

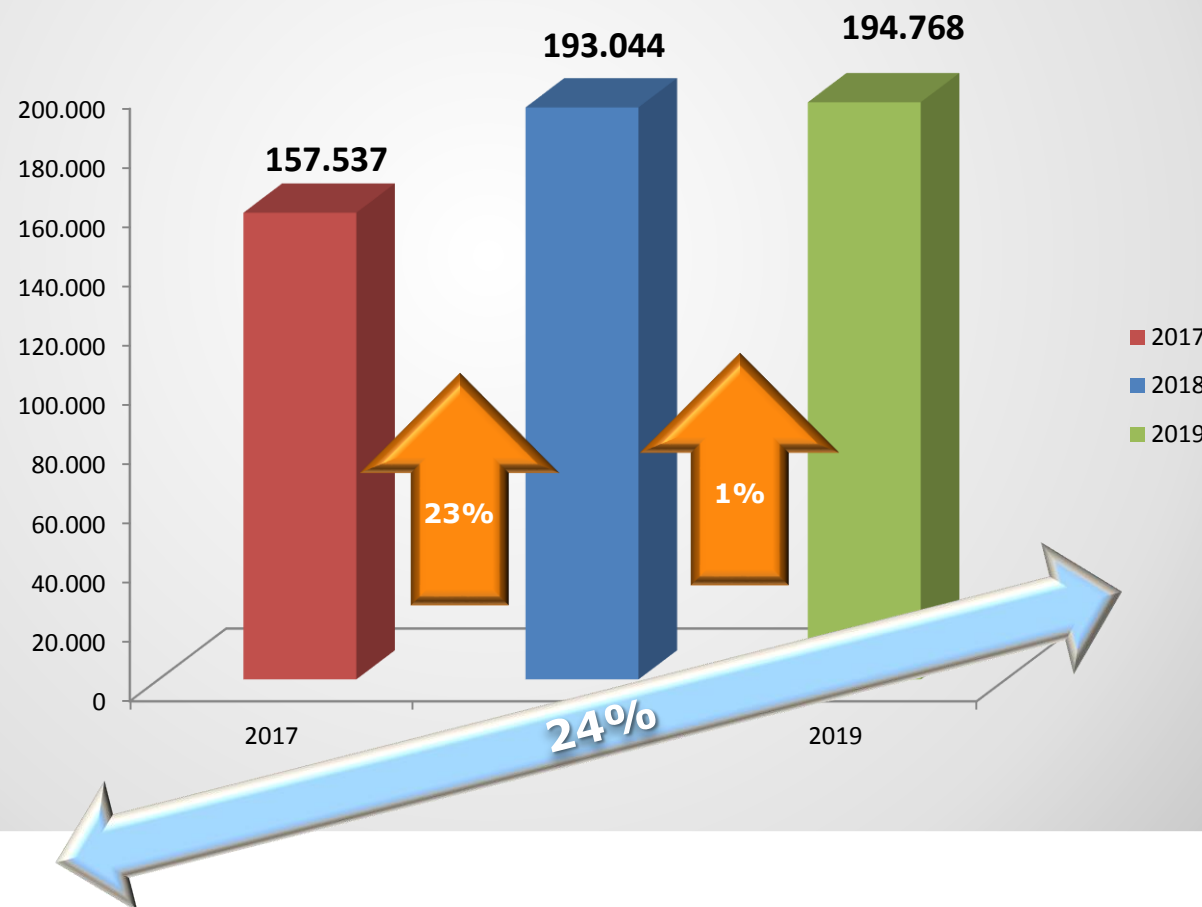


BALANÇO ANUAL SIGO-DF GESTÃO 2019

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

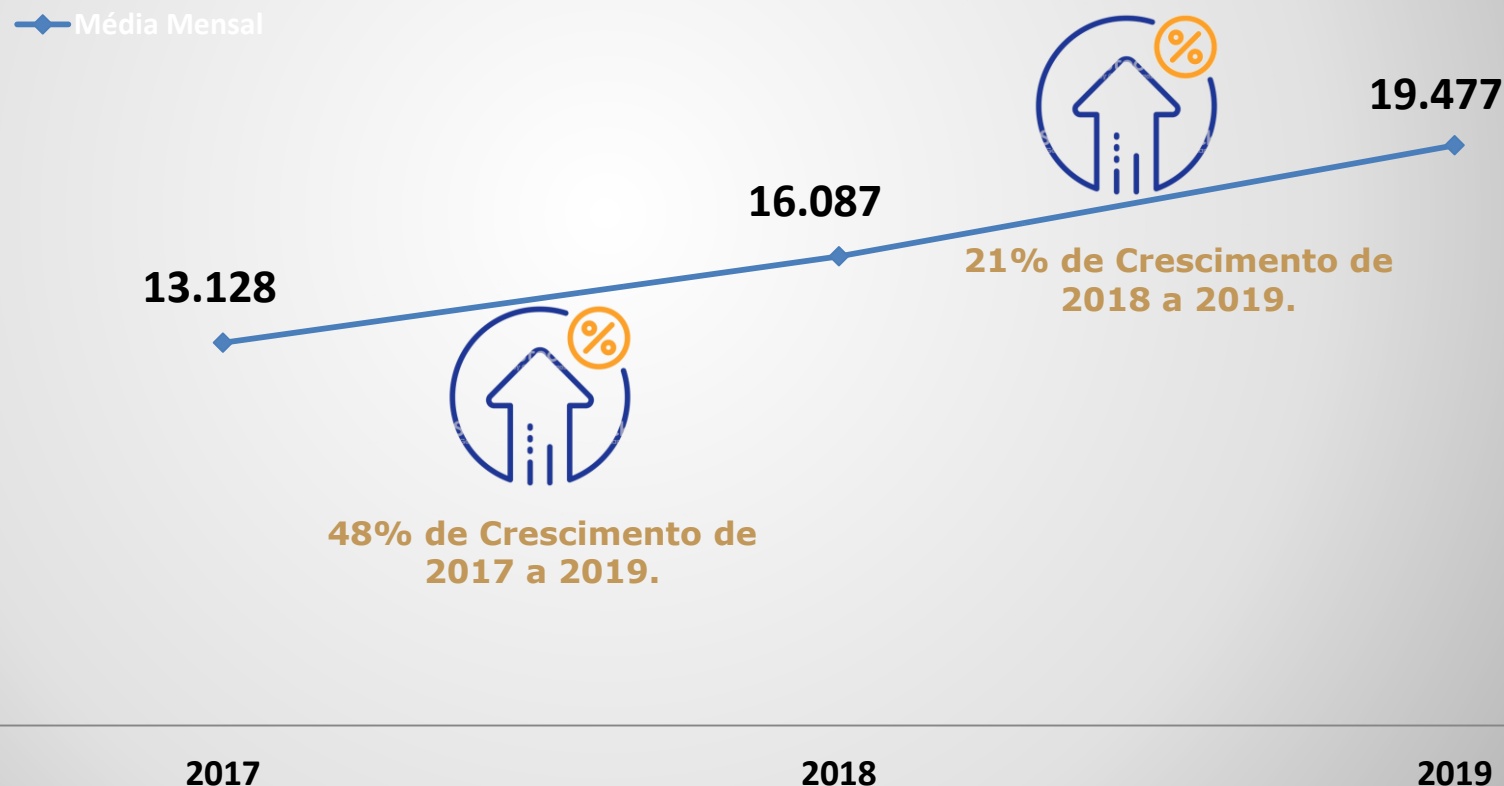
* Neste balanço deve-se considerar que os dados extraídos do exercício de 2019 de 01/01/2019 até 31/10/2019.

A expectativa é de finalizarmos 2019 com aproximadamente 220.000 manifestações registradas, representando um aumento de, 13% em relação à 2018.



