



Relatório Ouvidoria-Geral

2º trimestre - 2023

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR AQUI

É com satisfação que divulgamos nosso 2º relatório de ações executadas em 2023, com destaque para os progressos e os resultados alcançados nos meses de Abril, Maio e Junho.

Estamos empenhados nos projetos prioritários de Governança de Serviços e Gestão de Qualidade da Resposta, em conjunto com nossa rede de Ouvidoria. Para isso, realizamos capacitações para os ouvidores, monitoramos e avaliamos as respostas, cujo foco é melhorar a satisfação do cidadão.

Fortalecemos as parcerias com outras instituições e órgãos do governo, para aprimorar a cooperação e o compartilhamento de informações e garantir resultados significativos para o cidadão.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal quer fazer a diferença na vida das pessoas e contribuir para uma gestão pública mais transparente e eficiente.

SOBRE NOSSAS ENTREGAS...



RELACIONAMENTO



- 1 Acordo de Cooperação Técnica - ACT REDE OUVIR DF:** no 2º trimestre realizamos a assinatura do Termo de Cooperação Técnica - ACT nº 12/2023, entre Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF, o Ministério Público de Contas do Distrito Federal - MPCDF, a Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF, a Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT, cujo propósito é viabilizar o fluxo de tramitações de manifestações entre as entidades. Para isso, o Grupo de Trabalho - GT propôs a elaboração de plano de ação.
- 2 Grupo de trabalho - GT REDE DE CONTROLE da gestão pública do Distrito Federal:** realizamos 4 reuniões para definição das entregas, planejamento do cronograma de trabalho, alinhamento do dicionário de dados, além da realização de reunião de interlocução com o GT do Programa de Descentralização Administrativa e Financeira – PDAF.
- 3 Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS:** no 2º trimestre realizamos 6 reuniões para definição dos elementos de composição do kit de ferramentas da Governança de Serviços e mais 4 reuniões para definição da Jornada das Ouvidorias na Governança de Serviços.

17 PARCERIAS EM MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EM MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EM MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



RELACIONAMENTO



- 4** O Grupo de Trabalho - GT CÂMARA TÉCNICA DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS a Ouvidoria-Geral do DF atua como membro da Câmara Técnica e contribuiu com a elaboração do Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias Públicas em 2022. Neste ano a proposta da Câmara é orientar a Rede Nacional de Ouvidorias em dúvidas relacionadas ao tema. Como houve mudanças na coordenação, aguardamos orientações para contribuir com esse trabalho.
- 5** Acordo de Cooperação Técnica - ACT com o Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do Distrito Federal - CODESE: em abril realizamos reunião de apresentação dos dados de ouvidoria, com o objetivo de colaborar com a produção de estudos e análises por parte das Câmaras do Conselho.
- 6** Acordo de Cooperação Técnica - ACT Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN: em abril, assinamos o ACT nº 01/2023 como medida de aprimoramento dos serviços prestados pela entidade. Assim, realizamos 2 reuniões para definição dos membros do grupo de trabalho, apresentação dos fluxos de trabalho interno pela área responsável pela Carteira Nacional de Habilitação - CNH e definição de cronograma de trabalho.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



ESTRUTURA



- 1 Para o **DIAGNÓSTICO DE ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA** realizamos reunião de alinhamento com a Secretaria da Pessoa com Deficiência, para discutir o processo de adaptação arquitetônica na Ouvidoria-Geral, como piloto para uma possibilidade de disseminação e aplicação na Rede SIGO. Contamos ainda com o apoio da área de arquitetura da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SEPLAD para a elaboração de planta e layout arquitetônico para a sala de atendimento ao cidadão.



AÇÕES ESTRUTURANTES



- 1 Tivemos o prazer de receber 17 novos servidores na **AMBIENTAÇÃO PARA NOVOS OUVIDORES**, na qual receberam instruções sobre o uso do sistema, práticas recomendadas para atender o cidadão e a criação de relatórios trimestrais de gestão. Além da acolhida dos que ingressam em nossa Rede de Ouvidorias, temos o cuidado de capacitar o servidor para orientá-lo sobre o papel da Ouvidoria no relacionamento com o cidadão e na Governança de Serviços, garantindo a excelência do nosso trabalho.



