

# Relatório SIGO/DF 2021



Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Controladoria-Geral  
do Distrito Federal



# Sumário

- 1 APRESENTAÇÃO
- 2 QUEM SOMOS - A REDE SIGO/DF
- 3 NOSSO HISTÓRICO
- 4 NOSSO DESEMPENHO
- 5 NOSSOS NÚMEROS
- 6 PARA ALÉM DOS NÚMEROS:  
PRINCIPAIS TEMAS
- 7 OS DESAFIOS DA PANDEMIA
- 8 A RESPOSTA: RELACIONAMENTO
- 9 A RESPOSTA: INFORMAÇÕES
- 10 A RESPOSTA: REALIZAÇÕES
- 11 DESAFIOS PARA 2022
- 12 CONCLUSÃO

# Apresentação

Ouvidoria: aqui é o seu lugar para participar das ações do GDF

Preparamos este relatório para compartilhar com você tudo que realizamos em 2021 e as principais entregas que nos comprometemos em fazer em 2022.

Tivemos a preocupação de apresentar as informações de forma simples e de fácil entendimento. Aqui você encontrará um resumo do trabalho da rede de Ouvidorias do GDF.

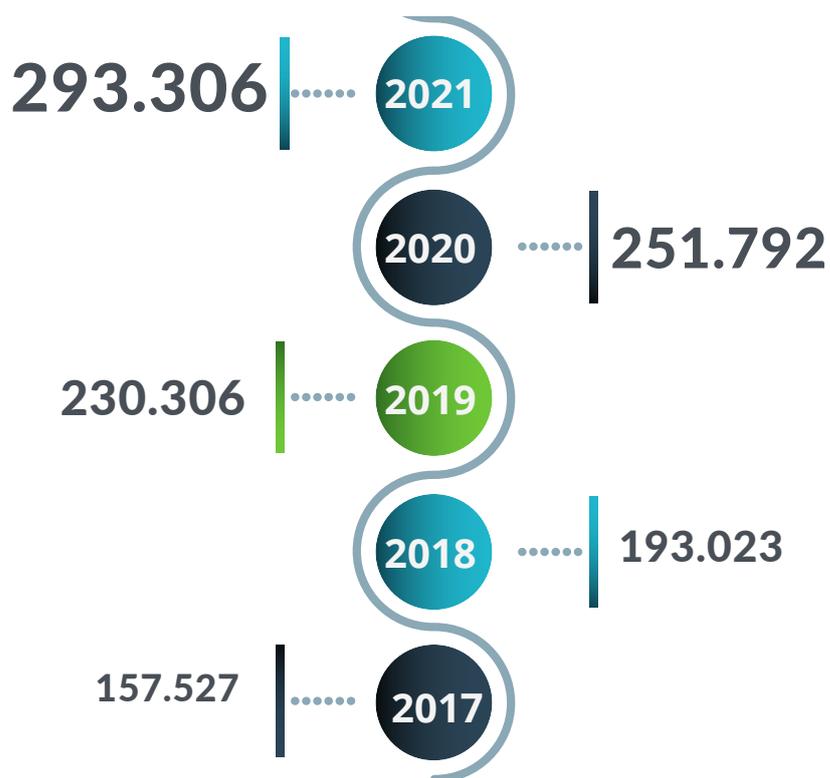
Se quiser conhecer nossos indicadores e outras informações com mais detalhes, acesse o Painel de Ouvidoria ([www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)). Nele você encontrará dados abertos, poderá baixar imagens, gráficos e planilhas, sem necessidade de fazer login, tudo em transparência ativa.

Destacamos que não temos como deixar de falar do impacto da pandemia no nosso trabalho. Afinal somos o elo entre os cidadãos e o Governo e tudo que interfere no funcionamento dos serviços públicos, também interfere na nossa vida como cidadãos.

Este relatório foi elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do DF.



# Nosso histórico



## Impacto da Pandemia na Ouvidoria – canais de entrada

A pandemia refletiu em inúmeras mudanças. Na ouvidoria, percebemos uma preferência pela internet como canal escolhido por você para contato inicial. Pela primeira vez a entrada "Internet" foi maior do que a entrada "Telefone".

