

2019

RELATÓRIO

12.733 ELOGIOS

137.671 RECLAMAÇÕES

7.025 DENÚNCIAS

3.936 SUGESTÕES

8.067 LAI

7.807 INFORMAÇÕES

61.325 SOLICITAÇÕES

238.564

TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES E
PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO NAS
OUVIDORIAS

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.



RELATÓRIO ANUAL - 2019

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF, apresenta o Relatório Anual do exercício de 2019.

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

As análises comparativas foram feitas com base nos anos de 2017 e 2018.



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Canais de atendimento.....7

Classificação das manifestações.....9

Ranking dos assuntos mais demandas.....11

Ranking das instituições mais demandados.....24

Prazos.....28

Resolutividade.....29

Ranking da resolutividade das instituições.....31

Pesquisa de satisfação.....35

Carta de Serviços.....38

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....40

Ouvidoria em Números.....41

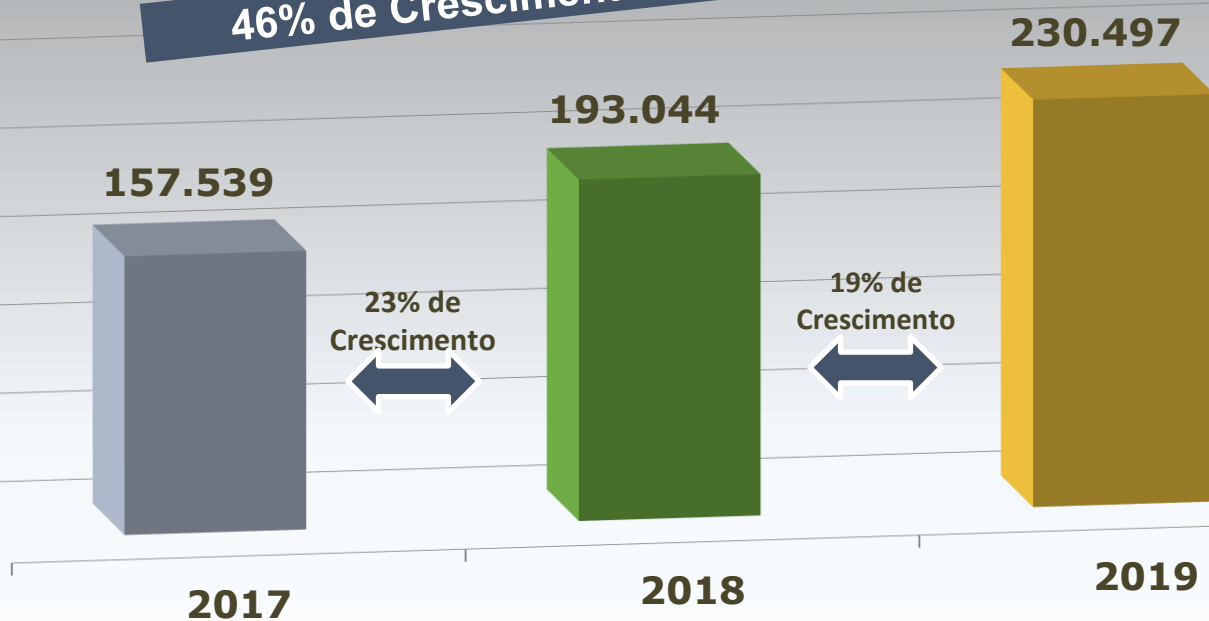
Conclusão.....42



2019

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

46% de Crescimento de 2017 a 2019



2019

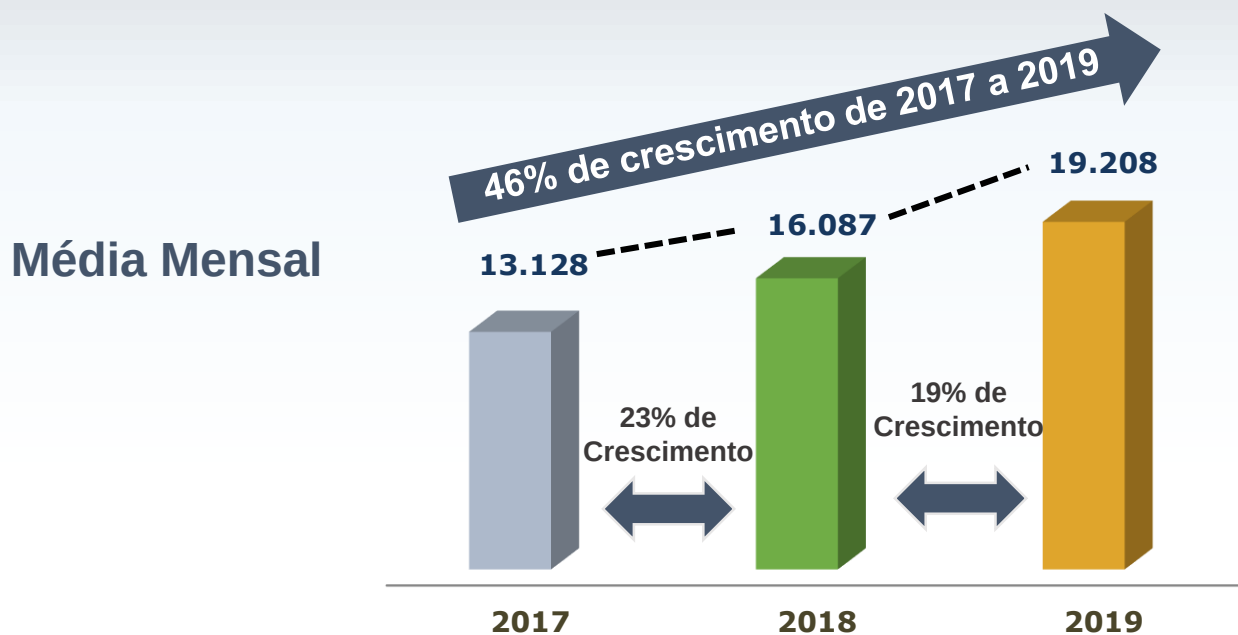
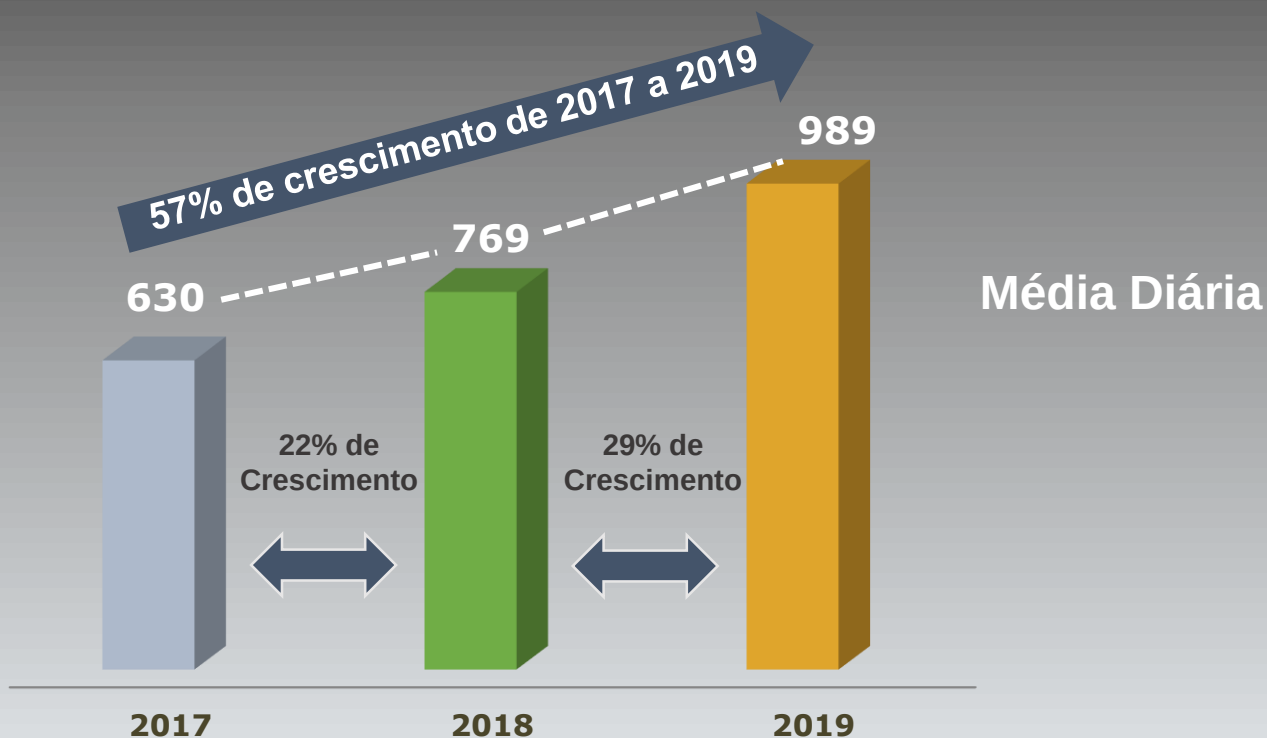
LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ



MÉDIA DIÁRIA E MENSAL



ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

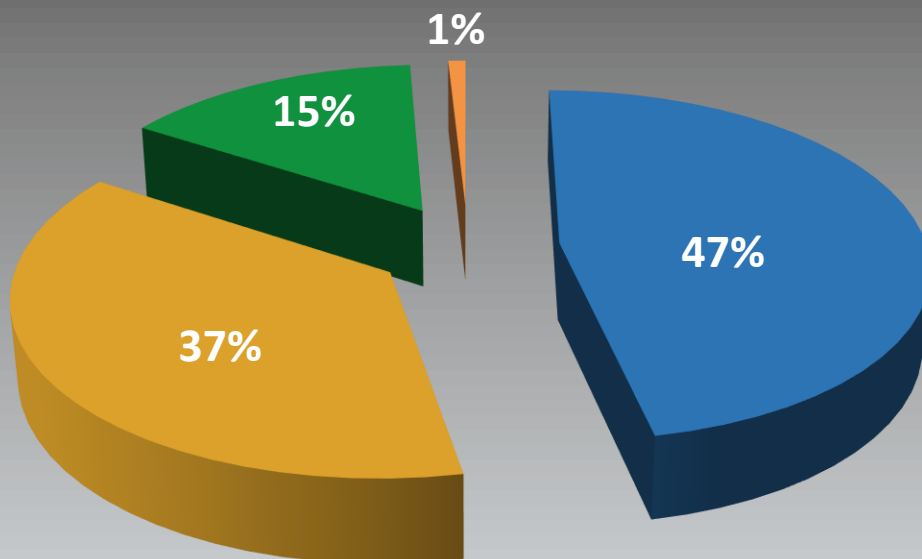
De maneira geral, em 2019 houve um crescimento na ordem 46% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao ano de 2017 e de 19% em relação ao ano de 2018.

No entanto, se considerarmos apenas os dias úteis no GDF, ou seja, dias de trabalho nas ouvidorias do governo para o tratamento das manifestações, o crescimento é muito mais expressivo, sendo na ordem de 57% em relação ao ano de 2017 e de 29% em relação ao ano de 2018.

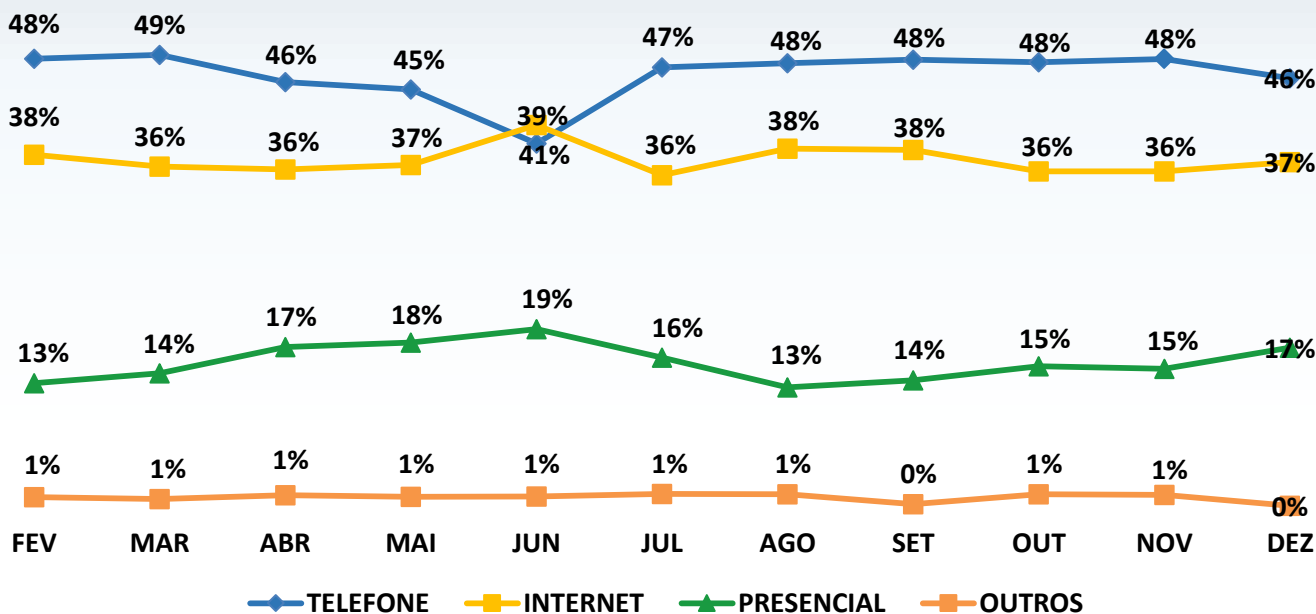
Importante destacar que os totais de manifestações citados neste relatório em relação aos anos anteriores (2017 e 2018) foram extraídos dos relatórios anuais de ouvidoria publicados, logo, podem diferir de um relatório atualizado em razão do quantitativo de manifestações válidas no sistema, ou seja, podem ter havido invalidações de manifestações no decorrer dos anos por identificação de contas inválidas em decorrência da ausência de validação de CPF e CNPJ com base da Receita Federal do Brasil no ato do cadastro no OUV-DF.

2019

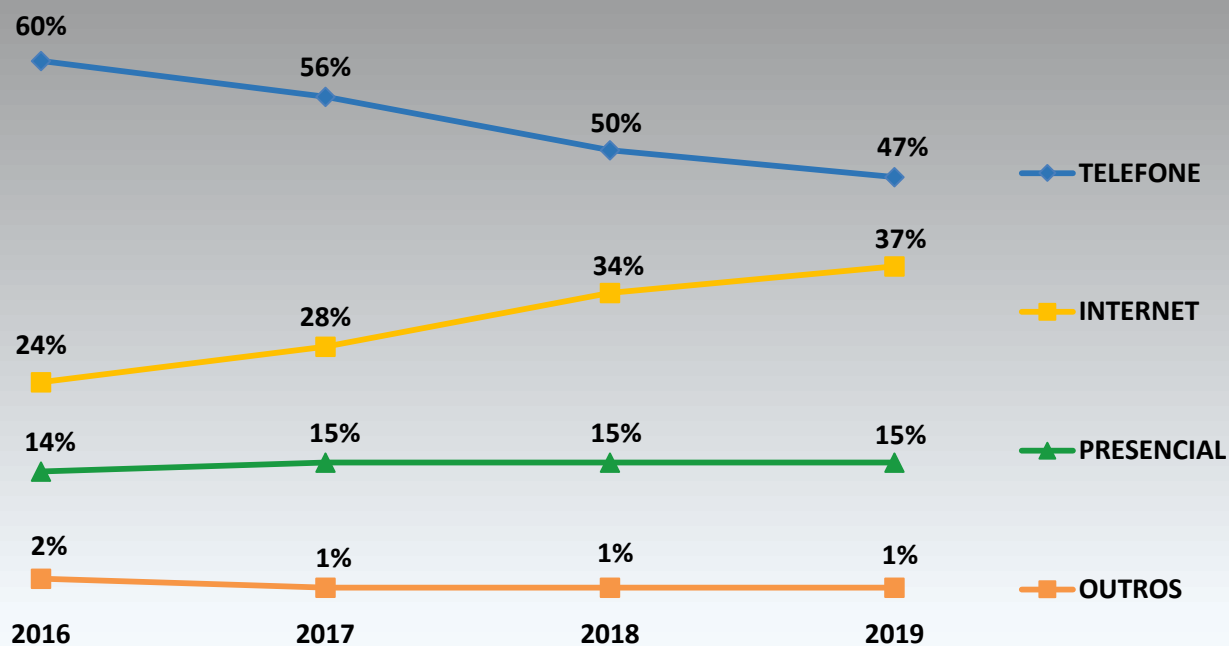
CANAIS DE ATENDIMENTO



■ TELEFONE ■ INTERNET ■ PRESENCIAL ■ OUTROS



CANAIS DE ATENDIMENTO



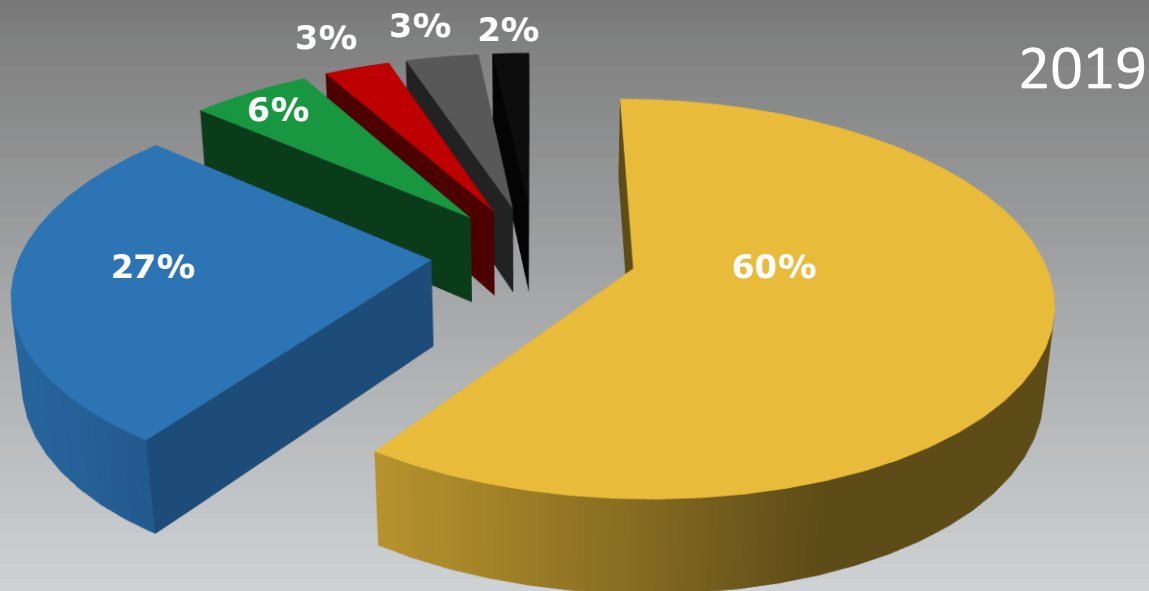
CANAIS DE ATENDIMENTO

O sistema OUV-DF vem sendo a segunda opção mais utilizada pelo cidadão para registrar suas manifestações. Este cenário vem se repetindo desde 2016, onde o registro pela Central - 162 vem caindo gradativamente em razão da maior interatividade do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, que apresenta crescimento anual nos registros realizados pela internet.

