

2020

# RELATÓRIO

ELOGIOS



RECLAMAÇÕES



DENÚNCIAS



SUGESTÕES



LAI



## PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

INFORMAÇÕES



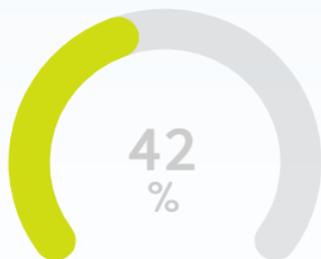
SOLICITAÇÕES



**261.327**  
TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES

## Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.



## Pesquisa de Satisfação

O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação.



Satisfação



Recomendação



# RELATÓRIO ANUAL DE 2020

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 ano de 2020.

Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias (SIGO-DF), através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF).

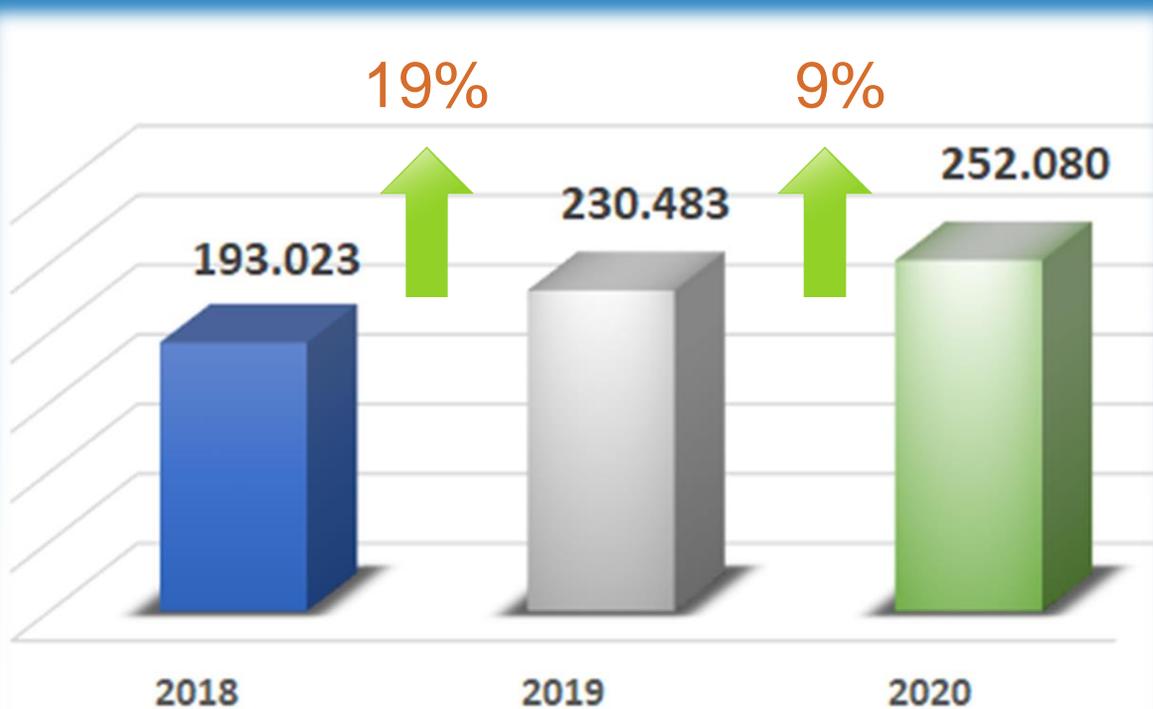
Os meses analisados foram de janeiro a dezembro de 2020 e as análises comparativas foram no mesmo período de 2018 e 2019 .



|  |    |
|--|----|
| Total de Manifestações                     | 4  |
| Canais de Atendimento                      | 7  |
| Classificação das Manifestações            | 8  |
| Ranking dos Assuntos mais demandados       | 10 |
| Ranking das Instituições mais demandadas   | 20 |
| Prazos                                     | 21 |
| Resolutividade                             | 22 |
| Ranking da Resolutividade das Instituições | 23 |
| Pesquisa de Satisfação                     | 26 |
| Carta de Serviços                          | 28 |
| Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC   | 29 |
| Coronavírus                                | 31 |
| Realizações Ouvidoria - 2020               | 32 |
| Recorrências e Diagnósticos – SIGO-DF      | 33 |
| Proposições de Sugestões e Soluções        | 34 |
| Benefícios Esperados                       | 35 |
| Conclusão                                  | 36 |



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



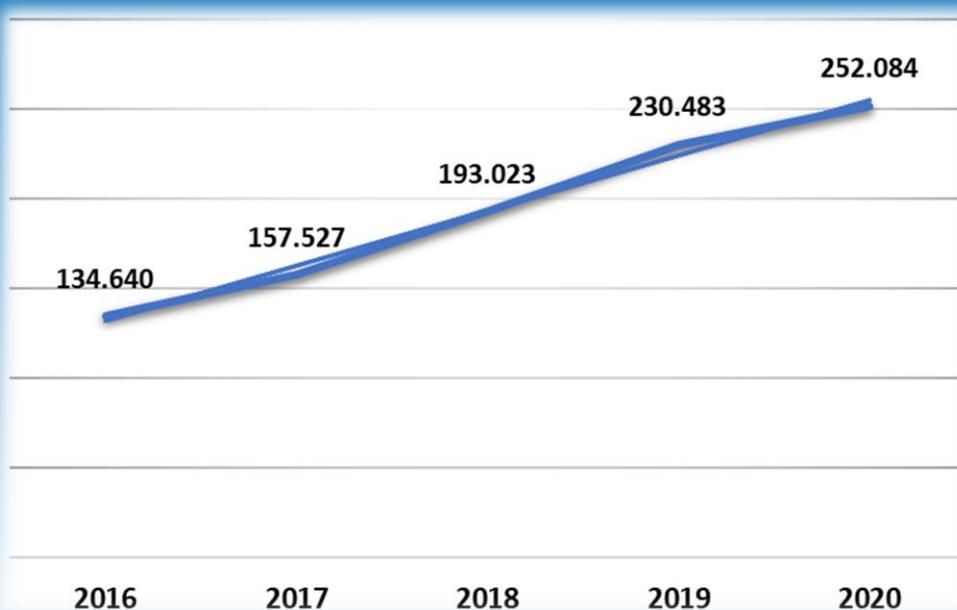
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



31% de crescimento de 2018 a 2020



# LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

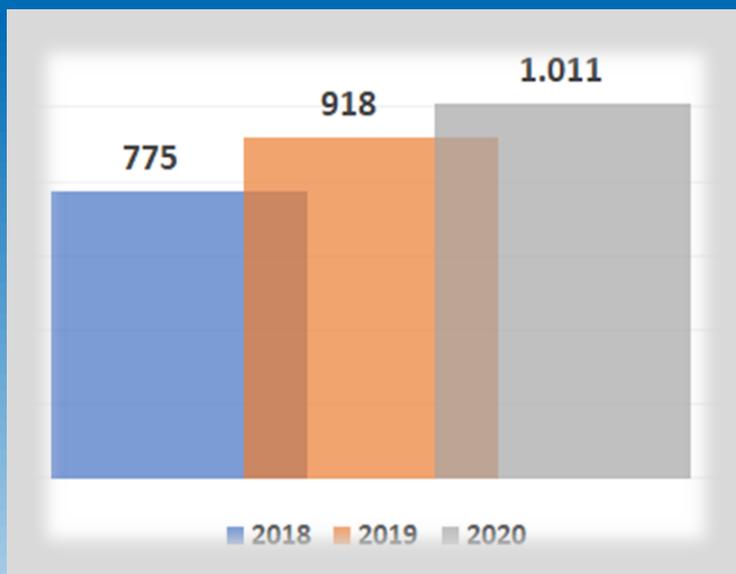


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Desde a implantação do OUV-DF em 2016, observa-se o crescimento do total de manifestações registradas. De 2016 a 2017, tem-se o recorde de crescimento do total de manifestações registradas, chegando a **263%** de aumento. Quando analisa-se os dados de 2017 para 2018, tem-se um crescimento de **23%**, de 2018 a 2019 de **19%**. Em relação ao comparativo de 2019 a 2020, observa-se um crescimento de **9%**, mesmo após grandes mudanças e restrições implementadas devido à COVID-19. Se olharmos o crescimento de 2016 até 2020, tem-se um aumento de **482%** no total de manifestações registradas.



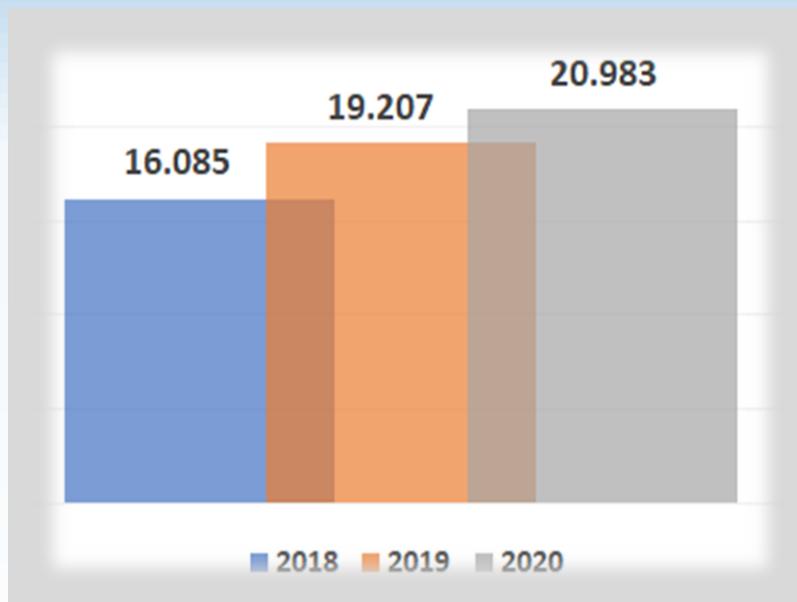
# MÉDIA DIÁRIA E MENSAL



Média Diária

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Média Mensal



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

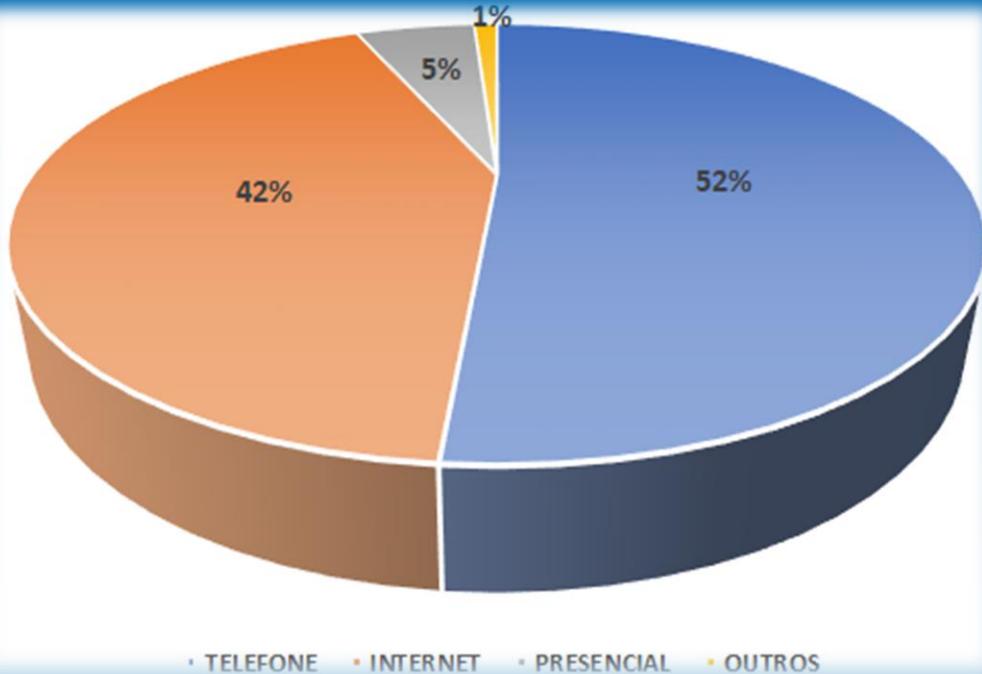
Analisando mês a mês, o ano de 2020, observa-se que o mês de março foi o mês com o maior número de manifestações registradas, seguido pelos meses de maio, junho, outubro e dezembro.

