

---

# Controladoria-Geral do Distrito Federal

---



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
2º TRIMESTRE - 2015**



**Governador do Distrito Federal**

Rodrigo Rollemberg

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Renato Santana

**Controlador-Geral do Distrito Federal**

Djacyr Cavalcanti de Arruda Filho

**Ouvidor-Geral**

José dos Reis de Oliveira

**Coordenadora de Planejamento**

Maria Izabel Braga Weber

**Diretora de Projetos e Mobilização Social**

Cecília Souza da Fonseca

**Diretora de Informações de Ouvidoria**

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

**Coordenador de Atendimento ao Cidadão**

Luis Francisco Moraes dos Santos

**Diretor de Acompanhamento de Denúncias**

João Manoel de Moraes Leite

**Diretor de Recebimento e Tratamento de Manifestações**

Roberson Bruno Lobo Olivieri

**Coordenador de Articulação de Ouvidorias**

Frederico Aragão Veras

**Diretor de Ouvidoria da Área Social**

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

**Diretor de Ouvidoria das Áreas Econômica e de Governo**

Susana Beatriz Alves Etcheverry

**Diretor de Ouvidoria da Área de Infraestrutura**

Antônio Augusto Guterres Soares Filho

**Assessor Especial**

Wilson Gomes de Oliveira

**Assessora**

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes



## SUMÁRIO

<b><i>Apresentação.....</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral.....</i></b>	<b>4</b>
Perfil da Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral .....	4
<b><i>Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria.....</i></b>	<b>6</b>
Perfil do Manifestante .....	6
Canal de Entrada .....	10
Manifestações por Tipologia .....	12
Órgãos com maior número de manifestações – 2º Trimestre de 2015 .....	14
Quantitativo de demandas por Tipologia – 2º Trimestre 2015 ...	16
<b><i>Assuntos mais demandados por Órgão – 2º Trimestre 2015.....</i></b>	<b>38</b>
Secretaria de Estado de Saúde - SES/DF.....	38
AGEFIS.....	47
NOVACAP.....	55
<b><i>Comparativo dos órgãos mais demandados por trimestre .....</i></b>	<b>62</b>
<b><i>Ações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal .....</i></b>	<b>63</b>



## Apresentação

---

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

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

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



## Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral

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

**Tabela 1: Quadro de Servidores OGDF**

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

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

### Perfil da Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral

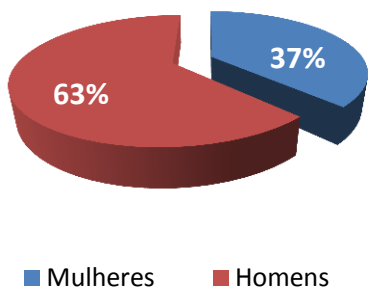
Todos os servidores da Ouvidoria-Geral possuem vínculo com o Estado e são do quadro de servidores do GDF. Desses, excetuando-se os estudantes (estagiários e aprendizes) 69% estão na faixa etária de 36 a 45 anos, 15% entre 26 e 35 anos e 15% entre 46 e 60 anos. A maior parte dos servidores é do sexo masculino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



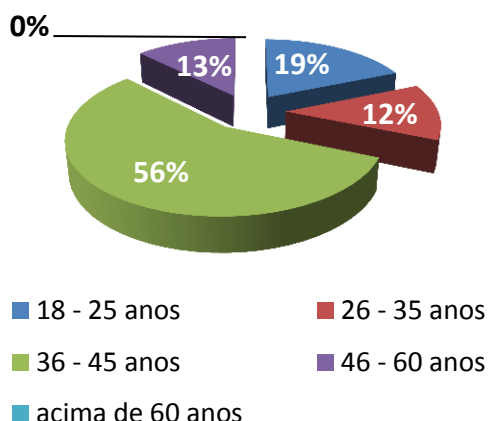
Quanto ao nível de escolaridade e a experiência profissional temos 23% são servidores graduados, 8% possuem mestrado e 69% dos servidores (excluindo-se os estudantes e estagiário) da OGDF possuem pós-graduação, sendo que desses, 44% possuem duas ou mais especializações e 56% possuem apenas uma especialização. Ressalta-se que um dos servidores com apenas uma especialização está, atualmente, cursando o mestrado, enquanto o servidor com mestrado possui uma especialização, porém ambos não foram contabilizados.

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

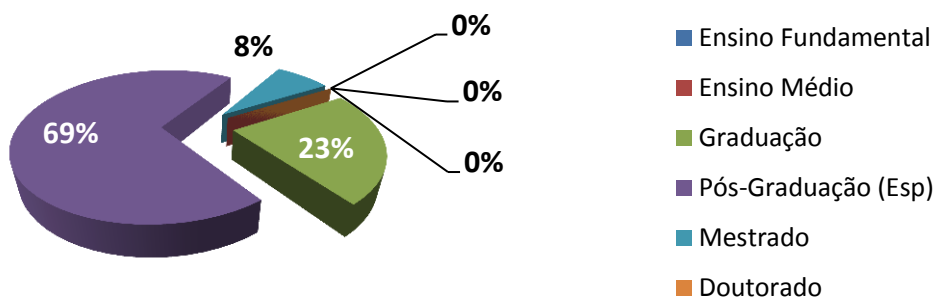
**Gráfico 1: Perfil dos Servidores OGDF por gênero (2º trim 2015)**



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



**Gráfico 3: Perfil dos Servidores OGDF por Escolaridade (2º trim 2015)**





## Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria

### Perfil do Manifestante

Além das informações estatísticas relacionadas às manifestações de ouvidoria e às solicitações de serviços que são feitas pelo sistema informatizado, entendemos ser importante apresentar o perfil dos manifestantes que utilizam o sistema com as seguintes considerações: não é possível, pelos dados extraídos do sistema TAG, identificar as manifestações por cidadão, uma vez que cada manifestação requer um novo cadastro; as informações sobre escolaridade, gênero, faixa etária e renda foram contabilizadas em sua totalidade neste trimestre e comparadas com os valores totais do trimestre anterior.

Gráfico 4: Perfil do Manifestante por Escolaridade (2º Trim 2015)

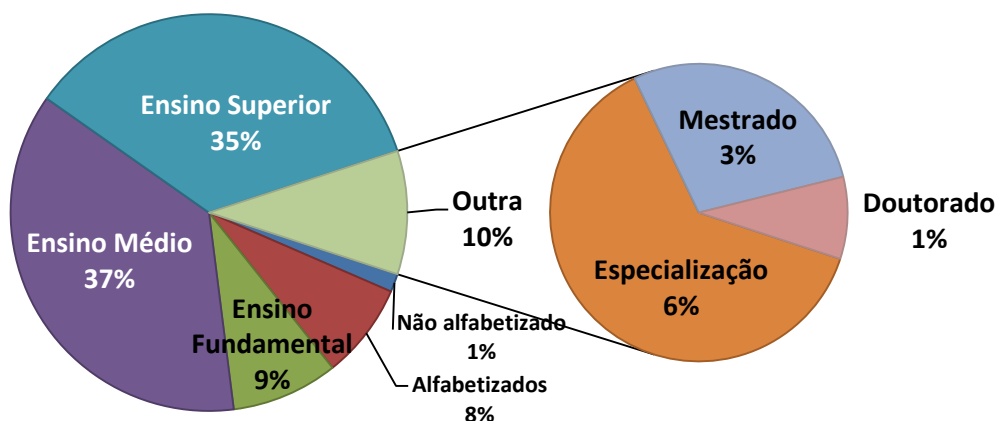


Gráfico 5: Perfil do Manifestante por Gênero (2º Trim 2015)

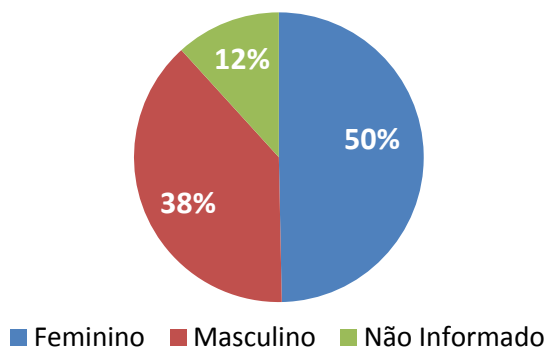
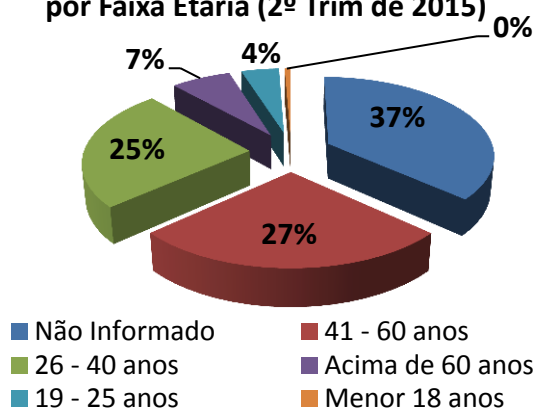
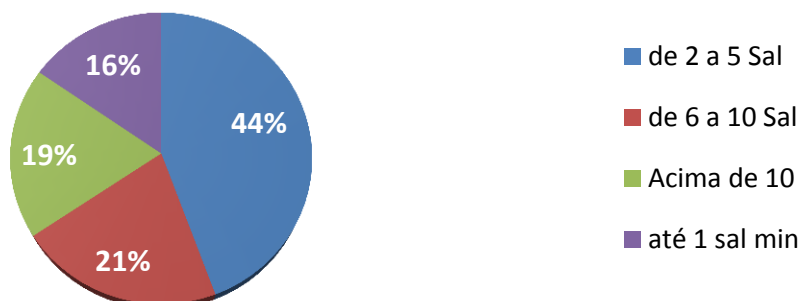


Gráfico 6: Perfil do Manifestante por Faixa Etária (2º Trim de 2015)





**Gráfico 7: Perfil do Manifestante por Renda (2º Trim 2015)**

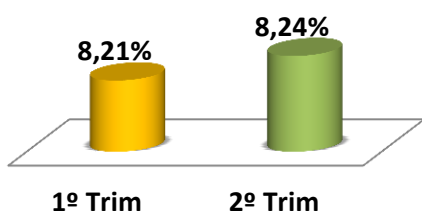


Faz-se mister destacar que o quantitativo de manifestante que prefere não informar a renda é de 54,50% dos manifestantes. No entanto, ao serem demandados a preencher informações complementares, como escolaridade (37,19%), faixa etária (36,65%) e sexo (11,75%) uma média de 28,53% não forneceu essas informações – média próxima ao do trimestre anterior (30%). É possível analisar quais são as principais demandas às ouvidorias pelos diferentes perfis, mas este dado estará disponível apenas no relatório anual.

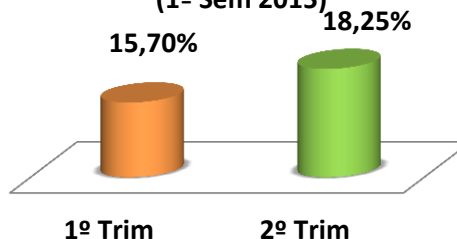
Vale ressaltar que, dentre os usuários do sistema, durante o período analisado, 18,25% solicitaram o anonimato e 8,24% do total de manifestantes solicitaram sigilo dos dados. Ao compararmos com os dados do 1º trimestre, percebemos um aumento em termos absolutos e percentuais no tocante à opção pelo anonimato e pelo sigilo.

Diante do exposto, decidiu-se, portanto, detalhar a avaliação relacional entre a escolha pelo anonimato e pelo sigilo, a tipologia e o canal de entrada, para verificar quanto dessa informação impacta na análise estatística dos dados. Assim, é possível contribuir com a melhoria da gestão pública e, ao mesmo tempo, garantir os direitos dos cidadãos. Por determinação legal, os dados são por natureza sigilosos, a opção pelo sigilo apenas define que os dados sejam vistos por perfis de usuários exclusivos. Atualmente, a opção pelo anonimato é extensiva a qualquer tipologia.

**Gráfico 8: % de opção pelo sigilo (1º Sem 2015)**



**Gráfico 9: % de opção pelo anonimato (1º Sem 2015)**

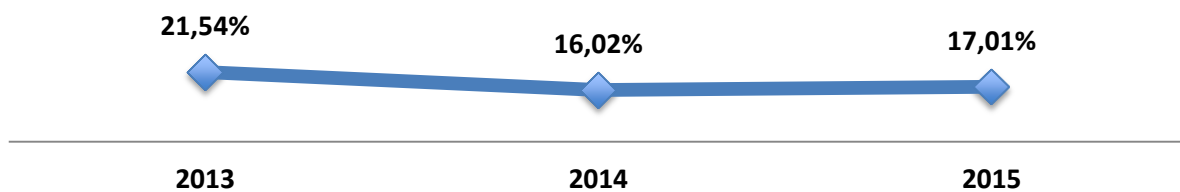






Ao compararmos o primeiro semestre dos três últimos anos, percebemos um aumento quanto ao ano de 2014 (16,02%), porém um relativo decréscimo em relação à quantidade de solicitações de anonimato por parte dos manifestantes em 2013 (21,54%). A média percentual do semestre, contudo, varia pouco, mantendo-se em 18,19%, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 10: % de Solicitações por anonimato (compativo 1º sem - 2013-2015)



A tabela abaixo indica, durante o primeiro semestre de 2015, o quantitativo de demandas à ouvidoria, diferenciado por tipologia e por canal de entrada.

Tabela 2: Classificação das manifestações de Ouvidoria com anonimato (1º Sem 2015)

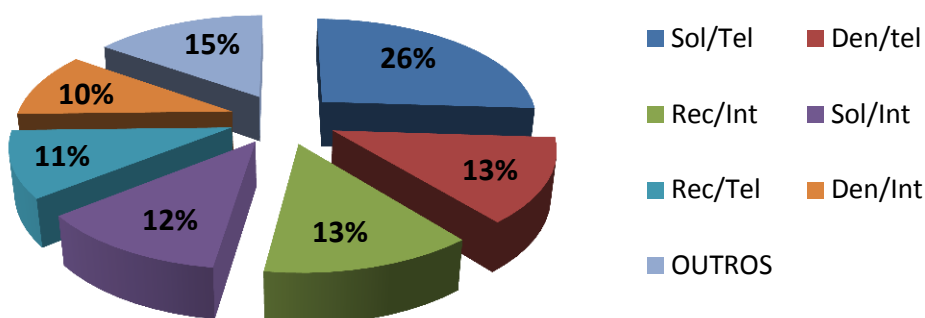
	Denúncia	Reclamação	Sugestão	Elogio	Informação	Solicitação	Den/lic	TOTAL
INTERNET	977	1.253	61	41	54	1.146	2	3.534
E-MAIL	24	69	2	-	5	58	-	158
MÍDIA	3	52	7	24	54	17	-	157
Telefone	1.253	987	8	28	46	2.484	1	4.807
Den/0800	13	-	-	-	-	1	-	14
FAX	-	3	-	-	12	-	-	15
OFÍCIO	13	19	-	-	-	13	-	45
CARTA	4	3	1	-	-	3	1	12
PRESENCIAL	199	174	1	6	7	416	1	804
EVENTOS	-	1	-	-	1	1	-	3
<b>TOTAL ANON</b>	2.486	2.561	80	99	179	4.139	5	9.549

Observamos que o maior volume refere-se à solicitação de serviços feitos por telefone (26,01%), seguida pelas denúncias feitas por telefone (13,12%) e pelas reclamações feitas pela internet (13,12%), conforme gráfico a seguir. Contudo, até o presente momento não foi possível discernir se isso se deve ao constrangimento de fornecimento de informações pessoais ao atendente, ou ao sistema de atendimento, por fornecer a opção pelo anonimato no início da manifestação. Nesse sentido, será solicitada uma alteração no padrão de atendimento para verificar



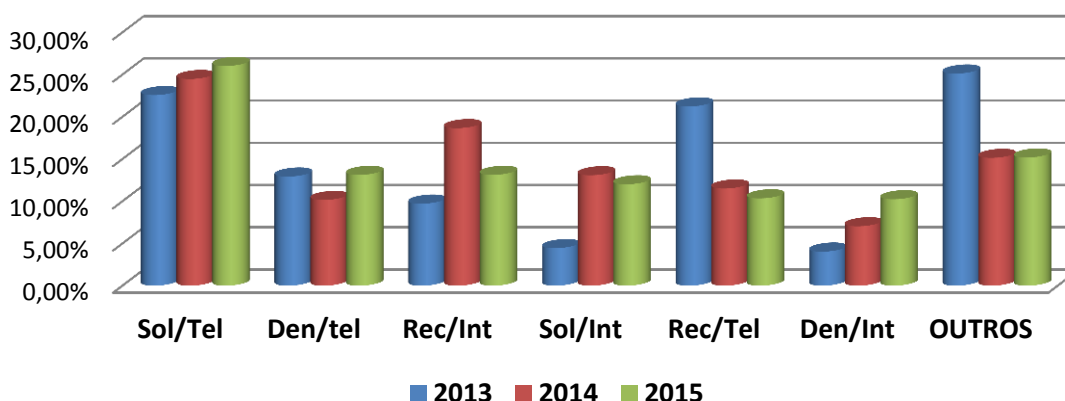
as alterações nos próximos meses, pois a solicitação de serviço sem a identificação do demandante pode prejudicar ou até inviabilizar o atendimento (caso refira-se ao domicílio, ou correto endereçamento, e não seja possível tirar dúvidas com o manifestante não identificado). O mesmo padrão não precisa ser exigido da denúncia ou reclamação, uma vez que se solicita, para o relato, a qualificação completa do objeto.

**Gráfico 11: % das principais demandas à ouvidoria com anonimato (1º Sem 2015)**



Ao compararmos o mesmo período dos anos anteriores, para verificar se o percentual manteve-se constante, percebeu-se que, das demandas anônimas, o percentual de solicitações de serviços feitas por telefone foi sempre a de maior volume, além de ter ocorrido um significativo acréscimo no decorrer do período analisado. O mesmo item será aprofundado nos próximos relatórios para acompanhamento e necessárias correções.

**Gráfico 12: % das Demandas anônimas por tipologia e canal de entrada (comp 1º sem 2013-2015)**



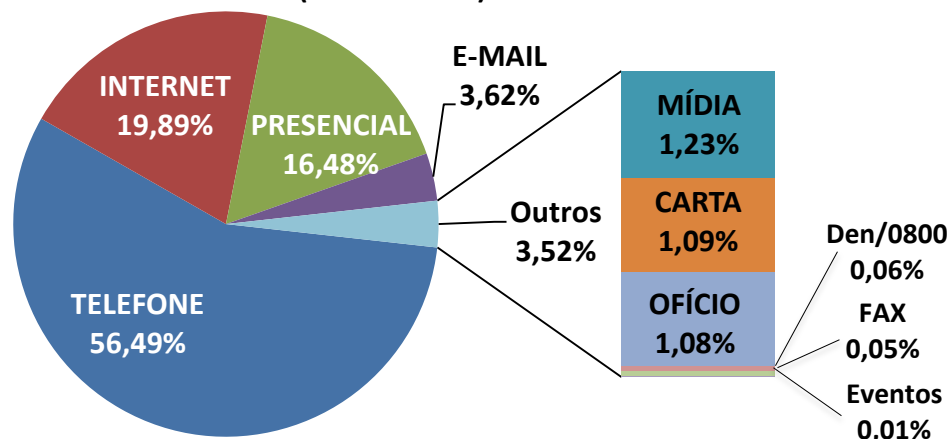


## Canal de Entrada

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

Observamos, neste 2º trimestre de 2015, que os principais meios de comunicação buscados pelo cidadão para entrar em contato com o Estado foram:

**Gráfico 13: Demandas de Ouvidoria por Canal de Entrada (2º Trim 2015)**

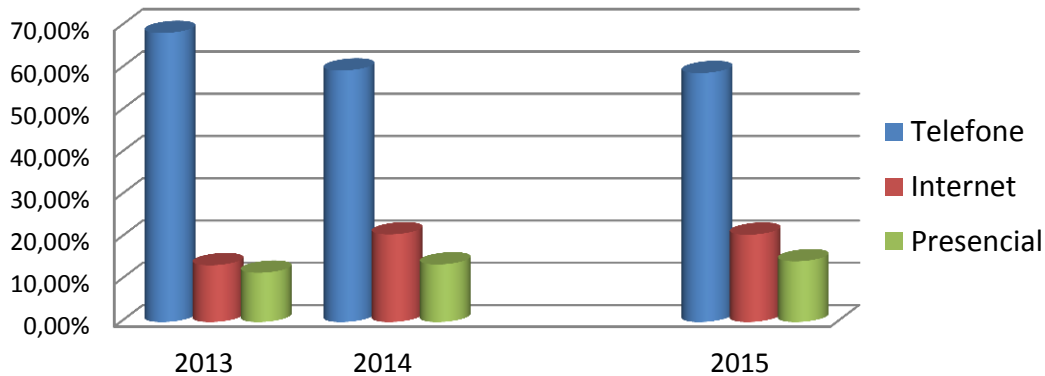


Com a implantação do tridígito e o sistema informatizado, para melhorar o atendimento e a gestão da informação recebida, buscou-se continuamente estimular a utilização preferencial desses canais (internet e telefone), além do atendimento presencial, ficando sempre, contudo, a decisão da escolha para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

Assim, em comparação com o mesmo período dos anos anteriores percebemos que houve uma pequena variação quanto ao volume de manifestações, a depender do canal escolhido. Em todos eles, contudo, há uma prevalência muito grande do telefone como principal canal, como pode ser observado pelo gráfico abaixo.