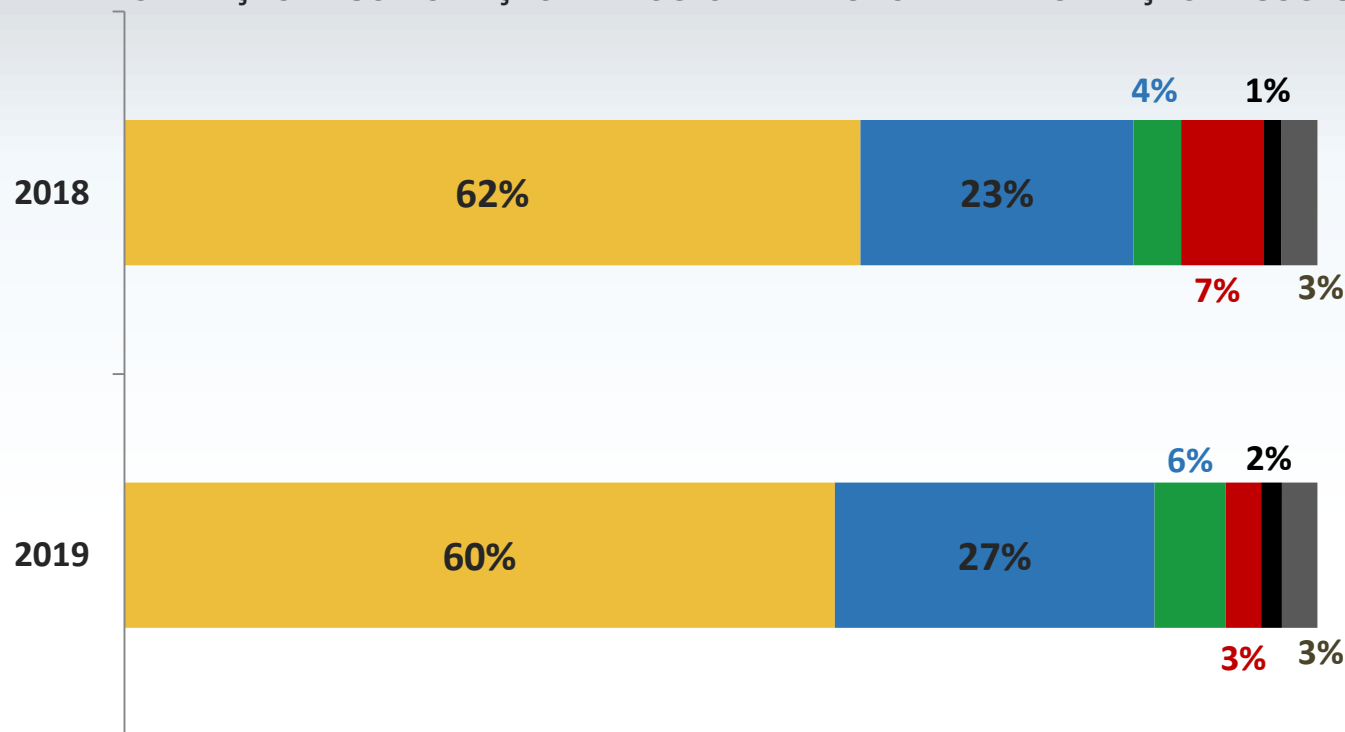
Registramos que no mês de junho de 2019, pela primeira vez, recebemos mais manifestações pela internet do que via telefone, mesmo isso tendo ocorrido em razão da troca da empresa responsável pela Central 162.

2019

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

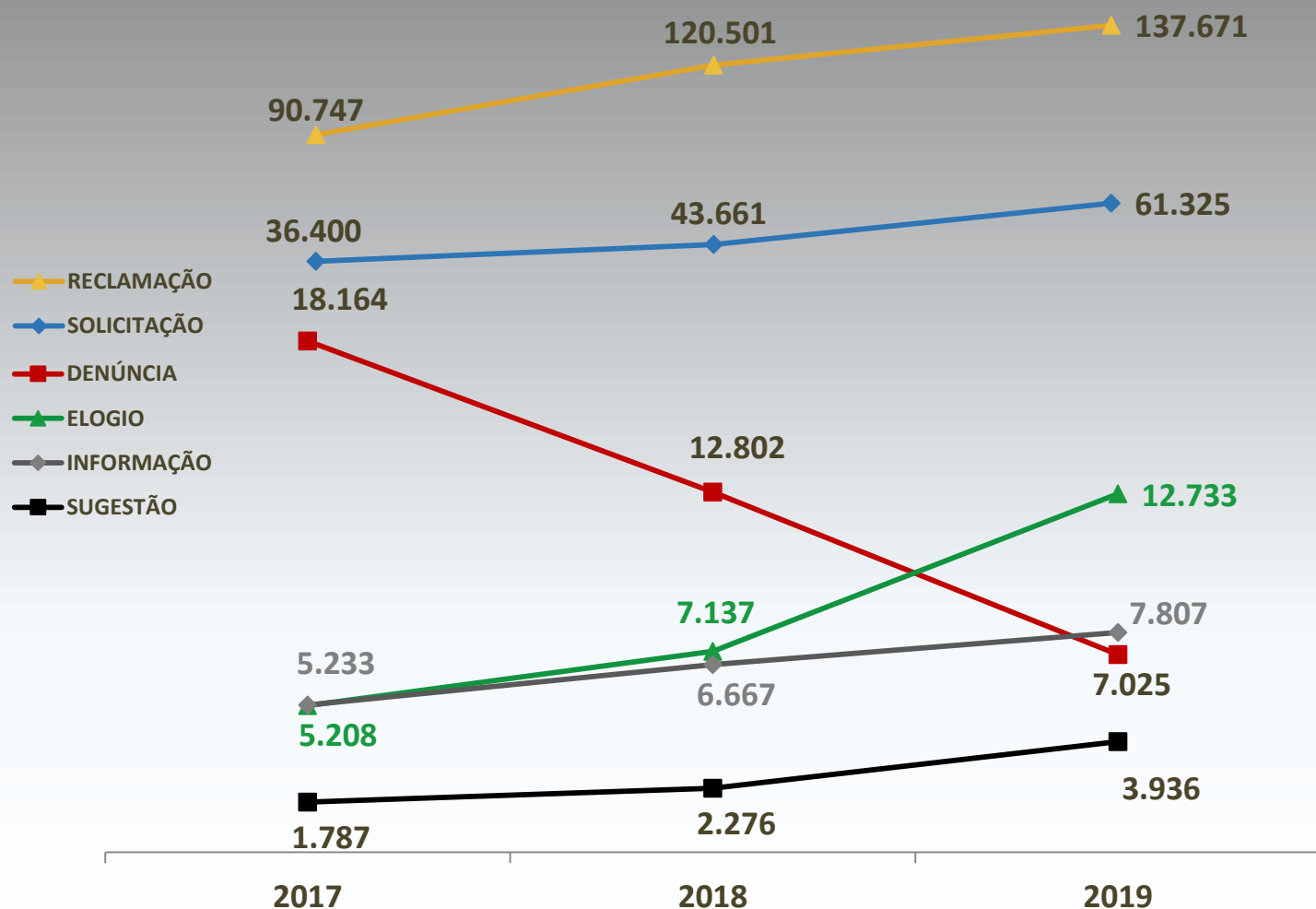


■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ ELOGIO ■ DENÚNCIA ■ INFORMAÇÃO ■ SUGESTÃO



2019

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2019 as reclamações e solicitações representam juntas 87% do total dos registros na ouvidoria.

Observamos que a denúncia foi o único tipo de manifestação que obteve queda em 2019 em relação aos outros anos analisados, chegando a ser de 61% em 2019 em relação ao ano de 2017. Para os demais tipos de classificação tivemos aumento significativo tanto de 2018 para 2019, bem como de 2017 a 2019.

Vale ressaltar que os elogios foram o tipo de manifestação que mais cresceram durante o período analisado, ou seja, um aumento de 144% de 2017 a 2019. Em seguida as sugestões tiveram um aumento de 120% no mesmo período.

Em relação as sugestões, este ano o GDF teve a novidade de receber sugestões quanto ao Plano Plurianual PPA - 2020-2023 pelo sistema de Ouvidoria OUV-DF.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Sobre as reclamações vale à pena destacar que o aumento de 14% é menor que crescimento do total das demandas de 19% em relação ao ano de 2018.

Já nos elogios, notamos um crescimento de 78%, mais de três vezes superior ao crescimento total das manifestações em relação ao ano de 2018 (19%).

As solicitações de serviços também tiveram um aumento muito superior ao aumento destes 19% do total de demandas de ouvidoria, ou seja, o volume de solicitações de serviço no OUV-DF subiram mais de 40% em relação à 2018.

Diante das análises concluímos que a população do DF tem utilizado mais o sistema de ouvidoria para se comunicar com o governo e efetivar sua participação social, o que reforça a função da ouvidoria como intermediadora entre o governo e sua população. No entanto, em relação ao ano de 2018 e as proporções percentuais de representatividade das manifestações, podemos concluir que, apesar da população do DF estar utilizando mais o sistema de ouvidoria, ela tem reclamado e denunciado menos e solicitado serviços, sugerido e elogiado mais.

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE
ESTUDANTIL - SBA - 10.317**

SERVIDOR PÚBLICO – 10.118

**ATENDIMENTO EM UNIDADE DE
SAÚDE PÚBLICA – 8.584**

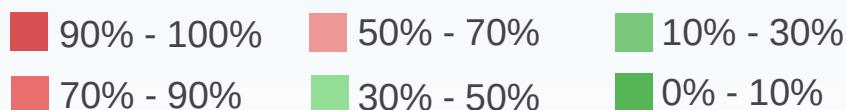
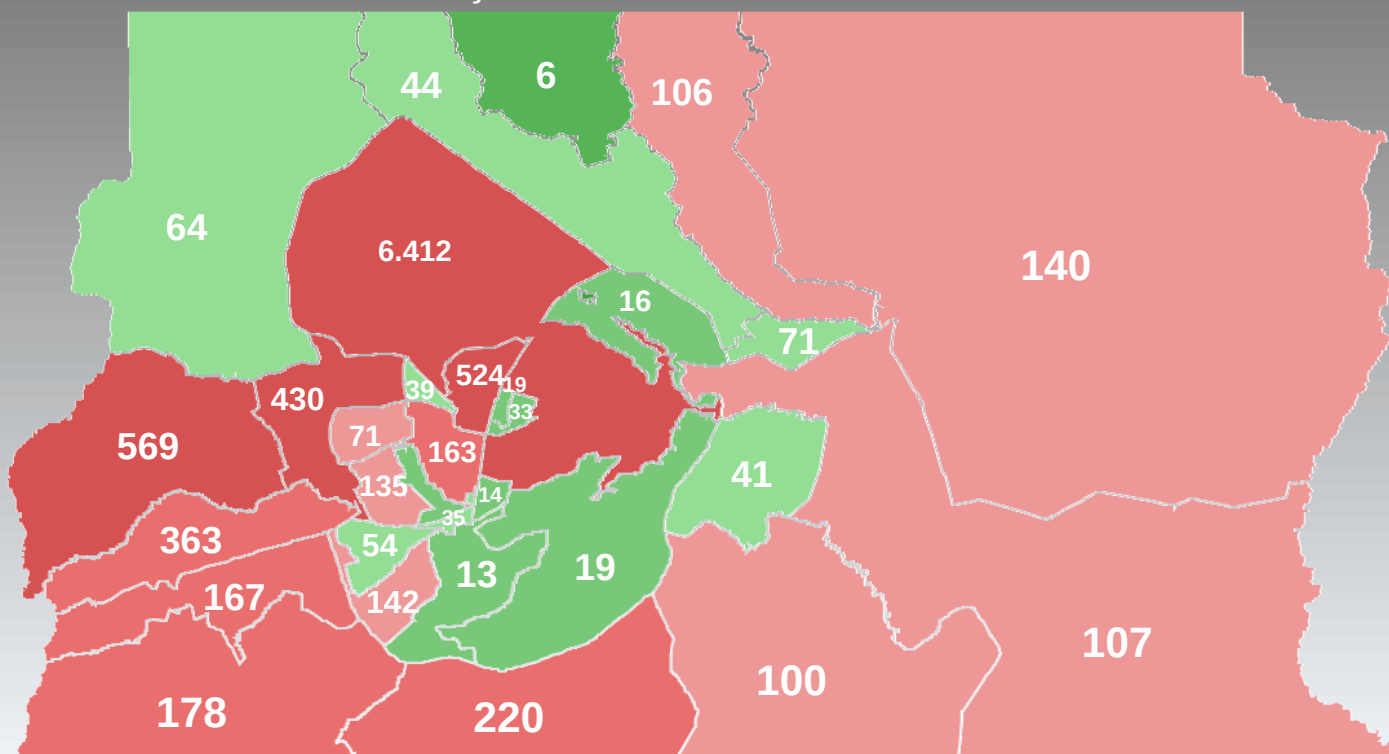
**TAPA BURACO - MANUTENÇÃO
DE VIAS PÚBLICAS – 7.366**

**FUNCIONAMENTO DE POSTE DE
ILUMINAÇÃO- 6.741**



CARTÃO ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA

Total de Manifestações: 10.317



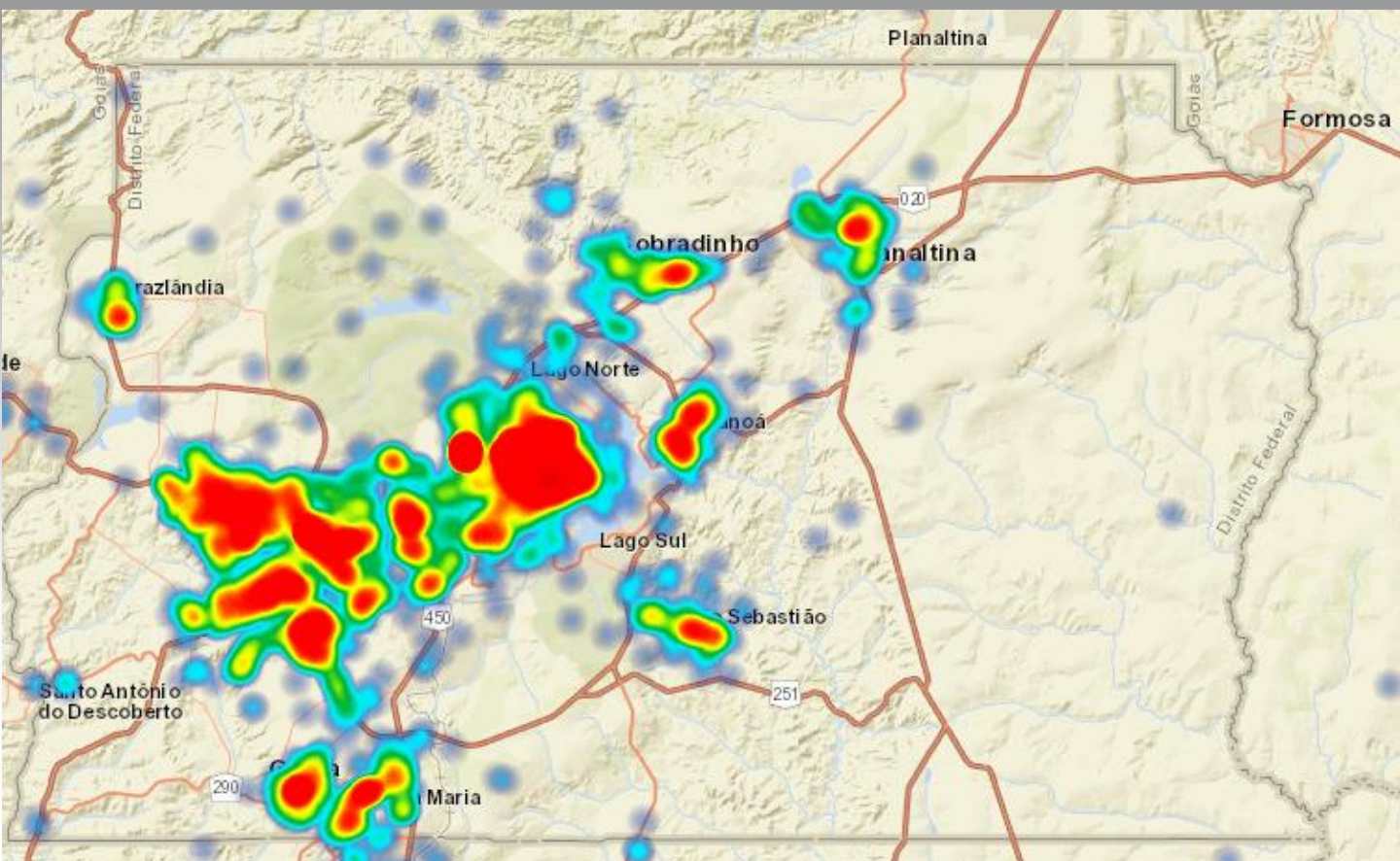
Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Taguatinga, e Plano Piloto, S.I.A. Como muitas demandas se referem à SEMOB, a concentração de demandas no Plano Piloto se justifica pela localização da sede do Órgão.

