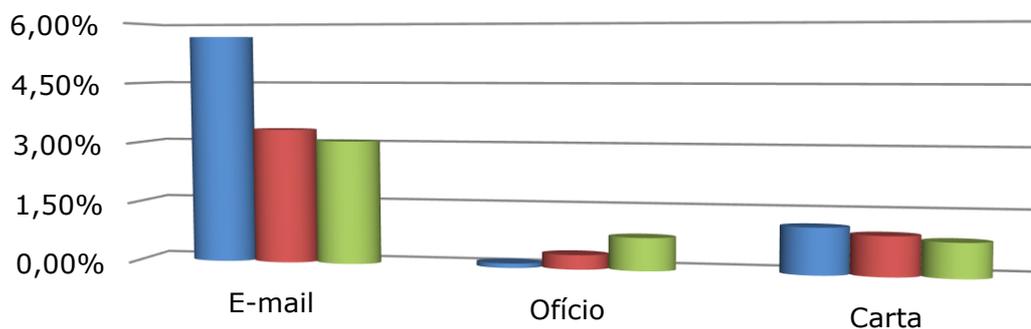


Da imagem acima, podemos inferir que o decréscimo percentual de atendimento presencial foi proporcional ao acréscimo do autoatendimento pela internet. Da mesma forma, o decréscimo do atendimento telefônico foi suprido, aparentemente, pela busca do autoatendimento. Como o atendimento presencial é mais constante, percebemos uma possível migração na utilização



da internet em relação ao atendimento telefônico. Quanto à opção “Correspondências” – encaminhadas pelo cidadão às ouvidorias públicas do Distrito Federal – observamos, no período entre 2013 e 2015, um decréscimo significativo dos e-mails e cartas, por um lado, e um acréscimo dos “Ofícios” (correspondente à comunicação oficial entre órgãos e entidades do Distrito Federal), de acordo com a tabela abaixo.

Gráfico 10: Comparativo "Correspondências" (2013-2015)



Manifestações por Tipologia

Logo no primeiro dia do novo governo, o Sistema registrou um total de 11 (onze) manifestações, dispostas conforme gráfico abaixo, onde mais da metade delas refere-se a reclamações, conforme tabela seguinte.

Gráfico 11: Manifestações por Tipologia

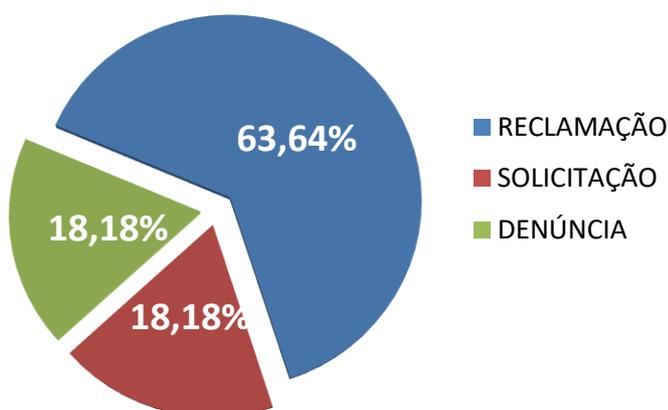


Tabela 2: Manifestações de 1º/01/2015

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA		
TOTAL	11	100%
RECLAMAÇÃO	7	63,64%
SOLICITAÇÃO	2	18,18%
DENÚNCIA	2	18,18%



No decorrer do primeiro trimestre, contudo, houve um total de 27.138 (vinte e sete mil, cento e trinta e oito) manifestações, dispostas por tipologia, de acordo com a tabela apresentada abaixo. Ressalte-se que o quantitativo de manifestações recebidas em março corresponde a 80,35% do total de manifestações recebidas nos três primeiros meses do governo, como pode ser observado pelo gráfico a seguir.

Gráfico 12: Quantitativo de Manifestações por mês do 1º Trim de 2015

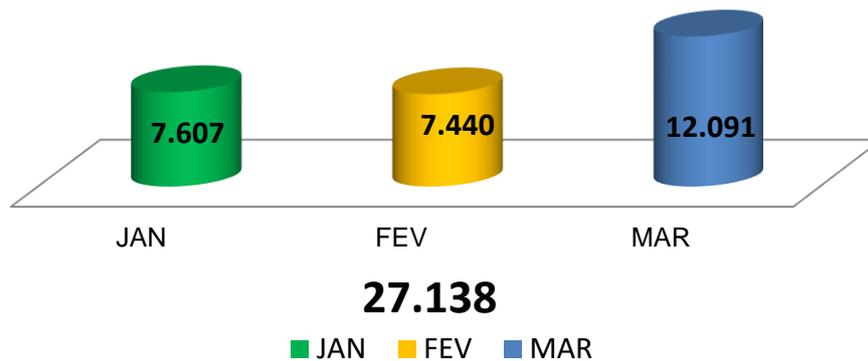


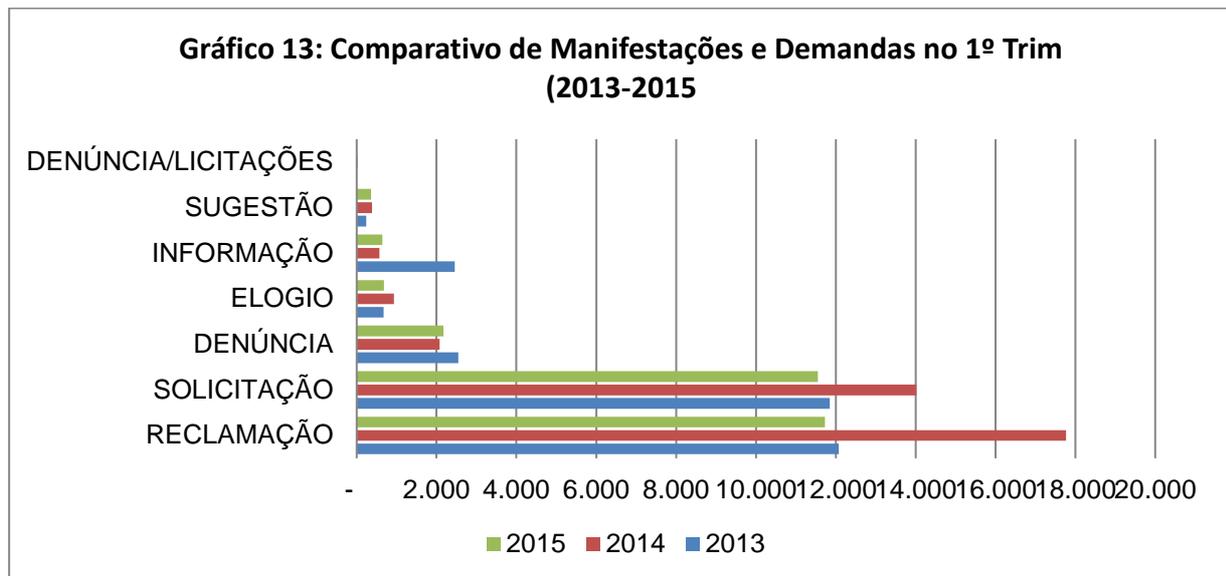
Tabela 3: Manifestações de 1º Trimestre de 2015 por Tipologia

TIPOLOGIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL	(%)
DENÚNCIA	682	647	842	2.171	8,00%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	2	-	-	2	0,01%
ELOGIO	140	204	341	685	2,52%
INFORMAÇÃO	264	137	242	643	2,37%
RECLAMAÇÃO	3.429	3.124	5.176	11.729	43,22%
SOLICITAÇÃO	2.987	3.242	5.318	11.547	42,55%
SUGESTÃO	103	86	172	361	1,33%
TOTAL	7.607	7.440	12.091	27.138	100%

Nesses três primeiros meses do governo, houve uma maior quantidade de reclamações apenas no mês de janeiro, enquanto em fevereiro e março, houve uma maior quantidade de solicitações de serviço do que de reclamações. Em comparação com o mesmo período do ano



anterior, podemos, por um lado, observar uma queda no total de manifestações (24%) e de elogios (26%). Contudo, por outro lado, observamos uma diminuição significativa do quantitativo de denúncias (de 91%) e, em relação ao mesmo período de 2013, no pedido de informação, conforme gráfico abaixo.



Abaixo, apenas para identificar as alterações sofridas, segue uma tabela comparativa entre o mesmo período dos anos 2013 a 2015, ressaltando-se as condições atípicas relacionadas ao funcionamento da máquina pública referentes à mudança governamental.

Tabela 4: Manifestações de 1º Trimestre por Tipologia (2013-2015)

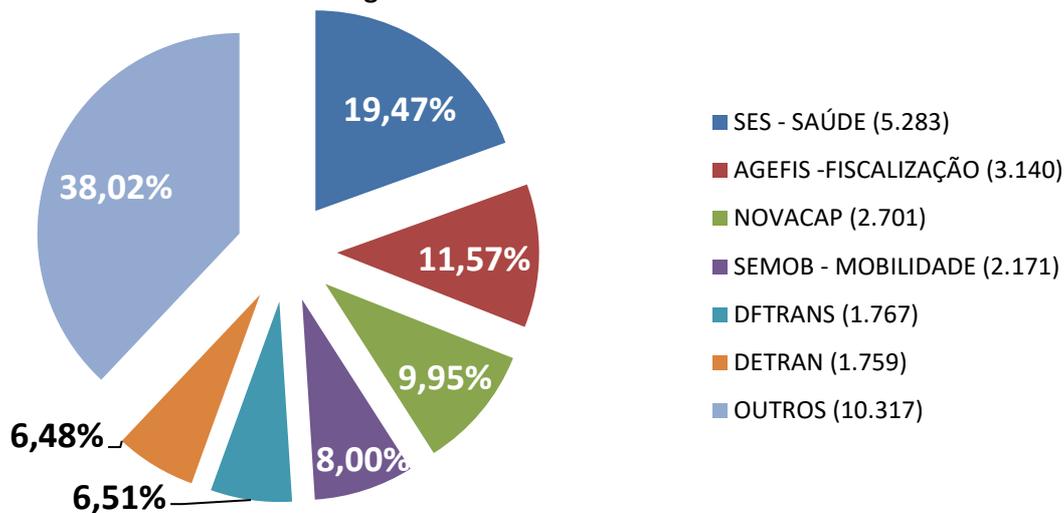
	RECLAM	SOLICIT	DENÚN	ELOGIO	INFO	SUGEST	DEN/LICIT
2013	12.071	11.848	2.541	673	2.454	239	5
2014	17.769	14.019	2.077	929	568	380	22
2015	11.729	11.547	2.171	685	643	361	2
Evolução % (2014-2015)	-34%	-18%	5%	-26%	13%	-5%	-91%



Órgãos com maior número de manifestações – 1º trimestre de 2015

Neste 1º trimestre de 2015, os 6 (seis) órgãos mais demandados pelo cidadão, independentemente da tipologia da demanda, foram os abaixo listados, acompanhados pelo quantitativo de manifestações recebidas. Ressalte-se que esses órgãos, juntos, somam mais da metade das manifestações recebidas por todas as demais unidades de ouvidoria.

Gráfico 14: Órgãos mais demandados no 1º Trim 2015



Dentre os assuntos mais buscados pelo cidadão, nesses três meses iniciais do novo governo, de forma agregada e independentemente da tipologia da manifestação, estão os seguintes:

Gráfico 15: Macroassuntos mais demandados no 1º Trim de 2015





Quantitativo de demandas por Tipologia – 1º Trimestre 2015

Reclamações

Neste 1º trimestre de 2015 as reclamações foram responsáveis por **43,22 (%)** das demandas de ouvidoria, perfazendo um total de 11.729 (onze mil, setecentos e vinte e nove) manifestações. Do gráfico abaixo, podemos perceber uma diminuição no quantitativo de reclamações referente ao mesmo período do ano anterior, porém um pouco acima em relação ao mesmo período de 2013.

As principais reclamações realizadas durante o primeiro trimestre de 2015 estão listadas no quadro abaixo, independentemente do local do fato e do órgão responsável pelo objeto da reclamação. Em seguida, veremos os órgãos que mais receberam reclamações nesse período. Apenas para informar sobre o órgão que mais recebeu reclamações, informaremos, quais foram essas reclamações e compararemos percentualmente os dados em relação ao total de manifestação daquele órgão naquele período. Assim, será possível perceber se é uma reclamação ou problema constante, se ele vem melhorando ou piorando e se o órgão responsável está contribuindo ou não para atender as demandas dos cidadãos.

