

Secretaria  
de Transparência  
e Controle



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
1º TRIMESTRE - 2014**



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



**Governador do Distrito Federal**  
Agnelo Queiroz

**Vice-Governador do Distrito Federal**  
Tadeu Filippelli

**Secretário de Transparência e Controle**  
Mauro Almeida Noletto

**Ouvidora Geral**  
Vera Lúcia Coelho de Medeiros

**Diretor de Planejamento**  
José dos Reis de Oliveira

**Gerente de Projetos e Mobilização Social**  
Cecília Souza da Fonseca

**Gerente de Informações de Ouvidoria**  
Nídia Maia Rios

**Coordenador de Avaliação de Denúncias**  
Luis Francisco Moraes dos Santos

**Gerente de Registro e Acompanhamento de Denúncias**  
Eridan Rocha da Cunha

**Coordenadora de Articulação de Ouvidorias**  
Vanessa Ottoni de Brito

**Gerente de Ouvidoria da Área Social**  
Hostílio Ribeiro dos Santos Neto

**Gerente de Ouvidoria da Área Econômica e de Governo**  
Frederico Aragão Veras

**Gerente de Ouvidoria da Área de Infraestrutura**  
Antônio Augusto Guterres Soares Filho

**Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental**  
João Manoel de Moraes Leite

**Assessoria**  
Miralda da Rocha Cândido  
Rodolfo Rodrigo de Sousa



## 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.

## 2. Força de Trabalho da Ouvidoria Geral

Atualmente a Ouvidoria Geral conta com uma equipe de 13 servidores e 02 estagiários, 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                    | -                     | 05                    | -                     | 06        |
| Conveniados                                   |               | -                     | -                     | -                     | -                     | -         |
| Estagiários                                   |               | -                     | 02                    | -                     | -                     | 02        |
| <b>Subtotal (Força de Trabalho)</b>           |               | <b>01</b>             | <b>02</b>             | <b>11</b>             | <b>01</b>             | <b>15</b> |
| (+ ) Cedidos para outros órgãos               |               | -                     | -                     | -                     | -                     | -         |
| <b>Total Geral</b>                            |               | <b>01</b>             | <b>02</b>             | <b>11</b>             | <b>01</b>             | <b>15</b> |

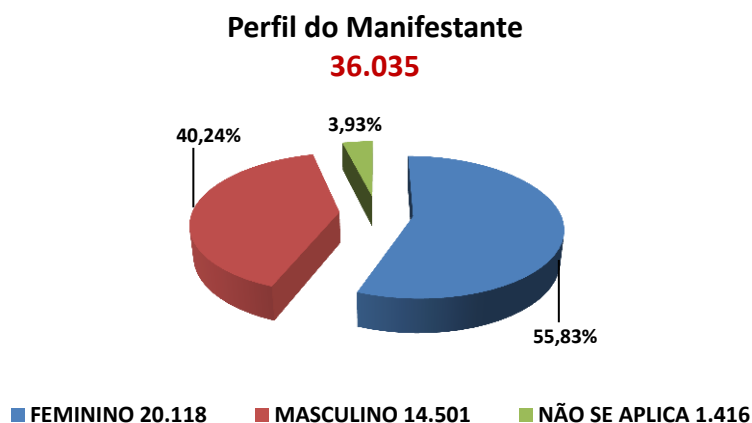
Obs: A distribuição pelas atividades foi feita segundo a atividade executada pelo servidor.



### 3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria – 1º Trimestre 2014

#### 3.1 Perfil do Manifestante

| Perfil do Manifestante | 36.035 | 100%   |
|------------------------|--------|--------|
| FEMININO               | 20.118 | 55,83% |
| MASCULINO              | 14.501 | 40,24% |
| NÃO SE APLICA          | 1.416  | 3,93%  |

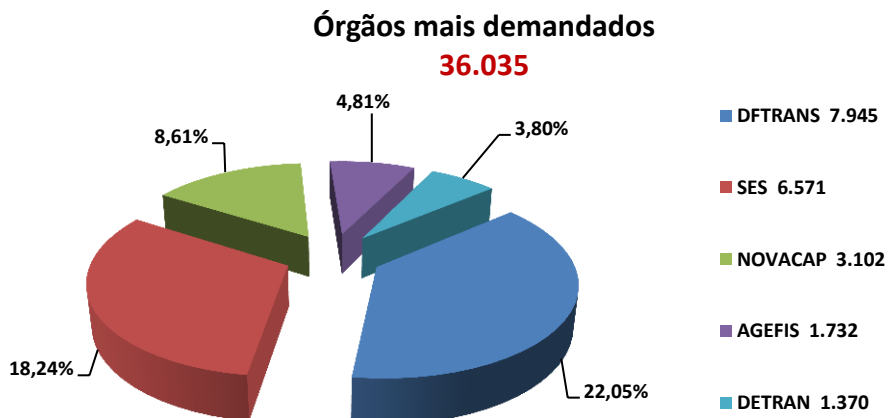


#### 3.2 Órgãos com maior número de manifestações – 1º trimestre de 2014

Implantado desde o dia 2 de janeiro de 2013 o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública completou um ano de funcionamento em todos os órgãos do GDF.

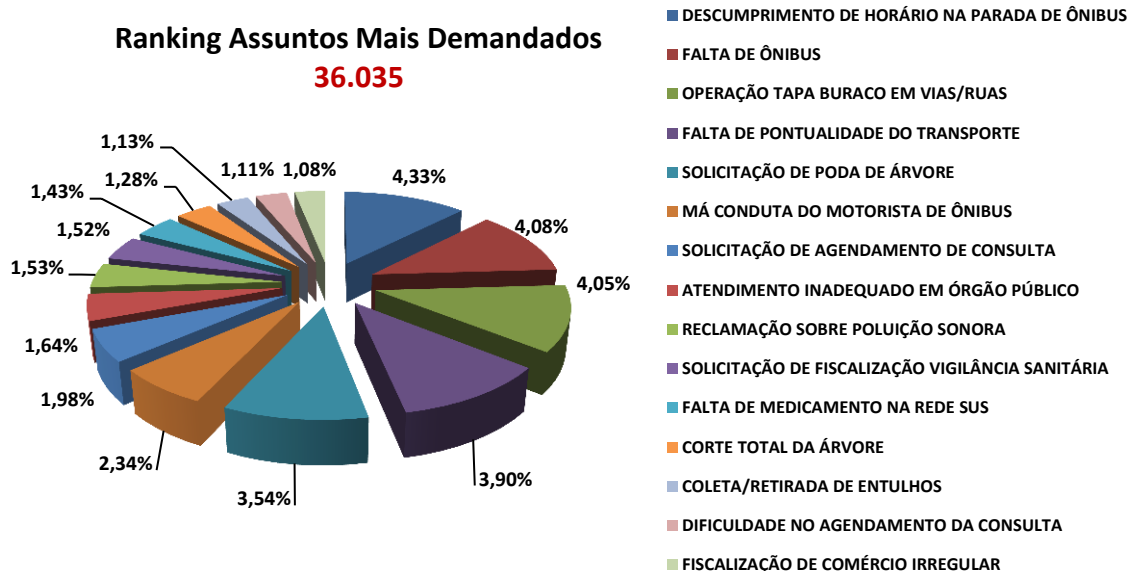
Neste 1º trimestre de 2014, a rede de ouvidorias recebeu **36.035** manifestações, **20%** a mais que no mesmo período do ano anterior.

Os órgãos mais acionados estão listados no gráfico abaixo.



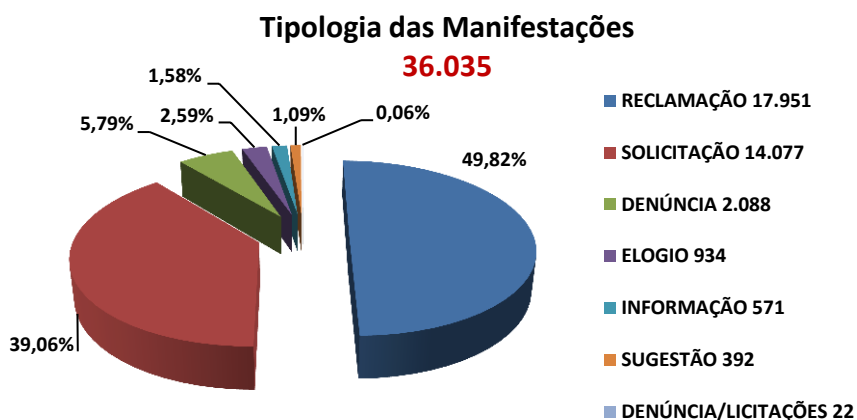


Abaixo, a representação gráfica exibe um ranking com os assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2014.



### 3.3 Tipologia das Manifestações

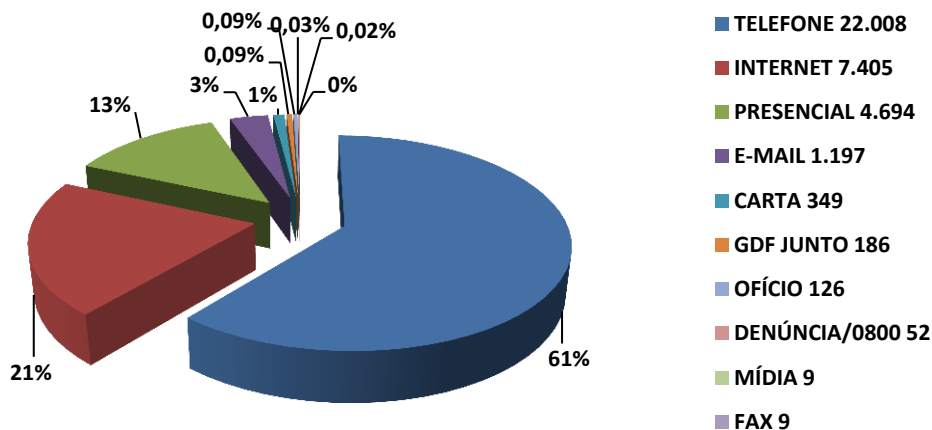
| Tipologia das Manifestações | 36.035 | 100%   |
|-----------------------------|--------|--------|
| RECLAMAÇÃO                  | 17.951 | 49,82% |
| SOLICITAÇÃO                 | 14.077 | 39,06% |
| DENÚNCIA                    | 2.088  | 5,79%  |
| ELOGIO                      | 934    | 2,59%  |
| INFORMAÇÃO                  | 571    | 1,58%  |
| SUGESTÃO                    | 392    | 1,09%  |
| DENÚNCIA/LICITAÇÕES         | 22     | 0,06%  |





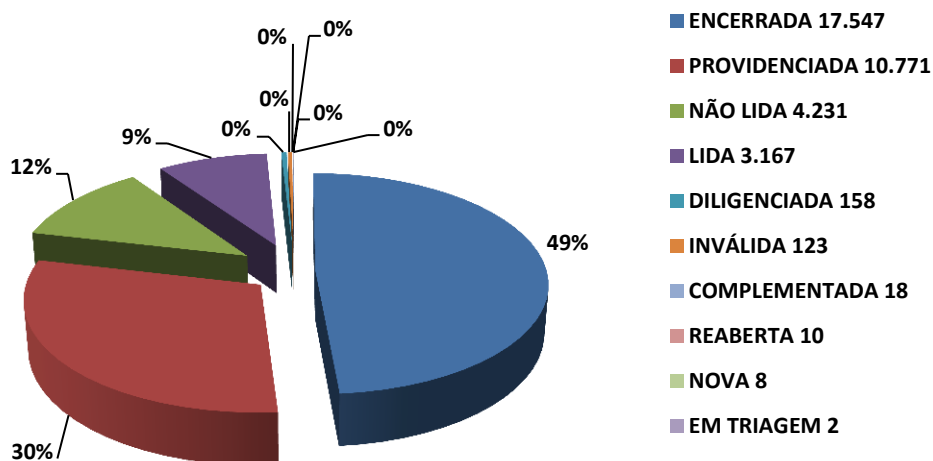
### 3.4 Canal de Entrada

**Meio de Entrada 36.035**



### 3.5 Situação das Manifestações

**Situação das Manifestações**  
**36.035**





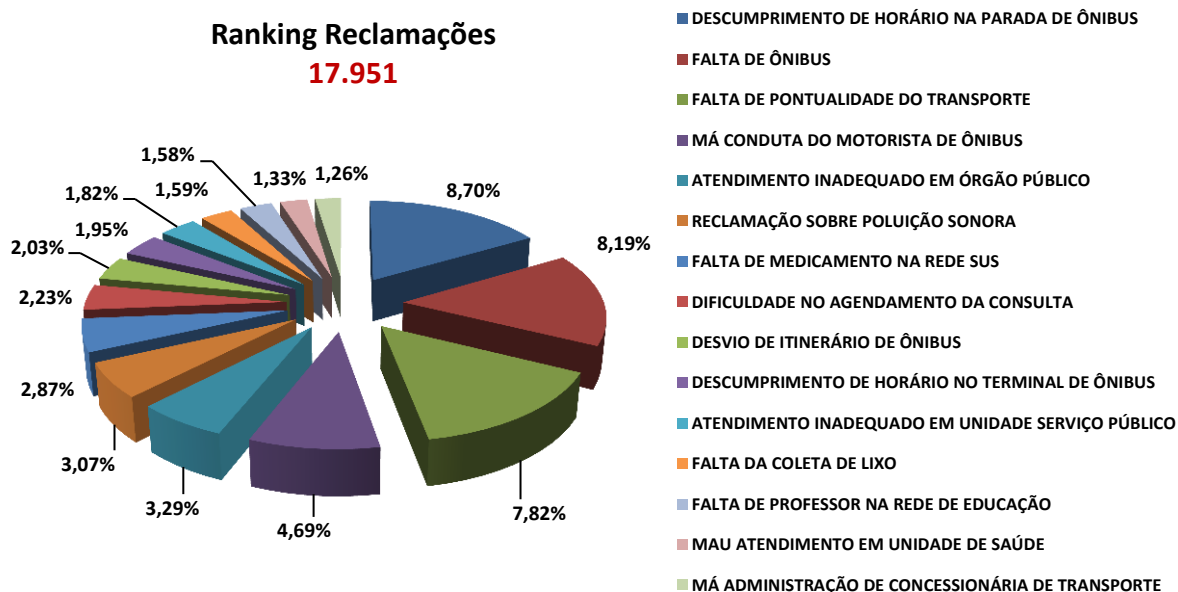
## 4. Quantitativo de demandas por Tipologia – 1º Trimestre 2014

### 4.1 Reclamações

As reclamações são maioria quando o assunto é manifestação de ouvidoria. Neste 1º trimestre de 2014, elas foram responsáveis por 49,82% das demandas, resultando em um **aumento de 47%**, se comparado com o mesmo período do ano anterior.