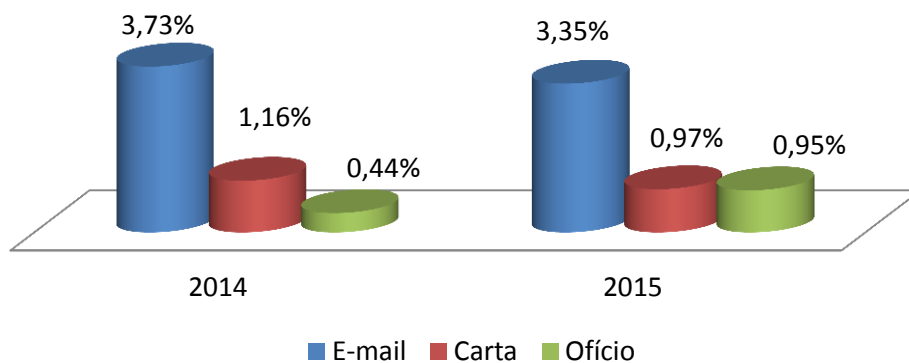
**Gráfico 14: Comparativo dos Principais Canais de Entrada (1º Sem 2013-2015)**



Da imagem acima, podemos perceber que houve, na verdade, tanto um decréscimo percentual no atendimento telefônico, quanto um acréscimo no atendimento presencial. Assim, é possível inferir que o decréscimo no atendimento telefônico foi suprido, aparentemente, pela busca do autoatendimento, tanto presencial como virtual. Como o atendimento presencial é mais constante, percebemos uma migração mais imediata na utilização da internet em relação ao atendimento telefônico.

Quanto à opção “Correspondências” – encaminhadas pelo cidadão às ouvidorias públicas do Distrito Federal – observamos, no 1º semestre de 2013 a 2015, um decréscimo significativo dos e-mails e cartas, por um lado, e um acréscimo dos “Ofícios” (correspondente à comunicação oficial entre órgãos e entidades do Distrito Federal), de acordo com o gráfico abaixo, mantendo-se a tendência observada quando da avaliação do 1º trimestre desses anos.

**Gráfico 15: Comparativo "Correspondências" (1º Sem 2013-2015)**

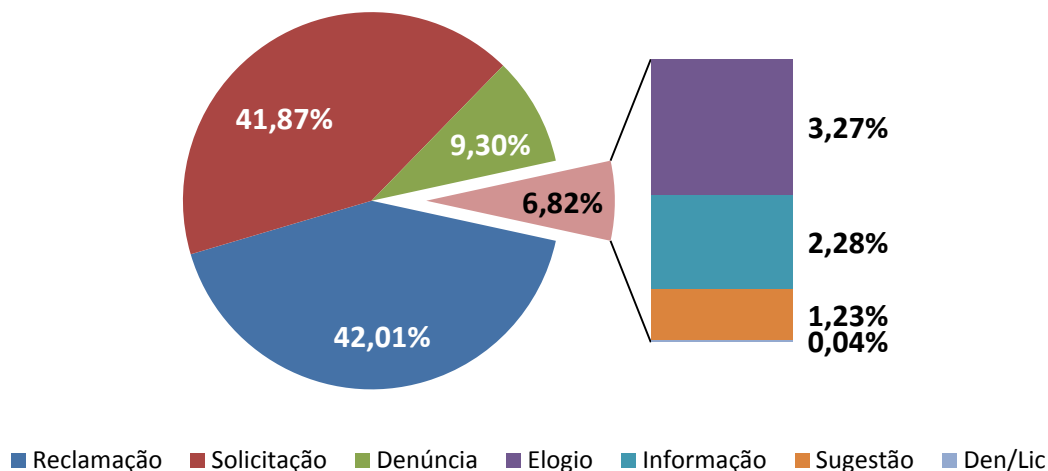




## Manifestações por Tipologia

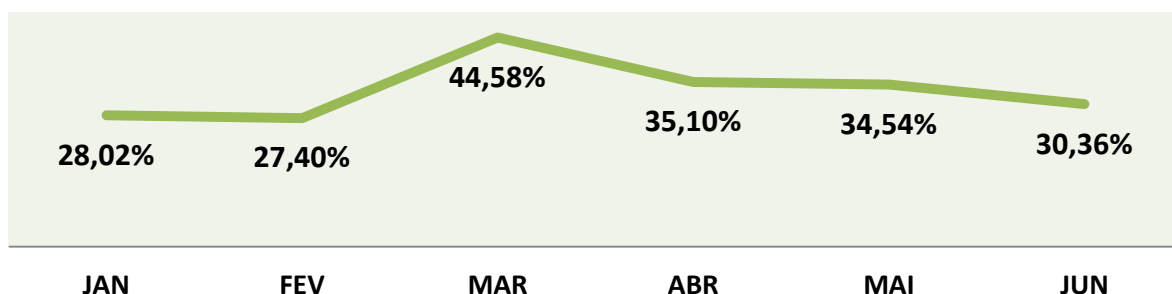
Em comparação com o 1º trimestre deste ano, houve um aumento no volume total de manifestações de 6,71% neste 2º trimestre. As principais tipologias do período analisado encontram-se descritas no gráfico abaixo em relação percentual ao total de demandas recebidas no trimestre.

Gráfico 16: % de Demandas por Tipologia (2º Trim 2015)



No decorrer do segundo trimestre, o total de demandas às ouvidorias por mês manteve-se quase constante, a exceção do mês de junho, quando o volume foi menor, como pode ser observado pelo gráfico abaixo, acrescido do volume do trimestre anterior para percebermos o comportamento do volume mensal de demandas de ouvidoria.

Gráfico 17: % do volume de demandas de ouvidorias por mês (1º sem 2015)





**Tabela 3: Volume de demandas de ouvidoria por mês (1º Semestre 2015)**

Tipologia/Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	TOT (%)
Reclamação	3.429	3.124	5.176	4.126	4.230	3.819	23.904	42,59%
Solicitação	2.987	3.242	5.318	4.508	4.208	3.420	23.683	42,20%
Denúncia	682	647	842	903	863	929	4.866	8,67%
Elogio	140	204	341	295	339	314	1.633	2,91%
Informação	264	137	242	218	251	191	1.303	2,32%
Sugestão	103	86	172	116	115	125	717	1,28%
Den/Licitação	2	-	-	8	4	1	15	0,03%
<b>Total</b>	<b>7.607</b>	<b>7.440</b>	<b>12.091</b>	<b>10.174</b>	<b>10.010</b>	<b>8.799</b>	<b>56.121</b>	<b>100%</b>

Nos três últimos meses deste 1º semestre do governo, houve uma maior quantidade de reclamações apenas nos meses de maio e junho, enquanto em abril houve uma maior quantidade de solicitações de serviço do que de reclamações. No acumulado do período, comparando-se o primeiro semestre dos últimos três anos, podemos, por um lado, observar uma queda considerável no total de manifestações. Contudo, por outro lado, observamos uma diminuição paulatina do quantitativo de denúncias de licitação, conforme gráficos abaixo.

**Gráfico 18: % do Volume de Demandas por Tipologia Comparativo 1º Semestre (2013-2015)**

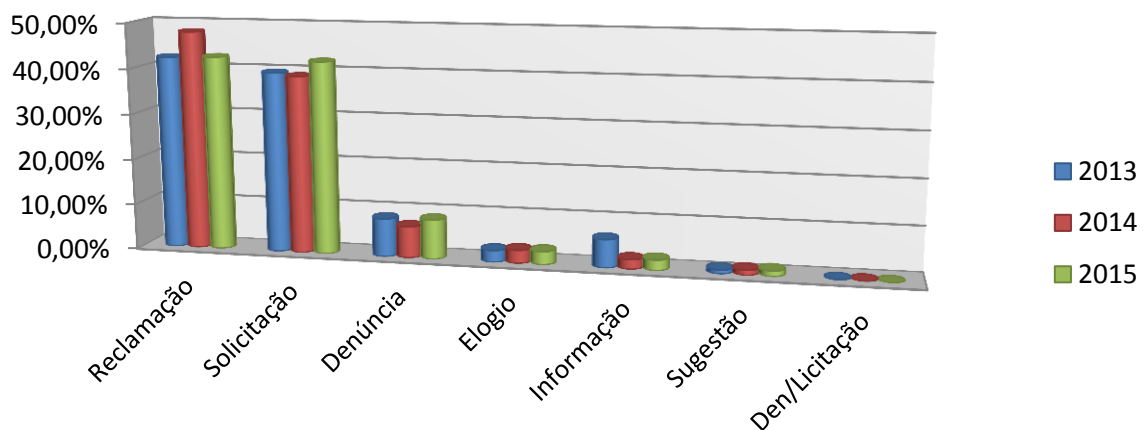
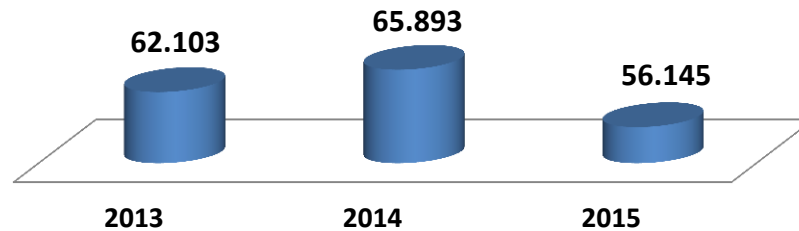




Gráfico 19: Total de Demandas - Comparativo 1º Semestre (2013-2015)



Abaixo, apenas para identificar as alterações sofridas no quantitativo agregado das demandas de ouvidoria, segue uma tabela comparativa entre o mesmo período dos anos de 2013 a 2015, ressaltando-se as condições atípicas relacionadas ao funcionamento da máquina pública durante o primeiro ano de um novo governo.

Tabela 4: Volume (%) de Demandas de Ouvidoria – Comparativo 1º Semestre (2013-2015)

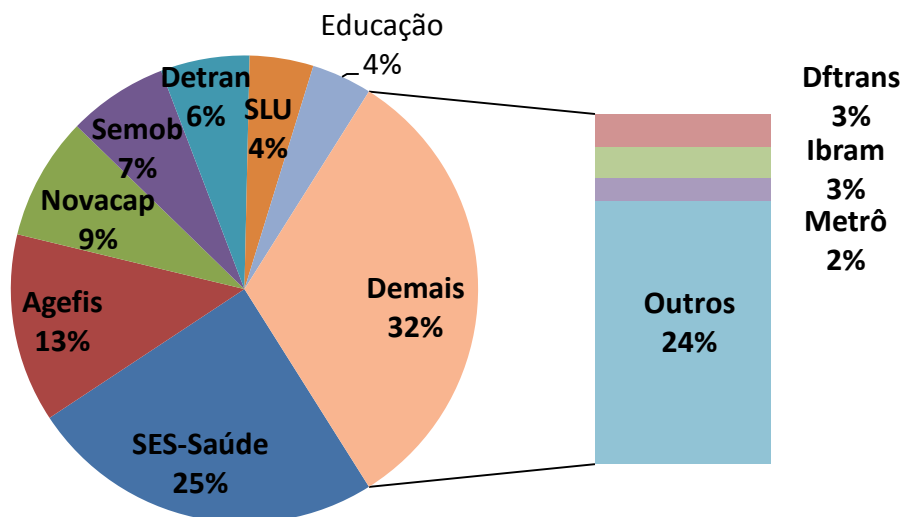
Tipologia/Ano	2013	2014	2015
Reclamação	42,31%	47,95%	42,61%
Solicitação	39,49%	38,90%	42,19%
Denúncia	8,42%	6,91%	8,67%
Elogio	2,61%	2,93%	2,91%
Informação	6,19%	2,13%	2,32%
Sugestão	0,90%	1,12%	1,28%
Den/Licitação	0,08%	0,06%	0,03%

### Órgãos com maior número de manifestações – 2º Trimestre de 2015

Neste 2º Trimestre de 2015, os órgãos mais demandados pelo cidadão, independentemente da tipologia da demanda, foram os abaixo listados, acompanhados pelo percentual de manifestações recebidas. Ressalte-se que esses órgãos, juntos, somam mais da metade das manifestações recebidas por todas as demais unidades de ouvidoria, como pode ser observado pelo gráfico abaixo. Sobre esses dados destacamos que: o percentual de manifestações recebidas pelos outros órgãos somados (24%) só é menor do que o da saúde (25%); dos órgãos mais demandados, cinco também o foram no 1º trimestre deste ano. Da mesma forma, são os mesmos órgãos que mais receberam demandas de ouvidoria no mesmo período dos anos anteriores, como poderá ser observado pelos gráficos adiante.

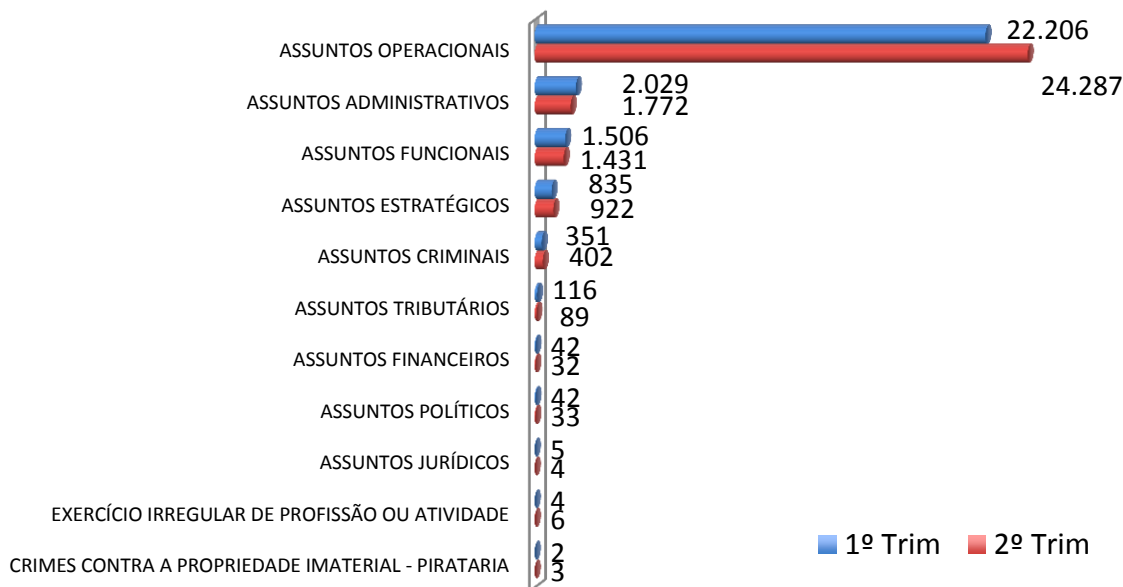


**Gráfico 20: Órgãos mais demandados no 2º Trimestre de 2015**



Dentre os macroassuntos mais buscados pelo cidadão, nesses três meses deste 2º trimestre, de forma agregada e independentemente da tipologia da manifestação, estão os seguintes:

**Gráfico 21: Macroassuntos mais demandados no 2º Trim de 2015**







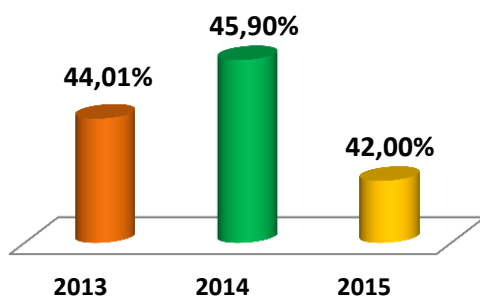
## Quantitativo de demandas por Tipologia – 2º Trimestre 2015

### Reclamações

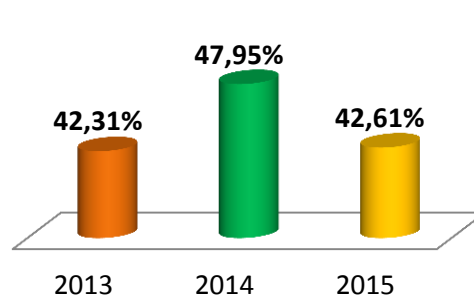
---

Neste 2º Trimestre de 2015 as reclamações foram responsáveis por **42%** das demandas de ouvidoria, perfazendo um total de 12.173 (doze mil, cento e setenta e três) manifestações. Dos gráficos abaixo, podemos perceber uma diminuição no quantitativo absoluto de reclamações referente ao mesmo período dos anos anteriores, diferentemente do observado no trimestre anterior. Quando tratamos o dado proporcionalmente ao total de demandas recebidas o percentual de reclamações recebidas durante o primeiro semestre de 2015 foi menor que o recebido no mesmo período de 2014 e um pouco maior que em 2013.

**Gráfico 22: % de "Reclamações" recebidas (2º Trim 2013-2015)**



**Gráfico 23: % de "Reclamações" recebidas (1º Sem 2013-2015)**



As principais reclamações realizadas durante o primeiro trimestre de 2015 estão listadas na tabela abaixo, independentemente do local do fato e do órgão responsável pelo objeto da reclamação. Em seguida, veremos os órgãos que mais receberam reclamações nesse período. Em outro capítulo será informado os órgãos que mais receberam demandas de ouvidoria e será detalhada cada tipologia por órgão, além de comparar percentualmente os dados em relação ao total de manifestações daquele órgão naquele período, bem como dos períodos anteriores. Assim, será possível perceber se é uma reclamação ou problema constante, se ele vem melhorando ou piorando e se o órgão responsável está contribuindo ou não para atender as demandas dos cidadãos.



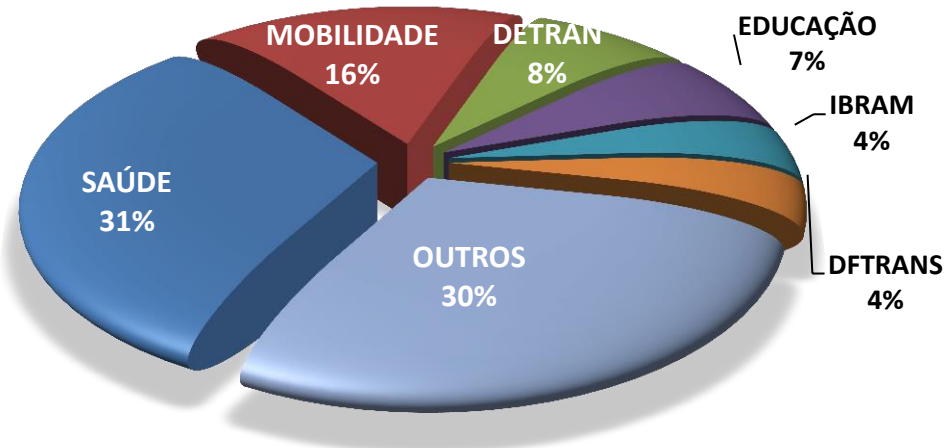
**Tabela 5: Principais Reclamações no 2º Trimestre (2015)**

MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	666
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	602
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	583
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	506
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	497
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	462
FALTA DE ÔNIBUS	386
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS	361
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	213
FALTA DA COLETA DE LIXO	206
FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE	205
FALTA DE MATERIAL HOSPITALAR	185
FALTA DE PROFESSOR NA REDE DE EDUCAÇÃO	166
DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	154
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	152
INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DA EQUIPE DIRETIVA	150
OUTROS	6.681
<b>TOTAL</b>	<b>12.175</b>

Podemos adiantar, contudo, pela lista acima, referente ao 2º Trimestre de 2015, que os principais assuntos são referentes à mobilidade, saúde, educação, fiscalização e urbanização. O mesmo ocorrendo em relação ao trimestre anterior e igual período dos dois anos anteriores, do que podemos inferir serem estes os principais temas objeto das manifestações nos últimos três anos. Abaixo está representado o gráfico com os órgãos que mais receberam manifestações do tipo “reclamações”, durante o 2º trimestre de 2015.