Podemos adiantar, contudo, pela lista abaixo, referente ao 1º trimestre de 2015, que os principais assuntos são referentes à mobilidade, saúde, educação, fiscalização e urbanização. O mesmo ocorrendo em relação a igual período dos dois anos anteriores, conforme segue:

Gráfico 16: Comparativo (%) de "Reclamações" em relação às demandas de Ouvidoria no 1º Trimestre (2013-2015)

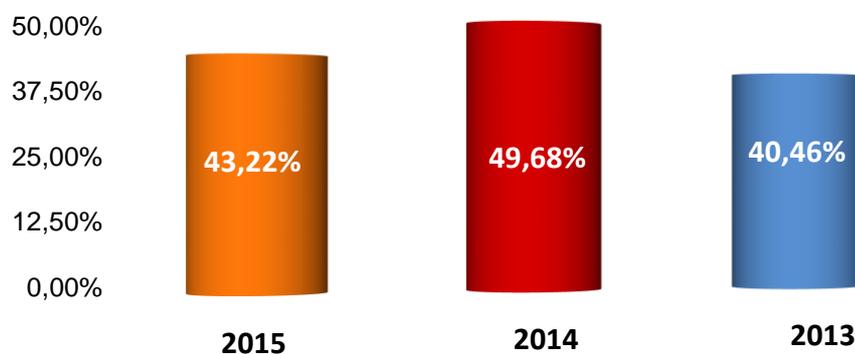


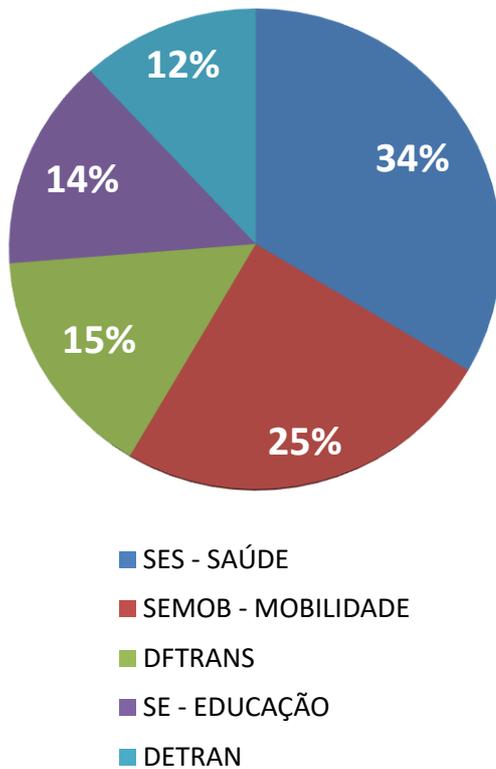


Tabela 5: Principais reclamações apresentadas pelos cidadãos (1º Trim de 2015)

RANKING	RECLAMAÇÕES	QUANT
	TOTAL	11729
1	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	697
2	FALTA DE ÔNIBUS	547
3	MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	547
4	DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS	526
5	RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	440
6	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	410
7	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	270
8	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	259
9	FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE	239
10	FALTA DE PROFESSOR NA REDE DE EDUCAÇÃO	237
11	ERRO EM SITE GOVERNAMENTAL	192
12	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	187
13	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	162
14	FALTA DA COLETA DE LIXO	160
15	ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	147
16	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DE SERVIÇOS	137
17	DESVIO DE ITINERÁRIO DE ÔNIBUS	130
18	INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DA EQUIPE DIRETIVA	128
19	NÃO ATENDER A SOLICITAÇÃO DE PARADA DE ÔNIBUS	123
20	FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	121
	OUTROS	6070



Gráfico 17: Percentual de Reclamações por Órgão (1º Trim 2015)



Pelo gráfico ao lado e pela tabela abaixo, vemos que o órgão que mais recebeu reclamações foi a Saúde e as principais reclamações foram referentes à: falta de medicamentos, dificuldade no agendamento de consulta, procedimento médico e exames e o atendimento aquém do esperado pela população, seja pela falta do profissional, seja pelo atendimento dos profissionais da saúde. Mister se faz esclarecer, no entanto, que a Saúde é o órgão que mais recebe Elogios por parte do cidadão tanto em termos absolutos, quanto em termos percentuais, apesar de ter ocorrido uma diminuição desses percentuais, conforme observaremos mais adiante no item que tratará desta tipologia.

Em relação ao mesmo período dos dois anos anteriores, é possível perceber uma pequena redução tanto em termos absolutos, quanto em termos percentuais no tocante às reclamações recebidas pelo órgão. Contudo, há de se ressaltar que os problemas objeto de reclamação por parte dos cidadãos usuários dos serviços públicos se repetiram ao longo dos três últimos anos, dentro do mesmo período observado (2015: 2.772 e 52,47%; 2014: 4.035 e 56,08%; e, em 2013: 3.078 e 54,44%), conforme tabelas abaixo:



Tabela 6: Principais reclamações apresentadas pelos cidadãos usuários dos serviços de Saúde (1º Trim de 2015)

Ranking	Reclamações Saúde	Quant
1	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	392
2	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	269
3	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	258
4	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	190
5	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	162
6	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	111
7	DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	96
8	DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	78
9	FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	62
10	ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	59
	OUTROS	1.095
	TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS	2.772

Tabela 7: Principais reclamações apresentadas pelos cidadãos usuários dos serviços de Saúde (1º Trim de 2014)

Rankin g	Reclamações Saúde	QUANT
1	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	512
2	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	400
3	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	302
4	ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	255
5	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	240
6	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	150



7	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	125
8	CONSULTA AGENDADA PARA PERÍODO SUPERIOR A 1 MÊS	116
9	DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	114
10	DEMORA NO ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE	101
	OUTROS	1.720
	TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS	4.035

Tabela 8: Principais reclamações apresentadas pelos cidadãos usuários dos serviços de Saúde (1º Trim de 2013)

Ranking	Reclamações Saúde	QUANT
1	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	597
2	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	280
3	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	208
4	FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	165
5	DEMORA NO ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE	113
6	DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	98
7	FALTA DE PROFISSIONAL EM UNIDADE DE SAÚDE	98
8	CONSULTA AGENDADA PARA PERÍODO SUPERIOR A 1 MÊS	90
9	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	86
10	DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	82
	OUTROS	1.261
	TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS	3.078



Solicitações

Neste 1º trimestre de 2015 as solicitações de serviços foram responsáveis por **42,55%** das demandas de ouvidoria, perfazendo um total de 11.547 (onze mil quinhentos e quarenta e sete) manifestações.

Cabe informar que a solicitação de serviços não é uma atividade típica de ouvidoria, mas tem sido historicamente absorvida pelo sistema informatizado de ouvidoria do Distrito Federal, para aqueles serviços que não possuem sistema próprio e, em sua maioria, eram confundidos com reclamações sobre os serviços públicos ofertados ao cidadão. Abaixo, veremos as principais solicitações de serviços no período analisado.

Gráfico 18: Comparativo % de Solicitações de Serviços em relação ao total de demandas (1º Trim 2013-2015)

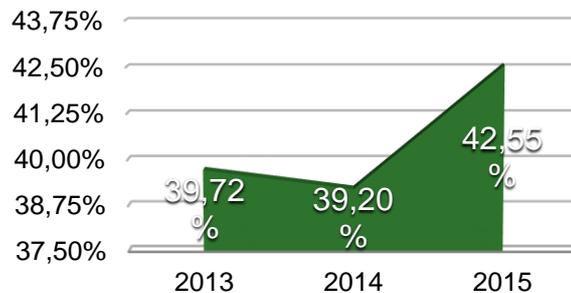
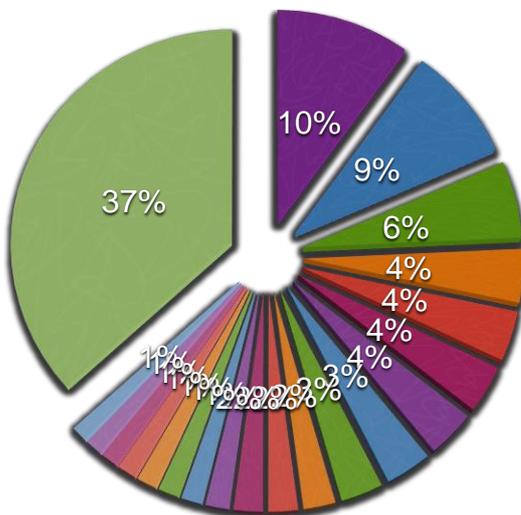


Gráfico 19: Principais Solicitações de Serviços (1º Trim de 2015)



- OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUA
- SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE
- SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA
- SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA
- SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA
- CORTE TOTAL DA ÁRVORE
- ROÇAGEM DE MATO/CAPIM
- COLETA/RETIRADA DE ENTULHO
- FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR
- SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE
- CATA ENTULHO
- FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES
- RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES
- SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO
- LIMPEZA EM BOCA DE LOBO
- VEÍCULO ESTACIONADO EM LOCAL IRREGULAR
- CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS
- ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO
- RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS
- SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS
- OUTROS

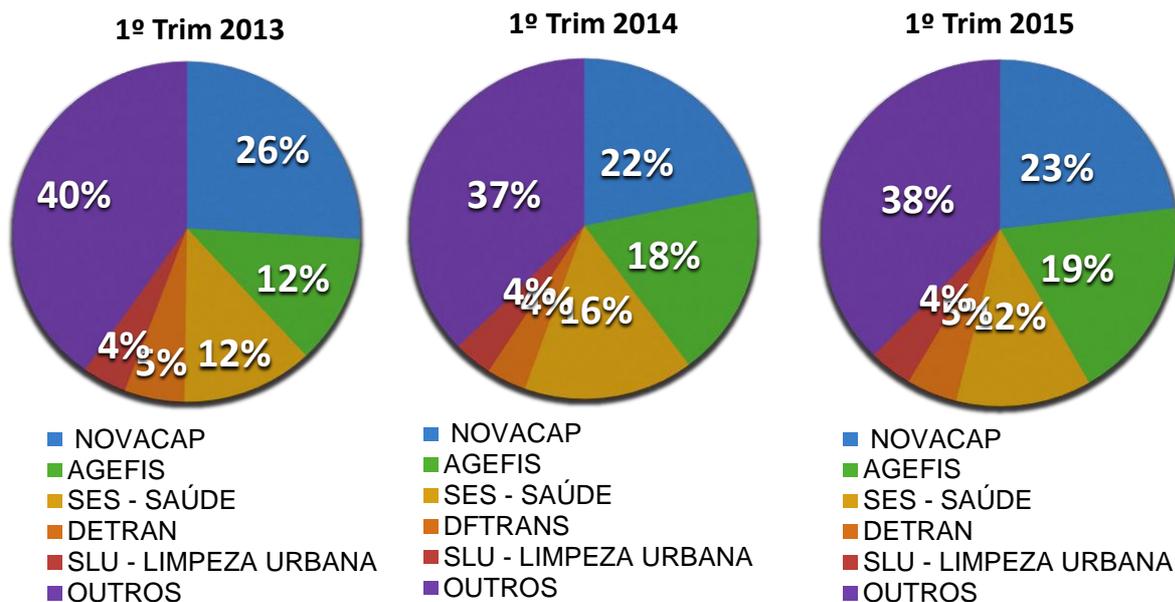
Ao comparar como o mesmo período dos dois anos anteriores, podemos perceber um aumento no percentual de solicitações de serviços em relação às demandas de ouvidoria, porém, em



números absolutos, houve um decréscimo de 17,65% entre 2015 (11.547) e 2014 (14.022) no quantitativo de solicitações de serviço, percentual menor, contudo, do que a queda no total de demandas feitas às ouvidorias no mesmo período do ano anterior, que foi de 24,13% (em 2015 foram 27.138 e 2014 foram 35.769).

Os órgãos que mais receberam solicitações de serviços neste 1º trimestre de 2015 foram: Novacap, Agefis/Fiscalização, Saúde, Detran e SLU (limpeza urbana). Coincidentemente, comparando-se o mesmo período do ano anterior, temos que os órgão mais demandados são os mesmos cinco (apenas trocando o Detran pelo Dftrans em 2014), conforme podemos observar dos gráficos abaixo, permanecendo as duas primeiras solicitações do Gráfico “X” as mais demandas nesses períodos:

Gráfico 20: Órgãos que mais receberam Solicitações de Serviços no 1º Trim (2013-2015)





Denúncias

O quantitativo de denúncias realizadas junto às Ouvidorias Públicas do Distrito Federal permaneceu em torno de 750 (setecentos e cinquenta) denúncias por mês, quando comparamos o mesmo período nos últimos três anos, aparecendo em terceiro lugar como manifestação de ouvidoria mais demandada no 1º trimestre de 2015 (com 2.171 denúncias), de acordo com o gráfico abaixo. Em 2015, durante o primeiro trimestre, as principais denúncias apresentadas estão descritas na tabela a seguir.

