

Secretaria de Transparência e Controle



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2º 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
Suraia Aparecida Ferreira Gomes

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
Mônica Montandon França

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
Subtotal (Força de Trabalho)		01	02	11	01	15
(+) Cedidos para outros órgãos		-	-	-	-	-
Total Geral		01	02	11	01	15

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



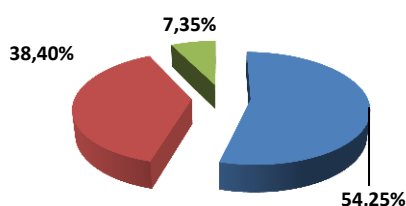
3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria – 2º Trimestre 2014

3.1 Perfil do Manifestante

Perfil do Manifestante	27.473	100%
FEMININO	14.813	54,25%
MASCULINO	10.626	38,40%
NÃO SE APLICA	2.034	7,35%

Perfil do Manifestante

27.473



■ FEMININO 14.813 ■ MASCULINO 10.626 ■ NÃO SE APLICA 2.034

3.2 Órgãos com maior número de manifestações – 2º trimestre de 2014

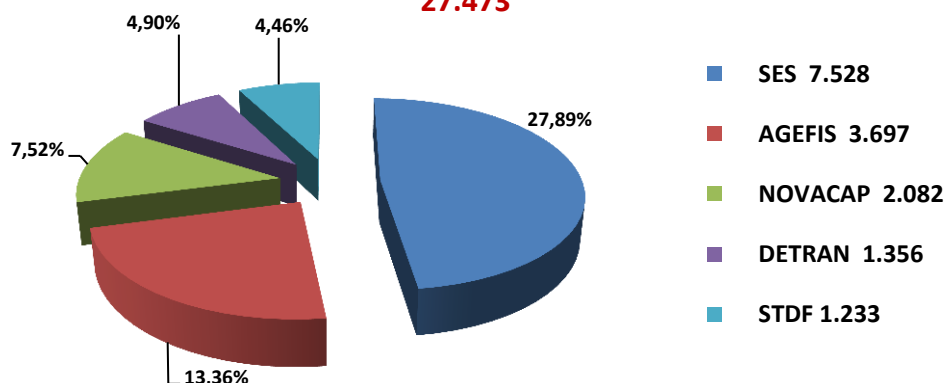
Implantado desde o dia 2 de janeiro de 2013 o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública completou um ano de funcionamento em todos os órgãos do GDF.

Neste 2º trimestre de 2014, a rede de ouvidorias recebeu **27.473** manifestações, **14,65%** a menos que no mesmo período do ano anterior.

Os órgãos mais acionados estão listados no gráfico abaixo.

Órgãos mais demandados

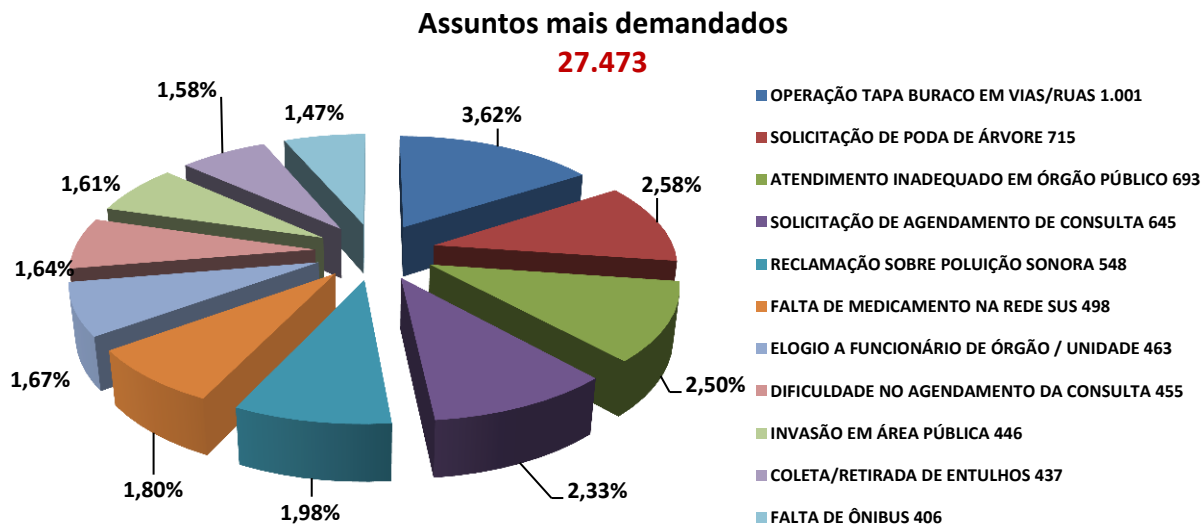
27.473





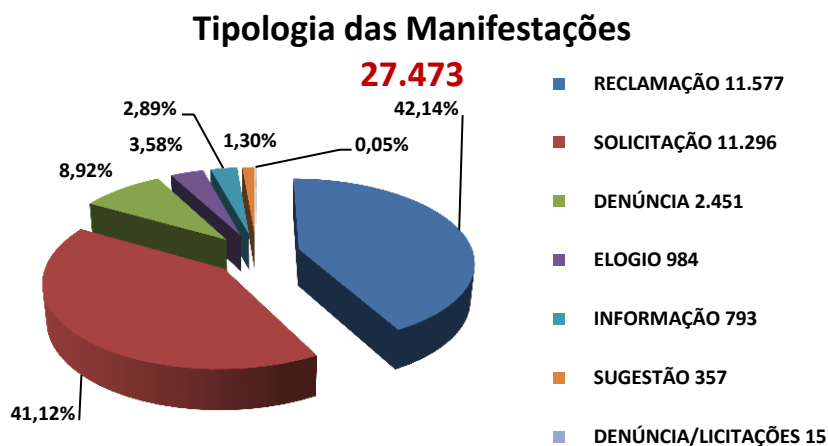
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral

Abaixo, a representação gráfica exibe um ranking com os assuntos mais demandados no 2º trimestre de 2014.



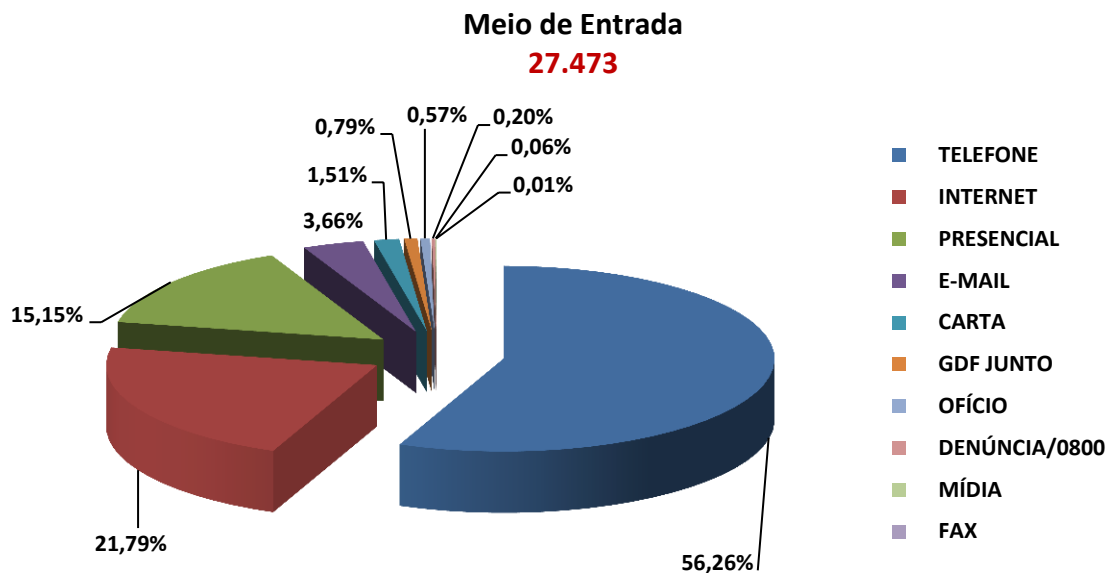
3.3 Tipologia das Manifestações

Tipologia das Manifestações	27.473	100%
RECLAMAÇÃO	11.577	42,14%
SOLICITAÇÃO	11.296	41,12%
DENÚNCIA	2.451	8,92%
ELOGIO	984	3,58%
INFORMAÇÃO	793	2,89%
SUGESTÃO	357	1,30%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	15	0,05%

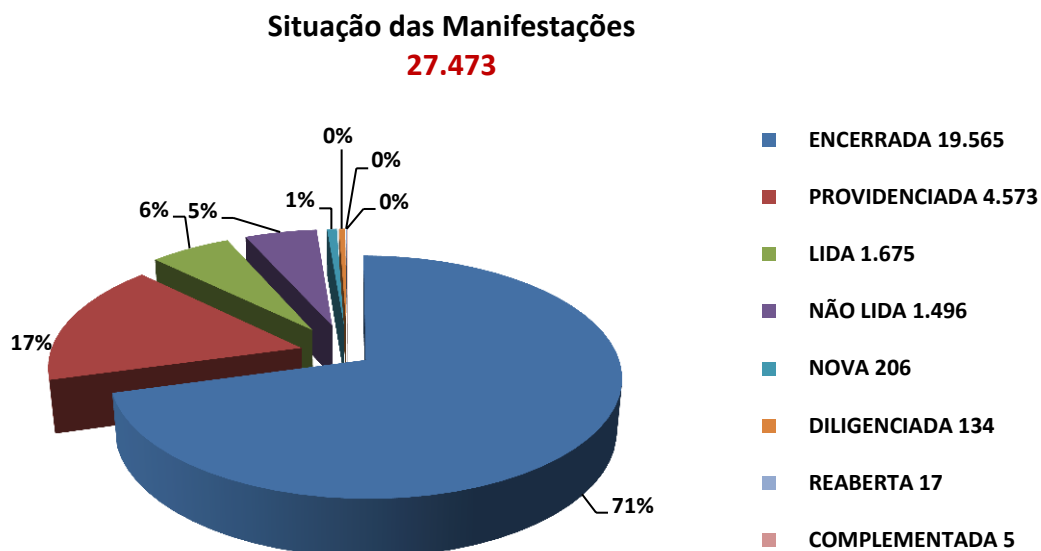




3.4 Canal de Entrada



3.5 Situação das Manifestações





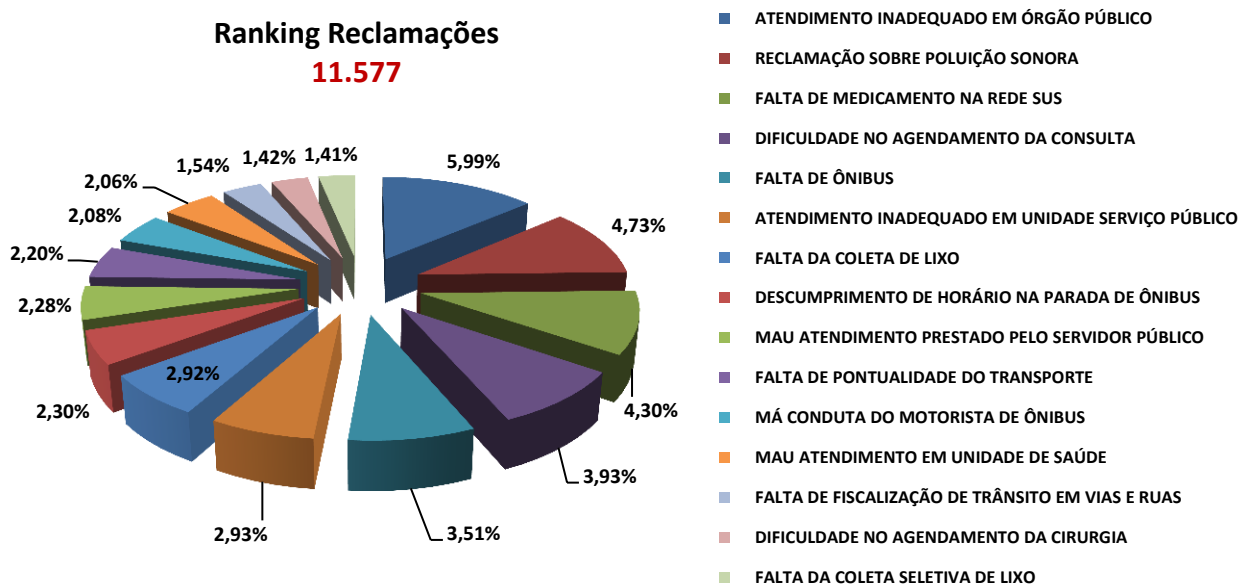
4. Quantitativo de demandas por Tipologia – 2º Trimestre 2014

4.1 Reclamações

As reclamações são maioria quando o assunto é manifestação de ouvidoria. Neste 2º trimestre de 2014, elas foram responsáveis por 42,14% das demandas, resultando em uma **redução de 18,27%**, se comparado com o mesmo período do ano anterior.

