

Secretaria de Transparência e Controle



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
3º 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.



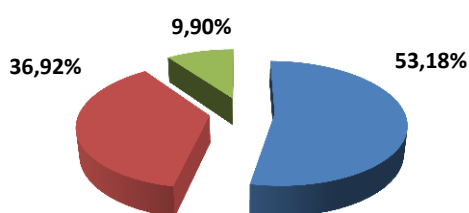
3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria – 3º Trimestre 2014

3.1 Perfil do Manifestante

Perfil do Manifestante	25.070	100%
FEMININO	13.329	53,18%
MASCULINO	9.259	36,92%
NÃO SE APLICA	2.482	9,90%

Perfil do Manifestante

25.070



■ FEMININO 13.329 ■ MASCULINO 9.259 ■ NÃO SE APLICA 2.482

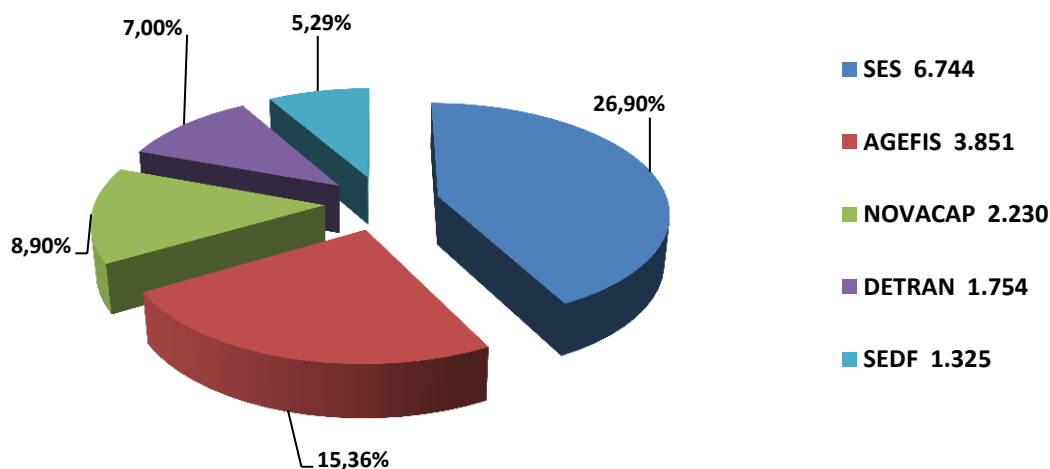
3.2 Órgãos com maior número de manifestações – 3º trimestre de 2014

Neste 3º trimestre de 2014, a rede de ouvidorias recebeu **25.070** manifestações, redução de **23,34%** comparado com o mesmo período do ano anterior.

Os órgãos mais acionados estão listados no gráfico abaixo.