2019



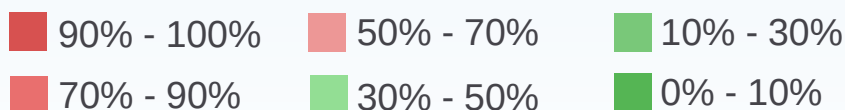
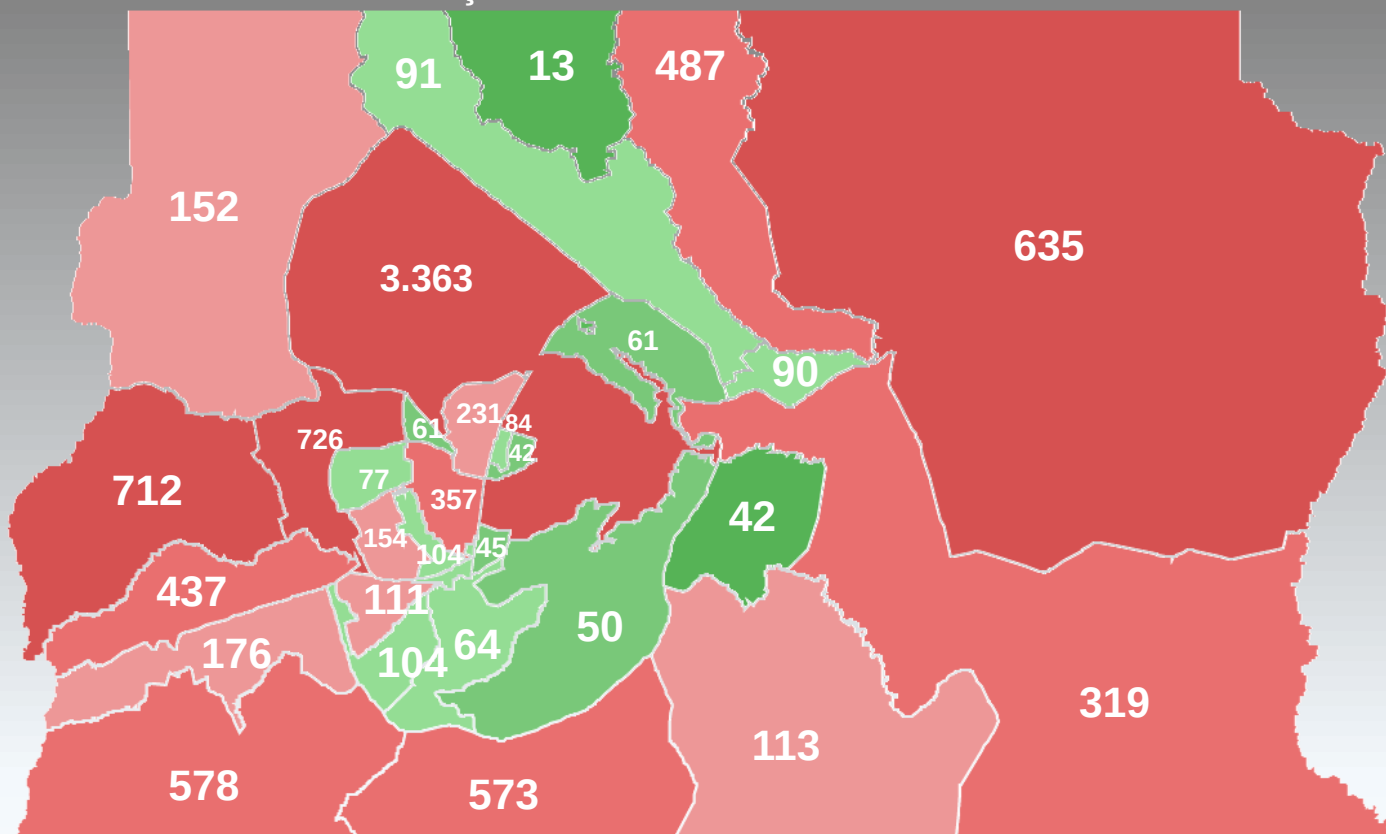
OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

CARTÃO ESTUDANTE – PASSE LIVRE ESTUDANTIL -SBA



SERVIDOR PÚBLICO

Total de Manifestações: 10.118

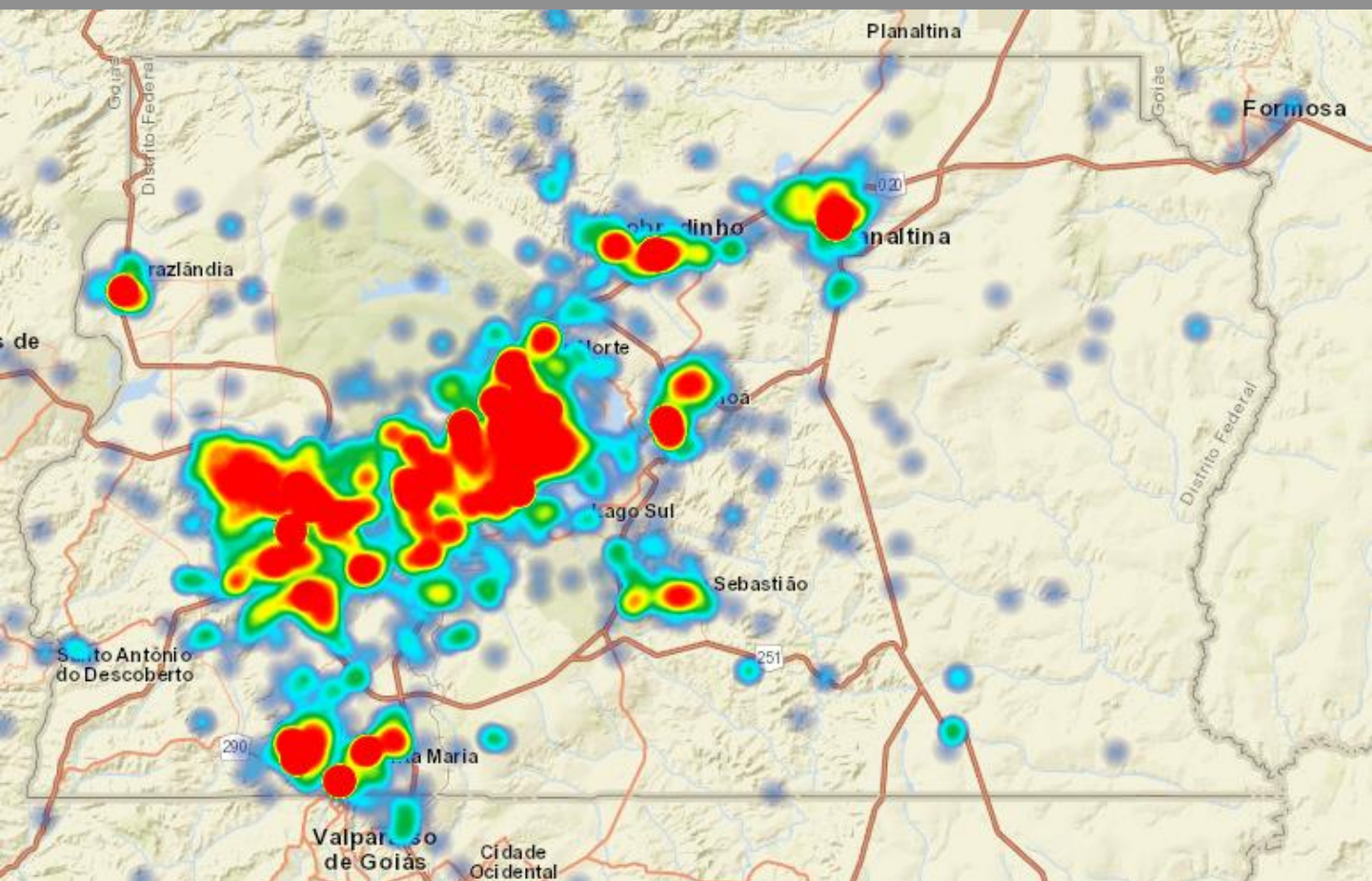


Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Taguatinga, Ceilândia, Plano Piloto e Planaltina. Mas se observarmos a faixa acima dos 70% de concentração das demandas, incluímos também Samambaia, Gama, Santa Maria, Guará, Sobradinho I e Paranoá.



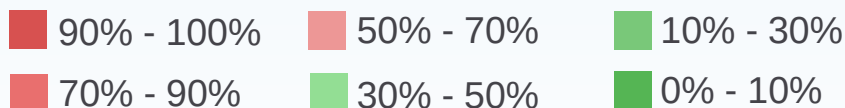
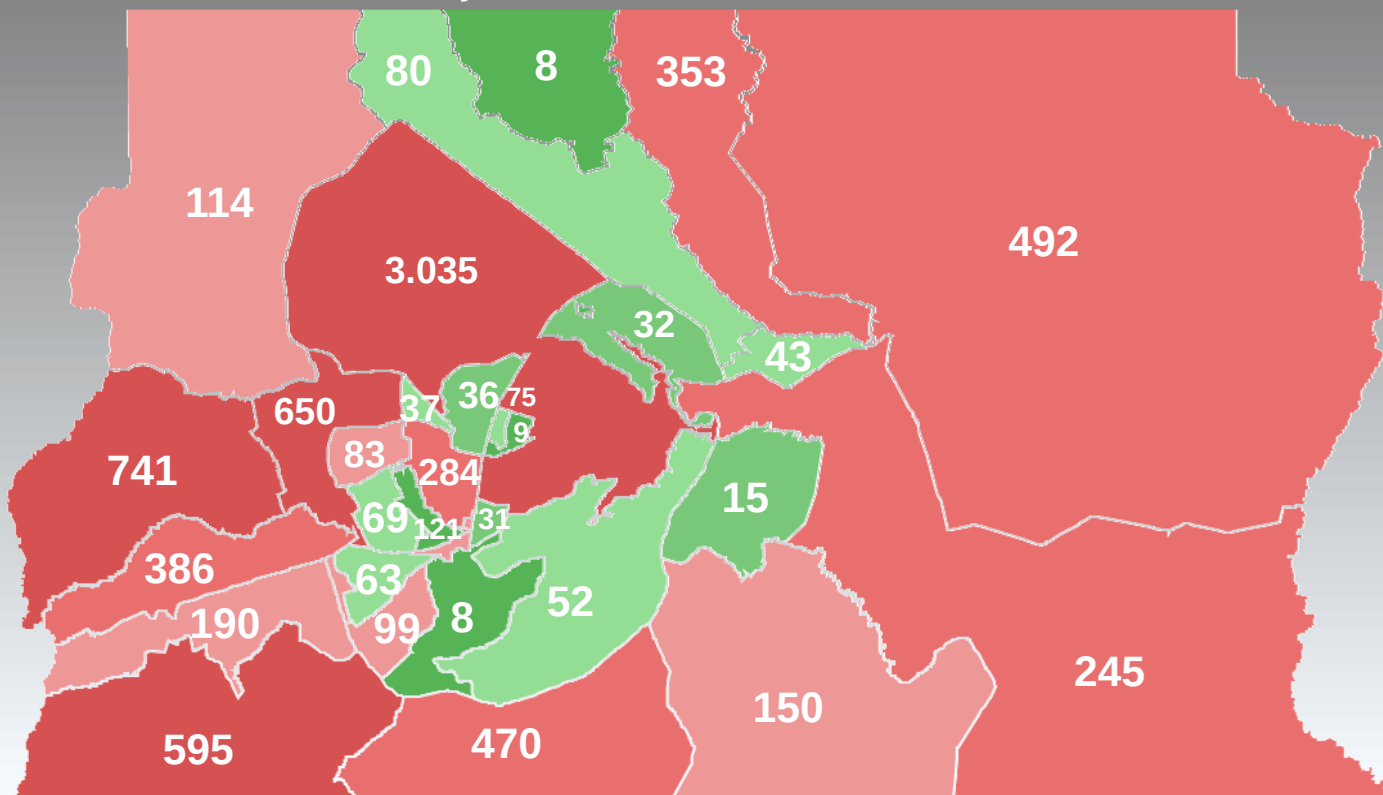
2019

SERVIDOR PÚBLICO



ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA

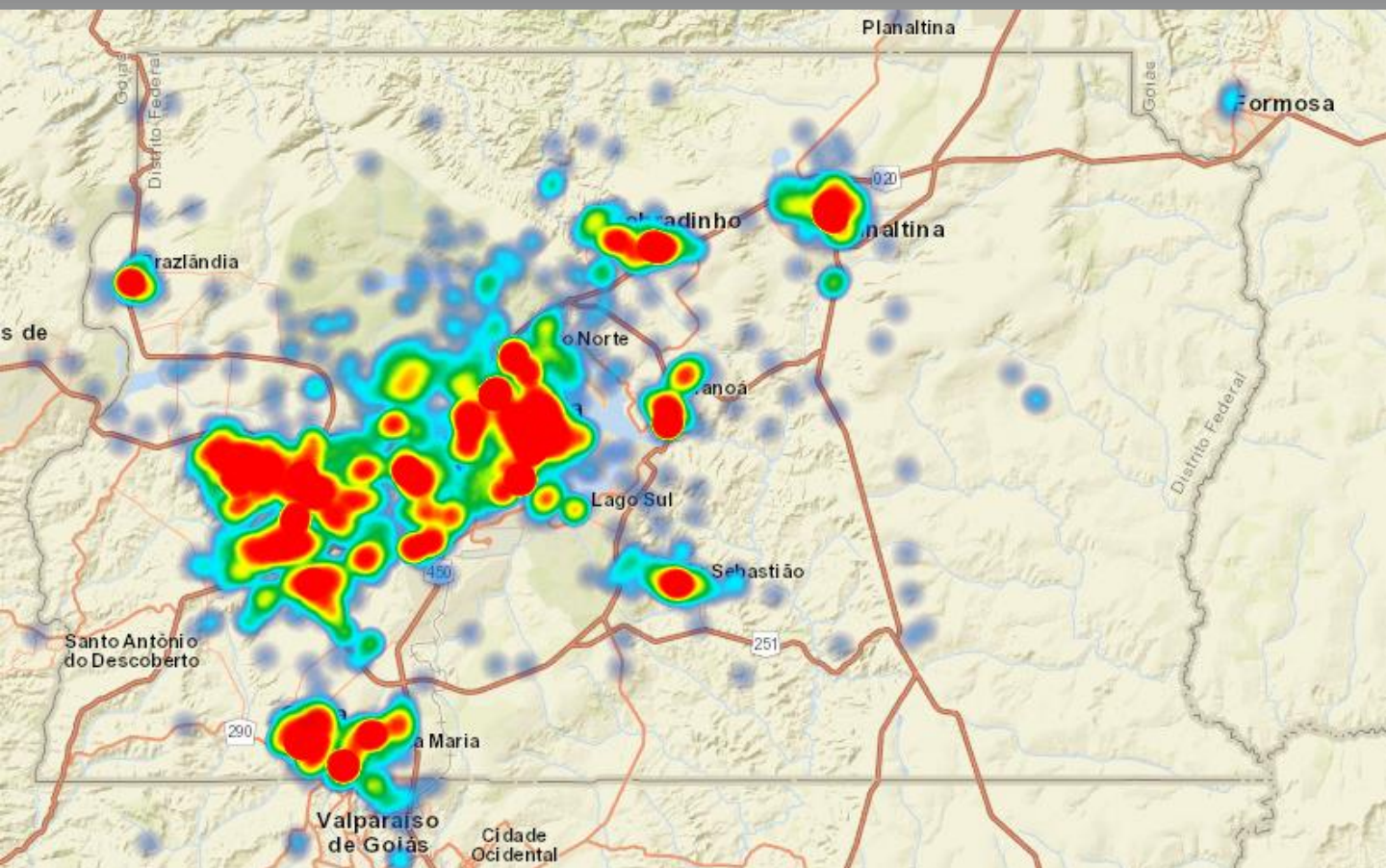
Total de Manifestações: 8.584



Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Taguatinga, Gama, Ceilândia e Plano Piloto. Mas se observarmos a faixa acima dos 70% de concentração das demandas, incluímos também Samambaia, Santa Maria, Guará, Sobradinho I, Paranoá e Planaltina, o que se justifica por serem regiões que possuem os Hospitais mais demandados.