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

Ranking Reclamação	11.577	100%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	693	5,99%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	548	4,73%
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	498	4,30%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	455	3,93%
FALTA DE ÔNIBUS	406	3,51%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	339	2,93%
FALTA DA COLETA DE LIXO	338	2,92%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS	266	2,30%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	264	2,28%
FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE	255	2,20%
MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	241	2,08%
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	239	2,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	178	1,54%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	164	1,42%
FALTA DA COLETA SELETIVA DE LIXO	163	1,41%



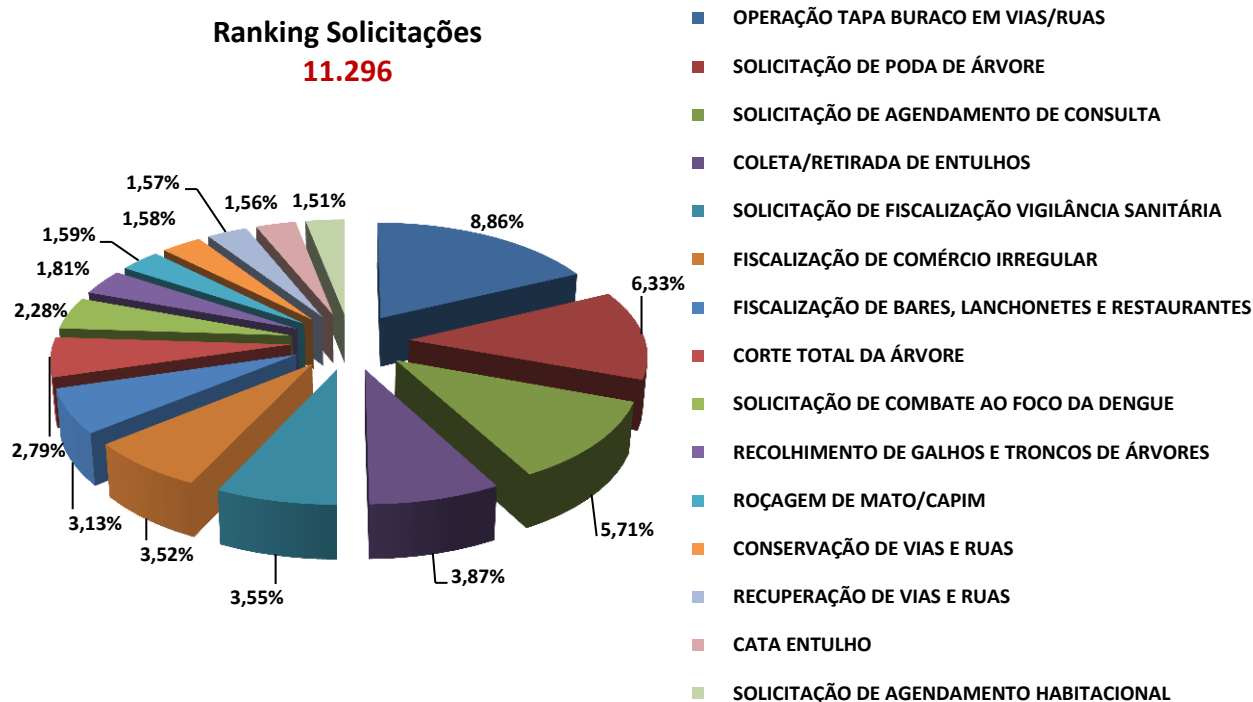


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral

4.2 Solicitações

As solicitações foram responsáveis por 41,12% das demandas de ouvidorias. Uma **redução de 10%** comparada ao 2º trimestre de 2013.

Ranking Solicitações	11.296	100%
OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS	1.001	8,86%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	715	6,33%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	645	5,71%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	437	3,87%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	401	3,55%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	398	3,52%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	354	3,13%
CORTE TOTAL DA ÁRVORE	315	2,79%
SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE	258	2,28%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	205	1,81%
ROÇAGEM DE MATO/CAPIM	180	1,59%
CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS	178	1,58%
RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS	177	1,57%
CATA ENTULHO	176	1,56%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO HABITACIONAL	171	1,51%



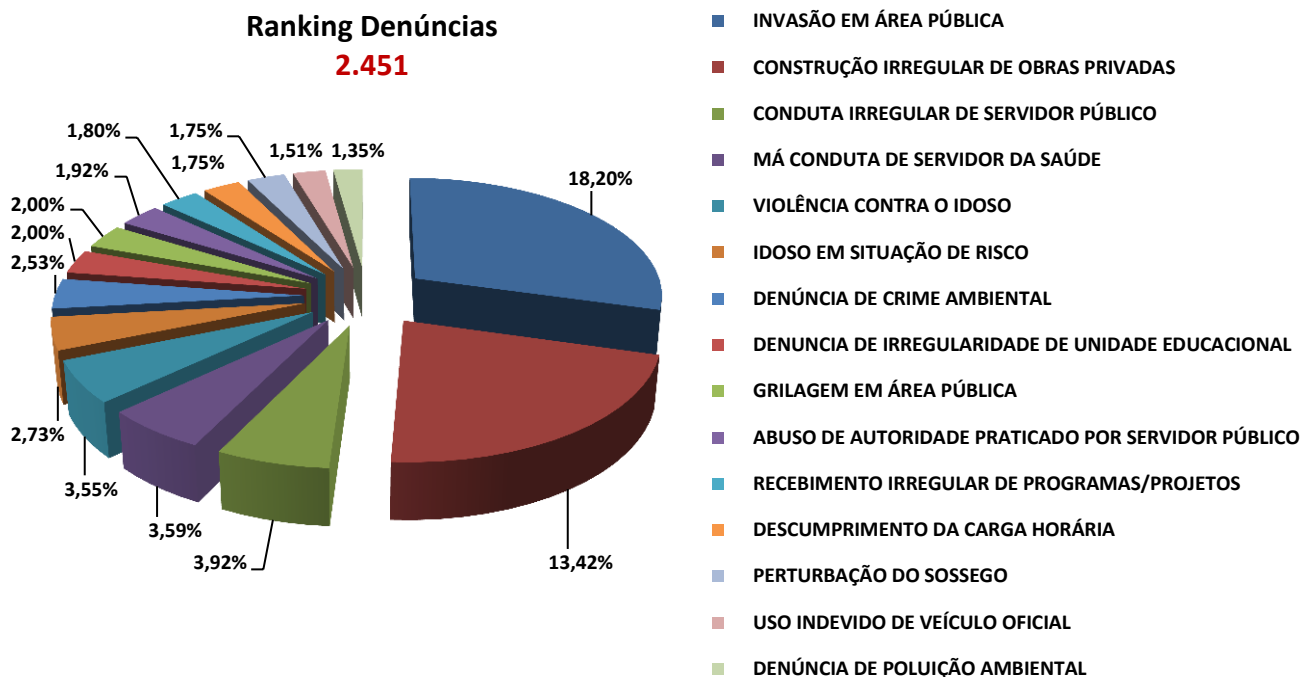


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral

4.3 Denúncias

As denúncias reduziram em -8,65%, comparado com o mesmo trimestre do ano anterior, representando **8,92%** das demandas no 2º trimestre.

Ranking Denúncias	2.451	100%
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	446	18,20%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	329	13,42%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	96	3,92%
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	88	3,59%
VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO	87	3,55%
IDOSO EM SITUAÇÃO DE RISCO	67	2,73%
DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	62	2,53%
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	49	2,00%
GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	49	2,00%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	47	1,92%
RECEBIMENTO IRREGULAR DE PROGRAMAS/PROJETOS	44	1,80%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	43	1,75%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	43	1,75%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	37	1,51%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	33	1,35%

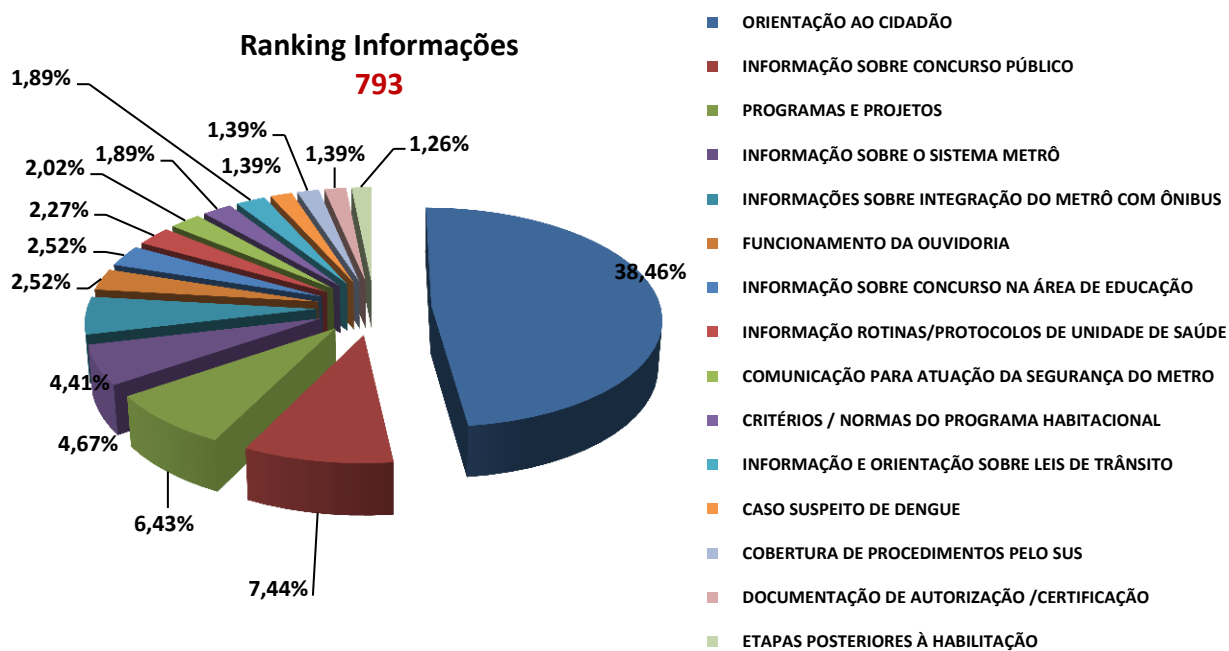




4.4 Informações

As manifestações classificadas como informações totalizaram 2,89% do total das demandas de ouvidorias. Houve uma **redução de 44%** em relação ao 1º trimestre de 2013.

Ranking Informações	793	100%
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	305	38,46%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	59	7,44%
PROGRAMAS E PROJETOS	51	6,43%
INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ	37	4,67%
INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS	35	4,41%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	20	2,52%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO NA ÁREA DE EDUCAÇÃO	20	2,52%
INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	18	2,27%
COMUNICAÇÃO PARA ATUAÇÃO DA SEGURANÇA DO METRO	16	2,02%
CRITÉRIOS / NORMAS DO PROGRAMA HABITACIONAL	15	1,89%
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	15	1,89%
CASO SUSPEITO DE DENGUE	11	1,39%
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	11	1,39%
DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO	11	1,39%
ETAPAS POSTERIORES À HABILITAÇÃO	10	1,26%

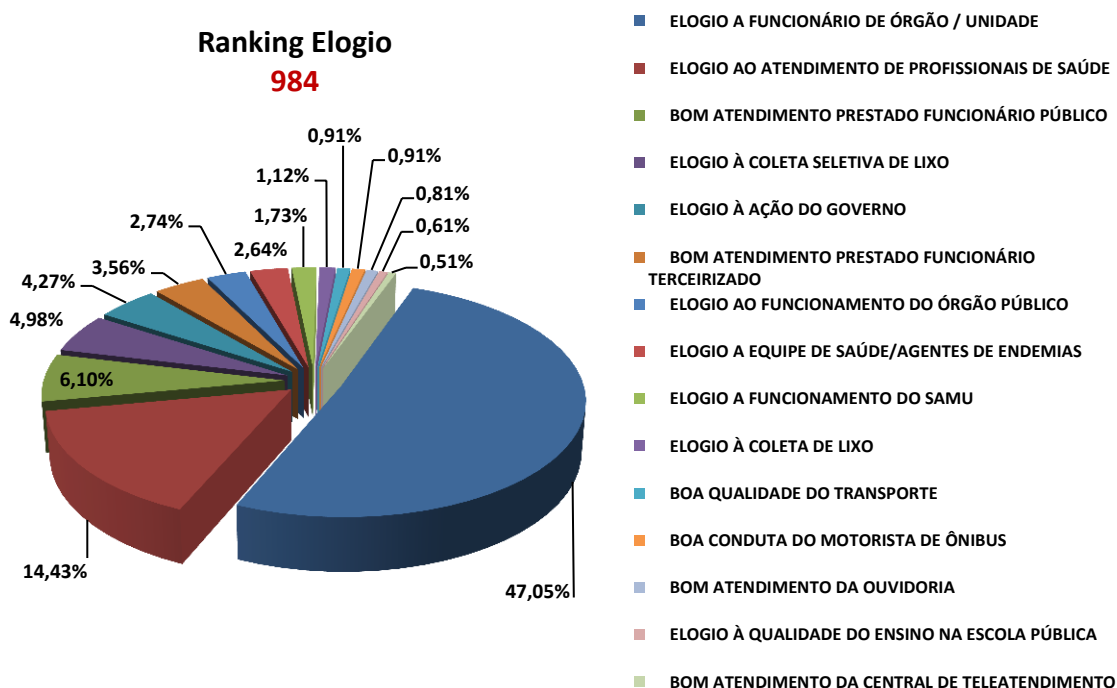




4.5 Elogios

Os elogios representaram **3,60%** das manifestações de ouvidoria. Uma **redução de 2%** se comparado ao mesmo período do ano anterior.

Ranking Elogios	984	100%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	463	47,05%
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	142	14,43%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	60	6,10%
ELOGIO À COLETA SELETIVA DE LIXO	49	4,98%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	42	4,27%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	35	3,56%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	27	2,74%
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	26	2,64%
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	17	1,73%
ELOGIO À COLETA DE LIXO	11	1,12%
BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE	9	0,91%
BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	9	0,91%
BOM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	8	0,81%
ELOGIO À QUALIDADE DO ENSINO NA ESCOLA PÚBLICA	6	0,61%
BOM ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	5	0,51%

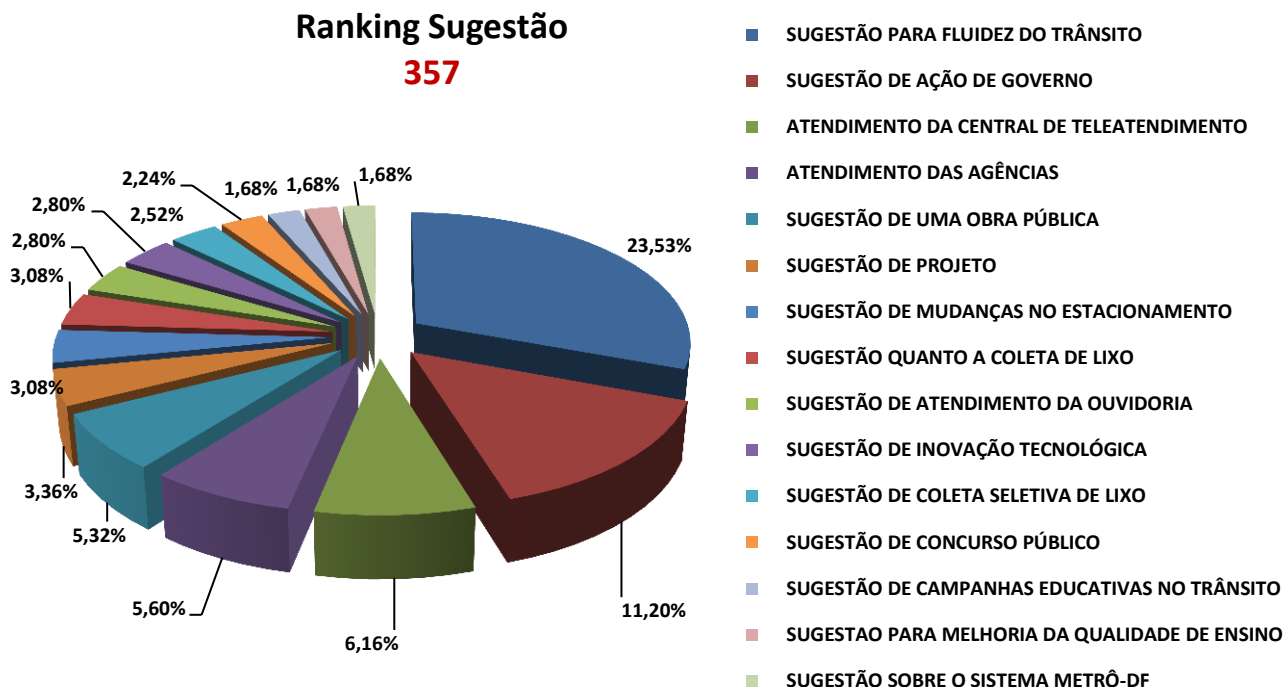




4.6 Sugestões

As sugestões foram responsáveis por 1,30% das demandas de ouvidoria no período em questão. Houve um **aumento de 11,21%** em relação ao período anterior.