Observamos que o ano de 2020 possui a maior demanda pelo serviço de ouvidoria dos últimos três anos analisados neste relatório.

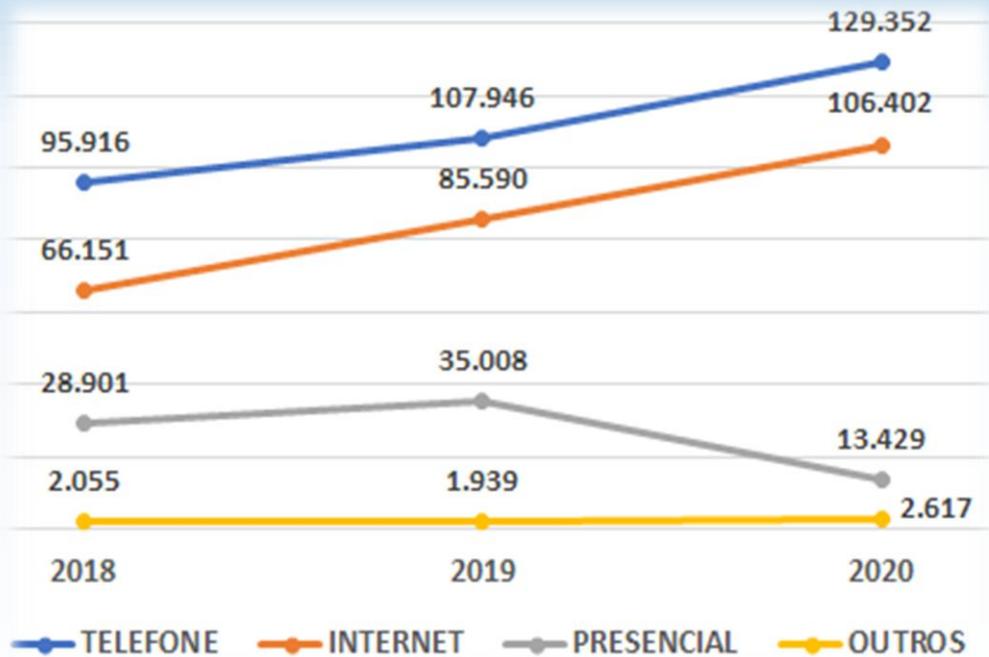
Pontuamos que a média mensal de 2020 é de 20.983 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de 1.776 (9%) manifestações/mês comparada a 2019, com média de 19.207 manifestações registradas, e aumento de 4.898 (30%) manifestações, se comparada aos 16.085 registros no ano de 2018.



# CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

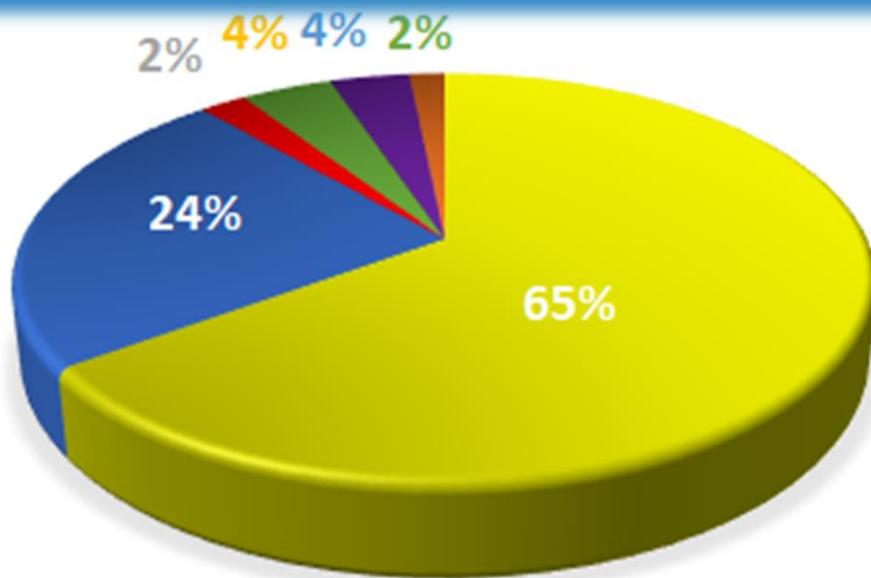
O sistema OUV-DF no ano de 2020, apresentou um crescimento de 9% em relação a 2019. Podemos observar também, que mesmo com as dificuldades apresentadas por conta da pandemia do Coronavírus, as manifestações continuam a crescer o que demonstra a confiança do cidadão nos serviços de ouvidoria do DF.

O atendimento via telefone, ainda se mantém como o mais utilizado para atendimento ao cidadão, representando 51% do total de manifestações. Em segundo lugar temos o atendimento pela internet (OUV-DF), com 42% de representatividade, 5% a mais do que o mesmo período de 2019 e 8% mais que 2018. .

Outro ponto importante a ser analisado em 2020, é que no 1º semestre do ano, a partir do mês de março, o Brasil foi atingido por uma grande pandemia (Coronavírus), o que fez o governo decretar o isolamento de toda a população por meio da quarentena. A partir desta medida, o atendimento presencial em toda a rede de ouvidorias do Distrito Federal, sofreu uma diminuição no atendimento presencial, com uma queda de 10% comparado ao mesmo período de 2019 e 2018. A demanda do presencial foi absorvida pelo atendimento pelo telefone e internet.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

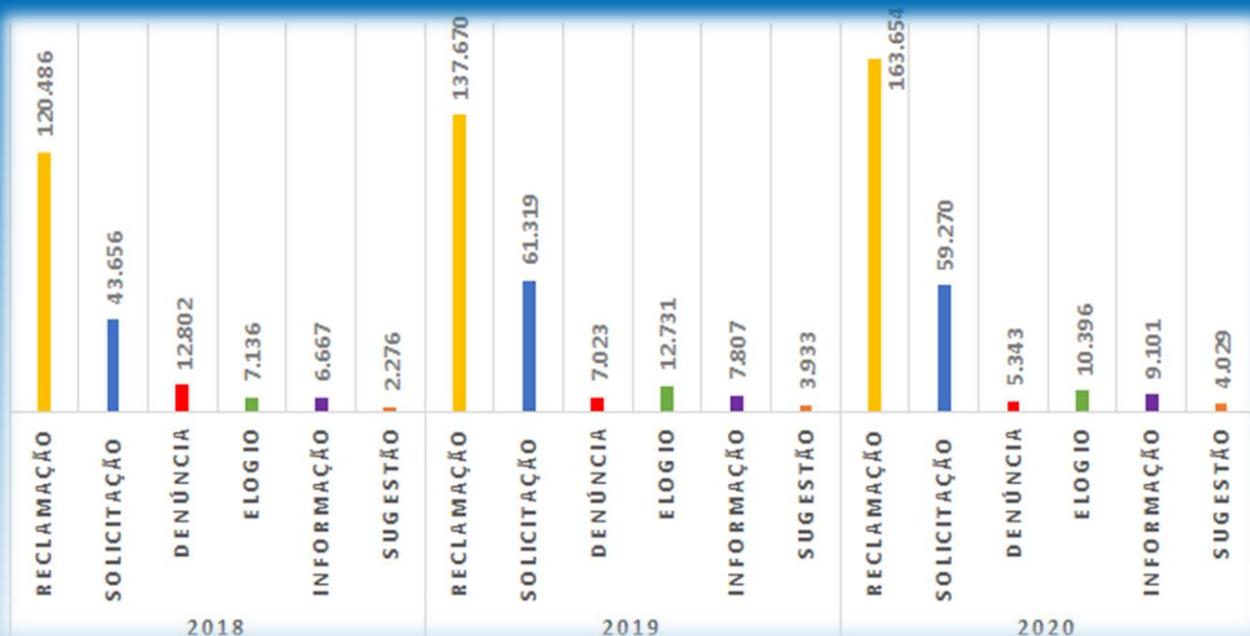


■ Reclamação ■ Solicitação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Sugestão

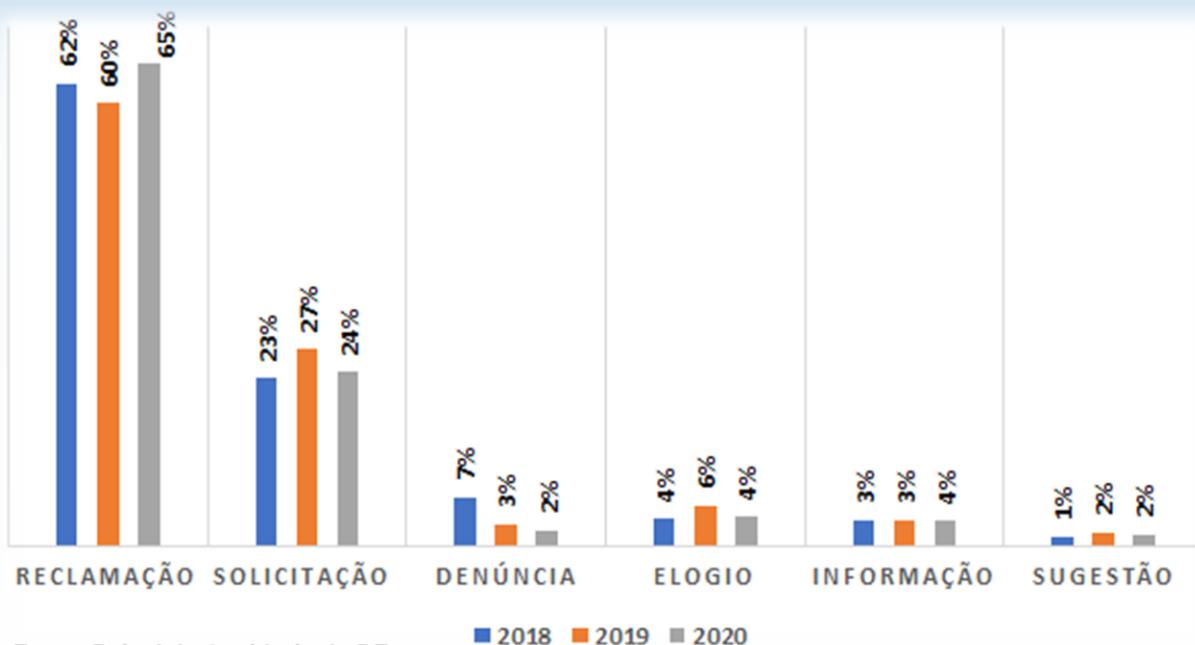
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As classificações mais demandadas em 2018, 2019 e 2020, são RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES, que representam em cada um dos três anos citados, mais de 80% do total de todas as classificações. Esse percentual só vem aumentando, atingindo em 2020 a marca de 89% do total de registros.