PROCESSOS



- 1** A **REVISÃO DOS ASSUNTOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA** é fundamental para a evolução da robô IZA e à rede de Ouvidorias. Realizamos 2 reuniões de alinhamento com a Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTI). Para planejar o projeto, realizamos imersão sobre o tema durante 1 semana e realizamos uma reunião de negociação com cada Ouvidoria do grupo piloto, composto por 12 ouvidorias.
- 2** Para a **VALIDAÇÃO DO CADASTRO DO USUÁRIO NA BASE DE DADOS DA RECEITA FEDERAL** discutimos, validamos e elaboramos o use story em conjunto com outras áreas da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF. Identificamos CPFs falsos e usuários falecidos, que foram bloqueados como usuários do sistema para garantir a confiabilidade dos registros. Atualmente estamos em fase de desenvolvimento de validação do CPF e CNPJ em tempo real.
- 3** Estamos em processo de **REVISÃO DO MARCO REGULATÓRIO**, já reformulamos as competências das áreas da Ouvidoria-Geral.



PESSOAS



- 1** Para elaborar o **PLANO DE FORMAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL**, realizamos o levantamento dos cursos oferecidos pelas Escolas de Governo e instituições públicas de ensino para os servidores da OGDF.



PROJETOS PRIORITÁRIOS



- 1 Visando aprimorar nossas interações com os cidadãos, o projeto **GESTÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA** foi desenvolvido com foco na linguagem simples e na melhoria da capacidade de resposta dos órgãos. Foram realizadas duas medições e 255 respostas foram avaliadas. Além disso, foram fornecidas recomendações aos 17 órgãos selecionados para acompanhamento. O resultado do projeto é evidente no indicador "Qualidade da resposta", que saltou de 45% para 58%. Esse indicador é medido por meio de avaliação direta do próprio cidadão.
- 2 Participamos de diversas atividades na **CÂMARA CENTRAL DE CONCILIAÇÃO PARA CONVIVÊNCIA URBANA - CCCON**, incluindo a publicação da Portaria nº 26, de 26 de abril de 2023, que trata da composição da CCCon/DF. Também criamos o assunto "Solicitação - Conciliação de barulho" no Participa DF, o que possibilitou o registro de solicitações de conciliação por parte da sociedade, além daquelas identificadas pela própria Administração Regional. Participamos, também, de reunião com todos os administradores.
- 3 A reunião do **PROGRAMA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL 24H**, ocorrida em maio, teve como objetivo estabelecer o papel da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no contexto do programa. E ficou definido que será criado canal próprio para solicitação de serviços de zeladoria.
- 4 O projeto **UX DA QUESTÃO - Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços** contou com 4 reuniões da Rede Nacional de Ouvidorias para definição da Jornada das Ouvidorias na Governança de Serviços e 6 reuniões do Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS para definição dos elementos de composição da Caixa de Ferramentas para atuação das Ouvidorias na Governança de Serviços.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

Indicadores



Após o cidadão receber uma resposta à sua demanda, é possível avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria e pelo órgão demandado.

Como resultado, a rede de Ouvidorias tem se esforçado cada vez mais para melhorar o atendimento ao cidadão e compreender suas necessidades, a fim de fornecer um serviço de excelência.

Em comparação com o 2º trimestre de 2022, todos os indicadores melhoraram. A **Qualidade da Resposta** teve uma melhoria significativa de **18%** e a **Satisfação** com o serviço de ouvidoria aumentou **14%**.

O indicador de Resolutividade aumentou 2%, apresentando alto potencial de melhoria, principalmente após a implementação da Governança de Serviços, que está sendo estruturada para ajudar os órgãos a redesenharem seus serviços com base nas informações que a sociedade nos fornece, por meio da Ouvidoria.

Melhoramos muito!

Recomendação

★ 77%

Satisfação
Ouvidoria

★ 74%

Qualidade
Resposta

★ 61%

Precisamos melhorar!

Resolutividade

★ 40%

NÚMEROS DA OUVIDORIA

O que o cidadão nos solicita?