Ranking Sugestão	357	100%
SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO	84	23,53%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	40	11,20%
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	22	6,16%
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS	20	5,60%
SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA	19	5,32%
SUGESTÃO DE PROJETO	12	3,36%
SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO	11	3,08%
SUGESTÃO QUANTO A COLETA DE LIXO	11	3,08%
SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	10	2,80%
SUGESTÃO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	10	2,80%
SUGESTÃO DE COLETA SELETIVA DE LIXO	9	2,52%
SUGESTÃO DE CONCURSO PÚBLICO	8	2,24%
SUGESTÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS NO TRÂNSITO	6	1,68%
SUGESTÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE ENSINO	6	1,68%
SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF	6	1,68%





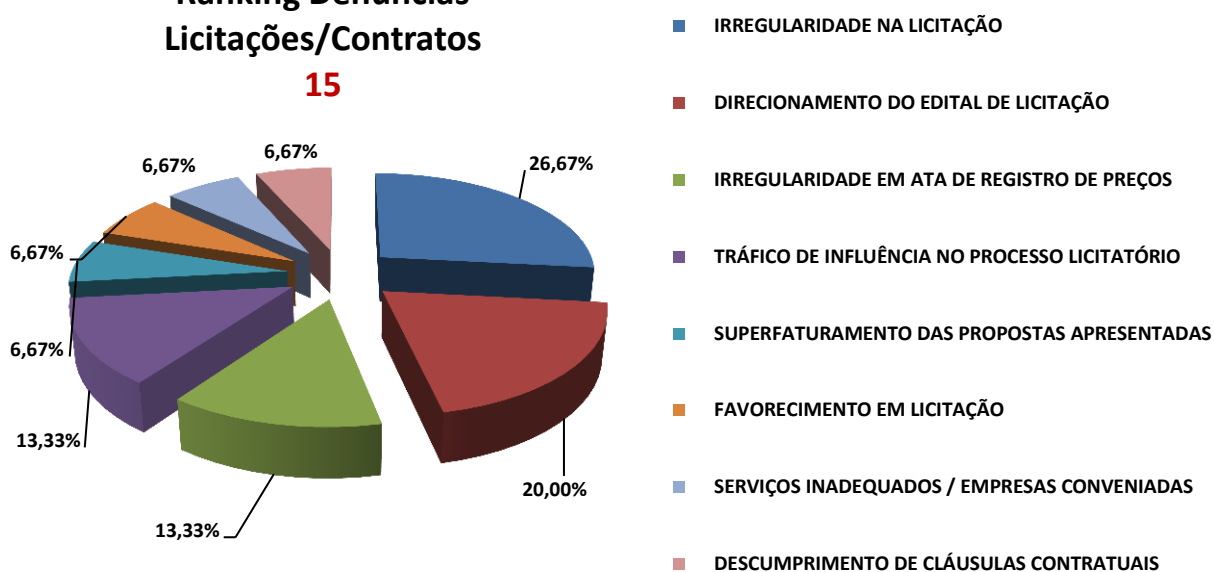
4.7 Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção

As denúncias relacionadas à Ouvidoria de Combate à Corrupção foram responsáveis por 0,05% das manifestações no 1º trimestre de 2014. Cabe ressaltar que houve uma **redução de 65%** se comparado ao 1º trimestre de 2013.

Ranking Denúncias Licitações/Contratos	15	100%
IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO	4	26,67%
DIRECIONAMENTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO	3	20,00%
IRREGULARIDADE EM ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	2	13,33%
TRÁFICO DE INFLUÊNCIA NO PROCESSO LICITATÓRIO	2	13,33%
SUPERFATURAMENTO DAS PROPOSTAS APRESENTADAS	1	6,67%
FAVORECIMENTO EM LICITAÇÃO	1	6,67%
SERVIÇOS INADEQUADOS / EMPRESAS CONVENIADAS	1	6,67%
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS	1	6,67%

Ranking Denúncias Licitações/Contratos

15





5. Assuntos mais demandados por Órgão – 2º Trimestre 2014

5.1 Secretaria de Estado de Saúde - SES/DF

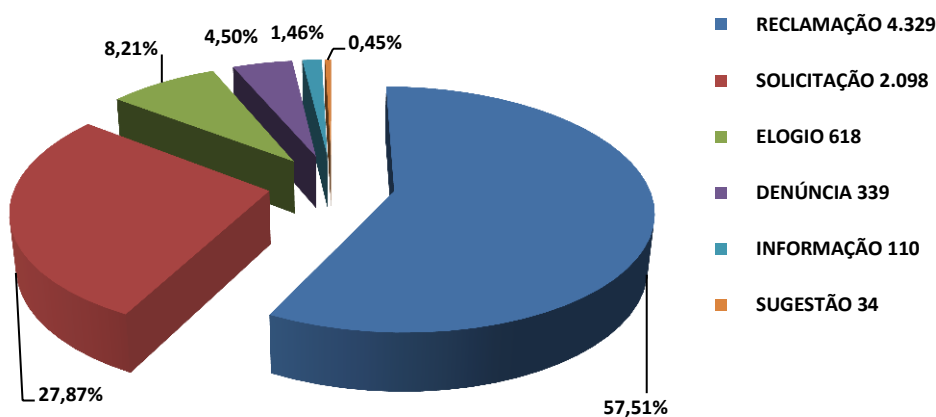
A SES/DF foi o órgão que mais recebeu manifestações de ouvidoria no 2º trimestre de 2014, foram 7.528 demandas, o que representa 27,89% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Cabe ressaltar que se comparado com o período anterior houve um **aumento de 5,38%** no número de manifestações.

Secretaria de Saúde	7.528	100%
RECLAMAÇÃO	4.329	57,51%
SOLICITAÇÃO	2.098	27,87%
ELOGIO	618	8,21%
DENÚNCIA	339	4,50%
INFORMAÇÃO	110	1,46%
SUGESTÃO	34	0,45%

Manifestações Sec. Saúde

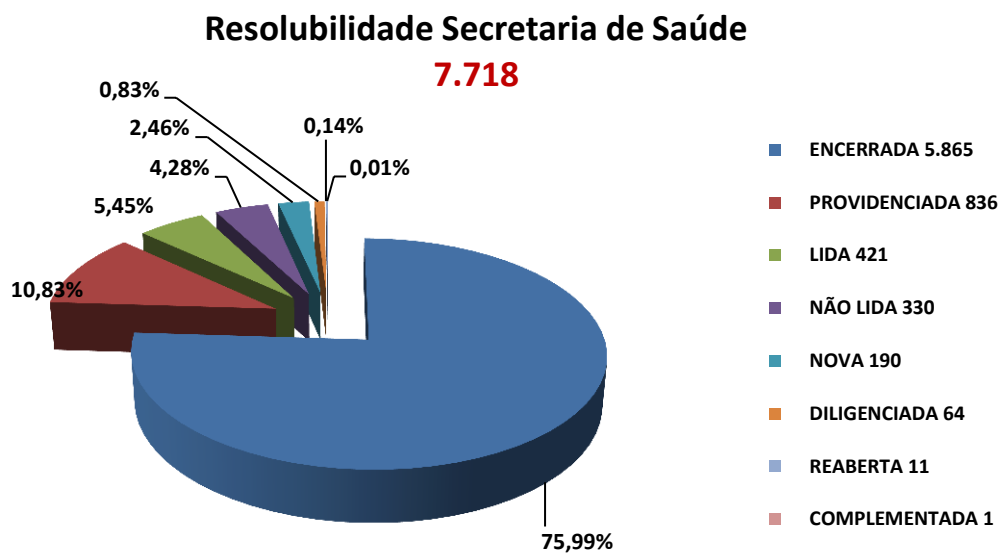
7.528





5.1.1 Resolutividade das Manifestações da SES/DF

Resolutividade Secretaria de Saúde	7.718	100%
ENCERRADA	5.865	75,99%
PROVIDENCIADA	836	10,83%
LIDA	421	5,45%
NÃO LIDA	330	4,28%
NOVA	190	2,46%
DILIGENCIADA	64	0,83%
REABERTA	11	0,14%
COMPLEMENTADA	1	0,01%

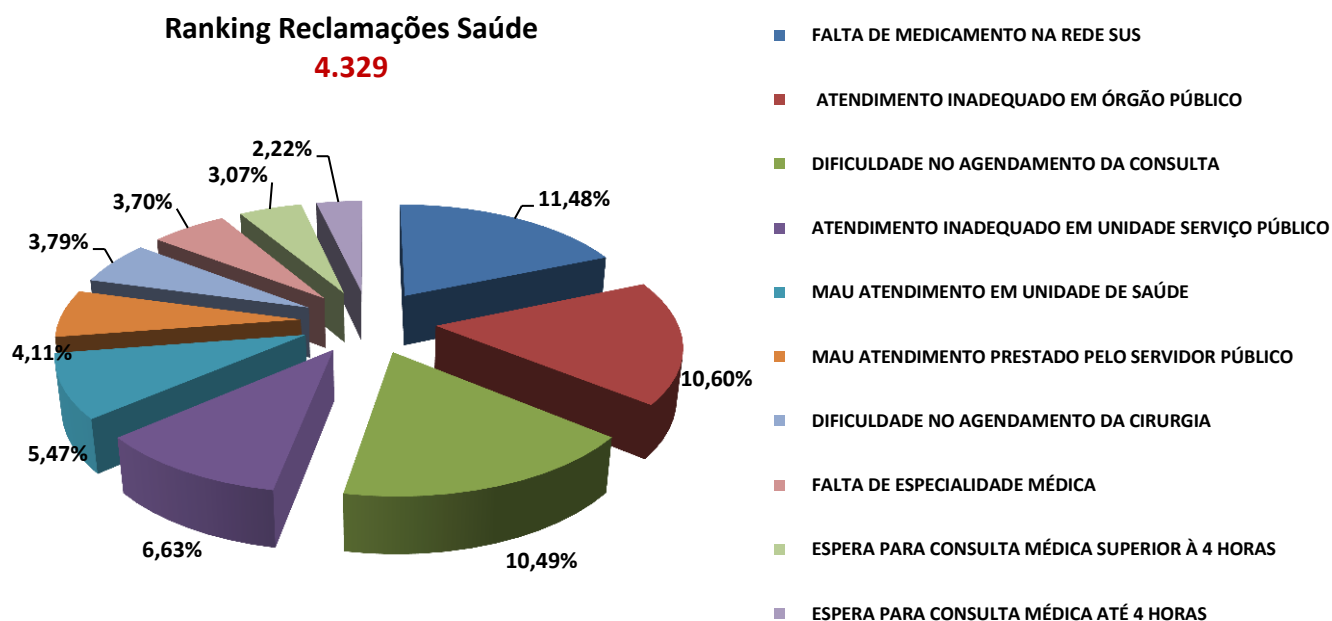




5.1.2 Reclamações SES/DF

As reclamações referentes à SES/DF aumentaram **10,63%** em comparação com o mesmo período de 2013.

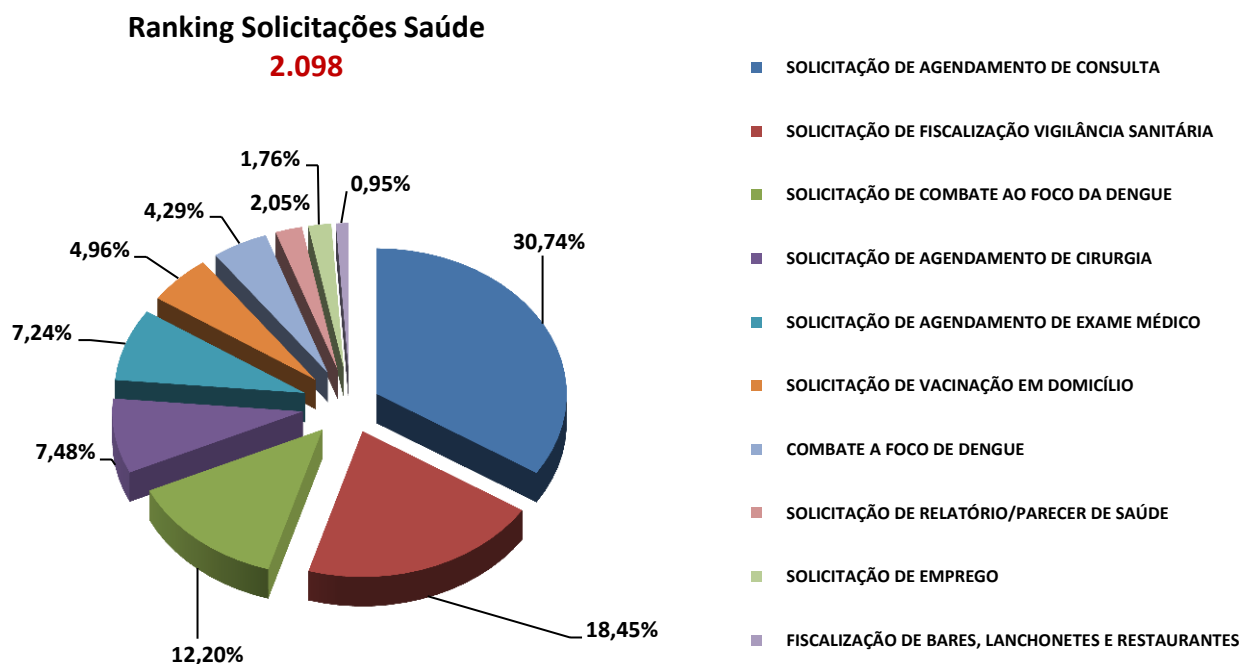
Ranking Reclamações Saúde	4.329	100%
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	497	11,48%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	459	10,60%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	454	10,49%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	287	6,63%
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	237	5,47%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	178	4,11%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	164	3,79%
FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	160	3,70%
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA SUPERIOR À 4 HORAS	133	3,07%
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA ATÉ 4 HORAS	96	2,22%