Abaixo, a tabela e o gráfico detalham algumas dessas reclamações.

| Ranking Reclamações                               | 17.951 | 100%  |
|---------------------------------------------------|--------|-------|
| DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS     | 1.561  | 8,70% |
| FALTA DE ÔNIBUS                                   | 1.470  | 8,19% |
| FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE               | 1.404  | 7,82% |
| MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS                 | 842    | 4,69% |
| ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO           | 591    | 3,29% |
| RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA                  | 551    | 3,07% |
| FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS                  | 516    | 2,87% |
| DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA            | 401    | 2,23% |
| DESVIO DE ITINERÁRIO DE ÔNIBUS                    | 365    | 2,03% |
| DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NO TERMINAL DE ÔNIBUS   | 350    | 1,95% |
| ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO | 327    | 1,82% |
| FALTA DA COLETA DE LIXO                           | 285    | 1,59% |
| FALTA DE PROFESSOR NA REDE DE EDUCAÇÃO            | 283    | 1,58% |
| MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE               | 238    | 1,33% |
| MÁ ADMINISTRAÇÃO DE CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE  | 226    | 1,26% |

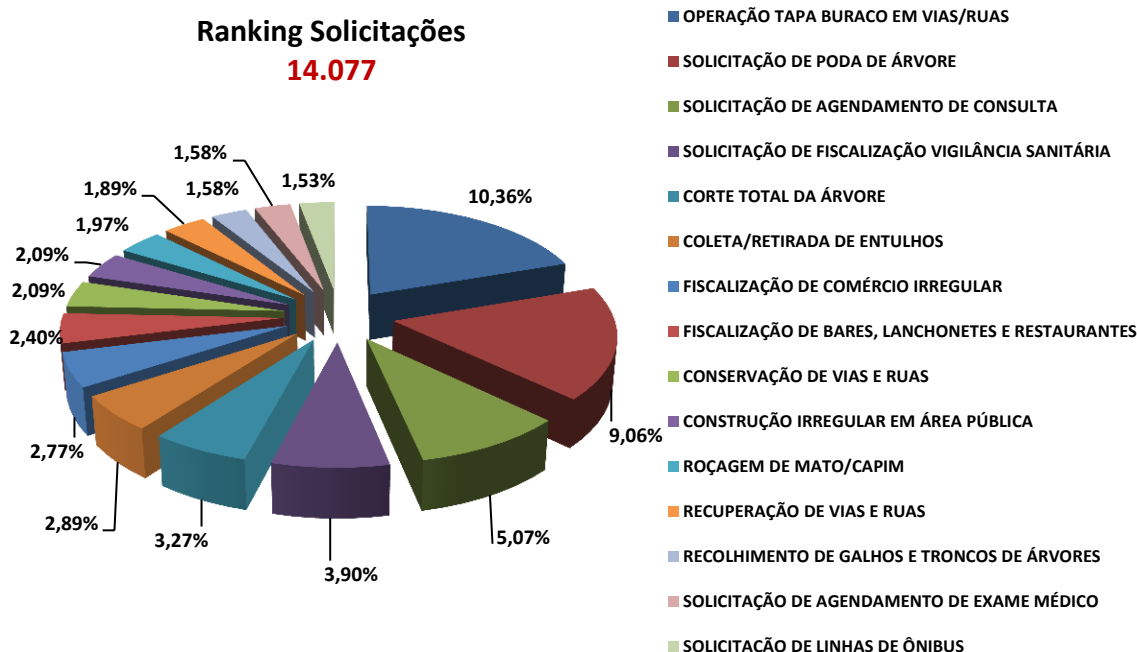




## 4.2 Solicitações

As solicitações foram responsáveis por 39,06% das demandas de ouvidorias. Um **aumento de 18%** comparado ao 1º trimestre de 2013.

| Ranking Solicitações                              | 14.077 | 100%   |
|---------------------------------------------------|--------|--------|
| OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS                 | 1.459  | 10,36% |
| SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE                     | 1.275  | 9,06%  |
| SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA            | 714    | 5,07%  |
| SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA  | 549    | 3,90%  |
| CORTE TOTAL DA ÁRVORE                             | 460    | 3,27%  |
| COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS                       | 407    | 2,89%  |
| FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR                | 390    | 2,77%  |
| FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES | 338    | 2,40%  |
| CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS                        | 294    | 2,09%  |
| CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA              | 294    | 2,09%  |
| ROÇAGEM DE MATO/CAPIM                             | 278    | 1,97%  |
| RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS                        | 266    | 1,89%  |
| RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES       | 223    | 1,58%  |
| SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO        | 222    | 1,58%  |
| SOLICITAÇÃO DE LINHAS DE ÔNIBUS                   | 215    | 1,53%  |

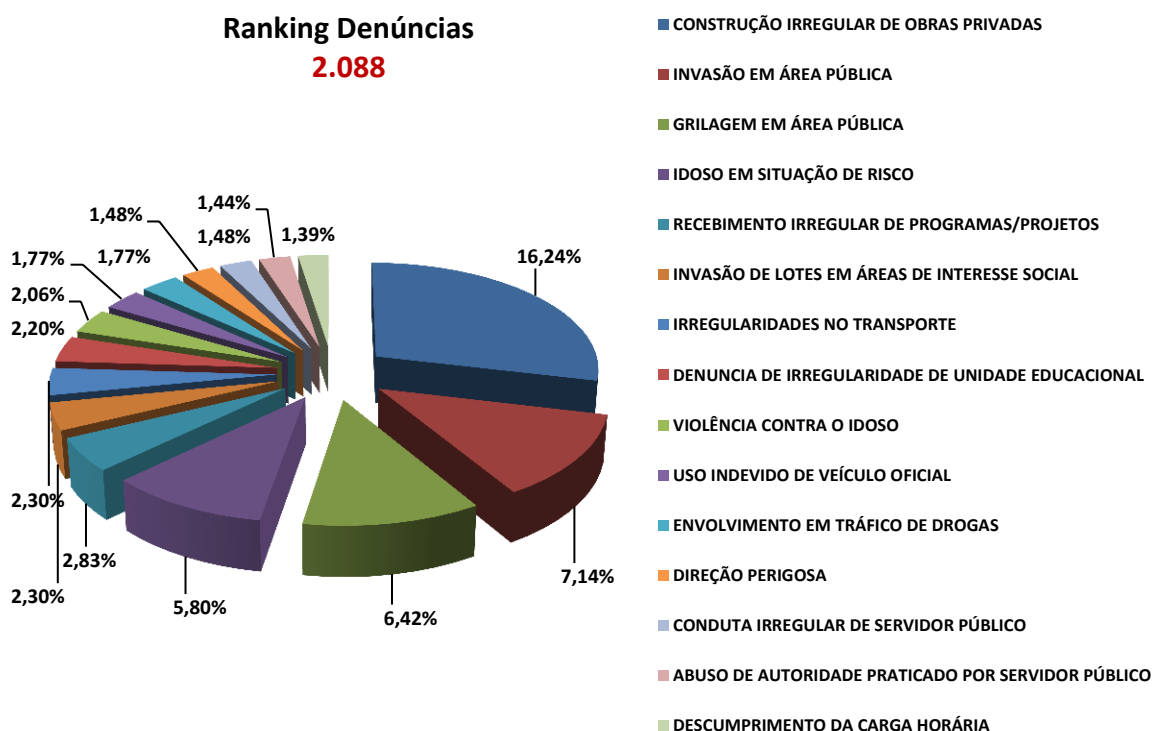




### 4.3 Denúncias

As denúncias reduziram em -19%, comparado com o mesmo trimestre do ano anterior, representando **5,79%** das demandas no 1º trimestre.

| Ranking Denúncias                                  | 2,088 | 100%   |
|----------------------------------------------------|-------|--------|
| CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS             | 339   | 16,24% |
| INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA                            | 149   | 7,14%  |
| GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA                           | 134   | 6,42%  |
| IDOSO EM SITUAÇÃO DE RISCO                         | 121   | 5,80%  |
| RECEBIMENTO IRREGULAR DE PROGRAMAS/PROJETOS        | 59    | 2,83%  |
| INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL      | 48    | 2,30%  |
| IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE                      | 48    | 2,30%  |
| DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL  | 46    | 2,20%  |
| VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO                           | 43    | 2,06%  |
| USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL                    | 37    | 1,77%  |
| ENVOLVIMENTO EM TRÁFICO DE DROGAS                  | 37    | 1,77%  |
| DIREÇÃO PERIGOSA                                   | 31    | 1,48%  |
| CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO              | 31    | 1,48%  |
| ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO | 30    | 1,44%  |
| DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA                    | 29    | 1,39%  |

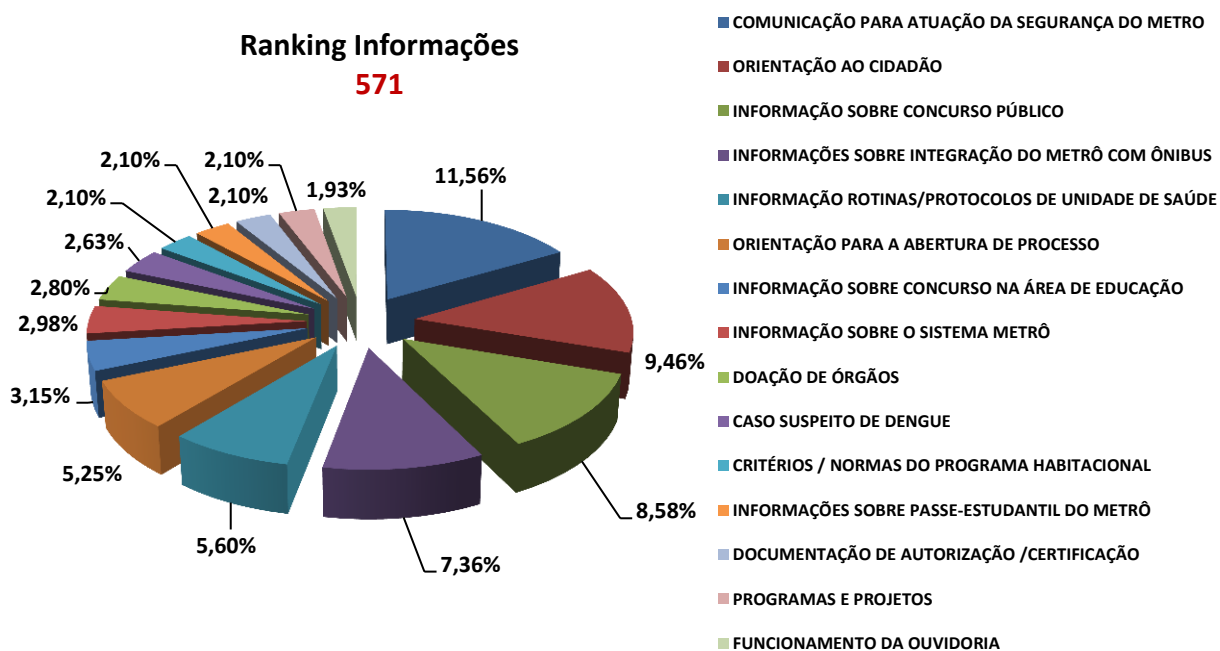




## 4.4 Informações

As manifestações classificadas como informações totalizaram 1,58% do total das demandas de ouvidorias. Houve uma **redução de 17%** em relação ao 1º trimestre de 2013.

| Ranking Informações                               | 571 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-----|--------|
| COMUNICAÇÃO PARA ATUAÇÃO DA SEGURANÇA DO METRO    | 66  | 11,56% |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO                             | 54  | 9,46%  |
| INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO                 | 49  | 8,58%  |
| INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS  | 42  | 7,36%  |
| INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE | 32  | 5,60%  |
| ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO            | 30  | 5,25%  |
| INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO NA ÁREA DE EDUCAÇÃO     | 18  | 3,15%  |
| INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ                  | 17  | 2,98%  |
| DOAÇÃO DE ÓRGÃOS                                  | 16  | 2,80%  |
| CASO SUSPEITO DE DENGUE                           | 15  | 2,63%  |
| CRITÉRIOS / NORMAS DO PROGRAMA HABITACIONAL       | 12  | 2,10%  |
| INFORMAÇÕES SOBRE PASSE-ESTUDANTIL DO METRÔ       | 12  | 2,10%  |
| DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO         | 12  | 2,10%  |
| PROGRAMAS E PROJETOS                              | 12  | 2,10%  |
| FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA                        | 11  | 1,93%  |

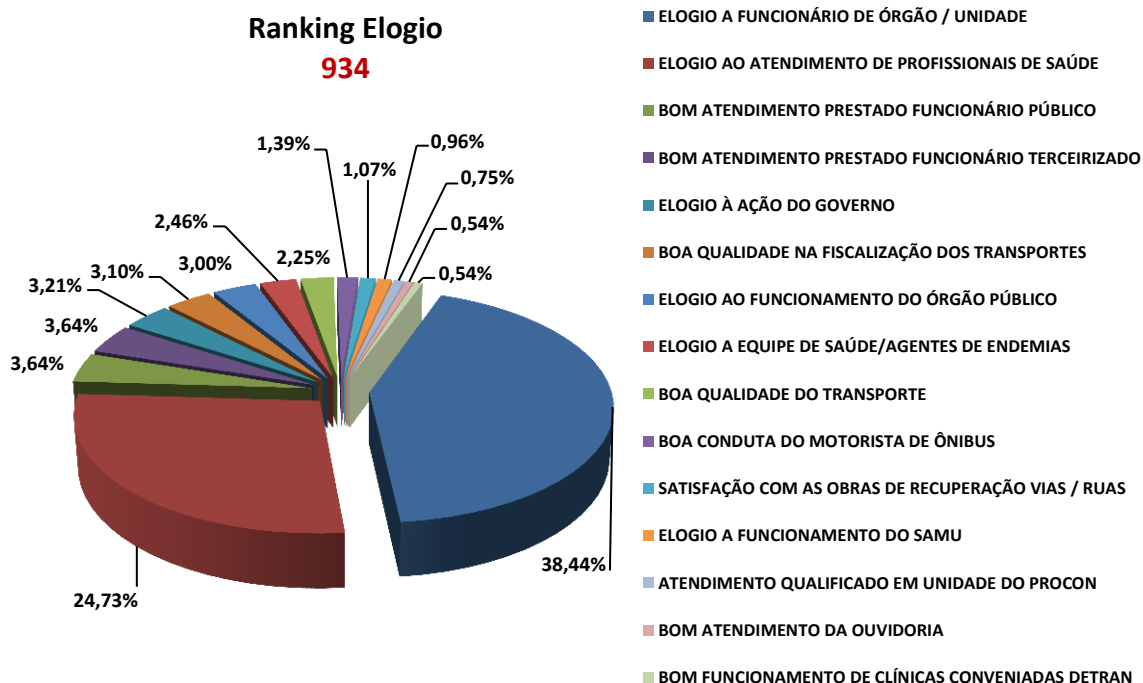




## 4.5 Elogios

Os elogios representaram **2,59%** das manifestações de ouvidoria. Uma **redução de 62%** se comparado ao mesmo período do ano anterior.

| Ranking Elogios                                    | 934 | 100%   |
|----------------------------------------------------|-----|--------|
| ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE            | 359 | 38,44% |
| ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE    | 231 | 24,73% |
| BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO       | 34  | 3,64%  |
| BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO  | 34  | 3,64%  |
| ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO                           | 30  | 3,21%  |
| BOA QUALIDADE NA FISCALIZAÇÃO DOS TRANSPORTES      | 29  | 3,10%  |
| ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO           | 28  | 3,00%  |
| ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS       | 23  | 2,46%  |
| BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE                        | 21  | 2,25%  |
| BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS                 | 13  | 1,39%  |
| SATISFAÇÃO COM AS OBRAS DE RECUPERAÇÃO VIAS / RUAS | 10  | 1,07%  |
| ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU                     | 9   | 0,96%  |
| ATENDIMENTO QUALIFICADO EM UNIDADE DO PROCON       | 7   | 0,75%  |
| BOM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA                       | 5   | 0,54%  |
| BOM FUNCIONAMENTO DE CLÍNICAS CONVENIADAS DETRAN   | 5   | 0,54%  |

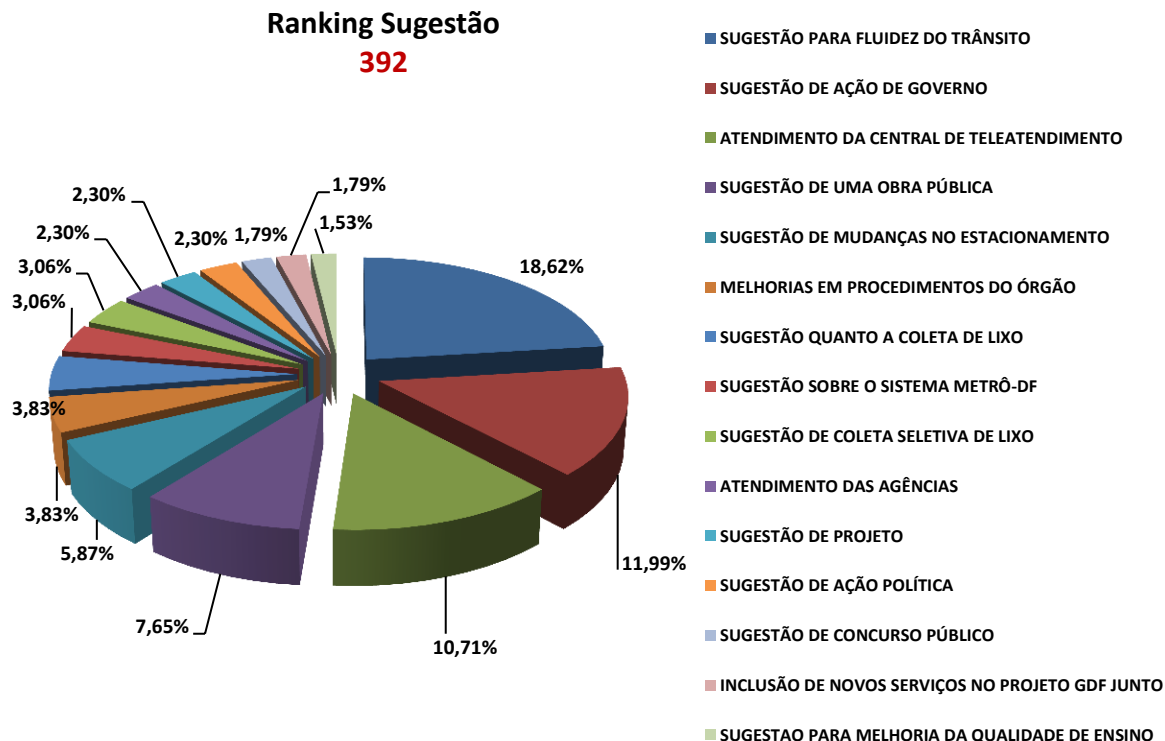




## 4.6 Sugestões

As sugestões foram responsáveis por **1,09%** das demandas de ouvidoria no período em questão. Houve um **aumento de 58%** em relação ao período anterior.