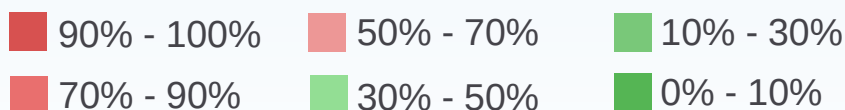
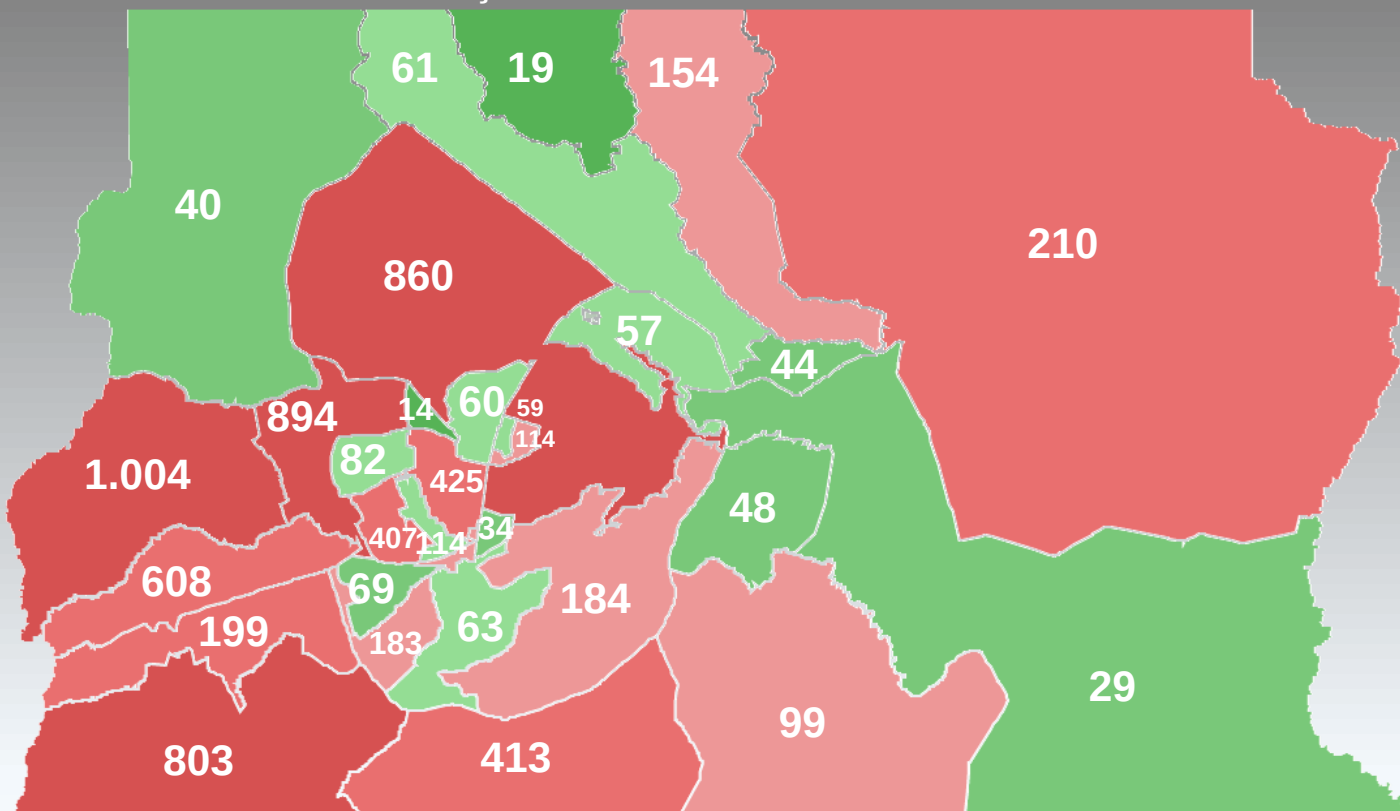


ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA



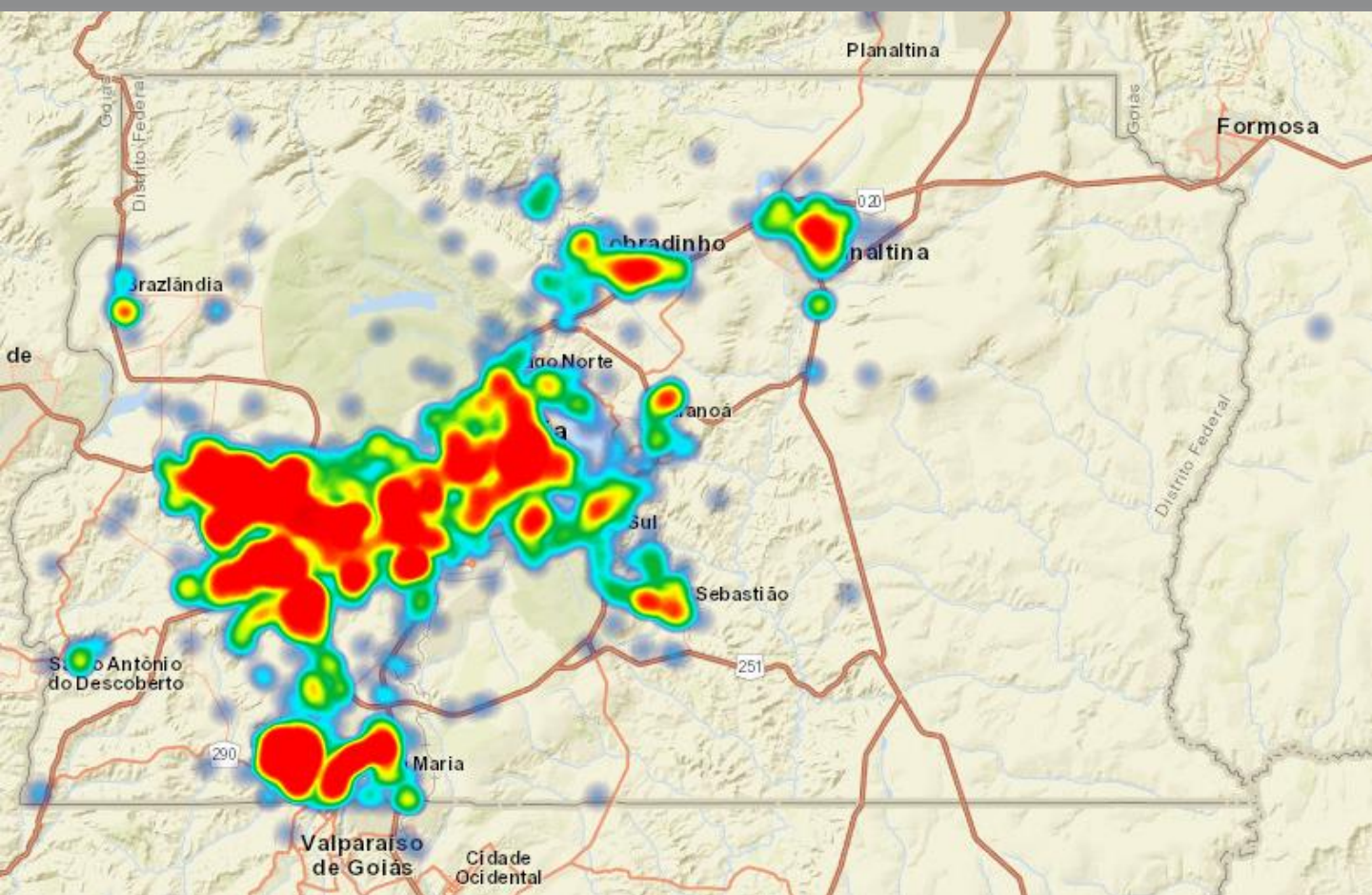
TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Total de Manifestações: 7.366



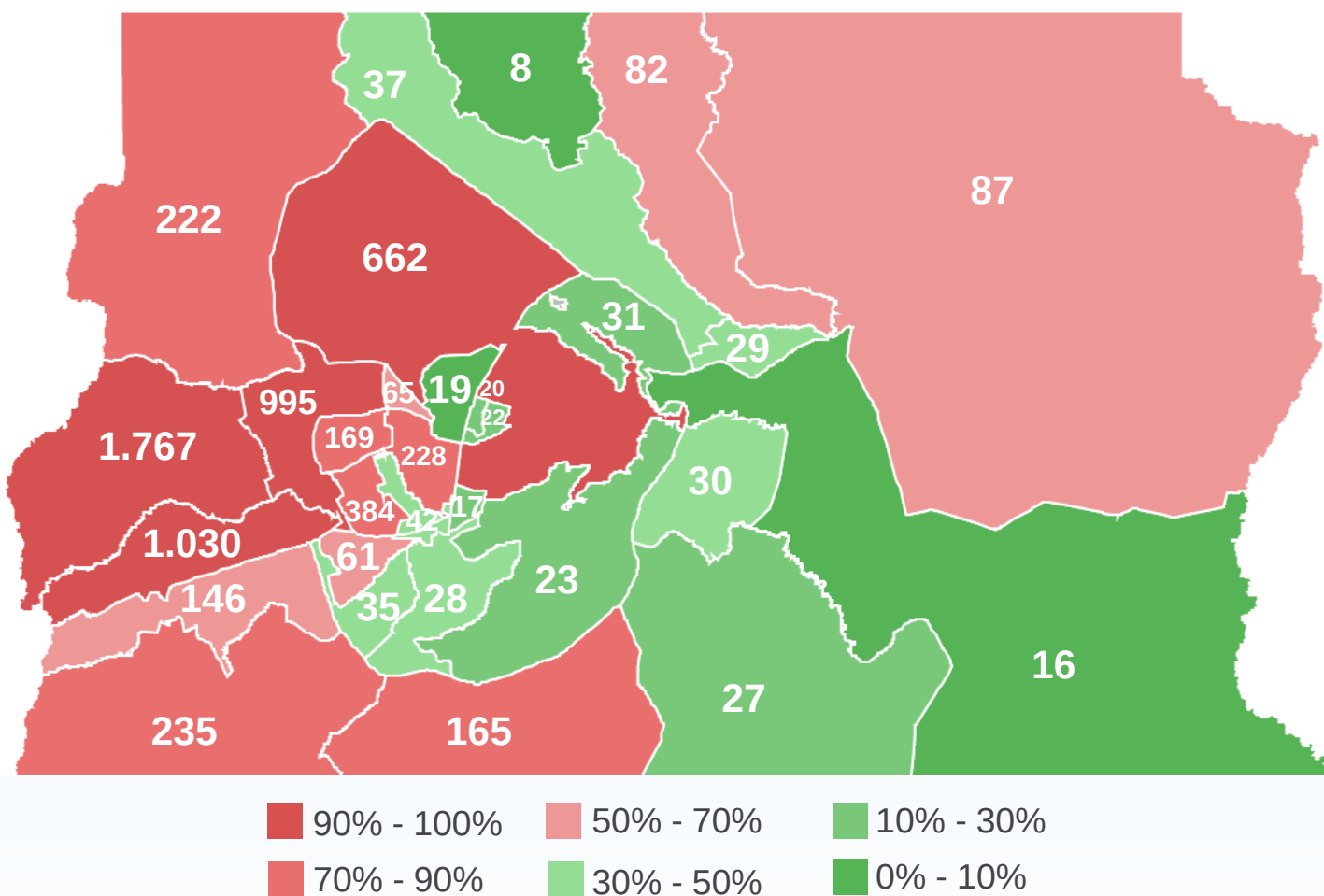
Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Taguatinga, Ceilândia, Gama e Plano Piloto.

TAPA BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



FUNCIONAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO

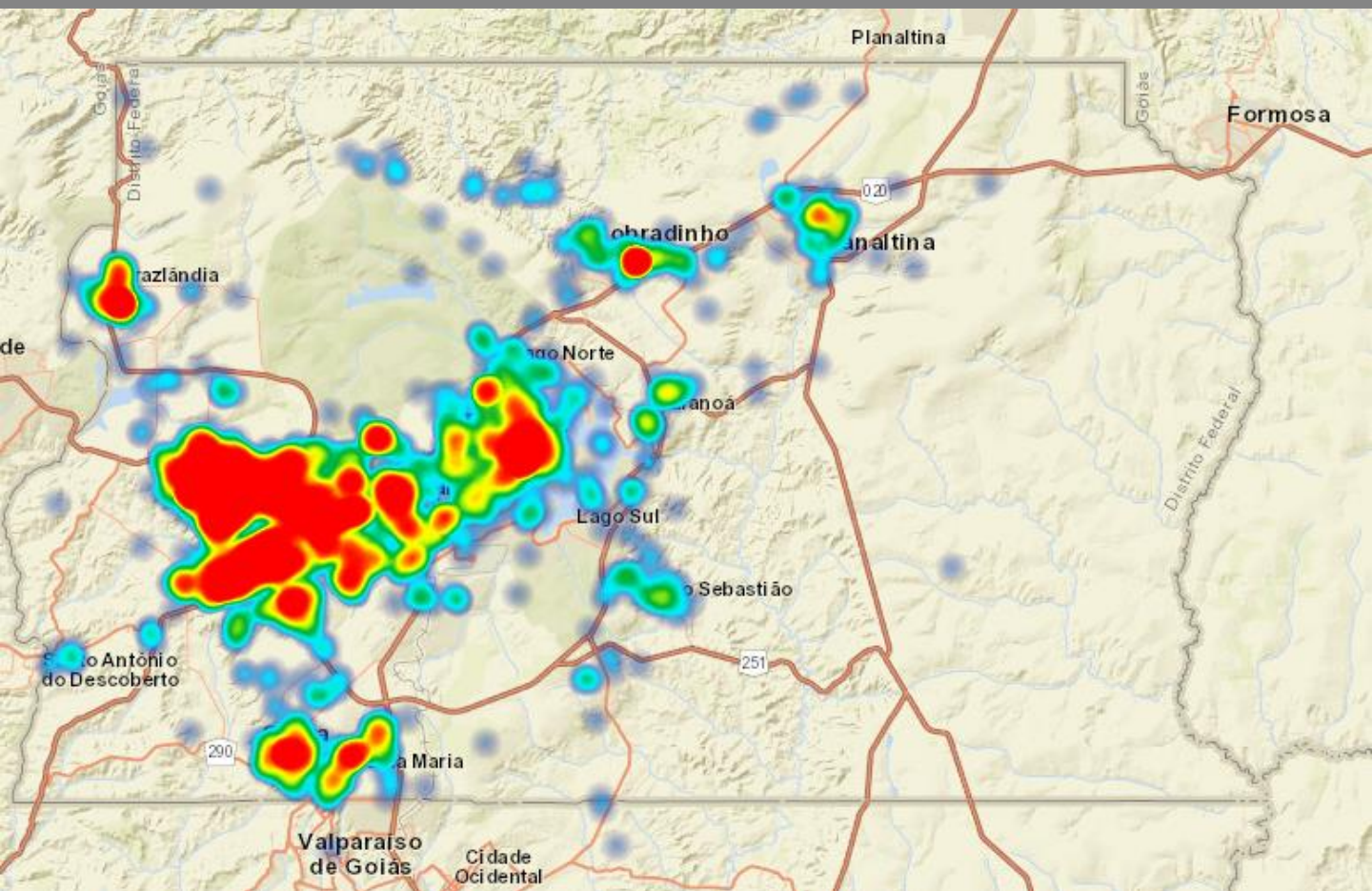
Total de Manifestações: 6.741



Mais de 90% das demandas referente ao assunto se concentram nas Regiões Administrativas de Taguatinga, Ceilândia, Samambaia e Plano Piloto.



FUNCIONAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR SUA CLASSIFICAÇÃO



Reclamação

- Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil –SBA: 9.368
- Atendimento em unidade de saúde pública: 6.421
- Conduta do motorista de ônibus: 5.206
- Agendamento de Consultas: 4.684
- Vagas para Atendimento em Unidade do CRAS: 4.367



Solicitação

- Tapa buraco – manutenção de vias públicas: 6.395
- Poda de árvore: 5.856
- Solicitação de Extrato de Cartão – DFTRANS: 3.715
- Coleta de entulho disposto irregularmente: 3.485
- Reembolso de tarifa, crédito do metrô: 2.692



Denúncia

- Servidor Público: 2.311
- Procedimento da Direção da Escola Pública: 414
- Professor: 331
- Fiscalização Tributária: 329
- Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública: 283

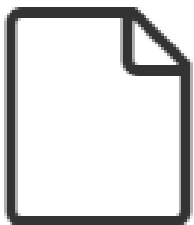


RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Elogio

- Servidor Público: 3.933
- Atendimento em unidade de saúde pública: 1.921
- Visitação no Zoológico: 714
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 710
- Atendimento Médico: 615



Informação

- Agendamento de Consultas: 1.629
- Agendamento de Exames: 1.472
- Agendamento de Cirurgias: 717
- Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil –SBA: 437
- Programas Habitacionais: 294



Sugestão

- Projeto e obras de infraestrutura urbana: 435
- Linha de ônibus: 384
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 253
- Sinalização de vias públicas: 223
- Quantidade de animais do Zoológico: 180



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Novamente, como nos anos de 2017 e 2018, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi o “Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil – SBA” com 10.317 registros, onde 91% destes registros são de “Reclamações”. No entanto registramos a diminuição das demandas por este assunto em relação ao ano de 2018, mais especificamente, na ordem de 50%, ou seja, em 2018 foram registradas 20.522 manifestações deste assunto, enquanto em 2019 essas 10.317.