Analisando-se exclusivamente o ano de 2020, verifica-se que as reclamações tiveram um aumento de 5% comparado com 2019, solicitações diminuição de 3%, e elogio diminuição de 2%. O principal assunto quando se trata de elogio, refere-se à servidores públicos, que com o isolamento em razão da COVID-19, passaram a não realizar mais os atendimentos presenciais, o que nos leva a inferir que parte desta redução seja reflexo desta mudança. Informações, sugestões e denúncias mantiveram a mesma representatividade durante todo o ano de 4%, 2% e 2% sucessivamente.



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

17.232

SERVIDOR PÚBLICO

8.661

PODA DE ÁRVORE

7.582

TAPA BURACO –  
MANUTENÇÃO DE  
VIAS PÚBLICAS

7.161

MATERIAL  
ESCOLAR

5.136

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



## RESOLUTIVIDADE

1. FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

34%

2. SERVIDOR PÚBLICO

36%

3. PODA DE ÁRVORE

20%

4. TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE  
VIAS PÚBLICAS

68%

5. MATERIAL ESCOLAR

20%

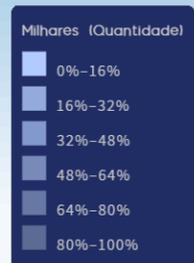
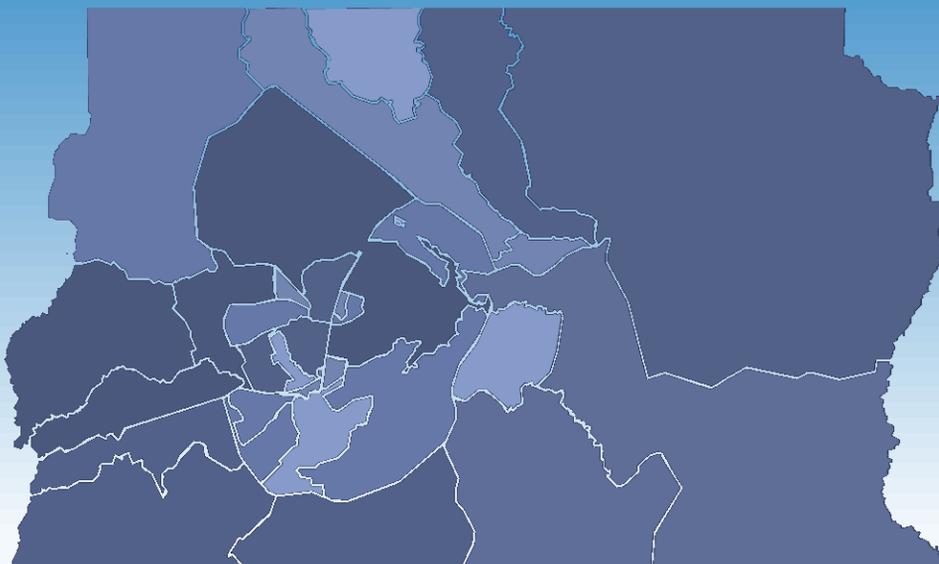
Abaixo da meta  
de 45%

Acima da  
meta de 50%



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2020

## MANIFESTAÇÕES NO MAPA



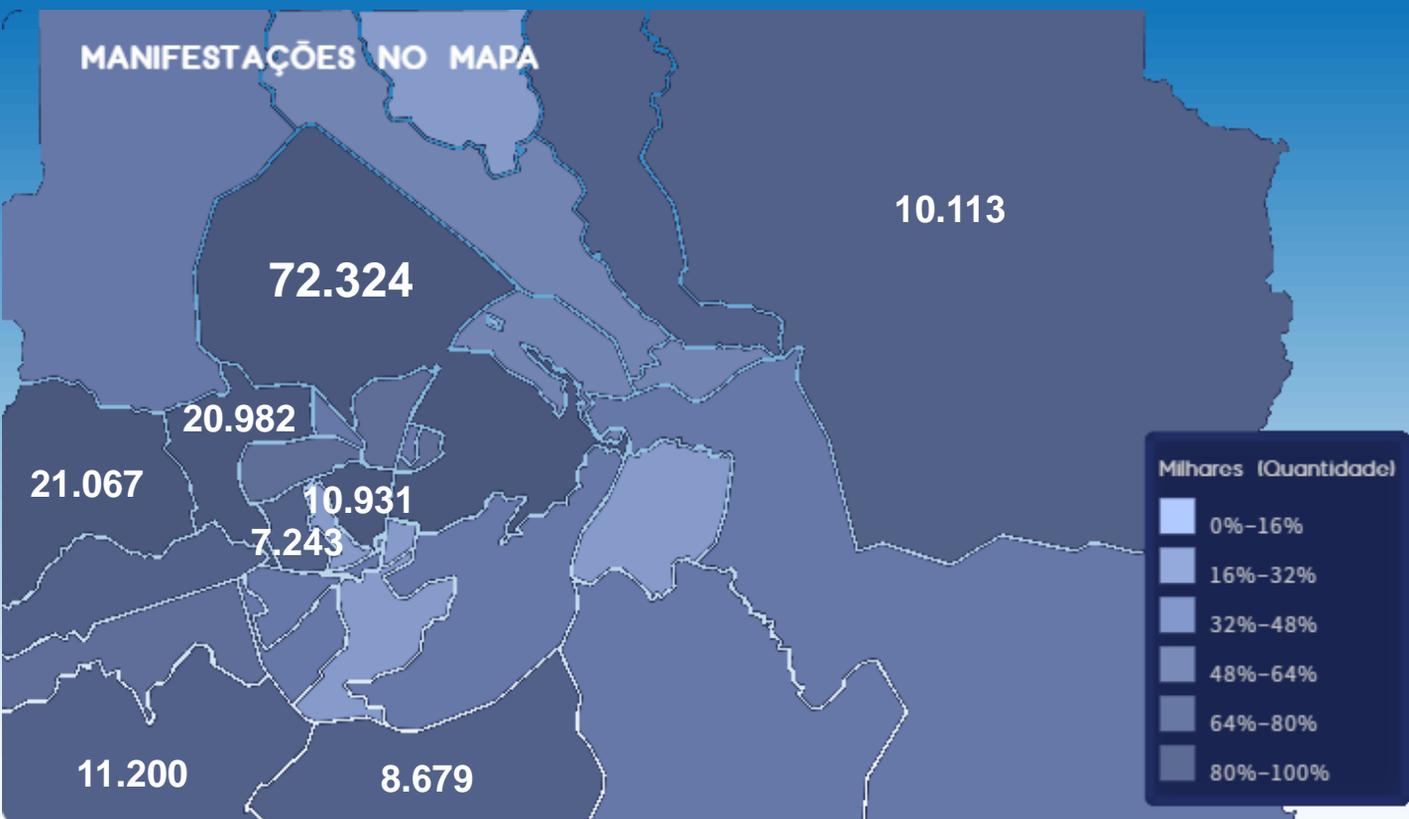
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



2020

# FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 17.232

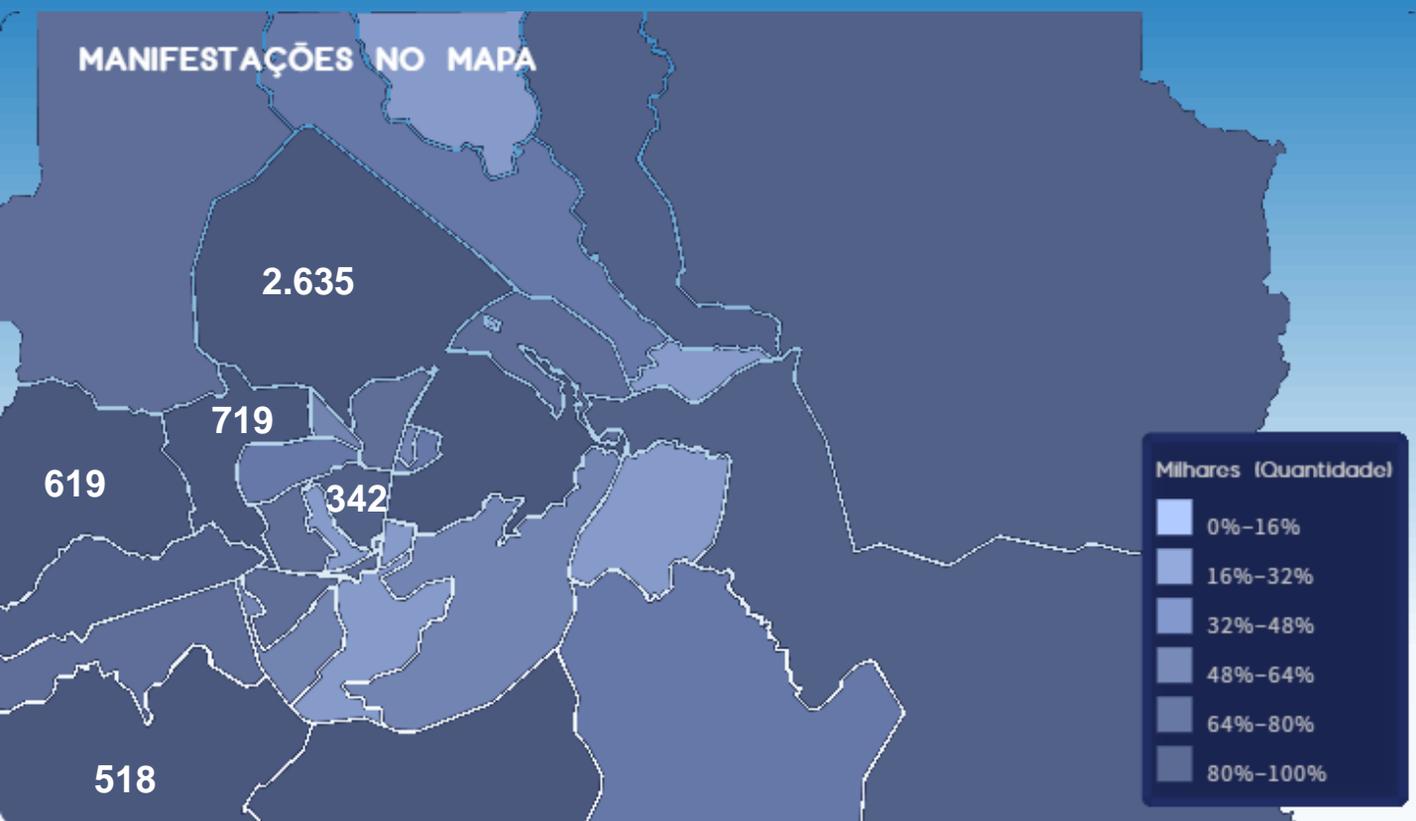


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Taguatinga, Ceilândia, Águas Claras, Gama, Santa Maria e Planaltina. Destacamos o Lago Sul, que no início da pandemia aparecia em 2º lugar, perdendo somente para o Plano Piloto e hoje não figura nem entre as seis regiões mais demandadas.