	2019	2020	2021
Telefone	46,83%	56,12%	<b>51,84%</b>
Internet	37,14%	46,16%	<b>66,51%</b>
Presencial	15,19%	5,83%	<b>7,95%</b>
Outros	0,84%	1,14%	<b>0,96%</b>

A Rede de Ouvidorias do GDF foi criada em 2012 e vem, ao longo dos anos, se estabelecendo como um dos principais canais de relacionamento entre você e o Governo do GDF. O nosso papel vai além de receber e responder demandas - denúncias, reclamações, solicitações, elogios. Nós temos a missão de encaminhar recomendações de melhoria nos serviços públicos e nas políticas públicas.

**Nos últimos 05 anos, o volume de registros cresceu 86%, sendo 27% apenas no período da pandemia.**

Temos muito orgulho de destacar que o crescimento dos registros representa um reconhecimento da Ouvidoria como canal de participação social. Como atuamos em rede, conseguimos contato direto com os mais diversos órgãos do GDF e temos um modelo de governança, que permite que você acompanhe e controle as ações do Governo.

# Entenda nosso desempenho



Todo processo de avaliação é feito diretamente por você. É uma escolha responder ou não a nossa pesquisa, mas quando você responde, nos ajuda a melhorar o serviço de Ouvidoria e os serviços públicos do GDF.

Buscamos entender a sua opinião e sentimentos sobre a nossa atuação. E também avaliamos a capacidade de atendimento às demandas de cada órgão (indicador: Resolutividade).

Os indicadores que acompanhamos apontam onde o GDF pode melhorar e onde está indo pelo caminho certo, tudo isso com base na sua experiência e avaliação.

Trabalhamos com a avaliação do serviço de Ouvidoria de uma forma bem completa. Você pode avaliar o sistema, o atendimento do servidor público com quem conversou, a resposta recebida e ainda pode informar se a sua demanda foi ou não resolvida (Resolutividade). Quando a sua demanda não for resolvida, o órgão responsável deve buscar entender em que precisa melhorar para oferecer um serviço de qualidade. E a Ouvidoria ajuda você a se comunicar com esse órgão, por meio da Ouvidoria você aponta onde a melhoria precisa acontecer.

Todos esses indicadores são dinâmicos e relacionados ao desempenho de cada órgão do GDF de forma agregada. São dinâmicos, porque cada vez que um cidadão avalia o número e o percentual pode ser alterado. E o valor é agregado, porque atuamos de forma colaborativa e conjunta, quer dizer que o desempenho de um interfere no desempenho de todos.

36.193  
*avaliações*

71% *recomendam a  
Ouvidoria*

63% *estão satisfeitos  
com a ouvidoria*

46% *aprovaram a  
resposta recebida*

40% *resolveram suas  
demandas*

Veja mais dados no nosso Painel de Ouvidoria:  
[www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

# Nossos números

O ano de 2021

## 192.503

### Reclamações



Tem como principal característica uma **insatisfação** inicial do cidadão. É o tipo predominante de manifestações, representando 65% de todos os registros do ano. Em 2019 (pré-pandemia), as reclamações representavam 59,7% dos registros, com foco em serviços de zeladoria (tapa-buraco, poda de árvore, entre outros).

1 Cartão Material Escolar

2 Vagas no CRAS

3 Poste de Iluminação

4 Vacina Covid-19

As solicitações compõem o 2º maior volume de registros. Representando 22% das demandas, são usualmente **voltadas para serviços** de manutenção urbana, com concentração nos assuntos poda de árvore, tapa buraco e coleta de entulho. Em 2021, grande parte das solicitações também foi relacionada à Vacina Covid-19.

## 64.905

### Solicitações



1 Poda de Árvore

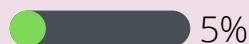
2 Tapa buraco

3 Poste de Iluminação

4 Vacina Covid-19

## 12.401

### Elogios



Tem como principal característica uma **experiência positiva** do cidadão ao se relacionar com o Estado, podendo estar relacionado à prestação de serviços ou a atendimento qualificado de demandas. É o 3º tipo mais demandado, tendo como principal assunto "servidor público", e alcança todos os órgãos.