**Gráfico 24: Órgãos que mais receberam "reclamações" durante o 2º Trim (2015)**



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

Em relação ao mesmo período do ano anterior, é possível perceber uma relativa redução tanto em termos absolutos, quanto em termos percentuais no tocante às reclamações recebidas pelo órgão da Saúde. Contudo, há de se ressaltar que os problemas, objeto de reclamação por parte dos cidadãos usuários dos serviços públicos, se repetiram ao longo dos três últimos anos, dentro do mesmo período observado (2015: 3.779 e 31,03%; 2014: 4.313 e 31,19%; e, em 2013: 4.080 e 28,72%), conforme tabelas abaixo:



Gráfico 25: Qtd de "Reclamações" recebidas pela Saúde - Comparativo (2º Trim 2013 - 2015)

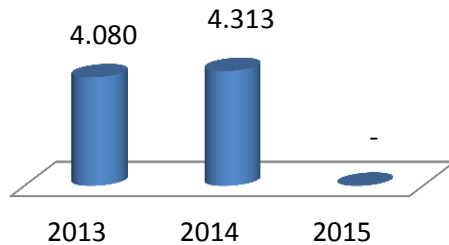


Gráfico 26: % de "Reclamações" recebidas pela Saúde - Comparativo (2º Trim 2013 - 2015)

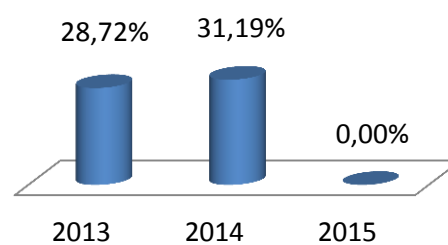


Tabela 6: Principais "reclamações" apresentadas pelos cidadãos usuários dos serviços de Saúde (2º Trim de 2015)

Ranking	Reclamações Saúde	Quant
1	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	571
2	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	499
3	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	452
4	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	212
5	FALTA DE MATERIAL HOSPITALAR	183
6	DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	153
7	DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	147
8	FALTA DE PROFISSIONAL EM UNIDADE DE SAÚDE	120
9	FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	114
10	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	91
	OUTROS	1.237
	<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>3.779</b>

Tabela 7: Principais "reclamações" apresentadas pelos cidadãos usuários dos serviços de Saúde (2º Trim de 2014)

Ranking	Reclamações Saúde	Quant
1	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	513
2	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	461
3	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	458
4	ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	290
5	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	240



6	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	179
7	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	166
8	FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	159
9	ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA SUPERIOR À 4 HORAS	134
10	ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA ATÉ 4 HORAS	96
	OUTROS	1.617
	<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>4.313</b>

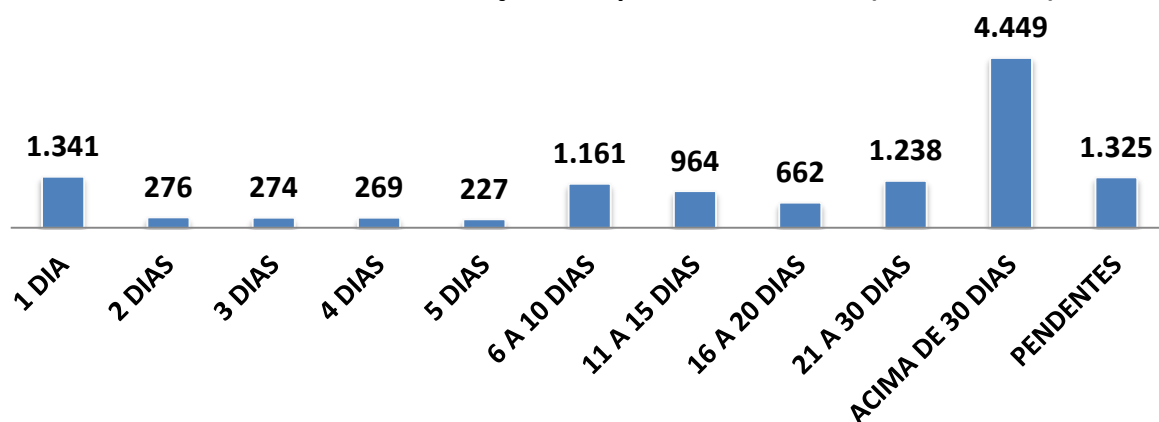
**Tabela 8: Principais “reclamações” apresentadas pelos cidadãos usuários dos serviços de Saúde (2º Trim de 2013)**

Ranking	Reclamações Saúde	QUANT
1	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	547
2	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	452
3	FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	277
4	DEMORA NO ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE	242
5	FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	228
6	DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	145
7	DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	128
8	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	116
9	CONSULTA DESMARCADA SEM REMARCAÇÃO	101
10	ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA SUPERIOR À 4 HORAS	93
	OUTROS	1.751
	<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>4.080</b>

Além de identificar quais são as principais reclamações que o cidadão do Distrito Federal manifesta ao Estado, cabe saber se o governo atende as expectativas do cidadão em um tempo legalmente determinado. Pelo gráfico abaixo, neste 2º trimestre as reclamações dos cidadãos do Distrito Federal em relação aos serviços prestados pelo Estado, foram atendidas nos seguintes prazos:



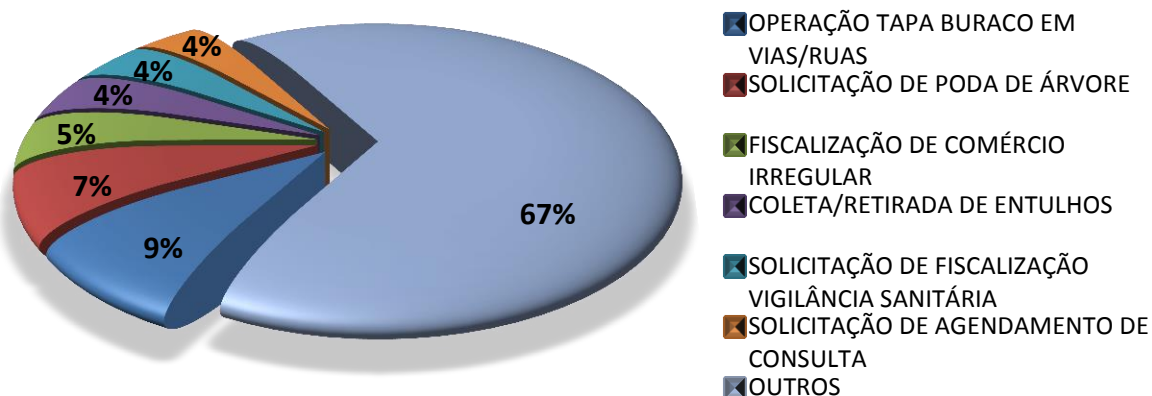
Gráfico 27: Qtd de "Reclamações" respondidas no Prazo (2º Trim 2015)



### Solicitações

Neste 2º Trimestre de 2015 as solicitações de serviços foram responsáveis por **41,87%** das demandas de ouvidoria, perfazendo um total de 12.136 (doze mil cento e trinta e três) manifestações. Cabe informar que a solicitação de serviços não é uma atividade típica de ouvidoria, mas tem sido historicamente absorvida pelo sistema informatizado de ouvidoria do Distrito Federal, para aqueles serviços que não possuem sistema próprio e, em sua maioria, eram confundidos com reclamações sobre os serviços públicos ofertados ao cidadão. Abaixo, veremos as principais solicitações de serviços no período analisado.

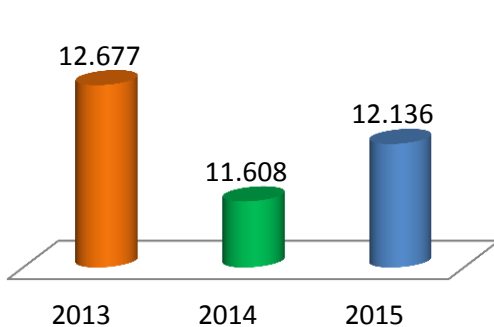
Gráfico 28: % de "Solicitações de Serviço (2º Trim 2015)



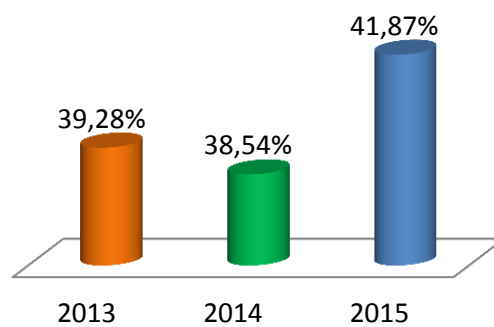


Ao compararmos com o mesmo período dos dois anos anteriores, podemos perceber um significativo aumento percentual de solicitações de serviços em relação às demandas de ouvidoria, porém, em números absolutos, houve um pequeno decréscimo de 4,27% entre 2015 e 2013 no quantitativo de solicitações de serviço, percentual menor, contudo, do que a queda no total de solicitações feitas às ouvidorias no mesmo período, que foi de 10,18% (em 2015 foram 12.136 e 2013 foram 12.677).

**Gráfico 29: Qtd de "Solicitações" - Comparativo (2º trm 2013-2015)**

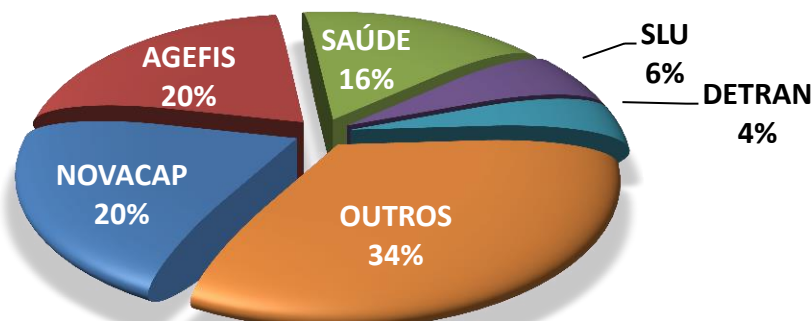


**Gráfico 30: % de Solicitações - Comparativo (2º Trim 2013-2015)**



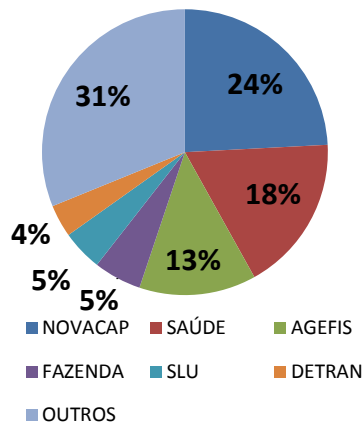
Os órgãos que mais receberam solicitações de serviços neste 2º Trimestre de 2015 foram: Novacap, Agefis/Fiscalização, Saúde, SLU (limpeza urbana) e Detran, os mesmos que os do trimestre anterior, alterando-se a ordem entre SLU e Detran. Comparando-se o mesmo período do ano anterior, temos que os órgãos mais demandados são os mesmos cinco (apenas trocando a ordem entre Agefis e Novacap em 2014 e acrescentando a Fazenda em 2013, ao invés de o Detran).

**Gráfico 31: Órgãos que mais receberam Solicitações de Serviço (2º Trim 2015)**

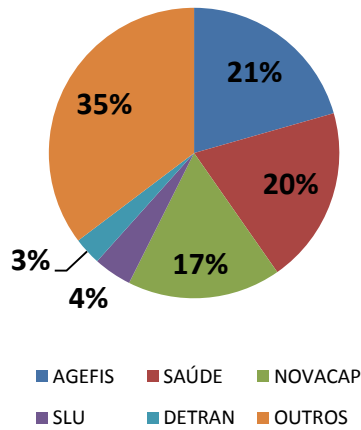




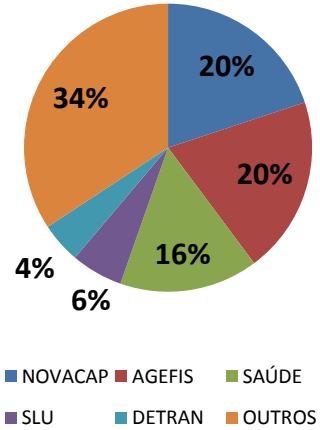
2º Trim 2013



2º Trim 2014

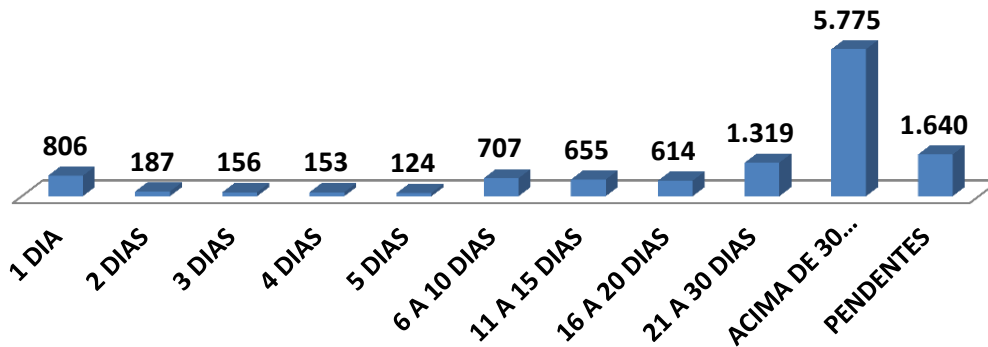


2º Trim 2015



Seguindo o mesmo padrão das reclamações, as solicitações de serviço também foram atendidas, em sua maioria, fora do prazo legal estabelecido, como pode ser observado pelo gráfico abaixo. No próximo trimestre, contudo, serão apresentados quais os órgãos que mais responderam dentro ou fora do prazo cada tipologia, dentre aqueles que mais receberam manifestações de ouvidoria e solicitações de serviço.

Gráfico 32: Qtd de "Solicitações" respondidas no Prazo (2º Trim 2015)



## Denúncias

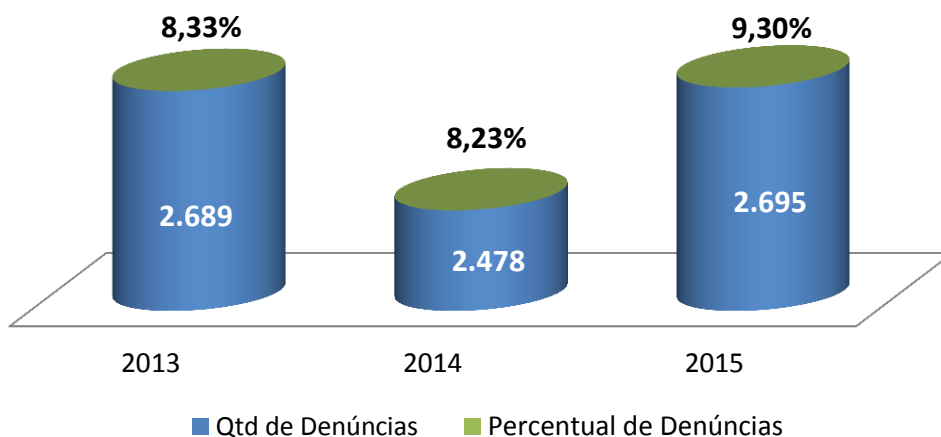
A média do quantitativo de denúncias recebidas pelas Ouvidorias Públicas do Distrito Federal neste segundo trimestre foi maior do que a média identificada no segundo trimestre, totalizando 2.695 (duas mil seiscentos e noventa e cinco) denúncias. Quando comparamos o mesmo período nos últimos três anos houve um incremento tanto em termos absolutos, quanto em termos



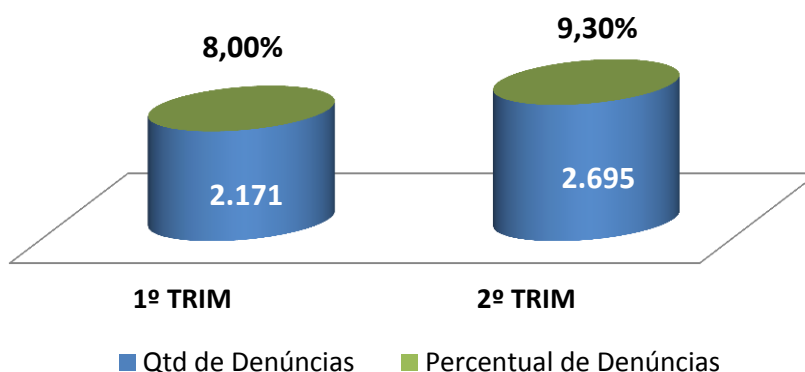


percentuais das denúncias recebidas, bem como em relação ao 1º trimestre deste ano. As principais denúncias apresentadas no decorrer do 2º trimestre de 2015, estão descritas na tabela a seguir.

**Gráfico 33: Comparativo de "Denúncias" recebidas (2º trim 2013-2015)**



**Gráfico 34: Comparativo de "Denúncias" recebidas (1º e 2º trim 2015)**



**Tabela 9: Principais Denúncias (2º Trimestre de 2015)**

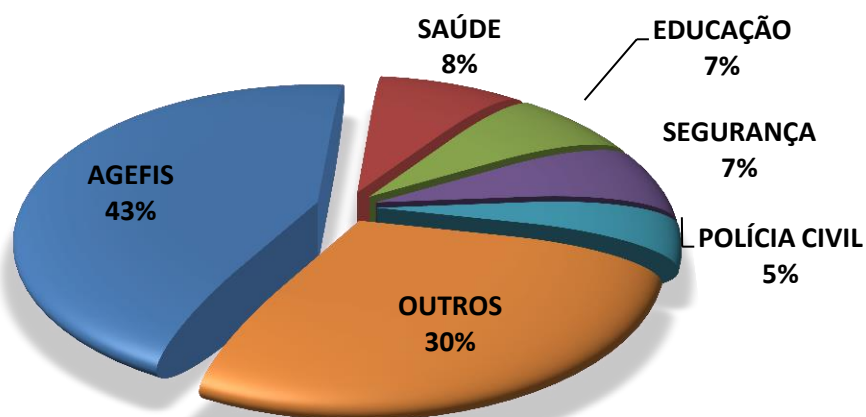
DENÚNCIAS	Qtd
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	615
GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	313
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	138
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	107
DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	83
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	83
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	65

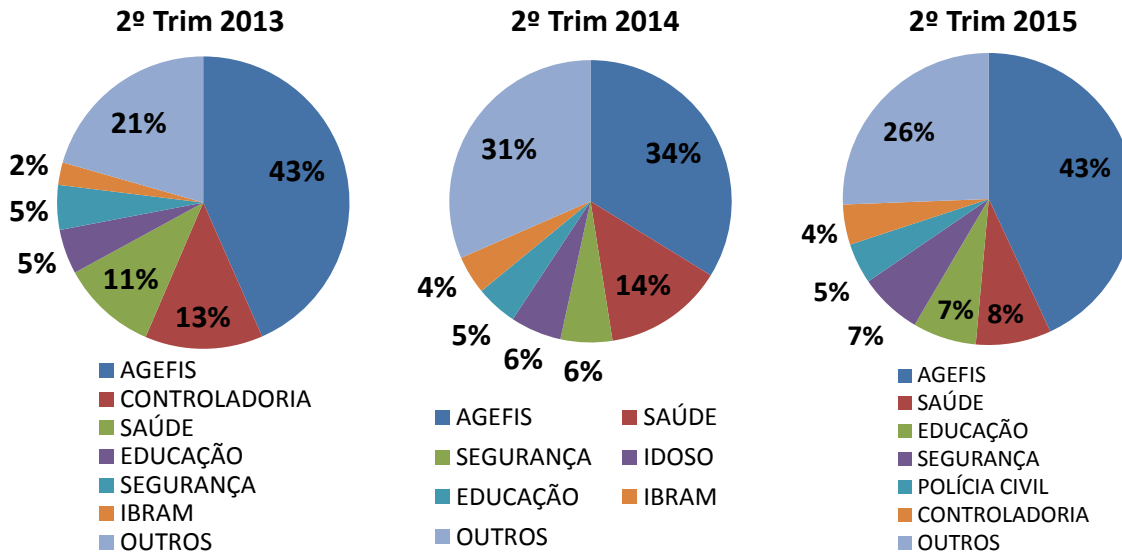


ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	53
IDOSO EM SITUAÇÃO DE RISCO	46
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	43
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	34
RECEBIMENTO IRREGULAR DE PROGRAMAS SOCIAIS	33
VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO	32
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	31
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	30
TRÁFICO DE DROGAS	30
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	30
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	28
NÃO EMISSÃO DE NOTA FISCAL	27
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	27
OUTROS	810
<b>TOTAL</b>	<b>2.695</b>

Os órgãos que mais receberam denúncias durante o segundo trimestre de 2015 foram: Agefis/Fiscalização, Saúde, Segurança Pública, Polícia Civil e Educação, conforme gráfico abaixo, mantendo o ocorrido no 1º trimestre do ano. Excetuando-se a Polícia Civil, os outros quatro órgãos citados (Agefis/Fiscalização, Saúde, Segurança e Educação) são os mesmos órgãos que receberam maior quantitativo de denúncias ao compararmos o mesmo período dos dois anos anteriores, assim como ocorreu no trimestre anterior.

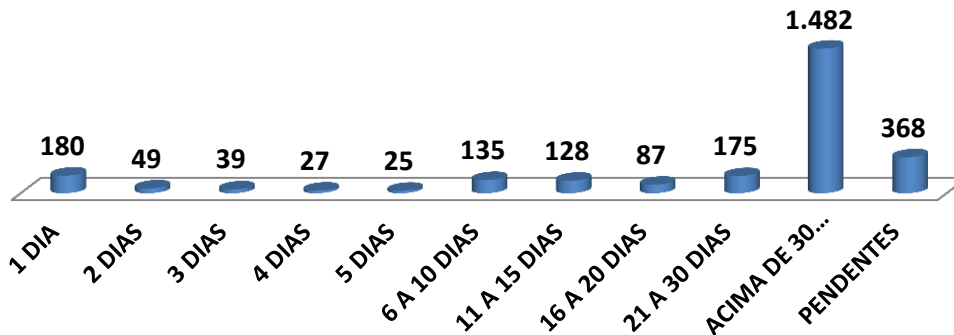
Gráfico 35: Órgãos que mais receberam "Denúncias" (2º Trim 2015)





Quanto ao prazo de resposta, é possível perceber do gráfico abaixo, um percentual elevado de manifestações encerradas acima do quantitativo de dias estipulado pela legislação pertinente para as manifestações de ouvidoria. Contudo, diferentemente das demais manifestações e solicitações de serviços apresentadas pelos cidadãos às ouvidorias, para o caso específico da denúncia o percentual é legalmente justificado pela necessidade de apuração dos fatos. De qualquer maneira, a identificação do órgão e da natureza da denúncia e o prazo empreendido em sua resposta serão apresentados nos próximos relatórios, para acompanhamento dos mesmos e verificação das possíveis melhorias procedimentais.

**Gráfico 36: Quantidade de "Denúncias" respondidas no prazo (2º trim 2015)**





## Informações

As manifestações classificadas como informações totalizaram **2,28%** do total das demandas de ouvidorias durante o segundo trimestre de 2015, pouco menos que o trimestre anterior (2,37%). Vale ressaltar que os pedidos de informação, em termos percentuais, mas não absolutos, vem sofrendo uma diminuição ao longo dos períodos analisados. Abaixo, podemos comparar o quantitativo mensal, bem como o comparativo com o segundo trimestre dos dois anos anteriores. Em seguida, apresentamos os órgãos que mais receberam pedidos de informação e a tabela contendo as principais demandas por informações. Este dado poderá ser comparado com os dados de outras áreas da Controladoria-Geral para verificarmos se há uma correlação entre esses órgãos e suas informações divulgadas no Portal da Transparência.