O assunto “Servidor Público” aparece em 2º lugar com 39% destes assuntos sendo elogios e 36% de reclamações.

Observamos um paradoxo em relação ao assunto “Servidor Público”, que apesar de estar no ranking geral como o segundo assunto de ouvidoria mais demandado em 2019, aparece em primeiro lugar tanto nos elogios quanto nas denúncias.

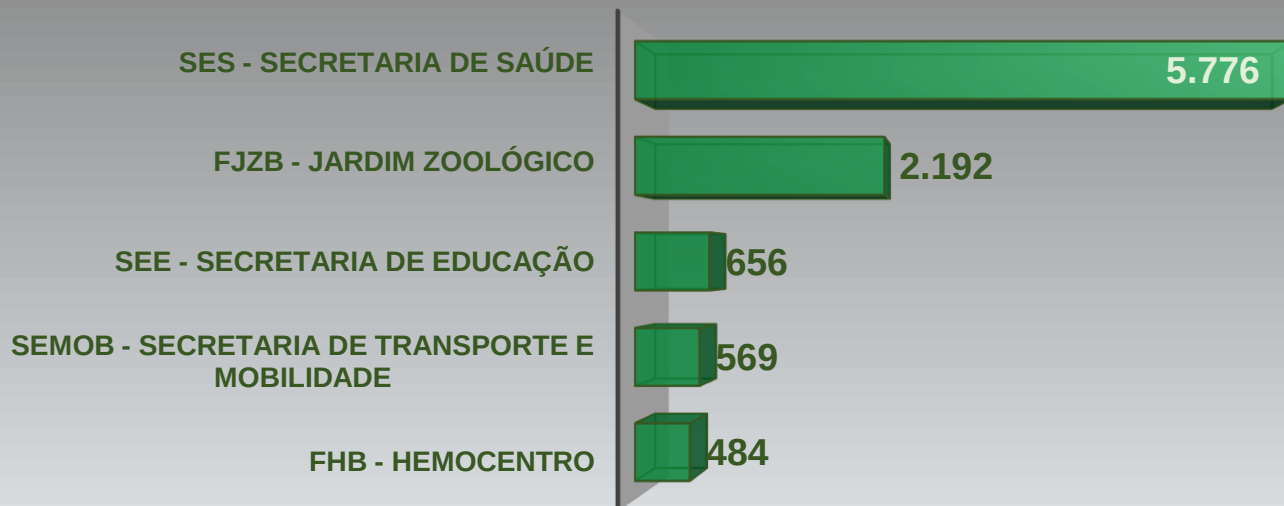


RANKING DAS 10 INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADOS

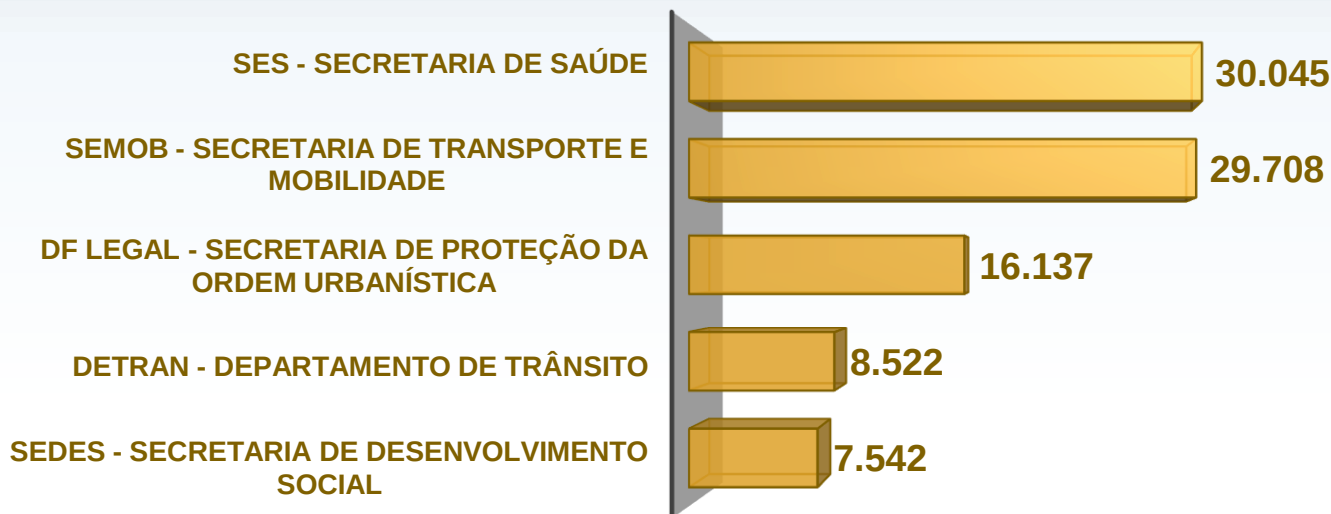


RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Elogios

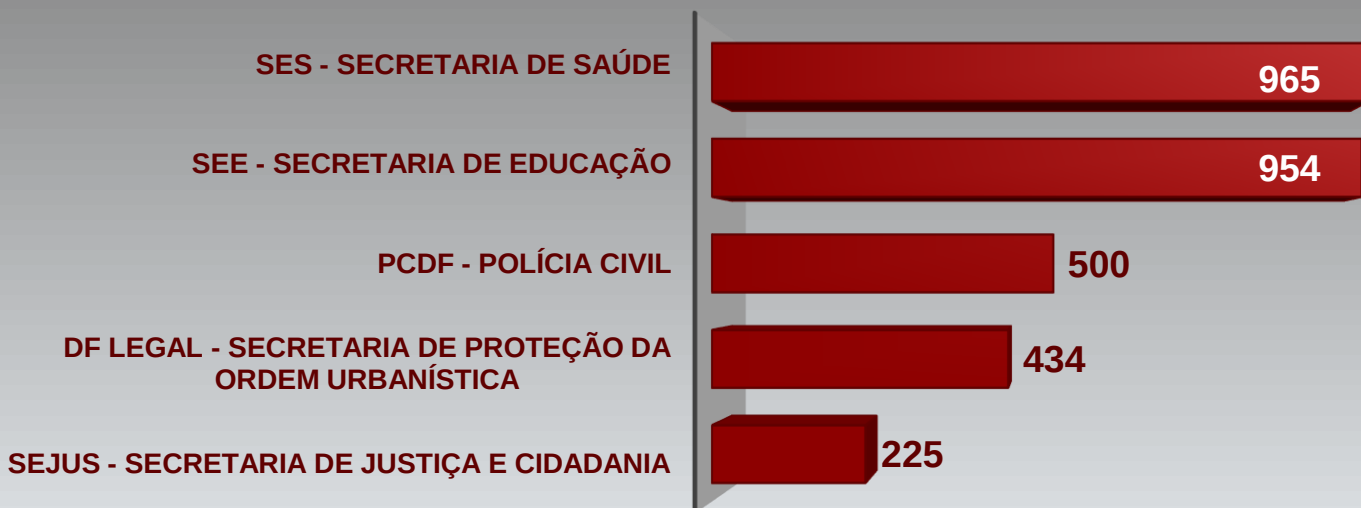


Reclamações

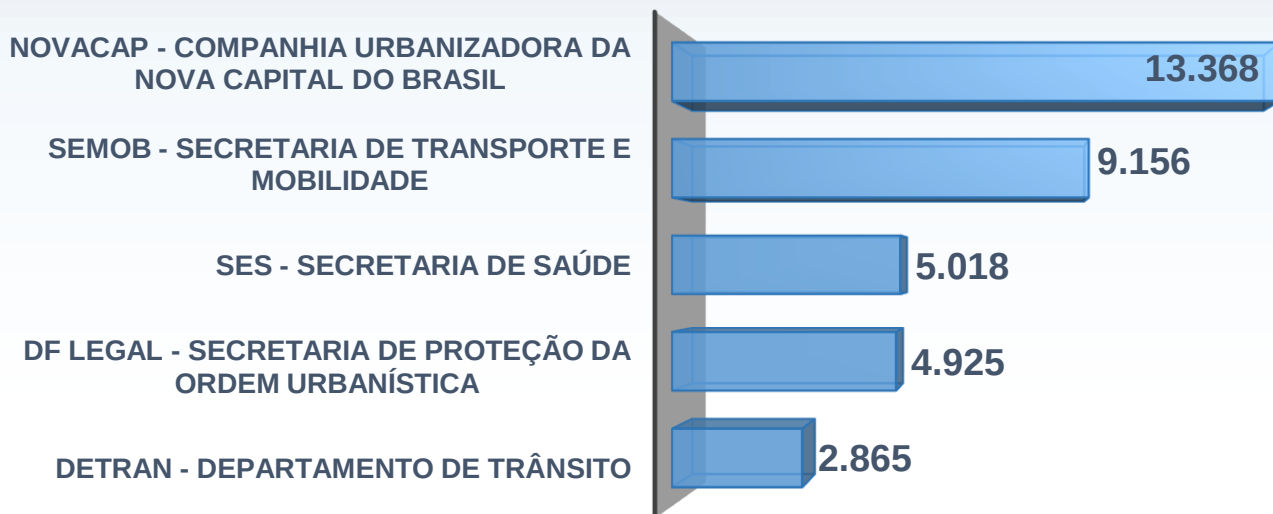


RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Denúncias

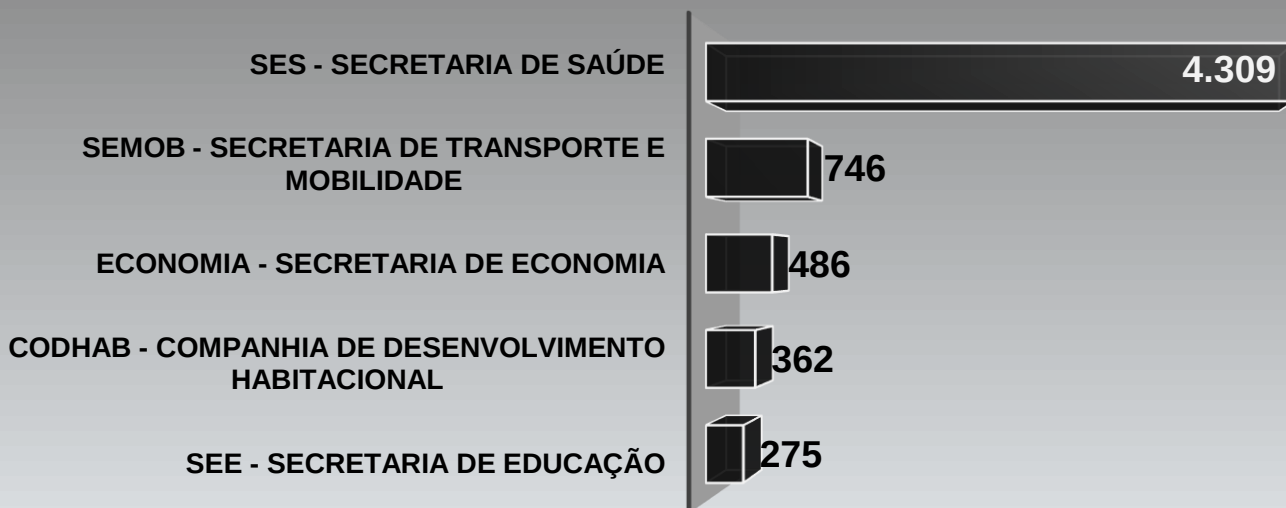


Solicitações de Serviços

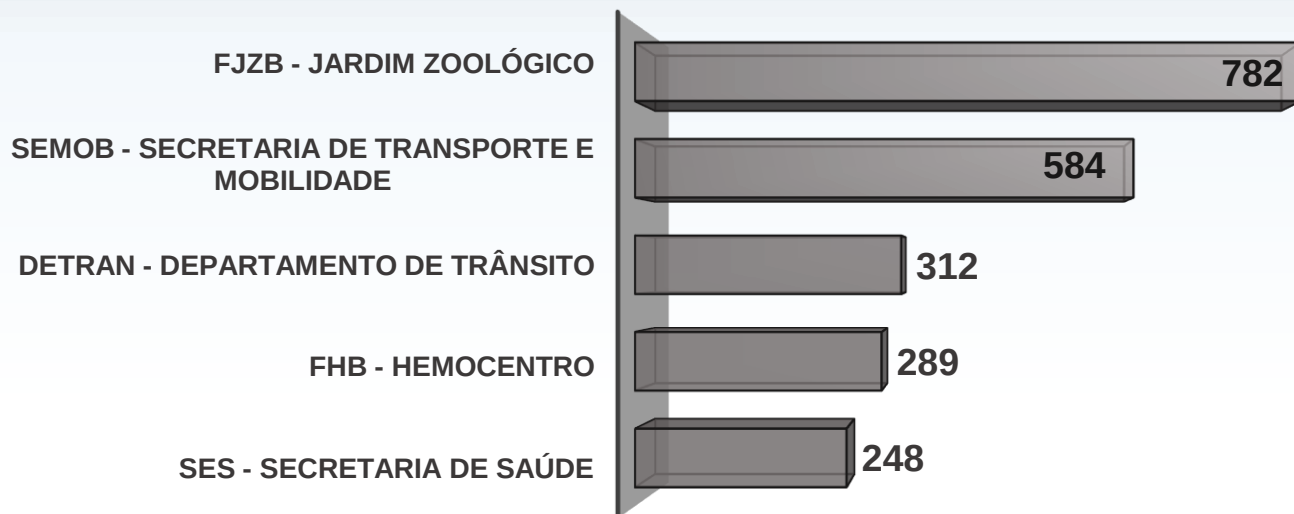


RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Informações



Sugestões



RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADOS

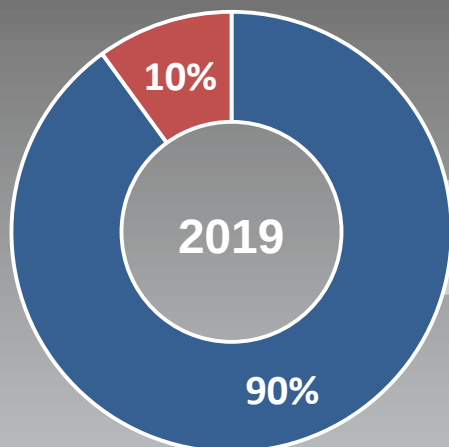
Observamos que para efeito deste relatório as informações relativas ao antigo Transporte Urbano do Distrito Federal – DFTRANS, extinto em 22/07/2019, estão somadas a SEMOB que atualmente responde pelas demandas de ouvidoria oriundas das competências da autarquia (DFTRANS).

A Secretaria de Saúde – SES com um incremento de 47% no volume de manifestações registradas no sistema em relação ao ano anterior (2018), volta a ocupar a posição de 1ª do ranking das instituições do SIGO-DF mais demandas pelos usuários. Em 2016 havia sido a última vez que a Secretaria foi a mais demanda pelo sistema de ouvidoria. Já nos anos seguintes (2017 e 2018) lembramos que foi DFTRANS quem ocupou a 1ª posição deste ranking.

Ao analisarmos os rankings por classificação das manifestações de ouvidoria, ressaltamos também o paradoxo sobre a Secretaria de Saúde ser o órgão mais Reclamado e Elogiado ao mesmo tempo no sistema de ouvidorias do GDF.

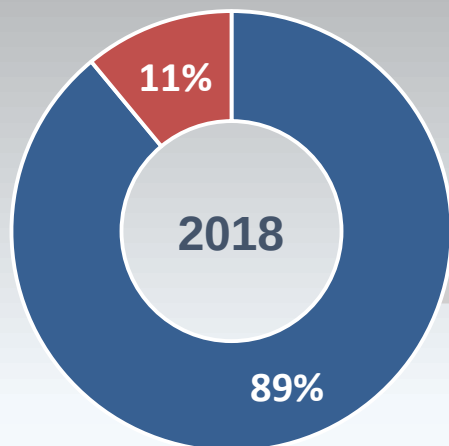


ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE RESPOSTAS



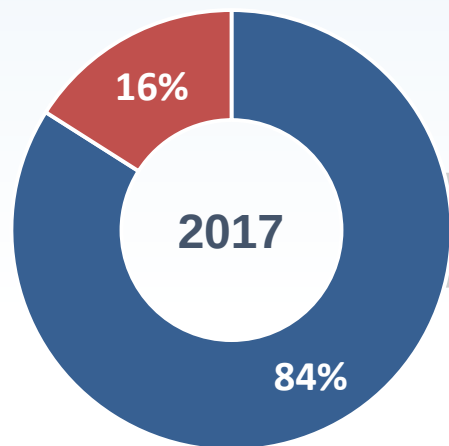
12

Prazo médio de resposta (em dias)



12

Prazo médio de resposta (em dias)



13

Prazo médio de resposta (em dias)



PRAZOS

Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressaltamos que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF. Vale mencionar que em 2014, quando começou-se a monitorar tal indicador, ele era de apenas 37%.