1 Servidor Público

2 Serviço prestado por órgão público

3 Atendimento médico

4 Atendimento para doação de sangue

## 11.972

### Informações

## 6.973

### Denúncias

## 4.552

### Sugestões

# Para além dos números: temas

## Recomendações de Ouvidoria

### Cartão Material Escolar



**14.054** registros  
**93,8%** reclamações

Representando **73%** das demandas da Secretaria de Educação e pela sensibilidade social do tema, foi tratado como assunto estratégico pela OGDF. A principal recomendação foi de uma ação focalizada dos diversos setores envolvidos na concessão do Benefício. Em resposta, foram mapeadas ações de

- melhorias de sistemas,
- gestões junto ao BRB e
- relacionamento com os cidadãos demandantes.



### CRAS - Vagas

**13.752** registros  
**92,8%** Reclamações

Sendo a "porta de entrada" dos cidadãos ao sistema de assistência social, é um dos assuntos que aponta, de forma direta, os efeitos da pandemia na sociedade. A OGDF recomendou uma ação direcionada visando identificar pontos de melhorias na prestação dos serviços. Em resposta, foram destacadas ações voltadas de melhoria tecnológica dos sistemas, ampliação da rede de atendimento - incluindo postos no Na Hora e agendamento remoto para o CadÚnico.



### Servidor Público

**11.346** registros  
**41%** Elogios

Assunto com demandas em diversos órgãos. Órgãos com o maior volume de elogios às equipes:

Secretaria de Estado de Saúde - 6.590  
Secretaria de Estado de Educação - 1.089  
Fundação Hemocentro de Brasília - 1.084  
Detran - 268  
PMDF - 268



### Vacina COVID-19

**10.321** registros  
**46%** Reclamações

A partir do início da vacinação em 2021, e com a estratégia de vacinação, foi natural o aumento de registros de demandas na ouvidoria, tendo alcançado seu pico em março/2021. Assim, foi recomendado um plano de gestão de riscos e ações mitigadoras para o tema, de forma que o volume de manifestações não comprometa o atendimento ao cidadão. Em resposta, foram implantadas diversas ações de comunicação e melhoria de sistemas relacionados ao tema.

### Funcionamento de Poste de Iluminação



**9.691** registros  
**49%** Reclamação

Foi o assunto de zeladoria mais demandado em 2021, com pico de registros no mês de maio, com 1.374. Abaixo a distribuição por região administrativa.

Plano Piloto: 1.719  
Ceilândia: 1.147  
Taguatinga: 1.003  
Samambaia: 811  
Gama: 654

# Os desafios da pandemia

## O ano de 2020 - Quebra de paradigmas

**Até 2019**, os principais assuntos mais demandados à Ouvidoria estavam relacionados à mobilidade (cartão passe livre, descumprimento da tabela de horário de ônibus e conduta de motorista de ônibus), seguidas de benefícios sociais (passe livre e extravio de cartão) e zeladoria (tapa buraco, poda de árvore e iluminação).



**Em 2020**, os temas relacionados à mobilidade saem dos mais demandados, permanecendo os temas de zeladoria (tapa buraco, poda de árvore e coleta de entulho). Importante destacar que neste período, em virtude das necessidades de isolamento social, a interação entre o governo local e a sociedade foi reduzida aos serviços essenciais.

O assunto "**Servidor Público**", mais demandado no ano, foi concentrado em três órgãos: Saúde, Educação e Hemocentro. E apresentou **mais Elogios** do que Denúncias.

Considerando os efeitos da pandemia, é importante destacar que, no caso da Saúde, foram registrados **1.641** elogios, cerca de 43% do assunto para o órgão.

# Os desafios da pandemia

## O ano de 2021

Em termos gerais, o desempenho das Ouvidorias do GDF, desde 2016, vinha apresentando pequenas melhoras nos indicadores, em relação aos exercícios anteriores. Essa lógica foi quebrada em 2020. Após pandemia tanto a prestação de serviços públicos como a percepção e satisfação da sociedade mudaram.

O crescimento de demandas na Ouvidoria aumentou em 30% no período da pandemia. E a procura pelo atendimento presencial diminuiu x%.