| Ranking Sugestão                                | 392 | 100%   |
|-------------------------------------------------|-----|--------|
| SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO               | 73  | 18,62% |
| SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO                     | 47  | 11,99% |
| ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO       | 42  | 10,71% |
| SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA                    | 30  | 7,65%  |
| SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO          | 23  | 5,87%  |
| MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO             | 15  | 3,83%  |
| SUGESTÃO QUANTO A COLETA DE LIXO                | 15  | 3,83%  |
| SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF               | 12  | 3,06%  |
| SUGESTÃO DE COLETA SELETIVA DE LIXO             | 12  | 3,06%  |
| ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS                        | 9   | 2,30%  |
| SUGESTÃO DE PROJETO                             | 9   | 2,30%  |
| SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA                       | 9   | 2,30%  |
| SUGESTÃO DE CONCURSO PÚBLICO                    | 7   | 1,79%  |
| INCLUSÃO DE NOVOS SERVIÇOS NO PROJETO GDF JUNTO | 7   | 1,79%  |
| SUGESTAO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE ENSINO   | 6   | 1,53%  |

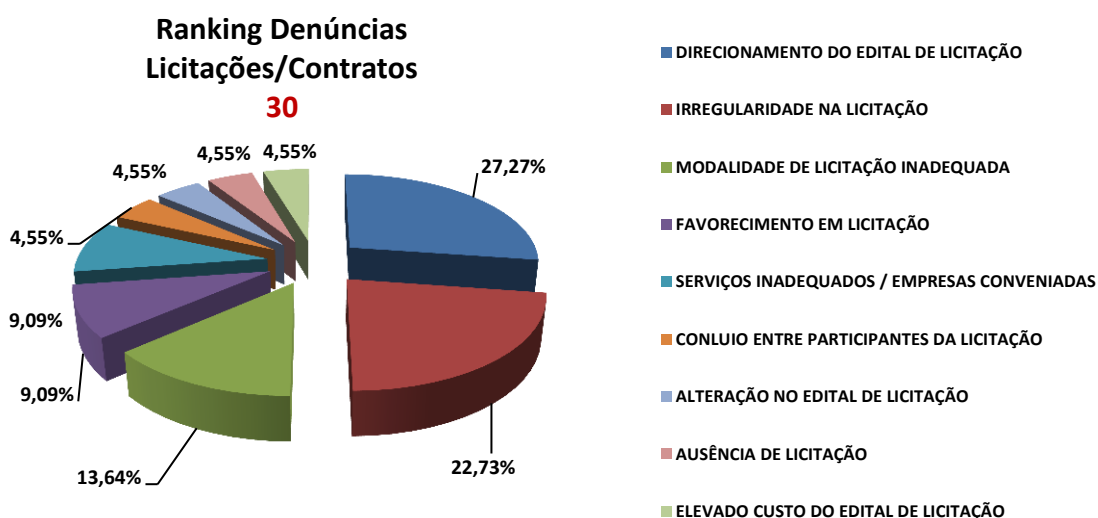




#### 4.7 Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção

As denúncias relacionadas à Ouvidoria de Combate à Corrupção foram responsáveis por 0,06% das manifestações no 1º trimestre de 2014. Cabe ressaltar que houve um **aumento de 340%** se comparado ao 1º trimestre de 2013.

| Ranking Denúncias Licitações/Contratos      | 22 | 100%   |
|---------------------------------------------|----|--------|
| DIRECIONAMENTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO       | 6  | 27,27% |
| IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO                 | 5  | 22,73% |
| MODALIDADE DE LICITAÇÃO INADEQUADA          | 3  | 13,64% |
| FAVORECIMENTO EM LICITAÇÃO                  | 2  | 9,09%  |
| SERVIÇOS INADEQUADOS / EMPRESAS CONVENIADAS | 2  | 9,09%  |
| CONLUIO ENTRE PARTICIPANTES DA LICITAÇÃO    | 1  | 4,55%  |
| ALTERAÇÃO NO EDITAL DE LICITAÇÃO            | 1  | 4,55%  |
| AUSÊNCIA DE LICITAÇÃO                       | 1  | 4,55%  |
| ELEVADO CUSTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO        | 1  | 4,55%  |





## 5. Assuntos mais demandados por Órgão – 1º Trimestre 2014

### 5.1 DFTRANS

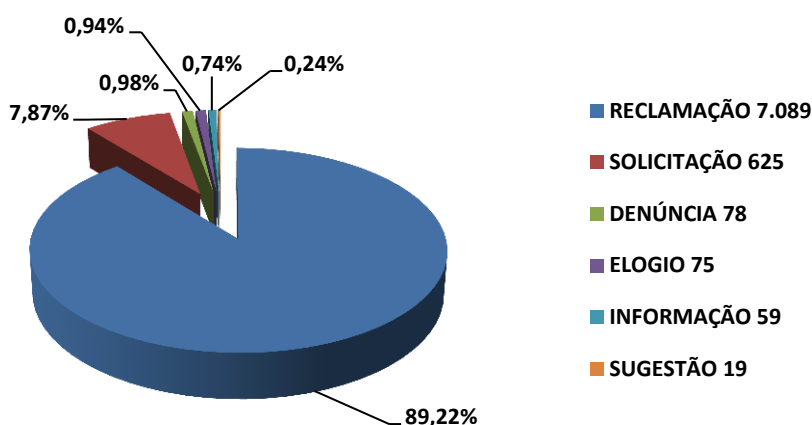
O DFTRANS foi o órgão que mais recebeu manifestações de ouvidoria no 1º trimestre de 2014, foram 7.945 demandas, o que representa 22,05% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Cabe ressaltar que se comparado com o período anterior houve um **aumento de 107%** no número de manifestações.

| DFTRANS     | 7.945 | 100%   |
|-------------|-------|--------|
| RECLAMAÇÃO  | 7.089 | 89,22% |
| SOLICITAÇÃO | 625   | 7,87%  |
| DENÚNCIA    | 78    | 0,98%  |
| ELOGIO      | 75    | 0,94%  |
| INFORMAÇÃO  | 59    | 0,74%  |
| SUGESTÃO    | 19    | 0,24%  |

**Manifestações DFTRANS**

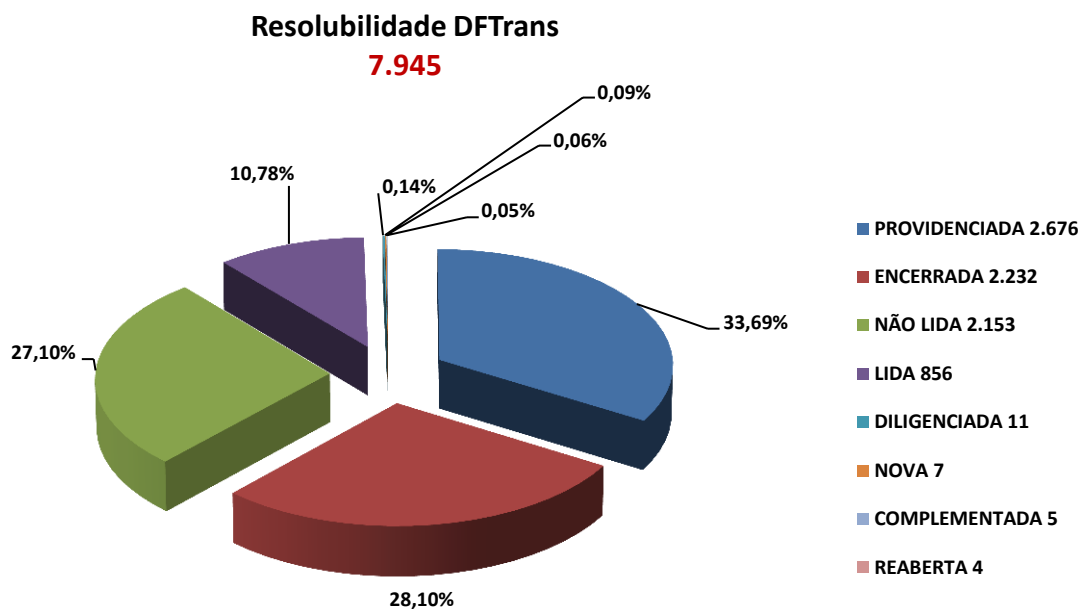
**7.945**





### 5.1.1 Resolubilidade das Manifestações do DFTRANS

| Resolubilidade DFTRANS | 7.945 | 100%   |
|------------------------|-------|--------|
| PROVIDENCIADA          | 2.676 | 33,69% |
| ENCERRADA              | 2.232 | 28,10% |
| NÃO LIDA               | 2.153 | 27,10% |
| LIDA                   | 856   | 10,78% |
| DILIGENCIADA           | 11    | 0,14%  |
| NOVA                   | 7     | 0,09%  |
| COMPLEMENTADA          | 5     | 0,06%  |
| REABERTA               | 4     | 0,05%  |

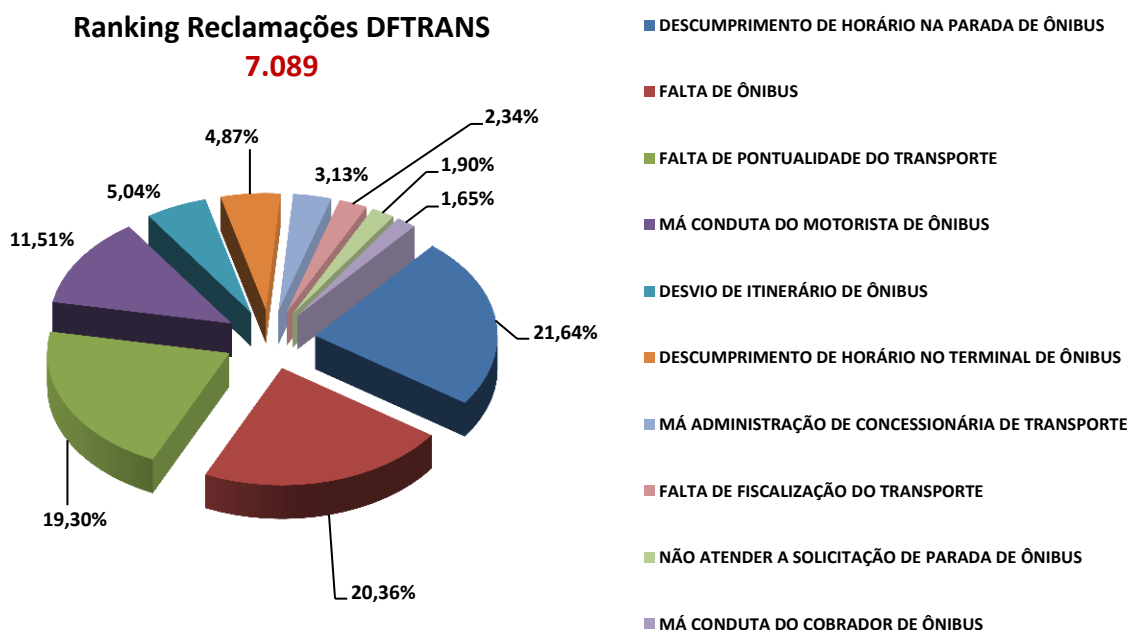




### 5.1.2 Reclamações DFTRANS

As reclamações referentes ao DFTRANS aumentaram **115%** em comparação com o mesmo período de 2013.

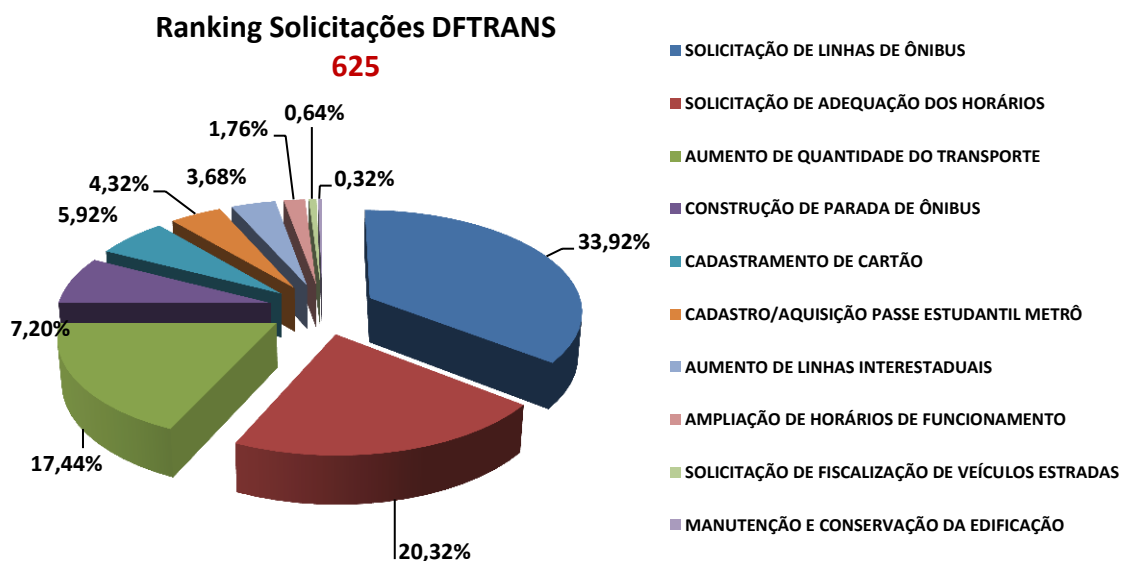
| Ranking Reclamações DFTRANS                      | 7.089 | 100%   |
|--------------------------------------------------|-------|--------|
| DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS    | 1.534 | 21,64% |
| FALTA DE ÔNIBUS                                  | 1.443 | 20,36% |
| FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE              | 1.368 | 19,30% |
| MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS                | 816   | 11,51% |
| DESVIO DE ITINERÁRIO DE ÔNIBUS                   | 357   | 5,04%  |
| DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NO TERMINAL DE ÔNIBUS  | 345   | 4,87%  |
| MÁ ADMINISTRAÇÃO DE CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE | 222   | 3,13%  |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE              | 166   | 2,34%  |
| NÃO ATENDER A SOLICITAÇÃO DE PARADA DE ÔNIBUS    | 135   | 1,90%  |
| MÁ CONDUTA DO COBRADOR DE ÔNIBUS                 | 117   | 1,65%  |