# SERVIDOR PÚBLICO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 8.661

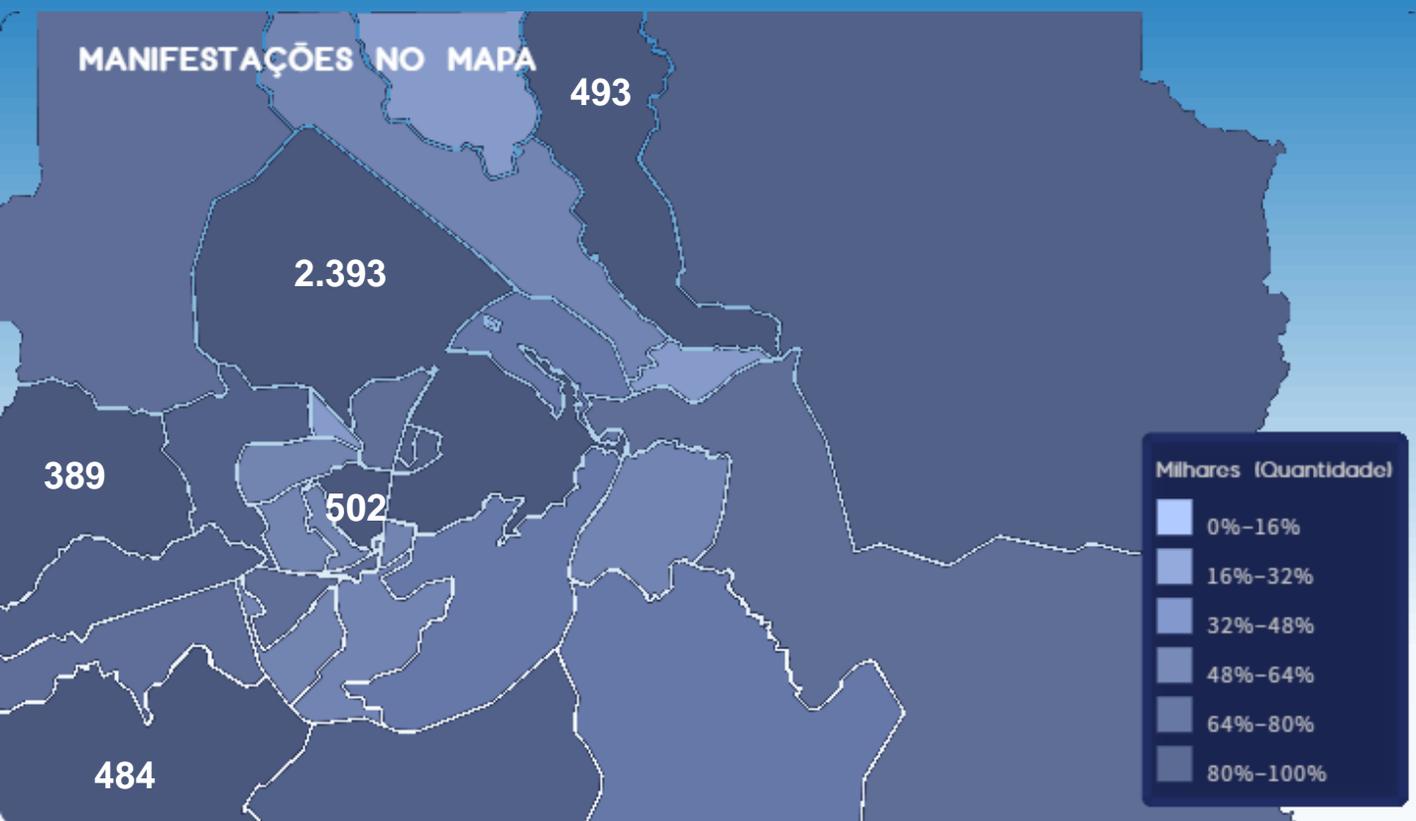


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Taguatinga, Ceilândia e Gama. Destacamos o Plano Piloto, por possuir a maioria dos órgãos de governo do DF.



# PODA DE ÁRVORE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 7.582



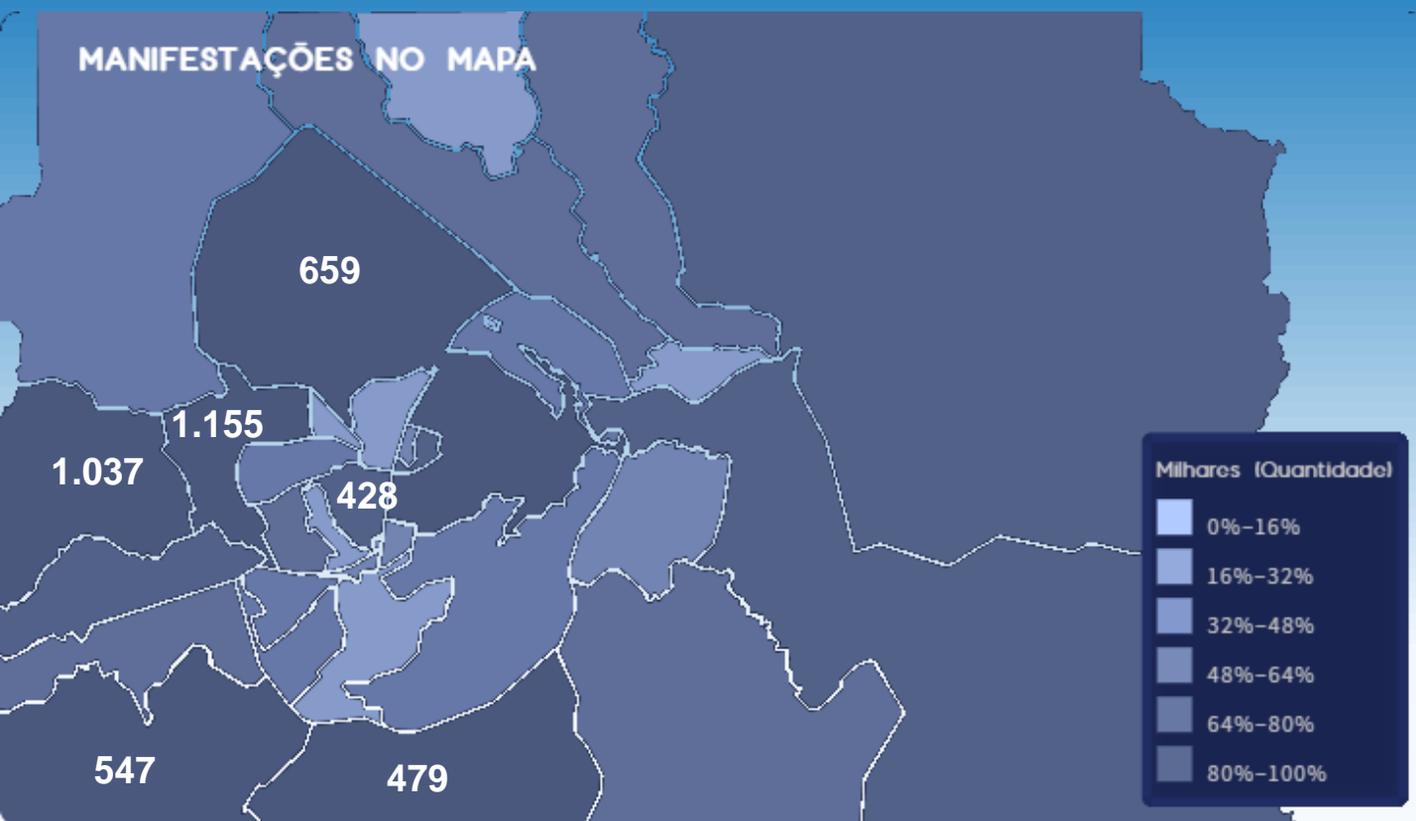
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Ceilândia, Sobradinho e Gama. Isso porque são áreas com grande quantidade de árvores e a maioria bem antigas.



# TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 7.161

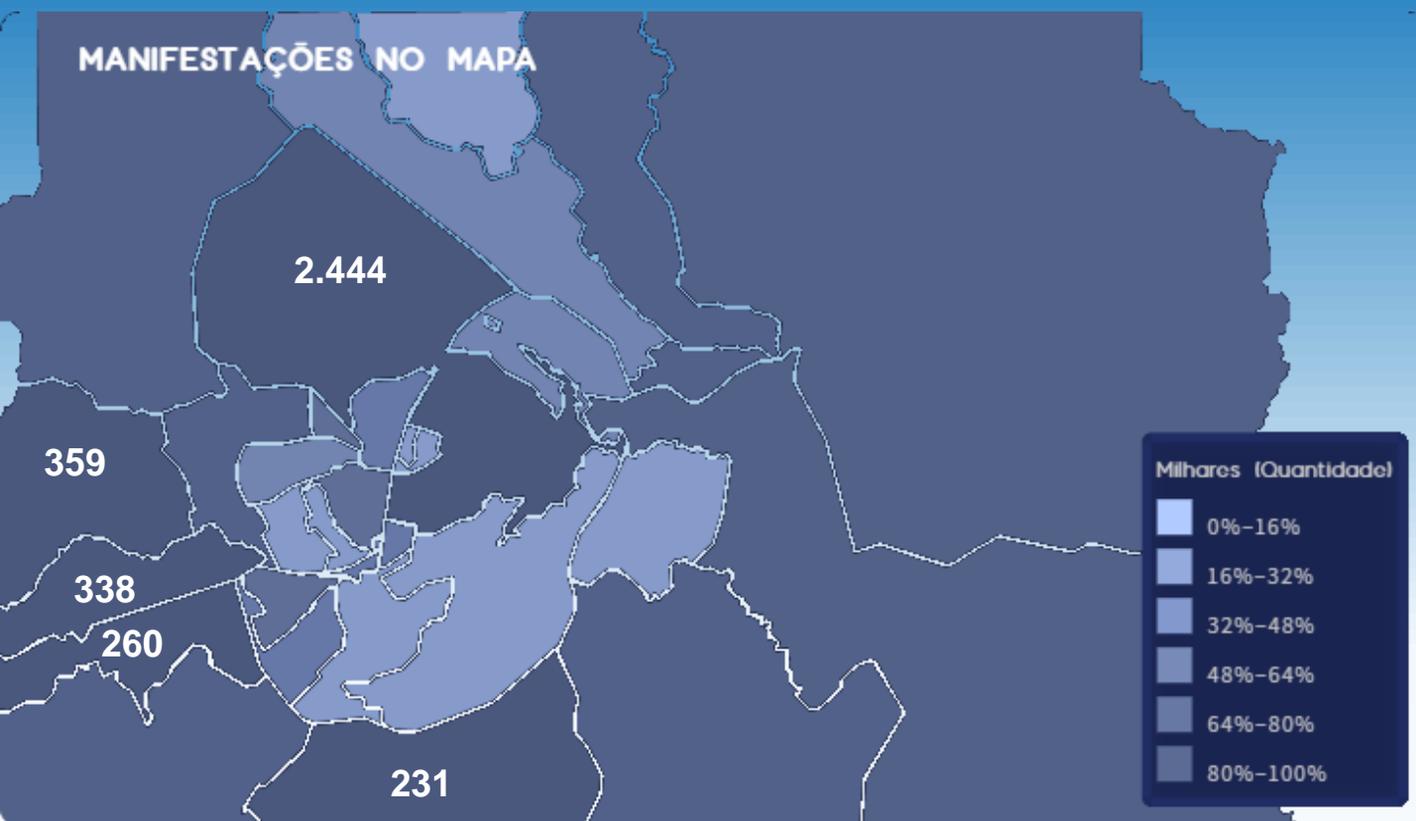


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Taguatinga, Ceilândia, Gama e Santa Maria.



# MATERIAL ESCOLAR TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 5.136



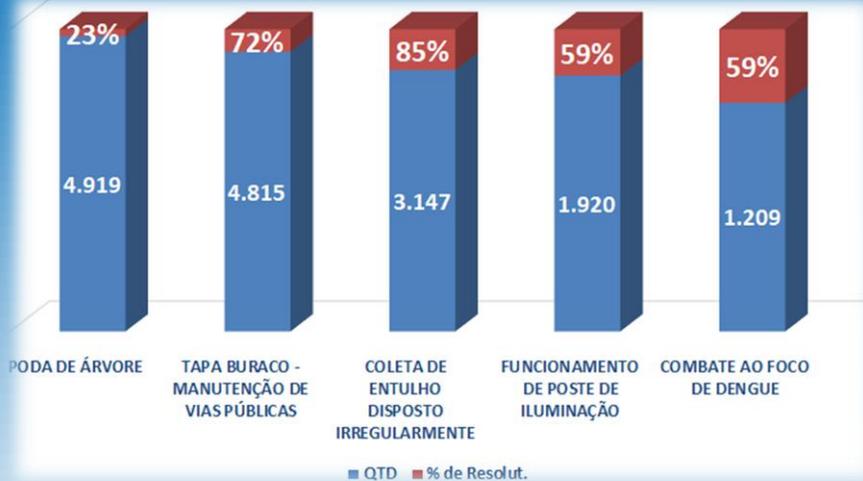
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas do Plano Piloto, Samambaia, Recanto das Emas, Ceilândia e Santa Maria.



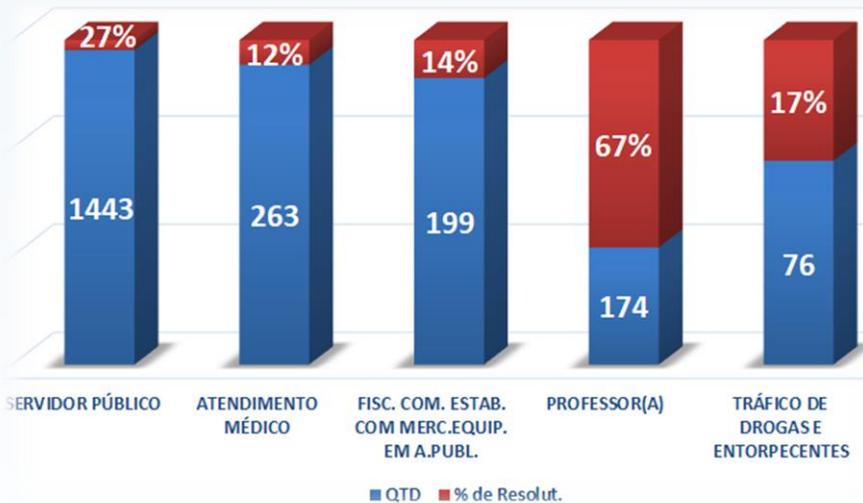
# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

## Solicitação



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

## Denúncia



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



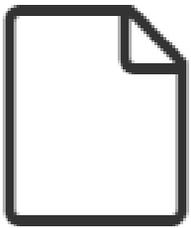
# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



## Elogio



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



## Solicitação

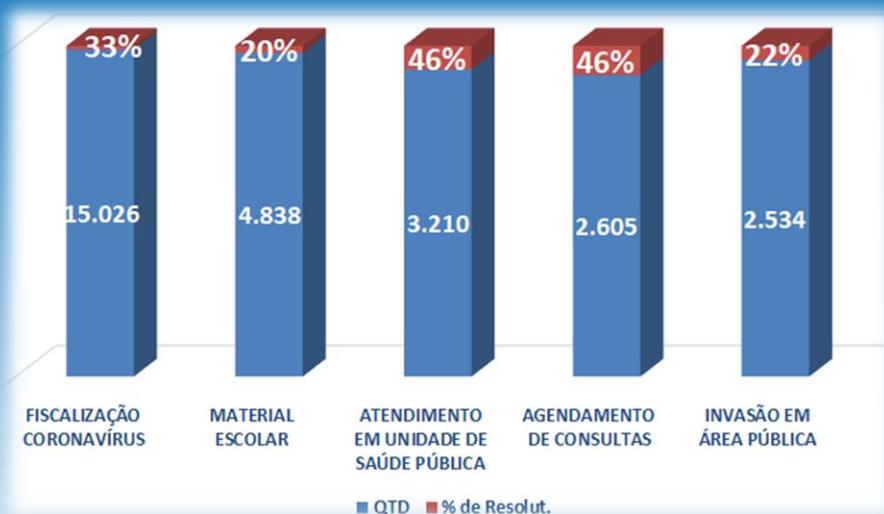


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

## Reclamação



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

## Sugestão



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Em 2020, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi "Fiscalização Coronavírus", com 17.232 registros, onde mais de 90% destes registros são de "reclamações", representando 10% do total das 163.654, reclamações registradas no ano de 2020.

Com relação ao assunto "Fiscalização Coronavírus", não houve nenhum registro nos dois primeiros meses do ano de 2020, somente no mês de março, após Decreto, o que já foi suficiente para ser o assunto mais recorrente em todo o ano, mostrando se tratar assim, de assunto bastante sério e relevante para a sociedade do DF. Registrou também um total de 34% de resolutividade.

O segundo assunto mais registrado em 2020 foi "Servidor Público", com 8.661 manifestações, onde 39% refere-se à reclamações.



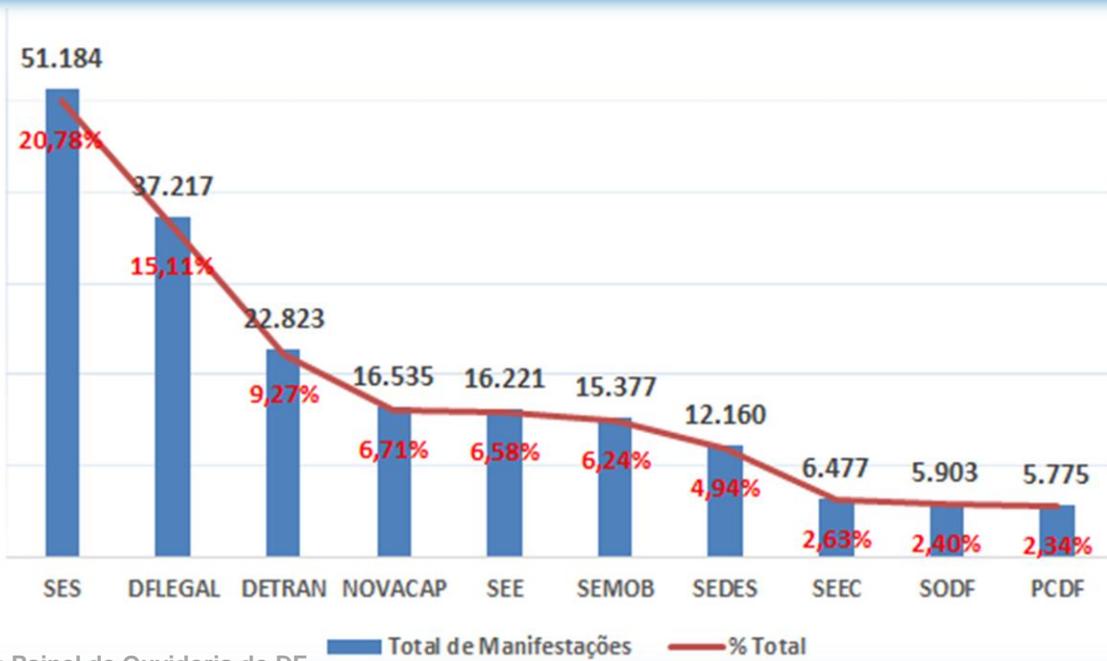
# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparando-se os 5 assuntos mais demandados de 2020, com 2019, verifica-se uma diminuição de 1% no número de denúncias registradas, um aumento de 5% no número de reclamações, diminuição de 3% relacionadas às solicitações, manutenção em 2% relacionado as sugestões, aumento de 1% nas informações e diminuição de 2% dos elogios.