Gráfico 21: Comparativo de Qtd de Denúncias recebidas no 1º Trimestre (2013-2015)

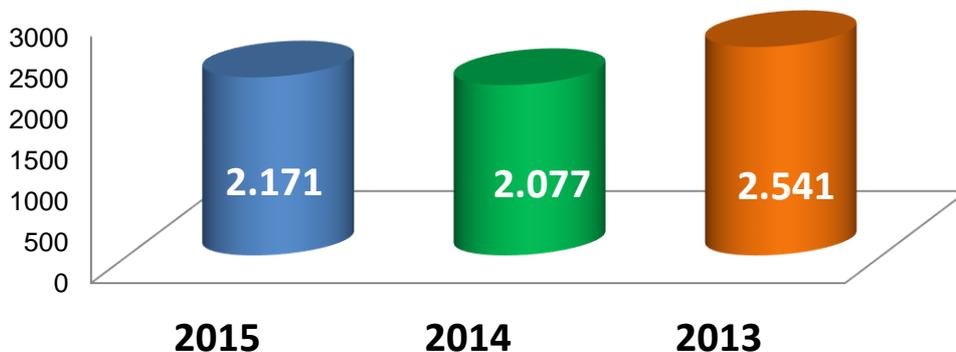


Gráfico 22: Comparativo (%) de "denúncias" em relação às demandas às Ouvidorias

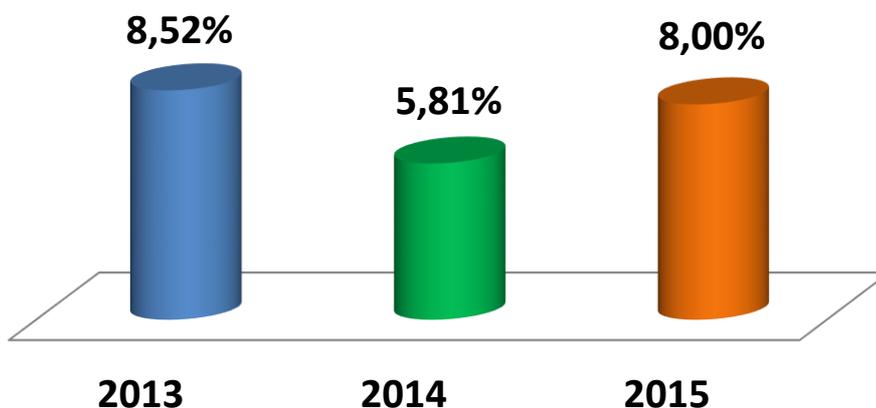




Tabela 9: Principais denúncias 1º Trimestre de 2015

DENÚNCIAS	Qty
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	492
GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	120
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	114
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	103
DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	75
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	68
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	60
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	46
IDOSO EM SITUAÇÃO DE RISCO	41
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	39
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	38
RECEBIMENTO IRREGULAR DE PROGRAMAS SOCIAIS	38
VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO	36
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	34
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	32
TRÁFICO DE DROGAS	28
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	27
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	24
NÃO EMISSÃO DE NOTA FISCAL	23
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	22
OUTROS	711
TOTAL	2.171

Os órgãos que mais receberam denúncias durante o primeiro trimestre de 2015 foram: Agefis/Fiscalização, Saúde, Segurança Pública, Polícia Civil e Educação, conforme gráfico abaixo. Excetuando-se a Polícia Civil, os outros quatro outros órgãos citados (Agefis/Fiscalização, Saúde, Segurança e Educação) são os mesmos órgãos que receberam maior quantitativo de denúncias ao compararmos o mesmo período dos dois anos anteriores, de acordo com os gráficos seguintes. Ressalte-se a gradativa diminuição percentual do quantitativo de denúncias feitas à Agefis/Fiscalização.



Gráfico 23: Órgãos que mais receberam denúncias no 1º Trim 2015

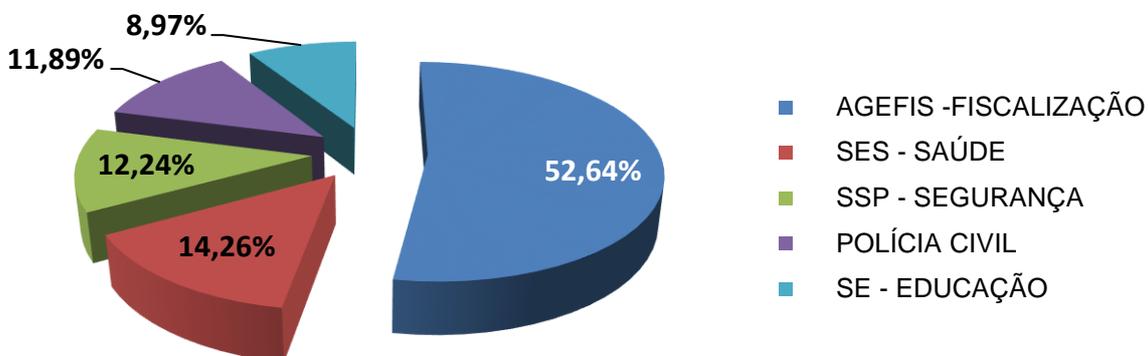


Gráfico 24: Órgãos que mais receberam denúncias no 1º Trim 2014

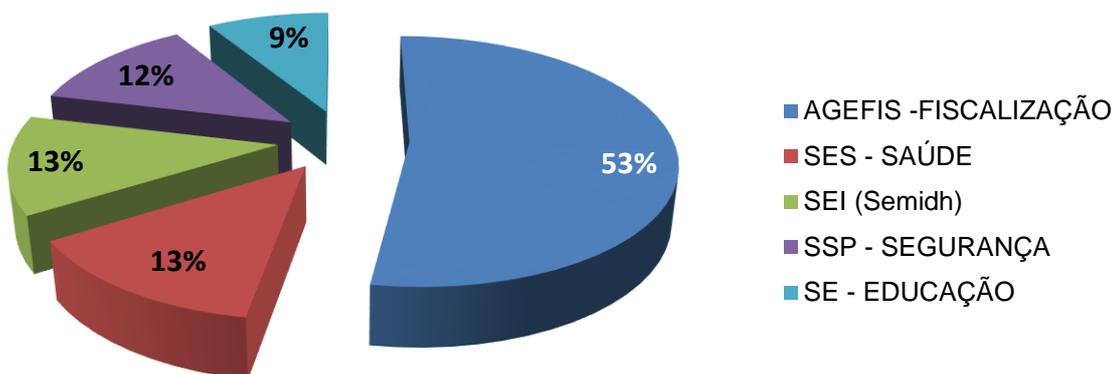
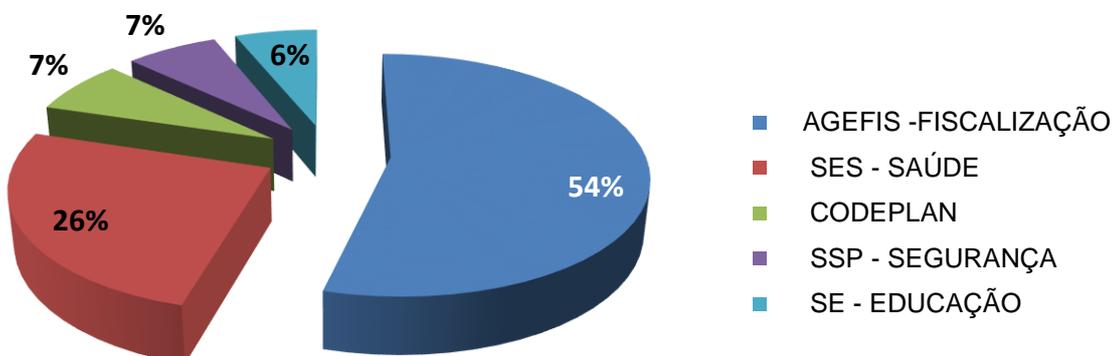


Gráfico 25: Órgãos que mais receberam denúncias no 1º Trim 2013





Informações

As manifestações classificadas como informações totalizaram **2,37%** do total das demandas de ouvidorias durante o primeiro trimestre de 2015. Mister se faz demonstrar que houve uma significativa diminuição dos pedidos de informação solicitados pelos cidadãos do ano de 2013 para os seguintes. Ainda não foi feita uma análise pormenorizada, de forma a vincular o aumento das informações apresentadas de forma ativa pelo governo às solicitadas pelo cidadão. Contudo, conforme o decorrer do ano e a relação dos pedidos, essa análise poderá ser concluída. Assim, segue gráfico com o quantitativo de informações solicitadas comparando-se o mesmo período do 1º Trimestre entre 2013-2015, os órgãos que mais receberam pedidos de informação, bem como tabela contendo as principais demandas por informações.

Gráfico 26: Comparativo de "Informações" 1º Trim (2013-2015)

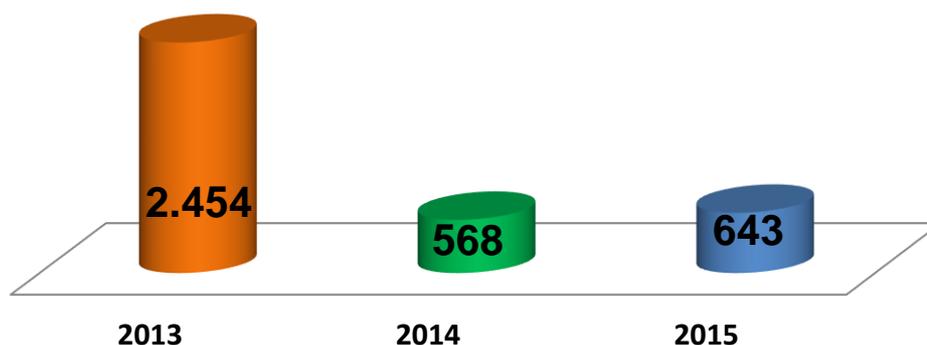
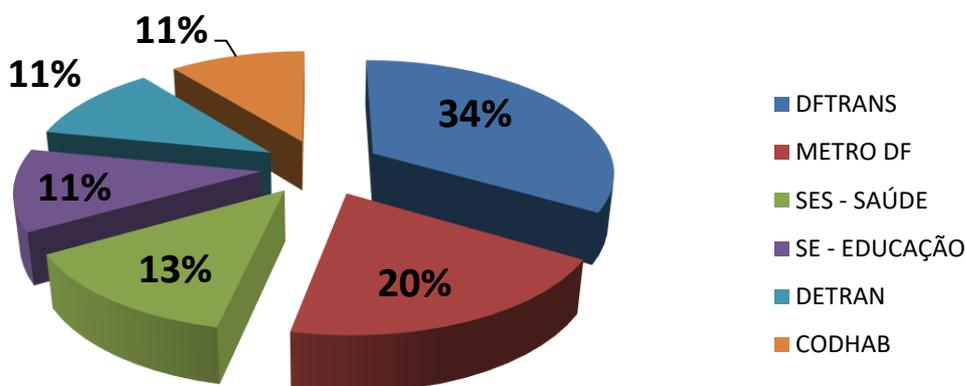


Gráfico 27: Órgãos que mais receberam pedidos de informação no 1º trim 2015





Vale ressaltar que o Metrô e o DFTrans estiveram presentes no comparativo do mesmo período entre os anos de 2013 e 2015, sendo que o metrô recebeu uma menor quantidade de pedidos de informações, enquanto o DFTrans recebeu 33,74% pedidos a mais em 2015 do que no mesmo período do ano anterior, conforme tabelas abaixo:

Tabela 10: Órgãos mais demandados sobre Pedidos de Informação 1º Trim (2013-2015)

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
DFTRANS	163	METRO DF	117	METRO DF	1.571
METRO DF	96	SES - SAÚDE	103	SES - SAÚDE	179
SES - SAÚDE	65	DFTRANS	55	DETRAN	113
SE - EDUCAÇÃO	56	SEI	52	SEI	87
DETRAN	54	SE - EDUCAÇÃO	51	DFTRANS	64
CODHAB	52	SEGAD - GESTÃO	42	CODHAB	63

Tabela 11: Principais Pedidos de Informação 1º Trimestre de 2015

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	QTd
INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS	125
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO - SISTEMA BILHETAGEM - SBA	65
ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR	32
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	27
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	25
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	23
ETAPAS POSTERIORES À HABILITAÇÃO	19
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE MATRÍCULA EM CRECHES	19
PROGRAMAS E PROJETOS	18
DOCUMENTOS PARA FORMALIZAÇÃO DO PROCESSO	15
COMUNICAÇÃO PARA ATUAÇÃO DA SEGURANÇA DO METRO	14
INFORMAÇÃO CLASSIFICAÇÃO NO PROGRAMA HABITACIONAL	14
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ	14
TRABALHO VOLUNTÁRIO	14
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE MATRÍCULA ESCOLAR	13
CRITÉRIOS / NORMAS DO PROGRAMA HABITACIONAL	13
INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ	12
REGULAMENTO PARA OBTER A CARTEIRA DE HABILITAÇÃO	12
ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO	11
INFORMAÇÃO SOBRE A COMPANHIA METRÔ	8
OUTROS	150
TOTAL	643



Elogios

Os elogios representaram **2,52%** das manifestações de ouvidoria neste 1º trimestre de 2015. Houve um pequeno decréscimo no quantitativo absoluto deste tipo de manifestação em relação ao mesmo período do ano anterior, porém, tal pode estar associado ao início de um novo governo que ainda está reorganizando a estrutura do Estado para melhor atender ao cidadão. No entanto, se formos analisar em percentual do total de demandas às ouvidorias não houve uma alteração muito significativa. Como não dispomos de dados relacionados ao mesmo período do início dos governos anteriores, apenas o dado agregado, pois o sistema utilizado era outro, não podemos comparar da mesma forma. Segue, contudo, um comparativo relacionado ao mesmo período dos dois anos anteriores, quais órgãos mais receberam elogios no período comparado e quais foram esses.