### 5.1.3 Solicitações DFTRANS

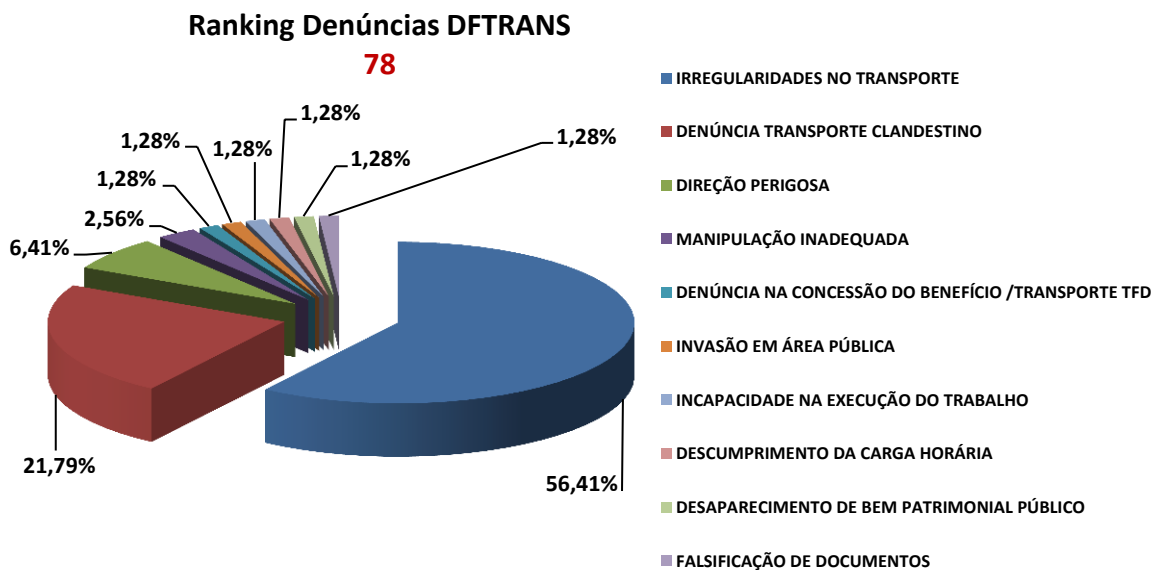
| Ranking Solicitações DFTRANS                     | 625 | 100%   |
|--------------------------------------------------|-----|--------|
| SOLICITAÇÃO DE LINHAS DE ÔNIBUS                  | 212 | 33,92% |
| SOLICITAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DOS HORÁRIOS            | 127 | 20,32% |
| AUMENTO DE QUANTIDADE DO TRANSPORTE              | 109 | 17,44% |
| CONSTRUÇÃO DE PARADA DE ÔNIBUS                   | 45  | 7,20%  |
| CADASTRAMENTO DE CARTÃO                          | 37  | 5,92%  |
| CADASTRO/AQUISIÇÃO PASSE ESTUDANTIL METRÔ        | 27  | 4,32%  |
| AUMENTO DE LINHAS INTERESTADUAIS                 | 23  | 3,68%  |
| AMPLIAÇÃO DE HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO           | 11  | 1,76%  |
| SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS ESTRADAS | 4   | 0,64%  |
| MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DA EDIFICAÇÃO           | 2   | 0,32%  |





#### 5.1.4 Denúncias DFTRANS

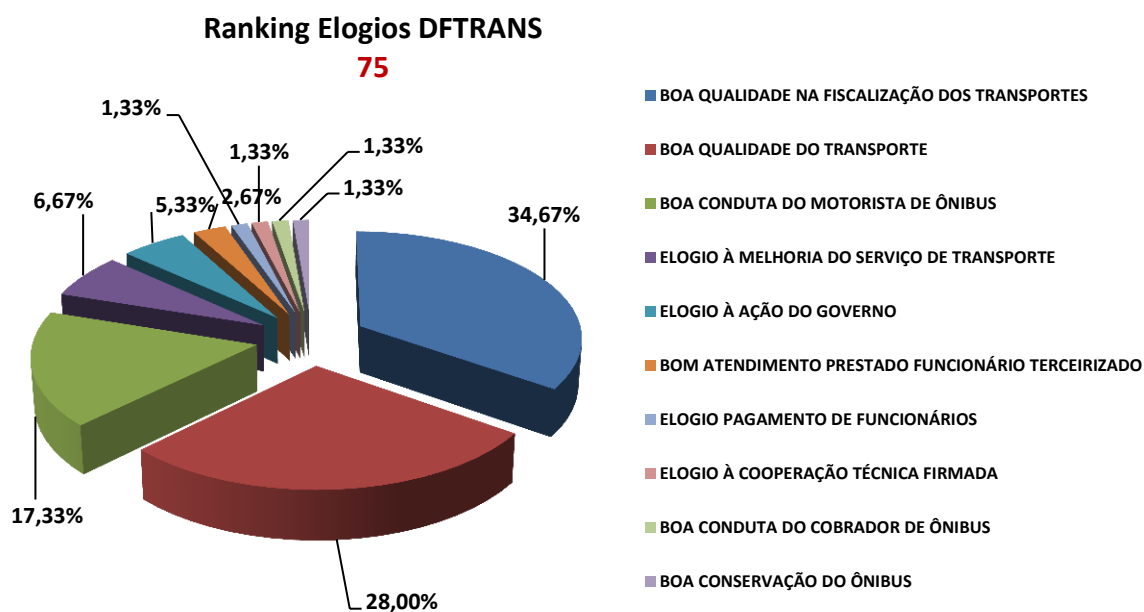
| Ranking Denúncias DFTRANS                          | 78 | 100%   |
|----------------------------------------------------|----|--------|
| IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE                      | 44 | 56,41% |
| DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO                    | 17 | 21,79% |
| DIREÇÃO PERIGOSA                                   | 5  | 6,41%  |
| MANIPULAÇÃO INADEQUADA                             | 2  | 2,56%  |
| DENÚNCIA NA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO /TRANSPORTE TFD | 1  | 1,28%  |
| INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA                            | 1  | 1,28%  |
| INCAPACIDADE NA EXECUÇÃO DO TRABALHO               | 1  | 1,28%  |
| DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA                    | 1  | 1,28%  |
| DESAPARECIMENTO DE BEM PATRIMONIAL PÚBLICO         | 1  | 1,28%  |
| FALSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS                         | 1  | 1,28%  |





### 5.1.5 Elogios DFTRANS

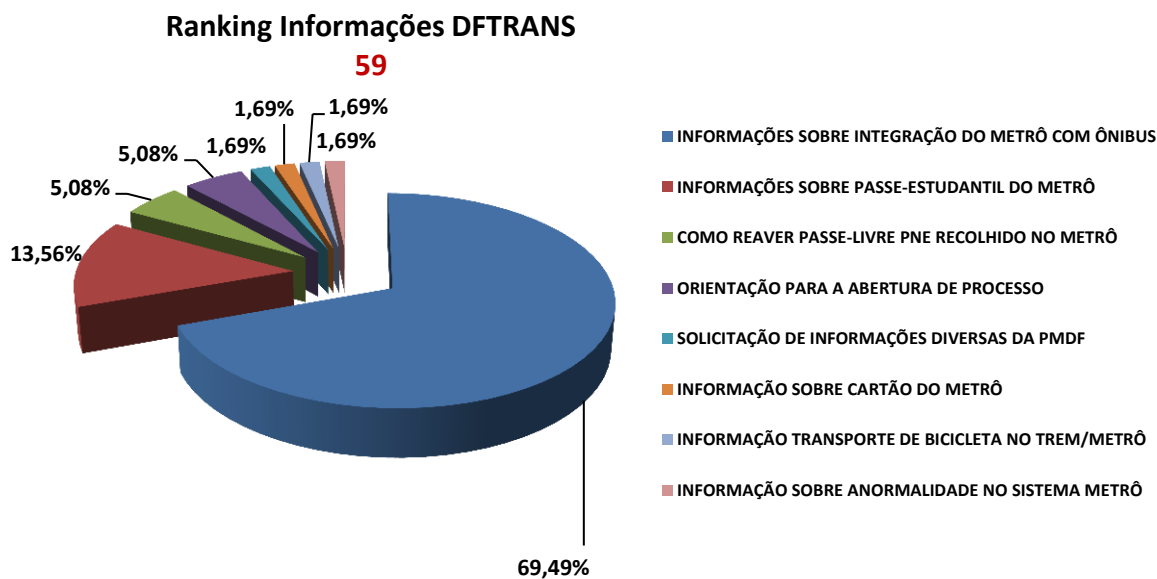
| Ranking Elogios DFTRANS                           | 75 | 100%   |
|---------------------------------------------------|----|--------|
| BOA QUALIDADE NA FISCALIZAÇÃO DOS TRANSPORTES     | 26 | 34,67% |
| BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE                       | 21 | 28,00% |
| BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS                | 13 | 17,33% |
| ELOGIO À MELHORIA DO SERVIÇO DE TRANSPORTE        | 5  | 6,67%  |
| ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO                          | 4  | 5,33%  |
| BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO | 2  | 2,67%  |
| ELOGIO PAGAMENTO DE FUNCIONÁRIOS                  | 1  | 1,33%  |
| ELOGIO À COOPERAÇÃO TÉCNICA FIRMADA               | 1  | 1,33%  |
| BOA CONDUTA DO COBRADOR DE ÔNIBUS                 | 1  | 1,33%  |
| BOA CONSERVAÇÃO DO ÔNIBUS                         | 1  | 1,33%  |





### 5.1.6 Informações DFTRANS

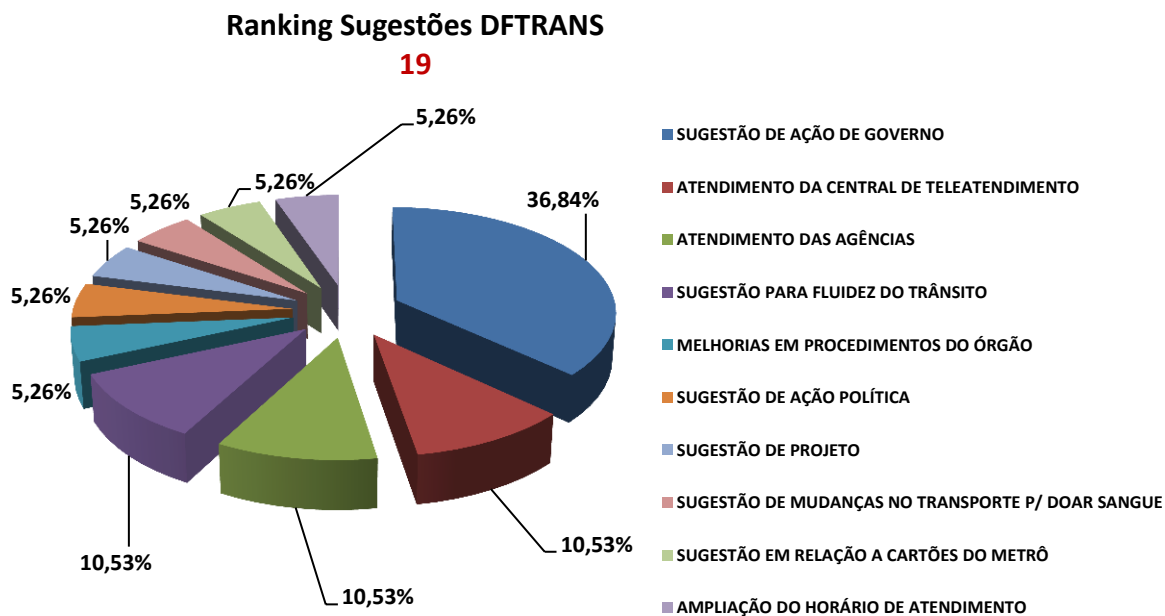
| Ranking Informações DFTRANS                      | 59 | 100%   |
|--------------------------------------------------|----|--------|
| INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS | 41 | 69,49% |
| INFORMAÇÕES SOBRE PASSE-ESTUDANTIL DO METRÔ      | 8  | 13,56% |
| COMO REAVER PASSE-LIVRE PNE RECOLHIDO NO METRÔ   | 3  | 5,08%  |
| ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO           | 3  | 5,08%  |
| SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS DA PMDF      | 1  | 1,69%  |
| INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ                 | 1  | 1,69%  |
| INFORMAÇÃO TRANSPORTE DE BICICLETA NO TREM/METRÔ | 1  | 1,69%  |
| INFORMAÇÃO SOBRE ANORMALIDADE NO SISTEMA METRÔ   | 1  | 1,69%  |





### 5.1.7 Sugestões DFTRANS

| Ranking Sugestões DFTRANS                         | 19 | 100%   |
|---------------------------------------------------|----|--------|
| SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO                       | 7  | 36,84% |
| ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO         | 2  | 10,53% |
| ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS                          | 2  | 10,53% |
| SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO                 | 2  | 10,53% |
| MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO               | 1  | 5,26%  |
| SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA                         | 1  | 5,26%  |
| SUGESTÃO DE PROJETO                               | 1  | 5,26%  |
| SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO TRANSPORTE P/ DOAR SANGUE | 1  | 5,26%  |
| SUGESTÃO EM RELAÇÃO A CARTÕES DO METRÔ            | 1  | 5,26%  |
| AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO               | 1  | 5,26%  |

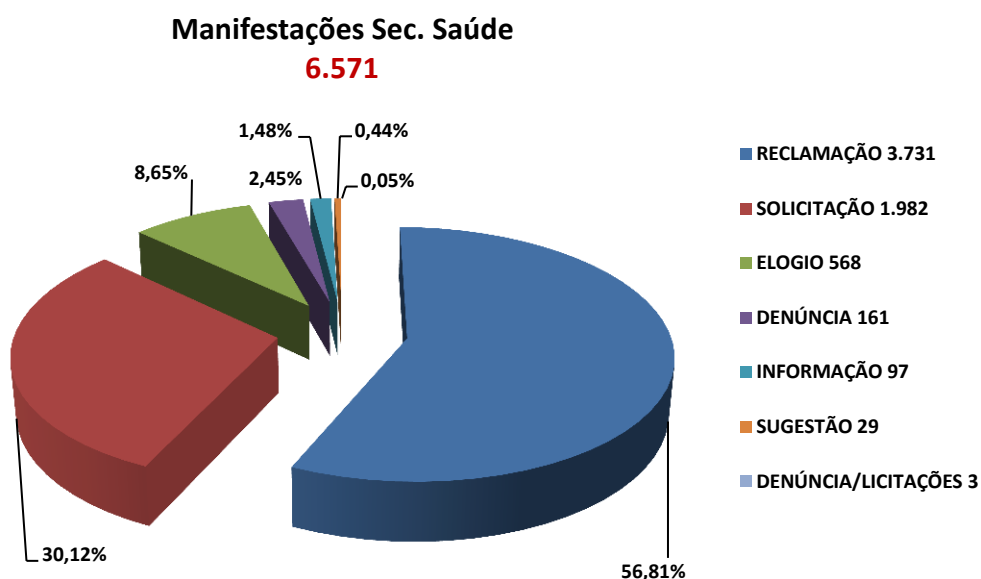




## 5.2 Secretaria de Estado de Saúde

A Secretaria de Estado de Saúde recebeu **6.571** manifestações de ouvidoria no 1º trimestre de 2014. O que representa um acréscimo de **14%** se comparado com o mesmo período de 2013.

| Secretaria de Saúde | 6.571 | 100%   |
|---------------------|-------|--------|
| RECLAMAÇÃO          | 3.731 | 56,81% |
| SOLICITAÇÃO         | 1.982 | 30,12% |
| ELOGIO              | 568   | 8,65%  |
| DENÚNCIA            | 161   | 2,45%  |
| INFORMAÇÃO          | 97    | 1,48%  |
| SUGESTÃO            | 29    | 0,44%  |
| DENÚNCIA/LICITAÇÕES | 3     | 0,05%  |

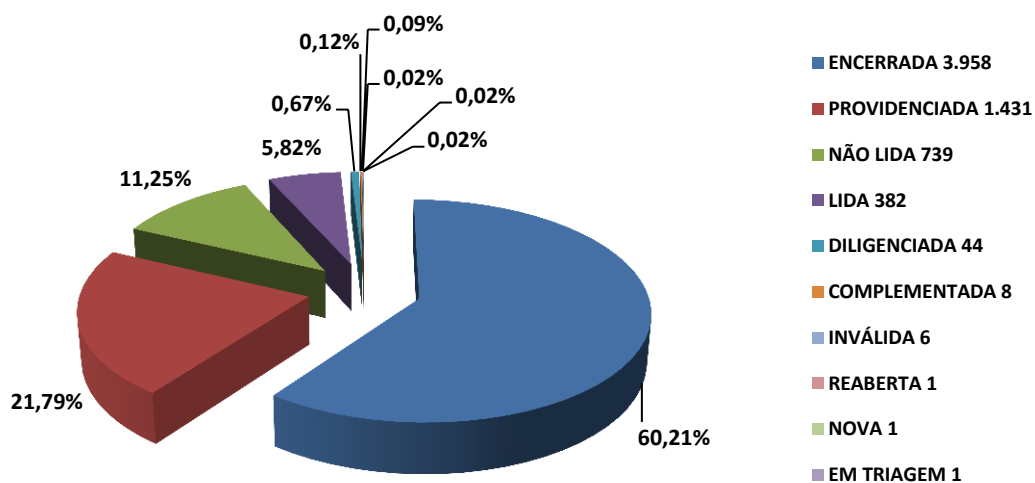




### 5.2.1 Resolubilidade das Manifestações Secretaria de Estado de Saúde

| Resolubilidade Secretaria de Saúde | 6.571 | 100%   |
|------------------------------------|-------|--------|
| ENCERRADA                          | 3.958 | 60,21% |
| PROVIDENCIADA                      | 1.431 | 21,79% |
| NÃO LIDA                           | 739   | 11,25% |
| LIDA                               | 382   | 5,82%  |
| DILIGENCIADA                       | 44    | 0,67%  |
| COMPLEMENTADA                      | 8     | 0,12%  |
| INVÁLIDA                           | 6     | 0,09%  |
| REABERTA                           | 1     | 0,02%  |
| NOVA                               | 1     | 0,02%  |
| EM TRIAGEM                         | 1     | 0,02%  |