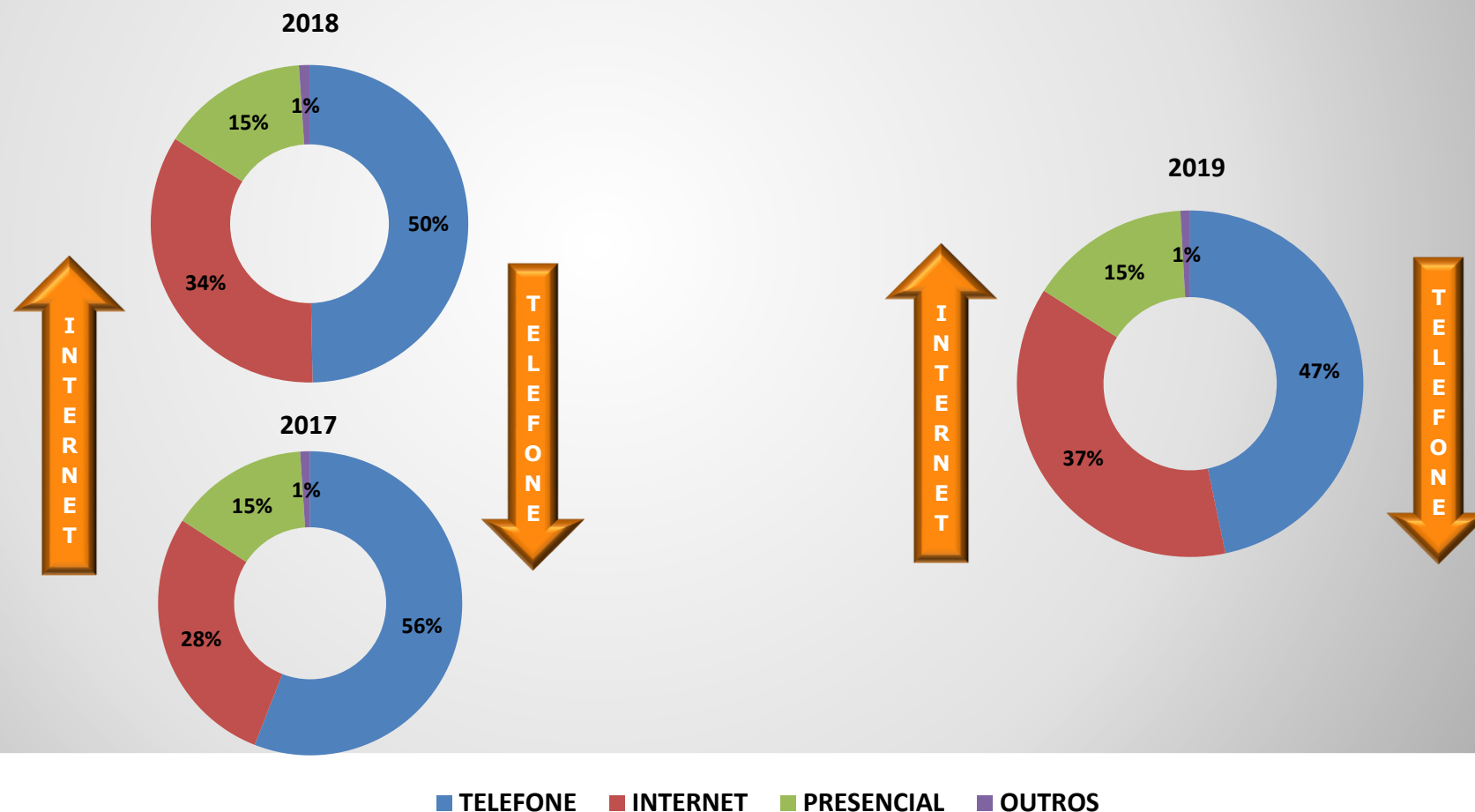
MÉDIA MENSAL MANIFESTAÇÕES

Crescimento de 48% da média mensal de registros de manifestações no ano 2019 em comparação a 2017; e de 21% em comparação a 2018.



CANAIS DE ENTRADA

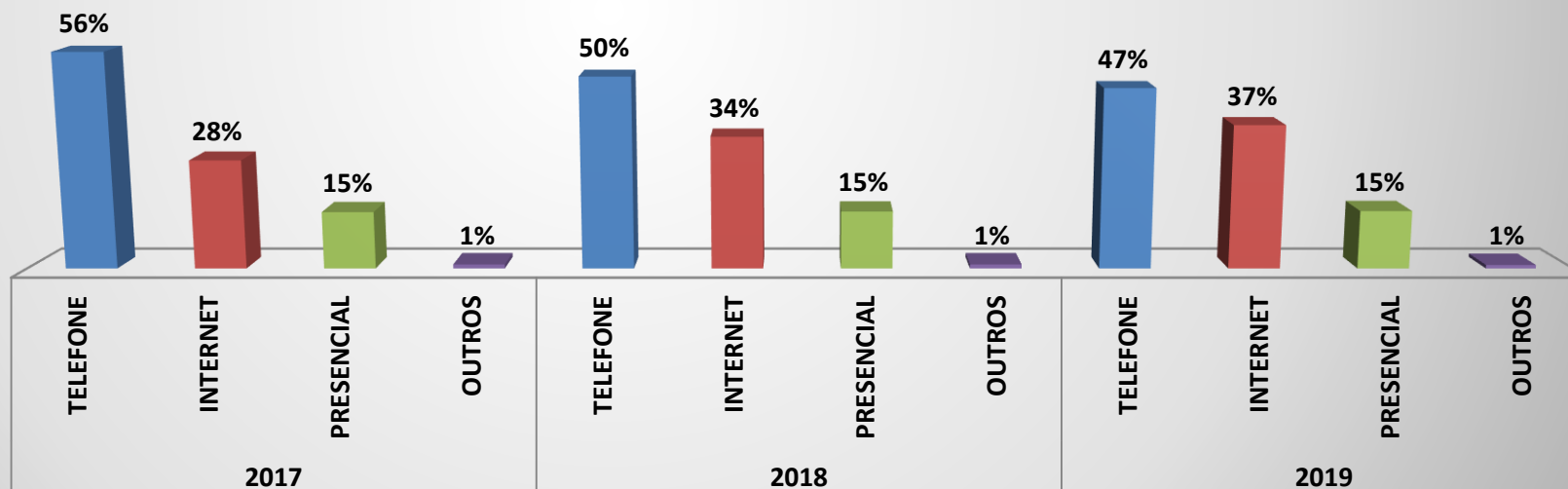
De 2017 para 2019 verifica-se uma tendência de crescimento nos registros pela Internet e uma queda nas entradas de manifestações via o canal 162.



CANAIS DE ENTRADA

O atendimento presencial não variou muito percentualmente, porém em quantidade de registro de manifestações houve um crescimento considerável.

Presencial em 2017: 23.312
Presencial em 2018: 28.901
Presencial em 2019: 29.968

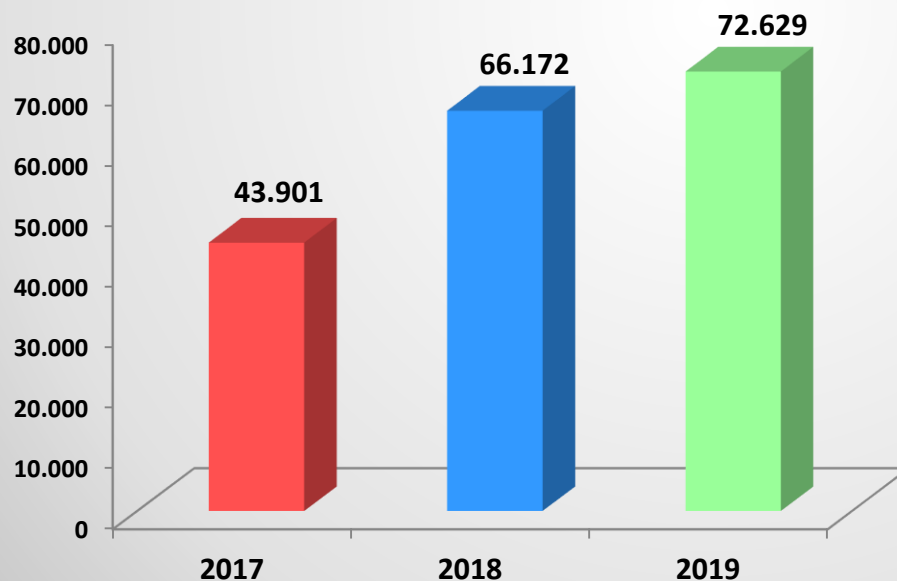


ANÁLISE DOS CANAIS DE ENTRADA

Em 2019* o registro de manifestações pela Internet teve um aumento de 63% em relação a 2017.