5.1.3 Solicitações SES/DF

Ranking Solicitações Saúde	2.098	100%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	645	30,74%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	387	18,45%
SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE	256	12,20%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA	157	7,48%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO	152	7,24%
SOLICITAÇÃO DE VACINAÇÃO EM DOMICÍLIO	104	4,96%
COMBATE A FOCO DE DENGUE	90	4,29%
SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO/PARECER DE SAÚDE	43	2,05%
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO	37	1,76%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	20	0,95%

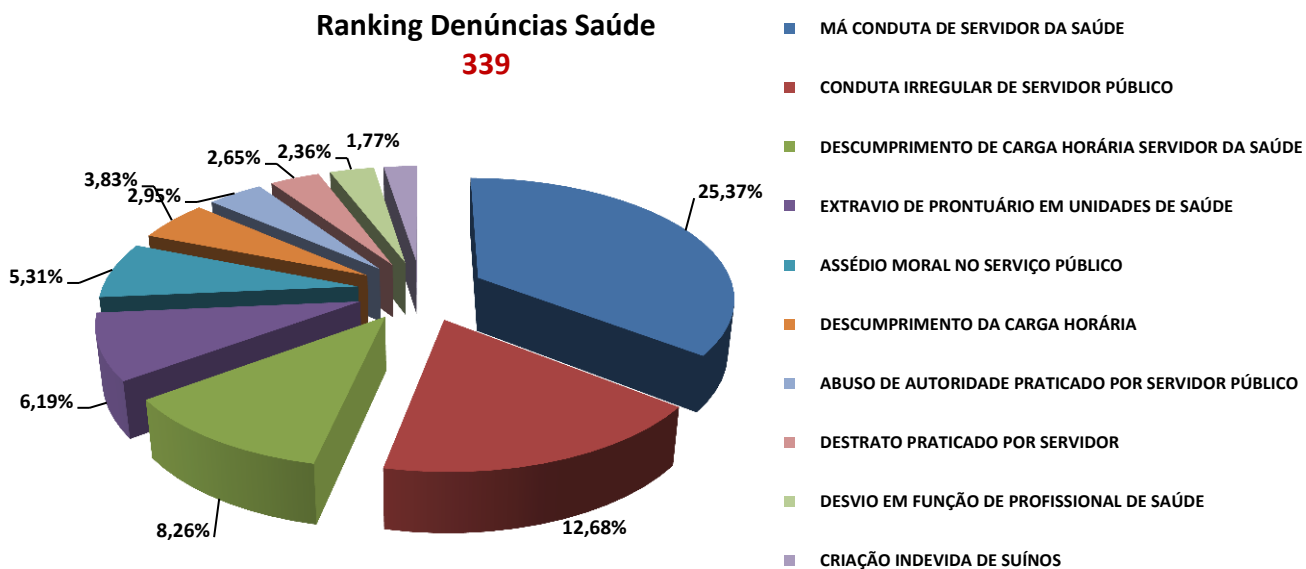




5.1.4 Denúncias SES/DF

As denúncias referentes à SES/DF aumentaram 21,50% em comparação com o mesmo período de 2013.

Ranking Denúncias Saúde	339	100%
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	86	25,37%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	43	12,68%
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	28	8,26%
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	21	6,19%
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	18	5,31%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	13	3,83%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	10	2,95%
DESTRATO PRATICADO POR SERVIDOR	9	2,65%
DESVIO EM FUNÇÃO DE PROFISSIONAL DE SAÚDE	8	2,36%
CRIAÇÃO INDEVIDA DE SUÍNOS	6	1,77%

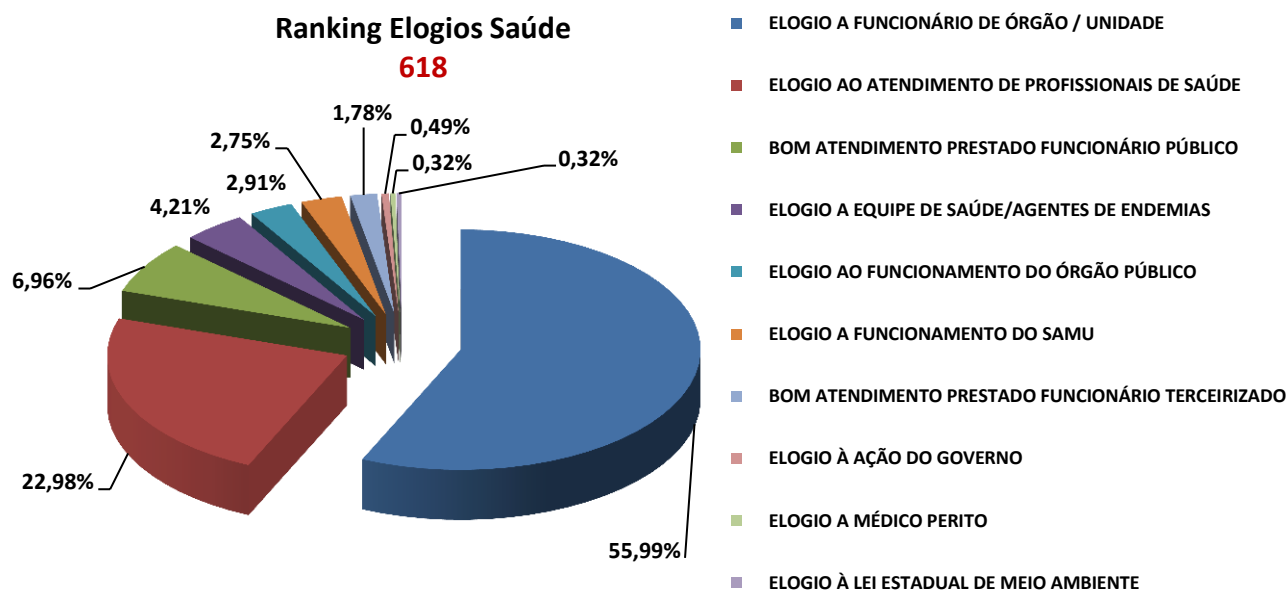




5.1.5 Elogios SES/DF

Os elogios referentes à SES/DF aumentaram 6% em comparação com o mesmo período de 2013.

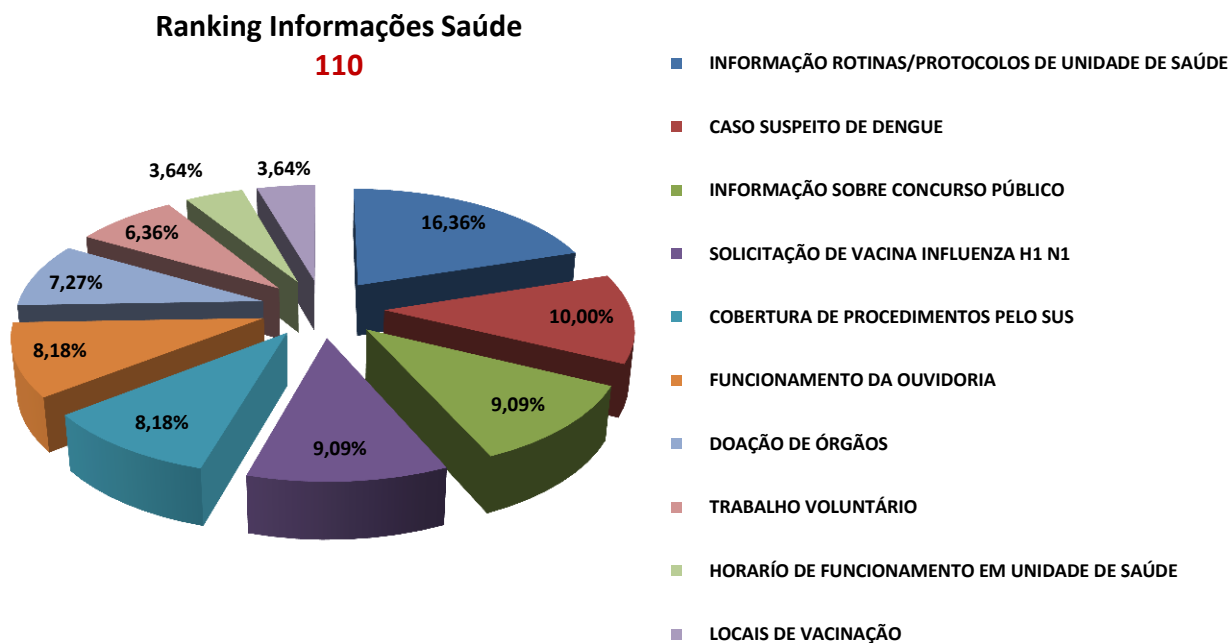
Ranking Elogios Saúde	618	100%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	346	55,99%
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	142	22,98%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	43	6,96%
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	26	4,21%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	18	2,91%
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	17	2,75%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	11	1,78%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	3	0,49%
ELOGIO A MÉDICO PERITO	2	0,32%
ELOGIO À LEI ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE	2	0,32%





5.1.6 Informações DFTRANS

Ranking Informações Saúde	110	100%
INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	18	16,36%
CASO SUSPEITO DE DENGUE	11	10,00%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	10	9,09%
SOLICITAÇÃO DE VACINA INFLUENZA H1 N1	10	9,09%
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	9	8,18%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	9	8,18%
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	8	7,27%
TRABALHO VOLUNTÁRIO	7	6,36%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	4	3,64%
LOCAIS DE VACINAÇÃO	4	3,64%



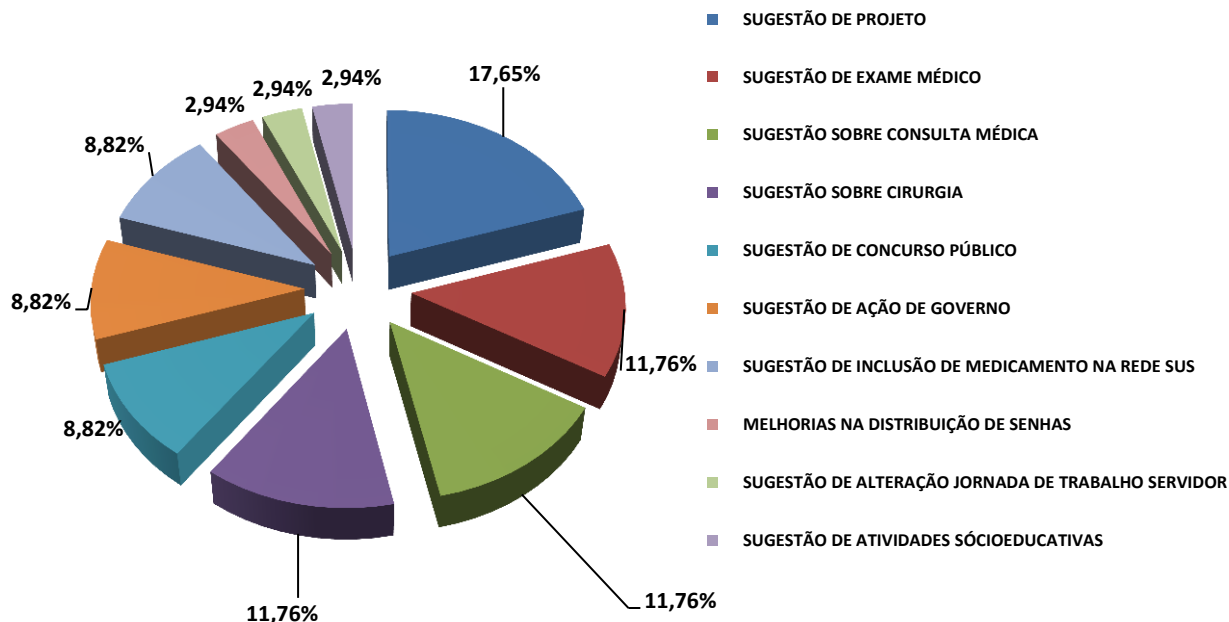


5.1.7 Sugestões SES/DF

Ranking Sugestões Saúde	34	100%
SUGESTÃO DE PROJETO	6	17,65%
SUGESTÃO DE EXAME MÉDICO	4	11,76%
SUGESTÃO SOBRE CONSULTA MÉDICA	4	11,76%
SUGESTÃO SOBRE CIRURGIA	4	11,76%
SUGESTÃO DE CONCURSO PÚBLICO	3	8,82%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	3	8,82%
SUGESTÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	3	8,82%
MELHORIAS NA DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	1	2,94%
SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO JORNADA DE TRABALHO SERVIDOR	1	2,94%
SUGESTÃO DE ATIVIDADES SÓCIOEDUCATIVAS	1	2,94%

Ranking Sugestões Saúde

34





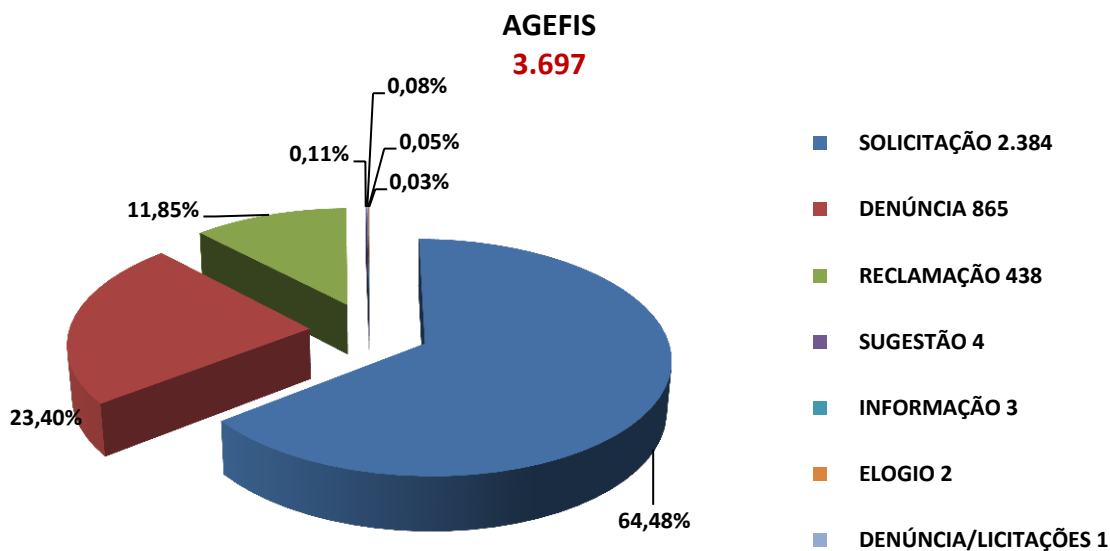
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral

5.2 AGEFIS

A Agefis recebeu **3.697** manifestações de ouvidoria no 2º trimestre de 2014, o que representa 13,36% o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

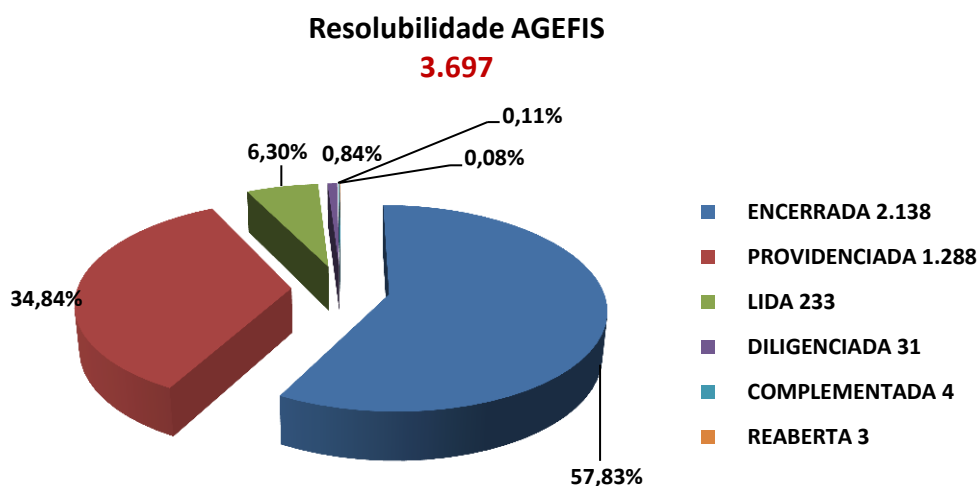
Houve um **aumento de 61%** nas demandas recebidas pela Agefis, se compararmos com o mesmo período de 2013.

AGEFIS	3.697	100%
SOLICITAÇÃO	2.384	64,48%
DENÚNCIA	865	23,40%
RECLAMAÇÃO	438	11,85%
SUGESTÃO	4	0,11%
INFORMAÇÃO	3	0,08%
ELOGIO	2	0,05%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	1	0,03%





5.2.1 Resolutividade das Manifestações da AGEFIS



5.2.2 Reclamações AGEFIS

As reclamações da Agefis **reduziram -43%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

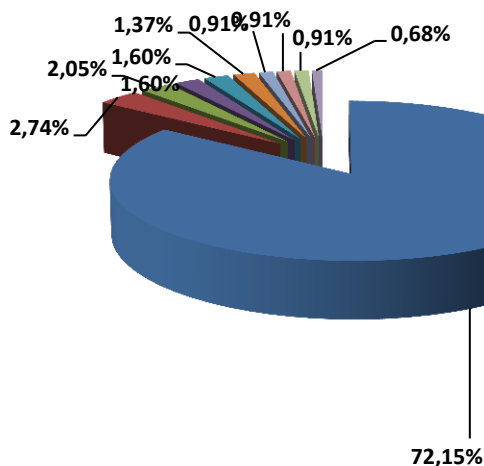
Ranking Reclamações Agefis	438	100%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	316	72,15%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	12	2,74%
FALTA DA COLETA DE LIXO	9	2,05%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	7	1,60%
DEJETOS DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS	7	1,60%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	6	1,37%
COLETA/TRANSPORTE INADEQUADO ENTULHOS	4	0,91%
RECLAMAÇÃO DE ESGOTO A CÉU ABERTO	4	0,91%
RECLAMAÇÃO DE ESGOTOS	4	0,91%
DEGRADAÇÃO DO SOLO	3	0,68%



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

Ranking Reclamações Agefis

438



- RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA
- FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS
- FALTA DA COLETA DE LIXO
- ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO
- DEJETOS DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS
- DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO
- COLETA/TRANSPORTE INADEQUADO ENTULHOS
- RECLAMAÇÃO DE ESGOTO A CÉU ABERTO
- RECLAMAÇÃO DE ESGOTOS
- DEGRADAÇÃO DO SOLO

5.2.3 Solicitações Agefis

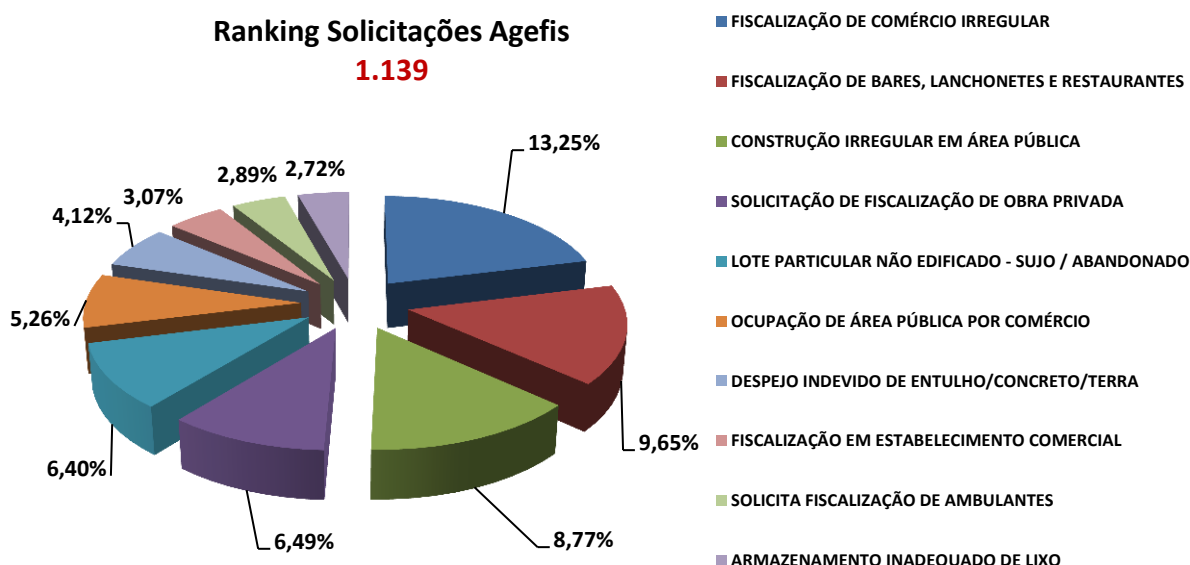
Ranking Solicitações Agefis	1.139	100%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	151	13,25%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	110	9,65%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	100	8,77%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA	74	6,49%
LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	73	6,40%
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%



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

Ranking Solicitações Agefis

1.139



5.2.4 Denúncias AGEFIS

As denúncias da Agefis **aumentaram cerca de 43%** se compararmos com o mesmo período de 2013.

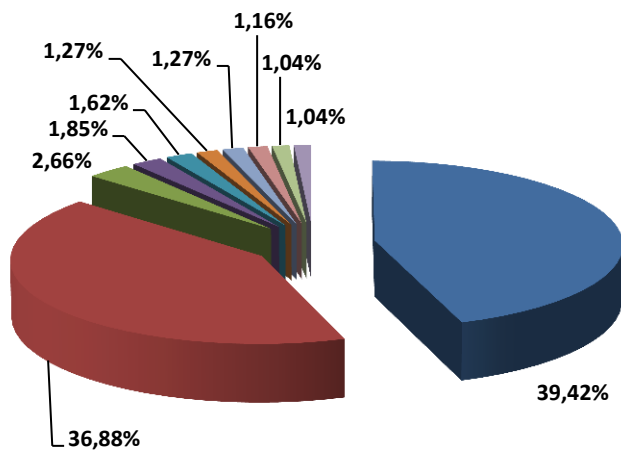
Ranking Denúncias Agefis	865	100%
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	341	39,42%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	319	36,88%
ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	23	2,66%
DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	16	1,85%
GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	14	1,62%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL	11	1,27%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	11	1,27%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	10	1,16%
INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL	9	1,04%
INVASÃO DE TERRENO DA TERRACAP/SEDHAB	9	1,04%



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

Ranking Denúncias Agefis

865



- INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS
- ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL
- DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA
- GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA
- DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL
- PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO
- DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL
- INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL
- INVASÃO DE TERRENO DA TERRACAP/SEDHAB

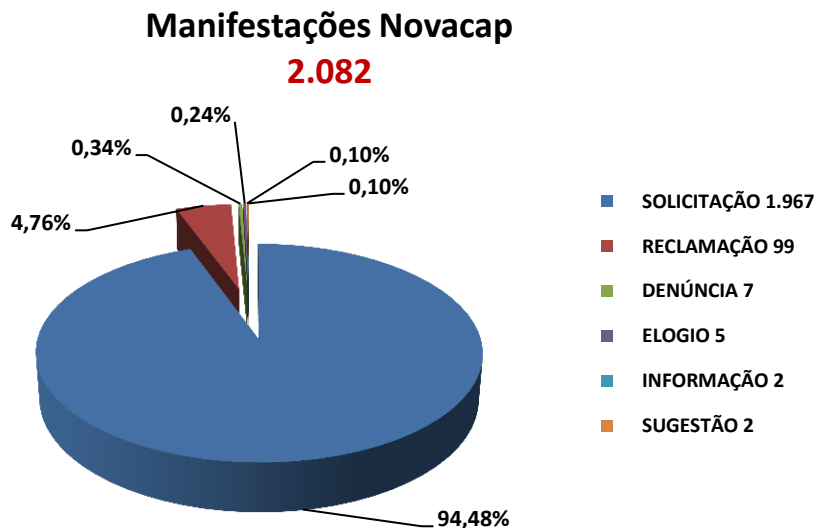


5.3 NOVACAP

A Novacap recebeu **2.082** manifestações de ouvidoria no 2º trimestre de 2014, o que representa 7,52% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Uma redução de -33,16% comparada ao mesmo período de 2013.

Manifestações Novacap	2.082	100%
SOLICITAÇÃO	1.967	94,48%
RECLAMAÇÃO	99	4,76%
DENÚNCIA	7	0,34%
ELOGIO	5	0,24%
INFORMAÇÃO	2	0,10%
SUGESTÃO	2	0,10%

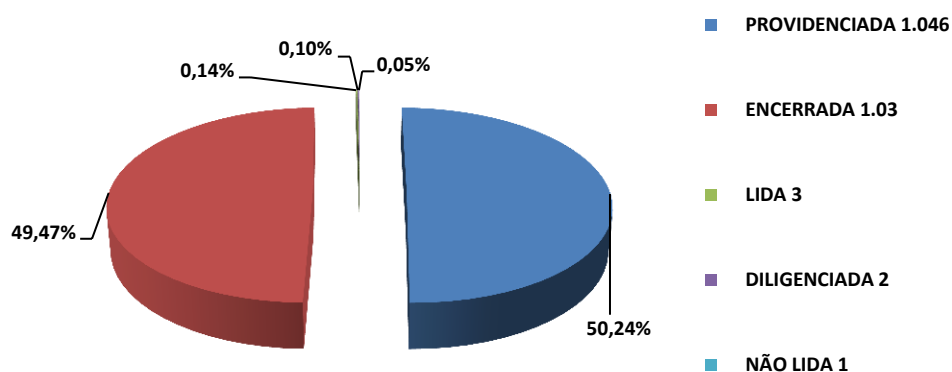




5.3.1 Resolutividade das Manifestações da Novacap

Resolutividade Novacap	2.082	100%
PROVIDENCIADA	1.046	50,24%
ENCERRADA	1.03	49,47%
LIDA	3	0,14%
DILIGENCIADA	2	0,10%
NÃO LIDA	1	0,05%