Quando analisa-se os 5 assuntos mais demandados no ano de 2020, que foram: Fiscalização Coronavírus, Servidor Público, Poda de Árvores, Tapa Buraco - Manutenção de Vias Públicas e Material Escolar e os 5 assuntos mais demandados de 2019, que foram: Cartão de Estudante - Passe Livre Estudantil, Servidor Público, Atendimento em Unidade de Saúde Pública, Tapa Buraco - Manutenção de Vias Públicas e Funcionamento de Poste de Iluminação, percebe-se que existem três assuntos que não são iguais dentro do mesmo período. Em 2020, temos Fiscalização Coronavírus, poda de árvores e material escolar e em 2019, Cartão de Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA, Atendimento em Unidade de Saúde Pública e funcionamento de poste de iluminação. Porém, mesmo com esta diferença, quando analisa-se os números totais, absolutos destes TOP 5 assuntos, verifica-se um aumento de 6% no total de manifestações registradas entre os dois anos. A classificação que tem a maior representatividade tanto em 2020, quanto em 2019 são as reclamações.



# RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



**9.7**

DIAS

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



**95.2%**

- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# PRAZOS

Ao analisar-se o percentual de respostas, DENTRO DO PRAZO, de 2020, com 2019, verifica-se um aumento de 6%, mesmo com o aumento da quantidade de manifestações.

Destacamos que a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, se empenhou para que a meta estipulada para o ano de 2020, que é de 92% de manifestações respondidas no prazo legal, fosse atingida e superada, fechando o ano com 96%, 4% a mais que a meta.

Com relação ao prazo médio de resposta ao cidadão, em 2019, encontrava-se em 10 dias. Em 2020, este índice, caiu para 9 dias, uma diminuição de 1 dia na resposta. Importante destacar que o prazo, conforme determinado em Lei é de 20 dias.

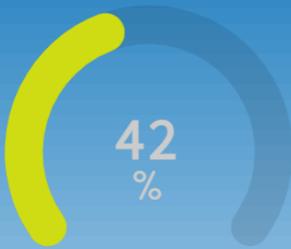


# RESOLUTIVIDADE

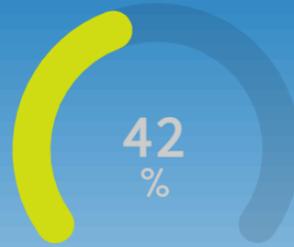
2020

2019

RESOLUTIVIDADE

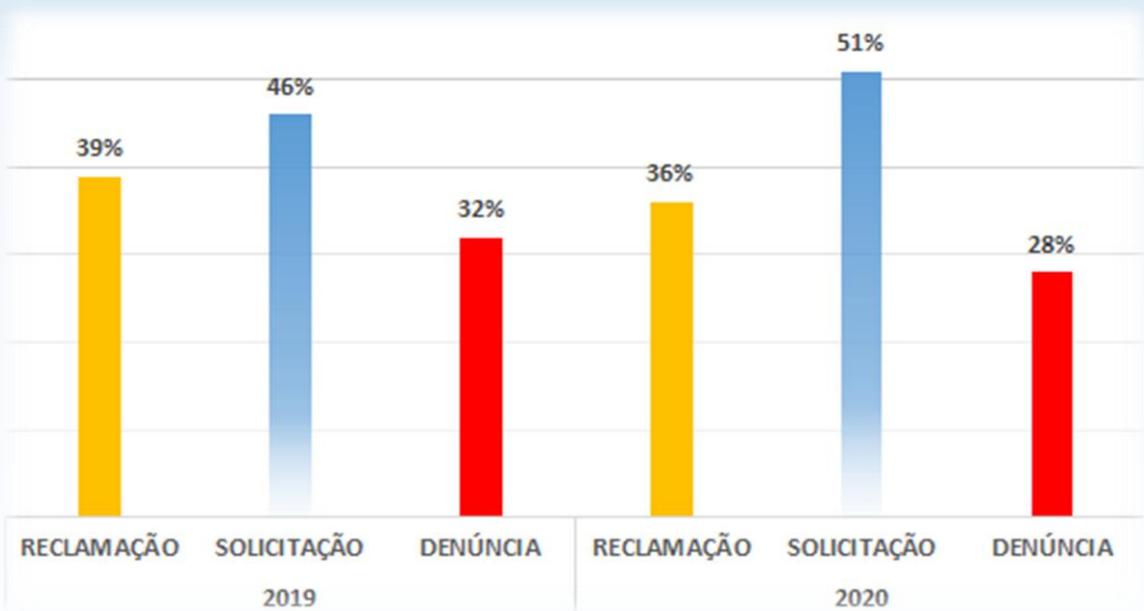


RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

## % DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, **na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como RESOLVIDO ou NÃO RESOLVIDO**, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Ressaltamos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Analisando mais detalhadamente o índice de resolutividade, a meta para 2020 era de 45%, e o realizado foi de 42%, ou seja, três pontos percentuais abaixo do estipulado. No entanto quando comparamos o mesmo índice ao exercício anterior, apesar de mantermos o mesmo percentual, recebemos 9% a mais de manifestações de ouvidoria.

**Outro ponto que impacta diretamente na resolutividade, além do aumento de manifestações, é a grande rotatividade que existe entre os ouvidores seccionais. A cada mudança em curto espaço de tempo, todo o trabalho com treinamento e orientações devem ser iniciados do zero, o que acaba gerando um grande retrabalho e maior tempo para que a resolutividade atinja a meta estabelecida.**



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

1° Administração Estrutural

= 98%

2° Administração Riacho Fundo I

= 98%

3° Administração de Santa Maria

= 95%

4° Administração Riacho Fundo II

= 94%

5° Administração de Taguatinga

= 94%

O índice referente aos demais órgãos se encontram no Painel de indicadores.



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO

1° Secretaria de Estado da Mulher - SMDF

= 100%

2° Secretaria de Estado de Esporte e  
Lazer- SELDF

= 84%

3° Secretaria de Estado do Trabalho -  
SETRAB

= 82%

4° Secretaria de Estado de Cultura e  
Economia Criativa - SECEC

= 73%

5° Secretaria de Estado da Governo -  
SEGOV

= 71%

O índice referente aos demais órgãos se encontram no Painel de indicadores.



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES DO GDF

**1° FUNAP**

**= 100%**

**2° IPREV**

**= 86%**

**3° FHB**

**= 76%**

**4° FJZB**

**= 75%**

**5° PGDF**

**= 71%**

O índice referente aos demais órgãos se encontram no Painel de indicadores.



# RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES

Os dados para o cálculo da resolutividade foram extraídos do sistema no dia 27 de janeiro de 2020 para efeito deste relatório. Ressalta-se que estes dados podem ser alterados a qualquer momento devido a entrada de novas avaliações, bem como reavaliações das respostas recebidas pelos usuários do sistema.

Os cálculos das resolutividades presente neste relatório refletem a situação das ouvidorias na data da extração dos dados para o relatório.

Para efeito do ranking, só foram considerados os órgãos e entidades que receberam mais de 10 manifestações no ano, a fim de que estes não sejam prejudicados pela pequena quantidade de avaliações da resolutividade.



2020

# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.



2020

# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

Outro índice obtido através 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 recomendaria a outros, este serviço.

Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, ainda que 66% informem estar satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 9% a mais, informam que recomendariam o serviço. Diante disso podemos deduzir que dentro destes 9%, temos cidadãos insatisfeitos, com o serviço de ouvidoria, mas que mesmo assim ainda indicariam a um amigo.

Podemos inferir ainda, que dos 34% de insatisfeitos, aproximadamente 25%, ainda sim, recomendam o serviço de ouvidoria.



# CARTA DE SERVIÇOS



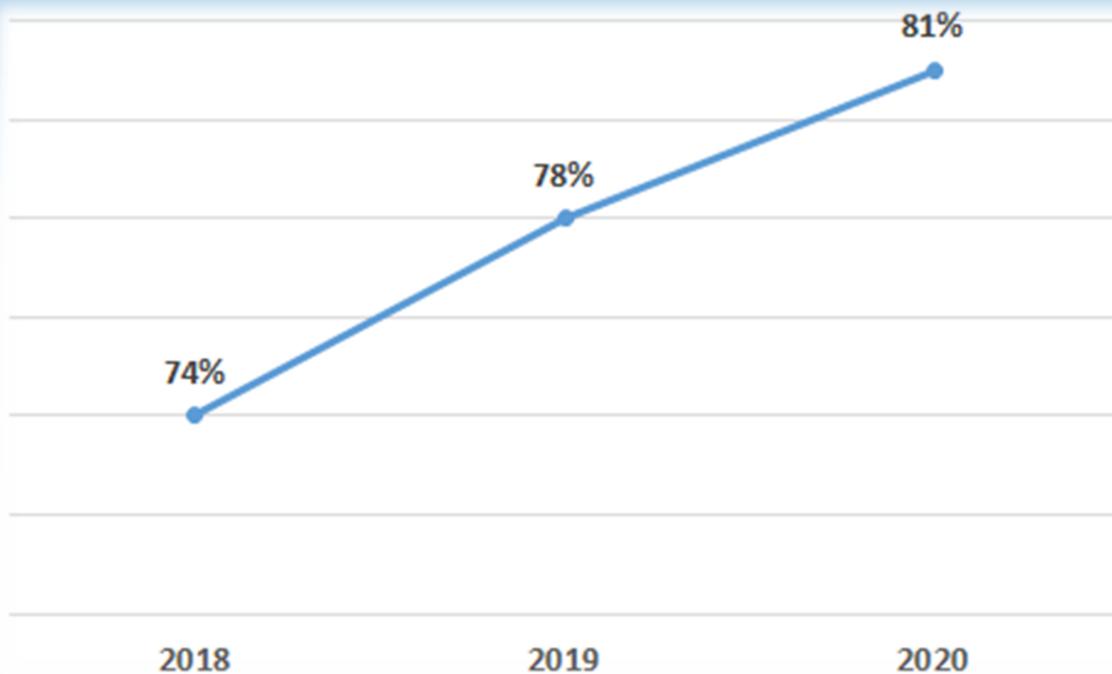
## CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



## CONHECIMENTO DA CARTA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicita-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Para avaliarmos as Cartas de Serviços do GDF, contamos atualmente com estes três indicadores. No entanto a “*Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços*” é apenas um indicador de acompanhamento sem meta estipulada.