Gráfico 37: Qtd de "Informações" solicitadas (jan2013-jun2015)

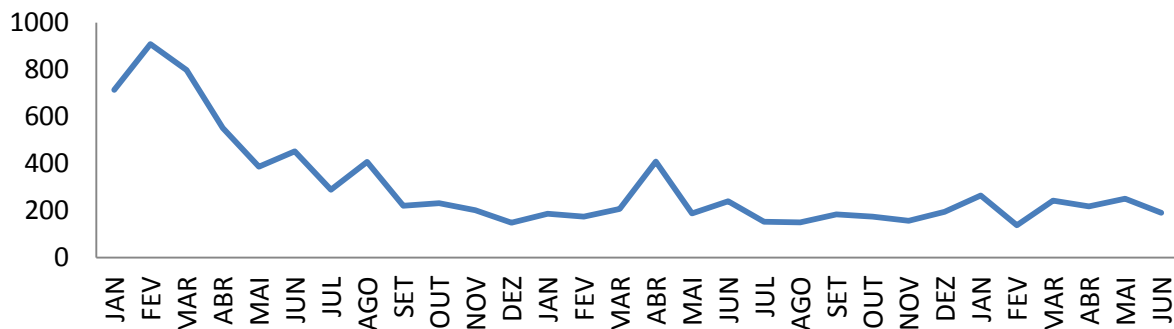
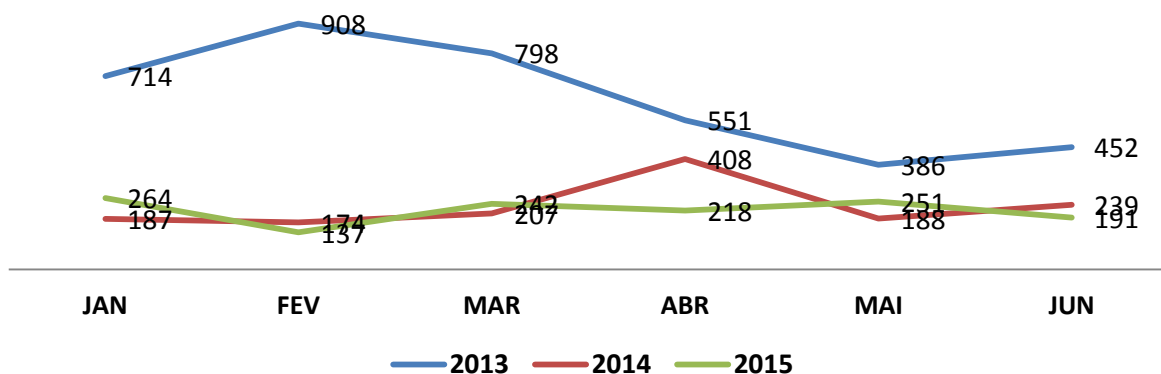


Gráfico 38: Qtd de "informações" (Comparativo 1º semestre 2013-2015)





Os órgãos que mais receberam pedidos de informação foram os apresentados na tabela abaixo. Vale ressaltar que o Metrô e a Saúde estiveram presentes no comparativo do mesmo período entre os anos de 2013 e 2015. Em relação ao comparativo apresentado no 1º trimestre, o Metrô segue presente em todos os quadros dos mais demandados deste tipo de manifestação de ouvidoria, sendo que no último período analisado, houve um acréscimo de manifestações desta tipologia, conforme observado da tabela abaixo:

**Tabela 10: Órgãos mais demandados sobre “Informações” no 2º Trim (2013-2015)**

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
SAÚDE	137	IDOSO	305	METRÔ	653
METRÔ	101	SAÚDE	119	SAÚDE	212
PROC-GERAL	82	METRÔ	94	DETRAN	98
CODHAB	74	SEDEST	44	CODHAB	97
DFTRANS	55	SEGAD - GESTÃO	39	IDOSO	62
DETRAN	41	SE - EDUCAÇÃO	38	FAZENDA	39

**Tabela 11: Principais pedidos de Informação no 2º Trim (2015)**

ACESSO A VACINA INFLUENZA H1N1	69
DOCUMENTOS PARA FORMALIZAÇÃO DO PROCESSO	59
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	43
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO - SISTEMA BILHETAGEM - SBA	39
COMUNICAÇÃO PARA ATUAÇÃO DA SEGURANÇA DO METRO	36
CRITÉRIOS / NORMAS DO PROGRAMA HABITACIONAL	27
ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR	27
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	26
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	23
INFORMAÇÃO CLASSIFICAÇÃO NO PROGRAMA HABITACIONAL	23
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	21
CONDUÇÃO DA AUDIÊNCIA COM A AUTORIDADE	21
INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS	20
PROGRAMAS E PROJETOS	16
TRABALHO VOLUNTÁRIO	13
INFORMAÇÃO HORÁRIO FUNCIONAMENTO DO METRÔ	13
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ	11
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	11

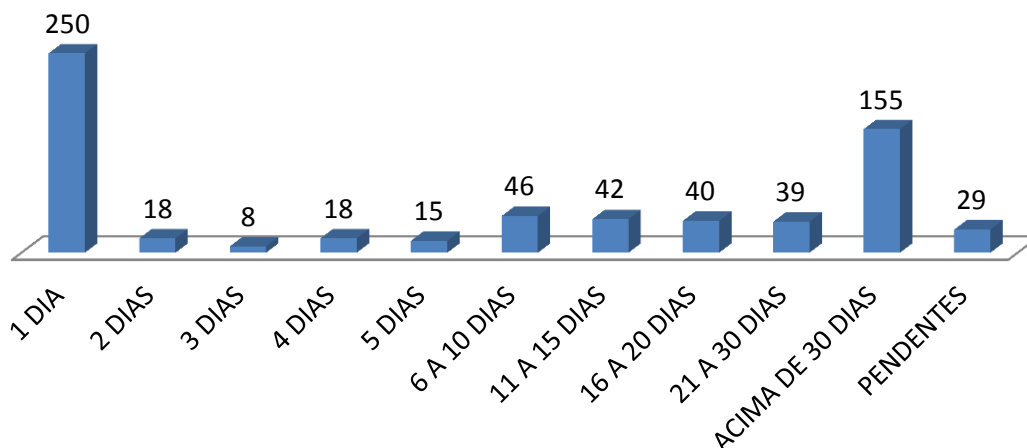


CASO SUSPEITO DE DENGUE	10
DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO	9
OUTROS	143
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Dos assuntos acima apresentados, podemos perceber que a maior parte refere-se a informações dos serviços prestados pelos órgãos (como solicitar um serviço, critérios e normas de um determinado serviço e assim por diante). Neste sentido, acreditamos que um instrumento como a “Carta de Serviços” poderá minimizar essas dúvidas.

Quanto aos prazos de resposta desta tipologia, por se tratar de pedidos de informação, percebemos um percentual maior de demandas atendidas dentro do prazo. Contudo, surpreende o quantitativo de informações dadas fora do prazo legal, o que deverá ser monitorado e revisto no próximo trimestre.

Gráfico 39: Quantidade de "Informações" respondidas no prazo  
(2º trim 2015)



## Elogios

Os elogios representaram **3,37%** das manifestações de ouvidoria neste 2º Trimestre de 2015, um incremento de 0,75% em relação ao primeiro trimestre do ano. Houve um pequeno acréscimo no quantitativo absoluto deste tipo de manifestação em relação ao mesmo período do ano anterior. Segue, abaixo, um comparativo relacionado ao mesmo período dos dois anos anteriores, o agregado do semestre e seu comparativo, quais órgãos mais receberam elogios no período comparado e quais foram esses.



Gráfico 40: Qtd de "Elogios" no 2º Trim (2015)

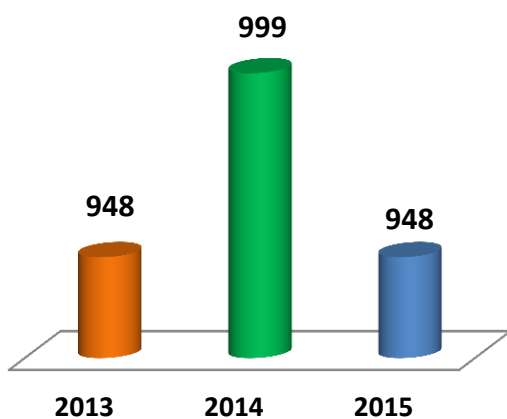


Gráfico 40: % de "Elogios" no 2º Trim (2015)

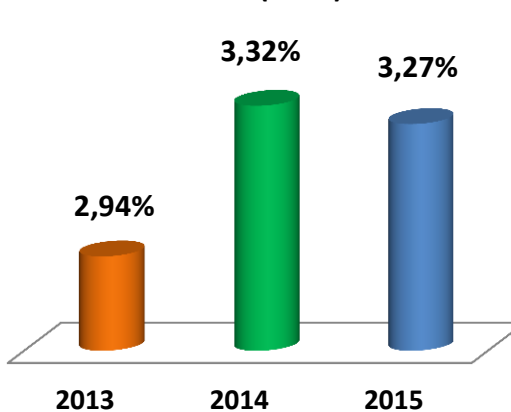


Gráfico 41: Comparativo de "Elogios" 1º Semestre (2013-2015)

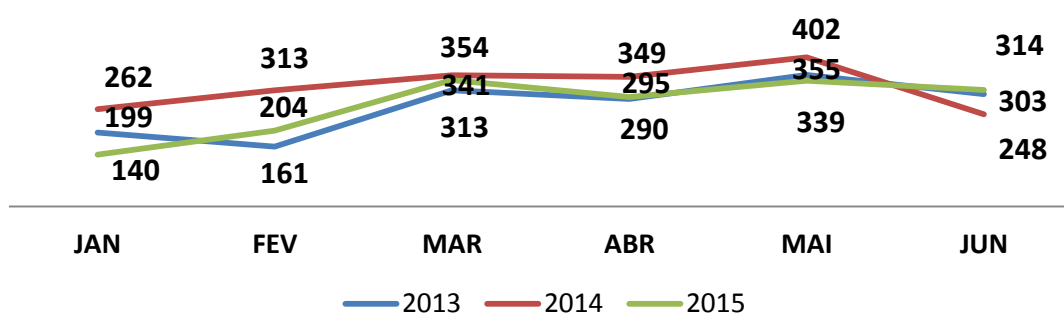
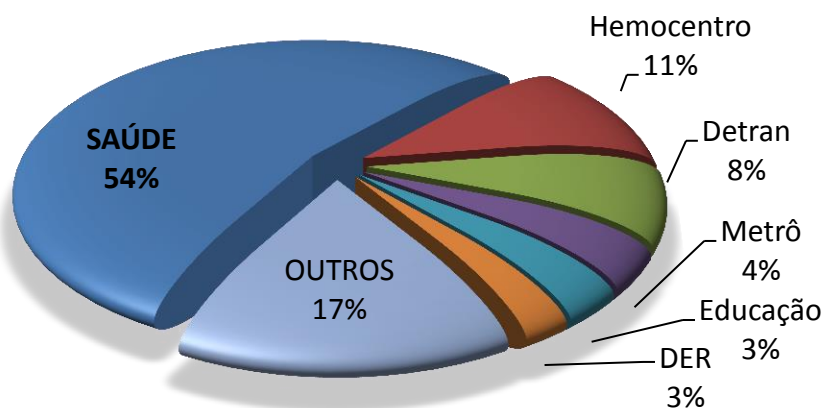


Gráfico 42: Órgãos que mais receberam "Elogios" (2º Trim 2015)





É importante ressaltar que a Saúde foi, novamente, o órgão que mais recebeu elogios, comparando-se os mesmos períodos entre os anos de 2013 e 2015, bem como com o trimestre anterior. Apesar da queda em termos absolutos de manifestações, percentualmente o comportamento é semelhante, conforme poderá ser analisado no capítulo sobre a “Saúde”, mais adiante. Excetuando-se os órgãos da Saúde e do Detran, os quais permaneceram na lista dos órgãos que mais receberam elogios durante o período analisado, houve uma constante alteração dos demais órgãos elogiados, ainda não podendo estabelecer um padrão constante de avaliação.

**Tabela 12: Órgãos que mais receberam Elogios no 2º Trim (2013-2015)**

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
SES - SAÚDE	508	SES - SAÚDE	621	SES - SAÚDE	649
HEMOCENTRO	102	HEMOCENTRO	62	SE - EDUCAÇÃO	38
DETRAN	76	SLU - LIMPEZA URBANA	62	DETRAN	32
METRO DF	39	DETRAN	44	DFTRANS	25
SE - EDUCAÇÃO	33	SE - EDUCAÇÃO	37	METRO DF	22
DER	25	DFTRANS	27	SEMOB - MOBILIDADE	16

**Tabela 13: Principais Elogios recebidos no 2º Trimestre de 2015**

PRINCIPAIS ELOGIOS (2º TRIM. 2015)	Qtd
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	344
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	253
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	81
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	25
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	24
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	21
BOM ATENDIMENTO DOS DEMAIS COLABORADORES	18
ELOGIO AO SISTEMA METRÔ	17
BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	15
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	14
ELOGIO À QUALIDADE DO ENSINO NA ESCOLA PÚBLICA	13
ELOGIO Á AÇÃO POLÍTICA	7
ELOGIA À PMDF NA ATUAÇÃO DO POLICIAMENTO	6
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	6
ELOGIO A CAMPANHA EDUCATIVA NO TRÂNSITO	5
BOM ATENDIMENTO NO SERVIÇO TERCEIRIZADO	5

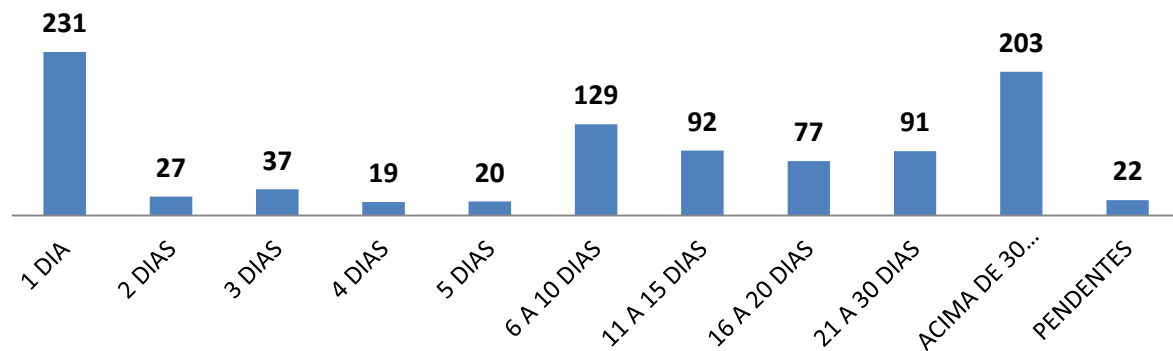




ELOGIO À QUALIFICAÇÃO DO INSTRUTOR DO CURSO	5
ELOGIO AO ATENDENTE DO CALL CENTER	5
SATISFAÇÃO COM AS OBRAS DE RECUPERAÇÃO VIAS / RUAS	5
ELOGIO À PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR	5
OUTROS	74
<b>TOTAL</b>	<b>948</b>

Quanto ao prazo, antes de verificarmos o desempenho, pensamos não ser necessário para o caso da manifestação de tipologia “elogio”, contudo, ao analisarmos os dados do trimestre, vimos que um quantitativo significativo de manifestações foram encerradas fora do prazo adequado. Ao averiguarmos o ocorrido, percebeu-se que isto se dava por um procedimento interno das ouvidorias que precisou ser alterado. Somente nos próximos trimestres é que poderemos sentir a diferença em relação a esta tipologia. Assim, segue, abaixo, o gráfico correspondente ao prazo de resposta da tipologia em questão.

**Título do Gráfico 43: Quantidade de "Elogios" respondidos no prazo (2º trim 2015)**

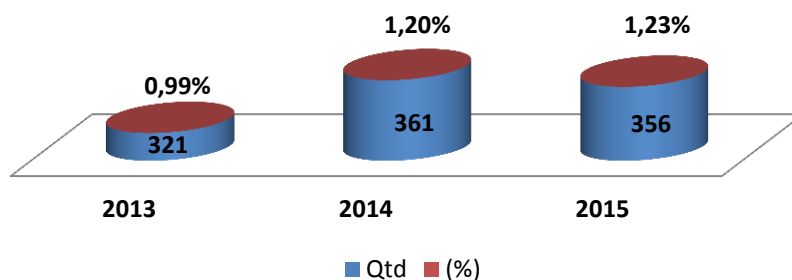


## Sugestões

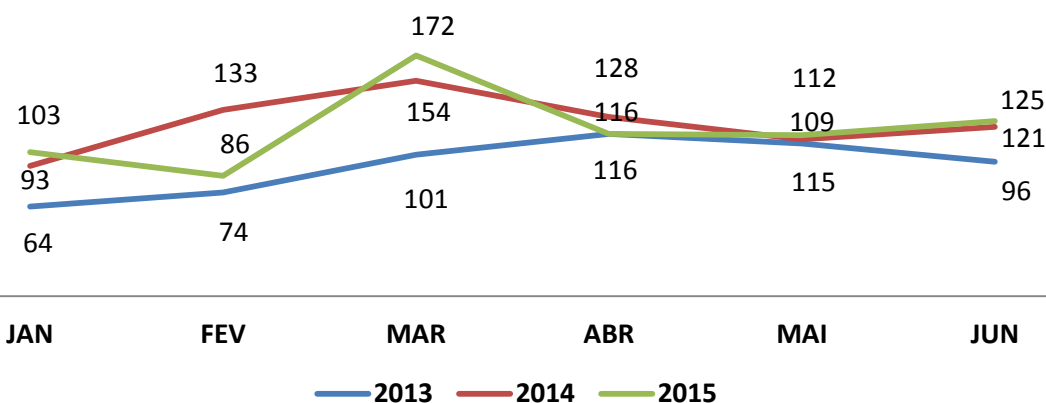
As sugestões foram responsáveis por **1,23%** das demandas de ouvidoria no período analisado, **0,10%** a menos do que o trimestre anterior. Em números absolutos houve um pequeno decréscimo, também, em relação ao mesmo período do ano anterior, porém, em termos percentuais, relacionados ao total de demandas às ouvidorias públicas do Distrito Federal, houve um pequeno incremento do quantitativo de sugestões recebidas por parte dos cidadãos nos últimos dois anos.



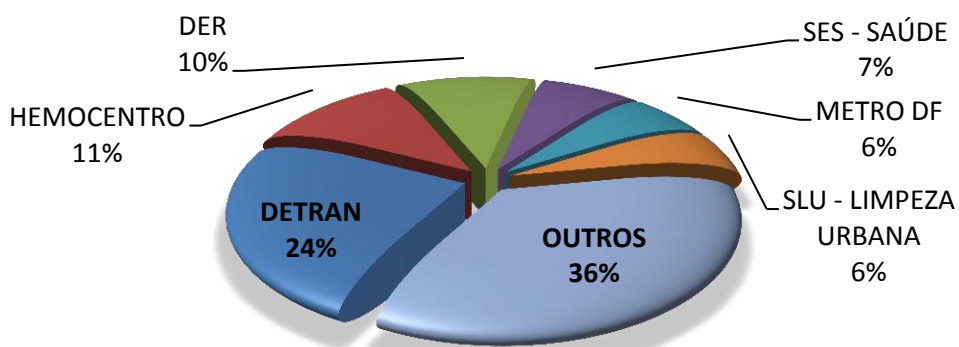
**Gráfico 44: Comparativo de "Sugestões" recebidas no 2º Trim (2013-2015)**



**Gráfico 45: Comparativo de Qtd de "Sugestões" recebidas no 1º semestre (2013-2015)**



**Gráfico 46: Órgãos que mais receberam "Sugestões" (2º Trim 2015)**





As principais sugestões recebidas foram as listadas na tabela abaixo e, assim como as demais manifestações e demandas feitas às ouvidorias públicas do Distrito Federal, os órgãos que mais receberam sugestões nos últimos três anos, comparando-se o mesmo período referente ao 2º Trimestre, foram Detran, DER, Metrô e Saúde, conforme pode ser observado pelos gráficos anteriores e pela tabela comparativa a seguir.

**Tabela 14: Órgãos que mais receberam Sugestões no 2º Trim (2013-2015)**

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
DETRAN	85	DETRAN	55	SEF - FAZENDA	42
HEMOCENTRO	40	DER	54	DER	41
DER	36	SES - SAÚDE	34	SES - SAÚDE	36
SES - SAÚDE	25	SLU - LIMPEZA URBANA	19	DETRAN	32
METRO DF	21	SE - EDUCAÇÃO	18	DFTRANS	23
SLU - LIMPEZA URBANA	20	METRO DF	15	METRO DF	21

**Tabela 15: Principais Sugestões recebidas no 2º Trim (2013-2015)**

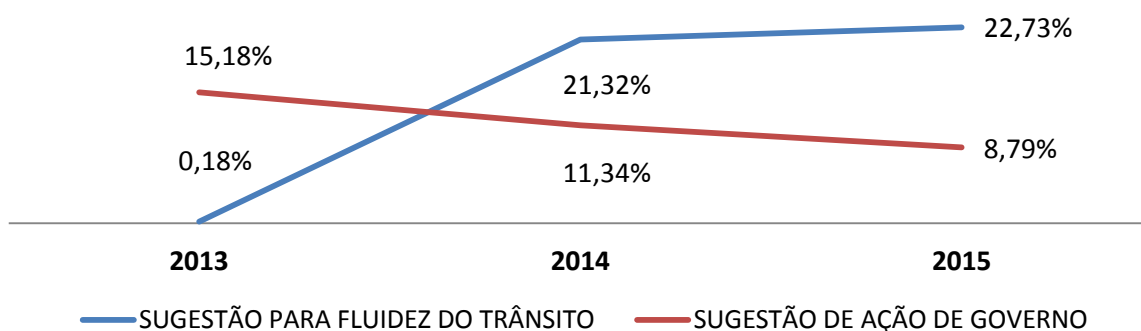
PRINCIPAIS SUGESTÕES	Qtd
SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO	73
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	28
SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA	24
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS	22
SUGESTÃO DE INCENTIVO PARA O DOADOR DE SANGUE	21
SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO	14
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	14
SUGESTÃO QUANTO A COLETA DE LIXO	14
SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF	12
SUGERIR MELHORIAS NO LANCHE P/ DOADORES DE SANGUE	10
SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	9
SUGESTÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE ENSINO	8
SUGESTÃO DE PROGRAMAS HABITACIONAIS	7
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	7
SUGESTÃO DE PROJETO	6
SUGESTÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS NO TRÂNSITO	6
SUGESTÃO DE COLETA SELETIVA DE LIXO	5
MELHORIAS NA DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	5
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	5



SUGESTÃO SOBRE CIRURGIA	5
OUTROS	61
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>

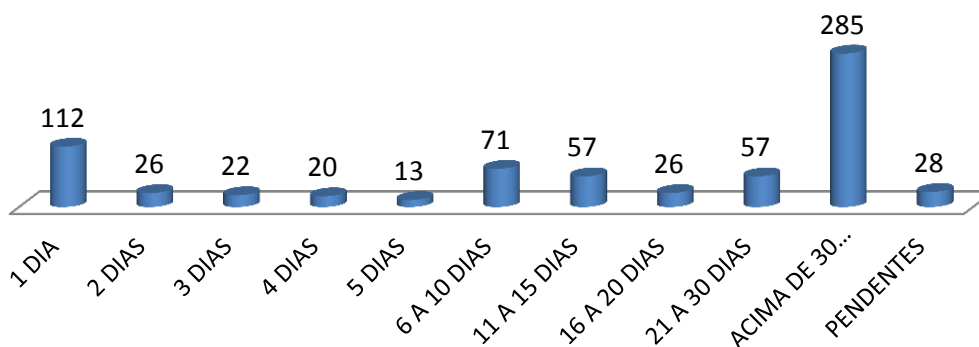
Vale ressaltar que o assunto que mais recebeu sugestões (fluidez no trânsito), foi também o mais sugerido no trimestre anterior, bem como no mesmo período do ano anterior, mas não no mesmo período de 2013, podendo, associado às demais manifestações analisadas, levar a crer que o problema vem se agravando ao longo dos últimos anos. Por outro lado, como a sugestão seguinte refere-se à ação do governo de uma forma genérica, e o seu comportamento é inversamente proporcional, não é possível definir se está ocorrendo um detalhamento da sugestão, o que só poderá ser comprovado nos próximos trimestres.