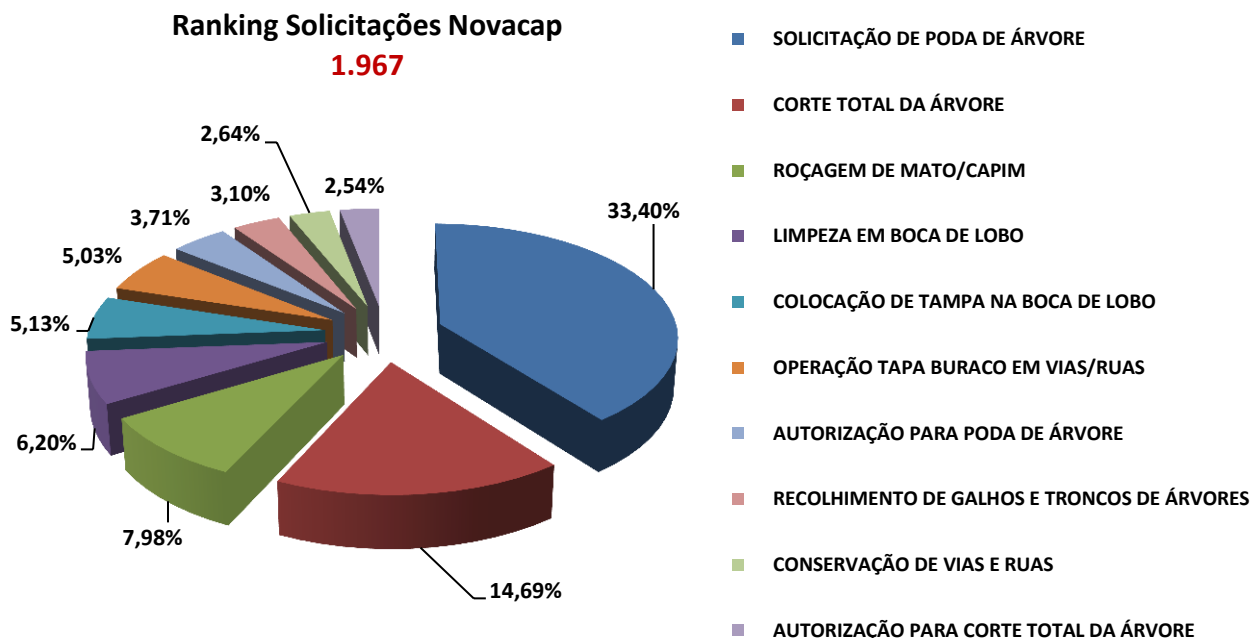
Resolutividade Novacap
2.082





5.3.2 Solicitações Novacap

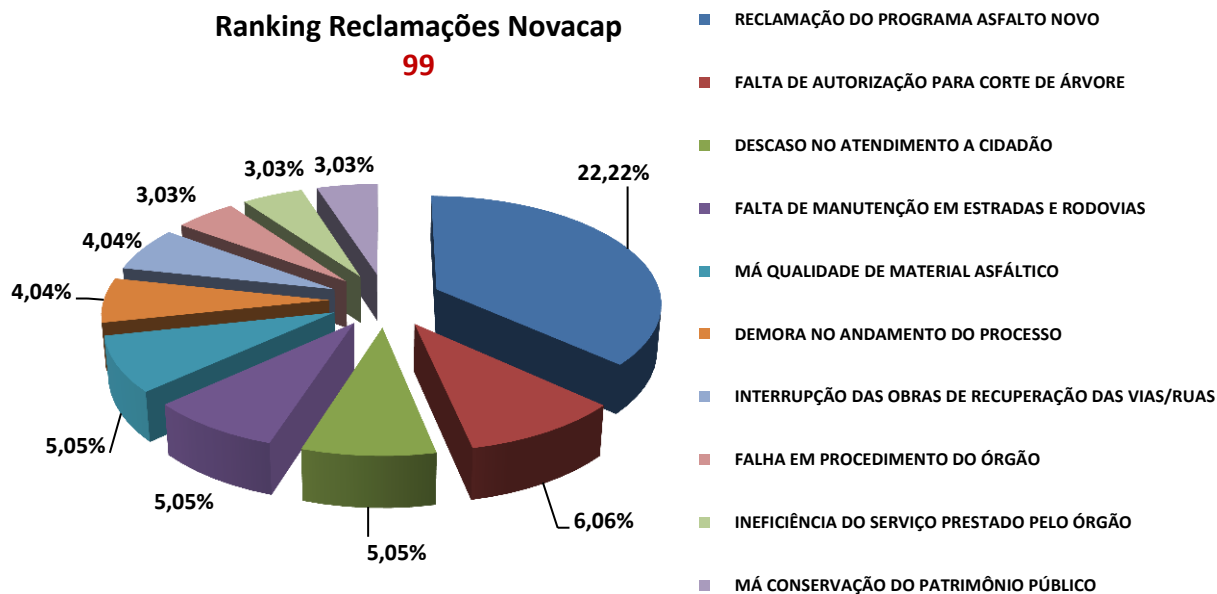
Ranking Solicitações Novacap	1.967	100%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	657	33,40%
CORTE TOTAL DA ÁRVORE	289	14,69%
ROÇAGEM DE MATO/CAPIM	157	7,98%
LIMPEZA EM BOCA DE LOBO	122	6,20%
COLOCAÇÃO DE TAMPA NA BOCA DE LOBO	101	5,13%
OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS	99	5,03%
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE	73	3,71%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	61	3,10%
CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS	52	2,64%
AUTORIZAÇÃO PARA CORTE TOTAL DA ÁRVORE	50	2,54%





5.3.3 Reclamações Novacap

Ranking Reclamações Novacap	99	100%
RECLAMAÇÃO DO PROGRAMA ASFALTO NOVO	22	22,22%
FALTA DE AUTORIZAÇÃO PARA CORTE DE ÁRVORE	6	6,06%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	5	5,05%
FALTA DE MANUTENÇÃO EM ESTRADAS E RODOVIAS	5	5,05%
MÁ QUALIDADE DE MATERIAL ASFÁLTICO	5	5,05%
DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO	4	4,04%
INTERRUPÇÃO DAS OBRAS DE RECUPERAÇÃO DAS VIAS/RUAS	4	4,04%
FALHA EM PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO	3	3,03%
INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	3	3,03%
MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	3	3,03%



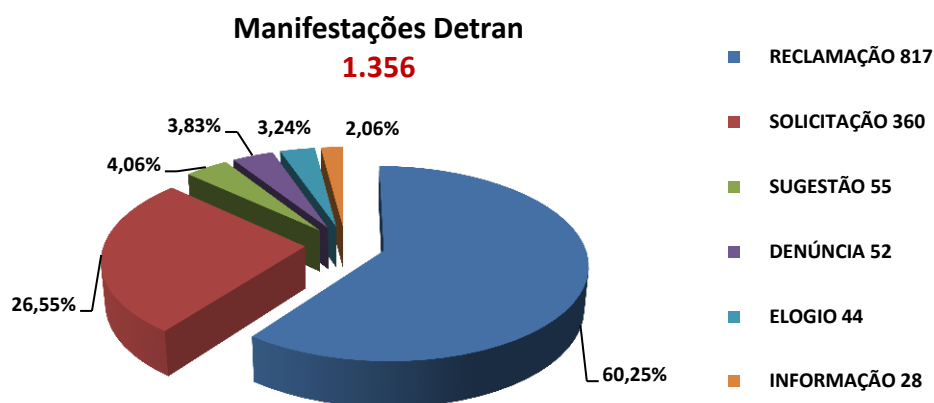


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral

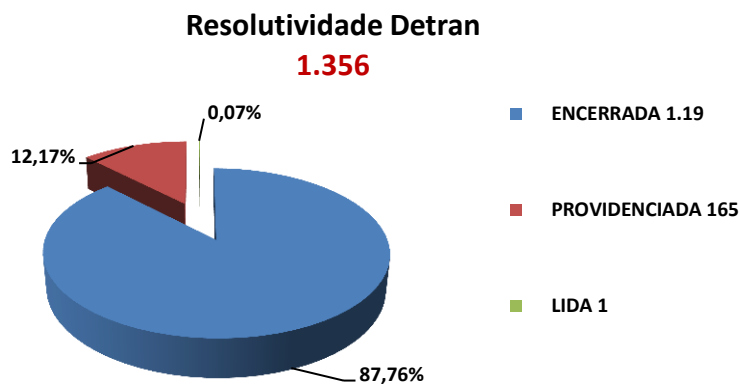
5.4 DETRAN/DF

O Detran/DF recebeu **1.356** manifestações de ouvidoria no 2º trimestre de 2014, o que representa **4,90%** o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Manifestações Detran	1.356	100%
RECLAMAÇÃO	817	60,25%
SOLICITAÇÃO	360	26,55%
SUGESTÃO	55	4,06%
DENÚNCIA	52	3,83%
ELOGIO	44	3,24%
INFORMAÇÃO	28	2,06%



5.4.1 Resolutividade das Manifestações DETRAN



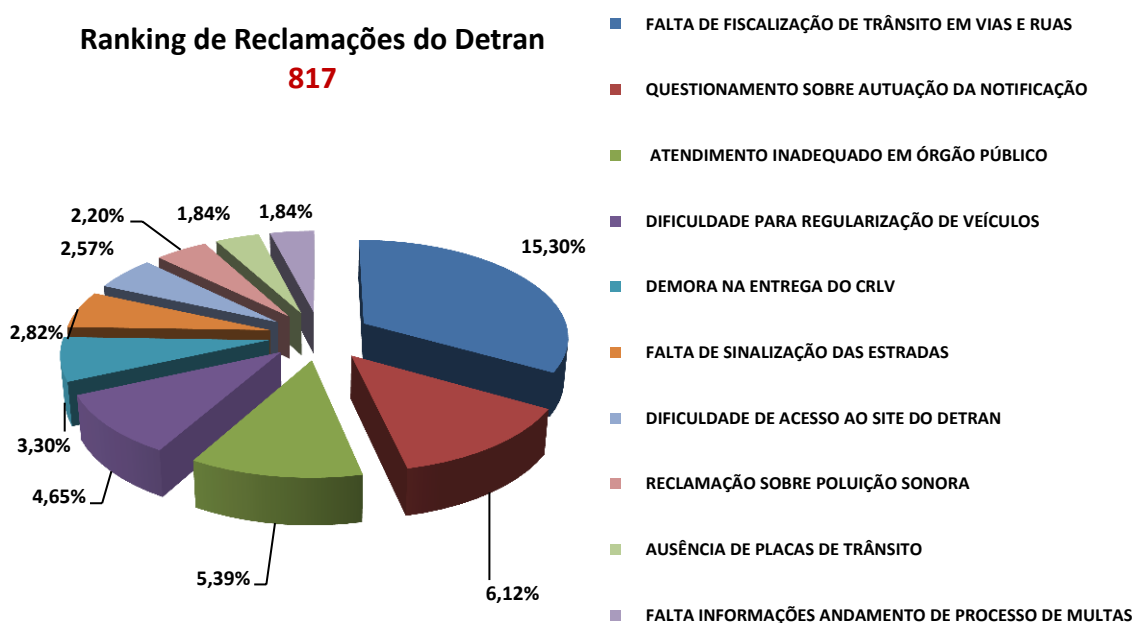


5.4.2 Reclamações DETRAN

Ranking de Reclamações do Detran	817	100%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	125	15,30%
QUESTIONAMENTO SOBRE AUTUAÇÃO DA NOTIFICAÇÃO	50	6,12%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	44	5,39%
DIFICULDADE PARA REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULOS	38	4,65%
DEMORA NA ENTREGA DO CRLV	27	3,30%
FALTA DE SINALIZAÇÃO DAS ESTRADAS	23	2,82%
DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE DO DETRAN	21	2,57%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	18	2,20%
AUSÊNCIA DE PLACAS DE TRÂNSITO	15	1,84%
FALTA INFORMAÇÕES ANDAMENTO DE PROCESSO DE MULTAS	15	1,84%

Ranking de Reclamações do Detran

817



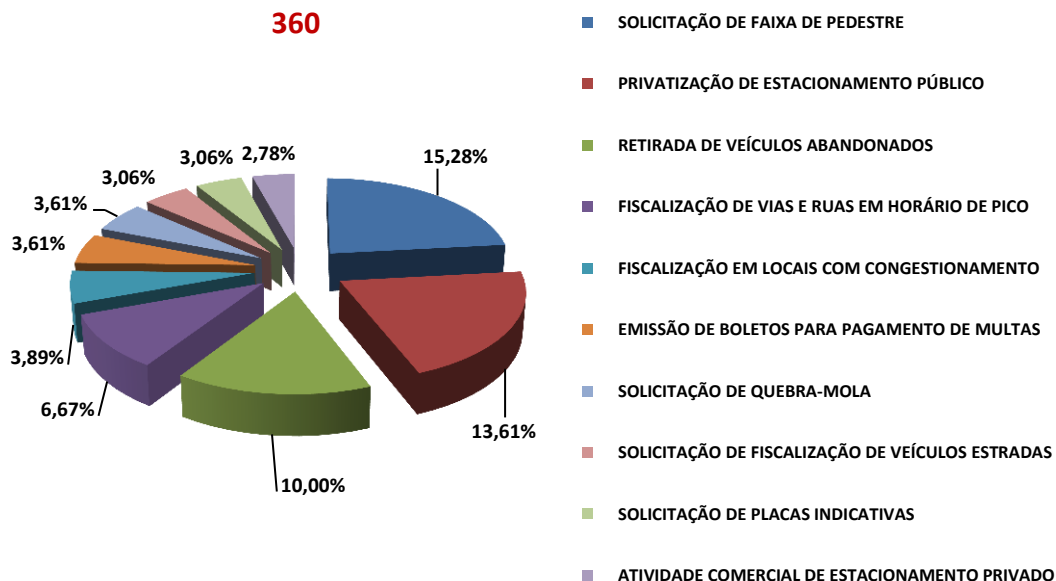


5.4.3 Solicitações DETRAN

Ranking de Solicitações do Detran	360	100%
SOLICITAÇÃO DE FAIXA DE PEDESTRE	55	15,28%
PRIVATIZAÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	49	13,61%
RETIRADA DE VEÍCULOS ABANDONADOS	36	10,00%
FISCALIZAÇÃO DE VIAS E RUAS EM HORÁRIO DE PICO	24	6,67%
FISCALIZAÇÃO EM LOCAIS COM CONGESTIONAMENTO	14	3,89%
EMISSÃO DE BOLETOS PARA PAGAMENTO DE MULTAS	13	3,61%
SOLICITAÇÃO DE QUEBRA-MOLA	13	3,61%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS ESTRADAS	11	3,06%
SOLICITAÇÃO DE PLACAS INDICATIVAS	11	3,06%
ATIVIDADE COMERCIAL DE ESTACIONAMENTO PRIVADO	10	2,78%

Ranking de Solicitações do Detran

360

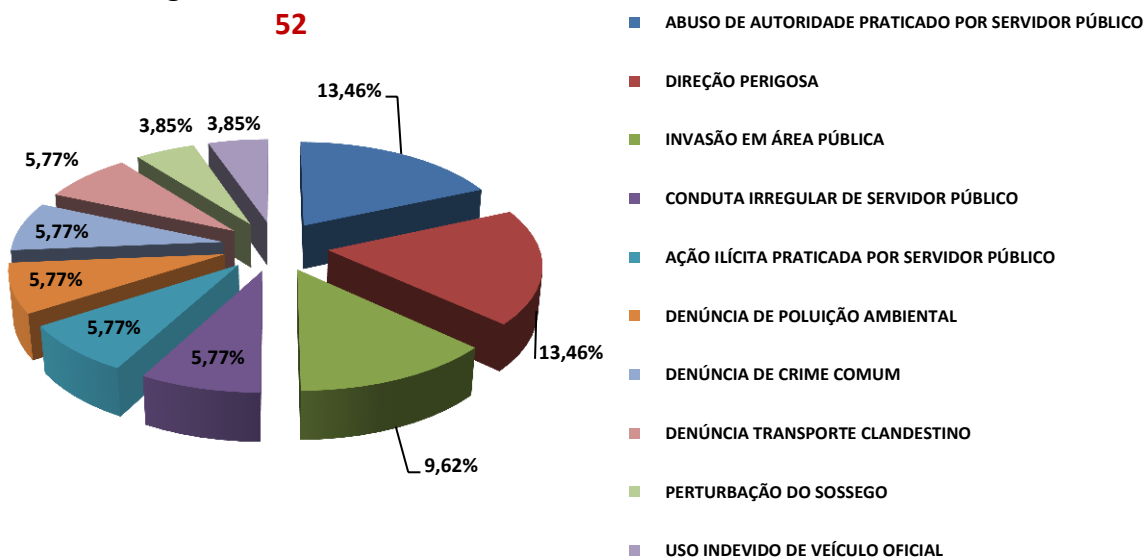




5.4.4 Denúncias DETRAN

Ranking de Denúncias do Detran	52	100%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	7	13,46%
DIREÇÃO PERIGOSA	7	13,46%
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	5	9,62%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	3	5,77%
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	3	5,77%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	3	5,77%
DENÚNCIA DE CRIME COMUM	3	5,77%
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	3	5,77%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	2	3,85%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2	3,85%