Órgãos mais demandados

25.070

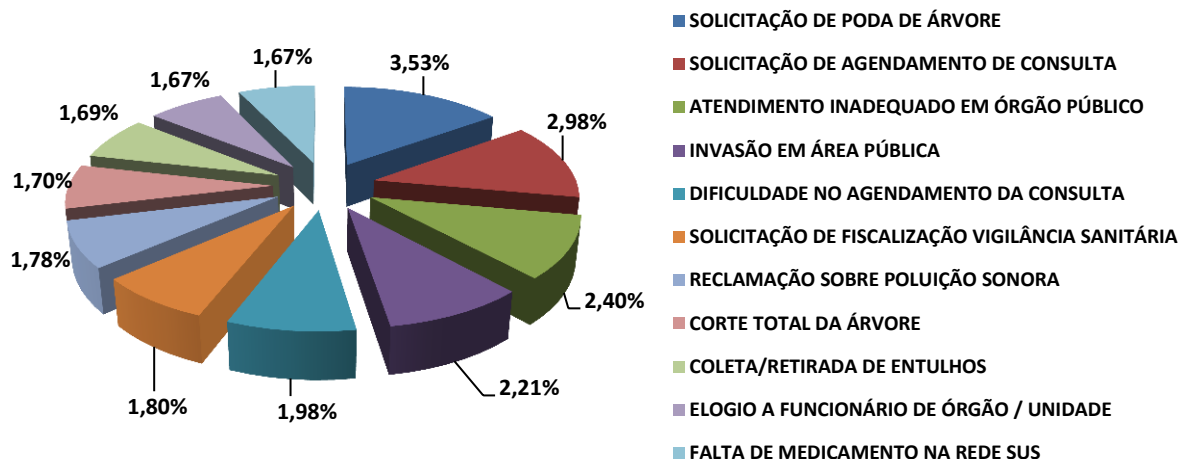




Abaixo, a representação gráfica exibe um ranking com os assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2014.

Assuntos Mais demandados

25.070

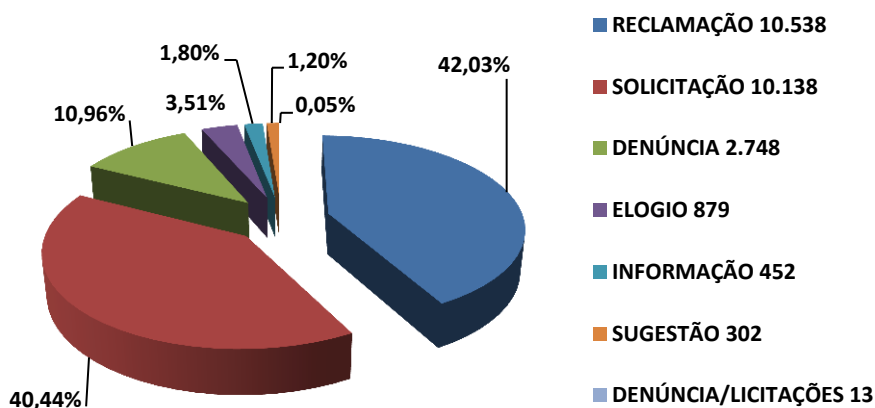


3.3 Tipologia das Manifestações

Tipologia das Manifestações	25.070	100%
RECLAMAÇÃO	10.538	42,03%
SOLICITAÇÃO	10.138	40,44%
DENÚNCIA	2.748	10,96%
ELOGIO	879	3,51%
INFORMAÇÃO	452	1,80%
SUGESTÃO	302	1,20%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	13	0,05%