Durante o 2º trimestre de 2023, nossos canais de atendimento receberam 82.899 manifestações, o que representa uma diminuição de 3,19% em relação ao mesmo período do ano anterior.

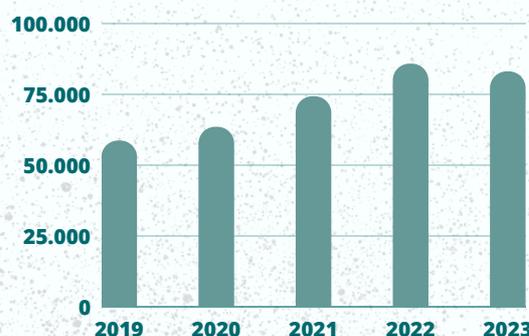
Em 2022, a demanda por "Vagas para Atendimento no CRAS" ainda estava em ascensão. No entanto, em 2023, essa demanda reduziu consideravelmente, de 10.277 para 1.614 manifestações, após a ampliação de locais de atendimento com a parceria do NaHora, Corpo de Bombeiros e Organizações Sociedade Civil - OSC. Em contraste, o assunto "Tapa Buraco" teve um crescimento de 37%, juntamente com as solicitações do novo assunto "Dados Pessoais - LGPD".

82.899

Registros 2023

85.635

Registros 2022



Fonte: Painel Ouvidoria

NÚMEROS DA OUVIDORIA

O que o cidadão nos solicita?



Com a facilidade em registrar manifestações no Participa DF, muitas pessoas preferem se comunicar com a Ouvidoria pela internet, embora o telefone também seja amplamente utilizado. Ainda assim, o cidadão tem procurado o atendimento presencial para demandar os serviços do governo.

50.3% INTERNET

39.7% TELEFONE

9.2% PRESENCIAL

0.8% OUTROS

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Quais são os serviços mais demandados?

Assuntos

Há muito o que falar sobre a lista de serviços disponível na ouvidoria, que possui 1.574 assuntos e abrange todos os órgãos do Executivo do Distrito Federal. Tamaña extensão não pode ser completamente detalhada neste relatório, mas é possível conhecê-los em nosso Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br).

Agora, você deve estar se perguntando: quais são os assuntos mais solicitados pelos cidadãos do Distrito Federal?

Aqui falaremos sobre os 5 assuntos mais demandados



SERVIDOR PÚBLICO: Com **2.777** registros no 2º trimestre, dos quais 46% são ELOGIOS, 1.276 manifestações, seguido de 993 RECLAMAÇÕES: 993 e 479 DENÚNCIAS.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA: 2ª assunto mais requisitado, com **2.663** ocorrências em 2023, tem se tornado cada vez mais problemático ao longo do tempo. Os níveis seguem crescentes, principalmente nos meses de pico que acontecem em maio.

A população tem dificuldade em distinguir a competência da Neoenergia e da CEB IPEs na prestação de serviços de energia elétrica.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

Quais são as demandas do público?

Os serviços mais demandados



TAPA BURACO: com 2.590 demandas, este é o 3º assunto mais demandado. As demandas por este serviços estão em todas as regiões administrativas e a falta dessa manutenção afeta o tráfego em vias, estradas e rodovias, que são principalmente executadas pela NOVACAP.



PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD (Lei 13.709/2018): com 2.387 registros, a maioria dos cidadãos solicita a alteração do endereço de e-mail cadastrado no sistema.

AGENDAMENTO DE CONSULTAS: Com 1.958, esse é um dos assuntos mais recorrentes ao longo dos anos. Um dos maiores desafios é atender o cidadão em especialidades mais concorridas.