Gráfico 28: Qtd de Elogios no 1º Trim (2013-2015)

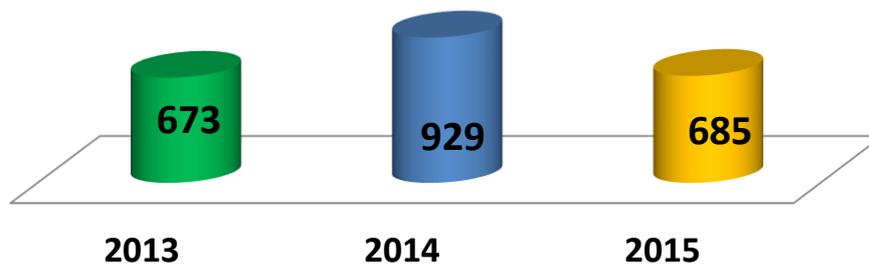


Gráfico 29: % de Elogios no 1º Trim (2013-2015)

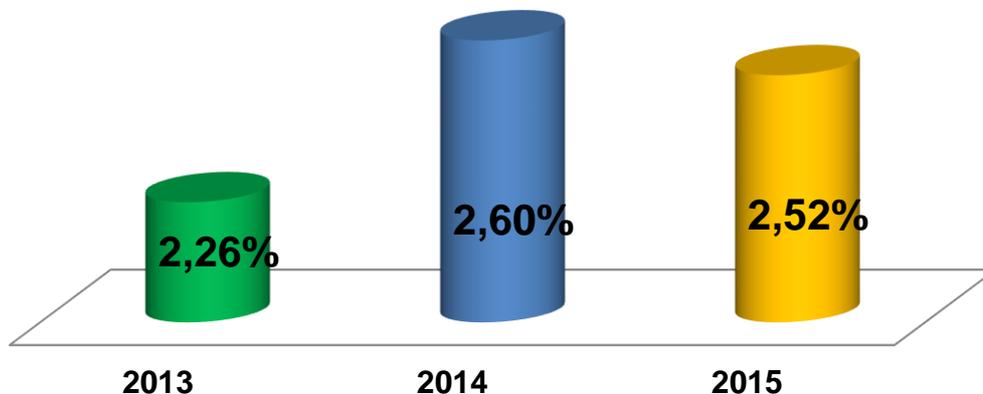
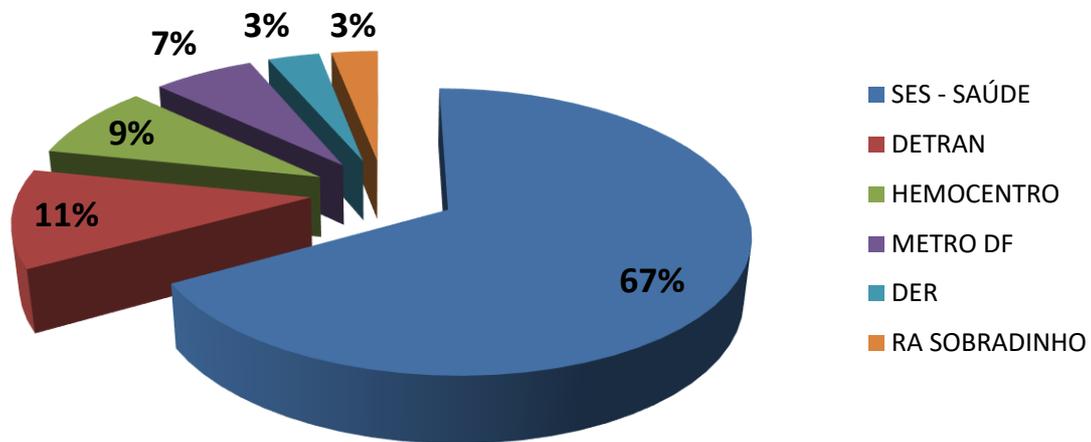




Gráfico 30: Órgãos que mais receberam Elogios no 1º Trim 2015



É importante ressaltar que a Saúde foi o órgão que mais recebeu elogios na comparação do mesmo período entre os anos de 2013 e 2015. Apenas Saúde e Detran permaneceram na lista dos órgãos que mais receberam elogios durante o período analisado, conforme pode ser observado da tabela abaixo:

Tabela 12: Órgãos que mais receberam Elogios no 1º Trim (2013-2015)

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
SES - SAÚDE	376	SES - SAÚDE	594	SES - SAÚDE	481
DETRAN	64	HEMOCENTRO	63	SE - EDUCAÇÃO	31
HEMOCENTRO	49	DFTRANS	49	CODEPLAN	25
METRO DF	37	DETRAN	34	DETRAN	24
DER	19	SEMOB - MOBILIDADE	26	DFTRANS	9
RA SOBRADINHO	17	CODEPLAN	20	METRO DF	8

Tabela 13: Principais Elogios recebidos no 1º Trimestre de 2015

PRINCIPAIS ELOGIOS (1º TRIM. 2015)	Qtd
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	308
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	87
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	84
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	29
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	22
ELOGIO AO SISTEMA METRÔ	22
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	16



ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	12
BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	11
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	10
BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE	6
BOM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	6
ELOGIO À AÇÃO POLÍTICA	5
ELOGIO À QUALIDADE DO ENSINO NA ESCOLA PÚBLICA	5
ELOGIO A CAMPANHAS DE DOAÇÃO DE SANGUE	5
ELOGIO AO GOVERNADOR	4
ELOGIO DO CORPO DE BOMBEIROS	3
ELOGIO À COLETA DE LIXO	3
ATENDIMENTO QUALIFICADO EM UNIDADE DO PROCON	3
ELOGIO AO ATENDENTE DO CALL CENTER	3
OUTROS	41
TOTAL	685

Sugestões

As sugestões foram responsáveis por **1,33%** das demandas de ouvidoria no período analisado. Em números absolutos houve um pequeno decréscimo em relação ao mesmo período do ano anterior, porém, em termos percentuais, relacionados ao total de demandas às ouvidorias públicas do Distrito Federal, houve um pequeno incremento do quantitativo de sugestões recebidas por parte dos cidadãos nos últimos dois anos.

Gráfico 31: Quantidade de "Sugestões" recebidas no 1º Trim (2013-2015)

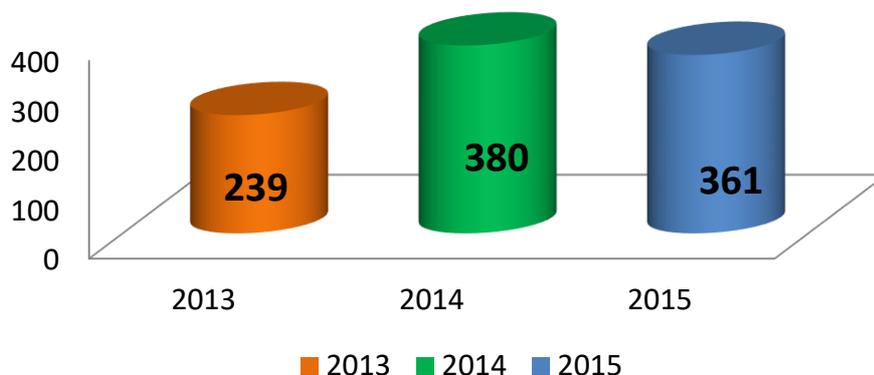
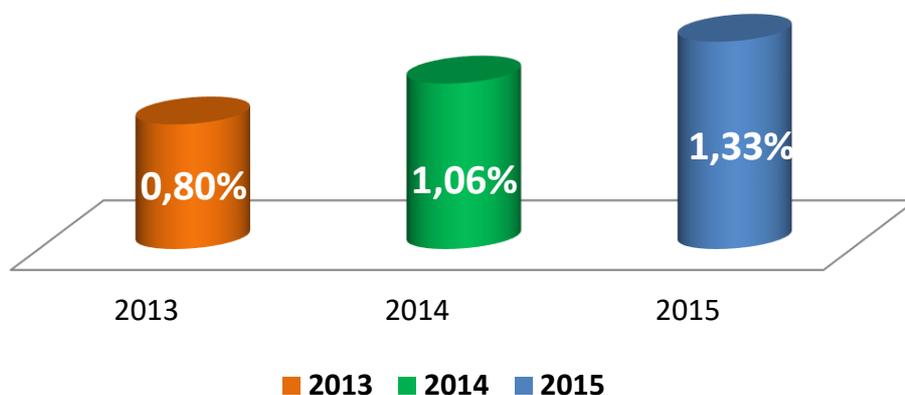




Gráfico 32: % de "Sugestões" recebidas no 1º Trim (2013-2015)



As principais sugestões recebidas foram as listadas na tabela abaixo e, assim como as demais manifestações e demandas feitas às ouvidorias públicas do Distrito Federal, os órgãos que mais receberam sugestões nos últimos três anos, comparando-se o mesmo período referente ao 1º trimestre, foram Detran, DER, Dftrans e Saúde, bem como os assuntos, conforme pode ser observado pelo gráfico e pela tabela comparativa a seguir.