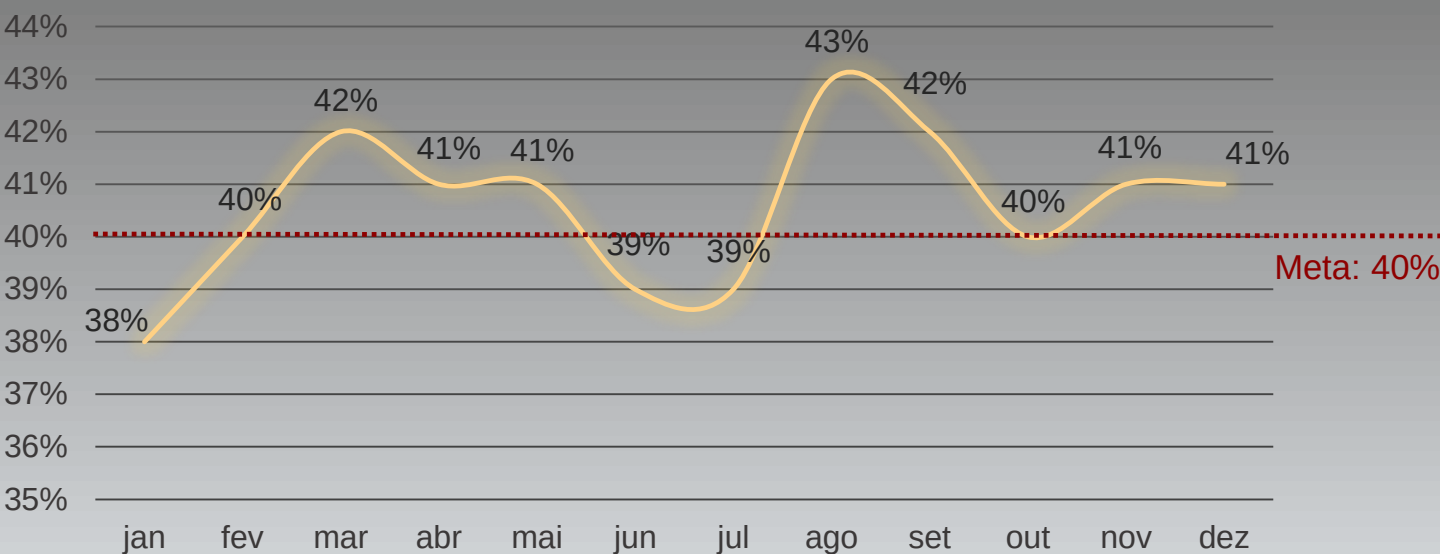
Em 2019 estamos mantendo o prazo médio de respostas para o cidadão em 12 dias, apesar de o prazo legal ser de 20 dias. No entanto, chamamos atenção para o aumento de 19% no registro de manifestações nas ouvidorias em relação a 2018, ou seja, um montante de 37.455 respostas a mais e melhora do indicador de cumprimento do prazo de respostas em 1% em relação ao ano anterior.

2019



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

RESOLUTIVIDADE

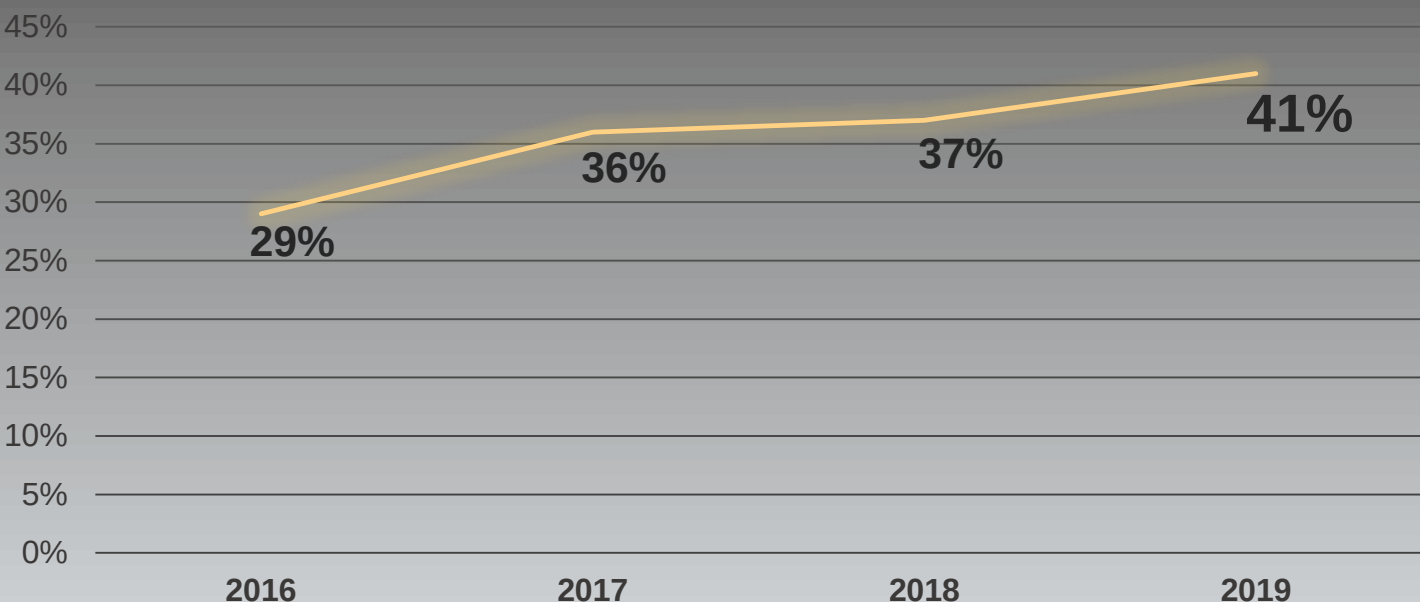


2019

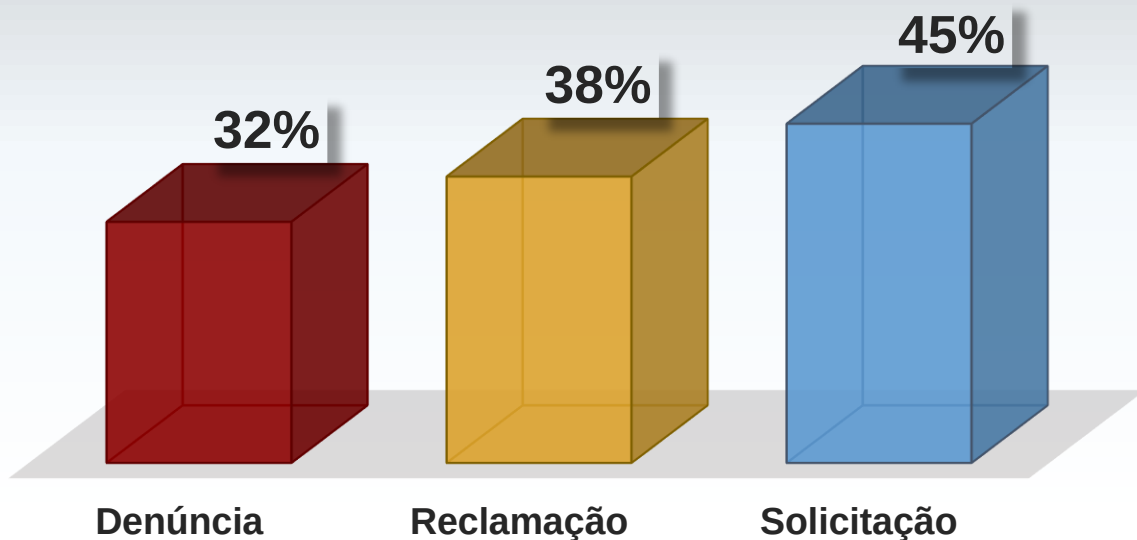


OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

RESOLUTIVIDADE



RESOLUTIVIDADE POR CLASSIFICAÇÃO



A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante quem finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Este ano, até a edição deste relatório, participaram dessa avaliação da resolutividade 52.334 manifestantes.

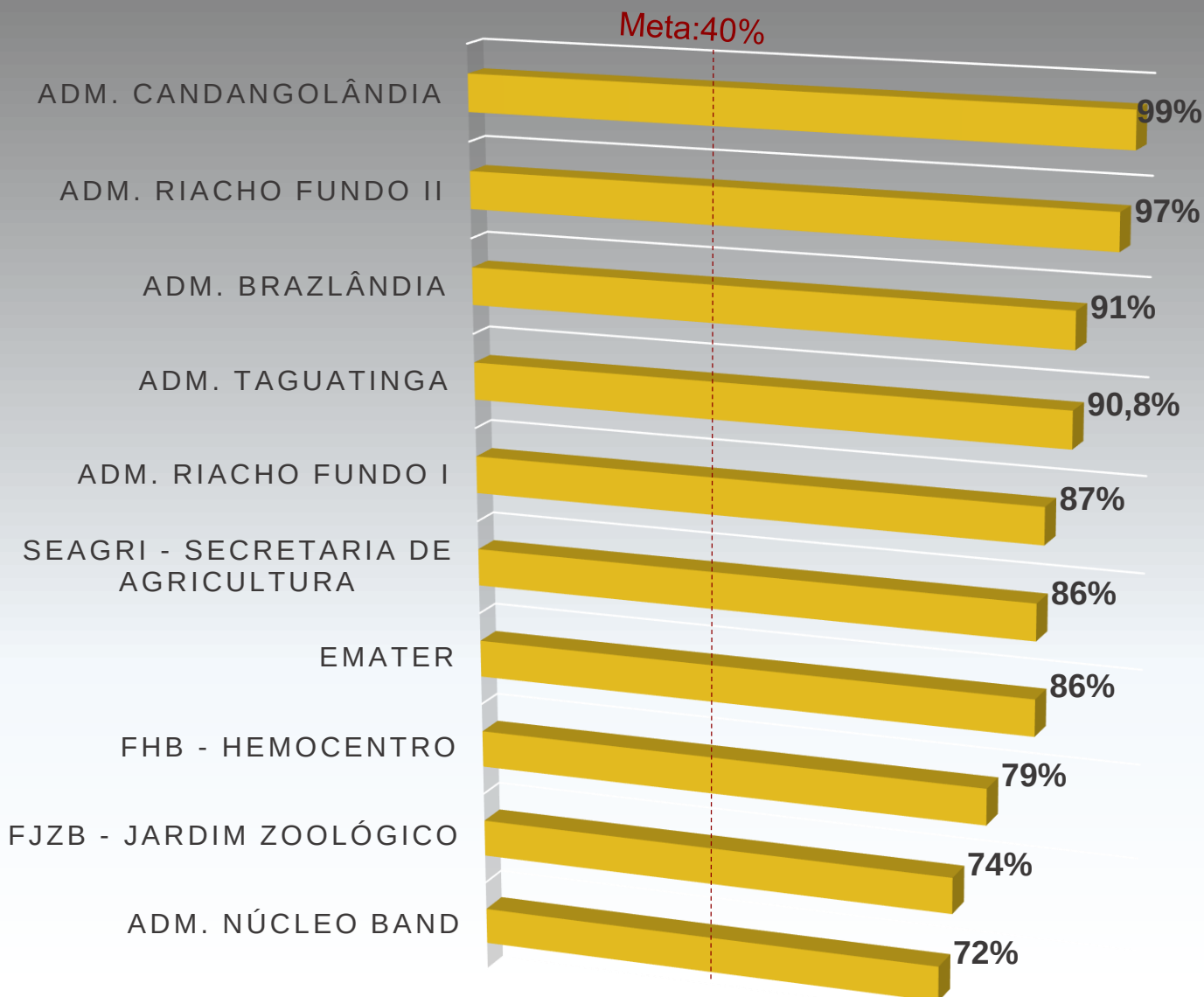
Ressaltamos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliem e reavaliem as respostas recebidas, no entanto, os percentuais expostos em relação aos anos de 2016, 2017 e 2018 são os valores publicados nos relatórios anuais da OGDF.

A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2019 foi de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Destacamos a superação da meta para o ano de 2019 em 1 ponto percentual, bem como 41% de melhora na resolutividade das manifestações de ouvidoria desde a criação do indicador (2016).