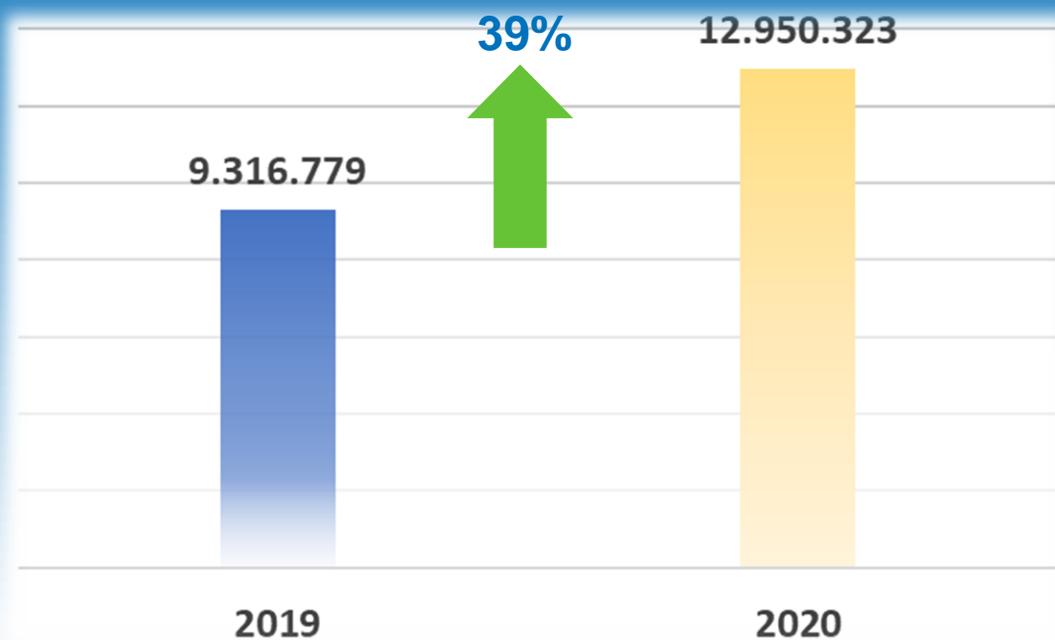
Para o cálculo dos indicadores passivos da avaliação do cidadão (Clareza e Conhecimento) o percentual é obtido a partir de duas fontes de pesquisa de satisfação, uma presente em todas as cartas de serviços dos órgãos (*Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão*) e outra no Sistema OUV-DF, quando se tratar de uma Solicitação de Serviço feita ao órgão.

Notamos o crescimento do número de acessos às Cartas de Serviço do DF na ordem de 39%. Tal avanço é atribuído a padronização das Cartas de Serviços, nos sítios dos órgãos, para o cumprimento da meta de 84%, da Taxa de Adequação dos Requisitos Básicos das Cartas de Serviços.



2020

# CARTA DE SERVIÇOS TOTAL DE ACESSOS



# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC



Total de Pedidos: 9.247



Prazo médio de  
atendimento: 11 dias



Resposta dentro do prazo:  
95%



# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC



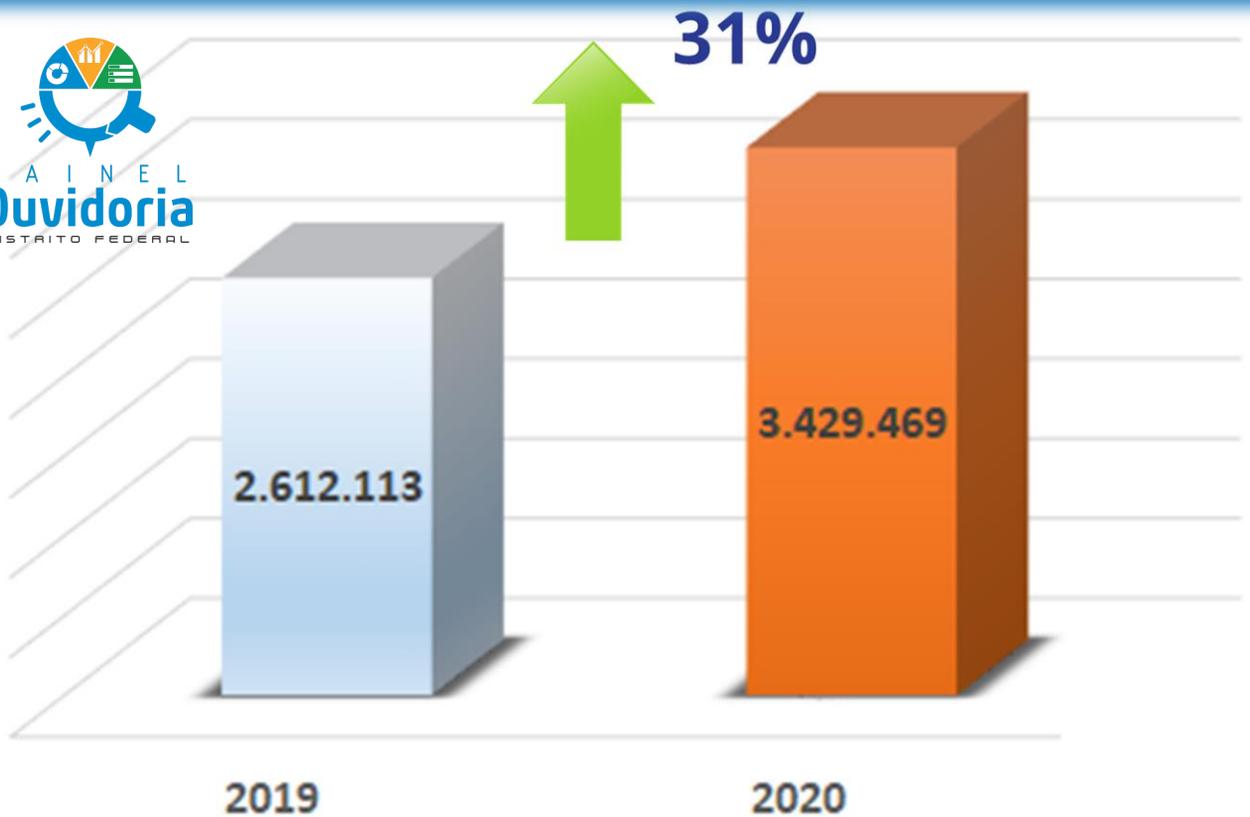
O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



2020

# TOTAL DE ACESSOS OUV-DF



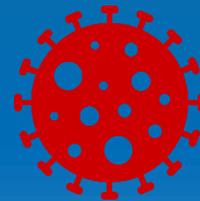


Coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China. Provoca a doença chamada de coronavírus (COVID-19). Os primeiros coronavírus humanos foram isolados pela primeira vez em 1937. No entanto, foi em 1965 que o vírus foi descrito como coronavírus, em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa. A maioria das pessoas se infecta com os coronavírus comuns ao longo da vida, sendo as crianças pequenas mais propensas a se infectarem com o tipo mais comum do vírus. Os coronavírus mais comuns que infectam humanos são o alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43, HKU1.

A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de 80%) podem ser assintomáticos e cerca de 20% dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e desses casos aproximadamente 5% podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória (suporte ventilatório).



## DADOS ESTATÍSTICOS - 2020



1



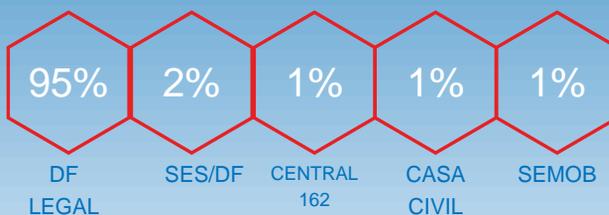
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O COVID-19

26.673

2



TOP 5 - INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS SOBRE COVID-19



TOP 5 - SUB-ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS SOBRE O COVID-19



3



SITUAÇÃO ATUAL BRASIL

Casos confirmados de COVID-19 no Brasil chegaram a 8.996.876 infectados e 220.161 mortos.

5



SITUAÇÃO ATUAL DO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal o total de doentes chegou a 273.427 e 4.508 mortes.



## INICIATIVAS

### CAPACITAÇÃO DE OUVIDORES - 2020

Por conta da pandemia, houve um atraso no nosso cronograma de cursos do Programa de Formação em ouvidoria, que é realizado presencialmente, por meio de diversas turmas. Como a OGDF havia preparado em 2019 e entregando o projeto do Curso de Formação em Ouvidoria EAD, essa ferramenta amenizou o problema. Foram feitos esforços junto a EGOV (plataforma do curso) para ampliação de turmas e vagas a serem oferecidas, conseguindo capacitar 352 servidores neste EAD. Não obstante, a equipe da OGDF se mobilizou a tempo, reformulou os cursos oferecidos na EGOV presencialmente para o formato on-line e foram capacitados nesta modalidade mais 251 servidores, com emissão de certificados pela Escola de Controle da CGDF. Destacamos que apesar das complicações citadas, no total, nosso Programa de Formação em Ouvidoria capacitou e certificou 603 servidores e estimulou o crescimento de 587

### CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA 2019

capacitados em 2019 feitas pelas ouvidorias seccionais que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, buscando estimular a atuação dinâmica do Ouvidor para estabelecer um banco de boas práticas com inovação e replicabilidade entre as ouvidorias a partir de técnicas de Benchmarking, valorizando as experiências inovadoras dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos. Em 2020 o concurso foi realizado conforme o Edital nº 1, de 10/06/2020, publicado no DODF nº 111 de 16/06/2020. Os vencedores do 5º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria do DF foram anunciados em 19/11/2020 em cerimônia realizada através da Live da Ouvidoria Geral (<https://www.youtube.com/watch?v=tXsMp8Jope8&t=3075s>). foram premiadas as seguintes práticas inovadoras:

- “Carta de Serviço em dia com o Cidadão” do DETRAN/DF;
- “Diminuição Interna dos Prazos para Resolução das Demandas do Sistema OUV-DF” da SEDES/DF;
- “Na hora com o cidadão” da SEJUS/DF



## INICIATIVAS

### PRÊMIO OGDF DE MELHOR DESEMPENHO

Iniciativa não realizada por decisão estratégica da CGDF, tendo em vista a pandemia e diversos outros fatores.

### IMPLEMENTAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUV- DF, VIA ATENDIMENTO NA CENTRAL 162

O Programa de Desempenho dos indicadores do Ouvidoria de 2020, foi impactado, porque não foi implantada a pesquisa de satisfação do canal de atendimento 162, que é responsável pelo registro da maioria das nossas manifestações. Dentre os fatores que colaboraram para que esse indicador não fosse concluído, tem o atraso no processo de contratação da empresa responsável pela gestão do 162 e mesmo após a conclusão desta contratação, não ter sido incluída a pesquisa de satisfação para o sistema de ouvidoria. Atualmente o funcionamento não abarca a triagem das manifestações e por isso a OGDF teve que assumir essa responsabilidade e trabalho com a mesma equipe reduzida, que já realizava todas as outras atividades de sua rotina. Não houve incremento de nenhum outro servidor para assumir essas funções que antes era desempenhada pela Central 162.



## INICIATIVAS

### TRANSPARÊNCIA ATIVA EM OUVIDORIA Painel de Ouvidoria do DF

Ferramenta extremamente poderosa nas mãos do cidadão como mecanismo de controle social, fazendo com que as manifestações registradas possam ser resolvidas de fato, de acordo com o interesse público, concomitante ao interesse particular do cidadão. Importante ressaltar que mesmo com atraso o painel foi entregue dentro do ano de 2020.

### MONITORAR A PRIORIZAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA (DECRETO Nº 39.723/2019)

Encaminhados 224 (duzentos e vinte e quatro) ofícios aos órgãos e entidades do Distrito Federal, apontando as situações definidas como graves. Destes, 23 (vinte e três) apresentando alguma persistência ou agravamento das ocorrências ou situações caracterizadas como graves segundo a Portaria nº 342/2019. Encaminhados mais 365 (trezentos e sessenta e cinco) ofícios com a cobrança de publicação dos relatórios trimestrais no site de cada órgão.