Gráfico 33: Órgãos que mais receberam "Sugestões" 1º Trim (2015)

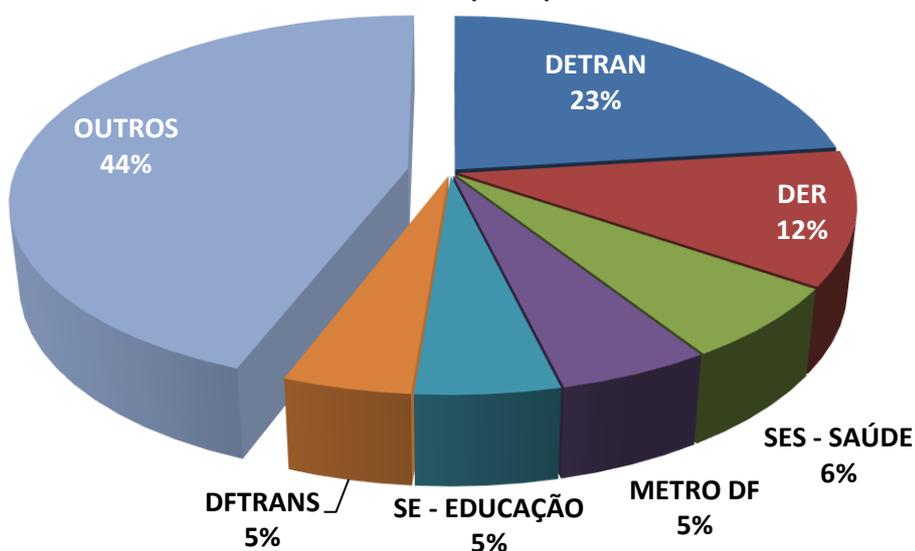




Tabela 14: Órgãos que mais receberam Sugestões no 1º Trim (2013-2015)

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
DETRAN	83	DER	59	DETRAN	32
DER	42	DETRAN	58	CODEPLAN	26
SES - SAÚDE	23	SES - SAÚDE	33	DER	24
METRO DF	19	SLU - LIMPEZA URBANA	23	DFTRANS	22
SE - EDUCAÇÃO	18	SE - EDUCAÇÃO	21	SES - SAÚDE	19
DFTRANS	16	DFTRANS	18	SEF - FAZENDA	15

Tabela 15: Principais Sugestões recebidas no 1º Trim (2013-2015)

PRINCIPAIS SUGESTÕES	Qtd
SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO	90
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS	38
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	35
SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO	23
SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA	20
SUGESTÃO QUANTO A COLETA DE LIXO	15
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	14
SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA	12
SUGESTÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE ENSINO	12
SUGESTÃO DE INCENTIVO PARA O DOADOR DE SANGUE	11
SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF	11
SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	9
CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS AO CONSUMIDOR	6
SUGESTÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS NO TRÂNSITO	6
SUGESTÃO DE ATIVIDADES SÓCIOEDUCATIVAS	4
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	4
SUGESTÃO SOBRE CONSULTA MÉDICA	4
SUGESTÃO SOBRE O VAGÃO EXCLUSIVO NO METRÔ	3
SUGESTÕES GERAIS EM RELAÇÃO AO TRABALHO DA EMATER	3
SUGESTÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	3
OUTROS	38
TOTAL	361

Vale ressaltar que o assunto que mais recebeu sugestões (fluidez no trânsito), foi também o mais sugerido no mesmo período do ano anterior, mas não no mesmo período de 2013, podendo, associado às demais manifestações analisadas, levar a crer que o problema vem se agravando ao longo dos últimos anos.



Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção

As denúncias relacionadas à Ouvidoria de Combate à Corrupção são tratadas em separado das demais denúncias e foram responsáveis por 0,01% das manifestações no 1º trimestre de 2015.

Tabela 16: Principais Den/Licitações recebidas no 1º Trim de 2015

DENÚNCIAS LICITAÇÕES/CONTRATOS	Total	%
TRÁFICO DE INFLUÊNCIA NO PROCESSO LICITATÓRIO	1	50,00%
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Se comparado com mesmo período do ano anterior houve uma significativa queda no quantitativo de denúncias específicas de corrupção em termos absolutos. Proporcionalmente, contudo, houve pouca variação sobre o total de demandas feitas às ouvidorias nos últimos três anos, analisando-se o primeiro trimestre desses anos, como pode ser observada pelo gráfico abaixo.

Gráfico 34: Quantitativo de Den/Lic no 1º Trim (2013-2015)

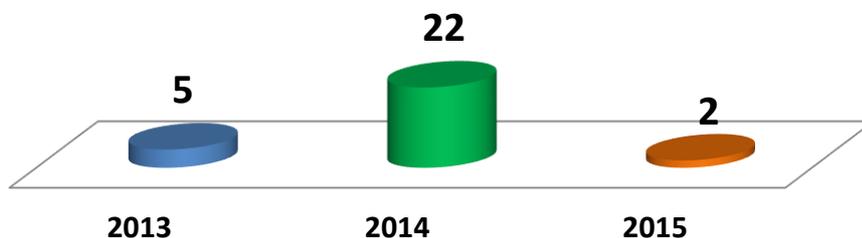
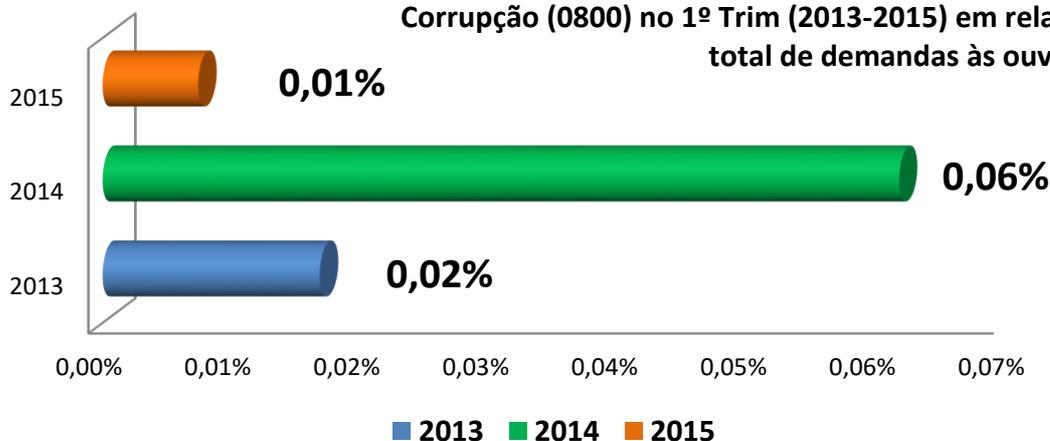


Gráfico 35: % de Denúncias feitas à Ouvidoria de Combate à Corrupção (0800) no 1º Trim (2013-2015) em relação ao total de demandas às ouvidorias





Nas tabelas abaixo veremos os órgãos que mais responderam às denúncias do tipo especificado nesses três anos, analisando, apenas, o primeiro trimestre desses, bem como destacamos quais foram os assuntos objeto das denúncias:

Tabela 17: Órgãos que mais receberam Den/Lic no 1º Trim (2013-2015)

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
SEDEST/SEMIDH	1	CONTROLADORIA	9	RA/SCIA	1
CONTROLADORIA	1	SAÚDE	3	DETRAN	1
		TERRACAP	1	CONTROLADORIA	1
		CASA CIVIL	1	CODHAB	1
		CAESB	1	CODEPLAN	1
		SEGAD	1		
		CULTURA	1		
		OUTROS	5		

Tabela 18: Principais Den/Lic no 1º Trim (2013-2015)

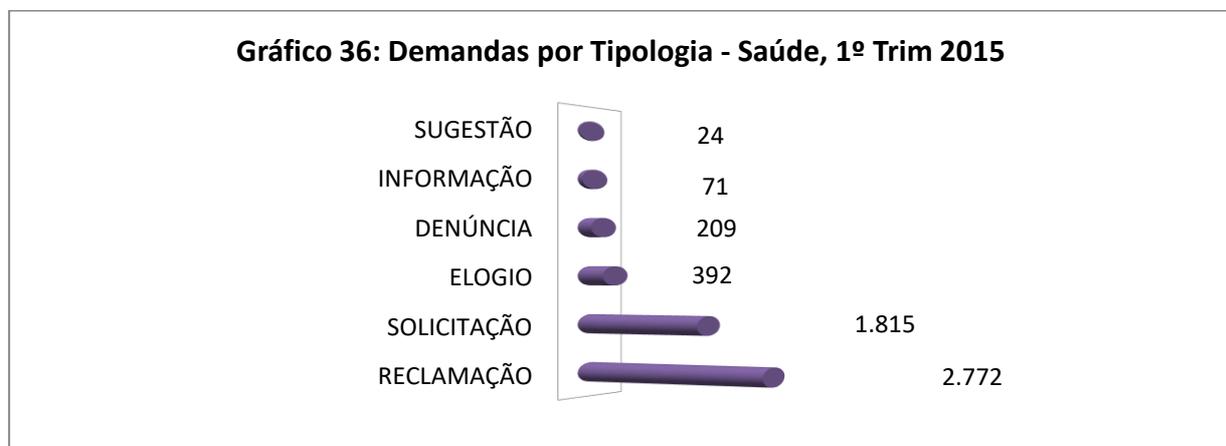
2015	Qtd
TRÁFICO DE INFLUÊNCIA NO PROCESSO LICITATÓRIO	1
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS	1
TOTAL	2
2014	Qtd
DIRECIONAMENTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO	6
IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO	5
MODALIDADE DE LICITAÇÃO INADEQUADA	3
FAVORECIMENTO EM LICITAÇÃO	2
SERVIÇOS INADEQUADOS / EMPRESAS CONVENIADAS	2
CONLUÍO ENTRE PARTICIPANTES DA LICITAÇÃO	1
ALTERAÇÃO NO EDITAL DE LICITAÇÃO	1
AUSÊNCIA DE LICITAÇÃO	1
ELEVADO CUSTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO	1
TOTAL	22
2013	Qtd
SERVIÇOS INADEQUADOS / EMPRESAS CONVENIADAS	1
DEMORA NA ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS EM LICIT	1
IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO	1
DEMORA NA ANÁLISE DE RECURSO DA LICITAÇÃO	1
ELEVADO CUSTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO	1
TOTAL	5



Assuntos mais demandados por Órgão – 1º trimestre 2015

Secretaria de Estado de Saúde - SES/DF

Conforme apresentado no Gráfico 14 (pg. 12), a SES/DF foi o órgão que mais recebeu manifestações de ouvidoria durante o 1º trimestre de 2015, foram 5.283 demandas, dispostas por tipologia, conforme gráfico abaixo, o que representa 19,47% do total da demanda recebida pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo do Distrito Federal, neste período.



Em comparação com o mesmo período dos anos anteriores, podemos perceber uma significativa queda no total, em termos absolutos, de manifestações recebidas em 2015 pela Secretaria de Saúde. Contudo, em termos percentuais, em relação ao total de demandas de ouvidoria, percebemos uma alteração menor.

Gráfico 37: Manifestações recebidas pela SES/DF no 1º Trim (2013-2015)

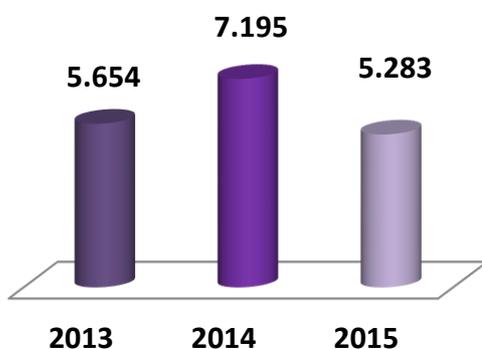
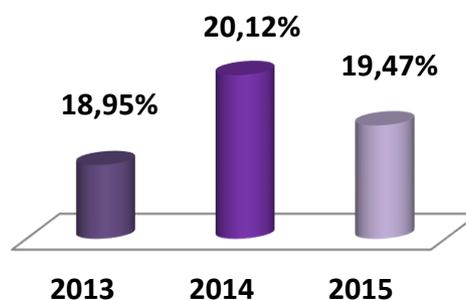


Gráfico 38: % das Manifestações da Saúde sobre o total de manifestações no 1º Trim (2013-2015)





Resolubilidade das Manifestações da SES/DF

Com o maior quantitativo de demanda recebida, a maior preocupação em relação a esse órgão é quanto ao grau de resolubilidade das manifestações a ele destinadas. De acordo com a tabela abaixo, é possível perceber o esforço da Secretaria em responder as demandas dentro do prazo estabelecido, apresentando mais de 80% de manifestações encerradas.

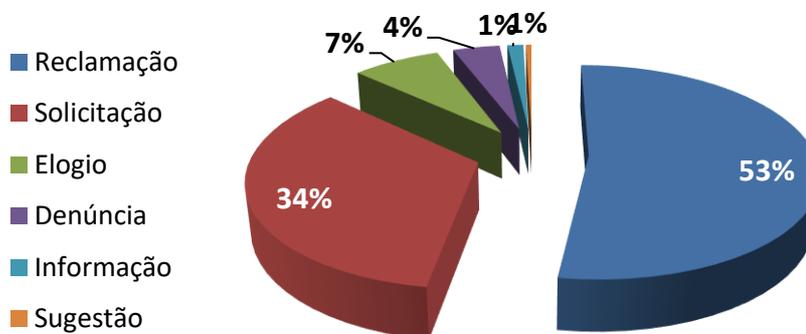
Tabela 19: Resolubilidade das Demandas no 1º Trim (2015)

ENCERRADA	4.701	88,98%
PROVIDENCIADA	322	6,10%
NÃO LIDA	157	2,97%
LIDA	95	1,80%
REABERTA	7	0,13%
DILIGENCIADA	1	0,02%
TOTAL	5.283	100,00%

Reclamações SES/DF

Como pode ser observado pelo gráfico abaixo, as reclamações referentes à SES/DF foram responsáveis por 52,47% das demandas de saúde neste 1º trimestre de 2015 e, conforme tabela a seguir, os assuntos mais demandados foram os que se seguem.