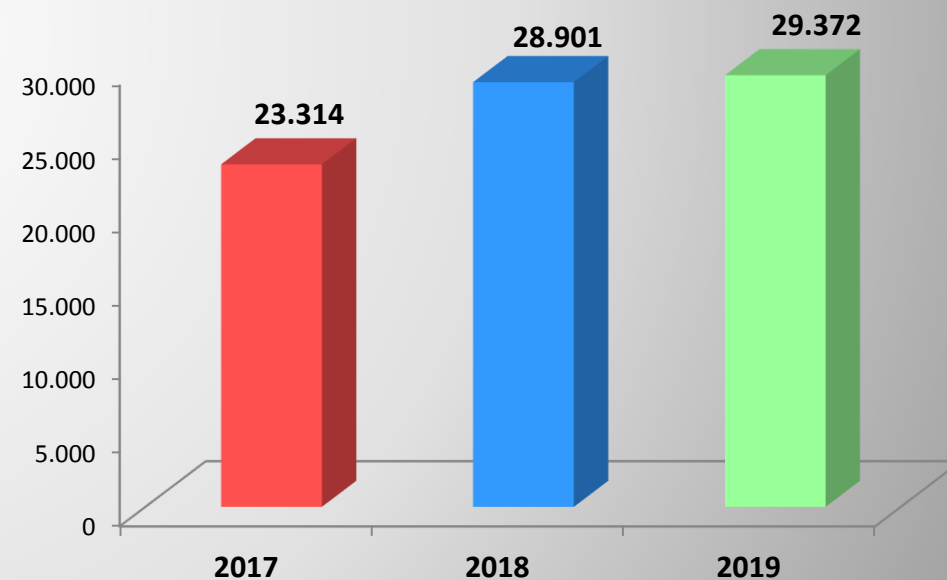
Já o atendimento presencial aumentou em 26%.

Sistema/Internet



63%

Presencial

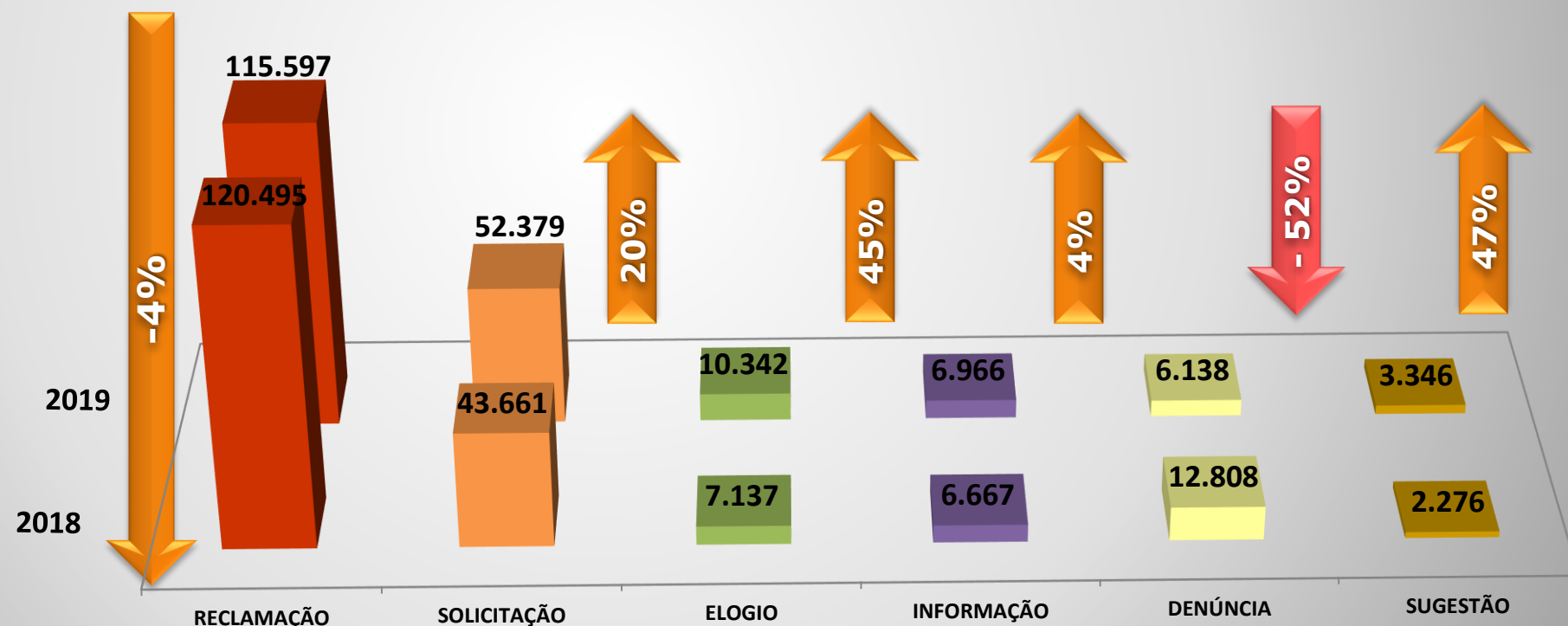


26%

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O registro de denúncias teve redução de 52%, ao compararmos o ano de 2018 ao período de 2019*, ou seja, menos da metade de registros de denúncias em 2019* em comparação a 2018.

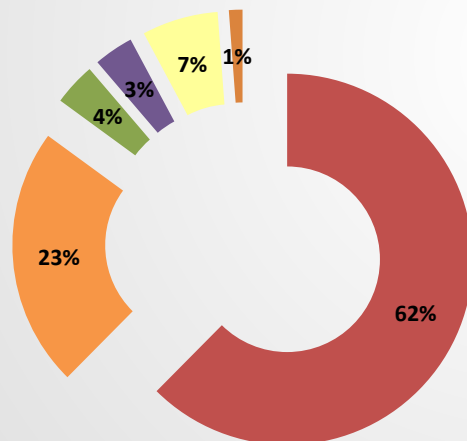
Pontuamos que até o final de 2019 os números das reclamações e denúncias devem aumentar, mas suas proporções em relação as outras manifestações de ouvidoria devem permanecer em queda em comparação com 2018.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

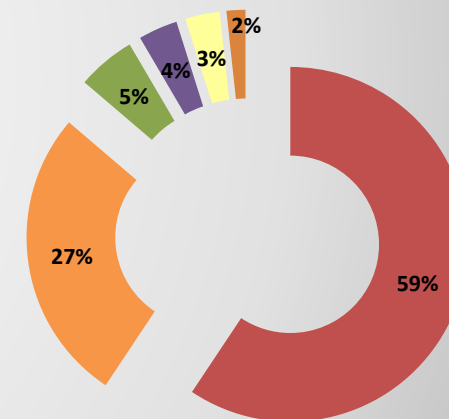
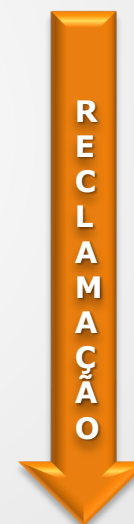
Os registros de reclamações representam uma diminuição de 4%, entre o ano de 2018 em relação ao período de 2019*.

2018



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

2019



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

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

Importante ressaltar que em julho de 2019 o DFTRANS foi extinto sendo absorvido pela estrutura de SEMOB. Ainda assim, representa em 2019* 12,08% das manifestações de ouvidoria, ou seja, ocuparia o 2º lugar geral caso ainda existisse.

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS

2018			2019*		
Instituição	QTD	%	Instituição	QTD	%
1º DFTRANS	39.845	20,64%	SES - SAÚDE	38.877	19,96%
2º SES - SAÚDE	31.462	16,30%	DF LEGAL	18.531	9,51%
3º AGEFIS	19.883	10,30%	NOVACAP	13.321	6,84%
4º NOVACAP	13.365	6,92%	SEMOB	12.975	6,66%
5º DETRAN	10.142	5,25%	DETRAN	9.773	5,02%
6º SEDES	9.669	5,01%	SEE	8.239	4,23%

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



No período de 2019* a representatividade do assunto "Cartão Estudante" caiu mais de 50% no sistema de ouvidoria em relação ao ano de 2018. No entanto, continua sendo o assunto mais demandado na ouvidoria desde 2017.