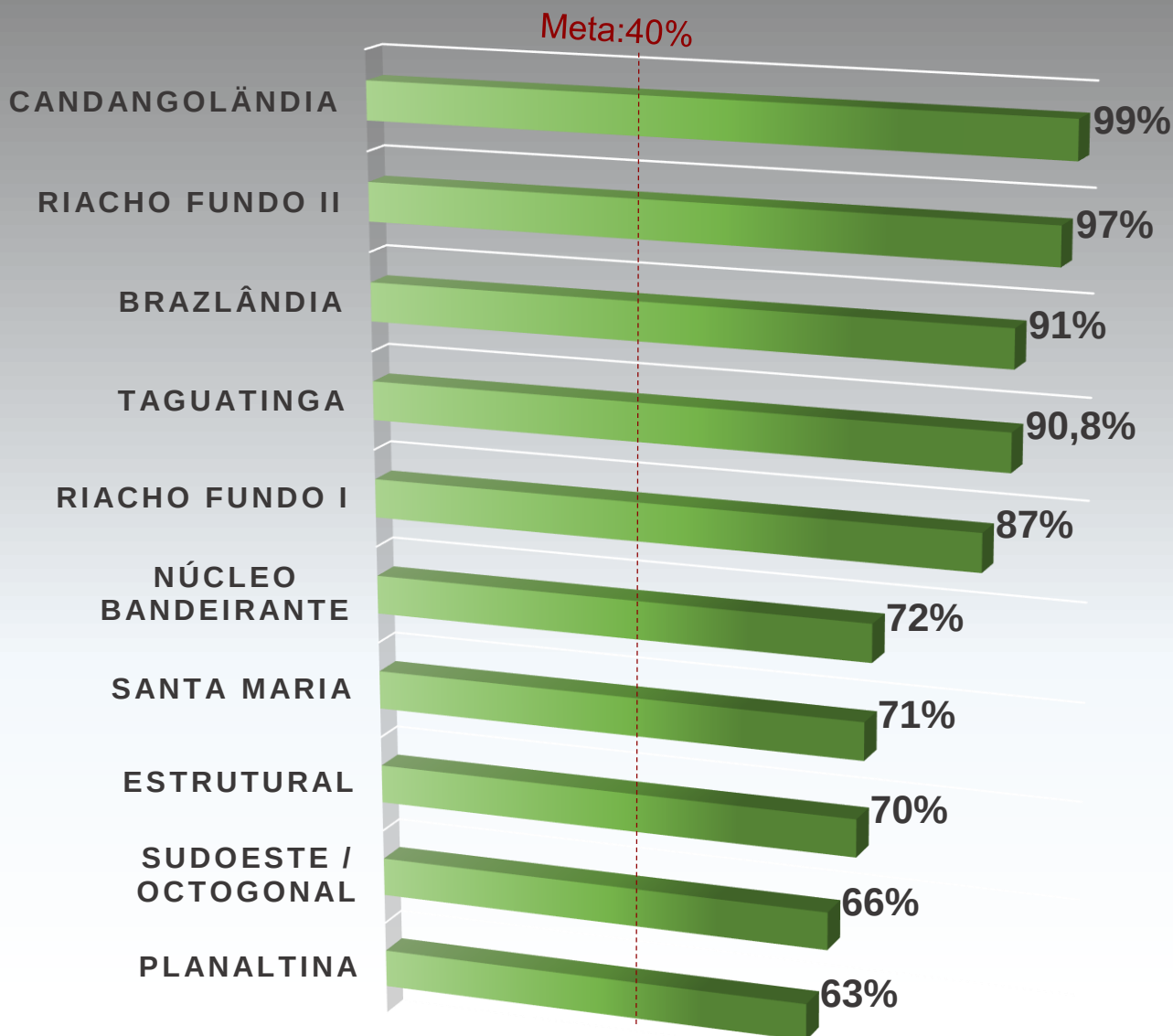
2019

TOP 10 SIGO-DF COM A MELHOR RESOLUTIVIDADE



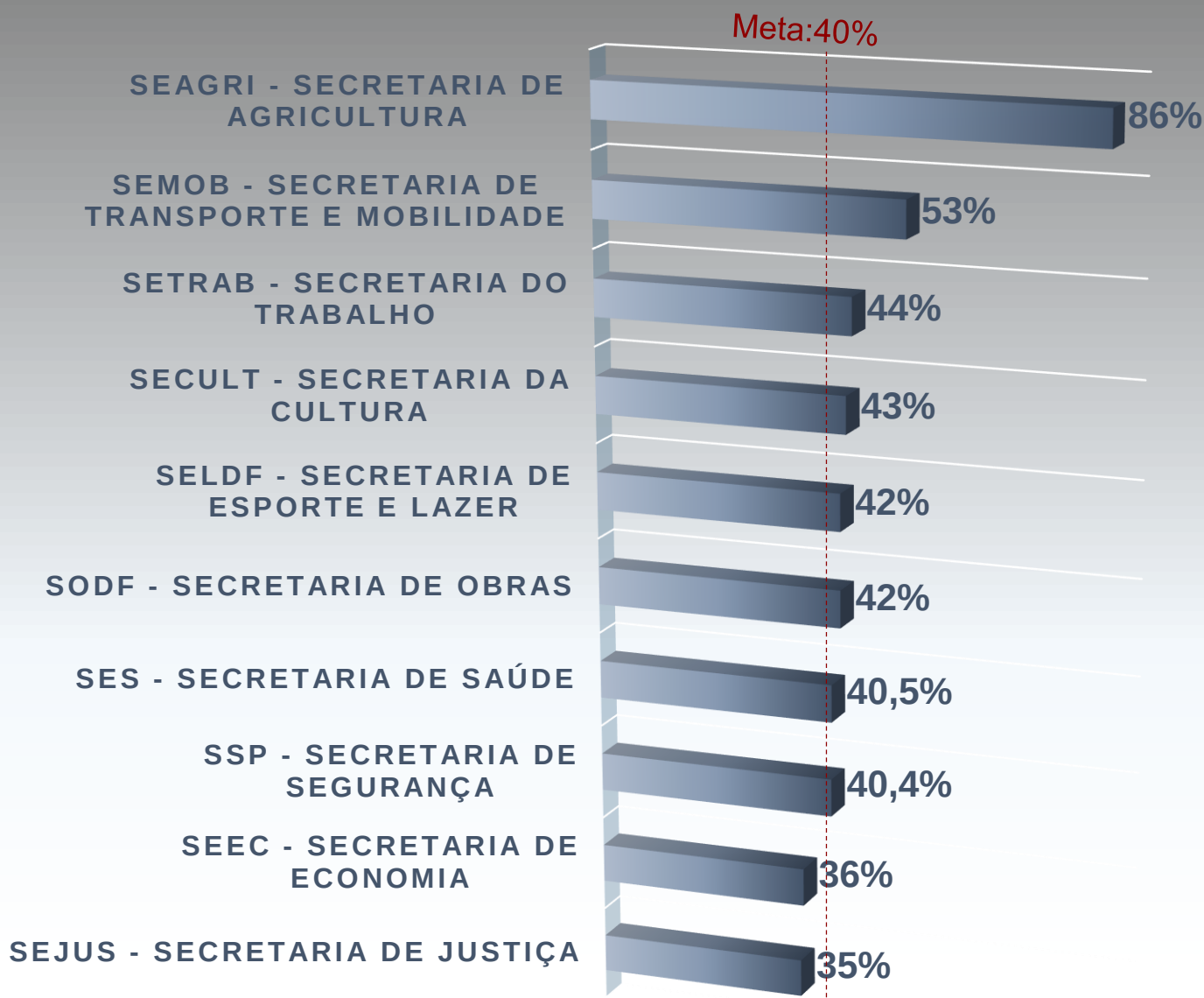
2019

TOP 10 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL COM A MELHOR RESOLUTIVIDADE

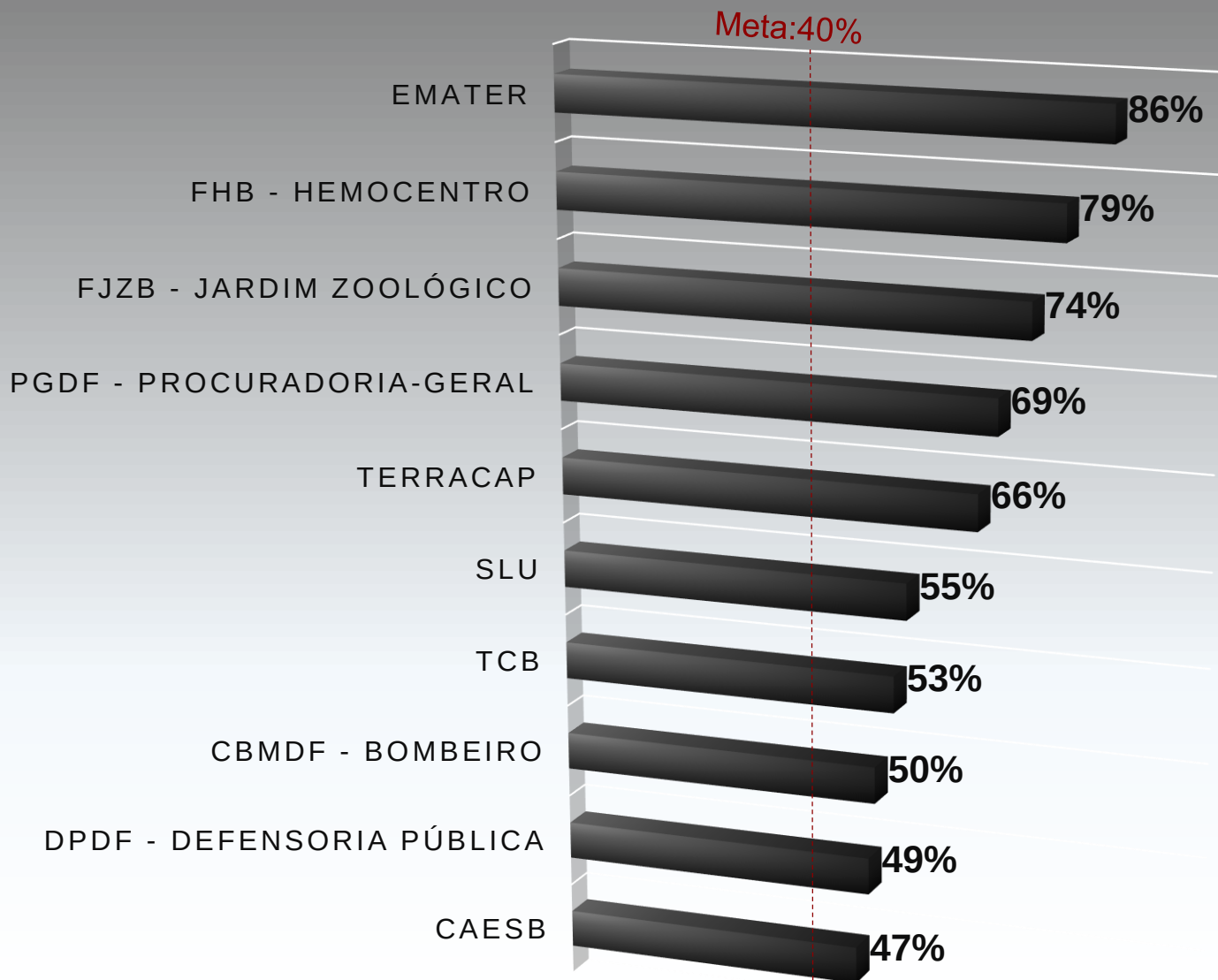


2019

TOP 10 SECRETARIA DE ESTADO COM A MELHOR RESOLUTIVIDADE



TOP 10 ENTIDADES DO DF COM A MELHOR RESOLUTIVIDADE



RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES

Os dados para o cálculo da resolatividade foram extraídos do sistema no dia 02 de março 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.

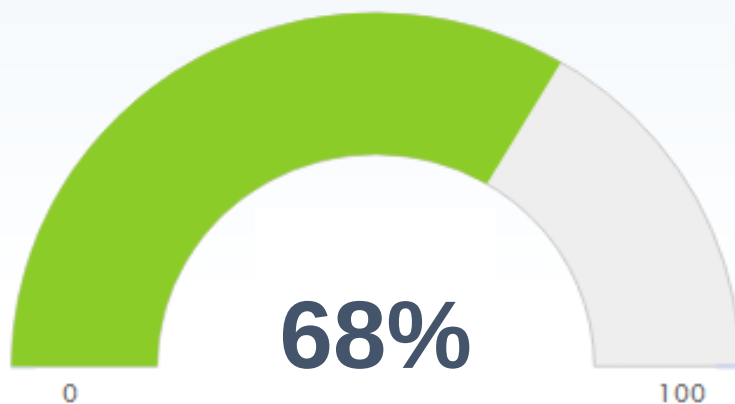
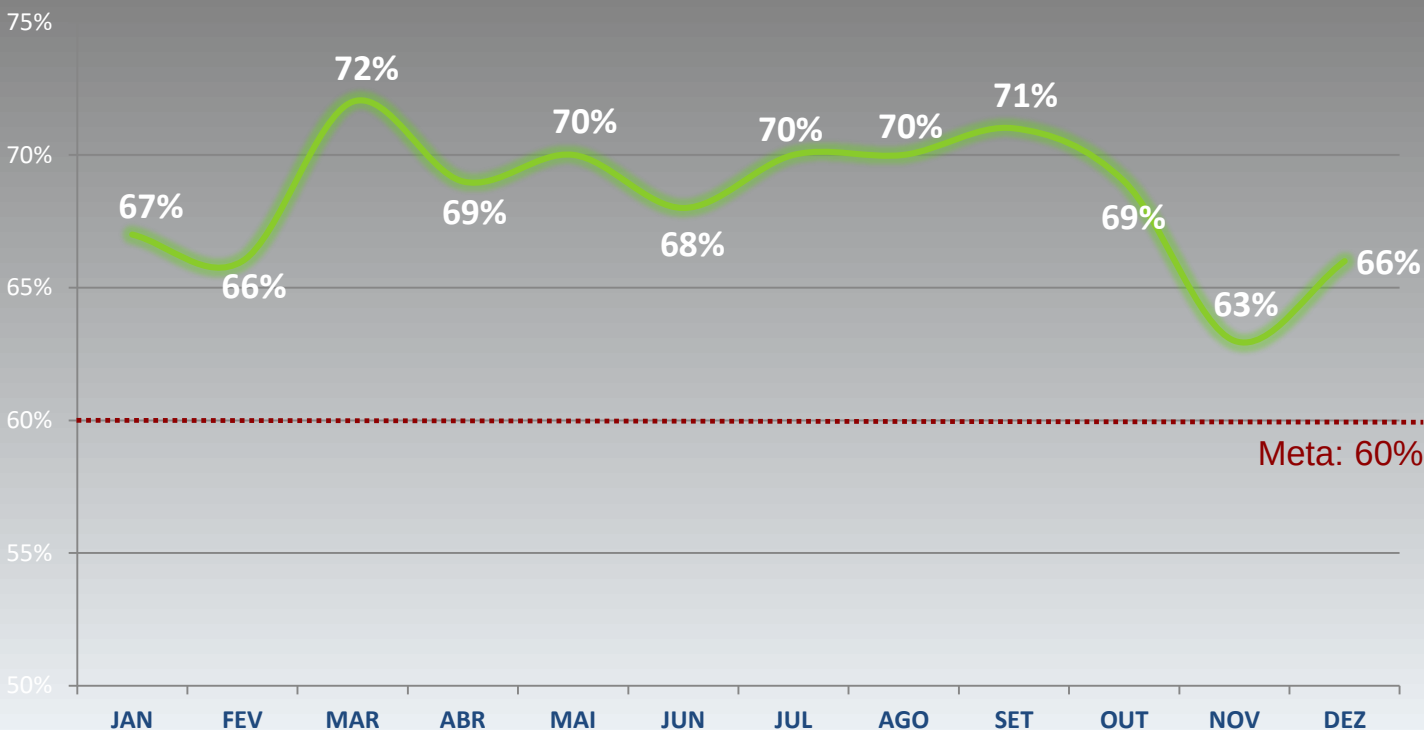
Os cálculos das resolatividades presentes neste relatório refletem a situação das ouvidorias na data da extração dos dados.

Para efeito do ranking, só foram considerados os órgãos e entidades que receberam uma média de 10 manifestações por mês durante o ano de 2019 a fim de que estes não sejam prejudicados pela pequena quantidade de avaliações na sua resolatividade.



2019

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

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

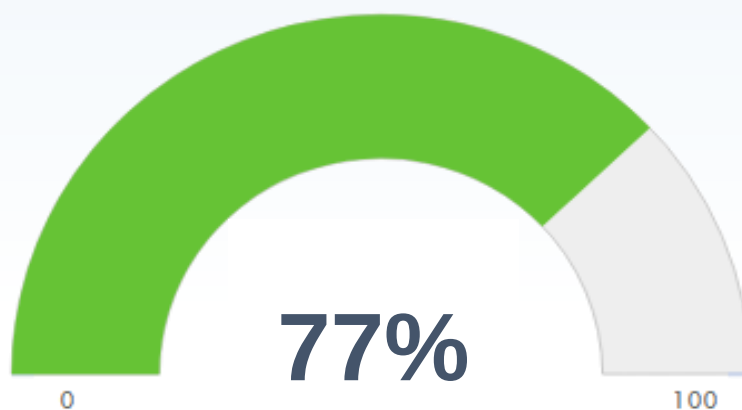
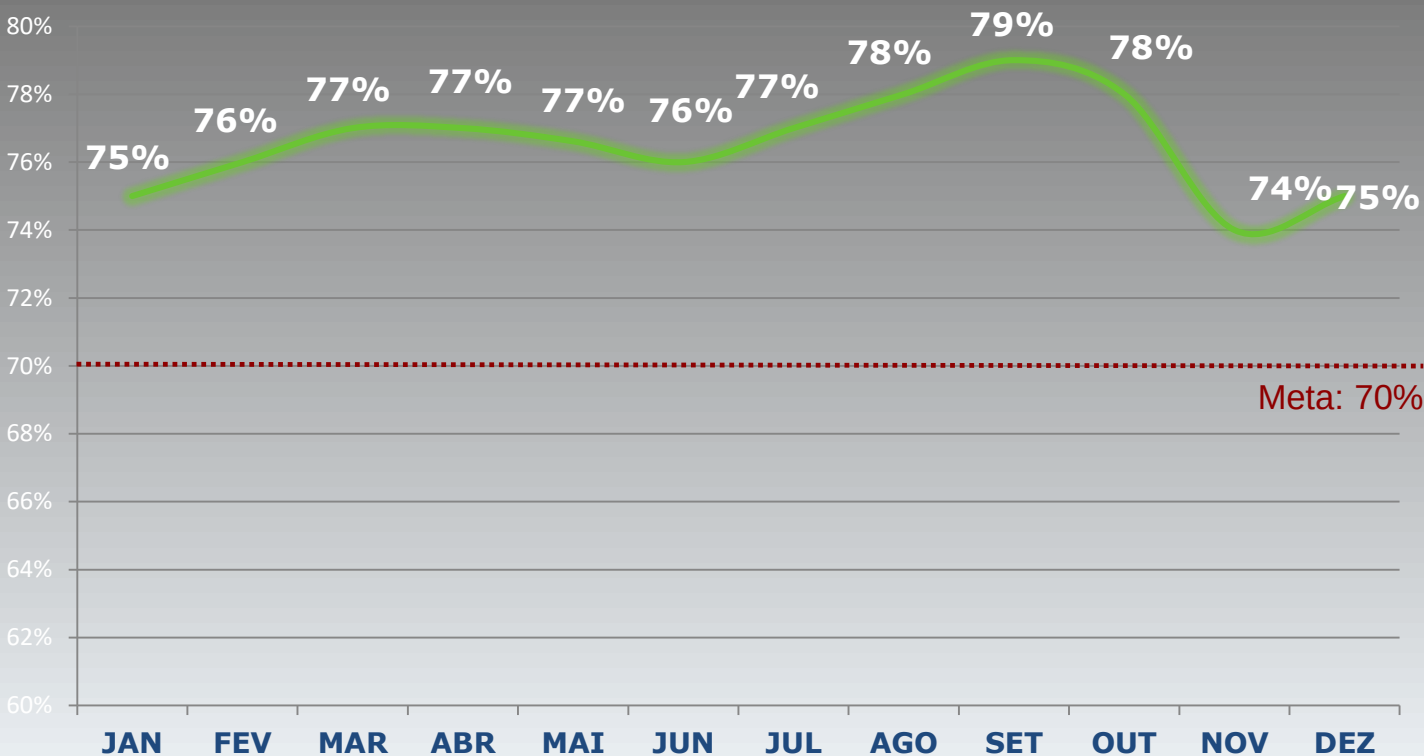
Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

Pontuamos que desde o 1º mês do ano de 2019 o indicador esteve acima da meta estipulada para o exercício, superando a meta em 15%, mesmo com um crescimento de 20% em relação a 2018 no volume de manifestações registradas e respondidas no SIGO/DF em 2019, como pode ser verificado na página 4.



2019

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

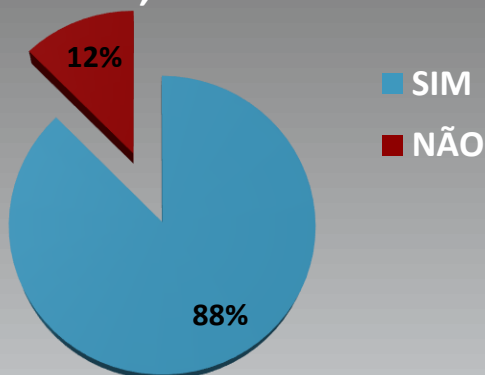
Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomenda a outros, este serviço.

Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais. Uma outra análise ao se comparar os indicadores da pesquisa de satisfação, é que mesmo uma parcela dos usuários que diz não estar satisfeito com o serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam este serviço, pois o nível de recomendação ao serviço de ouvidoria (77%) ainda é maior em 7 pontos percentuais que a satisfação com o serviço de ouvidoria (68%), ou seja, 26% da parcela dos insatisfeitos com a prestação do serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

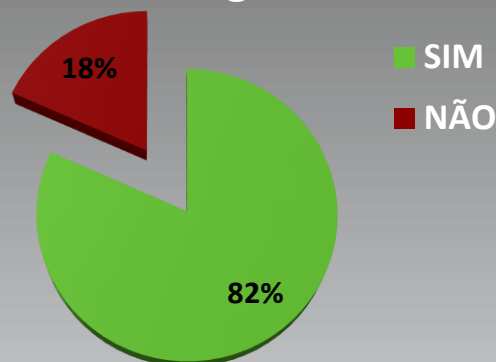


SATISFAÇÃO COM O SISTEMA OUV-DF

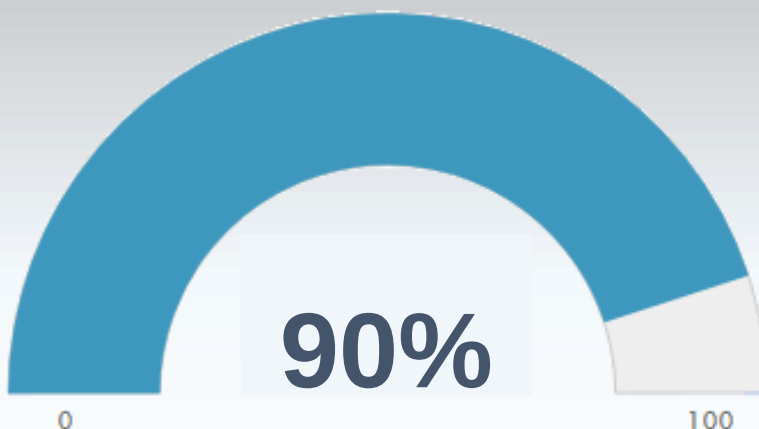
Você considera a versão atual do OUV-DF, acessível?



Você considera a versão atual do OUV-DF, amigável?



Índice de Satisfação com OUV-DF



Acessos no Sistema OUV-DF

2.612.113



SATISFAÇÃO COM O SISTEMA OUV-DF

Visando atender o disposto no artigo 9º do Decreto nº 39.723/2019 foi realizada a avaliação mediante utilização de questionários avaliativos e levantamentos no próprio sistema OUV-DF de apontamentos de melhorias no sistema nas manifestações registradas ao longo de sua existência.

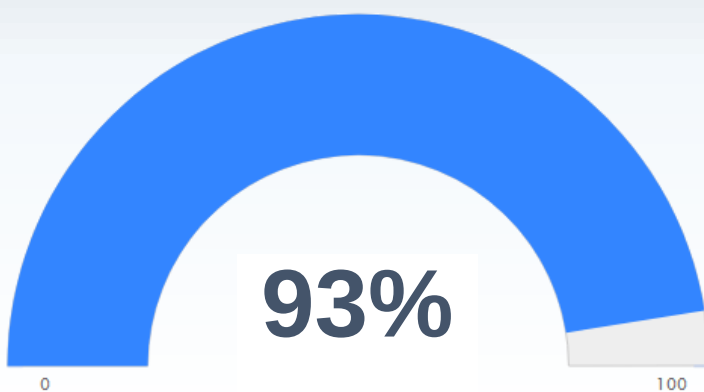
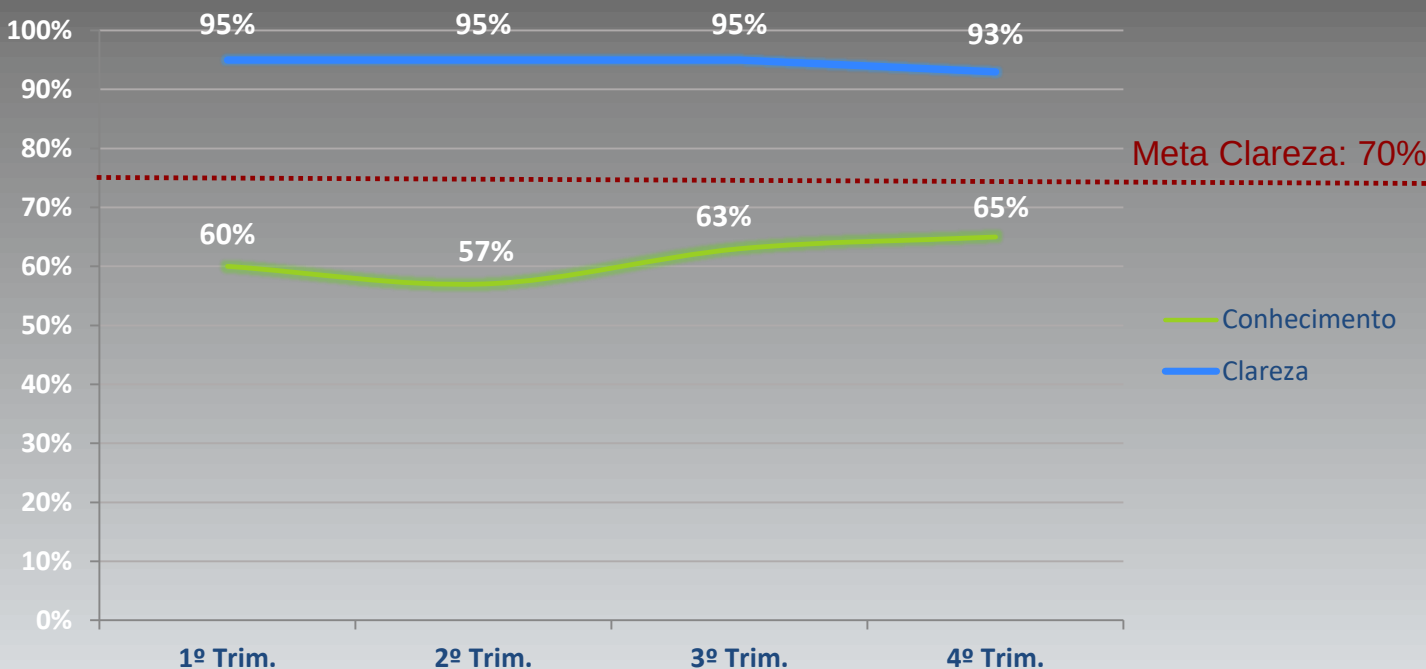
Em resumo, após 600 questionários enviados aos usuários do OUV-DF com maior número de manifestações registradas, 21 questionários enviados a usuários que até então não conheciam o sistema e ainda 407 manifestações que citaram no relato o sistema informatizado de ouvidoria, destacamos que 88% dos respondentes consideram a versão atual do sistema OUV-DF acessível, 82% o consideram amigável.

Já o Índice de Satisfação com o sistema OUV-DF é extraído na pesquisa de satisfação do próprio sistema OUV-DF, onde foram coletas no ano de 2019 12.035 avaliações.

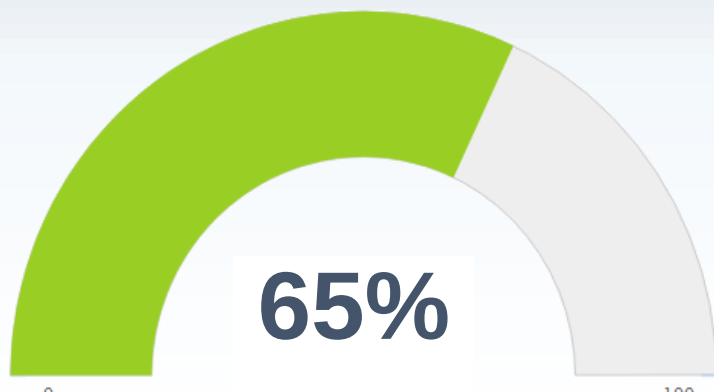


2019

CARTA DE SERVIÇOS



TAXA DE CLAREZA
DAS INFORMAÇÕES NAS CARTAS
DE SERVIÇOS



TAXA DE CONHECIMENTO DE
EXISTÊNCIA DA CARTA DE SERVIÇOS

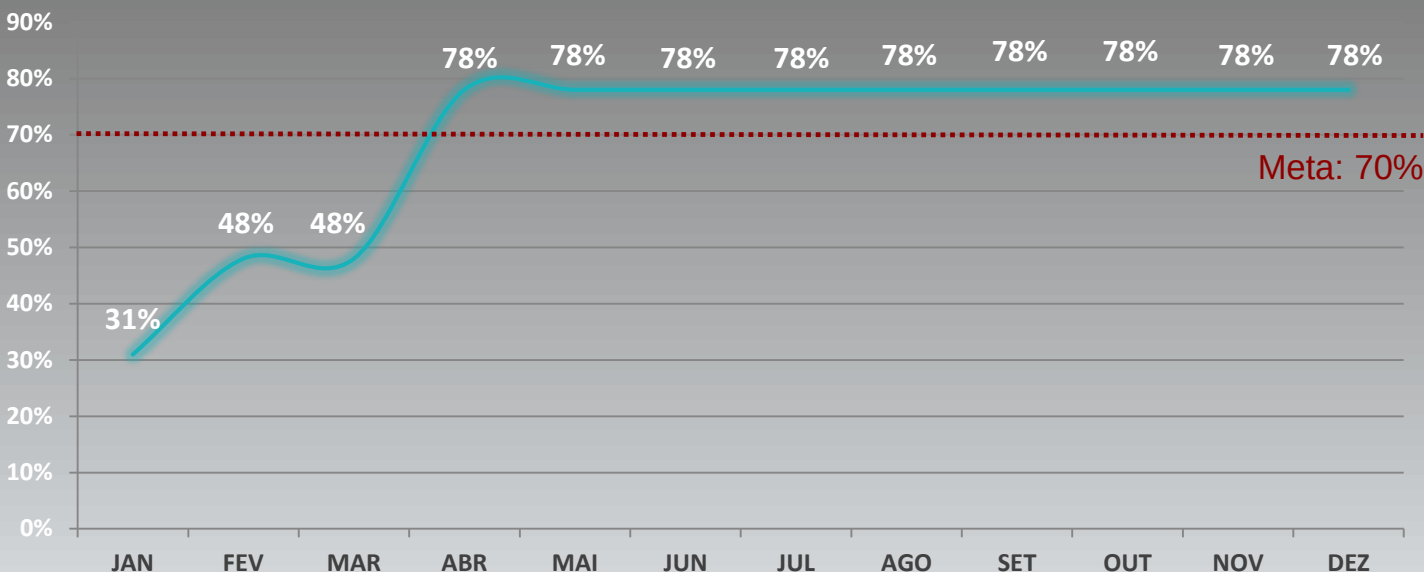


2019

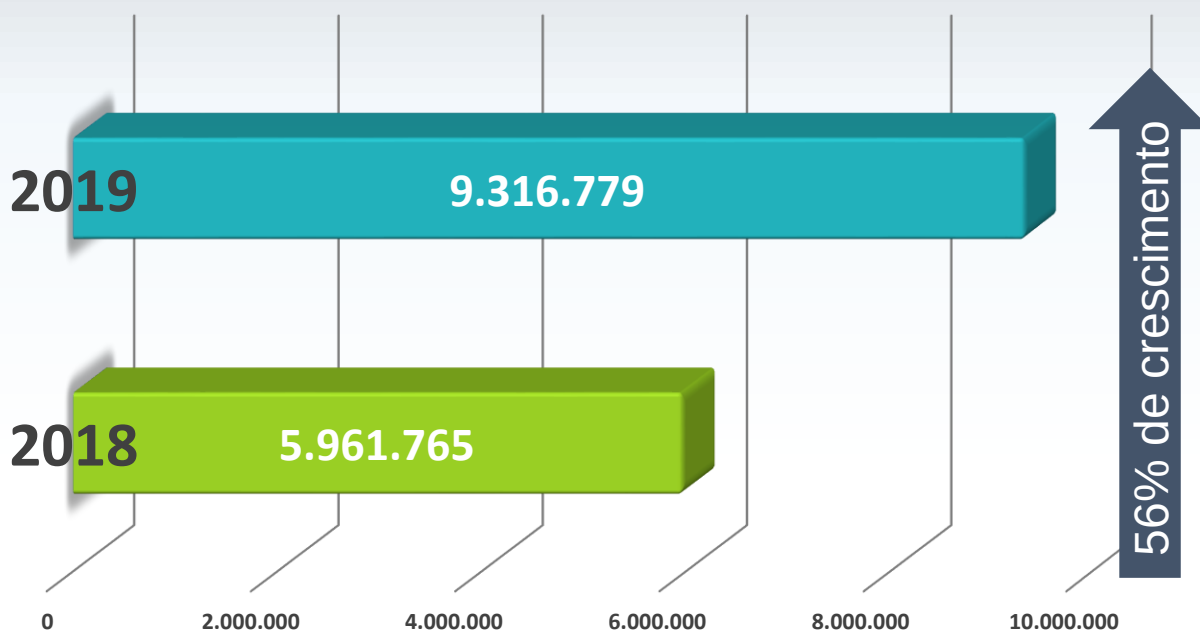
CARTA DE SERVIÇOS



Taxa de Adequação dos Requisitos Básicos das Cartas de Serviços



Total de Acessos às Cartas de Serviços



CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde são informados ao cidadãos 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 os três indicadores apresentados. No entanto a “*Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços*” é apenas um indicador de monitoramento, ou seja, sem meta estipulada.

Para o cálculo dos indicadores passivos de 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. Ressaltamos que a meta para 2019 da Taxa de Clareza foi de 85%.

Notamos o crescimento do número de acessos nas Cartas de Serviço do DF na ordem de 56%. Tal avanço é atribuído a padronização das Cartas de Serviços nos sítios dos órgãos em razão do êxito da superação da meta (70%) da Taxa de Adequação dos Requisitos Básicos das Cartas de Serviços.



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC



Total de Pedidos: 8.067



Prazo médio de
atendimento: 16 dias



Resposta dentro do prazo:
99.8%



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. Em 2019, dos 8.067 pedidos realizados, 94% foram de Pessoa Física e 6% de Pessoas Jurídicas.



OUVIDORIA EM NÚMEROS



Manifestações Respondidas: **230.497**



Novos Cidadãos (CPF) no OUV-DF: **80.480**



Novas Organizações (CNPJ) no OUV-DF: **2.035**



Participação no Controle Social da
Resolutividade: **52.334**



Acessos às Cartas de Serviços: **9.316.779**



Acessos ao Sistema OUV-DF: **2.612.113**



Ouvidorias no SIGO-DF: **101**



Pedidos de Informação no e-Sic: **8.067**

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o ano de 2019 demonstrando superação de todas as metas de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento aos quais possui metas pactuadas, mesmo com o crescimento de 19% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2018). Isso sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebesse algum reforço, além das dificuldades no ano inerentes a qualquer processo de transição de governo.

Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, consolidando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Quando cruzadas as informações 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.



A Controladoria-Geral do DF - CGDF, como órgão superior e normativo do SIGO-DF, adotou providência ao editar o Decreto nº 39.723/2019 com estabelecimento de medidas para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal através das ouvidorias. No decreto são tratadas, dentre outras, questões de priorização das demandas de ouvidoria, assuntos mais recorrentes, previsão de ocorrências ou situações graves em relação a estas demandas, bem como obrigatoriedade dos dirigentes máximos dos órgãos relatarem providências adotadas a estas ocorrências e situações e indicações aos cargos de ouvidores por parte do Controlador-Geral. Não obstante, a CGDF publicou a Portaria nº 342/2019 caracterizando as ocorrências ou situações graves de manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria do DF, caso:

I - Houver aumento superior a dez por cento da quantidade de reclamações, solicitações ou denúncias em comparação com o último trimestre sobre o mesmo assunto;

II - A resolutividade das manifestações ficarem trinta por cento abaixo da meta estipulada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (Meta 2019 = 40%);



CONCLUSÃO

III - Existirem demandas vencidas com mais de dez dias após o prazo legal estabelecido na Lei n.º 4.896/2012;

IV - Indicarem significativos, iminentes e abrangentes riscos à vida, à integridade física, à saúde ou ao patrimônio público.

Evidenciamos que todas as ações, projetos e programas executados por esta OGDF durante o ano de 2019 corrobora para que os cidadãos do DF, a cada dia estejam 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 através de pedidos de informações, sugestões e elogios, desta forma, só em 2019 foram cadastrados 82.515 novos usuários no sistema OUV-DF, com 230.497 novas manifestações registradas, onde 41% destes usuários tiveram 100% de seus problemas resolvidos além dos 68% que estão satisfeitos com o serviço prestado pela ouvidoria e 77% dos usuários recomendam a utilização das ouvidorias do Distrito Federal, reforçando a confiança no sistema.



Paulo Wanderson Moreira Martins
Controlador-Geral do DF

Guilherme Modesto Mello
Controlador-Geral Executivo

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do DF

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Assessor Especial

Kamilla de Freitas de Lima
Assessora Técnica

Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa
Coordenador de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Projetos de Mobilização Social

Thiago Mendonça Chagas
Diretora de Informações de Ouvidoria

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador de Atendimento ao Cidadão

Litcya Coelho Alves
Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Williana Jorge Oliveira
Agente de Gestão Educacional

Coordenadoria de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras
Coordenador de Articulação de Ouvidoria

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 de F. Coimbra
Especialista em Saúde Pública

Joyce Venâncio Cintra
Estagiária

Brenda Vilar dos Santos
Estagiária

Geovana Gonzáles Diniz
Estagiária





www.ouvidoria.df.gov.br



www.ouv.df.gov.br



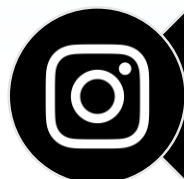
Central de Atendimento 162



twitter.com/@CGDF10



facebook.com/CONTROLADORIADF



Instagram.com/cgdfoficial