**Resolubilidade Secretaria de Saúde**  
**6.571**

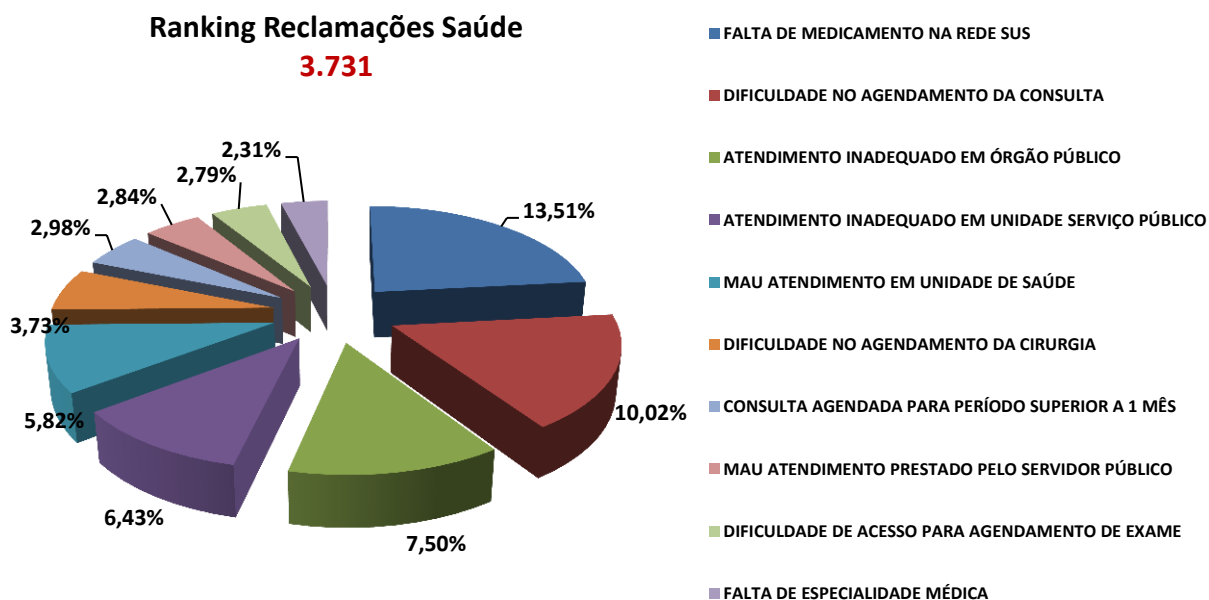




## 5.2.2 Reclamações Secretaria de Estado de Saúde

As reclamações da Secretaria de Estado de Saúde **aumentaram 20%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

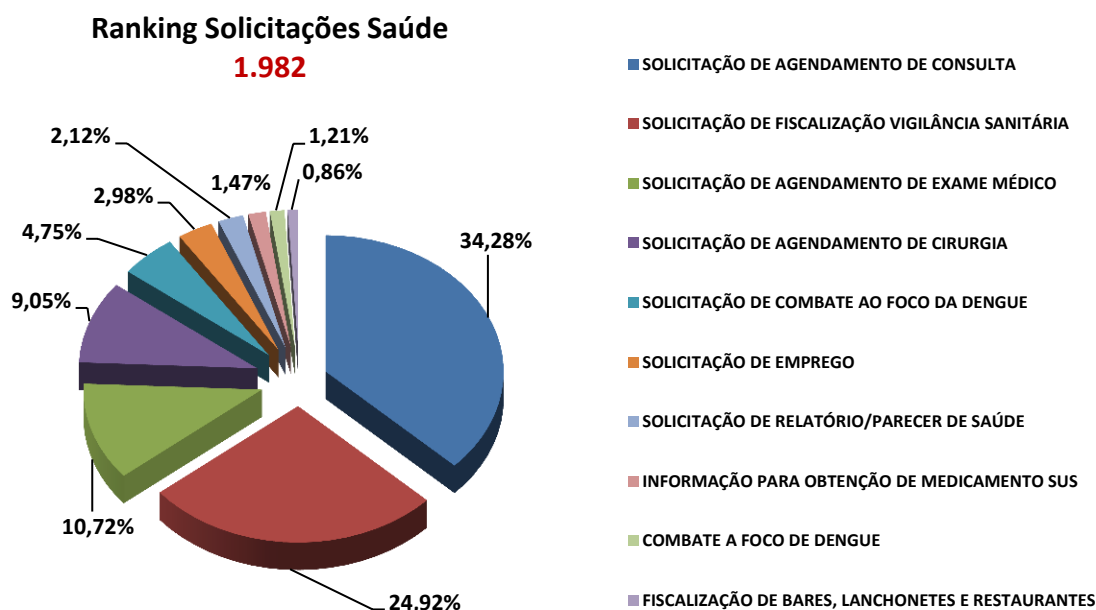
| Ranking Reclamações Saúde                         | 3.731 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-------|--------|
| FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS                  | 504   | 13,51% |
| DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA            | 374   | 10,02% |
| ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO           | 280   | 7,50%  |
| ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO | 240   | 6,43%  |
| MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE               | 217   | 5,82%  |
| DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA            | 139   | 3,73%  |
| CONSULTA AGENDADA PARA PERÍODO SUPERIOR A 1 MÊS   | 111   | 2,98%  |
| MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO    | 106   | 2,84%  |
| DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME   | 104   | 2,79%  |
| FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA                     | 86    | 2,31%  |





### 5.2.3 Solicitações Secretaria de Estado de Saúde

| Ranking Solicitações Saúde                        | 1.982 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-------|--------|
| SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA            | 678   | 34,28% |
| SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA  | 493   | 24,92% |
| SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO        | 212   | 10,72% |
| SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA            | 179   | 9,05%  |
| SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE          | 94    | 4,75%  |
| SOLICITAÇÃO DE EMPREGO                            | 59    | 2,98%  |
| SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO/PARECER DE SAÚDE         | 42    | 2,12%  |
| INFORMAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE MEDICAMENTO SUS       | 29    | 1,47%  |
| COMBATE A FOCO DE DENGUE                          | 24    | 1,21%  |
| FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES | 17    | 0,86%  |

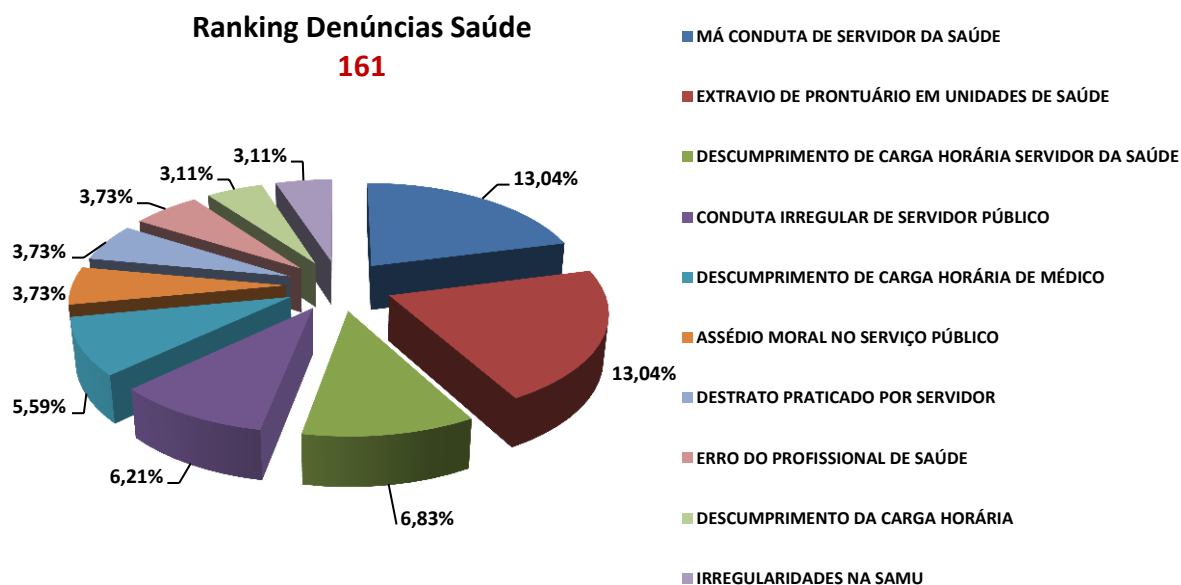




#### 5.2.4 Denúncias Secretaria de Estado de Saúde

As denúncias da Secretaria de Saúde reduziram cerca de 65% se compararmos com o mesmo período de 2013.

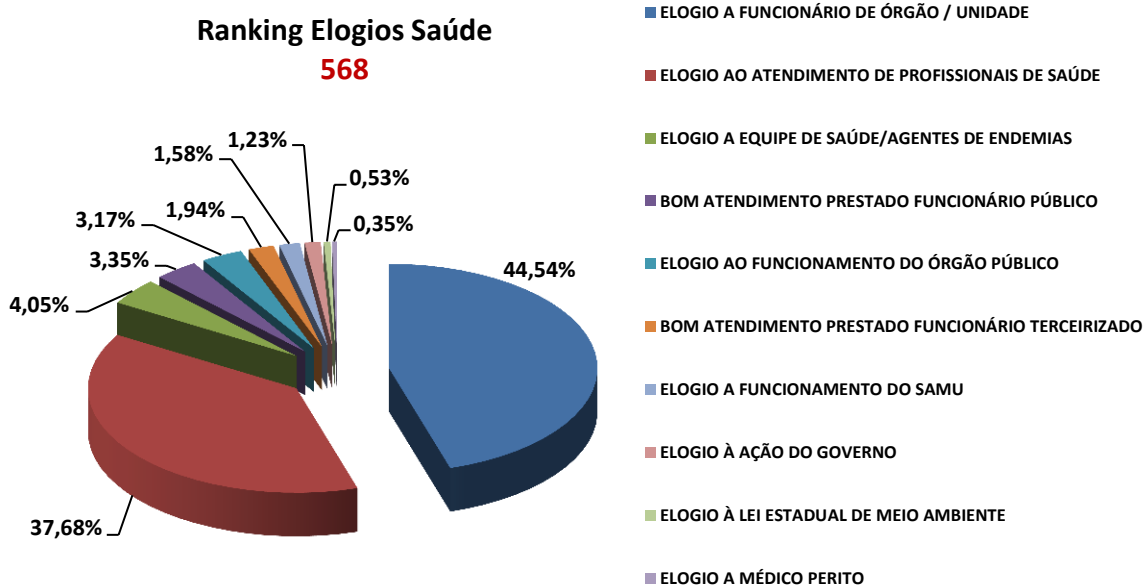
| Ranking Denúncias Saúde                           | 161 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-----|--------|
| MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE                   | 21  | 13,04% |
| EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE       | 21  | 13,04% |
| DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE | 11  | 6,83%  |
| CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO             | 10  | 6,21%  |
| DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA DE MÉDICO         | 9   | 5,59%  |
| ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO                  | 6   | 3,73%  |
| DESTRATO PRATICADO POR SERVIDOR                   | 6   | 3,73%  |
| ERRO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE                     | 6   | 3,73%  |
| DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA                   | 5   | 3,11%  |
| IRREGULARIDADES NA SAMU                           | 5   | 3,11%  |





## 5.2.5 Elogios Secretaria de Estado de Saúde

| Ranking Elogios Saúde                             | 568 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-----|--------|
| ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE           | 253 | 44,54% |
| ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE   | 214 | 37,68% |
| ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS      | 23  | 4,05%  |
| BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO      | 19  | 3,35%  |
| ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO          | 18  | 3,17%  |
| BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO | 11  | 1,94%  |
| ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU                    | 9   | 1,58%  |
| ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO                          | 7   | 1,23%  |
| ELOGIO À LEI ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE            | 3   | 0,53%  |
| ELOGIO A MÉDICO PERITO                            | 2   | 0,35%  |

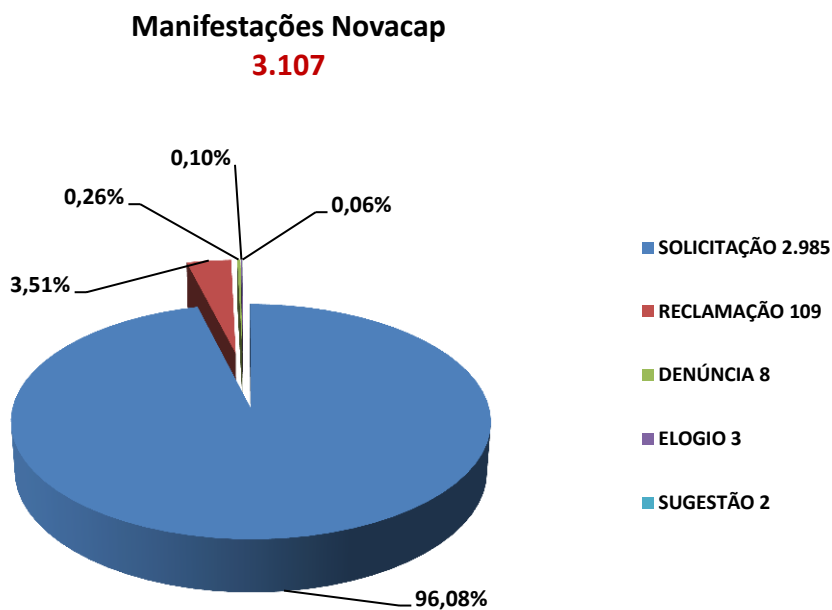




### 5.3 NOVACAP

A Novacap recebeu **3.107** manifestações de ouvidoria no 1º trimestre de 2014, o que representa 8,61% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

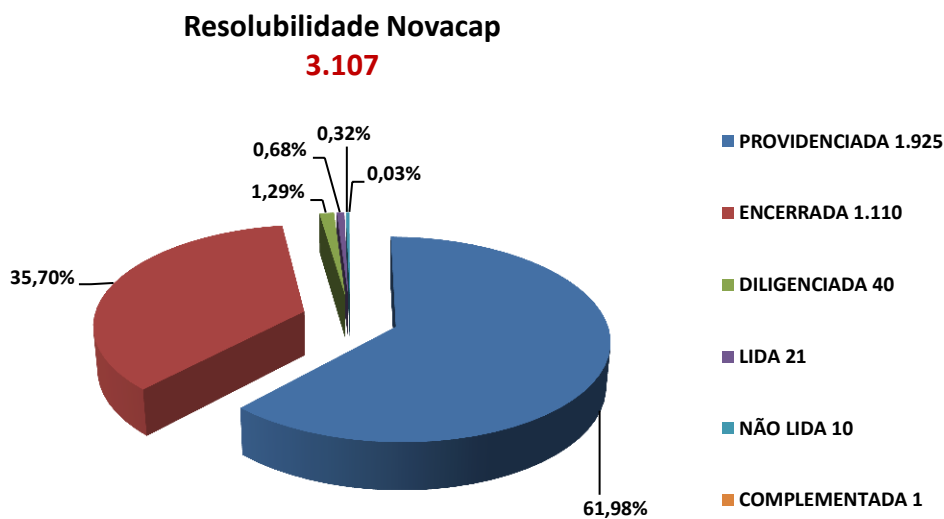
| Manifestações Novacap | 3.107 | 100%   |
|-----------------------|-------|--------|
| SOLICITAÇÃO           | 2.985 | 96,08% |
| RECLAMAÇÃO            | 109   | 3,51%  |
| DENÚNCIA              | 8     | 0,26%  |
| ELOGIO                | 3     | 0,10%  |
| SUGESTÃO              | 2     | 0,06%  |