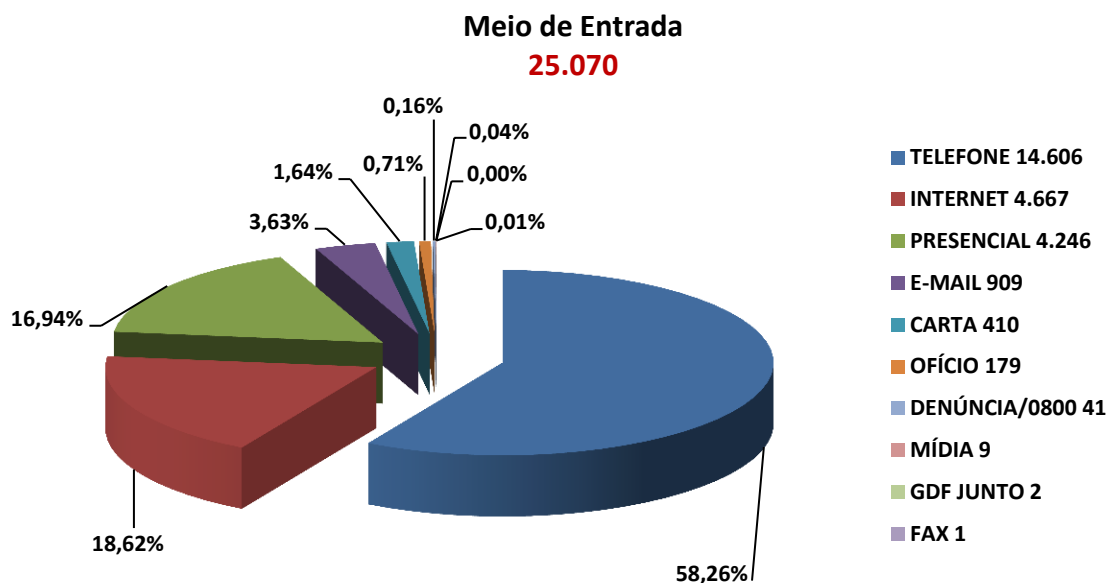
Tipologia das Manifestações

25.070

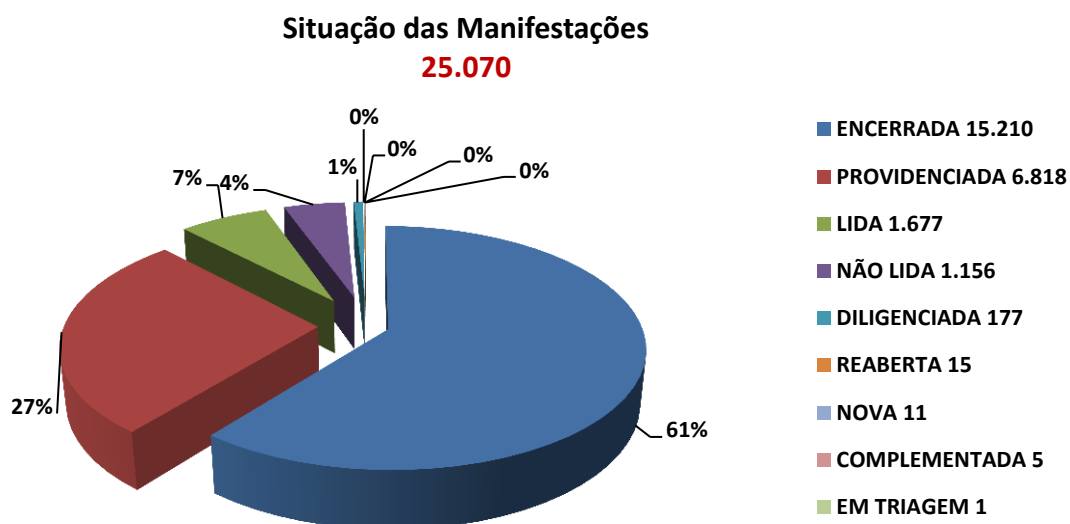




3.4 Canal de Entrada



3.5 Situação das Manifestações





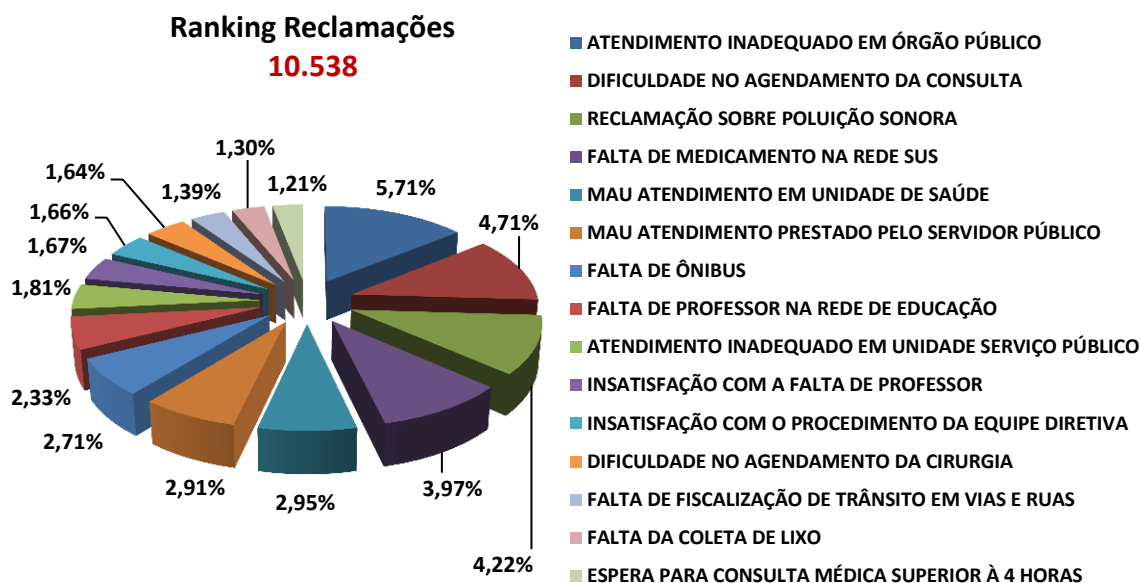
4. Quantitativo de demandas por Tipologia – 3º Trimestre 2014

