



Relatório Ouvidoria-Geral

3º trimestre - 2023

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR AQUI

No 3º trimestre de 2023, nossa equipe empenhou-se em melhorar a vida das pessoas, por meio das demandas recebidas aqui na Ouvidoria.

Como resultado, nossos números melhoraram, e as respostas foram mais personalizadas, com menos termos técnicos, mais focadas em responder o que de fato o cidadão busca.

Além disso, capacitamos as equipes técnicas de 10 órgãos em nosso curso sobre Governança de Serviços, demonstrando nosso compromisso em garantir uma gestão pública eficiente e responsável. A Ouvidoria-Geral do DF é a primeira a oferecer uma certificação em Governança de Serviços em todo o país.

Como representante do cidadão dentro do governo, a Ouvidoria também tem desempenhado um papel exemplar, apoiando os cidadãos em suas necessidades e garantindo seus direitos.

Estamos felizes em oferecer um serviço mais personalizado e eficiente, atendendo às demandas e necessidades dos cidadãos de forma mais satisfatória. Tivemos um resultado incrível: todos os indicadores de Ouvidoria aumentaram em 2023 e se mantiveram altos durante todos os 3 trimestres.

SOBRE NOSSAS ENTREGAS...



RELACIONAMENTO



- 1** Com a publicação do Fluxo de Tramitação entre as entidades integrantes do **Acordo de Cooperação Técnica - ACT REDE OUVIR**, notamos um aumento significativo de manifestações recebidas. Essa iniciativa visa facilitar o relacionamento com o cidadão, por meio de um fluxo mais mais ágil e com um ambiente seguro, atento ao sigilo dos dados pessoais e informações sigilosas.
- 2** Cooperamos com o fortalecimento da **REDE DE CONTROLE DA GESTÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL** ao realizarmos estudos para geração de informações de Ouvidoria sobre o desempenho dos recursos do PDAF. Além de consolidarmos o "fluxo da notícia crime", sob gestão da Polícia Civil do distrito Federal.
- 3** Em colaboração com a Superintendência de Mobilidade de Belo Horizonte - SUMOB, a Ouvidoria do Município de Belo Horizonte e diversos ouvidores, o **Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS** teve a oportunidade de testar a jornada de Governança de Serviços no transporte público de Belo Horizonte. Onde foi possível validar a jornada com sucesso.
- 4** O **Grupo de Trabalho - GT PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS** realizou estudo das normas modelos. Com isso, nos sentimos inspirados a começar a produzir alterações nos normativos do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



RELACIONAMENTO



5 Iniciamos o ano com foco no eixo de atuação de Respostas às Dúvidas, Capacitação, Manutenção do Guia e Comunicação. Além disso, os esforços estiram concentrados na elaboração e aprovação do Regimento Interno do **CÂMARA TÉCNICA DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS**, no âmbito das Ouvidorias Públicas. Para alcançar o modelo proposto pelo Órgão Federal, o Grupo de Trabalho - GT realizou 2 reuniões ordinárias e 1 extraordinária, na modalidade à distância. A Ouvidoria-Geral do DF atua como membro dessa Câmara.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



6 Grupo de Trabalho - GT REDE DE CONTROLE DE GESTÃO PÚBLICA NACIONAL: durante o 3º trimestre foi possível realizar intercâmbio de boas práticas entre os membros do grupo, com objetivo de inspirar melhorias aqui no GDF e servir de inspiração para outros da federação.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



7 A colaboração entre a CGDF e o DETRAN, **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - ACT nº 01/2023**, proporcionou inúmeras conquistas, dentre elas, o fortalecimento da equipe da Ouvidoria do DETRAN que ampliou o quadro servidores e puderam ser treinados pela Coordenação de Articulação da Ouvidoria-Geral. Além disso, juntos, atualizamos o Mapa de Riscos, adequamos o fluxo de trabalho da Ouvidoria do DETRAN e propusemos melhorias nos serviços e canais de atendimento. Por fim, elaboramos um plano de ação para melhorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados.