Gráfico 39: % de Manifestações por Tipologia (Saúde, 1º Trim, 2015)





Solicitações SES/DF

Após a manifestação do tipo “reclamação”, na saúde a segunda maior demanda refere-se às solicitações de serviços, as quais responderam por 34,36% do total de demandas recebidas pela Secretaria da Saúde no 1º trimestre de 2015. Dentre os pedidos mais solicitados encontra-se o de fiscalização por parte da subsecretaria de Vigilância Sanitária, antes mesmo da solicitação de agendamento de consulta e combate ao foco da Dengue, como pode ser observado pela tabela abaixo:

Tabela 20: Principais “Solicitações de Serviço” da Saúde no 1º Trim (2015)

RANKING DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO	Qtd
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	446
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	432
SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE	264
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO	172
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA	134
COMBATE A FOCO DE DENGUE	60
SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO/PARECER DE SAÚDE	41
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO	36
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	19
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	15
SOLICITAÇÃO DE ESTÁGIO	13
SOLICITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA AGENDADA	13
SOLICITAÇÃO DE AGILIDADE NO RESULTADO DE EXAME	10
AMPLIAÇÃO DE COMBATE À DENGUE	10
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	10
LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	10
INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE EXAME	9
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	9
SOLICITAÇÃO DE TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD	9
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	8
OUTROS	95
TOTAL	1.815



Em números absolutos, houve um pequeno decréscimo no quantitativo de solicitações de serviços feitas às ouvidorias do Sistema Sigo da área de Saúde. Contudo, em termos percentuais, percebeu-se um pequeno aumento do número de solicitações recebidas em relação ao total de manifestações de ouvidoria da área de Saúde, comparando-se o primeiro trimestre dos três últimos anos, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 40: Solicitações de Serviço - Saúde, 1º Trim (2013-2015)

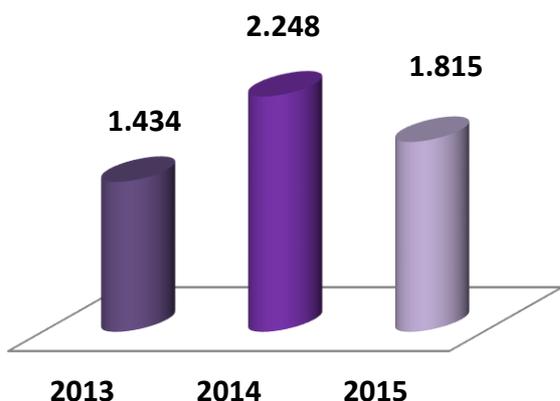
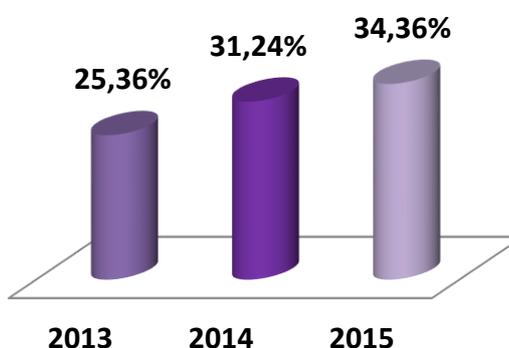


Gráfico 41: % de Solicitações de Serviço - Saúde, 1º Trim (2013-2015)



Elogios SES/DF

Neste 1º trimestre de 2015, a terceira maior demanda de ouvidoria da Saúde correspondeu às manifestações do tipo "Elogio", tendo ocorrido o mesmo em relação ao período analisado dos três últimos anos. Um total de 7,42% do montante das manifestações destinadas à Saúde corresponde aos elogios, em especial de servidores, mais do que ao serviço em si. A saúde é o órgão que mais recebeu elogios durante o 1º trimestre dos últimos três anos, conforme citado anteriormente (Gráfico 30, pg. 26), mas tanto em termos absolutos, quanto percentuais percebe-se uma queda.

Gráfico 42: % de "Elogios - Saúde no 1º Trim (2013-2015)

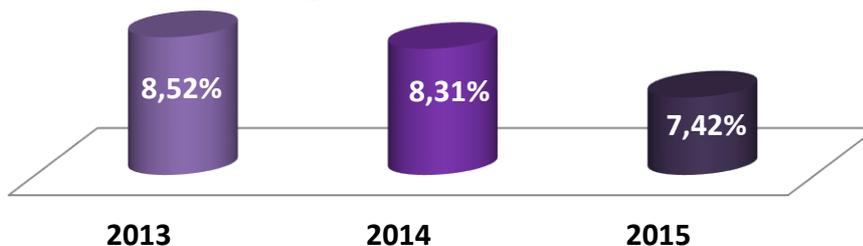




Tabela 21: Principais “ELOGIOS” da Saúde no 1º Trim (2015)

RANKING DOS ELOGIOS À SAÚDE (1º TRIM 2015)	QTD
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	209
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	87
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	27
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	25
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	10
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	7
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	7
BOM ATENDIMENTO DA OUIDORIA	3
BOA QUALIDADE DO MATERIAL DO HOSPITAL	3
ELOGIO A MÉDICO PERITO	2
ELOGIO À LEI ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE	2
ELOGIO Á AÇÃO POLÍTICA	2
ELOGIO AO PROGRAMA E PROJETO	1
ELOGIO A ALIMENTAÇÃO DE PACIENTE	1
BOM FUNCIONAMENTO DE CONSELHO DE SAÚDE	1
ELOGIO AO SERVIÇO DE BANCO DE LEITE	1
ELOGIO DIDÁTICA UTILIZADA NA CAPACITAÇÃO	1
ELOGIO A ESCOLTA MOTORIZADA	1
ELOGIO AO BOM ANDAMENTO DO PROCESSO	1
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO CALL CENTER	1
TOTAL	392

Denúncias SES/DF

A SES/DF recebeu 209 denúncias no decorrer do 1º trimestre de 2015. Um total de 3,96% das manifestações e demandas encaminhadas à saúde.

Gráfico 43: Qtd de Denúncias p/ Saúde (1º Trim de 2015)

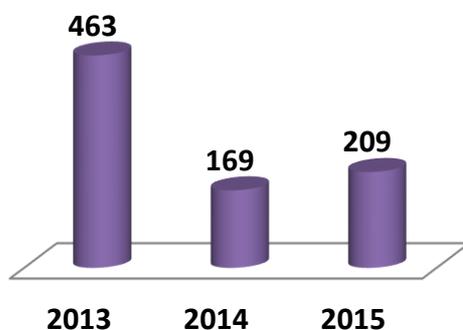
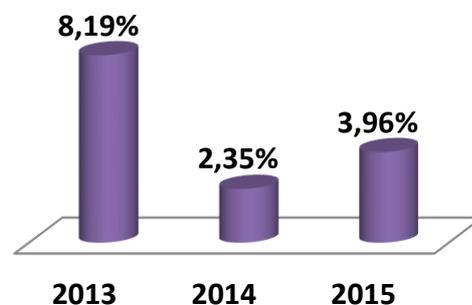


Gráfico 44: % de Denúncias p/ Saúde (1º Trim de 2015)



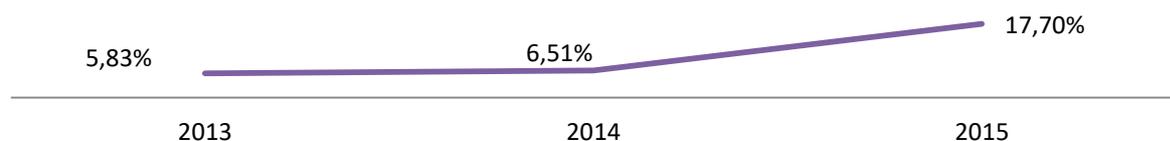


As principais denúncias feitas à Saúde, durante o período analisado, encontram-se listadas na tabela abaixo. Dessas denúncias, as três primeiras permaneceram as mesmas, ao compararmos com o mesmo período dos dois anos anteriores, mas com uma diminuição a cada ano dessas denúncias. Observamos, contudo, que o descumprimento da carga horária de servidor da saúde é uma denúncia recorrente que apresentou aumento significativo tanto em termos quantitativos, quanto em termos percentuais, como pode ser observado pelo gráfico a seguir.

Tabela 22: Principais "Denúncias" à Saúde no 1º Trim (2015)

RANKING DE DENÚNCIAS (1º TRIM 2015)	QTD
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	37
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	26
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	22
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	9
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	9
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	9
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA DE MÉDICO	8
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	7
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	7
NEGLIGÊNCIA E OMISSÃO POR PARTE DO SERVIDOR	7
DESVIO EM FUNÇÃO DE PROFISSIONAL DE SAÚDE	6
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	5
AGRESSÃO ENTRE SERVIDORES DE ÓRGÃO/UNIDADE	4
DESTRATO PRATICADO POR SERVIDOR	4
ERRO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE	4
EXTRAVIO DE DOCUMENTOS - SAÚDE	3
DENÚNCIA DE DESABASTECIMENTO DE MEDICAMENTO SUS	3
USO INDEVIDO DO CARGO	3
EXERCÍCIO ILEGAL DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	2
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2
OUTROS	32
TOTAL	209

Gráfico 45: % de Denúncia de "Descumprimento de Carga Horária de Servidor da Saúde" (1º Trim 2013-2015)





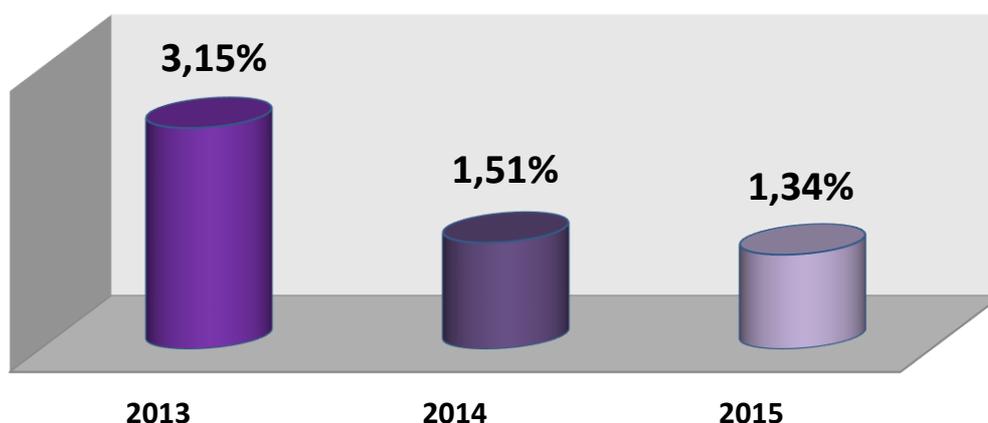
Informações SES/DF

Os pedidos de informação destinados à Saúde vêm decaindo tanto em quantidade quanto em percentual no período avaliado e foram responsáveis por 1,34% do total de manifestações e demandas recebidas no 1º trimestre de 2015. Seguem, abaixo, os principais pedidos.

Tabela 23: Principais pedidos de “Informações” à Saúde no 1º Trim (2015)

Pedidos de Informação	Qtd.
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	24
TRABALHO VOLUNTÁRIO	14
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	7
INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	6
CASO SUSPEITO DE DENGUE	5
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	5
ORIENTAÇÕES SOBRE DOENÇAS	2
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	2
DOENÇAS CONTROLADAS PELA VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
TIPO DE TRANSPLANTE	1
PROGRAMAS E PROJETOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE PROGRAMAS E PROJETOS EDUCACIONAIS	1
INFORMAÇÃO SOBRE CURRÍCULOS/REGIMENTOS DA EDUCAÇÃO	1
TOTAL	71

**Gráfico 46: % de Informações à Saúde
(1º Trim 2013-2015)**





Sugestões SES/DF

As sugestões foram responsáveis por 0,45% do total de manifestações da SES/DF no 1º trimestre de 2015. O percentual tem oscilado, ao observarmos o mesmo período dos dois anos anteriores. Contudo, seria interessante observarmos por um período maior para compreender se haverá uma linha ascendente ou descendente, apesar das alterações, pois isso nos indicaria uma possibilidade de postura de confiança em relação ao espaço de ouvidoria.

