



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral



Secretaria de Transparência e Controle



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2011 - 2014**



1. Apresentação

A OGDF tem como principal objetivo fomentar a criação e/ou 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 Ouvidoria Geral do Distrito Federal, hoje subordinada à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, 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 (Tomás Antônio Gonzaga), cedido pelo Governo do Estado da Bahia, a Ouvidoria Geral realiza controle diário das manifestações referentes às Secretarias de Estado, Administrações Regionais, Empresas Públicas, Autarquias, Fundações e demais órgãos que compõem o complexo administrativo do Governo do Distrito Federal.

1.1 Competências da Ouvidoria Geral

1.1.1 Competências que estão sendo satisfatoriamente desempenhadas:

- manter o sigilo das informações e documentos decorrentes de manifestações;
- dar tratamento equânime, preservar a dignidade e identidade dos manifestantes;
- intermediar conflitos entre cidadãos usuários dos serviços públicos do Distrito Federal;
- fomentar a criação de novas unidades de ouvidorias públicas e reestruturar as existentes no âmbito das instituições do governo do Distrito Federal;
- coordenar, controlar e orientar tecnicamente o segmento de ouvidoria do Poder Executivo do Distrito Federal;
- supervisionar e orientar a atuação das ouvidorias especializadas dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal;



- assegurar o funcionamento de sistema integrado de gestão de ouvidoria, garantir a existência de uma base de dados única e permitir o acesso às ouvidorias especializadas por meio de senhas;
- articular-se com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal, fortalecendo os canais de comunicação;
- propor ações de publicidade dos serviços de ouvidoria.

1.1.2 Competências que não estão sendo satisfatoriamente desempenhadas:

- examinar e encaminhar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal;
- acompanhar o andamento das manifestações até o resultado final;
- receber, analisar e dar encaminhamento às denúncias de irregularidades praticadas no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal;
- promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos do governo do Distrito Federal;
- estabelecer padrões de excelência para o funcionamento das ouvidorias especializadas dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal;
- criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria, definir metas, prazos e indicadores;
- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços de ouvidoria oferecido pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal;
- propor a adoção de medidas que visem corrigir as situações onde se presume a inadequada prestação de serviços públicos no Distrito Federal;
- sugerir a implantação de políticas públicas como resultado da análise das manifestações dos cidadãos usuários dos serviços públicos do Distrito Federal.