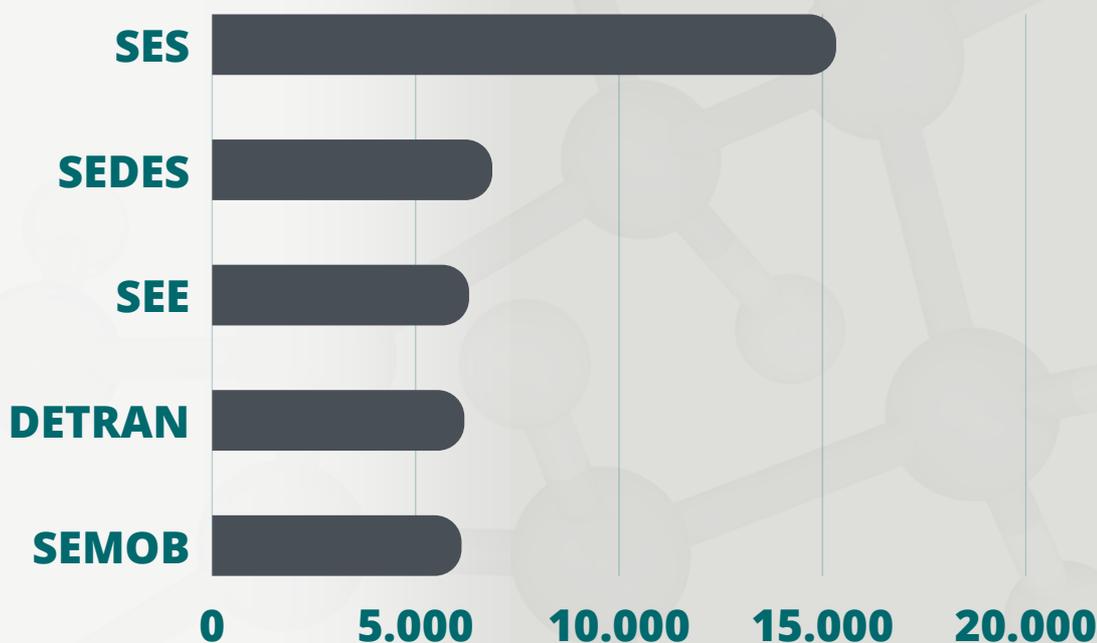


Quais são os órgãos mais demandados?

A Secretaria de Saúde - SES é a mais requisitada, especialmente pelos seus serviços de agendamento de consulta, cirurgia e exames médicos.

Em 2022, a Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES fez um grande esforço para reduzir as filas de espera nos postos dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS. Apesar disso, a SEDES ainda ocupa o 2º lugar, uma vez que ainda enfrenta um grande volume de demandas do Programa Prato Cheio.

Órgãos e Entidades



Fonte: Painel Ouvidoria - www.painel.ouv.df.gov.br

NOSSA EQUIPE



Daniel Alves Lima
Controlador-Geral

Breno Rocha Pires e Albuquerque
Controlador-Geral Adjunto

Cecília Souza da Fonseca
Ouvidora-Geral do DF

Alyson Cavalcante Gonçalves
Assessor Especial

Lúcia Brasileiro Figueredo Coimbra
Assessora

Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidorias - COART

Roberson Bruno Lobo Olivieri
Coordenador

Aline dos Anjos Carneiro Cruz
Diretora de Acompanhamento das
Ouvidorias

Williana Jorge Oliveira
Gerente de Monitoramento e Qualidade em
Ouvidoria

Kassia Núbia Rodrigues Mateus
Servidora

Antônio Augusto Guterres Soares Filho
Diretor de Gestão da Qualidade em
Ouvidoria

Estagiárias

Ana Beatriz Travassos Sousa

Erika Alves de Lima

Stheffany Gomes de Souza

Geovana de Oliveira Silva

Coordenação de Inovação e Governança em Ouvidoria - CIGOUV

Maria Fernanda Cortes de Oliveira
Coordenadora

Ana Cristina da Conceição Leão
Diretoria de Inteligência em Ouvidoria

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Diretora de Desenvolvimento e Projetos
Estruturantes em Ouvidoria

Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim
Servidora

Coordenação de Gestão de Atendimento ao Cidadão - COACI

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Coordenador

João Manoel de Moraes Leite
Diretor de Gestão do Atendimento em
Denúncias

Litcyra Coelho Alves
Diretora de Gestão do Atendimento ao
Cidadão

Mohara de Melo Guimarães
Gerente de Qualidade do Atendimento em
Ouvidoria