### 5.3.1 Resolubilidade das Manifestações da Novacap

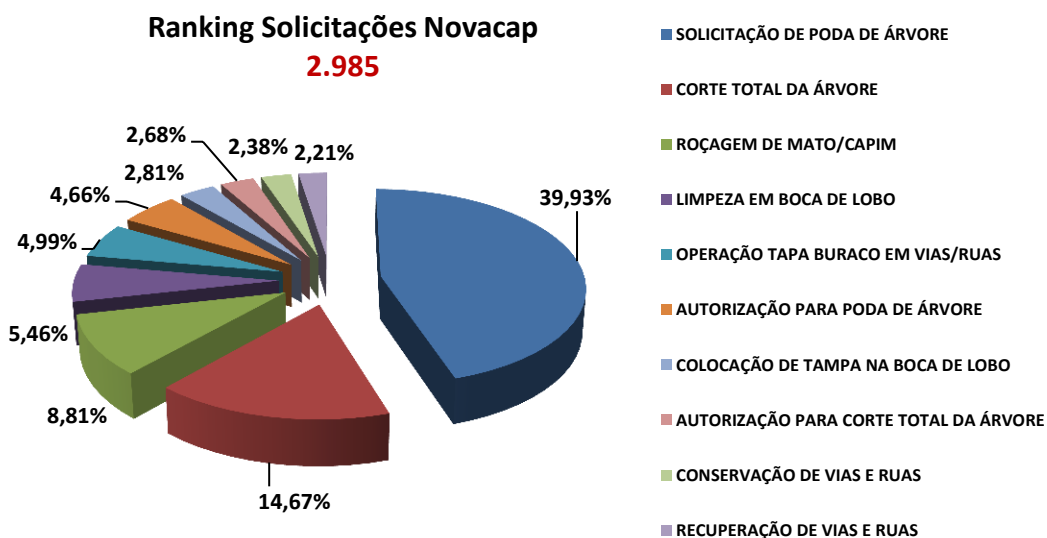
| Resolubilidade Novacap | 3.107 | 100%   |
|------------------------|-------|--------|
| PROVIDENCIADA          | 1.925 | 61,98% |
| ENCERRADA              | 1.110 | 35,70% |
| DILIGENCIADA           | 40    | 1,29%  |
| LIDA                   | 21    | 0,68%  |
| NÃO LIDA               | 10    | 0,32%  |
| COMPLEMENTADA          | 1     | 0,03%  |





### 5.3.2 Solicitações Novacap

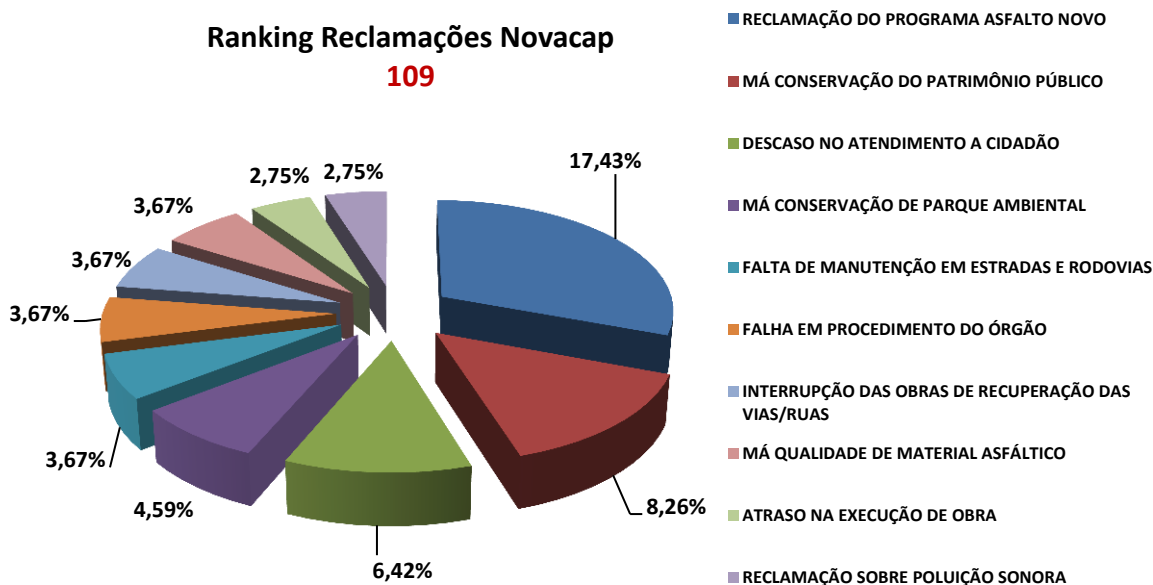
| Ranking Solicitações Novacap           | 2.985 | 100%   |
|----------------------------------------|-------|--------|
| SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE          | 1.192 | 39,93% |
| CORTE TOTAL DA ÁRVORE                  | 438   | 14,67% |
| ROÇAGEM DE MATO/CAPIM                  | 263   | 8,81%  |
| LIMPEZA EM BOCA DE LOBO                | 163   | 5,46%  |
| OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS      | 149   | 4,99%  |
| AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE        | 139   | 4,66%  |
| COLOCAÇÃO DE TAMPA NA BOCA DE LOBO     | 84    | 2,81%  |
| AUTORIZAÇÃO PARA CORTE TOTAL DA ÁRVORE | 80    | 2,68%  |
| CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS             | 71    | 2,38%  |
| RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS             | 66    | 2,21%  |





### 5.3.3 Reclamações Novacap

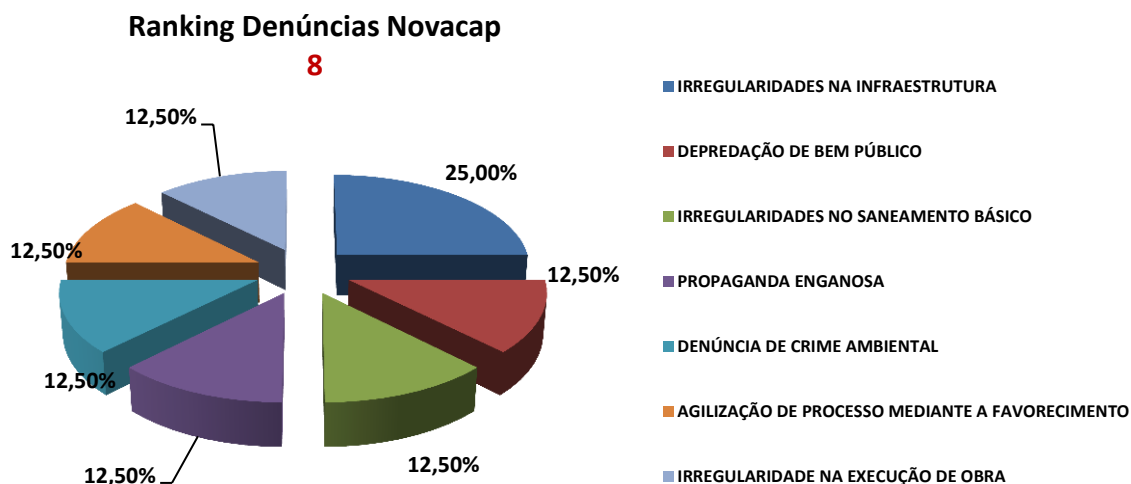
| Ranking Reclamações Novacap                        | 109 | 100%   |
|----------------------------------------------------|-----|--------|
| RECLAMAÇÃO DO PROGRAMA ASFALTO NOVO                | 19  | 17,43% |
| MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO               | 9   | 8,26%  |
| DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO                   | 7   | 6,42%  |
| MÁ CONSERVAÇÃO DE PARQUE AMBIENTAL                 | 5   | 4,59%  |
| FALTA DE MANUTENÇÃO EM ESTRADAS E RODOVIAS         | 4   | 3,67%  |
| FALHA EM PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO                     | 4   | 3,67%  |
| INTERRUPÇÃO DAS OBRAS DE RECUPERAÇÃO DAS VIAS/RUAS | 4   | 3,67%  |
| MÁ QUALIDADE DE MATERIAL ASFÁLTICO                 | 4   | 3,67%  |
| ATRASSO NA EXECUÇÃO DE OBRA                        | 3   | 2,75%  |
| RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA                   | 3   | 2,75%  |





### 5.3.4 Denúncias Novacap

| Ranking Denúncias Novacap                       | 8 | 100%   |
|-------------------------------------------------|---|--------|
| IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA               | 2 | 25,00% |
| DEPREDAÇÃO DE BEM PÚBLICO                       | 1 | 12,50% |
| IRREGULARIDADES NO SANEAMENTO BÁSICO            | 1 | 12,50% |
| PROPAGANDA ENGANOSA                             | 1 | 12,50% |
| DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL                     | 1 | 12,50% |
| AGILIZAÇÃO DE PROCESSO MEDIANTE A FAVORECIMENTO | 1 | 12,50% |
| IRREGULARIDADE NA EXECUÇÃO DE OBRA              | 1 | 12,50% |



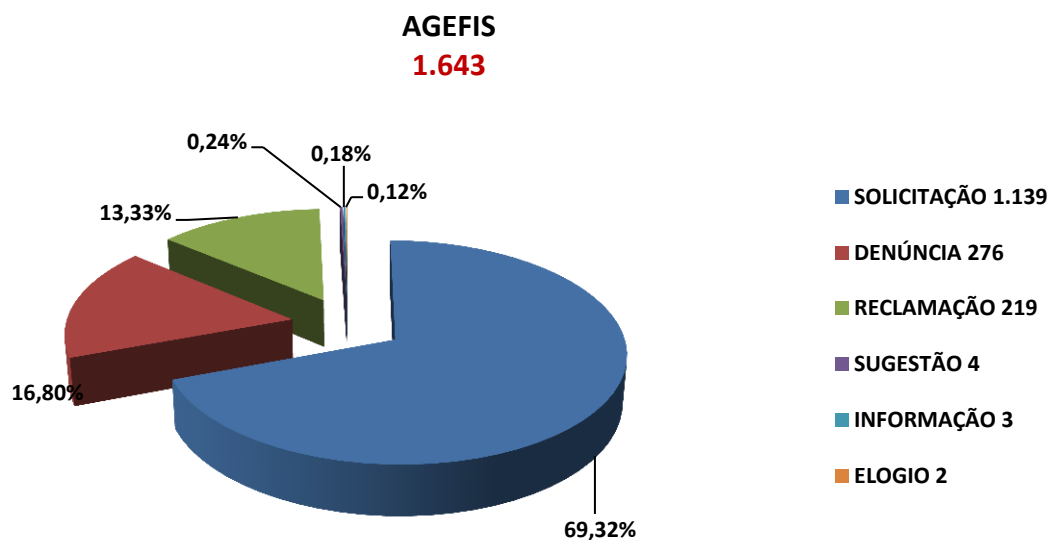


## 5.4 AGEFIS

A Agefis recebeu **1.643** manifestações de ouvidoria no 1º trimestre de 2014, o que representa 4,57% o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Houve uma **redução de 59%** nas demandas recebidas pela Agefis, se compararmos com o mesmo período de 2013.

| AGEFIS      | 1.643 | 100%   |
|-------------|-------|--------|
| SOLICITAÇÃO | 1.139 | 69,32% |
| DENÚNCIA    | 276   | 16,80% |
| RECLAMAÇÃO  | 219   | 13,33% |
| SUGESTÃO    | 4     | 0,24%  |
| INFORMAÇÃO  | 3     | 0,18%  |
| ELOGIO      | 2     | 0,12%  |

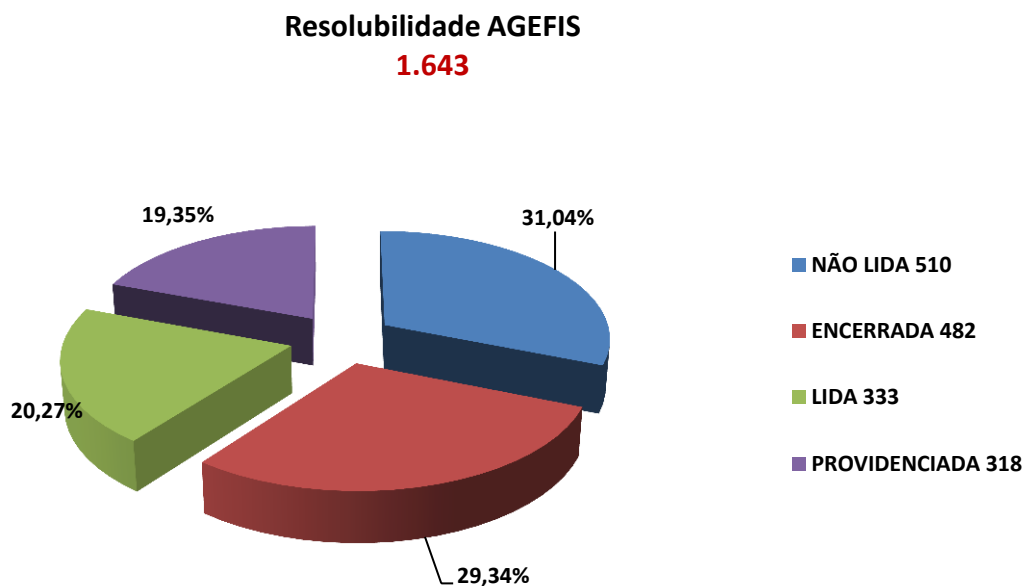




#### 5.4.1 Resolubilidade das Manifestações da Agefis

O quadro e o gráfico abaixo demonstra que das 1.643 manifestações recebidas pela Agefis neste trimestre, menos de 30% foram encerradas dentro do prazo, e mais de 70% das demandas estão com o prazo legal vencido.

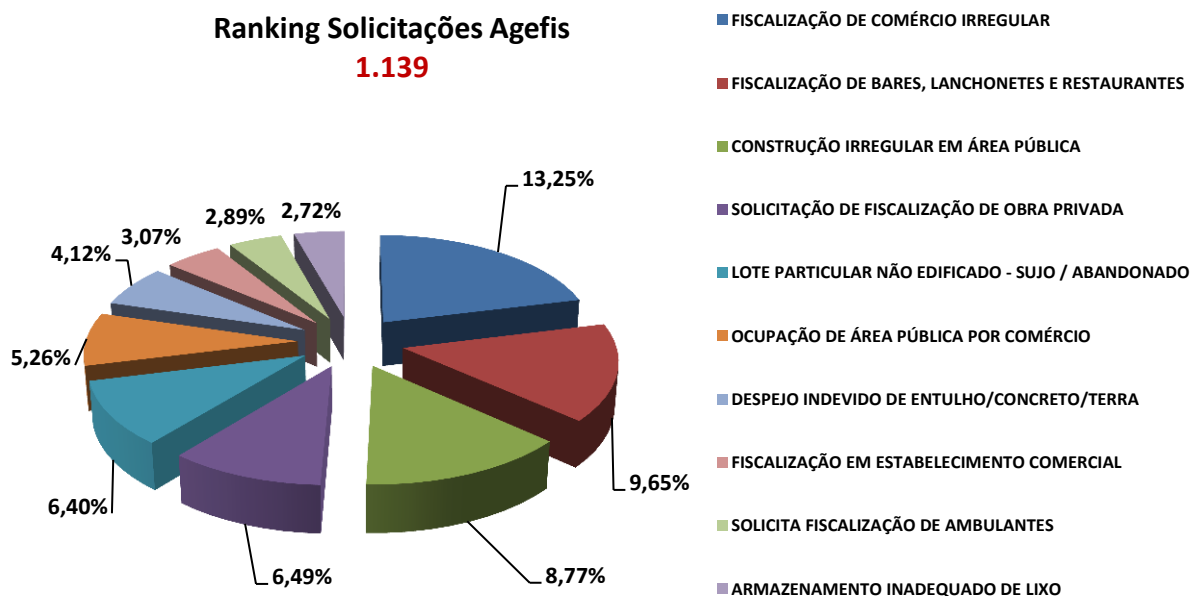
| Resolubilidade AGEFIS | 1.643 | 100%   |
|-----------------------|-------|--------|
| NÃO LIDA              | 510   | 31,04% |
| ENCERRADA             | 482   | 29,34% |
| LIDA                  | 333   | 20,27% |
| PROVIDENCIADA         | 318   | 19,35% |