Ranking de Denúncias do Detran



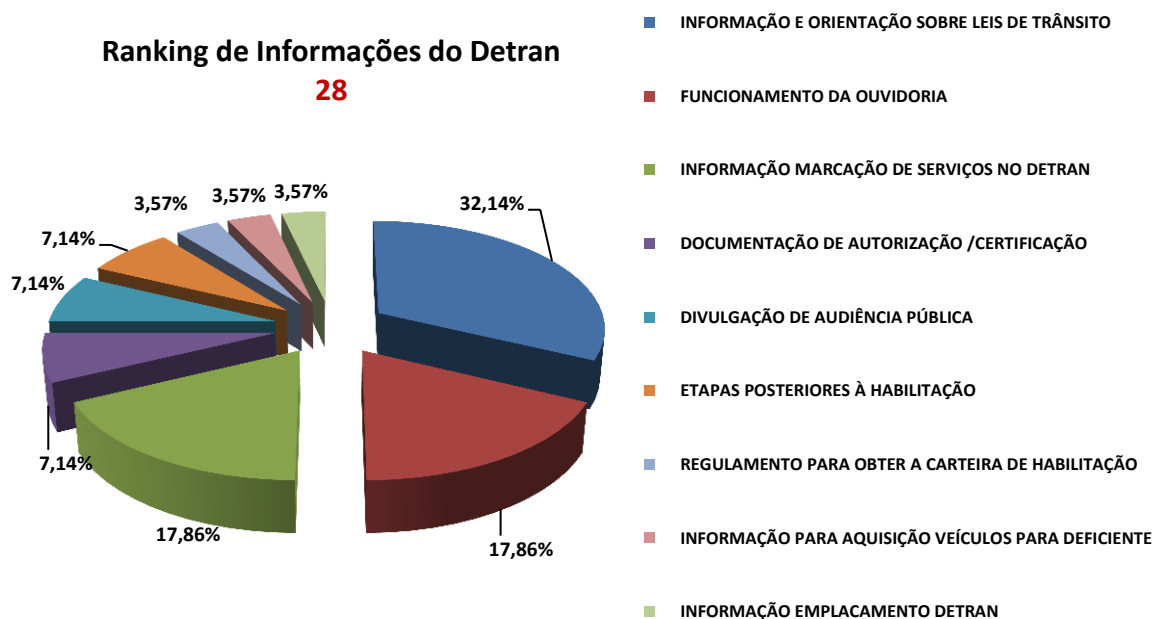


5.4.5 Informações DETRAN

Ranking de Informações do Detran	28	100%
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	9	32,14%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	5	17,86%
INFORMAÇÃO MARCAÇÃO DE SERVIÇOS NO DETRAN	5	17,86%
DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO	2	7,14%
DIVULGAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA	2	7,14%
ETAPAS POSTERIORES À HABILITAÇÃO	2	7,14%
REGULAMENTO PARA OBTER A CARTEIRA DE HABILITAÇÃO	1	3,57%
INFORMAÇÃO PARA AQUISIÇÃO VEÍCULOS PARA DEFICIENTE	1	3,57%
INFORMAÇÃO EMPLACAMENTO DETRAN	1	3,57%

Ranking de Informações do Detran

28



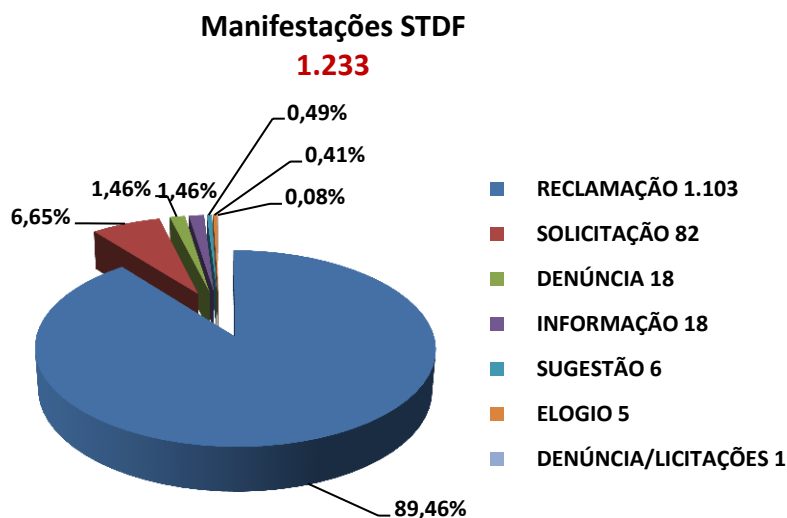


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Transparência e Controle
Ouvidoria Geral

5.5 Secretaria de Estado de Transporte - STDF

A Secretaria de Estado de Transportes recebeu **1.233** manifestações de ouvidoria no 2º trimestre de 2014.

Manifestações Sec. Transportes	1.233	100%
RECLAMAÇÃO	1.103	89,46%
SOLICITAÇÃO	82	6,65%
DENÚNCIA	18	1,46%
INFORMAÇÃO	18	1,46%
SUGESTÃO	6	0,49%
ELOGIO	5	0,41%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	1	0,08%



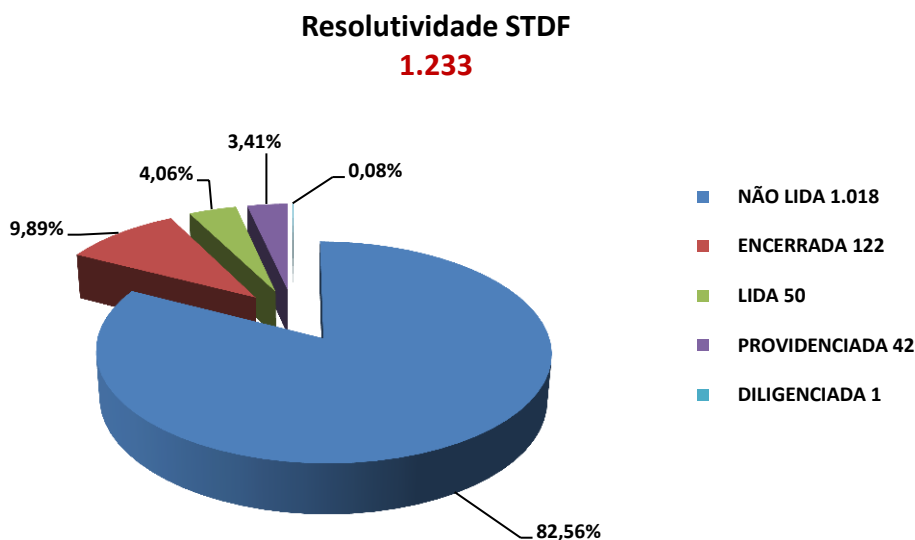


5.5.1 Resolutividade das Manifestações da STDF

A Secretaria de Transportes passou, nesse trimestre, a receber todas as manifestações referentes à fiscalização, auditoria e controle, que era de responsabilidade do DFTRANS, conforme Decreto nº 35.253 de 20 de março de 2014.

Neste sentido, as manifestações que ainda estavam pendentes de respostas no DFTRANS, foram transferidas para a STDF.

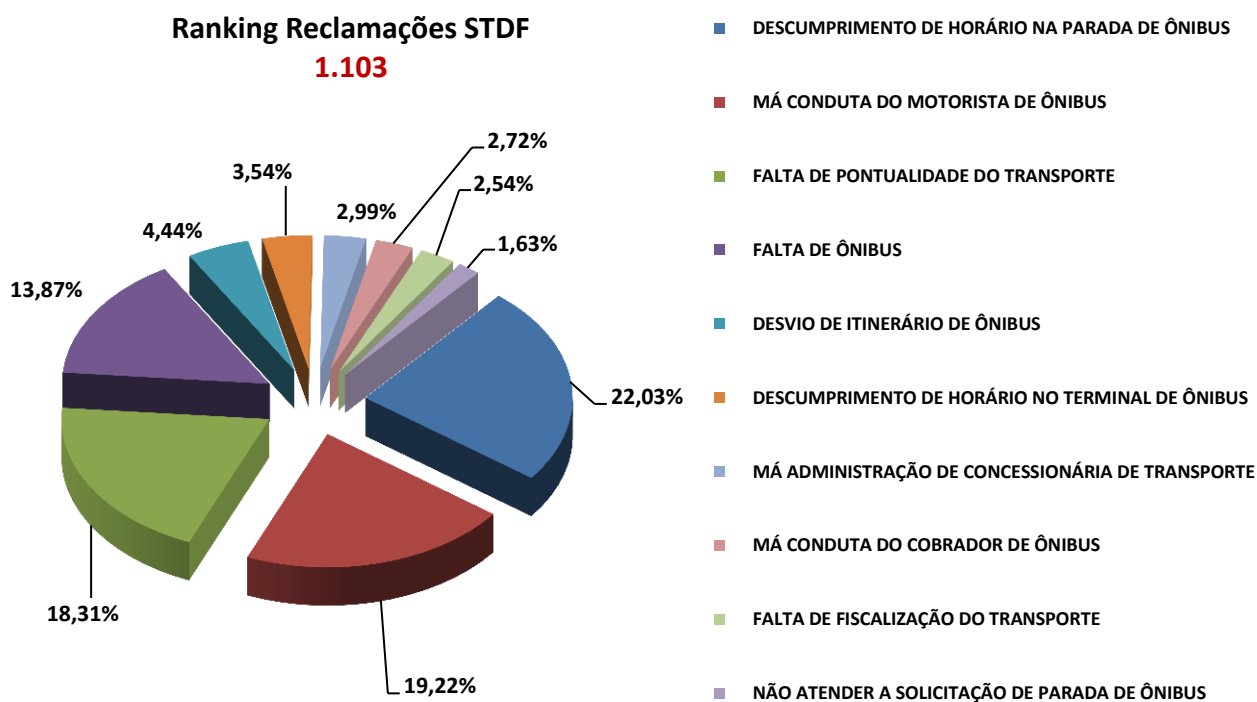
Resolutividade Sec. Transportes	1.233	100%
NÃO LIDA	1.018	82,56%
ENCERRADA	122	9,89%
LIDA	50	4,06%
PROVIDENCIADA	42	3,41%
DILIGENCIADA	1	0,08%





5.5.2 Reclamações do STDF

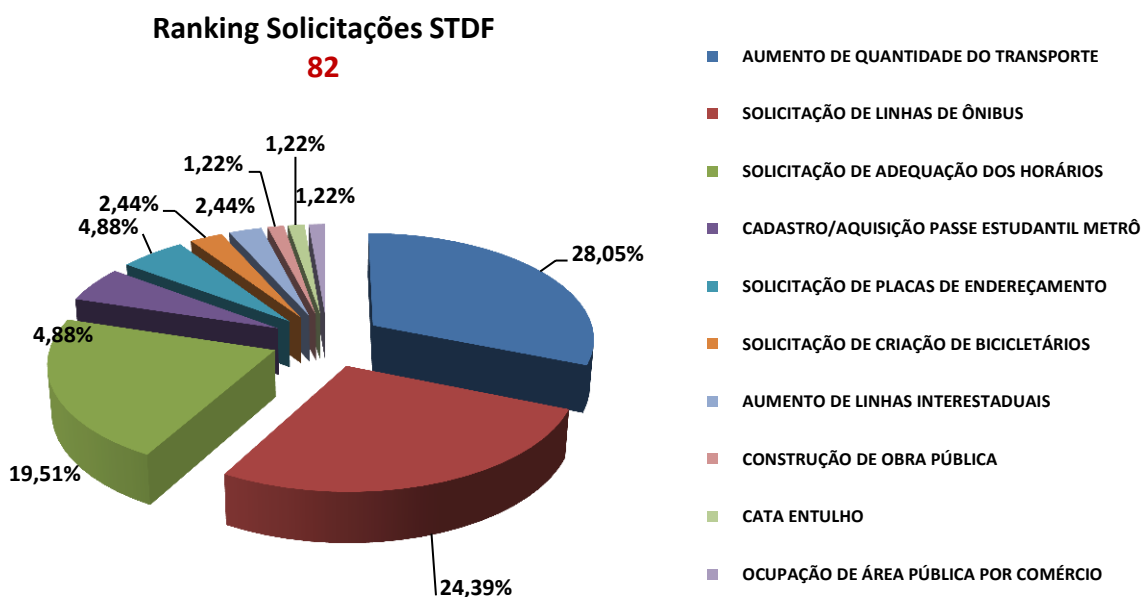
Ranking Reclamações STDF	1.103	100%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS	243	22,03%
MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	212	19,22%
FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE	202	18,31%
FALTA DE ÔNIBUS	153	13,87%
DESVIO DE ITINERÁRIO DE ÔNIBUS	49	4,44%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NO TERMINAL DE ÔNIBUS	39	3,54%
MÁ ADMINISTRAÇÃO DE CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE	33	2,99%
MÁ CONDUTA DO COBRADOR DE ÔNIBUS	30	2,72%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE	28	2,54%
NÃO ATENDER A SOLICITAÇÃO DE PARADA DE ÔNIBUS	18	1,63%