Note que os quatro assuntos mais demandados na ouvidoria em 2019* são os mesmos de 2018.

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

2018				2019*			
	Assunto	QTD	%	Assunto			%
1°	Cartão estudante - Passe Livre Estudantil	20.522	10,6%	Cartão estudante - Passe livre Estudantil	9.276		4,66%
2°	Servidor público	7.328	3,8%	Servidor público	8.582		4,31%
3°	Atendimento em unidade de saúde pública	5.627	2,9%	Atendimento em unidade de saúde pública	7.050		3,62%
4°	Tapa Buraco – Manutenção de Vias Públicas	5.502	2,9%	Tapa Buraco – Manutenção de Vias Públicas	6.216		3,54%
5°	Conduta do Motorista de Ônibus	5.073	2,6%	Funcionamento de Poste de Iluminação	5.413		2,72%
6°	Vagas para Atendimento em Unidades do CRAS	4.984	2,6%	Agendamento de Consultas	5.406		2,71%

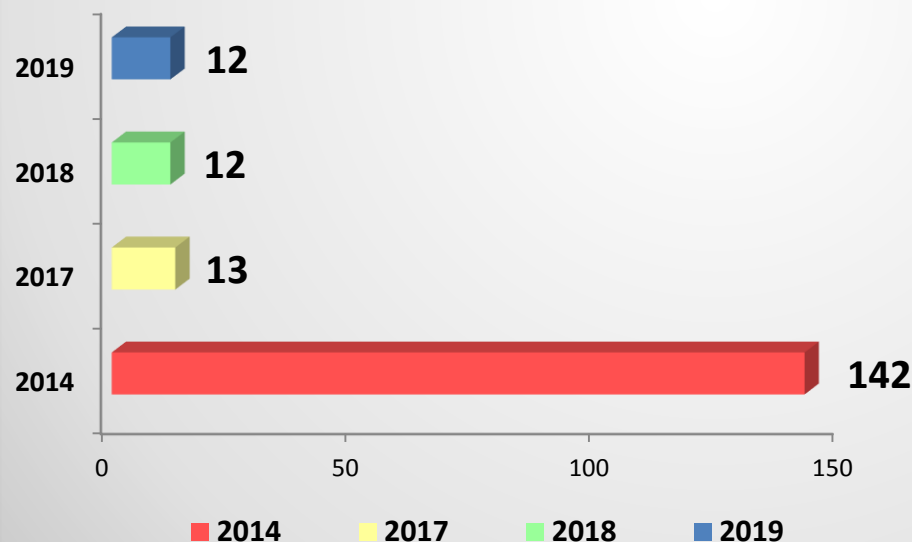
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO

Até agora, foram respondidas 194.593 manifestações no prazo em 2019*.

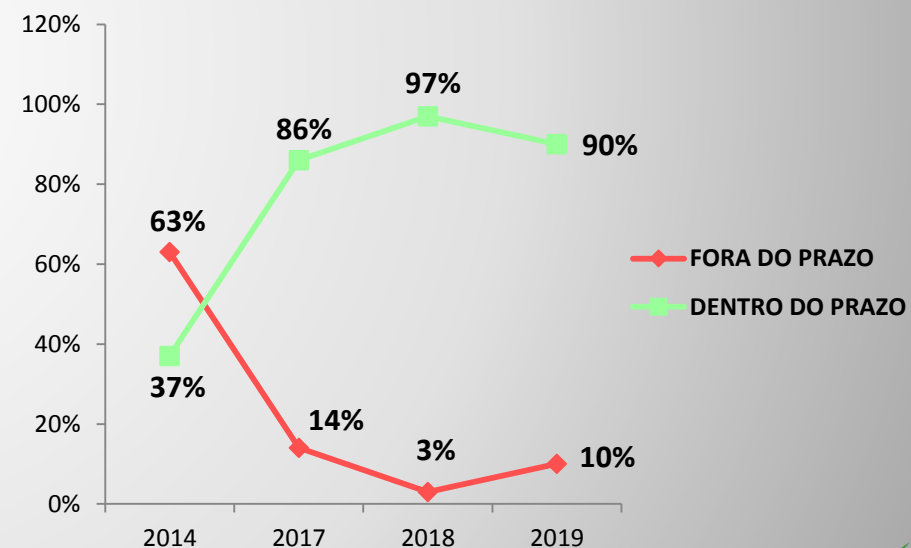
Em 2014 tínhamos apenas 37% das manifestações respondidas no prazo. Atualmente, até outubro de 2019, o mesmo índice se encontra em 90% de resposta dentro do prazo, um aumento bastante significativo de 143%.

A partir de 2017 o prazo médio de resposta vem se mantendo abaixo do estipulado em lei.

Prazo médio de resposta



Cumprimento de prazo



Meta do PEI 84%



Meta Superada



90%

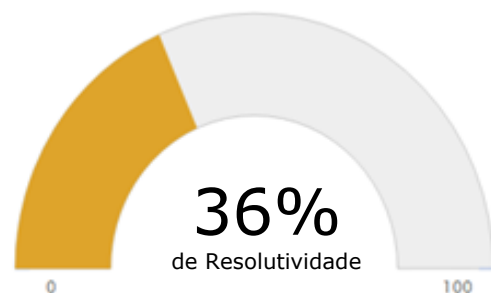


ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

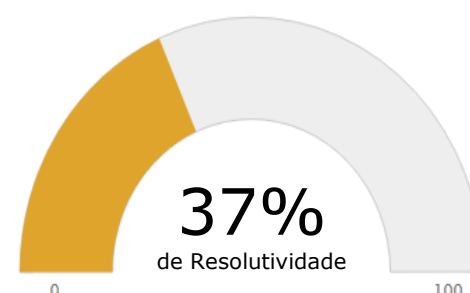
Até outubro/2019, o índice de resolutividade se encontra em 40%, atingindo a meta estabelecida. Para 2020 a meta é de 50%.

Representatividade das Avaliações = 25%

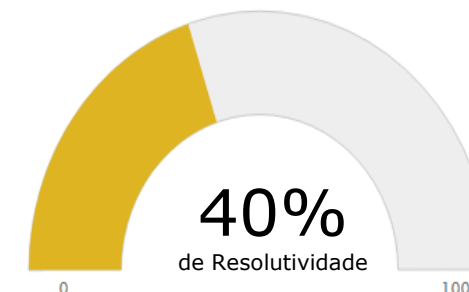
2017



2018



2019



Meta do SIGO/DF
40%



Meta superada



40%

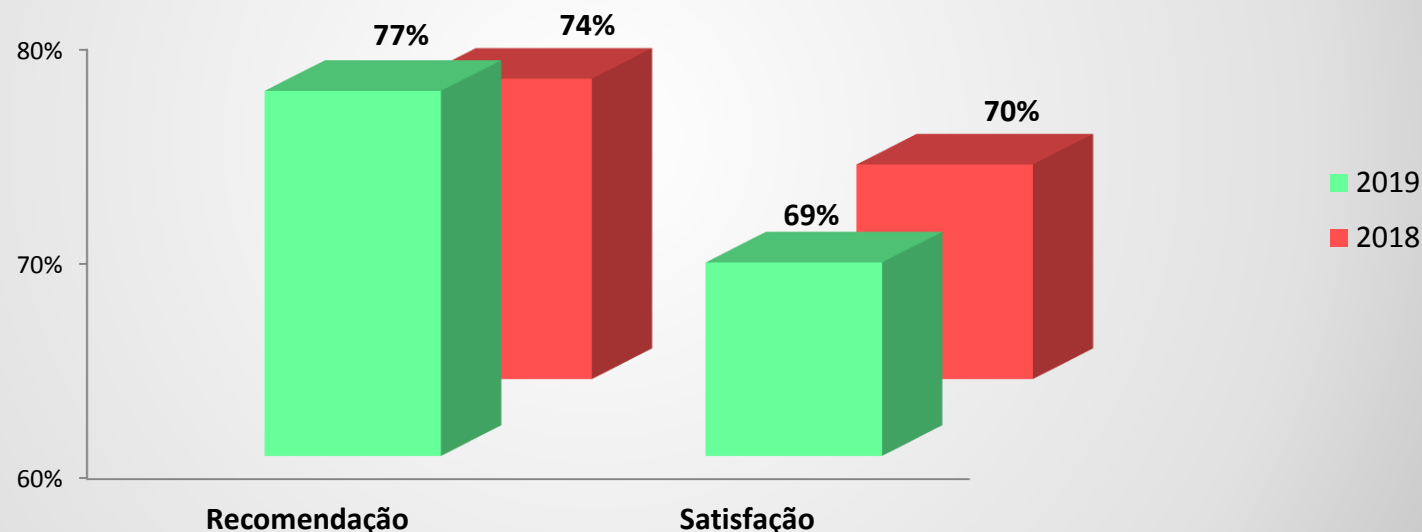


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO E SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



O crescimento da taxa de recomendação dos serviços de ouvidoria teve um aumento de 4% entre 2018 a 2019*.