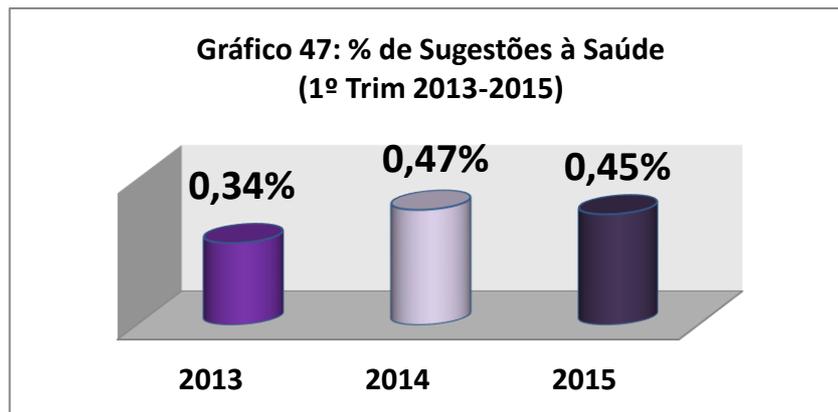


Tabela 24: Principais “Sugestões” à Saúde no 1º Trim (2015)

SUGESTÕES 2015	QTD
SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA	4
SUGESTÃO SOBRE CONSULTA MÉDICA	4
SUGESTÃO DE ATIVIDADES SÓCIOEDUCATIVAS	3
SUGESTÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	3
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	2
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	2
SUGESTÃO DE FUNCIONAMENTO DA SAMU	1
MELHORIAS NA DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	1
SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO JORNADA DE TRABALHO SERVIDOR	1
MELHORIA NA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA SAÚDE	1
SUGESTÃO DE EXAME MÉDICO	1
SUGESTÃO SOBRE CIRURGIA	1
TOTAL	24



AGEFIS

A Agefis recebeu **3.140** (três mil cento e quarenta) demandas de ouvidoria no 1º trimestre de 2015, o que representa 11,57% do total de demandas recebidas pelas ouvidorias públicas do Distrito Federal, integrantes do SIGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal), conforme apresentado no Gráfico 14 (pg. 12) e 1,12% a mais do que no mesmo período do ano anterior. Desse percentual de 11,57%, as demandas foram distribuídas por tipologias, destacando-se o fato das solicitações de serviços representarem quantitativamente e percentualmente um número significativamente maior do que as manifestações de ouvidoria, comparando-se o mesmo período dos três últimos anos, como podemos observar pela tabela que se segue.

Gráfico 48: Qt de Demandas à Agefis
(1º Trim 2013-2015)

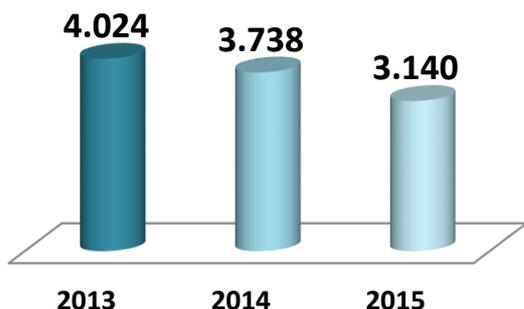


Gráfico 49: % de Demandas à Agefis
sobre o Total de Demandas (1º Trim
2013-2015)

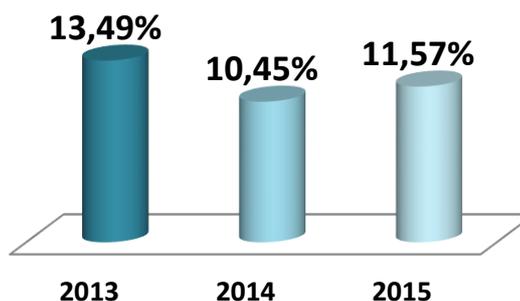


Gráfico 50: Quant de Demandas Agefis (1º Trim 2013)

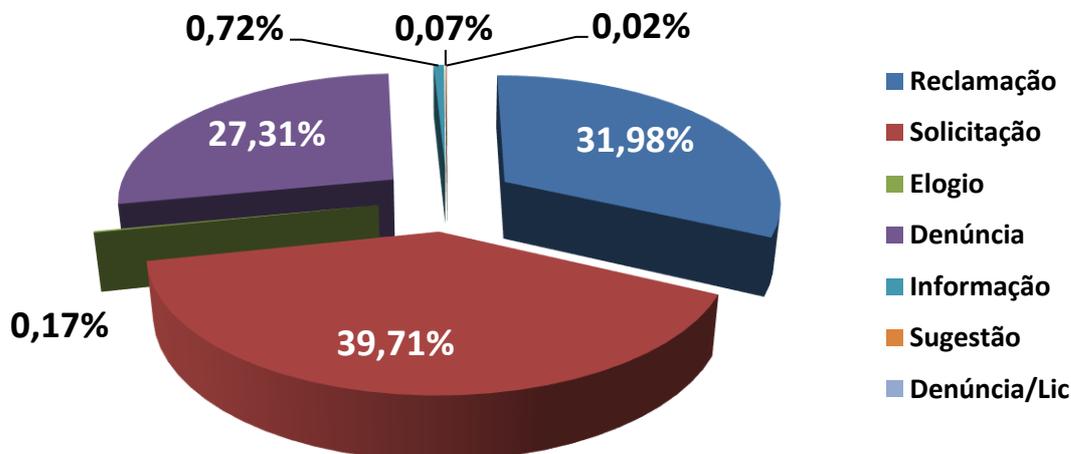
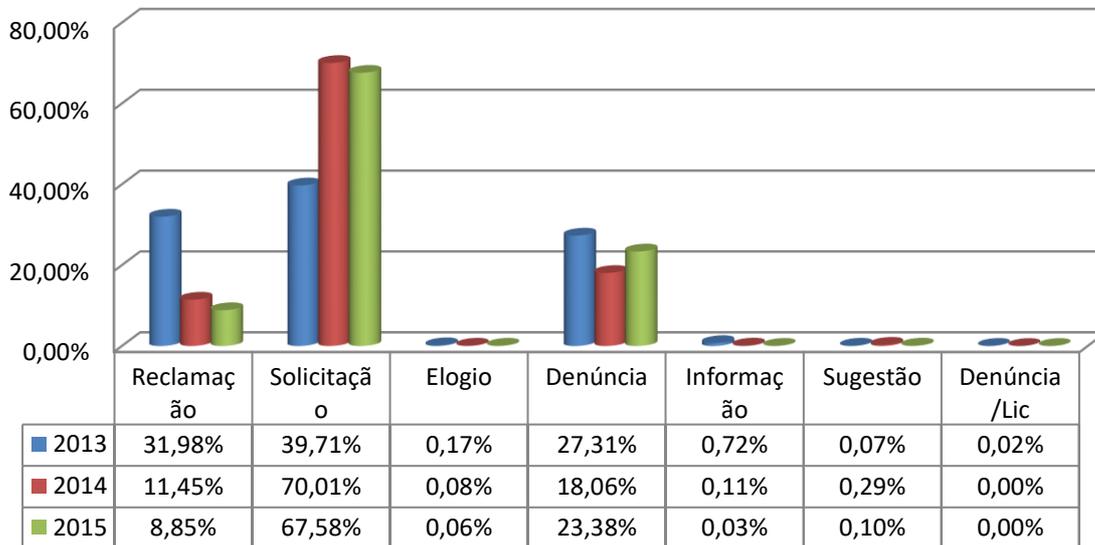




Gráfico 51: % de Demandas à Agefis - Comparativo (1º Trim 2013-2015)



Cabe ressaltar que o quantitativo de reclamação junto ao órgão citado vem decrescendo ao longo dos três últimos anos, dentro do período analisado, por um lado. Já as solicitações de serviço, por outro lado, cresceram em termos absolutos e percentuais, apresentando apenas um decréscimo em relação ao mesmo período do ano anterior. Quanto às denúncias, percebeu-se um acréscimo no quantitativo de manifestações recebidas em relação ao mesmo período do ano anterior.

Resolubilidade das Manifestações da AGEFIS

A Agefis encerrou apenas 13,81% das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2015. Abaixo gráfico de resolubilidade da agência.

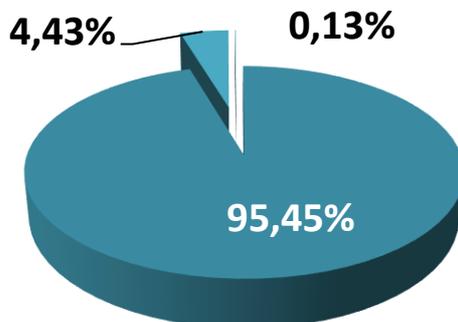
Tabela 25: Comparativo de Resolubilidade da Agefis (1º Trim 2013-2015)

RESOLUBILIDADE	2013	2014	2015
Encerrada	95,25%	97,35%	95,45%
Providenciada	4,25%	2,35%	4,43%
Reaberta	0,00%	0,00%	0,13%
Diligenciada	0,00%	0,00%	0,00%
Lida	0,50%	0,27%	0,00%
Complementada	0,00%	0,03%	0,00%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



Gráfico 52: Resolubilidade AGEFIS (1º Trim 2015)

■ Encerrada ■ Providenciada ■ Reaberta



Solicitações AGEFIS

As solicitações de serviço foram responsáveis por 67,58% do total de demandas à Agefis no 1º trimestre de 2015. Percentual pouco abaixo do apresentado no mesmo período do ano anterior (70,01%), porém bem superior ao mesmo período de 2013 (39,71%).

Gráfico 53: Qt de "Solicitações" à Agefis (Comp 1º Trim 2013-2015)

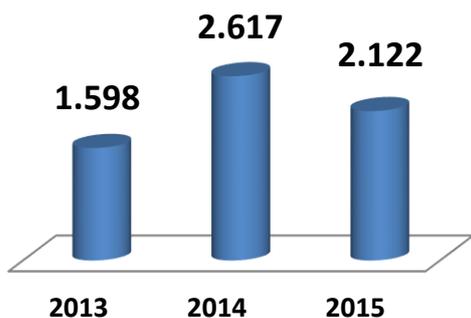
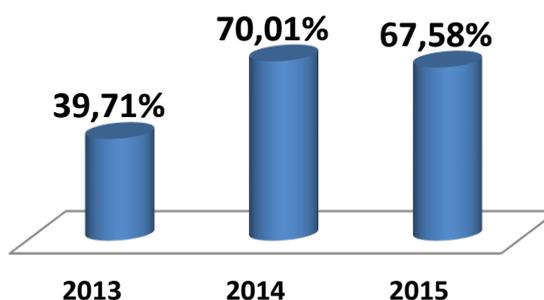


Gráfico 54: % de "Solicitações" à Agefis (Comp 1º Trim 2013-2015)



As principais solicitações de serviço realizadas encontram-se na tabela abaixo, atentando-se apenas para o item "Fiscalização de obra privada" (28,51%), como o mais solicitado no período analisado, o qual representava 6,69% no mesmo período de 2014, porém sem ter aparecido com um



quantitativo significativo no mesmo período de 2013 (0,00%). Em outras palavras, esse foi o serviço que mais apresentou crescimento comparando-se o mesmo período dos três últimos anos.

Tabela 25: Principais Serviços solicitados à Agefis (1º Trim 2015)

Item	RANKING DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO	QTD	%
1	SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA	605	28,51%
2	FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	291	13,71%
3	FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	146	6,88%
4	ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO	101	4,76%
5	DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA	96	4,52%
6	LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	87	4,10%
7	OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO	64	3,02%
8	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES	58	2,73%
9	COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	55	2,59%
10	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE QUIOSQUE E TRAILER	47	2,21%
11	FISCALIZAÇÃO EM OFICINAS MECÂNICAS	44	2,07%
12	SOLICITA FISCALIZAÇÃO EM LAVA-JATO	34	1,60%
13	FISCALIZAÇÃO DA ÁGUA SERVIDA	33	1,56%
14	FISCALIZAÇÃO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	32	1,51%
15	RETIRADA DE AMBULANTES DAS CALÇADAS	28	1,32%
16	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE OUTDOORS / PLACAS	26	1,23%
17	SOLICITA FISCALIZAÇÃO EM MARCENARIAS /SERRALHERIAS	25	1,18%
18	CONTAINER EM LOCAL INDEVIDO	24	1,13%
19	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA PÚBLICA	23	1,08%
20	SOLICITA FISCALIZAÇÃO EM TEMPLOS RELIGIOSOS	20	0,94%
	OUTROS	283	13,35%
	TOTAL	2.122	100,00%

Denúncias Agefis

As denúncias corresponderam a 23,38% das demandas feitas à Agefis em relação ao total de demandas de ouvidoria no trimestre em questão. O percentual encontrado foi 5,32% a mais do que o mesmo período do ano anterior e um pouco menos (3,94%) do que o mesmo período de 2013.