Destacamos três efeitos da pandemia na Rede de Ouvidorias e em seus resultados:



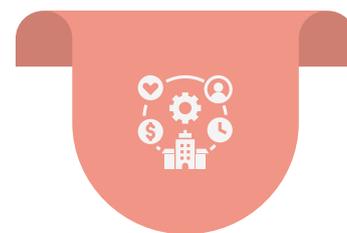
### AUMENTO DE REGISTROS DE OUVIDORIA

- 27% no período da Pandemia (2020/2021).
- Redução (62%) do atendimento presencial.
- Manutenção das estruturas de ouvidorias (pré-pandemia).
- Adaptação de capacitação e treinamento.



### ADAPTAÇÃO À "NOVA" REALIDADE

- Aspectos emocionais e comportamentais na sociedade.
- Aspectos emocionais e comportamentais na rede de ouvidorias.
- Dificuldade de construção de soluções em ambiente de distanciamento.



### ESCASSEZ DE RECURSOS

- Demandas sociais (CRAS, cartão material escolar) indicam a necessidade de adaptação do Estado, que nem sempre é imediata.
- As dificuldades de atendimento afetam a percepção qualitativa da ouvidoria.

# A resposta: Relacionamento

## Relacionamento Institucional



Ações e parcerias que fortaleceram a Ouvidoria e viabilizaram a melhoria de processos



## FORMAÇÃO CONTINUADA

Relacionamento institucional para oferecer novos temas e instrutores para os cursos de Ouvidoria.

Novos temas oferecidos em 2021:

- Gestão de conflitos em Ouvidoria
- Gestão de Riscos e Integridade
- Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas
- Análise de denúncia no âmbito correccional
- Atendimento inclusivo e acessível em Ouvidoria

204

ASSÉDIO

*Integridade*

*(ouvidoria como canal oficial de registro)*

LGPD

50 demandas com o assunto LGPD  
104 com relatos típicos de LGPD

154

GT

Grupos de trabalho com representantes de vários órgãos do GDF para definição de fluxos e processos de Assédio e LGPD.

# A resposta: Informações

## FRENTE DE AÇÃO

Gestão da Informação

Tecnologia e inovação

Integridade

Aumento da força de trabalho - Órgão Central

Qualidade da resposta ao cidadão

Qualidade do atendimento humano



## PRINCIPAIS ENTREGAS

Relatório de gestão por Ouvidoria  
Revisão do conceito de situações graves  
Fluxo de demandas junto ao MPDFT