Com relação a taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria, o gráfico aponta uma queda de 1%, entre 2018 a 2019. Porém os dados de 2019 estão atualizados até 31/10/2019.



AVALIAÇÃO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

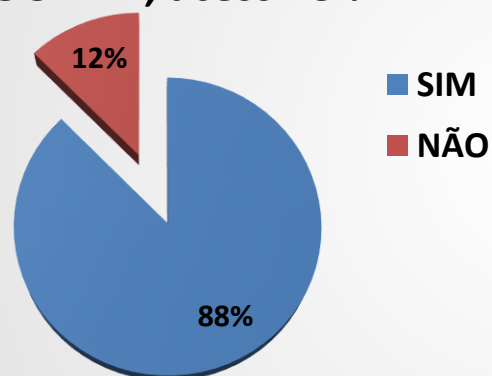


Avaliação do sistema OUV-DF conforme o Decreto nº 39.723/2019, para torná-lo mais acessível e amigável quando da utilização pelo cidadão.

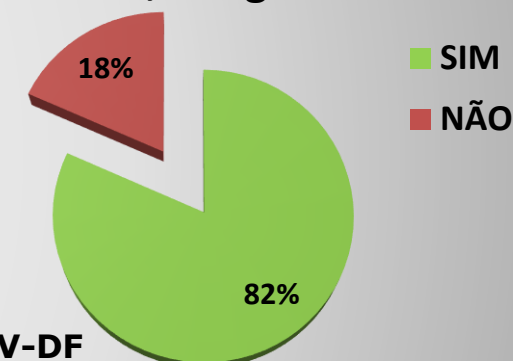
Foram coletadas 153 respostas, dos maiores usuários do sistema OUV-DF.

Já o Índice de Satisfação com o sistema OUV-DF é extraído na pesquisa de satisfação do próprio sistema OUV-DF, onde foram coletas no período de 2019* 7.753 avaliações.

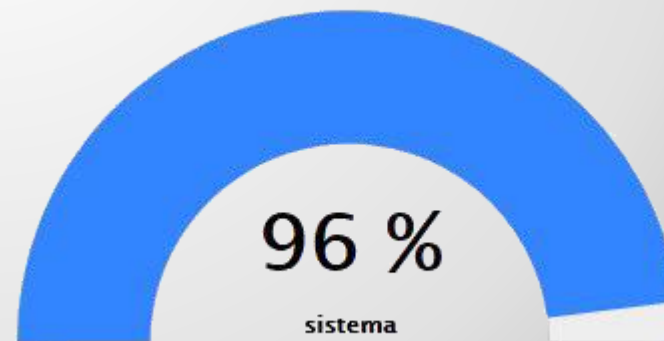
Você considera a versão atual do OUV-DF, acessível?