## 5.4.2 Solicitações da Agefis

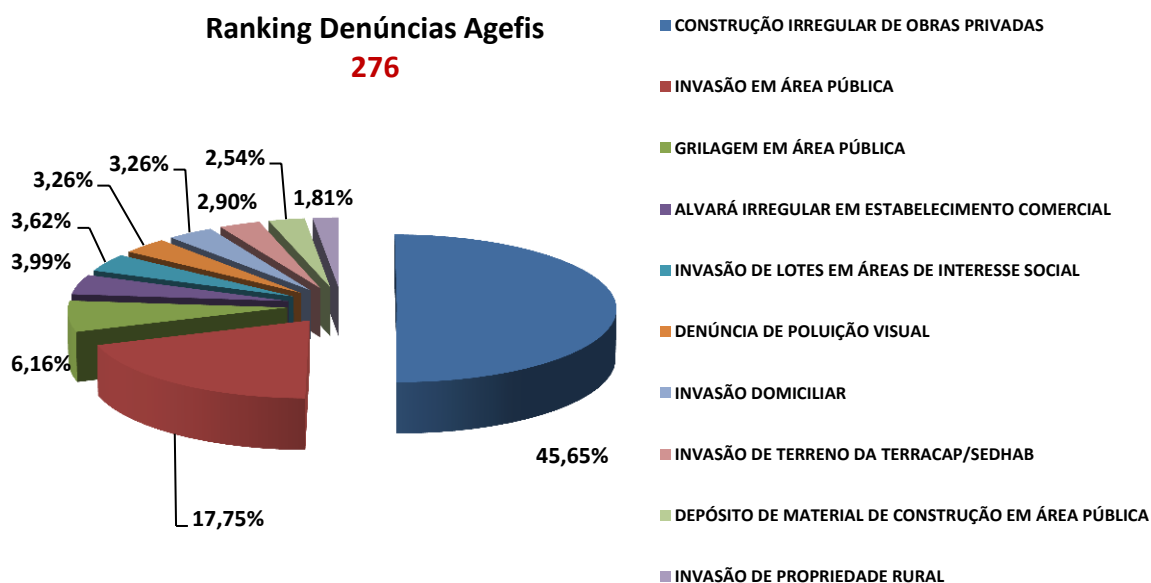
| Ranking Solicitações Agefis                       | 1.139 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-------|--------|
| FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR                | 151   | 13,25% |
| FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES | 110   | 9,65%  |
| CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA              | 100   | 8,77%  |
| SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA       | 74    | 6,49%  |
| LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO | 73    | 6,40%  |
| OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO             | 60    | 5,26%  |
| DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA        | 47    | 4,12%  |
| FISCALIZAÇÃO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL         | 35    | 3,07%  |
| SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES               | 33    | 2,89%  |
| ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO                  | 31    | 2,72%  |





### 5.4.3 Denúncias Agefis

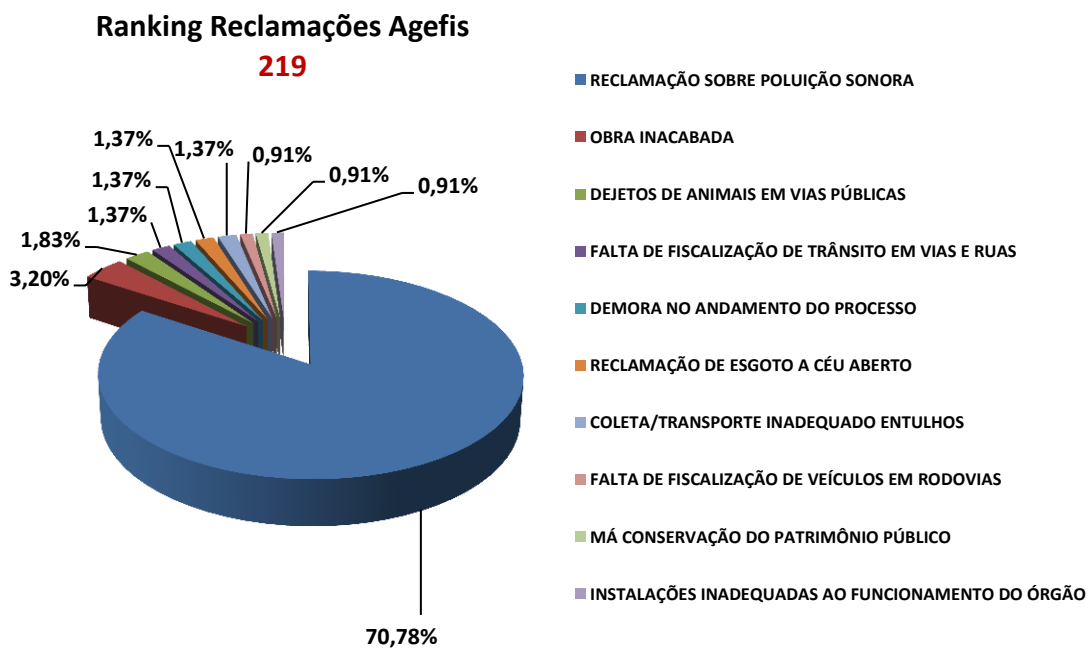
| Ranking Denúncias Agefis                           | 276 | 100%   |
|----------------------------------------------------|-----|--------|
| CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS             | 126 | 45,65% |
| INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA                            | 49  | 17,75% |
| GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA                           | 17  | 6,16%  |
| ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL      | 11  | 3,99%  |
| INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL      | 10  | 3,62%  |
| DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL                        | 9   | 3,26%  |
| INVASÃO DOMICILIAR                                 | 9   | 3,26%  |
| INVASÃO DE TERRENO DA TERRACAP/SEDHAB              | 8   | 2,90%  |
| DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA | 7   | 2,54%  |
| INVASÃO DE PROPRIEDADE RURAL                       | 5   | 1,81%  |





#### 5.4.4 Reclamações Agefis

| Ranking Reclamações Agefis                        | 219 | 100%   |
|---------------------------------------------------|-----|--------|
| RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA                  | 155 | 70,78% |
| OBRA INACABADA                                    | 7   | 3,20%  |
| DEJETOS DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS               | 4   | 1,83%  |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS  | 3   | 1,37%  |
| DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO                   | 3   | 1,37%  |
| RECLAMAÇÃO DE ESGOTO A CÉU ABERTO                 | 3   | 1,37%  |
| COLETA/TRANSPORTE INADEQUADO ENTULHOS             | 3   | 1,37%  |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS EM RODOVIAS     | 2   | 0,91%  |
| MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO              | 2   | 0,91%  |
| INSTALAÇÕES INADEQUADAS AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO | 2   | 0,91%  |



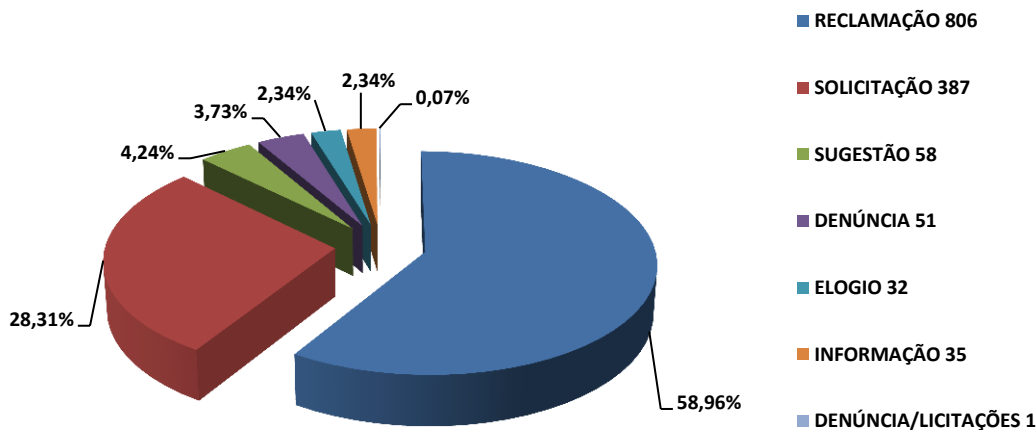


## 5.5 DETRAN/DF

O Detran/DF recebeu **1.370** manifestações de ouvidoria no 1º trimestre de 2014, o que representa **3,80%** o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

| Manifestações Detran | 1.370 | 100%   |
|----------------------|-------|--------|
| RECLAMAÇÃO           | 806   | 58,96% |
| SOLICITAÇÃO          | 387   | 28,31% |
| SUGESTÃO             | 58    | 4,24%  |
| DENÚNCIA             | 51    | 3,73%  |
| ELOGIO               | 32    | 2,34%  |
| INFORMAÇÃO           | 35    | 2,34%  |
| DENÚNCIA/LICITAÇÕES  | 1     | 0,07%  |

**Manifestações Detran**  
**1.370**

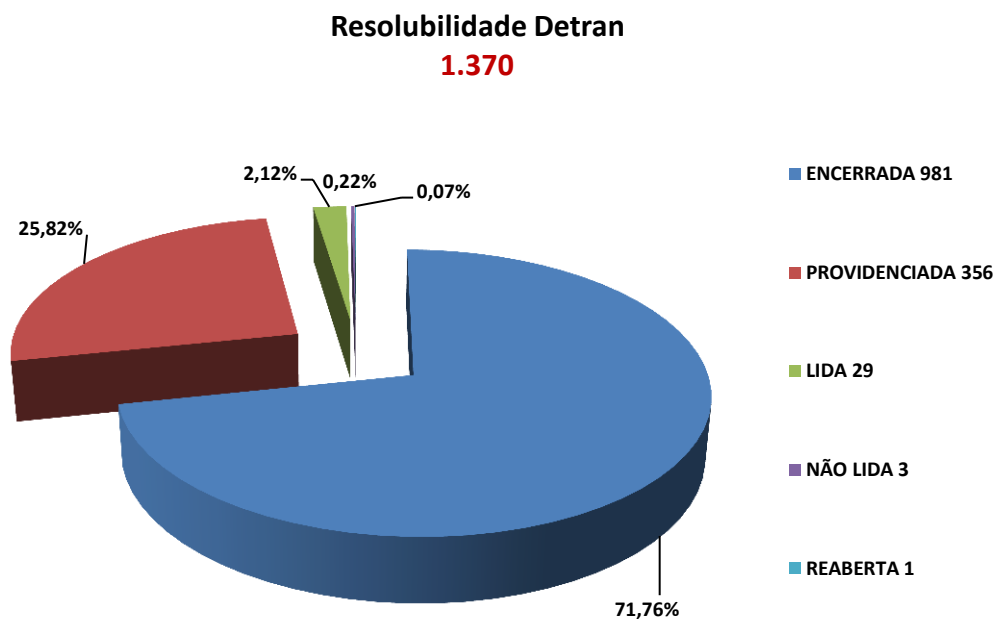




### 5.5.1 Resolubilidade das Manifestações do Detran/DF

As figuras abaixo demonstram que das 1.370 manifestações recebidas pelo Detran no 1º trimestre, **mais de 70%** foram encerradas.

| Resolubilidade Detran | 1.370 | 100%   |
|-----------------------|-------|--------|
| ENCERRADA             | 981   | 71,76% |
| PROVIDENCIADA         | 356   | 25,82% |
| LIDA                  | 29    | 2,12%  |
| NÃO LIDA              | 3     | 0,22%  |
| REABERTA              | 1     | 0,07%  |



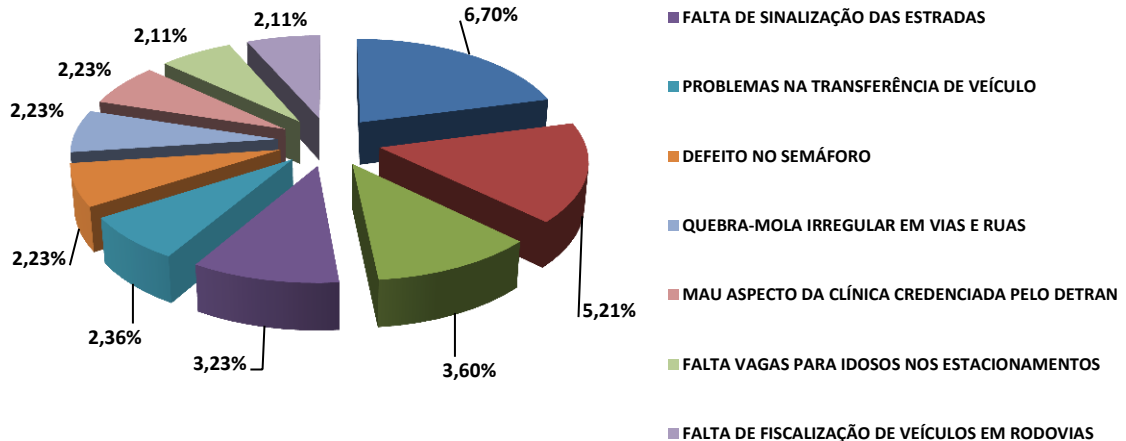


## 5.5.2 Reclamações do Detran/DF

| Ranking de Reclamações do Detran                 | 806 | 100%  |
|--------------------------------------------------|-----|-------|
| ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO          | 54  | 6,70% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS | 42  | 5,21% |
| QUESTIONAMENTO SOBRE AUTUAÇÃO DA NOTIFICAÇÃO     | 29  | 3,60% |
| FALTA DE SINALIZAÇÃO DAS ESTRADAS                | 26  | 3,23% |
| PROBLEMAS NA TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO            | 19  | 2,36% |
| DEFEITO NO SEMÁFORO                              | 18  | 2,23% |
| QUEBRA-MOLA IRREGULAR EM VIAS E RUAS             | 18  | 2,23% |
| MAU ASPECTO DA CLÍNICA CREDENCIADA PELO DETRAN   | 18  | 2,23% |
| FALTA VAGAS PARA IDOSOS NOS ESTACIONAMENTOS      | 17  | 2,11% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS EM RODOVIAS    | 17  | 2,11% |

### Ranking de Reclamações do Detran

**806**



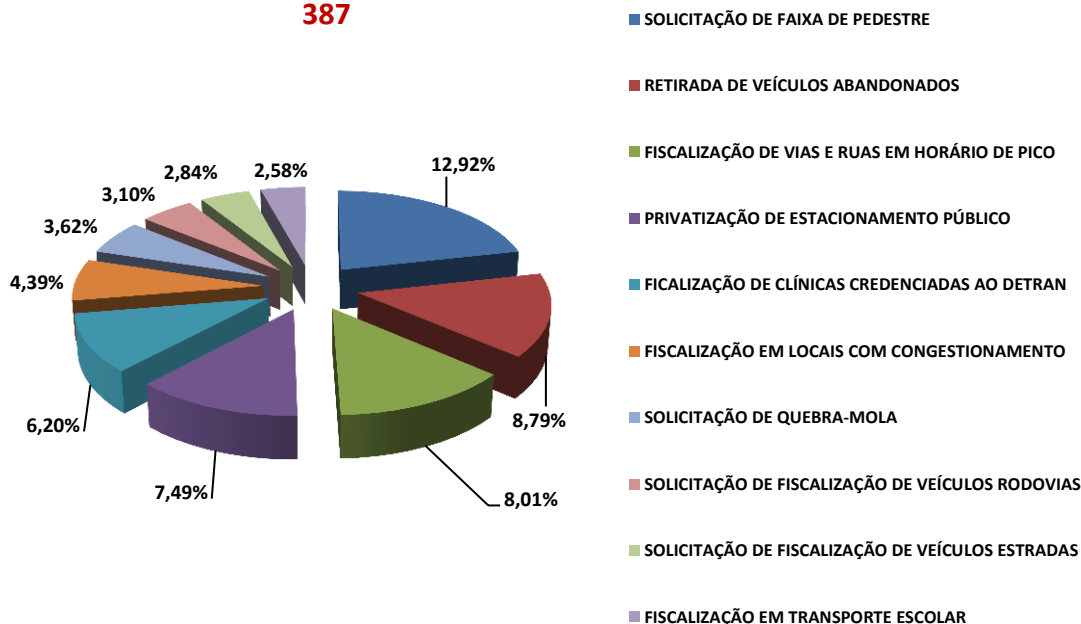


### 5.5.3 Solicitações do Detran/DF

| Ranking de Solicitações do Detran                | 387 | 100%   |
|--------------------------------------------------|-----|--------|
| SOLICITAÇÃO DE FAIXA DE PEDESTRE                 | 50  | 12,92% |
| RETIRADA DE VEÍCULOS ABANDONADOS                 | 34  | 8,79%  |
| FISCALIZAÇÃO DE VIAS E RUAS EM HORÁRIO DE PICO   | 31  | 8,01%  |
| PRIVATIZAÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO           | 29  | 7,49%  |
| FISCALIZAÇÃO DE CLÍNICAS CREDENCIADAS AO DETRAN  | 24  | 6,20%  |
| FISCALIZAÇÃO EM LOCAIS COM CONGESTIONAMENTO      | 17  | 4,39%  |
| SOLICITAÇÃO DE QUEBRA-MOLA                       | 14  | 3,62%  |
| SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS RODOVIAS | 12  | 3,10%  |
| SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS ESTRADAS | 11  | 2,84%  |
| FISCALIZAÇÃO EM TRANSPORTE ESCOLAR               | 10  | 2,58%  |