**Gráfico 47: Comparativo (%) das duas principais "Sugestões" do 1º semestre (2013-2015)**



Quanto aos prazos de resposta, o comportamento desta tipologia deveria ser semelhante ao do elogio, tendo em vista a natureza da manifestação.

**Gráfico 48: Quantidade de "Sugestões" respondidas no prazo (2º trim 2015)**





## Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção

As denúncias relacionadas à Ouvidoria de Combate à Corrupção são tratadas em separado das demais denúncias e foram responsáveis por 0,04% das manifestações no 2º Trimestre de 2015, 0,03% a mais que o recebido no trimestre anterior.

**Tabela 16: Principais Den/Licitações recebidas no 2º Trim de 2015**

DENÚNCIAS LICITAÇÕES/CONTRATOS	Total
ALTERAÇÃO NO EDITAL DE LICITAÇÃO	3
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS	2
IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO	2
SERVIÇOS INADEQUADOS / EMPRESAS CONVENIADAS	1
FAVORECIMENTO EM LICITAÇÃO	1
IRREGULARIDADE EM ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	1
CONLUIO ENTRE PARTICIPANTES DA LICITAÇÃO	1
MODALIDADE DE LICITAÇÃO INADEQUADA	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Em relação ao mesmo período dos anos anteriores, houve pouca variação sobre o total de demandas feitas às ouvidorias tanto em termos absolutos, quanto percentuais, em relação ao ano anterior, conforme pode ser observado pelo gráfico abaixo, mas uma redução significativa em relação ao ano de 2013. Faz-se necessário avaliar se é uma tendência do fato ou consequência de algum procedimento.

**Gráfico 49: Comparativo (%) de Denúncias de Licitações recebidas no 2º Trimestre (2013-2015)**

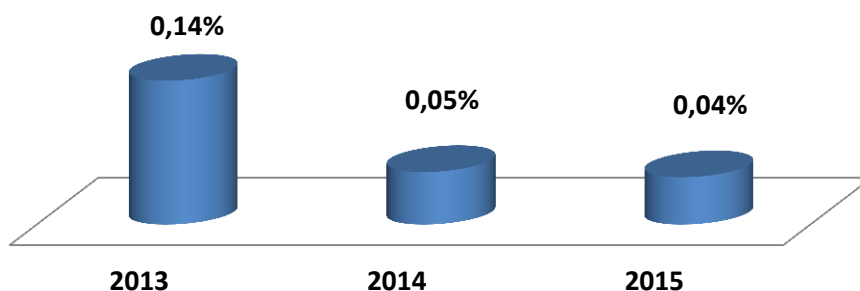
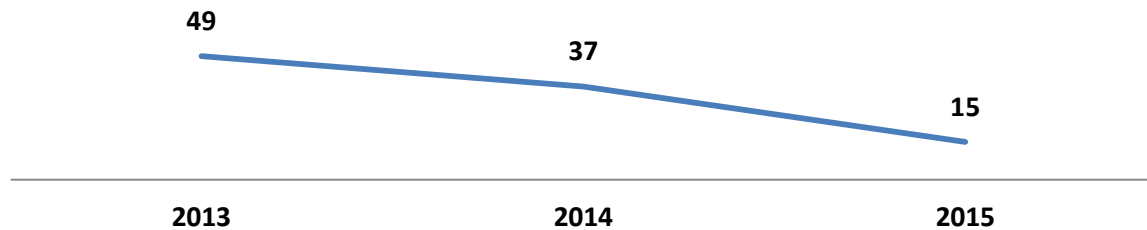




Gráfico 50: Qtd de Denúncias de Licitações recebidas no 1º semestre (2013-2015)



Nas tabelas abaixo veremos os órgãos que mais responderam às denúncias do tipo especificado nesses três anos, analisando, apenas, o segundo trimestre desses. Veremos que quem mais recebeu as denúncias em todos os trimestres foi a Controladoria-Geral, por ser ela o órgão apurador responsável. Veremos se o padrão se mantém nos demais trimestres posteriores.

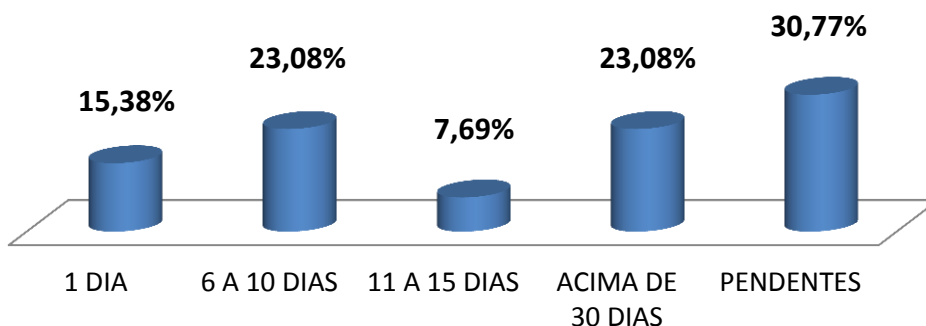
Tabela 17: Órgãos que mais receberam Den/Lic no 1º Trim (2013-2015)

2015	Qtd	2014	Qtd	2013	Qtd
CONTROLADORIA-GERAL	4	CONTROLADORIA-GERAL	10	CONTROLADORIA-GERAL	4
SE - EDUCAÇÃO	2	SEPLAG-PLANEJAMENTO	1	SE - EDUCAÇÃO	2
PROCON	2	SEMOB - MOBILIDADE	1	PROCON	2
TERRACAP	1	PROCON	1	TERRACAP	1
SES - SAÚDE	1	AGEFIS -FISCALIZAÇÃO	1	SES - SAÚDE	1
NOVACAP	1	OUIDORIA-GERAL DF	1	NOVACAP	1

Quanto ao prazo de resposta, há um percentual maior de denúncias pendentes, tendo em vista a própria natureza da manifestação, a qual exige uma cautela e um prazo legalmente justificável para apuração correta dos fatos. Neste sentido, cabe uma avaliação agregada dos períodos para compreender se é um padrão devido à tipologia, ou se podemos contribuir com alterações nos procedimentos internos.



**Gráfico 51: Quantidade de "Denúncias" respondidas no prazo (2º trim 2015)**

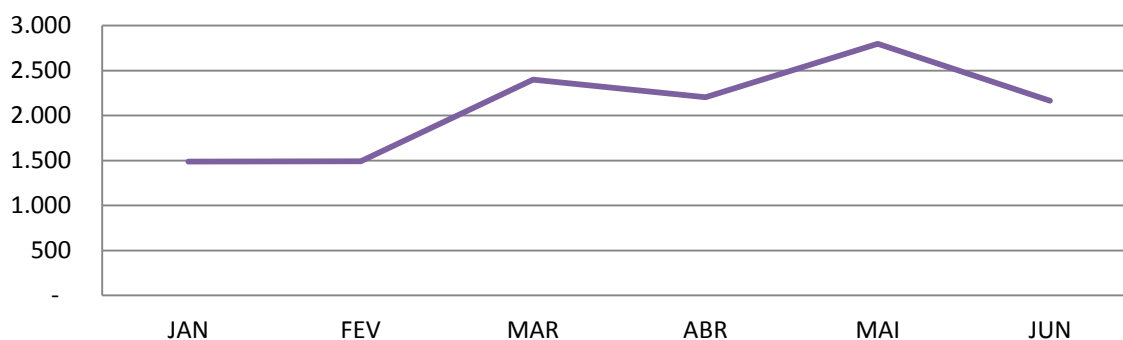


## Assuntos mais demandados por Órgão – 2º Trimestre 2015

### Secretaria de Estado de Saúde - SES/DF

Conforme apresentado no Gráfico 20 (pg. 15), a SES/DF (Saúde) foi o órgão que mais recebeu manifestações de ouvidoria durante o 2º Trimestre de 2015, foram 6.552 (seis mil, quinhentas e cinquenta e duas) demandas, dispostas por tipologia, conforme gráficos abaixo, o que representa 24,72% do total da demanda recebida pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo do Distrito Federal, neste período. Abaixo, temos o quantitativo de manifestações mensais.

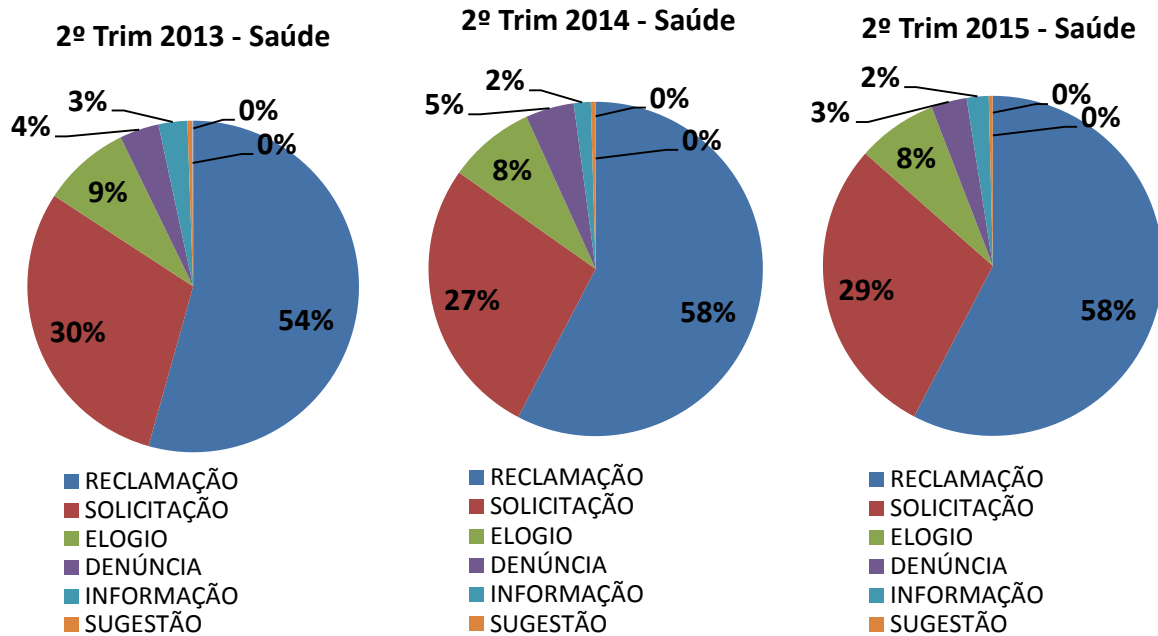
**Gráfico 52: Qtd de Manifestações recebidas pela Saúde (1º sem 2015)**



Em comparação com o mesmo período dos anos anteriores, podemos perceber certa constância, em termos percentuais, de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2015 pela Secretaria de Saúde, de acordo com as diferentes tipologias.



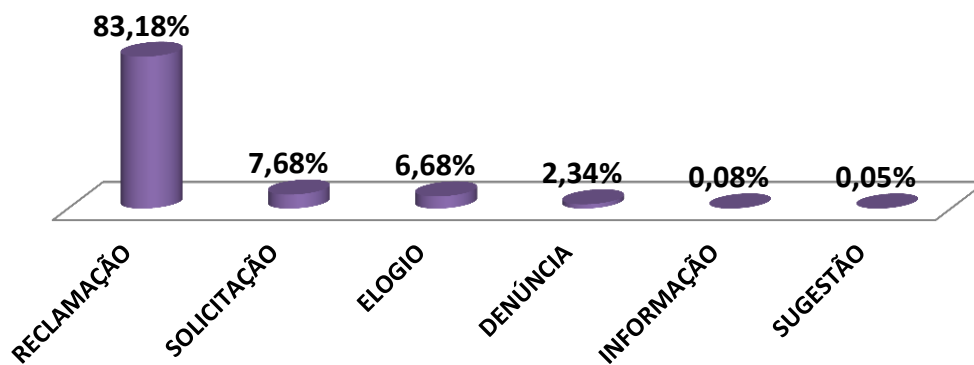
Gráfico 53: % de Manifestações recebidas pela Saúde por tipologia  
(Comparativo 2º trim 2013 – 2015)



### Resolubilidade das Manifestações da SES/DF

Com o maior quantitativo de demanda recebida, a maior preocupação em relação a esse órgão é quanto ao grau de resolubilidade das manifestações a ele destinadas. De acordo com a tabela abaixo, é possível perceber o esforço da Secretaria em responder as demandas dentro do prazo estabelecido, apresentando mais de 80% de manifestações encerradas, cerca de 6% a menos do que o trimestre anterior.

Gráfico 54: Resolubilidade das demandas no 2º Trim (2015)







## Reclamações SES/DF

Como pode ser observado pelo gráfico 53, as reclamações referentes à SES/DF foram responsáveis por 58% das demandas feitas à Saúde neste 2º trimestre de 2015 e, conforme tabela a seguir, os assuntos mais demandados foram os que se seguem.

**Tabela 18: Principais “Reclamações” da Saúde no 2º Trim (2015)**

MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	582
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	514
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	460
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	213
FALTA DE MATERIAL HOSPITALAR	184
DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	154
DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	147
FALTA DE PROFISSIONAL EM UNIDADE DE SAÚDE	121
FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	115
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	94
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA SUPERIOR À 4 HORAS	85
PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS	68
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	65
ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	60
EQUIPAMENTO HOSPITALAR DANIFICADO	51
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA ATÉ 4 HORAS	48
ATRASO DO MÉDICO NO ATENDIMENTO AO PACIENTE	37
CONSULTA DESMARCADA SEM REMARCAÇÃO	37
RECUSA DE ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	37
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	36
<b>OUTROS</b>	<b>671</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.779</b>

## Solicitações SES/DF

Após a manifestação do tipo “Reclamação”, a segunda maior demanda de ouvidoria refere-se às solicitações de serviços, as quais responderam por 29% do total de demandas recebidas pela Secretaria da Saúde no 2º Trimestre de 2015. Dentre os pedidos mais solicitados encontra-se o de fiscalização por parte da subsecretaria de Vigilância Sanitária, antes mesmo da solicitação de



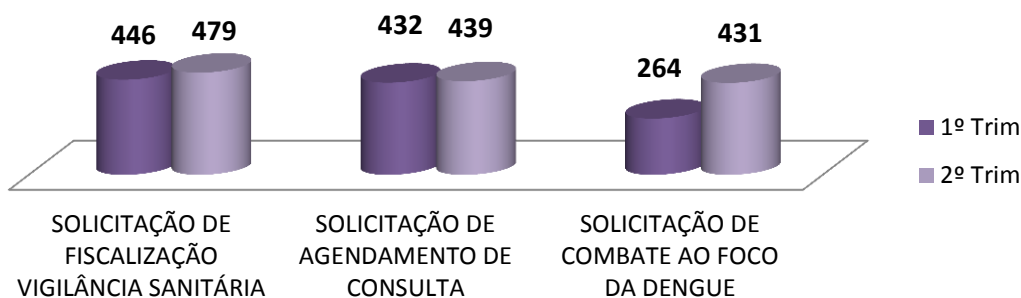
agendamento de consulta e combate ao foco da Dengue, conforme trimestre anterior e como pode ser observado pela tabela abaixo:

**Tabela 19: Principais “Solicitações de Serviço” da Saúde no 2º Trim (2015)**

<b>RANKING DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO</b>	<b>Qtd</b>
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	479
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	439
SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE	431
SOLICITAÇÃO DE VACINAÇÃO EM DOMICÍLIO	191
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO	145
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA	127
SOLICITAÇÃO DE VACINA INFLUENZA H1 N1	95
COMBATE A FOCO DE DENGUE	88
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO	47
SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO/PARECER DE SAÚDE	46
SOLICITAÇÃO DE AGILIDADE NO RESULTADO DE EXAME	23
SOLICITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE CONSULTA AGENDADA	21
LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	18
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	17
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	16
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	15
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	15
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	12
SOLICITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE EXAME AGENDADO	10
RECOLHIMENTO DE ANIMAIS DE PEQUENO PORTE	9
<b>TOTAL</b>	<b>2.244</b>

Os três primeiros pedidos de solicitação de serviços são os mesmos do trimestre anterior, diferenciando apenas o quantitativo, conforme pode ser observado pela tabela abaixo:

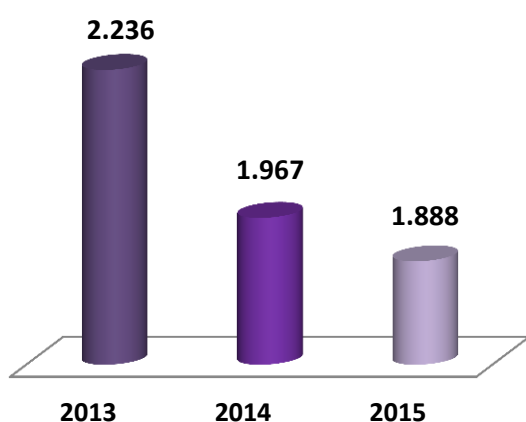
**Gráfico 55: Qt de manifestações das três principais solicitações (2015)**



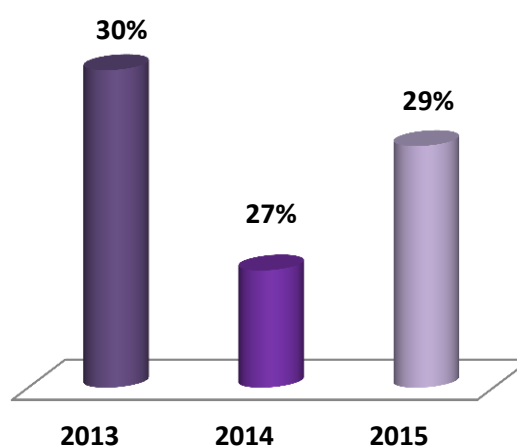


Em números absolutos, houve um pequeno decréscimo no quantitativo de solicitações de serviços feitas às ouvidorias do Sistema Sigo da área de Saúde. Contudo, em termos percentuais, percebeu-se um pequeno aumento do número de solicitações recebidas em relação ao total de manifestações de ouvidoria da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

**Gráfico 56: Qtd de Solicitações  
(2º Trim 2013-2015)**



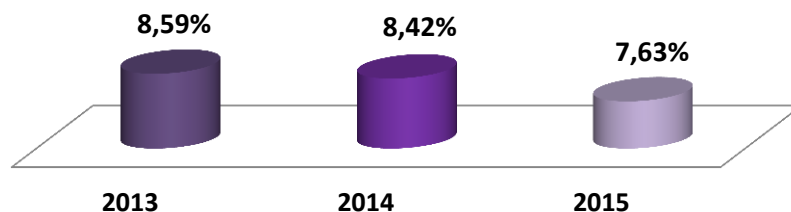
**Gráfico 57: % de Solicitações  
(2º Trim 2013-2015)**



### Elogios SES/DF

Neste 2º Trimestre de 2015, a terceira maior demanda de ouvidoria da Saúde correspondeu às manifestações do tipo “Elogio”, tendo ocorrido o mesmo em relação ao período analisado dos três últimos anos. Um total de 7,42% do montante das manifestações destinadas à Saúde corresponde aos elogios, em especial de servidores, mais do que ao serviço em si. A saúde é o órgão que mais recebeu elogios durante o 2º Trimestre dos últimos três anos, conforme citado anteriormente (Gráfico 30, pg. 26), mas tanto em termos absolutos, quanto percentuais percebe-se uma queda.