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



Índice de Satisfação com OUV-DF



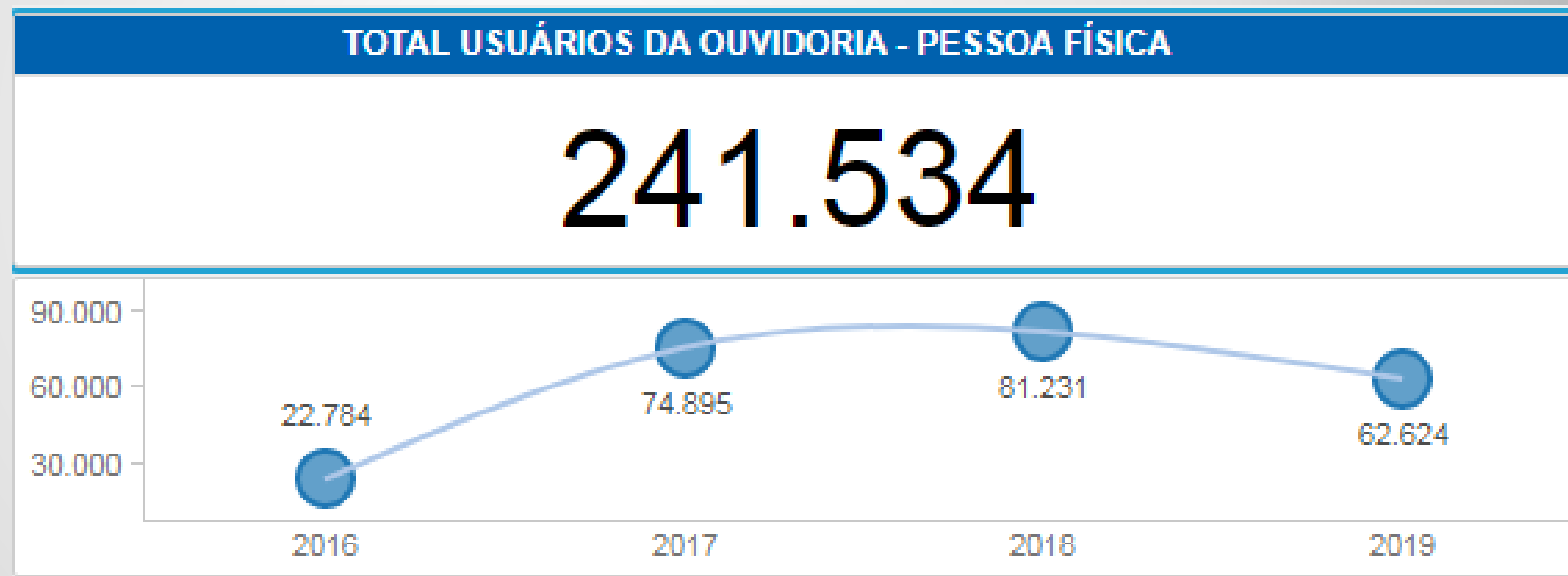
Visualizações

2.150.586



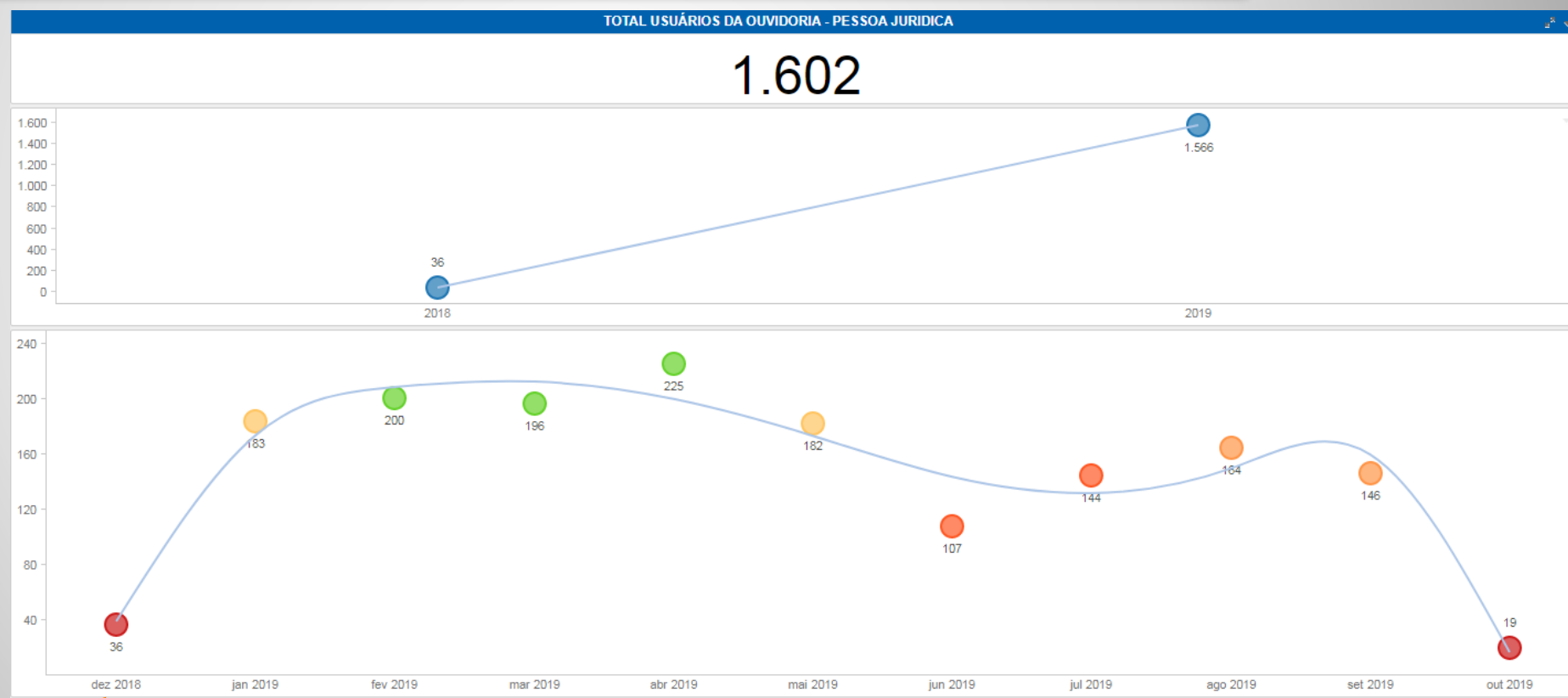
TOTAL DE USUÁRIOS - PF

Observamos a cada ano uma quantidade relevante de novos usuários no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.



TOTAL DE USUÁRIOS - PJ

Com relação a aos usuários, Pessoa Jurídica, observamos uma quantidade significativa em 2019 de CNPJ ativos no OUV-DF, justificando a implementação desta funcionalidade no OUV-DF que se deu em Dezembro/2019.

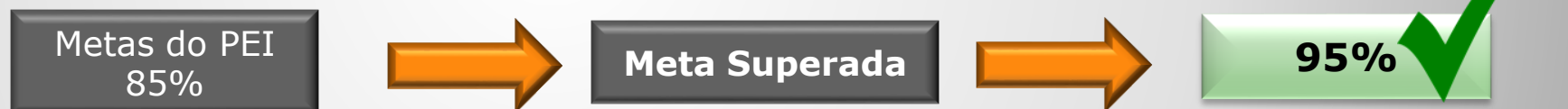


CARTA DE SERVIÇOS PESQUISA

*A taxa de conhecimento da existência das Cartas de Serviços não é um indicador do Plano Estratégico Institucional -PEI, mas é um indicador de avaliação e monitoramento do Programa Carta de Serviços ao Cidadão.

TAXA DE SATISFAÇÃO COM CLAREZA DAS INFORMAÇÕES APRESENTADAS NAS CARTAS DE SERVIÇOS

2017	2018	2019
89%	94%	95%



*TAXA DE CONHECIMENTO DAS CARTAS DE SERVIÇOS

2017	2018	2019
37%	62%	63%

CARTA DE SERVIÇOS - TAXA DE ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO E REQUISITOS

Em 2018 devido a publicação do Guia Metodológico ter ocorrido apenas em setembro, tivemos dois cenários divergentes para analisar a meta de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços, onde a que considerou os novos requisitos da Carta de Serviço digital registrou apenas 38%.