17 PARCERIAS EMERS DE IMPLEMENTAÇÃO



ESTRUTURA



- 1 Propomos um layout de **ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA** para garantir acomodações adequadas para pessoas com deficiência que procuram a Ouvidoria-Geral, bem como para acomodar funcionários com deficiência em nossa equipe.



PROCESSOS



- 1 Revisamos 621 **ASSUNTOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA** de 12 órgãos. Destes, 82 foram mantidos sem qualquer alteração, 185 necessitam de alguma alteração e 357 são passíveis de inativação. As alterações identificadas como necessárias foram divididas em 2 grupos: as independentes de desenvolvimento na Plataforma pela Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SUBTI (concluída) e dependentes, atualmente em negociação para desenvolvimento.
- 2 **VALIDAÇÃO DO CADASTRO DO USUÁRIO NA BASE DE DADOS DA RECEITA FEDERAL** aprimoramos o uso da inteligência artificial (IZA) com a implementação da validação dos CPF's, tanto para cadastros novos como para a limpeza da base de usuários.



PESSOAS



1 Pensando em desenvolver potencial humano e descobrir habilidades adormecidas, o **PLANO DE FORMAÇÃO DA OUIDORIA-GERAL** pôde contar com:



- 2 turmas do curso **Produzindo Resultados de Ouvidoria**, ensinando em formato de oficina, a elaboração de relatórios com o uso do Canva, Painel de Ouvidoria e Participa DF, para 47 ouvidores e/ou equipe;
- 1 turma de **Canva**, design gráfico, para 23 participantes;
- 2 turmas do inédito curso de **Formação em Governança de Serviços do GDF**, ministrado para 11 órgãos, com a participação de 32 servidores de equipe técnica e ouvidores.

AÇÕES ESTRUTURANTES



1 A nossa 3ª turma de **AMBIENTAÇÃO PARA NOVOS OUIDORES** contou com a presença de 20 participantes. Onde puderam conhecer as funcionalidades da Plataforma Participa DF, aprender como atender e responder o usuário, elaborar e gerar relatórios e plano de ação de ouvidorias.



PROJETOS PRIORITÁRIOS



- 1** O resultado do projeto **GESTÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA** apresentou resultado fantástico! O indicador "Qualidade de Resposta" aumentou de 44% em 2022 para 57% em 2023. Esse resultado foi alcançado graças ao esforço conjunto dos 17 órgãos e da Coordenação de Articulação de Ouvidorias e Gestão da Qualidade da Ouvidoria-Geral do DF, que avaliou e recomendou mensalmente modificações nos textos das respostas enviadas aos cidadãos.
- 2** Participamos de reuniões da **CÂMARA DE CONCILIAÇÃO PARA CONVIVÊNCIA URBANA - CCCON** nas Administrações Regionais de Águas Claras, Plano Piloto e Taguatinga. Essas regiões são as que mais recebem reclamações sobre poluição sonora e perturbação do sossego. Além disso, tivemos a oportunidade de nos encontrar com a Administração Regional do Cruzeiro.
- 3** Durante o 3º trimestre, ocorreu uma grande inovação no serviço público com o projeto **UX DA QUESTÃO - Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços**. Em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, iniciamos 2 turmas da Oficina Governança de Serviços. Abordamos o design thinking por meio da imersão nos problemas, mapa de stakeholders, caixa de ferramentas e aplicação das ferramentas pelos 11 órgãos participantes da imersão nos problemas, mapa de stakeholders, caixa de ferramentas e aplicação das ferramentas pelos 11 órgãos participantes.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

Indicadores



Após receber uma resposta à sua demanda, o cidadão tem a oportunidade de avaliar o serviço prestado pela ouvidoria e pelo órgão responsável pelo serviço. Essa avaliação tem sido essencial para que as Ouvidorias aprimorem seu atendimento ao cidadão e compreendam suas necessidades, visando fornecer um serviço de excelência.