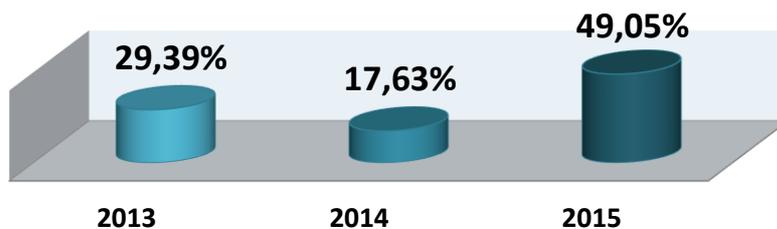


As principais denúncias feitas à Agefis/Fiscalização encontram-se descritas na tabela abaixo. Destacamos que as denúncias referentes à construção irregular de obras privadas vêm diminuindo em relação ao mesmo período dos anos anteriores, enquanto aumentou significativamente o percentual de solicitação desse serviço, conforme descrito no item anterior. Já as denúncias contra invasão em área pública cresceram significativamente em relação ao mesmo período dos anos anteriores.

Tabela 26: Principais Denúncias feitas à Agefis (1º Trim 2015)

Item	RANKING DE DENÚNCIAS	QTD	%
1	INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	360	49,05%
2	CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	106	14,44%
3	CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	88	11,99%
4	GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	39	5,31%
5	CONSTRUÇÃO EM CONDOMÍNIO IRREGULAR	15	2,04%
6	DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	11	1,50%
7	OBRA / EDIFICAÇÃO SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	11	1,50%
8	CERCAMENTO DE ÁREA PÚBLICA	10	1,36%
9	ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	9	1,23%
10	DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	8	1,09%
11	DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL	7	0,95%
12	DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	6	0,82%
13	INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL	5	0,68%
14	INVASÃO DE TERRENO DA TERRACAP/SEDHAB	5	0,68%
15	INVASÃO DE PROPRIEDADE RURAL	4	0,54%
16	DEGRADAÇÃO EM PARQUE ECOLÓGICO	4	0,54%
17	CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	3	0,41%
18	USO DE BENS PÚBLICOS PARA FINS PRIVADOS	3	0,41%
19	INVASÃO EM BOX COMERCIAL	3	0,41%
20	IRREGULARIDADE NA EXECUÇÃO DE OBRA	2	0,27%

Gráfico 56: % de "Denúncias" feitas à Agefis/Fiscalização (1º Trim 2013-2015)





Reclamações AGEFIS

As reclamações feitas à Agefis vêm decaindo significativamente ao longo dos três últimos anos, observando-se o mesmo período dos anos anteriores. Atualmente elas correspondem a 8,85% do total de manifestações e demandas dirigidas ao órgão em questão neste 1º Trimestre e as principais reclamações encontram-se na tabela abaixo.

Gráfico 57: % de "Reclamações" à Agefis (Comp. 1º Trim 2013-2015)



Tabela 27: Principais Reclamações feitas à Agefis (1º Trim 2015)

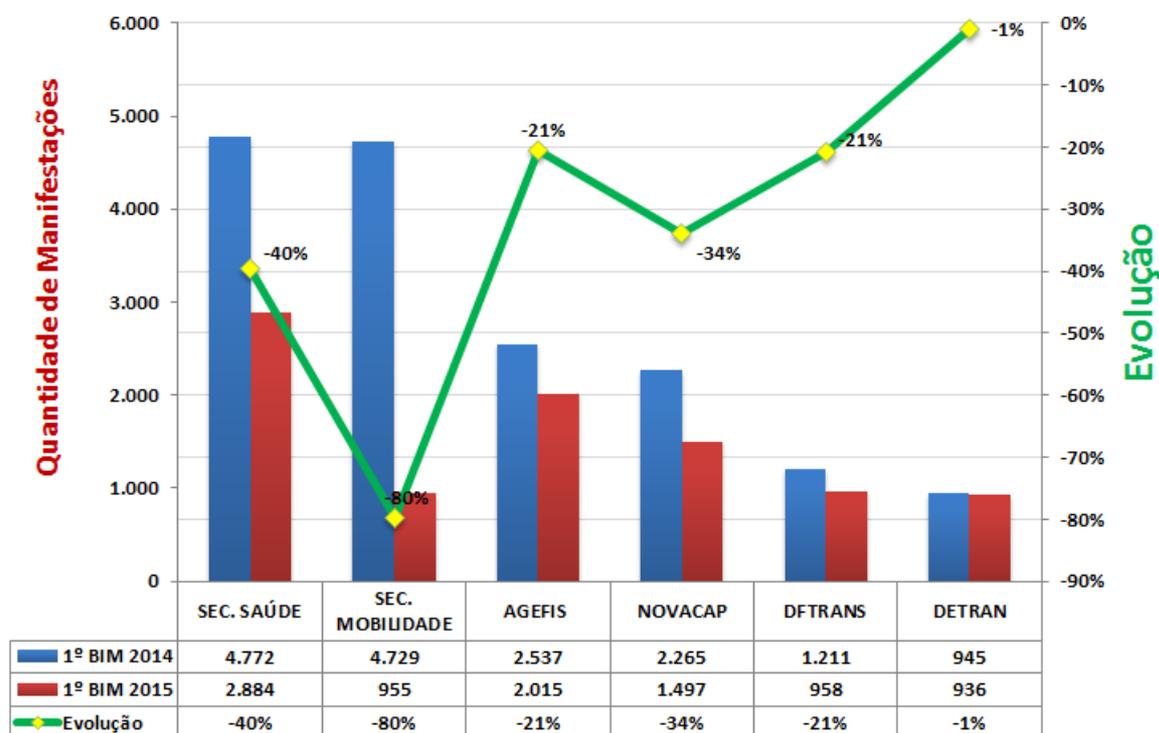
Item	RECLAMAÇÕES 2015	QTD	%
1	RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	152	54,68%
2	RECLAMAÇÃO SOBRE LIXÃO EM ÁREA PÚBLICA	11	3,96%
3	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	8	2,88%
4	FALTA DA COLETA DE LIXO	8	2,88%
5	COMÉRCIO DE AMBULANTES NA ESTAÇÃO DO METRÔ	6	2,16%
6	USO INDEVIDO DA FAIXA DE DOMÍNIO	5	1,80%
7	PLACAS SEM VISIBILIDADE	5	1,80%
8	ANIMAIS EM AMBIENTES INADEQUADOS	4	1,44%
9	FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	4	1,44%
10	FALTA DE ACESSIBILIDADE EM ESPAÇO PÚBLICO	4	1,44%
11	FALTA DE ACESSIBILIDADE EM VIA PÚBLICA	3	1,08%
12	OBRA DESNECESSÁRIA	3	1,08%
13	MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	3	1,08%
14	DEGRADAÇÃO DO SOLO	3	1,08%
15	QUESTIONAMENTO SOBRE AUTUAÇÃO DA NOTIFICAÇÃO	3	1,08%
16	VAZAMENTOS DE ÁGUA	3	1,08%
17	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	3	1,08%
18	QUEIMADAS EM TERRENOS PARTICULARES	2	0,72%
19	RETIRADA INDEVIDA DE TERRAS EM ÁREA PÚBLICA	2	0,72%
20	RECLAMA DOS FLANELINHAS / GUARDADORES DE CARRO	2	0,72%
	OUTROS	44	15,83%



Comparativo dos órgãos mais demandados por trimestre

A tabela e o gráfico abaixo têm por objetivo comparar a quantidade de manifestações do 1º trimestre de 2015 com o mesmo período em 2014, recebidas pelos órgãos mais demandados do GDF.

ÓRGÃO	1º BIM 2014	1º BIM 2015	Evolução
SEC. SAÚDE	4.772	2.884	-40%
SEC. MOBILIDADE	4.729	955	-80%
AGEFIS	2.537	2.015	-21%
NOVACAP	2.265	1.497	-34%
DFTRANS	1.211	958	-21%
DETRAN	945	936	-1%
TOTAL GERAL DE DEMANDAS	24.511	13.699	-44%

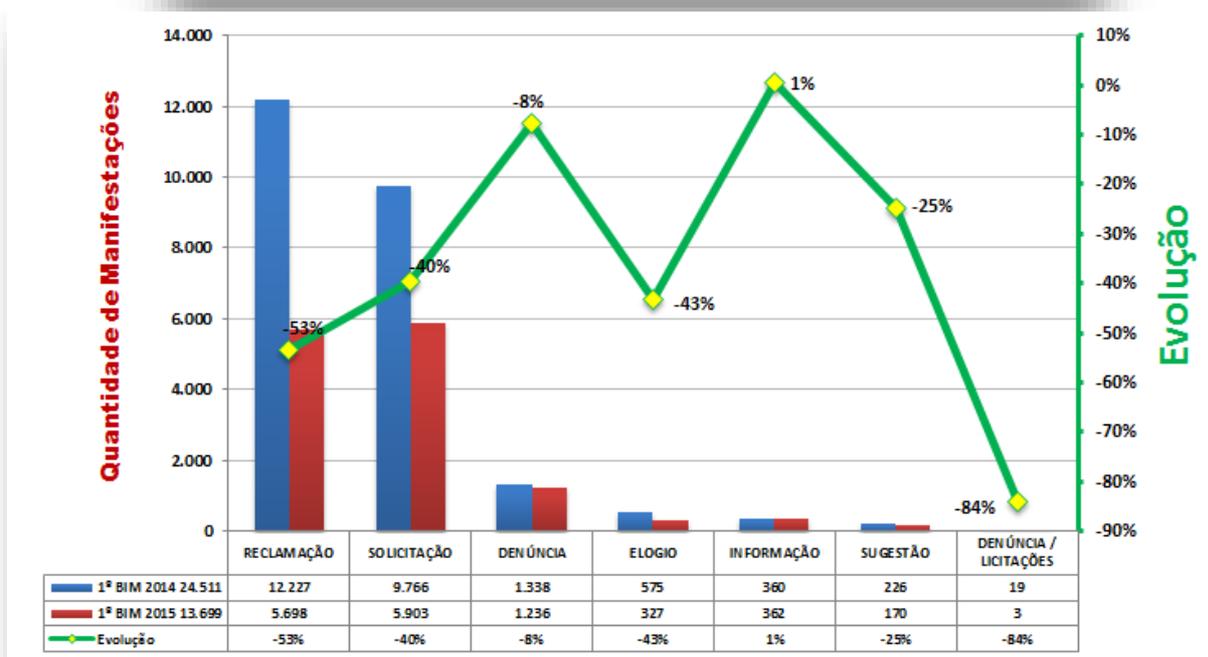




Comparativo das tipologias por trimestre

A tabela e o gráfico abaixo demonstra bem a evolução de cada tipologia no comparativo do 1º trimestre de 2015 com o mesmo período de 2014:

Tipologia das Manifestações	1º BIM 2014	1º BIM 2015	Evolução
RECLAMAÇÃO	12.227	5.698	-53%
SOLICITAÇÃO	9.766	5.903	-40%
DENÚNCIA	1.338	1.236	-8%
ELOGIO	575	327	-43%
INFORMAÇÃO	360	362	1%
SUGESTÃO	226	170	-25%
DENÚNCIA / LICITAÇÕES	19	3	-84%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	24.511	13.699	-44%



Ações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

A Ouvidoria Geral trabalha na criação e reestruturação das ouvidorias especializadas dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. Neste 1º trimestre foram realizadas reuniões de capacitação para prestar orientações mais específicas sobre os novos procedimentos a serem



adotados, procurando sensibilizar os ouvidores sobre a importância do fortalecimento das unidades setoriais a fim de contribuir para a construção de uma gestão pública transparente e participativa.

Nas tabelas abaixo estão relacionadas as principais realizações da OGDF no 1º trimestre de 2015, além dos órgãos e entidades com as quais se reuniu.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

Elaboração do Plano de Trabalho da OGDF para 2015

Treinamento de Ouvidores no Sistema TAG

Treinamento de ouvidores no Sistema e-SIC

Visita técnica às ouvidorias especializadas

Visita técnica à Central 162 (call center)

PROJETOS E PARCERIAS

IPEA – Realização da Coleta OGDF 2015

REUNIÕES DE TRABALHO

Reunião de avaliação de atendimento da Central 162

Reunião – ouvidoria do TCDF

Reunião – ouvidoria da Agefis

Reunião – ouvidoria Mobilidade Urbana

Reunião – ouvidoria PCDF

Reunião – ouvidoria SSP

Reunião – OGU