4.1 Reclamações

As reclamações são maioria quando o assunto é manifestação de ouvidoria. Neste 3º trimestre de 2014, elas foram responsáveis por 42,03% das demandas, resultando em uma **redução de 32%**, se comparado com o mesmo período do ano anterior.

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

Ranking Reclamações	10.538	100%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	602	5,71%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	496	4,71%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	445	4,22%
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	418	3,97%
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	311	2,95%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	307	2,91%
FALTA DE ÔNIBUS	286	2,71%
FALTA DE PROFESSOR NA REDE DE EDUCAÇÃO	246	2,33%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	191	1,81%
INSATISFAÇÃO COM A FALTA DE PROFESSOR	176	1,67%
INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DA EQUIPE DIRETIVA	175	1,66%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	173	1,64%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	146	1,39%
FALTA DA COLETA DE LIXO	137	1,30%
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA SUPERIOR A 4 HORAS	128	1,21%

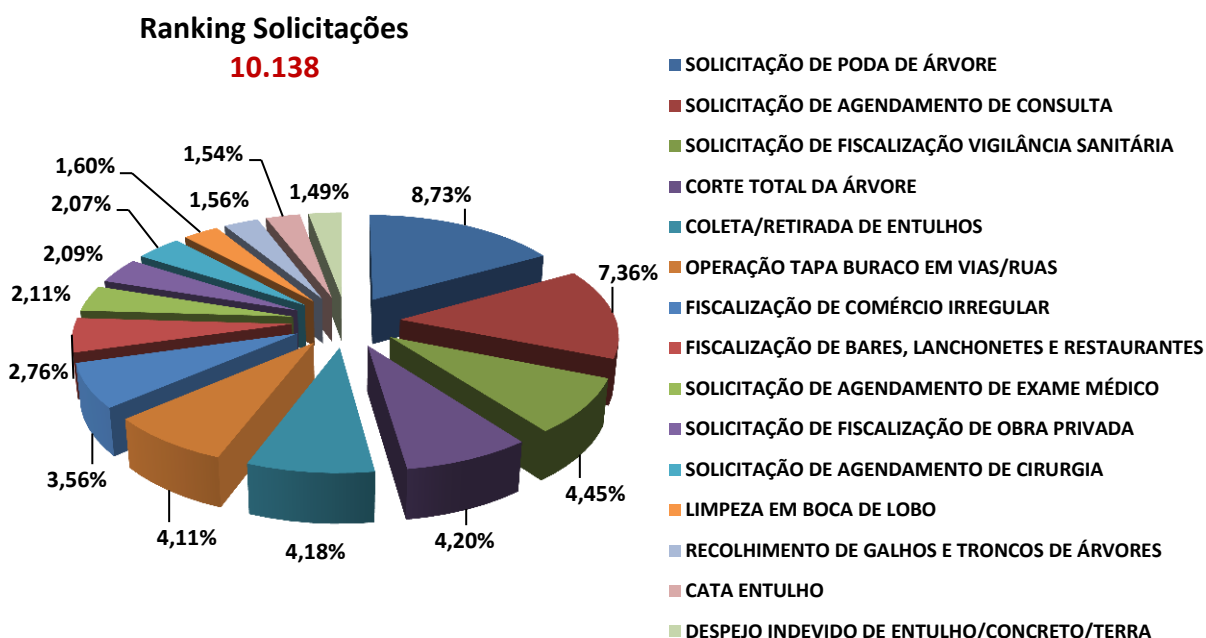




4.2 Solicitações

As solicitações foram responsáveis por 40,44% das demandas de ouvidorias. Uma **redução de 18%** comparada ao 3º trimestre de 2013.