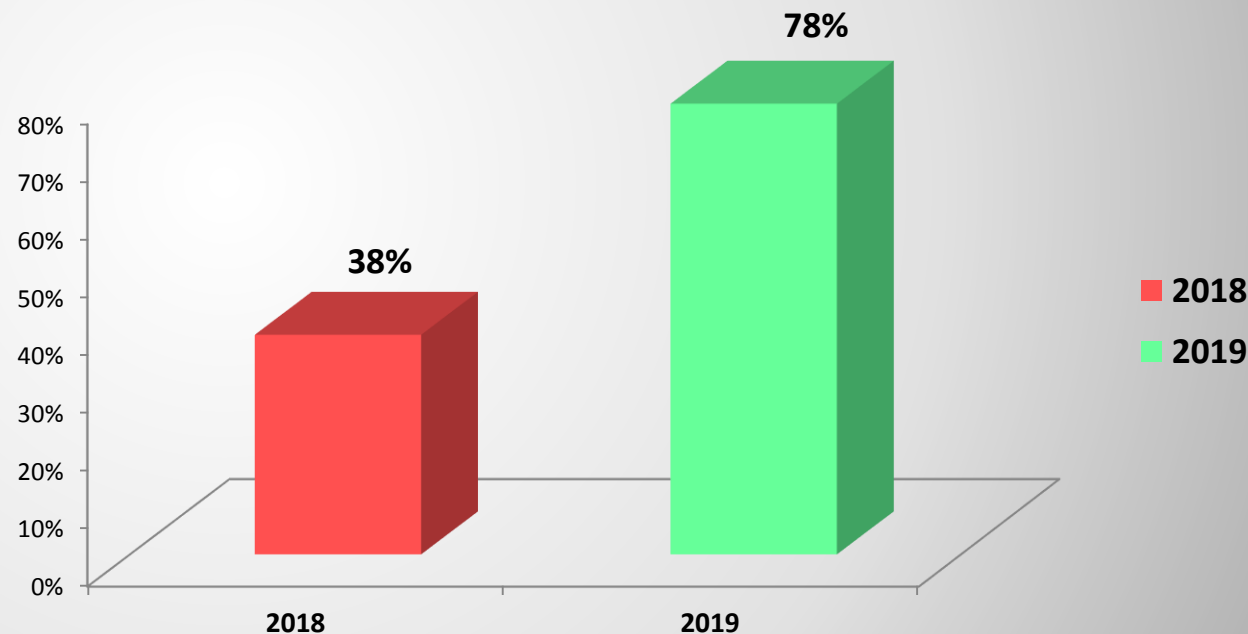
Meta do
PEI 70%



Meta
superada



78%

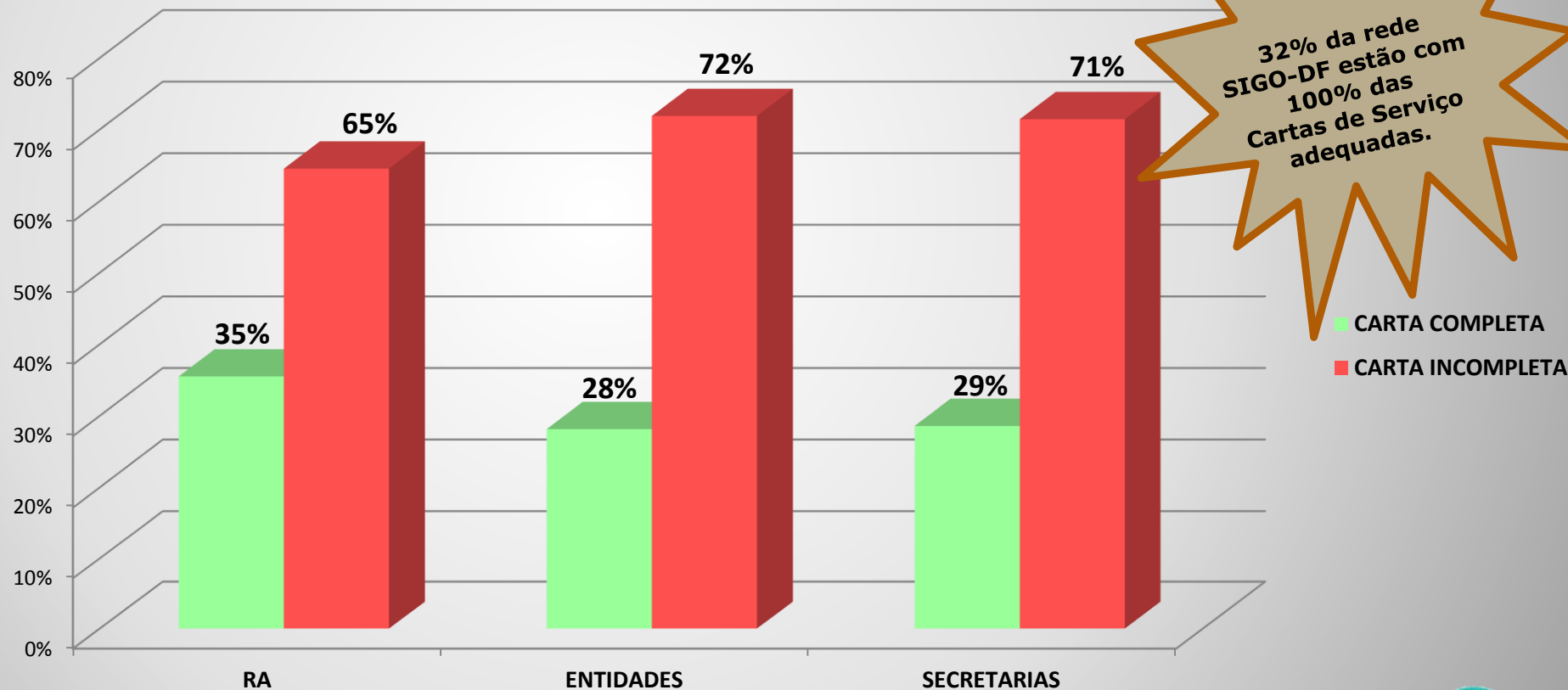


CARTA DE SERVIÇOS - CENÁRIO INSTITUCIONAL

As Entidades são as que apresentam maior pendência para adequarem as Cartas de Serviços.

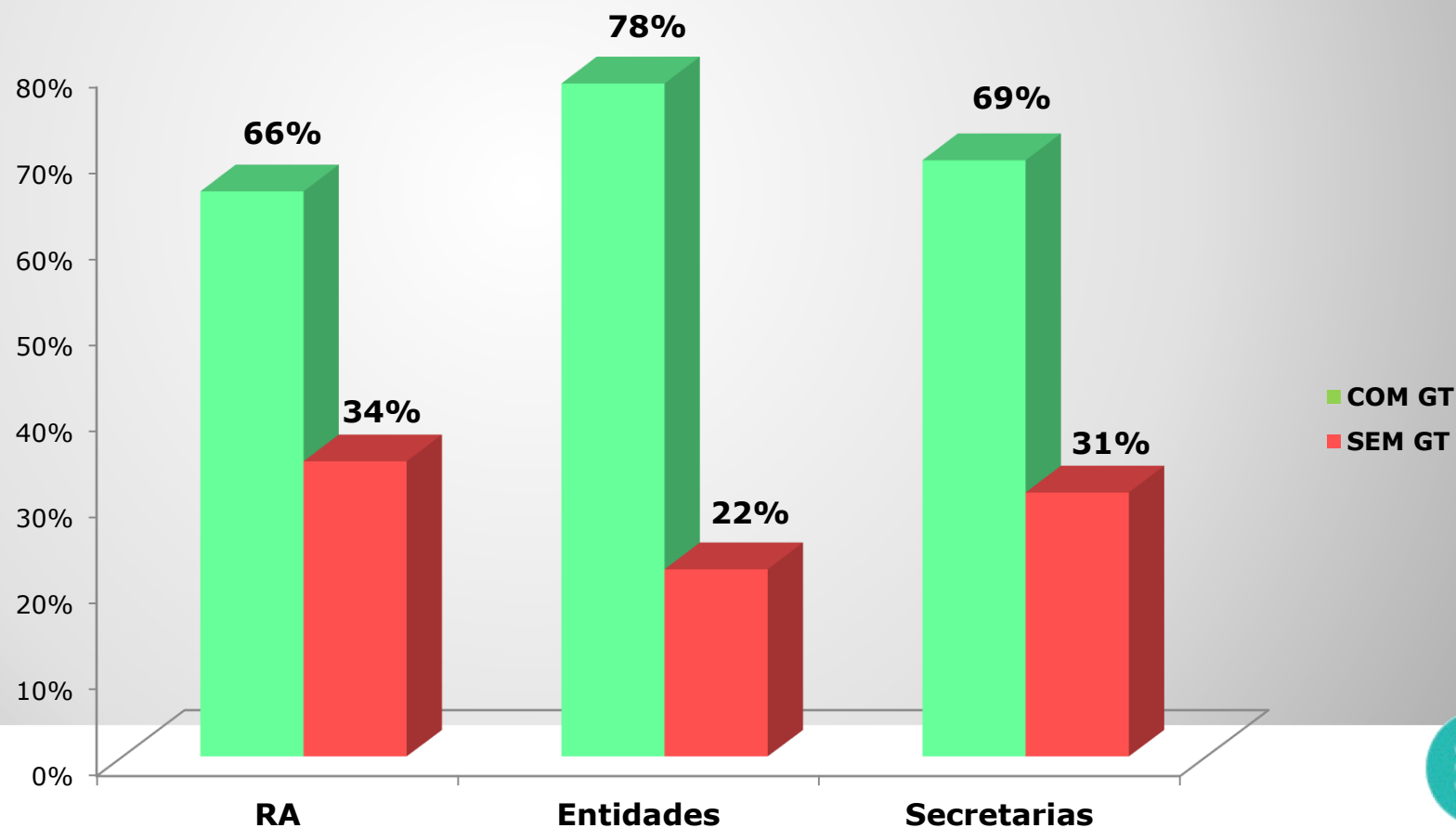
Logo em seguida estão as Secretarias.

Já 35% das RA'S disponibilizaram a versão digital completa.



CARTA DE SERVIÇOS CRIAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO

71% das 90 unidades de Ouvidoria criaram e publicaram Grupo de Trabalho em Diário Oficial, visando o monitoramento e adequação das Cartas de Serviços, conforme o recomendado pelo Guia Metodológico - 2ª versão.



CARTA DE SERVIÇOS

QUANTIDADE DE ACESSOS

Principais causas deste crescimento e grande volume de acessos:

- ✓ Reformulação dos sites;
- ✓ Novo modelo de Cartas de Serviços - Digital;
- ✓ Capacitação do Programa Carta de Serviços ao cidadão com foco na Carta Digital.

INSTITUIÇÕES	ACESSOS TOTAIS	ACESSO/MÊS*
SECRETARIAS	593.166	59.317
RA	72.498	7.250
ENTIDADES	5.931.658	593.166
TOTAL	6.597.322	659.732



PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA

Em 2019, foram oferecidos 16 turmas de capacitação dentro do Programa, nos quais foram certificados 481 servidores.

Em 2019 foi lançada a 1ª turma de EAD - Formação em Ouvidoria com 152 cursistas inscritos e 106 concluintes. Média de aproveitamento de 69.74%, quase 20% acima da média de outros cursos oferecidos pela EGOV.



ANÁLISE DAS METAS

Plano Estratégico Institucional - PEI/CGDF

100% das Metas
PEI superadas



INDICADOR	META PEI - 2019	ÍNDICE - 2019*
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	60%	69%
Taxa de satisfação com as informações apresentadas nas Cartas de Serviços	85%	96%
Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	37%	40%
Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das cartas de serviços	70%	78%
Índice de confiabilidade/recomendação no serviço de ouvidoria	70%	77%
Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	84%	90%



OUVIDORIAS ITINERANTES/EVENTOS



O Projeto de Ouvidorias Itinerantes é uma iniciativa constante no Plano de Ação da OGDF realizada em parceria com as Ouvidorias Seccionais da rede SIGO-DF;

Em 2019* observamos que, mesmo com um número menor de ouvidorias participantes, tivemos mais eventos e 28% a mais de manifestações registradas nas ouvidorias itinerantes.

	2018	2019
Eventos	13	37
Ouvidorias participantes	15	8
Manifestações registradas	527	674

VISITAS TÉCNICAS

Observamos que para o período de 2019, já foram realizadas praticamente a mesma quantidade de Visitas Técnicas da OGDF que em todo o ano de 2018.