#### Ranking de Solicitações do Detran

**387**



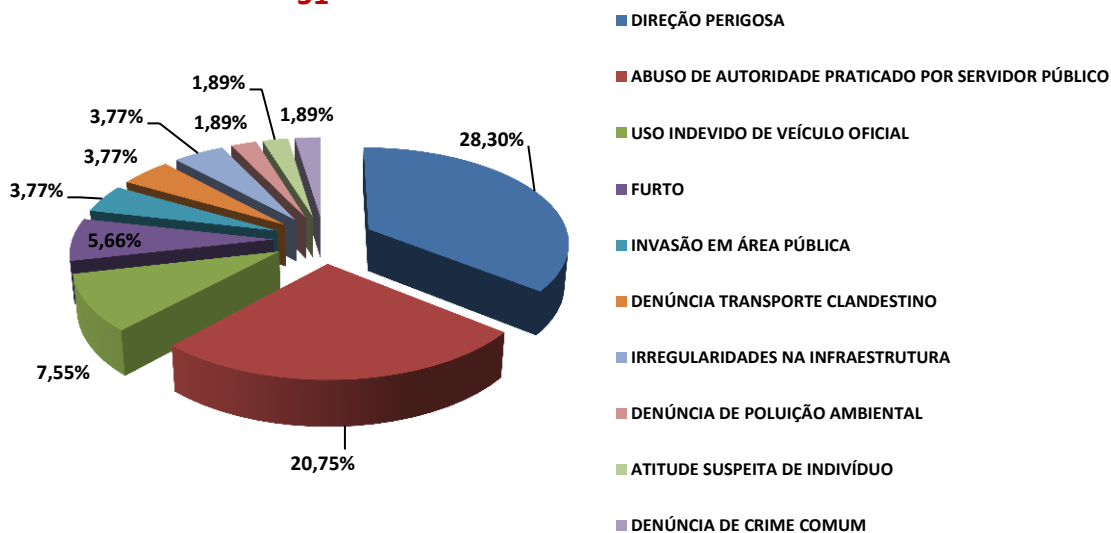


#### 5.5.4 Denúncias Detran/DF

| Ranking de Denúncias do Detran                     | 51 | 100%   |
|----------------------------------------------------|----|--------|
| DIREÇÃO PERIGOSA                                   | 15 | 28,30% |
| ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO | 11 | 20,75% |
| USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL                    | 4  | 7,55%  |
| FURTO                                              | 3  | 5,66%  |
| INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA                            | 2  | 3,77%  |
| DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO                    | 2  | 3,77%  |
| IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA                  | 2  | 3,77%  |
| DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL                     | 1  | 1,89%  |
| ATITUDE SUSPEITA DE INDIVÍDUO                      | 1  | 1,89%  |
| DENÚNCIA DE CRIME COMUM                            | 1  | 1,89%  |

#### Ranking de Denúncias do Detran

51



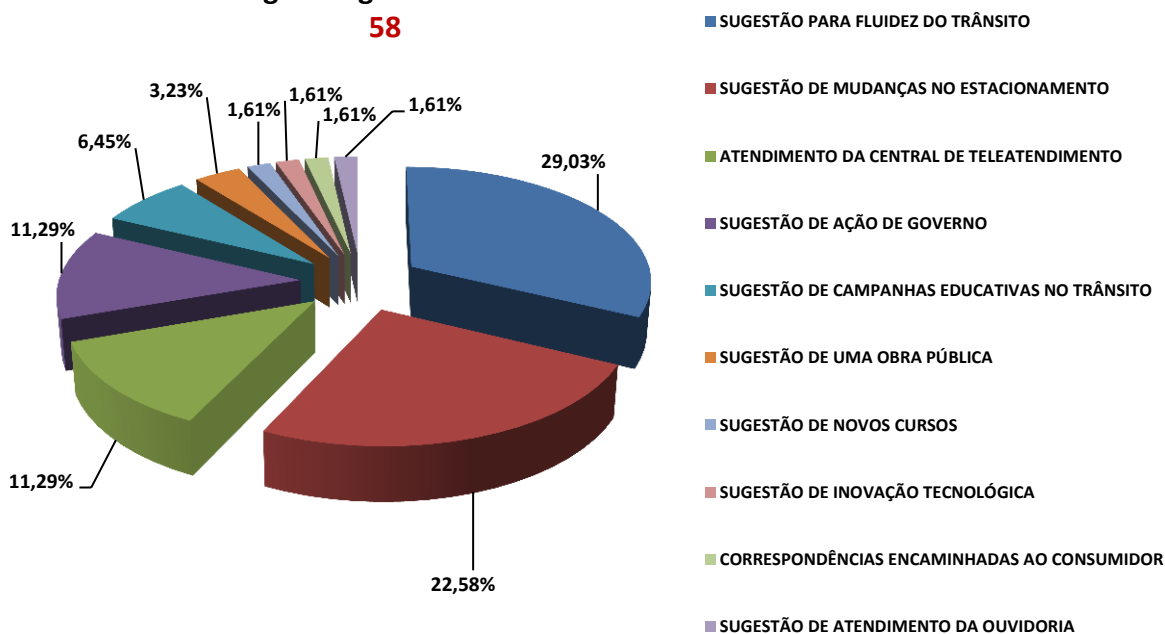


### 5.5.5 Sugestões Detran/DF

| Ranking de Sugestões do Detran/DF            | 58 | 100%   |
|----------------------------------------------|----|--------|
| SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO            | 18 | 29,03% |
| SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO       | 14 | 22,58% |
| ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO    | 7  | 11,29% |
| SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO                  | 7  | 11,29% |
| SUGESTÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS NO TRÂNSITO | 4  | 6,45%  |
| SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA                 | 2  | 3,23%  |
| SUGESTÃO DE NOVOS CURSOS                     | 1  | 1,61%  |
| SUGESTÃO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA             | 1  | 1,61%  |
| CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS AO CONSUMIDOR  | 1  | 1,61%  |
| SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA         | 1  | 1,61%  |

**Ranking de Sugestões do Detran**

**58**



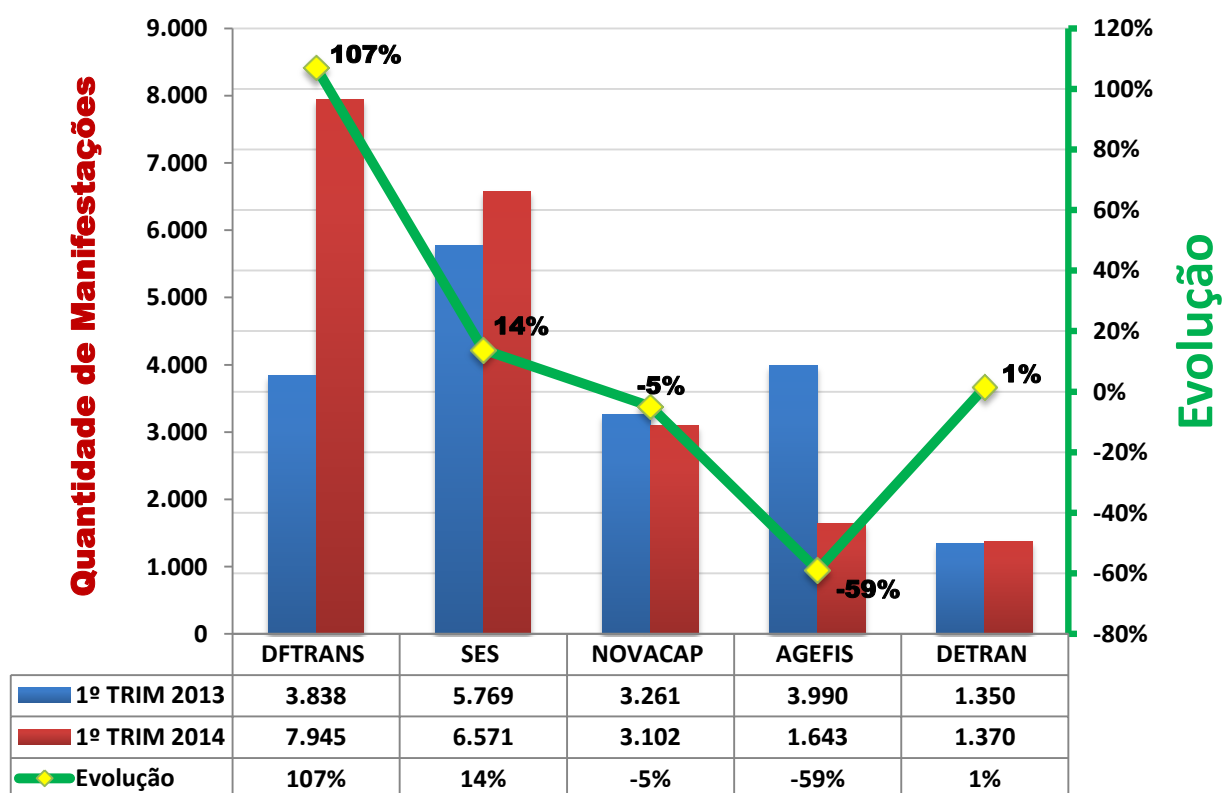


## 6. Comparativo dos órgãos mais demandados no trimestre

Após completado um ano de implantação do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, foram registrados mais de 160.000 (cento e sessenta mil) manifestações.

Neste sentido, o gráfico abaixo tem por objetivo comparar a quantidade de manifestações do 1º trimestre de 2013 com o 1º trimestre de 2014, recebidas pelos órgãos mais demandados.

| ÓRGÃO   | 1º TRIM 2013 | 1º TRIM 2014 | Evolução |
|---------|--------------|--------------|----------|
| DFTRANS | 3.838        | 7.945        | 107%     |
| SES     | 5.769        | 6.571        | 14%      |
| NOVACAP | 3.261        | 3.102        | -5%      |
| AGEFIS  | 3.990        | 1.643        | -59%     |
| DETRAN  | 1.350        | 1.370        | 1%       |





## 7. Comparativo das tipologias por trimestre

A tipologia RECLAMAÇÃO foi responsável pela maioria das demandas de ouvidoria em ambos os trimestres, sendo que no 1º trimestre de 2014 houve um **aumento de 47%** no número de reclamações.

As SOLICITAÇÕES cresceram 18% e as SUGESTÕES 58% comparando os mesmos períodos.

As DENÚNCIAS/LICITAÇÕES, da Ouvidoria de Combate à Corrupção tiveram um acréscimo de 340%.

As tipologias DENÚNCIAS e INFORMAÇÃO por outro lado reduziram em 19% e 17% respectivamente.

Os ELOGIOS também tiveram uma redução, foram 62% menos elogios se compararmos o 1º trimestre de 2013 com o de 2014.

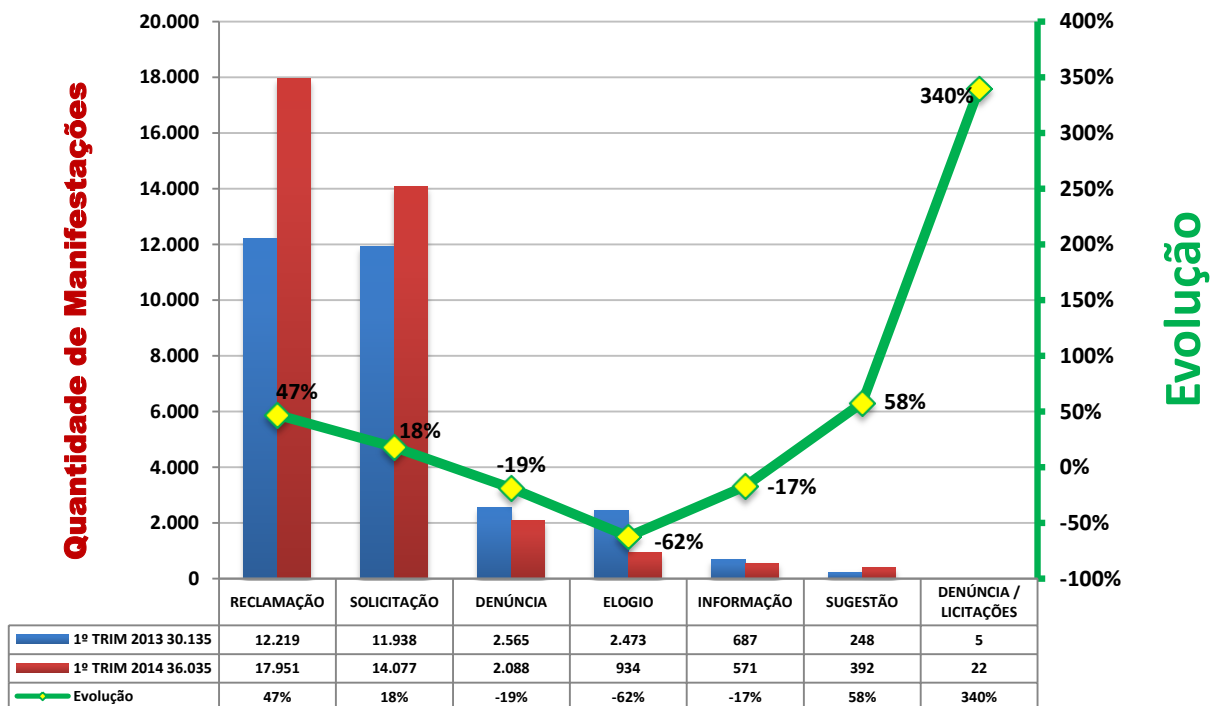
No total, as manifestações **cresceram em média 20%** do 1º trimestre do ano de 2013 para o 1º trimestre de 2014.

O quadro e o gráfico abaixo demonstra bem a evolução de cada tipologia:

| Tipologia das Manifestações   | 1º TRIM 2013  | 1º TRIM 2014  | Evolução                                                                                          |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECLAMAÇÃO                    | 12.219        | 17.951        |  <b>47%</b>  |
| SOLICITAÇÃO                   | 11.938        | 14.077        |  <b>18%</b>  |
| DENÚNCIA                      | 2.565         | 2.088         |  <b>-19%</b> |
| ELOGIO                        | 2.473         | 934           |  <b>-62%</b> |
| INFORMAÇÃO                    | 687           | 571           |  <b>-17%</b> |
| SUGESTÃO                      | 248           | 392           |  <b>58%</b>  |
| DENÚNCIA/LICITAÇÕES           | 5             | 22            |  <b>340%</b> |
| <b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b> | <b>30.135</b> | <b>36.035</b> |  <b>20%</b>  |



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





## **8. Ações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal**

---

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.

Nas tabelas abaixo estão relacionadas as principais realizações da OGDF no 1º trimestre de 2014, além dos órgãos e entidades com as quais se reuniu.

### **PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL**

#### **PARTICIPAÇÕES EM CURSOS E EVENTOS**

|                                                             |
|-------------------------------------------------------------|
| Lançamento do Cadastro Ambiental Rural no Distrito Federal  |
| Palestra na para os servidores da Administração do Lago Sul |
| Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas - OGU               |
| Projeto GDF Junto de Você – Riacho Fundo I                  |
| Projeto GDF Junto de Você – Samambaia                       |

#### **REUNIÕES DE TRABALHO**

|                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|
| Reunião com Secretário de Governo – Projeto GDF Junto de Você         |
| Reunião com o Secretário Especial de Igualdade Racial                 |
| 8ª Reunião mensal do Comitê Intersectorial do Disque Racismo          |
| Reunião CODEPLAN – Qualidade de Atendimento da Central de Atendimento |
| Reunião com o Ouvidor Geral do Rio Grande do Sul                      |
| Reunião com Ouvidora da Secretaria da Criança                         |
| Reunião com novos Ouvidores                                           |
| 10ª Reunião do Comitê Intersectorial do Disque Racismo                |
| Reunião com Ouvidor da CEB                                            |