Ranking Solicitações	10.138	100%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	885	8,73%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	746	7,36%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	451	4,45%
CORTE TOTAL DA ÁRVORE	426	4,20%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	424	4,18%
OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS	417	4,11%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	361	3,56%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	280	2,76%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO	214	2,11%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA	212	2,09%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA	210	2,07%
LIMPEZA EM BOCA DE LOBO	162	1,60%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	158	1,56%
CATA ENTULHO	156	1,54%
DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA	151	1,49%

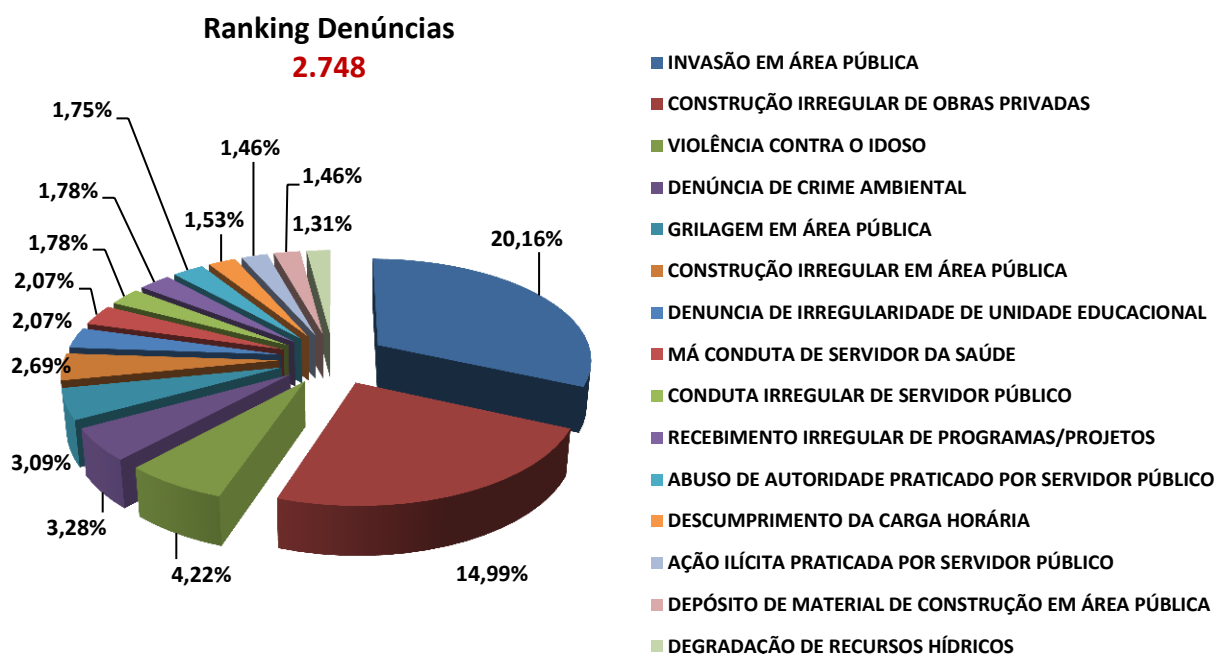




4.3 Denúncias

As denúncias **aumentaram 8%**, comparado com o mesmo trimestre do ano anterior, representando 10,96% das demandas no 3º trimestre deste ano.