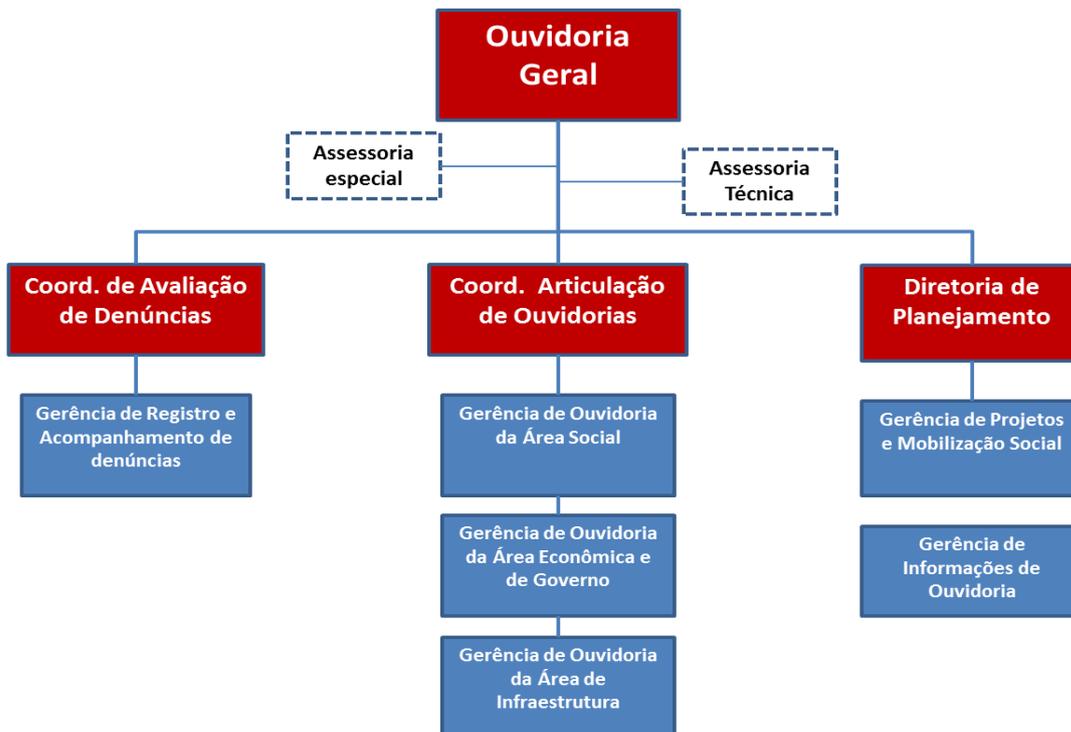


2. Força de trabalho da Ouvidoria Geral

Atualmente a Ouvidoria Geral conta com uma equipe de 12 servidores, 02 estagiários e 02 aprendizes do programa Jovem Candango, distribuídos da seguinte forma:

Servidores	Atividade-Meio		Atividade-Fim		TOTAL
	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro do GDF	-	-	05	01	06
Requisitados Órgãos do GDF	-	-	01	-	01
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo	01	-	04	-	05
Jovens candangos	-	02	-	-	02
Estagiários	-	02	-	-	02
Subtotal (Força de Trabalho)	01	04	10	01	16
(+) Cedidos para outros órgãos	-	-	-	-	-
Total Geral	01	04	10	01	16

ESTRUTURA ATUAL





3. Balanco Ouvidoria Geral 2011 - 2014¹

3.1 Projetos Executados

Com a criação da Ouvidoria Geral, como Subsecretaria da Secretaria de Transparência e Controle, foram realizados os seguintes projetos:

1. Criação da maior Rede integrada de Ouvidorias do país – 96 ouvidorias públicas seccionais.
2. Criação da primeira Ouvidoria de Combate à Corrupção do Brasil. Telefone - 0800 644 90 60.
3. Primeiro ente da federação a criar lei própria (Lei Nº 4.896/2012) que estipula prazo de 20 dias para o cidadão receber uma resposta do GDF.
4. Primeiro ente da federação a lançar número exclusivo e gratuito para a rede de ouvidorias - Central telefônica 162.
5. Pela 1ª vez os serviços de ouvidoria estão na internet – www.ouvidoria.df.gov.br
6. Ouvidorias recebem pedidos de informação via Lei de Acesso à Informação - LAI.
7. Uma ouvidoria em cada região do GDF.
8. Manual de Implantação de Unidade de Ouvidorias.

3.2 Reuniões e Eventos Realizados

A Ouvidoria Geral tem trabalhado na criação e reestruturação das ouvidorias especializadas dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Foram realizadas reuniões e visitas para prestar orientações mais específicas sobre os novos procedimentos a serem adotados, procurando sensibilizar os gestores sobre a importância do fortalecimento das unidades setoriais a fim de contribuir para a construção de uma gestão pública transparente e participativa.

- 1ª, 2ª, 3ª e 4ª Reuniões de Ouvidores (2011 a 2013).
- Curso para novos ouvidores (mensal).
- Comemoração ao Dia do Ouvidor (2012 e 2013).
- Lançamento do telefone 162 e do site das ouvidorias - www.ouvidoria.df.gov.br (2013).

¹ Os dados foram extraídos até o dia 28/10/2014



- GDF Junto de Você – Ouvidoria Itinerante em 11 regiões administrativas do Distrito Federal e na Agrobrasília (2013/2014).
- Solenidade de apresentação dos resultados - Balanço da Ouvidoria Geral do DF (2014).
- Visita às Ouvidorias Especializadas (2014).