Enviados também, ofícios de cobrança aos 5% dos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema Gestão de Ouvidoria - SIGO/DF que não publicaram o ato específico de priorização das demandas de ouvidoria em conformidade com o Decreto.

Revistas as nomeações dos ouvidores em desacordo com a base legal que estabeleceu o modelo para processo de seleção profissional para o cargo de ouvidor com envio de três ofícios para regularização da situação.



## INICIATIVAS

AMPLIAR E MELHORAR  
AS FERRAMENTAS DE  
BUSINESS  
INTELLIGENCE DAS  
OUVIDORIAS -  
DASHBOARDS

Processo concluído e implementado.

VALIDAÇÃO DAS  
CONTAS DO OUV-DF

Demanda incluída no mapeamento orçamentário para 2021 e no Caderno de Sugestões de Emendas Distritais - PLOA 2021.

INTERNET  
PATROCINADA PARA  
O OUV-DF

Orçamento prévio levantado junto as empresas prestadoras do serviço de internet no DF e incluído no mapeamento das demandas orçamentárias para 2021. Não houve disponibilização de recurso para 2020.



## INICIATIVAS

IMPLEMENTAR DE  
INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL - IA NO OUV-  
DF

Demanda repriorizada para 2021 pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação da CGDF em razão da priorização do desenvolvimento do módulo da LAI (e-Sic) no OUV-DF.

PROGRAMA DE  
INTEGRIDADE NO  
SISTEMA DE GESTÃO DE  
OUVIDORIAS DO DF –  
SIGO-DF

Programa entregue e em fase de elaboração do Manual de Conduta ética.

REUNIÃO GERAL DE  
OUVIDORES DA  
REDE SIGO-DF

Apesar pandemia do COVID-19 foram realizadas três Reuniões-Gerais de Ouvidores ao longo de 2020. A primeira ainda presencial em 13/02/2020 onde o tema principal foi a apresentação do Plano de Ação em Ouvidoria para 2020. A segunda em 21/08/20, já durante a pandemia, foi por videoconferência e o tema central foi um balanço do SIGO-DF durante a pandemia. Por fim foi realizada Live da Ouvidoria-Geral no dia 19/11/20 como a terceira e ultima Reunião-Geral de Ouvidores para apresentação do Balanço de 2020, lançamento do Painel Ouvidoria do DF como ferramenta de transparência ativa da ouvidoria e premiação do 5º Concurso de Melhores Práticas da OGDF.



## INICIATIVAS

SEMINÁRIO REGIONAL  
DE OUVIDORIA DO  
CENTRO-OESTE

Cancelado por conta da Pandemia do COVID-19

PROGRAMA CARTA DE  
SERVIÇOS AO CIDADÃO

Concluído o programa de 2020 com superação dos indicadores de desempenho do Programa sendo alcançado 86% de clareza das informações nas Cartas de Serviços frente a meta de 85% e 84% de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços superando a meta de 81% para 2020. O programa envolveu capacitações e diversas análises de conformidade das cartas. Destacamos também que 73% dos usuários que solicitam serviços através do OUV-DF destacam que conhecem as cartas de serviços dos órgãos.

PROGRAMA DE  
OUVIDORIAS  
ITINERANTES

Cancelado por conta da Pandemia do COVID-19



## INICIATIVAS

IMPLEMENTAR  
ACESSIBILIDADE NOS  
PORTAIS  
INSTITUCIONAIS DA  
CGDF

Demanda incluída no mapeamento orçamentário para 2021 e no Caderno de Sugestões de Emendas Distritais - PLOA 2021.



- 34% dos ouvidores foram trocados no ano de 2020, além do atraso com o cronograma do Programa de Formação em Ouvidoria em razão da pandemia do COVID-19, pois os cursos eram presenciais. Isso com certeza dificultou o acesso imediato dos novos ouvidores ao Programa de Formação. Também não foi possível, pelo mesmo motivo, a execução da Certificação em Ouvidoria Pública, iniciativa que prevê certificar servidores que concluem 100% da grade de cursos ofertados pela Ouvidoria-Geral em parceria com a Escola de Governo do DF - EGOV.
- Não alcance da meta de 45% referente a resolutividade, devido a baixa produção de alguns órgãos que possuem grande representatividade para a rede, o que acaba impactando diretamente o percentual total. Em 2019 70% dos órgãos atingiram a meta de resolutividade, em 2020 67% dos órgãos alcançaram a meta.
- Em 2014 o percentual de respostas dentro do prazo era de 34%. Em 2020 esse índice chegou a 97% de respostas dentro do prazo. Porém, ainda existem órgãos que possuem resposta fora do prazo e não atendendo objetivamente ao solicitado pelo cidadão.
- Não Implantação de ações concretas, com relação aos apontamentos feitos por esta OGDF aos demais órgãos da rede SIGO, sobre os relatórios de gestão e de situações graves, que buscam justamente evitar que os problemas recorrentes de cada seccional continuem no decorrer do ano.



- Desatualização do Sistema de Informações ao Cidadão – e-Sic, com relação ao utilizado pelo Governo Federal, o que dificulta a produção de informações gerenciais e aprópria gestão do Sistema. Desde julho de 2020 a OGDF vem trabalhando em um modulo próprio do OUV-DF para atender as demandas da Lei de acesso à informação. O lançamento esta previsto para 2021.
- Falta de pessoal - equipe da Ouvidoria-Geral, bem como nas ouvidorias seccionais.
- Restrições orçamentárias.
- Problemas de integridade nas contas de usuários do OUV-DF por falta da validação de CPF e CNPJ com a base da Receita Federal.



# Proposições de Sugestões e Soluções

- Manual de Conduta Ética do SIGO-DF - •Construir um instrumento que visa confirmar os processos de trabalho, padroniza os comportamentos e faz valer a ética profissional no dia a dia das ouvidorias.
- Reunião Geral de Ouvidores da Rede SIGO-DF - •Estimular o diálogo sobre o papel e os avanços do trabalho das ouvidorias públicas do Governo do Distrito Federal.
- Programa Carta de Serviços ao Cidadão - •Manter os cidadãos do DF informados quanto a prestação dos serviços públicos ofertados pelo GDF, bem como suas formas de acesso e compromissos de atendimento estabelecidos nas Cartas de Serviços.
- Implementar de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF - •Criar dispositivo de simule a capacidade dos usuários em escolher as classificações e assuntos no sistema OUV-DF através da computação, tornando as interações no sistema mais simples.



- A Ouvidoria no Governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, com foco na gestão para resultados eficientes. Deste modo, esse relatório visa avançar na credibilidade do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF frente à população do Distrito Federal, consolidando a participação e controle social em todo o governo.
- Espera-se, com a adoção das medidas propostas por esta OGDF, a melhoria nos serviços e no desempenho dos órgãos que integram o SIGO/DF; a melhoria contínua do planejamento estratégico, implementado por meio do Plano de Ação Anual; a promoção do controle social e da cidadania bem como das políticas públicas e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade.



A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o ano de 2020, demonstrando superação em 9% nos registros de manifestações em relação à 2019. Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, **mesmo sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebesse algum reforço**. Para esse exercício, também foram pactuadas várias ações, visando o fortalecimento do Programa de Desempenho no Plano Estratégico do DF. São elas: Monitorar a Padronização das demandas de ouvidoria, como aplicação dos atos normativos, publicação de atos específicos dos órgãos, dentre outros, Capacitação de 100% dos ouvidores titulares de cada pasta, implementar a pesquisa de satisfação do OUV-DF, via atendimento na Central 162, ampliar e melhorar as ferramentas de Business Intelligence das Ouvidorias.

Além das ações citadas acima, foram inscritos no Programa de Desempenho dois projetos que foram concluídos e entregues em 2020, que são: Curso de Ouvidoria - EAD, o qual já foi finalizado e concluído e Transparência ativa em Ouvidoria, que consiste em disponibilizar na internet, de modo fácil, entendimento da população, as informações de ouvidoria, principalmente as relacionadas ao desempenho da rede SIGO-DF.



No 1º semestre de 2020, mais especificamente a partir do final de fevereiro, o Brasil se viu diante de uma pandemia que ainda causa grandes dúvidas, riscos e altera o padrão de normalidade de funcionamento de todas as sociedades pelo mundo.

O coronavírus foi o assunto mais demandado em 2020, sendo contabilizado nas estatísticas, somente a partir do mês de março, o que demonstra a gravidade e proporção que esta doença alcançou em nossa cidade. Foram 26.673 manifestações, representando 11% de todas as manifestações registradas neste período.



# CONCLUSÃO

Importante destacar, que mesmo com o cenário de exceção, 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.

Quando cruzadas as informações de quantitativos com as avaliações qualitativas recebidas, fica evidente o crescimento do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, tanto numérico, quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias e pelas áreas técnicas dos órgãos quando demandados pela rede de ouvidorias do DF.



Como a OGDF havia preparado em 2019 e entregado o projeto do Curso de Formação em Ouvidoria EAD, tínhamos essa ferramenta pra amenizar o problema. Foram feitos esforços junto a EGOV (plataforma do curso) para ampliação de turmas e vagas a serem oferecidas, conseguindo capacitar 352 servidores neste EAD.

Não obstante, a equipe da OGDF se mobilizou a tempo, reformulou os cursos oferecidos na EGOV presencialmente para o formato on-line e foram capacitados nesta modalidade mais 251 servidores, com emissão de certificados pela Escola de Controle da CGDF. Destacamos que apesar das complicações citadas, no total, nosso Programa de Formação em Ouvidoria capacitou e certificou 603 servidores até o momento, frente aos 587 capacitados em 2019. Mesmo com todos os entraves do ano de 2020, foram capacitados 603 servidores durante este ano.



# CONCLUSÃO

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde 66% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, 75% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 81% 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, onde percebem 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**

José dos Reis de Oliveira

**Ouvidor-Geral do DF**

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

Assessor Especial

Kamilla de Freitas de Lima

Assessora Técnica

**Estagiárias**

Ana Beatriz Travassos Sousa

Geovana Gonzales Diniz

Geovana Marinho Evangelista

Amanda Martins Costa Mello

**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**

Rodrigo Vidal da Costa

Coordenador de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes

Diretora de Projetos de Mobilização Social

Thiago Mendonça Chagas

Diretor de Informações de Ouvidoria

**Coordenação de Atendimento ao Cidadão**

Roberson Bruno Lobo Olivieri

Coordenador de Atendimento ao Cidadão

João Manoel de Moraes Leite

Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Litcya Coelho Alves

Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações





[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



**Central de Atendimento 162**



[twitter.com/@CGDF10](https://twitter.com/CGDF10)



[facebook.com/CONTROLADORIADF](https://facebook.com/CONTROLADORIADF)