Lançamento da IZA - inteligência artificial

Contratação da base de CPF's e CNPJ para validação

+ 3 servidores para a OGDF

Grupo de Trabalho  
Metodologia de linguagem simples

Atendimento presencial garantido  
Pós atendimento

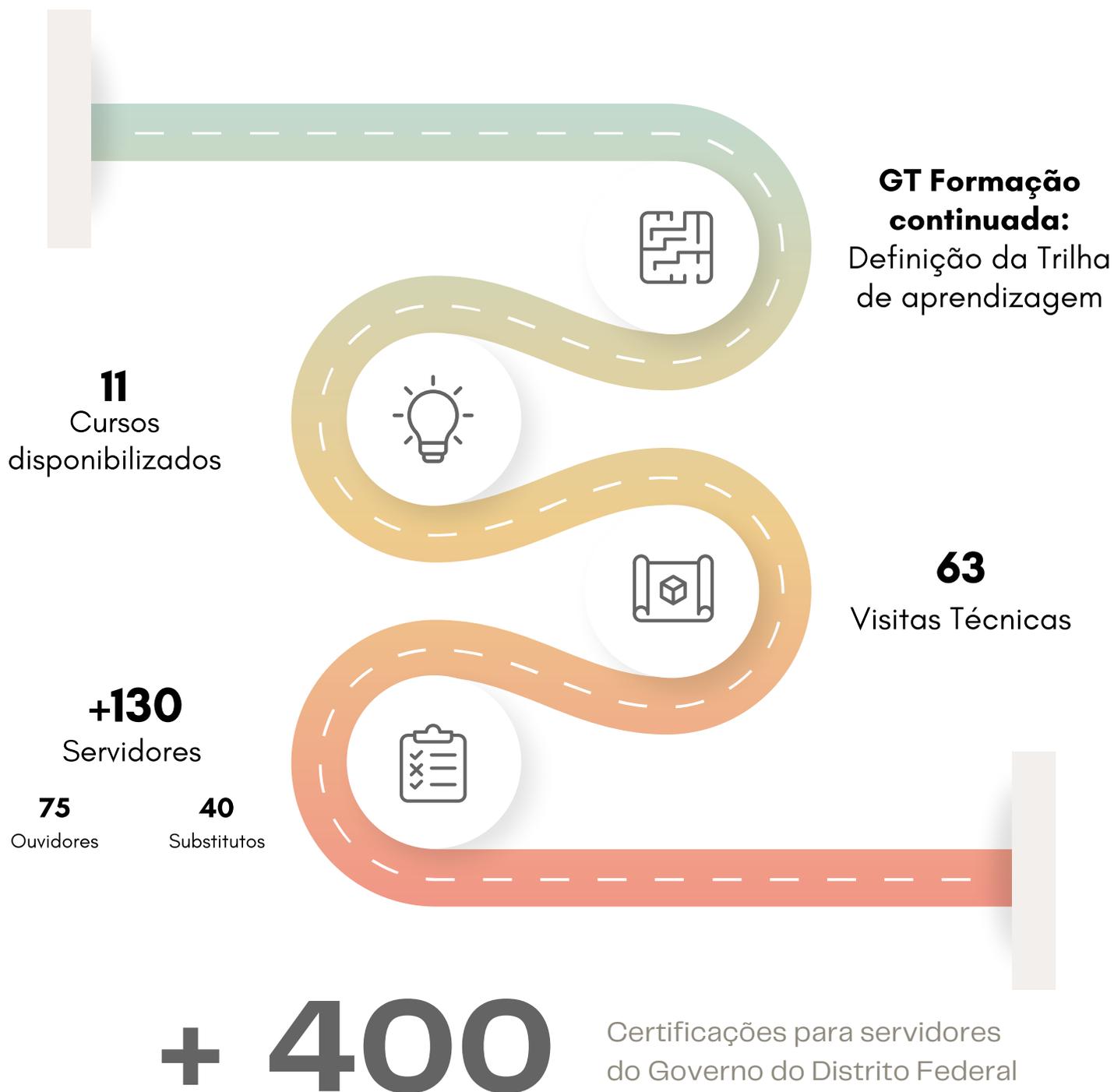
## IZA - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM OUVIDORIA

Lançamento da robô IZA.

Ela ajuda a Ouvidoria-Geral na distribuição das demandas para os órgãos responsáveis e na classificação das demandas (elogio, reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e informação).



# A resposta: Capacitação



## Programa Ouvindo os Ouidores: o resgate do cuidado

### Café coma a Ouvidoria



Ibram  
Dflegal  
Caesb

### Bate-papo com as ouvidorias



Terracap  
Iprev

### Comunicação Interna



Emater  
Hemocentro

# A resposta: realizações da Rede SIGO

## PRÊMIO DE BOAS PRÁTICAS 2021

**17** PRÁTICAS INSCRITAS  
**06** BOAS PRÁTICAS PREMIADAS

- 
- Íris – Assistente Virtual**  
**Sec. Economia**
- Assistente Virtual que orienta o cidadão desde do início do serviço oferecidos na área tributária até a etapa final do atendimento, inclusive o registro de uma demanda de ouvidoria, garantindo uma comunicação de fácil entendimento.
- 
- Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência**  
**Hemocentro**
- Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília visa intensificar a relação entre a Ouvidoria e seus usuários, ampliando a compreensão sobre a participação social e transparência na administração pública, valorizando a participação cidadã e contribuindo para o aperfeiçoar os serviços e aprimorar a gestão pública.
- 
- Selo Ouvidoria**  
**SEDUH**
- O Selo de ouvidoria garante a prioridade na tramitação das demandas assegurando o monitoramento do prazo, celeridade e qualidade da resposta, bem como a responsabilização dos agentes públicos envolvidos na solução/resposta ao cidadão.
- 
- Sistematização das Recomendações de Ouvidoria**  
**CAESB**
- Sistematização das Recomendações de Ouvidoria visa dar voz e visão ao cliente/cidadão do serviço através do recebimento de sugestões de melhoria ou ajuste para os procedimentos e o envio as áreas responsáveis, atentando-se a viabilidade operacional e econômica da proposta.
- 
- Análise das manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização**  
**DFLEGAL**
- Análise quantitativa e qualitativa de manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização, tem o objetivo verificar o quantitativo das manifestações e verificar os problemas específicos de cada cidade, ajudando a dimensionar a força de trabalho e a problemática de cada região administrativa.
- 
- Gestão da qualidade da resposta**  
**SEJUS**
- Gestão da qualidade da resposta visa averiguar as informações prestadas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão, estabelecendo ações que possa aprimorar as informações dadas e disponibiliza-las de forma clara e acessível, no site do órgão, fortalecendo a transparência ativa e favorecendo o controle social.