**Gráfico 58: % de "Elogios - Saúde no 2º Trim (2013-2015)**





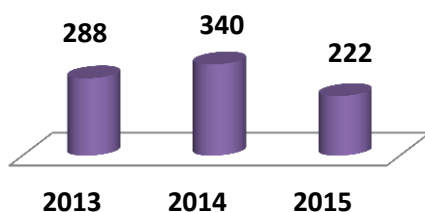
**Tabela 20: Principais "ELOGIOS" da Saúde no 2º Trim (2015)**

<b>RANKING DOS ELOGIOS À SAÚDE (1º TRIM 2015)</b>	<b>QTD</b>
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	251
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	192
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	14
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	12
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	10
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	9
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	6
ELOGIO A MÉDICO PERITO	2
ELOGIO À LEI ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE	2
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	1
ELOGIO À COOPERAÇÃO TÉCNICA FIRMADA	1
BOA QUALIDADE DO MATERIAL DO HOSPITAL	1
ELOGIO AO BOM ANDAMENTO DO PROCESSO	1
BOM ATENDIMENTO NO SERVIÇO TERCEIRIZADO	1
BOM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	1
ELOGIO A ALIMENTAÇÃO DE SERVIDOR	1
BOM FUNCIONAMENTO DE CONSELHO DE SAÚDE	1
ELOGIO À PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR	1
ELOGIO Á AÇÃO POLÍTICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>508</b>

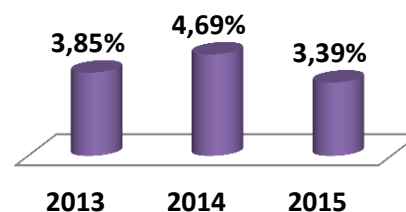
### Denúncias SES/DF

A SES/DF recebeu 225 denúncias no decorrer do 2º Trimestre de 2015, 16 a mais do que no trimestre anterior. Um total de 3,43% das manifestações e demandas encaminhadas à saúde. Pelos gráficos abaixo, é possível perceber o comportamento do trimestre quanto a esta tipologia.

**Gráfico 59: Qtd de "Elogios" à Saúde (2º Trim 2013-2015)**



**Gráfico 60: % de "Elogios" à Saúde (2º Trim 2013-2015)**





As principais denúncias feitas à Saúde, durante o período analisado, encontram-se listadas na tabela abaixo. Dessas denúncias, as duas primeiras permaneceram as mesmas, ao compararmos com o trimestre anterior, mas com uma inversão no quantitativo. Observamos, contudo, que o descumprimento da carga horária de servidor da saúde é uma denúncia recorrente que apresentou aumento significativo tanto em termos quantitativos, quanto em termos percentuais, como pode ser observado pelo gráfico a seguir, comparando-se os trimestres dos anos anteriores.

**Tabela 21: Principais “Denúncias” à Saúde no 2º Trim (2015)**

<b>RANKING DE DENÚNCIAS (2º TRIM 2015)</b>	<b>QTD</b>
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	28
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	25
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	17
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	14
ERRO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE	14
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	13
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	9
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	8
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA DE MÉDICO	7
OMISSÃO DE SOCORRO EM UNIDADE DE SAÚDE	7
DESVIO EM FUNÇÃO DE PROFISSIONAL DE SAÚDE	6
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	6
OMISSÃO DE ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	5
NEGLIGÊNCIA E OMISSÃO POR PARTE DO SERVIDOR	4
ALIMENTOS DETERIORADOS/ ESTRAGADOS	4
CONCESSÃO DE GRATIFICAÇÃO INDEVIDA	3
CRIAÇÃO INDEVIDA DE SUÍNOS	3
EXTRAVIO DE DOCUMENTOS - SAÚDE	3
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	3
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	3
OUTROS	43
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>

**Gráfico 61: Qt de Denúncias à Saúde sobre Descumprimento de Carga horária (1º Semestre 2015)**

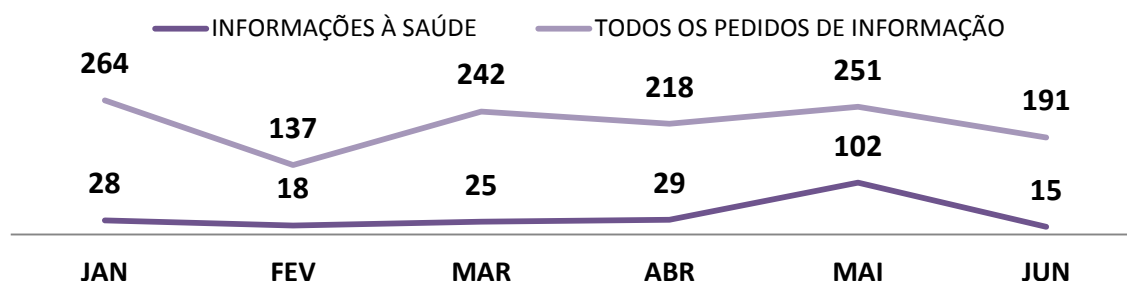




## Informações SES/DF

Os pedidos de informação destinados à Saúde aumentaram em 100% em relação ao último trimestre, apesar de virem decaindo tanto em quantidade quanto em percentual no mesmo período dos anos anteriores. Neste trimestre foram responsáveis por 2,23% do total de manifestações e demandas recebidas pela Saúde. Segue, abaixo, tabela com os principais pedidos de informação feitos à Saúde.

**Gráfico 62: Comparativo dos pedidos de informação - 1º Semestre 2015**

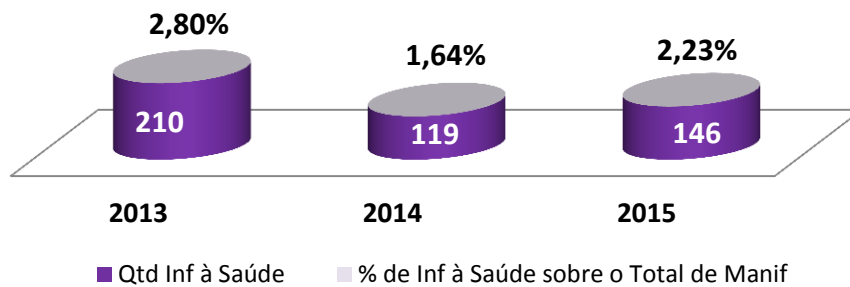


**Tabela 22: Principais pedidos de “Informações” à Saúde no 2º Trim (2015)**

Pedidos de Informação	Qtd.
ACESSO A VACINA INFLUENZA H1N1	69
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	19
TRABALHO VOLUNTÁRIO	13
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	11
CASO SUSPEITO DE DENGUE	9
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	8
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	5
INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4
DOENÇAS CONTROLADAS PELA VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
CRITÉRIOS PARA DOAÇÃO DE SANGUE	1
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
INTERNAÇÃO DOMICILIAR (HOME CARE)	1
RISCO/ PERIGO DE MATERIAIS RADIOATIVOS A POPULAÇÃO	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	1
COMPOSIÇÃO DE CONSELHO DE SAÚDE	1
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>



**Gráfico 63: Comparativo de Pedido de Informações no 2º Trim (2013-2015)**



### Sugestões SES/DF

As sugestões foram responsáveis por 0,38% do total de manifestações da SES/DF no 2º Trimestre de 2015, 0,07% a menos do que no trimestre anterior. O percentual tem oscilado, ao observarmos o mesmo período dos anos anteriores e o comparativo mensal deste 1º semestre. Contudo, seria interessante observarmos por um período maior para compreender se haverá uma linha ascendente ou descendente, apesar das alterações, pois isso nos indicaria uma possibilidade de postura de confiança em relação ao espaço de ouvidoria. Assim, seguem abaixo os gráficos referentes a essas informações.

**Gráfico 64: Qtd de Sugestões mensal - 1º semestre 2015**

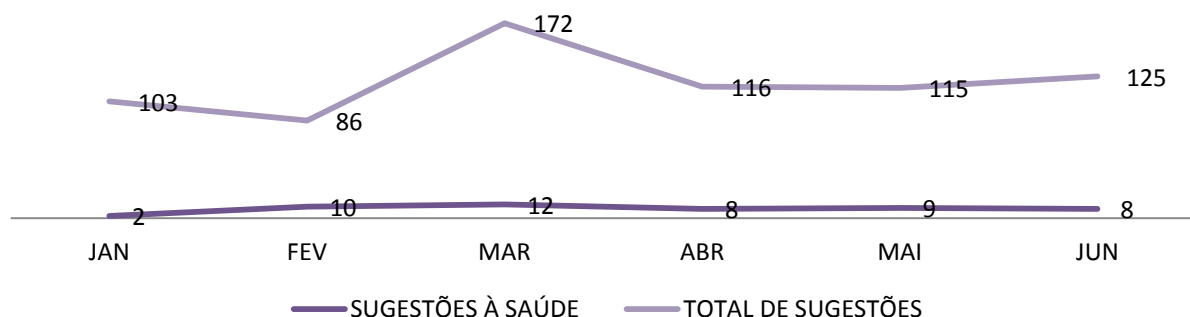


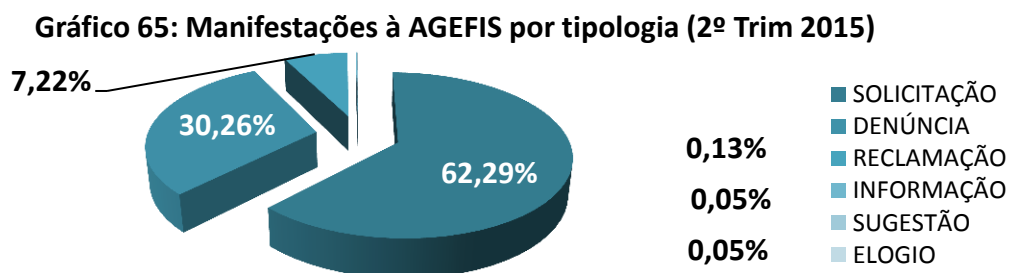


Tabela 23: Principais “Sugestões” à Saúde no 2º Trim (2015)

Ranking Sugestões à Saúde	QTD
SUGESTÃO SOBRE CIRURGIA	5
SUGESTÃO DE PROJETO	3
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	3
SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO JORNADA DE TRABALHO SERVIDOR	2
MELHORIAS NA DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	2
SUGESTÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	2
SUGESTÃO TRANSFERÊNCIA /SETORES DE MESMA UNIDADE	1
SUGESTÃO DE OBRAS DE SANEAMENTO	1
SUGESTÃO DE FUNCIONAMENTO DA SAMU	1
SUGESTÃO SOBRE CONSULTA MÉDICA	1
SUGESTÃO DE EXAME MÉDICO	1
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1
SUGESTÃO DE ASSUNTOS PARA O SISTEMA DE OUVIDORIA	1
MELHORIA NA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA SAÚDE	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

## AGEFIS

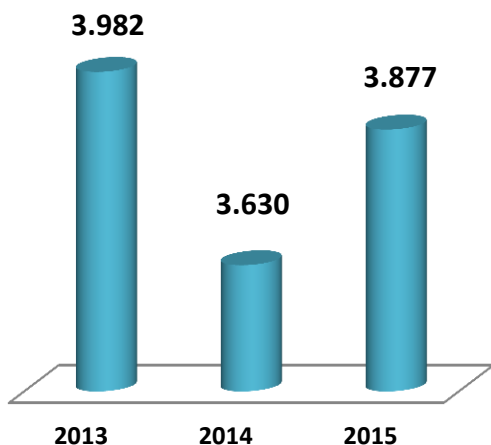
A Agefis recebeu **3.877** (três mil oitocentos e setenta e sete) demandas de ouvidoria no 2º Trimestre de 2015, o que representa 13% do total de demandas recebidas pelas ouvidorias públicas do Distrito Federal, integrantes do SIGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal), conforme apresentado no Gráfico 20 (pg. 15) e 737 manifestações a mais do que no trimestre anterior. Desse percentual de 13%, as demandas foram distribuídas por tipologias, destacando-se o fato das solicitações de serviços representarem quantitativamente e percentualmente um número significativamente maior do que as manifestações de ouvidoria, comparando-se o mesmo período dos três últimos anos, é possível observar pelo gráfico que se segue.



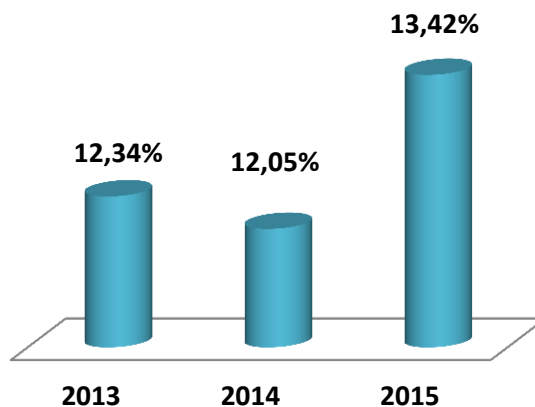




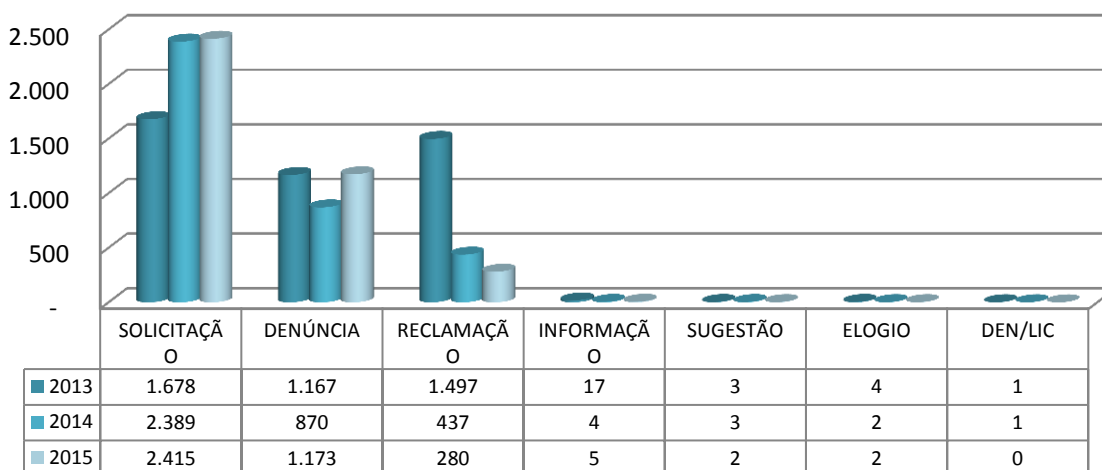
**Gráfico 66: Qt de Demandas à Agefis (2º Trim 2013-2015)**



**Gráfico 67: % de Demandas à Agefis (2º Trim 2015)**



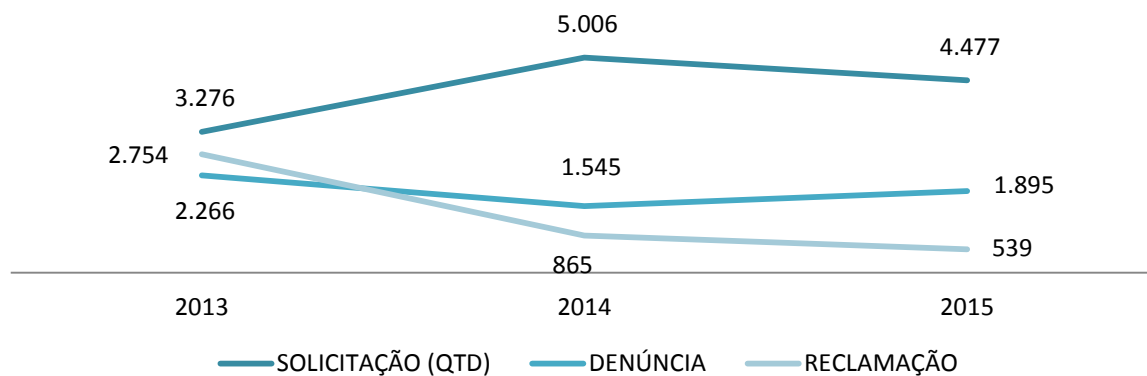
**Gráfico 68: Qtd de Demandas Demandas à Agefis - Comparativo (2º Trim 2013-2015)**



Cabe ressaltar que o quantitativo de reclamação junto ao órgão citado vem decrescendo significativamente ao longo dos três últimos anos, dentro dos dois trimestres avaliados, por um lado. Já as solicitações de serviço, por outro lado, cresceram em termos absolutos e percentuais. Quanto às denúncias, percebeu-se um acréscimo no quantitativo de manifestações recebidas em relação ao mesmo período dos anos e do trimestre anterior. Para termos uma noção melhor do comportamento mensal, segue tabela referente às manifestações à Agefis por tipologia.



**Gráfico 69: Coparativo das principais manifestações à Agefis  
(1º Sem 2013-2015)**



### Resolubilidade das Manifestações da AGEFIS

A Agefis encerrou um total de 91,28% das manifestações recebidas no 2º Trimestre de 2015. Segue a tabela com o grau de resolubilidade da agência durante todo o 1º semestre.

**Tabela 24: Comparativo de Resolubilidade da Agefis (1º Semestre 2013-2015)**

RESOLUBILIDADE	2013	2014	2015
Encerrada	96,35%	96,32%	93,30%
Providenciada	3,29%	3,39%	6,48%
Reaberta	0,00%	0,00%	0,19%
Diligenciada	0,00%	0,00%	0,01%
Lida	0,36%	0,28%	0,01%
Complementada	0,00%	0,01%	0,00%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

No entanto, faz-se necessário saber o prazo em que as manifestações foram encerradas. Tendo em vista a natureza das principais manifestações recebidas pela agência, apresentadas no gráfico acima (Gráfico 69), é possível inferir que as solicitações de serviço foram encerradas em um prazo menor do que as denúncias e reclamações. Contudo, para sabermos se há uma melhora no desempenho do órgão, faz-se necessário um acompanhamento pormenorizado por tipologia. Como a maior parte das solicitações de serviços à Agefis referem-se a pedidos de fiscalização que podem vir a ser agregados e executados posteriormente, dentro do planejamento das operações fiscais da



agência, o prazo de resposta da solicitação está sendo superior ao prazo legal, o qual, porém, deve vir justificado. Assim, apresentamos a tabela a seguir por tipologia:

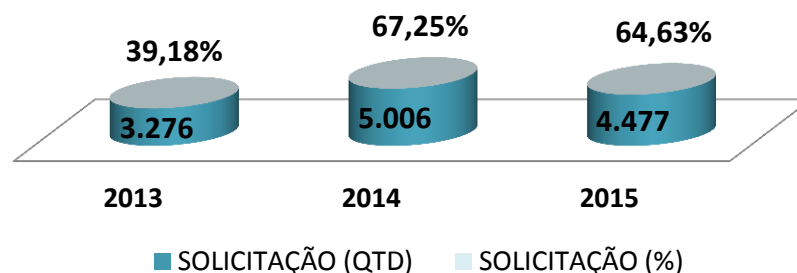
**Tabela 25: Prazo de Resposta da Agefis por principais tipologias (2º trim 2015)**

PRAZO DE RESPOSTA	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO
1 DIA	26	13	0
2 DIAS	2	0	0
3 DIAS	2	2	0
4 DIAS	5	3	1
5 DIAS	1	2	0
6 A 10 DIAS	27	15	5
11 A 15 DIAS	17	13	5
16 A 20 DIAS	24	18	5
21 A 30 DIAS	143	54	26
ACIMA DE 30 DIAS	1.959	877	201
PENDENTES	149	164	17

### Solicitações AGEFIS

As solicitações de serviço foram responsáveis por 62,29% do total de demandas à Agefis no 2º Trimestre de 2015, quase 5% a menos do que no trimestre anterior. Em relação aos anos anteriores, comparando-se o semestre completo, percebemos um aumento no total de solicitações de serviço em relação ao ano de 2013 e um pequeno decréscimo em relação ao ano de 2014, de acordo com os dados abaixo.

**Gráfico 70: Solicitações de Serviços à Agefis  
(comparativo 1º Semestre 2013-2015)**





As principais solicitações de serviço realizadas encontram-se na tabela abaixo, atentando-se apenas para o fato da solicitação de “Fiscalização de Comércio Irregular” ter aumentado em relação ao trimestre anterior, quando o item “Fiscalização de obra privada” foi o mais solicitado.

**Tabela 26: Principais Serviços solicitados à Agefis (2º Trim 2015)**

Item	RANKING DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO	QTD
1	FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	605
2	SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA	291
3	DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA	146
4	FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES.	101
5	LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	96
6	OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO	87
7	ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO	64
8	COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	58
9	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES	55
10	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA PÚBLICA	47
11	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE QUIOSQUE E TRAILER	44
12	RETIRADA DE AMBULANTES DAS CALÇADAS	34
13	FISCALIZAÇÃO EM OFICINAS MECÂNICAS	33
14	SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE OUTDOORS / PLACAS	32
15	FISCALIZAÇÃO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	28
16	SOLICITA FISCALIZAÇÃO EM LAVA-JATO	26
17	LIMPEZA DE TERRENOS BALDIOS	25
18	FISCALIZAÇÃO DA ÁGUA SERVIDA	24
19	ÁGUA ESCORRENDO EM RUA / CALÇADA	23
20	RETIRADA DE OBSTÁCULOS DA CALÇADA	20
	OUTROS	360
	<b>TOTAL</b>	<b>2.199</b>

## Denúncias Agefis

As denúncias corresponderam a 30,26% das demandas feitas à Agefis em relação ao total de demandas de ouvidoria no trimestre em questão. O percentual encontrado foi quase 7% a mais do que o recebido no trimestre anterior (23,38%), que também foi superior aos trimestres anteriores. Tal fator demonstra que o número de denúncias recebidas pela Agefis vem crescendo ao longo dos anos. No entanto, ao analisarmos o quantitativo de denúncias recebidos desde jan de 2013



até jun de 2015, não parece ser uma tendência. Ao compararmos por semestre, contudo, há uma tendência ascendente do quantitativo de denúncias à AGEFIS. Para tornar possível a comparação gráfica descrita, apresentamos o gráfico com o quantitativo de denúncias recebidas pela Agência desde janeiro de 2013 e, em seguida, um comparativo do desempenho desta tipologia nos primeiros semestres dos três últimos anos.