4. Ouvidoria em Números

A rede de ouvidorias do Distrito Federal recebeu 457.594 (quatrocentos e cinquenta e sete mil quinhentas e noventa e quatro) manifestações entre os anos de 2011 e outubro de 2014.

São em média, 9.900 (nove mil e novecentas) demandas por mês, sendo que deste total, a maioria dos manifestantes são do sexo feminino (54%), os homens representam 40% dos demandantes e os 6% restantes não informaram o sexo.

A maioria das manifestações foi registrada pela central de telefone 162 (63%), em segundo lugar com 18% foi pela internet e presencialmente nas ouvidorias especializadas entraram 13%.

4.1 Tipos de Manifestações

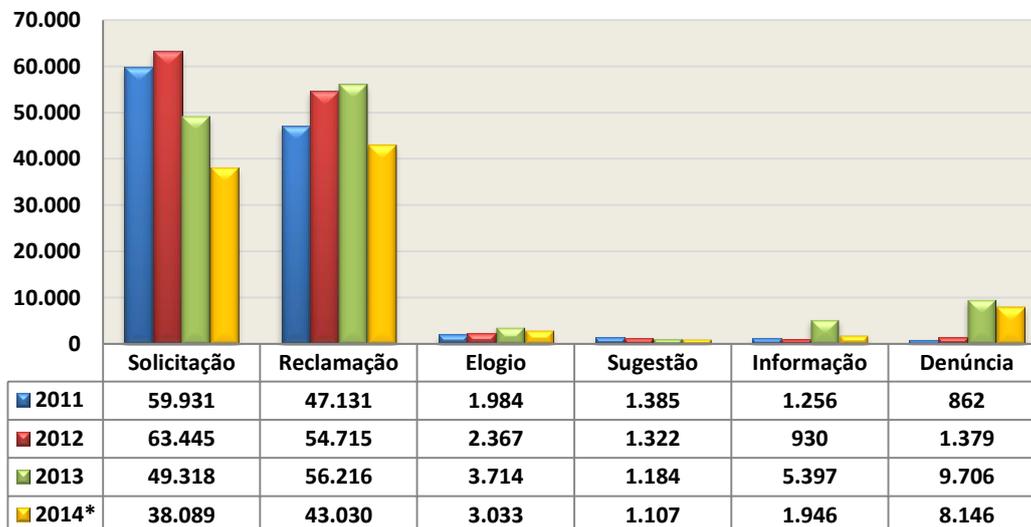
As tipologias mais demandadas no período 2011-2014 foram as solicitações de serviços com 46%, seguidas pelas reclamações com 44%. Abaixo a planilha demonstra todas as tipologias ano a ano:

TIPOLOGIA	2011	2012	2013	2014*	%
Solicitação	59.931	63.445	49.318	38.089	46,00%
Reclamação	47.131	54.715	56.216	43.030	44,00%
Elogio	1.984	2.367	3.714	3.033	2,45%
Sugestão	1.385	1.322	1.184	1.107	1,09%
Informação	1.256	930	5.397	1.946	2,08%
Denúncia	862	1.379	9.706	8.146	4,38%
TOTAL GERAL	112.549	124.158	125.535	95.351	100%

* Até 28/10/2014



Total de Demandas / Ano



4.2 Resolubilidade

O índice atual de resolubilidade das manifestações de ouvidoria é de 78%. Cabe ressaltar que este valor é uma média de todas as demandas protocoladas nas unidades de ouvidoria dos diversos órgãos do GDF e respondidas ao cidadão via Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

4.3 Órgãos mais demandados

Os órgãos mais demandados do Distrito Federal estão representados no quadro e no gráfico abaixo:

ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS	2011	2012	2013	2014*
SEC. SAÚDE	24.218	26.662	25.320	23.452
DFTRANS	14.598	14.325	15.919	11.092
AGEFIS	6.425	9.748	9.215	12.092
NOVACAP	5.742	7.524	11.022	8.215
DETRAN	2.391	3.317	4.550	4.937
SEC. EDUCAÇÃO	4.221	4.613	3.536	4.533

* Até 28/10/2014



Órgãos mais Demandados