# Desafios para 2022

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas publicou a Resolução 75/186 destacando o papel central das ouvidorias públicas em 3 grandes frentes:



**Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais**



**Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade.**



**Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.**

Acreditamos no modelo de Governança com foco na colaboração entre as partes. O nosso processo de elaboração do Plano de Ação para 2022 não podia ser diferente, fizemos todos juntos. E tivemos como base os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** e a necessidade das ouvidorias participarem do debate internacional sobre os direitos humanos.

Somos muitas Ouvidorias, estamos em todos os órgãos e entidades do GDF, temos condições de contribuir com a melhoria dos serviços públicos como um todo. Daí surgiu a ideia de relacionar nossas recomendações, que são feitas com base nas demandas dos cidadãos, com os ODS e a Agenda 2030.

Construímos uma Estratégia ESG de Ouvidoria (ESG relacionado à Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança) que relaciona os ODS às demandas da sociedade e traduz tudo isso em ações concretas de inclusão e acessibilidade, com destaque para responsabilidade social.



# Conclusão

*Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização do atendimento, com foco na melhoria contínua do serviço público distrital.  
(nossa missão)*

**2021** foi marcado por muitas mudanças. A pandemia e suas consequências trouxeram um novo olhar sobre a Ouvidoria. A Ouvidoria passou a ser mais do que o lugar para participar das ações do Governo, passamos a ser uma esperança de receber melhores condições de vida. Quando o serviço público melhora, a vida de cada um de nós também melhora.

Nasce uma nova visão de futuro para 2022:

*Ser referência no atendimento ao cidadão,  
voltando suas ações de trabalho na busca da  
excelência entre a demanda e a efetiva prestação  
do serviço.*

**Ibaneis Rocha**

Governador do Distrito Federal

**Paulo Wanderson Moreira Martins**

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

**Cecília Souza da Fonseca**

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Responsável pela elaboração

**Maria Fernanda Cortes de Oliveira**

Coordenadora de Planejamento

**Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)**

**Gabinete da Ouvidora-Geral**

Alyson Cavalcante Gonçalves – Assessor Especial

Lúcia Brasileiro de F Coimbra – Especialista em Saúde Pública

**Coordenação de Planejamento**

Maria Fernanda Cortes de Oliveira – Diretora de Informações de Ouvidoria interina

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes – Diretora de Projetos e Mobilização Social

Maria Altair Vilanova Neta Valentim – analista de políticas públicas e gestão governamental

Beatriz Sampaio de Melo – estagiária

**Coordenação de Articulação de Ouvidorias**

Roberson Bruno Lobo Olivieri – Coordenador

Aline dos Anjos Carneiro Cruz – Diretora de Acomp. das Áreas Social e Econômica

Antônio Augusto Guterres Soares Filho – Diretor de Acomp. das Áreas de Governo e de Infraestrutura

Williana Jorge Oliveira – Assessora Técnica

Kássia Núbia Rodrigues Mateus – Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde

Amanda Martins Costa Mello – estagiária

Geovana Gonzales Diniz – estagiária

Luiza Eineck Alcântara – estagiária

Samara de Lira Lima – estagiária

**Coordenação de Atendimento ao Cidadão**

Cleiton Gonçalves Oki de Brito – Coordenador

Ana Maria Moreira da Silva – pedagoga

Litcyra Coelho Alves de Oliveira – Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

João Manoel de Moraes Leite – Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Mohara de Melo Guimarães – Assessora Técnica