Gráfico 71: Qtd de Denúncias à Agefis (jan 2013-jun 2015)

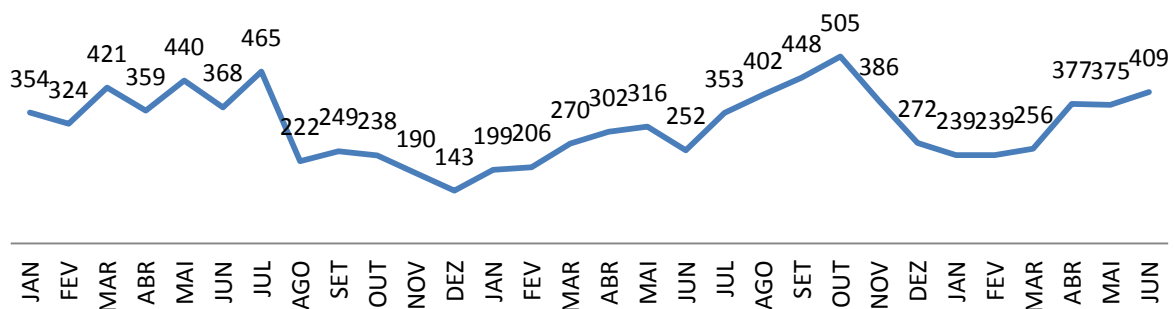
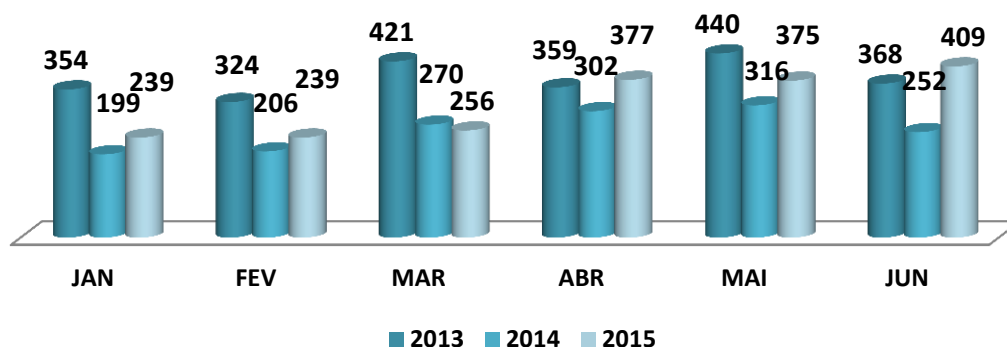


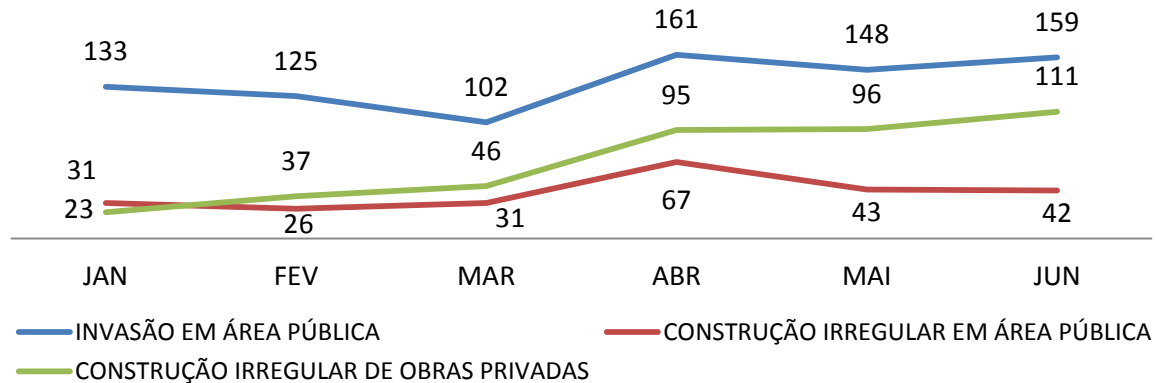
Gráfico 72: Qtd de Denúncias à Agefis (comparativo 1º semestre 2013-2015)



As principais denúncias feitas à Agefis/Fiscalização neste 2º trimestre de 2015 encontram-se descritas na tabela abaixo. Destacamos que as denúncias referentes à “Invasão em Área Pública” mantiveram-se como principal denúncia feita à Agefis, conforme trimestre anterior, bem como aquelas sobre “Construção irregular de obras privadas”. Assim, será feito um comparativo do desempenho das principais denúncias para verificarmos sua tendência em relação ao mesmo período dos anos anteriores e no decorrer deste ano.



**Gráfico 73: Comportamento das Principais Denúncias à Agefis (1º Sem 2015)**



**Tabela 27: Principais Denúncias feitas à Agefis (2º Trim 2015)**

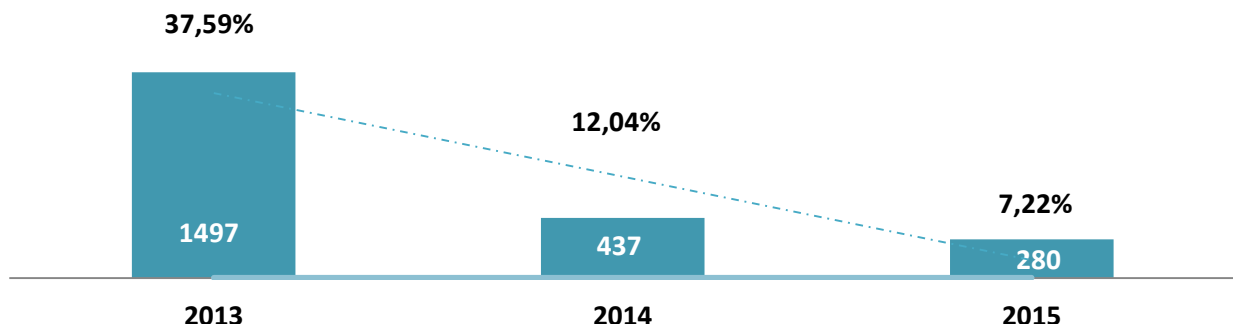
Item	RANKING DE DENÚNCIAS	QTD
1	INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	468
2	CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	302
3	CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	122
4	GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	32
5	OBRA / EDIFICAÇÃO SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	29
6	CERCAMENTO DE ÁREA PÚBLICA	25
7	ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	24
8	DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	21
9	DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	19
10	CONSTRUÇÃO EM CONDOMÍNIO IRREGULAR	17
11	INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL	13
12	DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL	13
13	DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	11
14	INVASÃO DOMICILIAR	8
15	USO DE BENS PÚBLICOS PARA FINS PRIVADOS	7
16	INVASÃO DE PROPRIEDADE RURAL	6
17	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	5
18	IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA	5
19	INVASÃO DE TERRENO DA TERRACAP/SEDHAB	3
20	IRREGULARIDADE NA EXECUÇÃO DE OBRA	3
	OUTROS	28
	<b>TOTAL</b>	<b>1.161</b>



## Reclamações AGEFIS

As reclamações feitas à Agefis vêm decaindo significativamente ao longo dos três últimos anos, observando-se o mesmo período dos anos anteriores e manteve a tendência neste segundo trimestre de 2015. Atualmente, elas correspondem a 7,22, 1,63% que o percentual do trimestre anterior (8,85%) do total de manifestações e demandas dirigidas ao órgão em questão. As principais reclamações encontram-se na tabela abaixo.

**Gráfico 74: Comportamento e Qtd de "Reclamações" (2º Trim 2013-2015)**



**Tabela 27: Principais Reclamações feitas à Agefis (2º Trim 2015)**

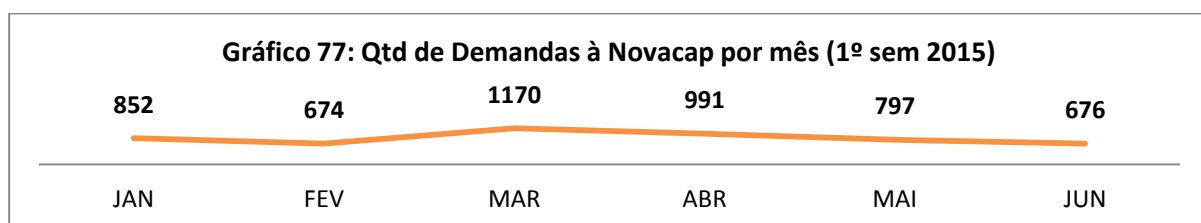
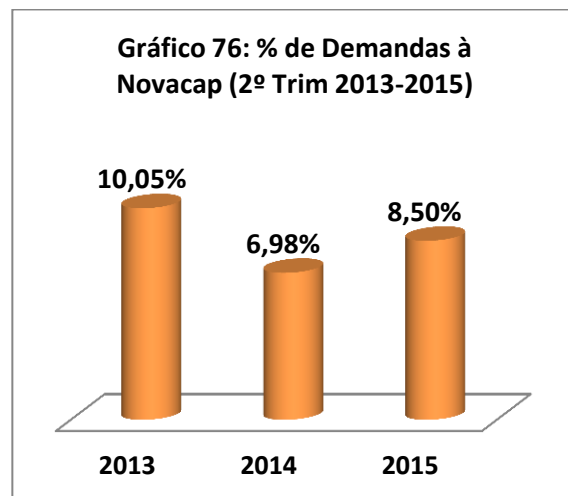
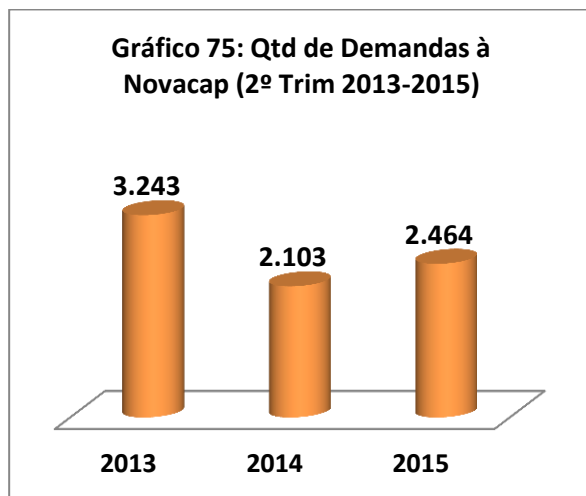
Item	RECLAMAÇÕES 2015	QTD
1	RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	96
2	RECLAMAÇÃO SOBRE LIXÃO EM ÁREA PÚBLICA	19
3	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	19
4	COMÉRCIO DE AMBULANTES NA ESTAÇÃO DO METRÔ	9
5	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	7
6	QUEIMADAS EM TERRENOS PARTICULARES	7
7	COLETA/TRANSPORTE INADEQUADO ENTULHOS	6
8	MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	5
9	FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	5
10	POLUIÇÃO DO AR PROVACADA POR CONSTRUÇÃO / REFORMA	5
11	PROGRAMA SLU: CIDADÃO DE OLHO NA COLETA	4
12	ANIMAIS EM AMBIENTES INADEQUADOS	4
13	FALHA EM PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO	4
14	FALTA DA COLETA DE LIXO	3
15	DEGRADAÇÃO DO SOLO	3
16	DEJETOS DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS	3
17	ARMAZENAMENTO/ DISTRIBUIÇÃO INADEQUADA DE PRODUTO	3
18	FALTA DE FISCALIZAÇÃO EM PONTO TURÍSTICO	3



19	FALTA DE ACESSIBILIDADE EM VIA PÚBLICA	2
20	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO ÓRGÃO	2
	OUTROS	51
	<b>TOTAL</b>	<b>260</b>

## NOVACAP

A Novacap recebeu **2.464** (duas mil quatrocentos e sessenta e quatro) demandas de ouvidoria no 2º Trimestre de 2015, 237 (duzentos e trinta e sete) manifestações a menos do que no trimestre anterior. O quantitativo deste trimestre representa 8,50% do total de demandas recebidas pelas ouvidorias públicas do Distrito Federal, integrantes do SIGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal), conforme apresentado no Gráfico 20 (pg. 15) e 1,45% a menos do que no trimestre anterior. Comparando-se o mesmo período dos anos anteriores, o comportamento é oscilante.



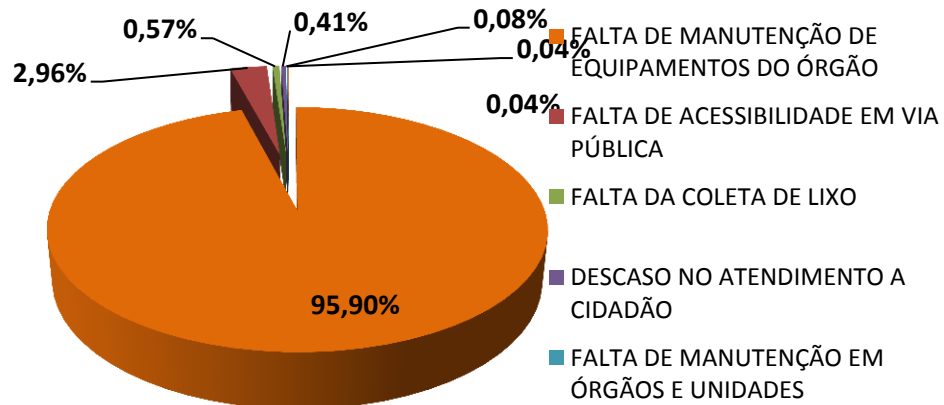
Desse percentual de 8,5%, as demandas foram distribuídas por tipologias, destacando-se o fato das solicitações de serviços representarem quantitativamente e percentualmente quase a





totalidade das demandas à ouvidoria da pasta em referência, comparando-se o mesmo período dos três últimos anos, como podemos observar pelos gráficos que se seguem.

Gráfico 78: % de Demandas à Novacap por tipologia (2º Trim 2015)



Cabe ressaltar que o quantitativo de reclamação junto ao órgão citado vem decrescendo ao longo dos três últimos anos, dentro dos períodos analisados, por um lado. Já as solicitações de serviço, por outro lado, cresceram em termos absolutos e percentuais. Quanto às denúncias, percebeu-se um acréscimo no quantitativo de manifestações recebidas em relação ao mesmo período dos anos anteriores, conforme poderá ser observado a seguir.

### Resolubilidade das Manifestações da Novacap

A Novacap encerrou 55,36% das manifestações recebidas no 2º Trimestre de 2015, 1,36% a menos do que no trimestre anterior. Destarte, faz-se necessário compreender o porquê do baixo percentual de encerramento das manifestações e quanto das que foram encerradas, atenderam aos prazos legais.

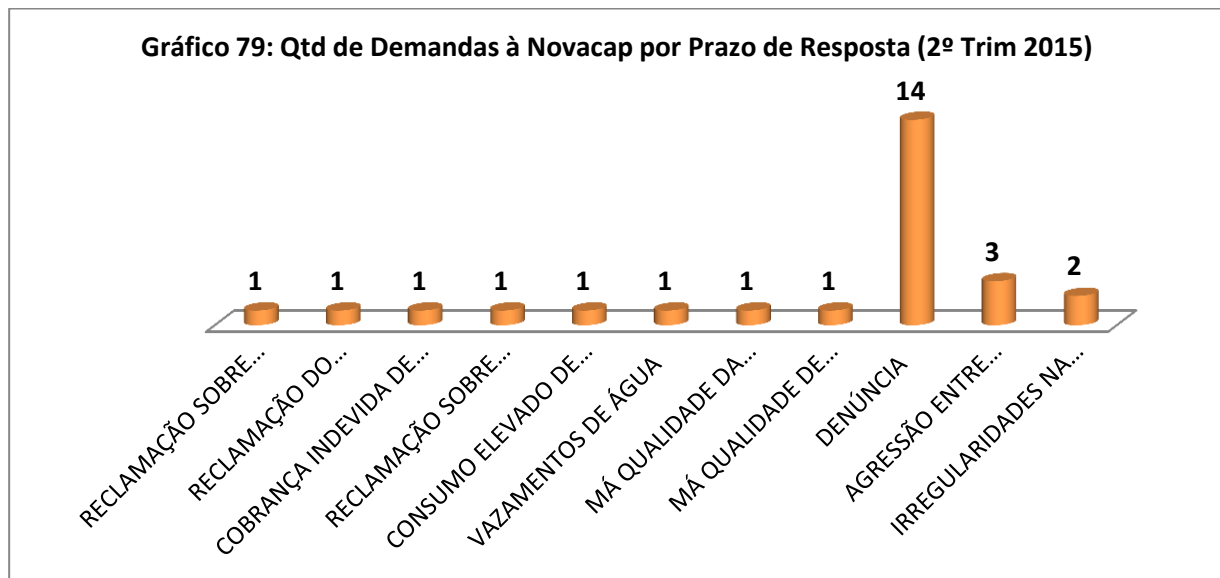
Tabela 28: Resolubilidade da Novacap (2º Trim 2015)

RESOLUBILIDADE	QTD	%
Encerrada	1.364	55,36%
Providenciada	1.100	44,64%
<b>TOTAL</b>	<b>2.464</b>	<b>100,00%</b>

Ao observarmos o gráfico com o prazo de resposta alcançado no 2º trimestre de 2015, é possível perceber que 34,42% das demandas à Novacap foram encerradas após o prazo legal



estipulado. Contudo, como quase a totalidade delas refere-se às solicitações de serviço e não manifestações de ouvidoria, é possível inferir que os serviços não sejam fornecidos dentro de 30 dias por uma questão de procedimento dos mesmos, ou alguma dificuldade a eles relacionadas (planejamento, logística e recursos).



## Solicitações NOVACAP

As solicitações de serviço foram responsáveis por 95,90% do total de demandas à Novacap no 2º Trimestre de 2015, 1,03% a menos do que no trimestre anterior, porém, 1,56% acima do percentual apresentado no mesmo período dos anos anteriores (2014: 94,34% e 2013: 94,51%). Para saber se há alguma tendência ou sazonalidade, seguem os gráficos comparativos abaixo:

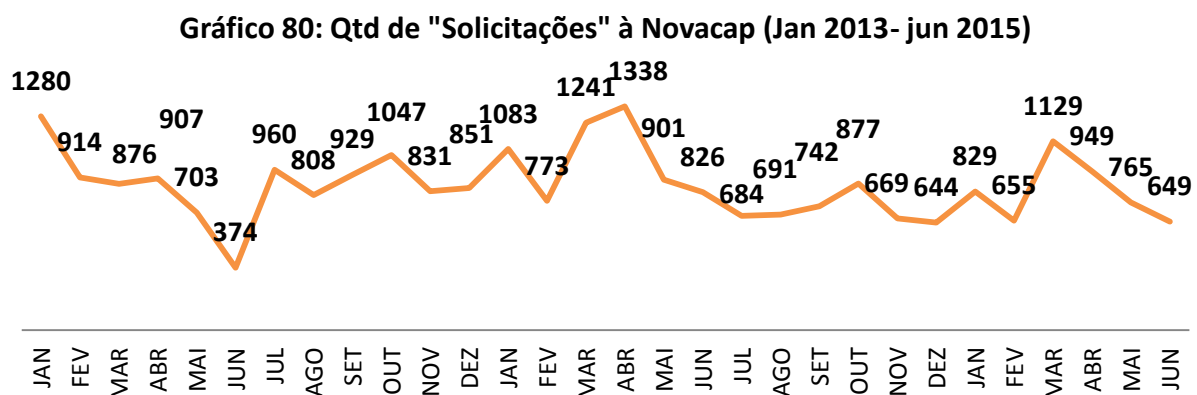
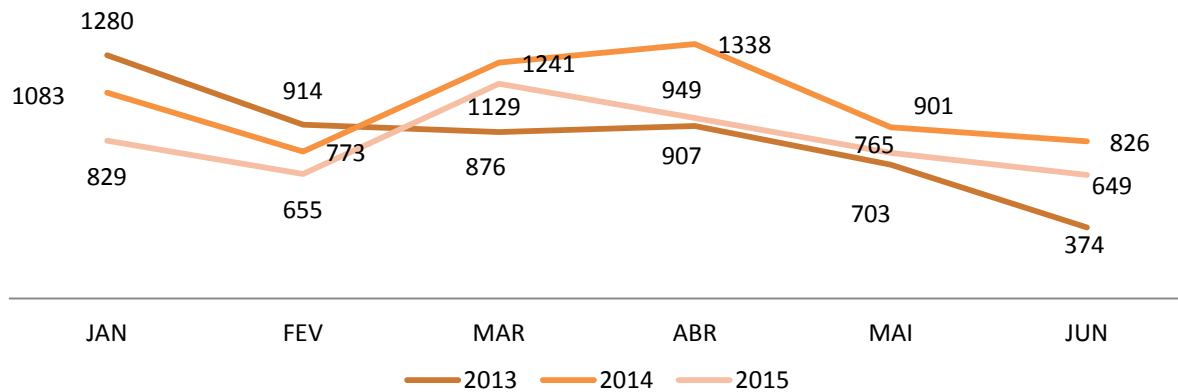




Gráfico 81: Qtd de "Solicitações" (comparativo 1º Sem 2013-2015)



As principais solicitações de serviço apresentadas à Novacap neste 2º Trimestre de 2015 encontram-se na tabela abaixo, atentando-se apenas para o item “Solicitação de Poda de Árvore” (28,51%), como o mais solicitado no período analisado, o qual representava 6,69% no mesmo período de 2014, porém sem ter aparecido com um quantitativo significativo no mesmo período de 2013 (0,00%). Em outras palavras, esse foi o serviço que mais apresentou crescimento comparando-se o mesmo período dos três últimos anos.