Assim, comparando o resultado deste trimestre com o 2º trimestre de 2022, a **Qualidade da Resposta** aumentou, significativamente, **30%** e a **Satisfação** com o serviço de ouvidoria cresceu **13%**. A **Recomendação** aumentou **6%**, ou seja, o cidadão acredita e confia na ouvidoria.

Apenas o indicador de **Resolutividade** sofreu uma redução de **5%**, apresentando uma grande oportunidade de atuação dos órgãos do GDF na melhoria de serviços, com base nas demandas dos cidadão registradas na Ouvidoria.

Melhoramos muito!

Recomendação

★ 73%

Satisfação
Ouvidoria

★ 69%

Qualidade
Resposta

★ 57%

Precisamos melhorar!

Resolutividade

★ 37%

NÚMEROS DA OUVIDORIA

O que o cidadão nos solicita?



Durante o 3º trimestre de 2023, nossos canais de atendimento receberam **78.172** manifestações, indicando um aumento de **16%** em relação ao período anterior e **34%** se comparado à 2019. Esses números refletem o crescente uso da Ouvidoria para solicitar ou reclamar dos serviços do governo.

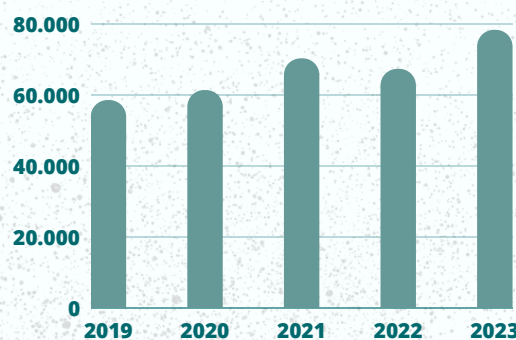
Além disso, campanhas de sensibilização lançadas pelo governo e palestras ministradas pela Controladoria-Geral do DF, houve um aumento significativo nas denúncias de **assédio moral e sexual no ambiente de trabalho**, chegando a **172%** de aumento se comparado ao 2º trimestre de 2023.

78.172

Registros 2023

67.193

Registros 2022



Fonte: Painel Ouvidoria

NÚMEROS DA OUVIDORIA

O que o cidadão nos solicita?



É gratificante saber que as pessoas estão usando nosso canal virtual para registrar suas manifestações. O Participa DF é fácil de usar, oferece suporte da Robô IZA e permite o registro em poucos minutos. Para aqueles que têm dificuldades de acesso à Internet, oferecemos a Central 162, com atendentes capacitados. E para aqueles que preferem o contato pessoal, temos o atendimento presencial. Estamos empenhados em oferecer opções acessíveis a todos os cidadãos.

47.9% INTERNET

43.2% TELEFONE

8.5% PRESENCIAL

0.4% OUTROS

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Quais são os serviços mais demandados?

Assuntos

O **Painel de Ouvidoria** (www.painel.ouv.df.gov.br) é uma plataforma inovadora que permite que cidadãos, órgãos governamentais, imprensa e toda a sociedade acesse informações e dados relevantes sobre as demandas de Ouvidoria. **Que tal usar essa ferramenta para realizar uma pesquisa rápida e direta?**

Se você está se perguntando sobre os assuntos mais abordados pelos cidadãos do Distrito Federal, aqui estão os 5 mais frequentes:



SERVIDOR PÚBLICO: assim como no trimestre anterior, este assunto foi o mais abordado, com **2.835** manifestações. Destas, 53% (1.513 manifestações) foram ELOGIOS, seguido de 725 RECLAMAÇÕES e 552 DENÚNCIAS.

O **AGENDAMENTO DE CONSULTAS** foi o 2º assunto mais demandado pelo cidadão, totalizando **2.236** manifestações. As reclamações referentes à demora ou dificuldade de acesso ao serviço representaram 82% do total. Em comparação ao mesmo período do ano anterior, o número de manifestações aumentou em 5,8%.