5.5.3 Solicitações STDF

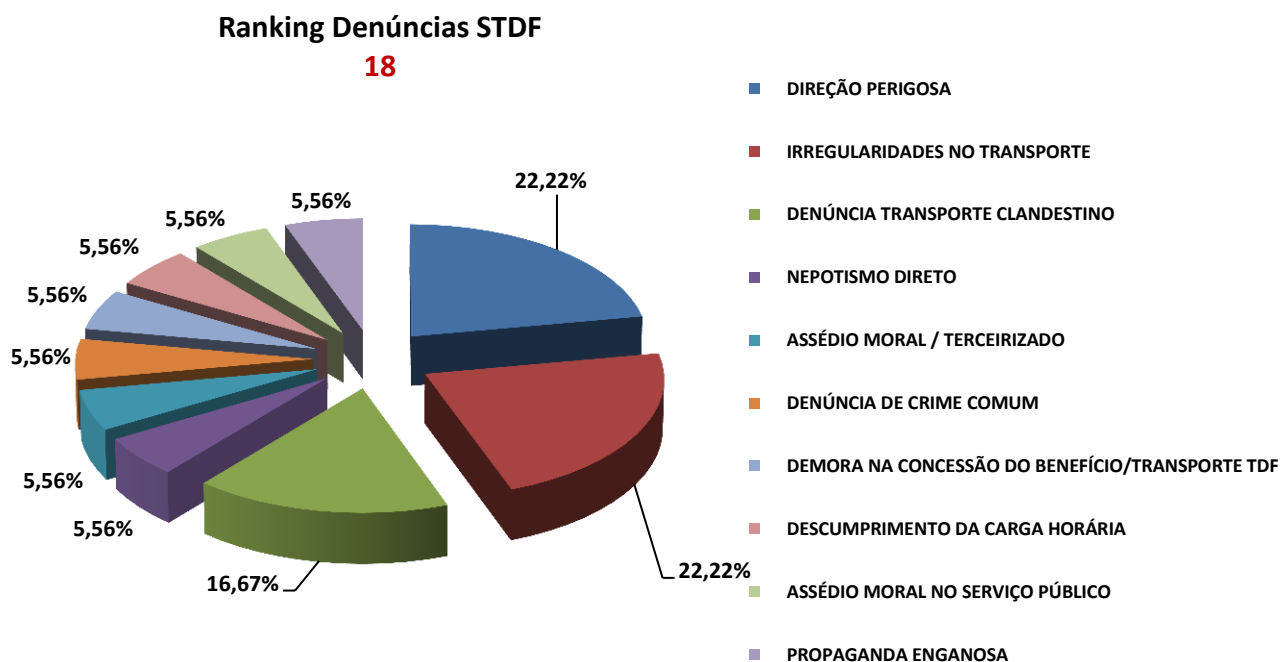
Ranking Solicitações STDF	82	100%
AUMENTO DE QUANTIDADE DO TRANSPORTE	23	28,05%
SOLICITAÇÃO DE LINHAS DE ÔNIBUS	20	24,39%
SOLICITAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DOS HORÁRIOS	16	19,51%
CADASTRO/AQUISIÇÃO PASSE ESTUDANTIL METRÔ	4	4,88%
SOLICITAÇÃO DE PLACAS DE ENDEREÇAMENTO	4	4,88%
SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO DE BICICLETÁRIOS	2	2,44%
AUMENTO DE LINHAS INTERESTADUAIS	2	2,44%
CONSTRUÇÃO DE OBRA PÚBLICA	1	1,22%
CATA ENTULHO	1	1,22%
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO	1	1,22%





5.5.4 Denúncias STDF

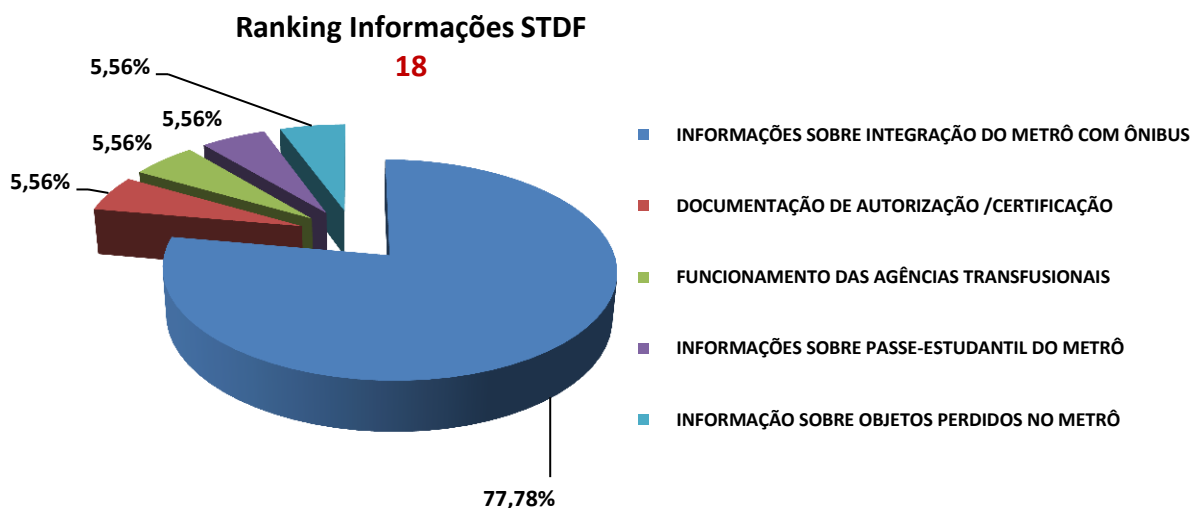
Ranking Denúncias STDF	18	100%
DIREÇÃO PERIGOSA	4	22,22%
IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE	4	22,22%
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	3	16,67%
NEPOTISMO DIRETO	1	5,56%
ASSÉDIO MORAL / TERCEIRIZADO	1	5,56%
DENÚNCIA DE CRIME COMUM	1	5,56%
DEMORA NA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO/TRANSPORTE TDF	1	5,56%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	1	5,56%
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	1	5,56%
PROPAGANDA ENGANOSA	1	5,56%





5.5.5 Informações STDF

Ranking Informações STDF	18	100%
INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS	14	77,78%
DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO	1	5,56%
FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS TRANSFUSIONAIS	1	5,56%
INFORMAÇÕES SOBRE PASSE-ESTUDANTIL DO METRÔ	1	5,56%
INFORMAÇÃO SOBRE OBJETOS PERDIDOS NO METRÔ	1	5,56%



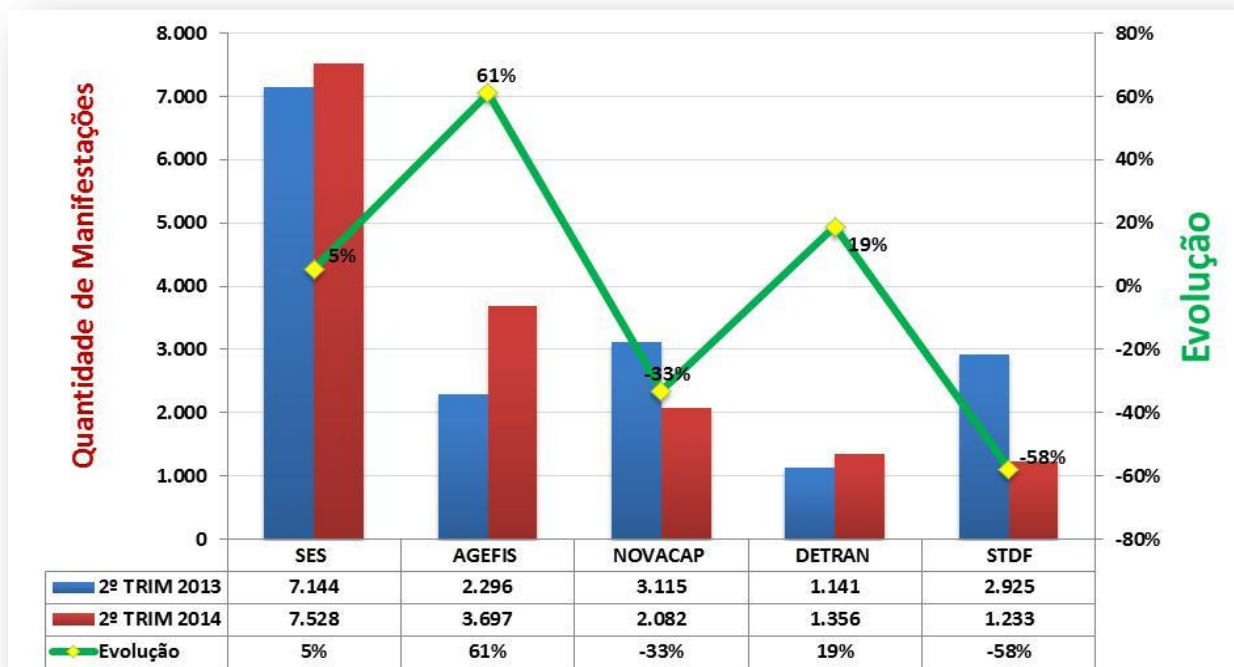


6. Comparativo dos órgãos mais demandados no trimestre

Após completado pouco mais de um ano do lançamento do telefone 162, que recebe exclusivamente demandas de ouvidoria, foram registrados mais de 300.000 (trezentas mil) manifestações.

Neste sentido, o gráfico abaixo tem por objetivo comparar a quantidade de manifestações do 2º trimestre de 2013 com o 2º trimestre de 2014, recebidas pelos órgãos mais demandados.

ÓRGÃO	2º TRIM 2013	2º TRIM 2014	Evolução
SES	7.144	7.528	5%
AGEFIS	2.296	3.697	61%
NOVACAP	3.115	2.082	-33%
DETRAN	1.141	1.356	19%
STDF	2.925	1.233	-58%
TOTAL GERAL DE DEMANDAS	32.189	27.473	-15%





7. Comparativo das tipologias por trimestre

A tipologia RECLAMAÇÃO foi responsável pela maioria das demandas de ouvidoria em ambos os trimestres, sendo que no 2º trimestre de 2014 houve uma **redução de 18%** no número de reclamações.

Houve **redução** no número de manifestações das tipologias SOLICITAÇÕES -10%; DENÚNCIAS -9%; DENÚNCIAS LICITAÇÕES -64% e INFORMAÇÕES -44% comparando os mesmos períodos.

Os ELOGIOS tiveram um leve aumento de 2%, se compararmos o 2º trimestre de 2013 com o de 2014.

As demandas de sugestão aumentaram 11% na comparação em questão.

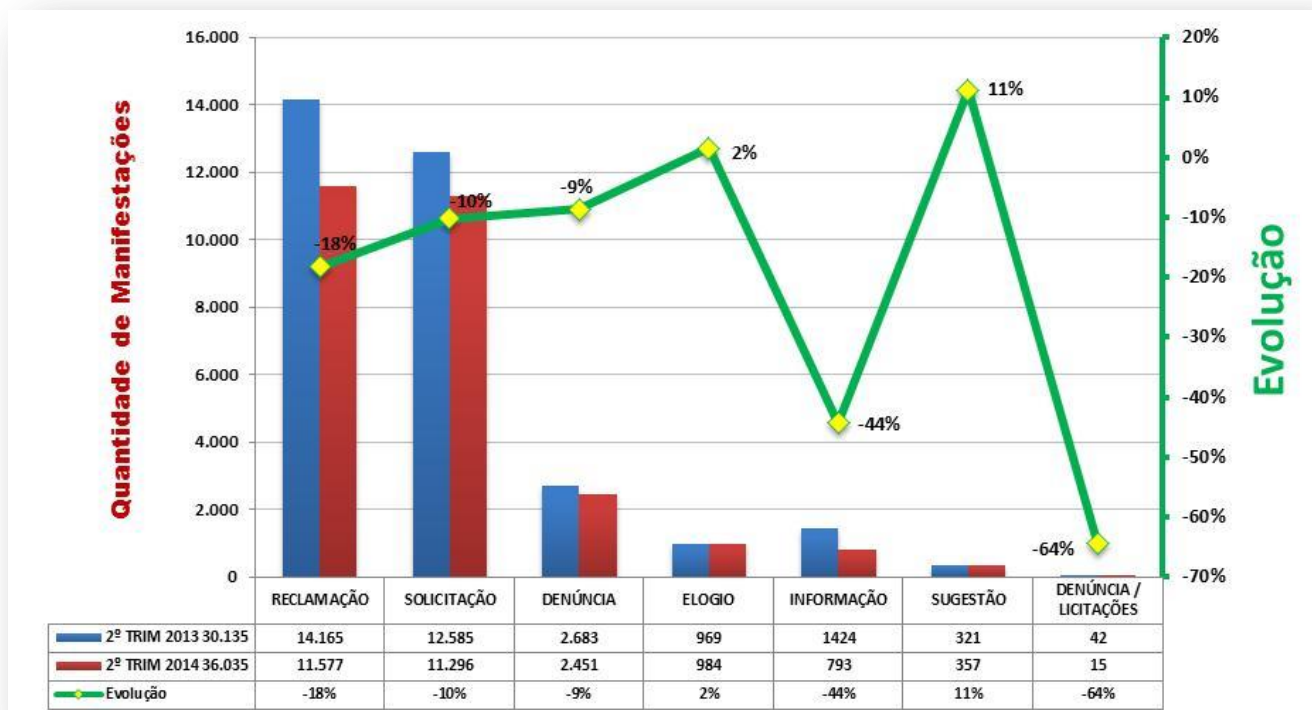
No total, as manifestações **diminuíram em média 20%** do 2º trimestre do ano de 2013 para o 2º trimestre de 2014.

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

Tipologia das Manifestações	2º TRIM 2013	2º TRIM 2014	Evolução
RECLAMAÇÃO	14.165	11.577	-18%
SOLICITAÇÃO	12.585	11.296	-10%
DENÚNCIA	2.683	2.451	-9%
ELOGIO	969	984	2%
INFORMAÇÃO	1424	793	-44%
SUGESTÃO	321	357	11%
DENÚNCIA / LICITAÇÕES	42	15	-64%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	32.189	27.473	-15%



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 2º trimestre de 2014, além dos órgãos e entidades com as quais se reuniu.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

Apresentação do Balanço da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

PARTICIPAÇÕES EM CURSOS E EVENTOS

Culto ecumênico em comemoração ao 18º aniversário da ouvidoria da PM e inauguração da nova sede da PM

6º aniversário da ouvidoria da EMATER-DF

Entrevista com a Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda.

Visitação livre aos 10 circuitos temáticos do espaço de valorização da agricultura familiar.

Roda da conversa “participação social como método de governo: novas vozes nas políticas públicas”.

GDF Junto com Você Rural, com a presença do Excelentíssimo Sr. Vice-Governador

GDF Junto de Você - Recanto da Emas

GDF Junto de Você - Paranoá, Itapoã e Varjão

GDF Junto de Você - Taguatinga

GDF Junto de Você - Santa Maria

Palestra / Assunto: V Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea “Copa sem Racismo” com a presença do Governador

Diálogo sobre políticas para abertura de dados governamentais



REUNIÕES DE TRABALHO

Reunião - Demandas Comunitárias do GDF – Junto com Você – com Adm. Recanto e Riacho Fundo

Reunião com Codeplan

Reunião com ouvidora da Secretaria de Educação DF

Reunião com Secretário de Publicidade

Reunião com o ouvidor Rones da Secretaria de Transporte

Reunião com o Secretário da Igualdade Racial

12º reunião mensal do comitê intersetorial do disque racismo e outras ações integradas

Reunião de Capacitação para Classificação de Documentos em Grau de Sigilo