	2017	2018	2019*
Número de visitas	78	70	69



NÚMEROS DA GESTÃO SIGO-DF 2019



** Secretaria de Saúde
comporta em sua
estrutura 16 unidades
de ouvidorias seccionais.



Números da Gestão SIGO-DF -2019	
Manifestações Respondidas	194.618
Cidadãos Cadastrados no OUV-DF	62.624
Operadores no Sistema OUV-DF	1.217
Servidores Capacitados	587
Órgãos e Entidades do SIGO-DF	91
Participação do Controle Social Resolutividade/Pesquisa de Satisfação do OUV-DF	43.510
Organizações e Empresas Cadastradas no OUV-DF (CNPJ)	1.566
Ouvidorias**	101
Acesso as Cartas de Serviços	6.597.322
Acessos ao OUV-DF	2.150.586

PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS DO SIGO/DF



Perfil Socioeconômico

O objetivo deste trabalho, por meio das análises apresentadas, gráficos, dados e informações é conhecer mais de perto os usuários das Ouvidorias de todos os Órgãos, Administrações e entidades públicas do DF. Nos dias de hoje, aquele Governo que se preocupa em conhecer de perto as características de sua cidades, cidadãos e seus anseios, é capaz de implementar políticas públicas, que de fato façam a diferença no cotidiano dos usuários do serviço público.

Desta forma, o perfil socioeconômico dos usuários do SIGO/DF, segundo estudo do ano de 2018:

- ❖ Na sua maioria é de mulheres;
- ❖ Cidadãos entre 34 a 45 anos de idade;
- ❖ Com o ensino médio completo;
- ❖ Preferem registrar suas demandas por meio do telefone;
- ❖ Pardos;
- ❖ Com faixa de renda de até 1 salário mínimo;



SIC- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Acesso à
Informação

Na Gestão 2019 foram cadastrados 6.802 pedidos de informação e 99% foram respondidos.

Situação dos pedidos	2019
Total	6.802

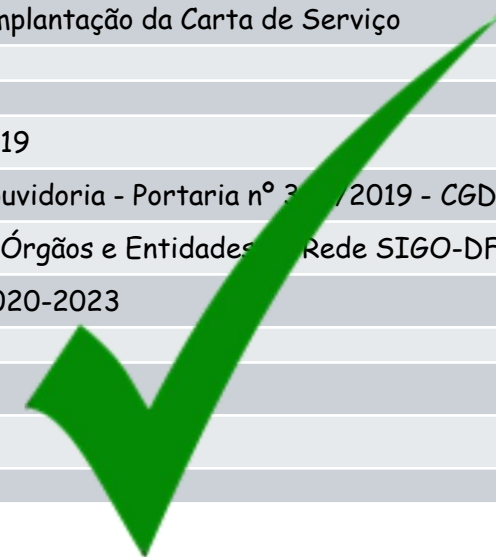
Situação dos pedidos	2019	%
Respondidos	6.738	99%

RETROSPECTIVA DAS AÇÕES OGDF 2019



100%
ENTREGUE

ANO	AÇÕES
2019	1 - Implementar a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via Atendimento na Central 162
	2 - Análise de Sentimento da Pesquisa de Satisfação do OUV-DF por meio do ACT entre CGDF e a CODEPLAN
	3 - Ampliar e melhorar o Business Intelligence da Ouvidoria - Dashboards: Portal Indicadores de Ouvidoria
	4 - Reformulação da Pesquisa de Satisfação no OUV-DF
	5 - Certificação em Ouvidoria pública - SIGO-DF
	6 - Curso de Formação em Ouvidoria - EAD
	7 - 4ª Edição do Concurso "Melhores Práticas em Ouvidoria"
	8 - 2º Prêmio OGDF de Melhor Desempenho
	9 - Adequação das Cartas de Serviço Digitais ao novo guia metodológico e estratégia de implantação da Carta de Serviço
	10 - Atendimento da Ouvidoria por meio do APP "e-GDF"
	11 - Projeto Ouvidoria Itinerante
	12 - Legislação para priorização das demandas de Ouvidoria no DF - Decreto nº 39.723/2019
	13 - Regulamentação da caracterização ocorrências ou situações graves nas demandas de ouvidoria - Portaria nº 3.000/2019 - CGDF
	14 - Emissão de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria trimestralmente para os Titulares dos Órgãos e Entidades da Rede SIGO-DF
	15 - Inclusão de Resultado-Chave da Ouvidoria no Plano Estratégico do Distrito Federal 2020-2023
	16 - Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF
	17 - Aprovação de proposta de indicadores da ouvidoria para o PPA 2020-2023
	18 - Avaliação do Sistema Informatizado de Ouvidoria - OUV-DF pelo cidadão
	19 - Relatório Socioeconômico com o Perfil dos Usuários do SIGO-DF*



CERTIFICAÇÃO



NOME	ÓRGÃO	NOME	ÓRGÃO
Amphrísio Romeiro Filho	ADM - CANDANGOLÂNDIA	Franklin Rocha Lopes	SEAGRI
Ana Maria de Oliveira Melo	ADM- SOBRADINHO	José Geraldo de Oliveira	ADM - GAMA
Ana Meire Brito Lacerda	ADM- SOBRADINHO	Joseilda Noletto Cabral	DF - LEGAL
Andrea Fonseca Moreira Pupe	ADM - PLANO PILOTO	Lívia Marcia Faria e Silva	SECULT
Andrezza Thiaky Shiba	SEDEST	Magda Thereza Ungarelli Miranda	SEEL
Antonio Augusto Guterres Soares Filho	OGDF	Marcela Costa Oliveira	SEDEST
Brunna Tomaz Garcia	ADM - TAGUATINGA	Marcus Antonius Suiciniv Costa Pinho Werneck	ADM - JARDIM BOTÂNICO
Cristiane Martins de Sousa Nava Castro	ADASA	Michelly Portela Mattão	ADM - SUDOESTE
Everton Cirqueira Leitao	ADM - GUARÁ	Natanyelle Tamara dos Santos Leão	DETRAN
Fabio Monteiro Carneiro	ADM - RIACHO FUNDO II	Nilva Oliveira Bastos	SODF
Paula Rodrigues Azevedo	ADASA	Paulo Augusto Gomes da Silva Filgueiras	ADM - CRUZEIRO
Raphael Soares Damasio	SES/DF	Raphaella Karen Costa Alves	ADM - SUDOESTE/OCTOGONAL
Rita Celia de Oliveira Macena	ADM - CANDANGOLÂNDIA	Sidele de Jesus Silveira	ADM - PLANALTINA
Téo Carlo Nonato Ribeiro	ADM - TAGUATINGA	***	***

27 SERVIDORES CERTIFICADOS EM OUVIDORIA PÚBLICA

PRÊMIO OGDF - MELHOR DESEMPENHO 2019



☐ 10 a 39
manifestações/mês

PRÊMIO
★ MELHOR ★
DESEMPENHO
OGDF
2019

CATEGORIA 1



EMATER



RA CANDANGOLÂNDIA



SEAGRI

PRÊMIO OGDF - MELHOR DESEMPENHO 2019



☐ 40 a 149
manifestações/mês

PRÊMIO
★ MELHOR ★
DESEMPENHO
OGDF
2019

CATEGORIA 2



HEMOCENTRO



RA RIACHO FUNDO II



RA TAGUATINGA

PRÊMIO OGDF - MELHOR DESEMPENHO 2019



☐ a partir de 150 manifestações/mês

PRÊMIO
★ MELHOR ★
DESEMPENHO
OGDF
2019

CATEGORIA 3



ZOOLOGICO



SES



SEMOB

4º CONCURSO DE MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA



"Ouvidoria de mãos dadas com a inclusão"

SEEL



"SEJUS mais perto do cidadão"

SEJUS



"A Ouvidoria da Saúde vai até você"

SES

AGRADECIMENTOS



OBIGADO!



POLÍCIA CIVIL
DO DISTRITO FEDERAL



Eletrotécnica

EQUIPE OGDF



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



OUVIDORIA-GERAL DO DF

Obrigado



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br