Ranking Denúncias	2.748	100%
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	554	20,16%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	412	14,99%
VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO	116	4,22%
DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	90	3,28%
GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	85	3,09%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	74	2,69%
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	57	2,07%
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	57	2,07%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	49	1,78%
RECEBIMENTO IRREGULAR DE PROGRAMAS/PROJETOS	49	1,78%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	48	1,75%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	42	1,53%
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	40	1,46%
DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	40	1,46%
DEGRADAÇÃO DE RECURSOS HÍDRICOS	36	1,31%

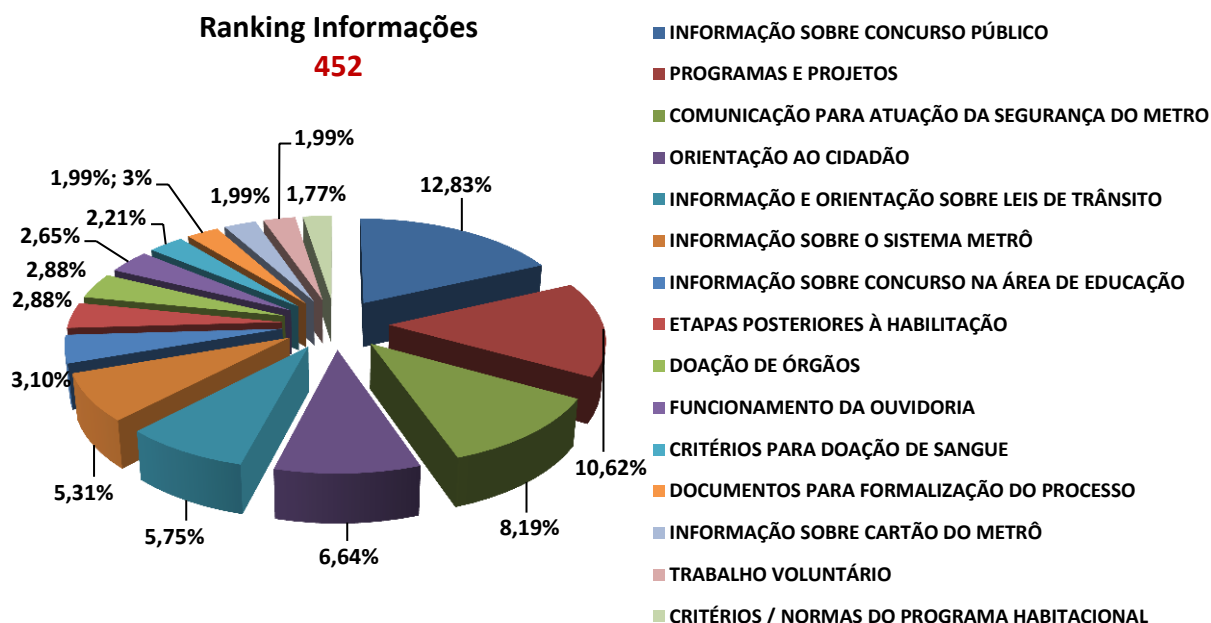




4.4 Informações

As manifestações classificadas como informações totalizaram 1,8% do total das demandas de ouvidorias. Houve uma **redução de 56%** em relação ao 3º trimestre de 2013.

Ranking Informações	452	100%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	58	12,83%
PROGRAMAS E PROJETOS	48	10,62%
COMUNICAÇÃO PARA ATUAÇÃO DA SEGURANÇA DO METRO	37	8,19%
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	30	6,64%
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	26	5,75%
INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ	24	5,31%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO NA ÁREA DE EDUCAÇÃO	14	3,10%
ETAPAS POSTERIORES À HABILITAÇÃO	13	2,88%
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	13	2,88%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	12	2,65%
CRITÉRIOS PARA DOAÇÃO DE SANGUE	10	2,21%
DOCUMENTOS PARA FORMALIZAÇÃO DO PROCESSO	9	1,99%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ	9	1,99%
TRABALHO VOLUNTÁRIO	9	1,99%
CRITÉRIOS / NORMAS DO PROGRAMA HABITACIONAL	8	1,77%