NÚMEROS DA OUVIDORIA



Quais são os serviços mais demandados?

Assuntos

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD (Lei 13.709/2018): os cidadãos têm entrado em contato conosco para solicitar alterações em seus e-mails cadastrados. Somente neste trimestre, recebemos **2.127** manifestações relacionadas a esse assunto, tornando-o o 3º mais demandado.



As manifestações sobre a **CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS** têm crescido nos últimos anos, com 903, 1.663 e **1.959** registros em 2021, 2022 e 2023, respectivamente. Em sua maioria, as queixas referem-se à recusa em parar nos pontos de ônibus. Este é atualmente o 4º assunto mais demandado.

Nosso 5º assunto mais demandado, **1.939** manifestações, **ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Funcionamento)**, reduziu a quantidade de manifestações em 9,2% em comparação ao 3º trimestre de 2022. As **RECLAMAÇÕES** representam 65% e as **SOLICITAÇÕES** 34% dos registros de ouvidoria.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

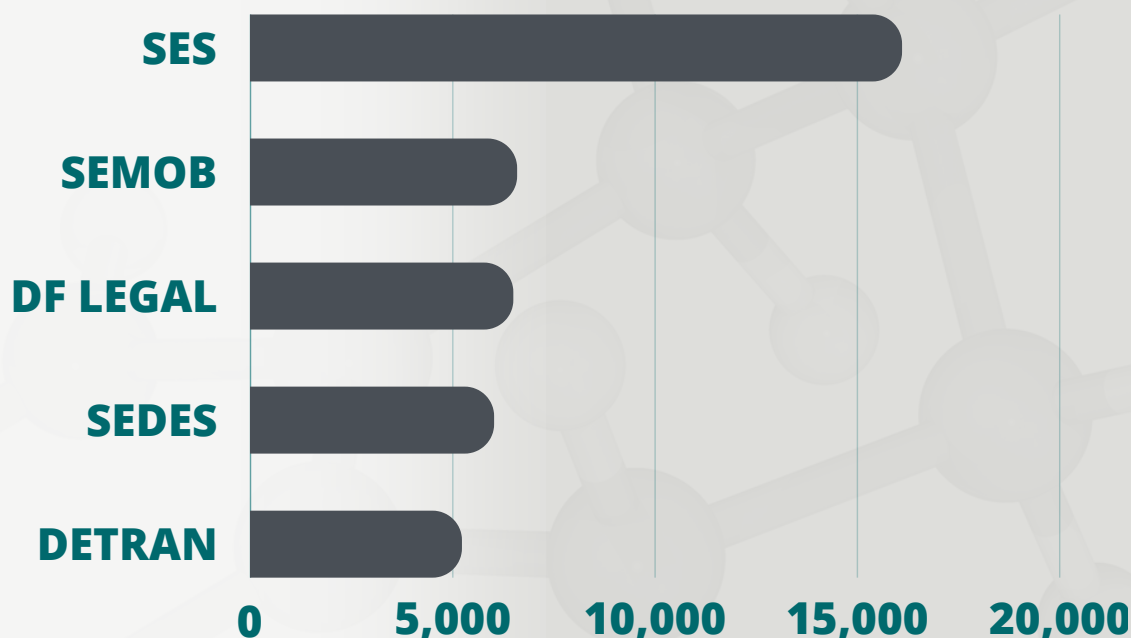


Quais foram os órgãos mais demandados?

A Secretaria de Saúde - SES é o órgão mais requisitado, e seu desafio são os agendamentos de consulta e cirurgias, além do atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS.

Já a Secretaria de Transporte e Mobilidade (SEMOB) enfrenta um grande desafio: garantir que os ônibus cumpram seus horários mesmo em meio às obras que estão ocorrendo nas diversas vias do Distrito Federal.

Órgãos e Entidades



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

NOSSA EQUIPE



Daniel Alves Lima

Controlador-Geral do DF

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