Tabela 29: Principais Serviços solicitados à Novacap (2º Trim 2015)

Item	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO 2015	QTD
1	SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	789
2	CORTE TOTAL DA ÁRVORE	306
3	ROÇAGEM DE MATO/CAPIM	290
4	OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS	176
5	LIMPEZA EM BOCA DE LOBO	142
6	COLOCAÇÃO DE TAMPA NA BOCA DE LOBO	86
7	AUTORIZAÇÃO PARA CORTE TOTAL DA ÁRVORE	64
8	AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE	64
9	RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	56
10	VISTORIA TÉCNICA NA REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS	49
11	CONSTRUÇÃO DE BOCA DE LOBO	48
12	CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS	37
13	RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS	33
14	PRESERVAÇÃO DA FAUNA E FLORA	15



15	SOLICITAÇÃO RECUPERAÇÃO/RESTAURAÇÃO DE CALÇADAS	14
16	REVITALIZAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS	13
17	MANUTENÇÃO DE PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO – PEC	13
18	SOLICITAÇÃO DE MUDAS DE PLANTAS	11
19	MANUTENÇÃO DE PARQUINHOS INFANTIS	11
20	CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS	9
	OUTROS	137
	<b>TOTAL</b>	<b>2.363</b>

### Reclamações NOVACAP

Apesar das reclamações feitas à Novacap virem decaindo significativamente em termos absolutos ao longo dos três últimos anos, observando-se o mesmo período dos anos anteriores, houve, em termos percentuais, certa oscilação. Atualmente elas correspondem apenas a 2,96% do total de manifestações e demandas dirigidas ao órgão em questão neste 2º Trimestre, 0,89% a mais que o trimestre anterior. As principais reclamações encontram-se na tabela abaixo.

**Tabela 30: Principais Reclamações feitas à Novacap (2º Trim 2015)**

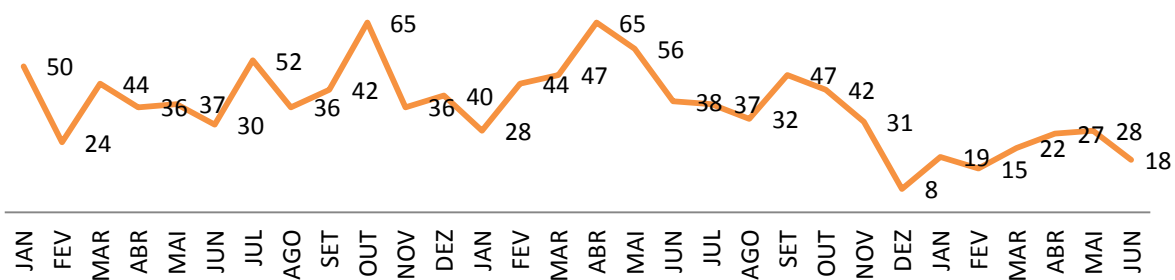
Item	RECLAMAÇÕES 2015	QTD
1	MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	7
2	FALTA DE AUTORIZAÇÃO PARA CORTE DE ÁRVORE	6
3	NÃO ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	4
4	MÁ CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DE UNIDADE EDUCACIONAL	3
5	DEGRADAÇÃO DO SOLO	3
6	MÁ QUALIDADE DE MATERIAL ASFÁLTICO	3
7	LOCALIZAÇÃO DO PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO - PEC	3
8	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	3
9	INTERRUPÇÃO DAS OBRAS DE RECUPERAÇÃO DAS VIAS/RUAS	3
10	FALTA DE MANUTENÇÃO EM ESTRADAS E RODOVIAS	2
11	ANIMAIS EM AMBIENTES INADEQUADOS	2
12	ATRASSO NA LIMPEZA DE CANAL DE ESGOTO	2
13	FALTA DE ACESSIBILIDADE EM ESPAÇO PÚBLICO	1
14	RECLAMAÇÃO DE AÇÕES DE GOVERNO	1
15	DEMORA NA MANUTENÇÃO DE REDE DE ESGOTO	1
16	ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADA DE PRODUTO	1
17	RETIRADA INDEVIDA DE TERRAS EM ÁREA PÚBLICA	1
18	FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	1
19	MAU FUNCIONAMENTO DE PROGRAMA E PROJETO	1



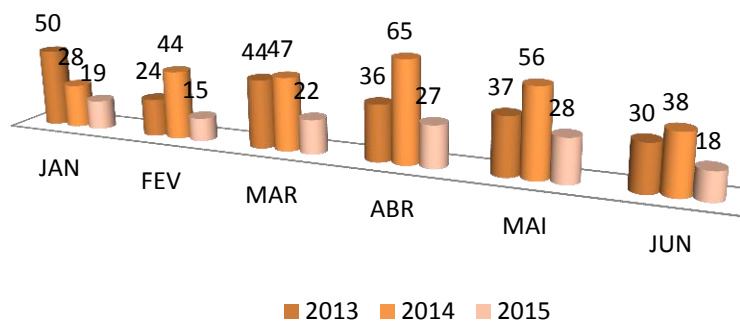
20	FALTA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
	OUTROS	24
	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Segue, abaixo, desempenho desta tipologia durante o primeiro semestre de 2015 e o comparativo com os demais semestres dos anos anteriores.

**Gráfico 82: Qtd de "Reclamações" à Novacap (Jan 2013 - Jun 2015)**



**Gráfico 82: Qtd de "Reclamações" à Novacap (1º Semestre 2013-2015)**

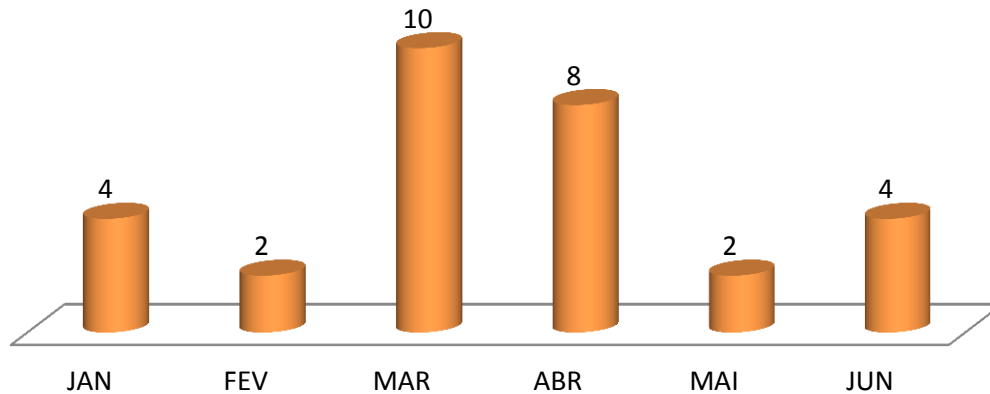


### Denúncias Novacap

As denúncias corresponderam a 0,57% das demandas feitas à Novacap em relação ao total de demandas dessa ouvidoria no trimestre em questão. O percentual encontrado foi 0,02% a menos do que o trimestre anterior. No decorrer de 2015 o quantitativo de denúncias oscilou, sem apresentar um comportamento constante, conforme pode ser observado pelo gráfico abaixo.

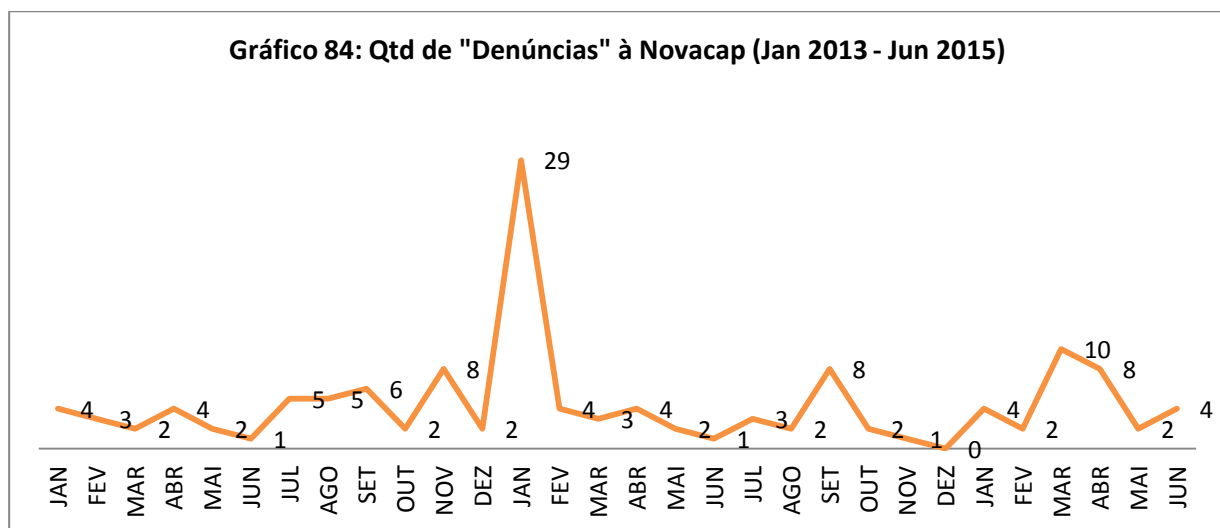


Título do Gráfico 83: Qt de "Denúncias" à Novacap (1º Semestre 2015)



Em relação ao mesmo período dos anos anteriores, é possível perceber certa constância no quantitativo de denúncias dirigidas à Novacap, grande parte delas voltadas para problemas internos à Companhia nos últimos seis meses. As únicas denúncias constantes ao analisarmos o mesmo período dos anos anteriores, referem-se às irregularidades na infraestrutura e no saneamento básico.

Gráfico 84: Qtd de "Denúncias" à Novacap (Jan 2013 - Jun 2015)



As denúncias feitas à Novacap encontram-se descritas na tabela abaixo. Destacamos que as denúncias referentes à irregularidades na infraestrutura vêm mantendo-se constante no decorrer dos três últimos anos.



**Tabela 31: Principais Denúncias feitas à Novacap (2º Trim 2015)**

DENÚNCIAS 2015	QTD
AGRESSÃO ENTRE SERVIDORES DE ÓRGÃO/UNIDADE	3
IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA	2
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	2
NEGLIGÊNCIA E OMISSÃO POR PARTE DO SERVIDOR	1
INJÚRIA/DIFAMAÇÃO	1
IRREGULARIDADES NO SANEAMENTO BÁSICO	1
DEPREDAÇÃO DE BEM PÚBLICO	1
CONCESSÃO DE GRATIFICAÇÃO INDEVIDA	1
TRÁFICO DE DROGAS	1
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

## Comparativo dos órgãos mais demandados por trimestre

A tabela e o gráfico abaixo têm por objetivo comparar a quantidade de manifestações do 2º Trimestre de 2015 com o mesmo período em 2014, recebidas pelos órgãos mais demandados do GDF.

**Tabela 32: Evolução Qtds de Demandas por Órgão no 2º Trim (2014-2015)**

ÓRGÃOS	2º Trim 2014	2º Trim 2015	Evolução
SAÚDE	7.726	6.552	-16%
AGEFIS	3.706	3.877	2%
NOVACAP	2.103	2.524	5%
MOBILIDADE	3.496	2.133	-18%
DETRAN	1.356	1.733	5%
LIMPEZA URBANA	1.273	1.206	-1%
EDUCAÇÃO	1.191	1.205	0%
IBRAM	996	803	-3%
DFTRANS	336	765	6%
METRÔ	431	607	2%
OUTROS	7.508	7.581	0%



## Ações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

---

A Ouvidoria Geral trabalha na criação e reestruturação das ouvidorias especializadas dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. Neste 2º Trimestre foram realizadas reuniões de capacitação para prestar orientações mais específicas sobre os novos procedimentos a serem adotados, procurando sensibilizar os ouvidores sobre a importância do fortalecimento das unidades setoriais a fim de contribuir para a construção de uma gestão pública transparente e participativa.

Houve diversas atividades referentes à elaboração das “Cartas de Serviços ao Cidadão” do Distrito Federal, projeto proposto por esta Ouvidoria-Geral no intuito de contribuir para o controle social dos cidadãos junto ao Estado para a melhoria da gestão e da prestação dos serviços públicos. Nas tabelas abaixo estão relacionadas as principais realizações da OGDF no 2º Trimestre de 2015, além dos órgãos e entidades com as quais se reuniu.

### PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

AÇÃO 1.1: Realizar Diagnóstico da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal

---

☑ Implantação da “Coleta OGDF”

---

AÇÃO 1.2: Estruturar as Ouvidorias Seccionais:

---

- Formação Inicial: Treinamento de 100% dos novos ouvidores e das equipes.
    - ✓ **16 turmas;**
    - ✓ **377 servidores capacitados**
  
  - Visitas técnicas às Ouvidorias Especializadas para orientações:
    - ✓ **55 ouvidorias visitadas em um total de 67 visitas**
- 

AÇÃO 1.3: Promover Formação Continuada dos Servidores

---

#### **Ações Implementadas:**

- Treinamento dos operadores e colaboradores do Controle de Qualidade da Central 162
  
  - Parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal para implantação do curso
-





---

“Formação de Ouvidores”

- Parceria com Instituto Legislativo Brasileiro – ILB: (Cursos de ouvidoria EAD certificados pela Escola de Governo do Distrito Federal)

---

AÇÃO 2.1: Aprimorar os Sistemas informatizados de Ouvidoria e Gestão Pública

---

- Elaboração e publicação do Decreto 36.462/2015, que regulamenta o sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF
- Reuniões com a Subsecretaria de Tecnologia de Informação – SUTIC da Secretaria de Estado de Gestão Administrativa e Desburocratização – SEGAD e com a Codeplan, para proposta de redesenho e implementação de novo Sistema de Ouvidoria;
- Reunião com a Controladoria-Geral da União, para a viabilização de acordos voltados para a possibilidade de utilização do Portal de Monitoramento da União;
- Elaboração de Proposta de Termo de Compromisso de Gestão, visando à redução do passivo de manifestações pendentes no Sistema Informatizado de Ouvidoria. Segundo orientação da AJL o Termo deverá ser substituído por uma Instrução Normativa.

---

AÇÃO 3.1: Elaborar e implementar Plano de Comunicação

---

- Plano de Comunicação elaborado em parceria com a assessoria de comunicação da CGDF;
- Elaboração do Projeto de Identidade Visual da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em parceria com a equipe de comunicação do Governo do Distrito Federal;

---

Ação 3.2: Articular junto ao Governo do Distrito Federal ações de esclarecimento e promoção do papel da Ouvidoria para o Estado e para o Cidadão.

---

- Reuniões com a equipe de Coordenação das Rodas de Conversa para a participação da Ouvidoria nos eventos;



- 
- Participação da equipe de Ouvidoria na 1ª (Candangolândia); 2ª (Paranoá) e 3ª (Recanto das Emas) Roda de Conversa.
- 

AÇÃO 3.3: Divulgar e acompanhar a implementação da "Carta de Serviços" dos órgãos do GDF.

---

➤ Normativos e orientações elaborados:

- Decreto nº 36.419/2015, que institui a Carta;
- Instrução Normativa nº 001/2015-CGDF, que regulamenta o Decreto e institui o Guia Metodológico;
- Guia Metodológico;
- Cronograma da implantação da primeira etapa do Programa Carta de Serviços ao Cidadão.

➤ Ações de Sensibilização e orientação técnica:

- Curso realizado na Escola de Governo com o intuito de sensibilizar e dar orientações gerais sobre a ferramenta (foram 14 turmas e cerca de 400 pessoas, entre elas servidores, empregados públicos e cidadãos);
- Ciclo de Palestras
  1. Tribunal de Contas da União, trouxe os exemplos internacionais, orientações gerais e análise sobre os exemplos nacionais;
  2. Banco Central, para apresentar a experiência vivenciada por órgãos federais que aplicaram o instrumento: Banco Central (ampliar a compreensão de “cidadão” usuário dos serviços e interessados na Carta) e MDS (experiência do processo de construção e o resultado final).
  3. Auditório Polícia Civil: Palestras sobre a importância dos indicadores de desempenho e governança; e avaliação de políticas públicas, com a presença do Auditor do TCU Leonardo Albernaz, Igor Vilas Boas Consultor do Senado e Conselheiro da Anatel, Esaú Sirqueira do MPOG dentre outros.
- Oficinas com representantes do Governo do Distrito Federal para orientar:
  - ✓ os membros da área de Comunicação Social dos órgãos e entidades do



---

Distrito Federal (07/05);

- ✓ os ouvidores, para auxiliá-los em seu papel como coordenadores dos processos internos; e
  - ✓ os agentes de planejamento para oficina de indicadores com o técnico do MPOG.
- 
- Reunião, coordenada pelo Vice-Governador, com os Administradores Regionais e os dirigentes de entidades que prestam serviços e são intermediados pelas atribuições das Administrações Regionais sobre os seguintes pontos de discussão – urbanização, infraestrutura e ocupação do espaço público – com o intuito de dirimir duplicidade de atuação ou lacunas existentes.
  - 1º ESBOÇO: A equipe de Coordenação entendeu ser pertinente a solicitação de um primeiro esboço do que estaria sendo elaborado nos diversos órgãos e entidades, com a intenção de averiguar a aplicação da metodologia no processo de elaboração da Carta, bem como com a intenção de apresentar modelos, exemplos e outras informações pertinentes aos diversos serviços prestados. Foram elaboradas orientações específicas para alguns órgãos e orientações gerais a todos os órgãos, contendo exemplos de boas práticas com relação a apresentação dos serviços, observados nos diversos entes da federação. A solicitação deste primeiro esboço nos ajudou a corrigir o processo de elaboração em curso.
  - Para que a Carta de Serviços não se resuma a um mero cardápio/catálogo/menu de serviços e corresponda a proposta original de instrumento de gestão, voltada para melhoria contínua da organização e com foco no cidadão, passamos, agora, a uma segunda etapa de sensibilização, orientação e oficinas práticas voltadas para a elaboração de indicadores e estruturação do processo de monitoramento dos compromissos assumidos. Para tal, solicitamos apoio novamente ao Governo Federal e confirmamos com o Sr. Joelson Vellozo, atual Coordenador-Geral do Programa Gespública, a realização de uma oficina que será coordenada pelo próprio Ministério do Planejamento (dada pelo Sr. Esaú Sirqueira) a qual ocorrerá na Escola de Governo aqui, do Distrito Federal. Quanto às orientações e sensibilização, solicitamos apoio à Codeplan (Companhia de Planejamento do Distrito Federal), cujo Presidente nos informou que por ocasião da elaboração dos indicadores governamentais, convidou ao Secretário do Ministério do



---

Desenvolvimento Social, Paulo Jannuzzi, para ministrar uma palestra sobre elaboração de indicadores que ocorreu no dia 25/05, no Auditório da Codeplan, no âmbito do projeto “Quintas Codeplan”.

- Foram realizadas no dia 30/06 palestras com o Sr. Leonardo Albernaz, Secretário da Secretaria da Macro Avaliação Governamental do Tribunal de Contas da União e com o Sr. Igor Vilas Boas de Freitas, consultor do Senado e membro do Conselho Diretor da Anatel, sobre a elaboração de indicadores.
- Apoiamos a elaboração da Carta de Serviços do Tribunal de Contas do Distrito Federal, em regime de parceria, por solicitação da Ouvidoria dessa Egrégia Corte de Contas. Informamos que o Tribunal de Contas do Distrito Federal, apesar de não estar obrigado pelo Decreto, se comprometeu e está nos mantendo informados sobre a implantação do instrumento naquele órgão, na figura de seu ouvidor, Sr. André Luís;
- **PROCESSO DE AVALIAÇÃO E VALIDAÇÃO DAS CARTAS APRESENTADAS:** A equipe de Coordenação procedeu à avaliação de forma individualizada, com a elaboração de fichas de avaliações específicas e realização de reuniões de apresentação dos principais “problemas encontrados” em bloco, por tema (Mobilidade, Infraestrutura, Educação Cultura e Esporte, etc.) Este foi um passo importante, porque após a avaliação de todas as cartas de serviços, foi possível identificar as inter-relações entre os diferentes órgãos nos mesmos serviços e entre os diferentes serviços a sua complementariedade. Para cada Carta apresentada foi elaborada uma ficha de Avaliação, contemplando os critérios estabelecidos tanto no Decreto quanto na Instrução Normativa, de forma a orientar os órgãos para a revisão.
- **PRORROGAÇÃO DE PRAZOS:** Considerando a demanda por diversos órgãos pela prorrogação dos prazos de entrega, a equipe de coordenação do Programa prorrogou o prazo para entrega das versões finais das Cartas de Serviços por 30 dias. Contudo, apesar da dilação de prazo concedida, os órgãos apresentaram muitas dificuldades em finalizar o documento e as entregas foram executadas predominantemente durante o mês de setembro e início de outubro.

#### **Ações em Andamento:**

- **FINALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DE COORDENAÇÃO – 1ª FASE:**



TODAS as Cartas de Serviços foram avaliadas pela equipe da Ouvidoria. Após a avaliação, o trabalho de Coordenação da equipe da Ouvidoria Geral junto aos demais órgãos do GDF se encerrou. A coordenação voltará a atuar após o lançamento das Cartas, com a formação das equipes de monitoramento dos compromissos da Carta, quando será iniciada a 2ª FASE. A primeira revisão está prevista para o 2º semestre de 2016.

- **CAPTAÇÃO DE RECURSOS:** Preparação de Proposta de Ação e Termo de Referência para apresentação de Projeto junto à equipe dos Diálogos Setoriais, do Ministério do Planejamento e União Europeia, visando à captação de recursos para ações voltadas para o monitoramento da Carta de Serviços.
- **PLANO DE COMUNICAÇÃO e ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO:** Esta atividade, coordenada pela equipe de comunicação do Governador (Publicidade Institucional e Interação Social), elencou as diretrizes e regras gerais para a publicação e divulgação das Cartas de Serviços. A equipe de coordenação da Ouvidoria esteve, ao longo do processo, em contato com a equipe de comunicação do Governador, no sentido de orientar as equipes sobre a forma de apresentação e condução dos trabalhos de comunicação relacionados à Carta de Serviços. A estratégia de comunicação definida no Guia Metodológico foi mantida, e do processo da Carta de Serviços surgiram duas atividades centrais: (i) a criação de uma identidade visual a todos os produtos da Administração Direta (Administrações Regionais e Secretarias de Estado) e (ii) utilização dos dados constantes nas Cartas de Serviços para elaboração do novo Portal do Cidadão, que será baseado em oferta de Serviços. Todas as atividades aqui descritas, bem como a data de lançamento/divulgação da Carta estão sob a Coordenação da equipe da Governadoria.