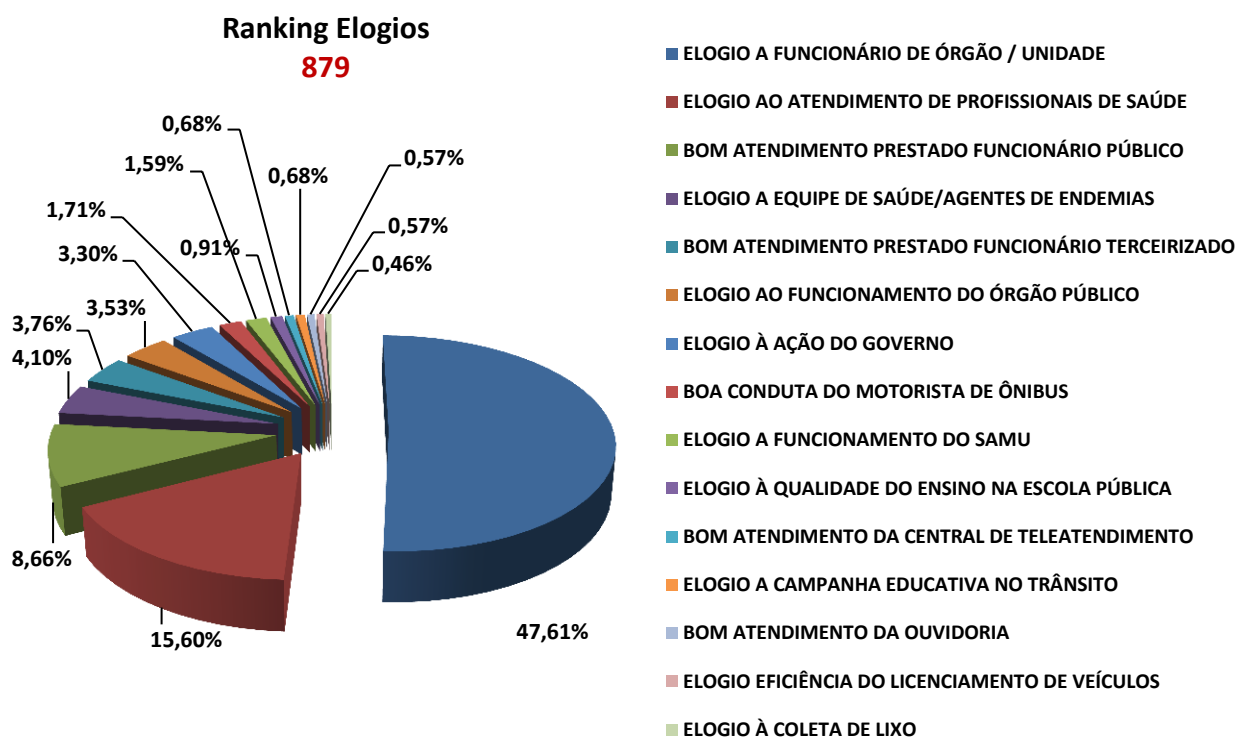




4.5 Elogios

Os elogios representaram **3,51%** das manifestações de ouvidoria. Uma **redução de 5%** se comparado ao mesmo período do ano anterior.

Ranking Elogios	879	100%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	418	47,61%
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	137	15,60%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	76	8,66%
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	36	4,10%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	33	3,76%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	31	3,53%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	29	3,30%
BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	15	1,71%
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	14	1,59%
ELOGIO À QUALIDADE DO ENSINO NA ESCOLA PÚBLICA	8	0,91%
BOM ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	6	0,68%
ELOGIO A CAMPANHA EDUCATIVA NO TRÂNSITO	6	0,68%
BOM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	5	0,57%
ELOGIO EFICIÊNCIA DO LICENCIAMENTO DE VEÍCULOS	5	0,57%
ELOGIO À COLETA DE LIXO	4	0,46%

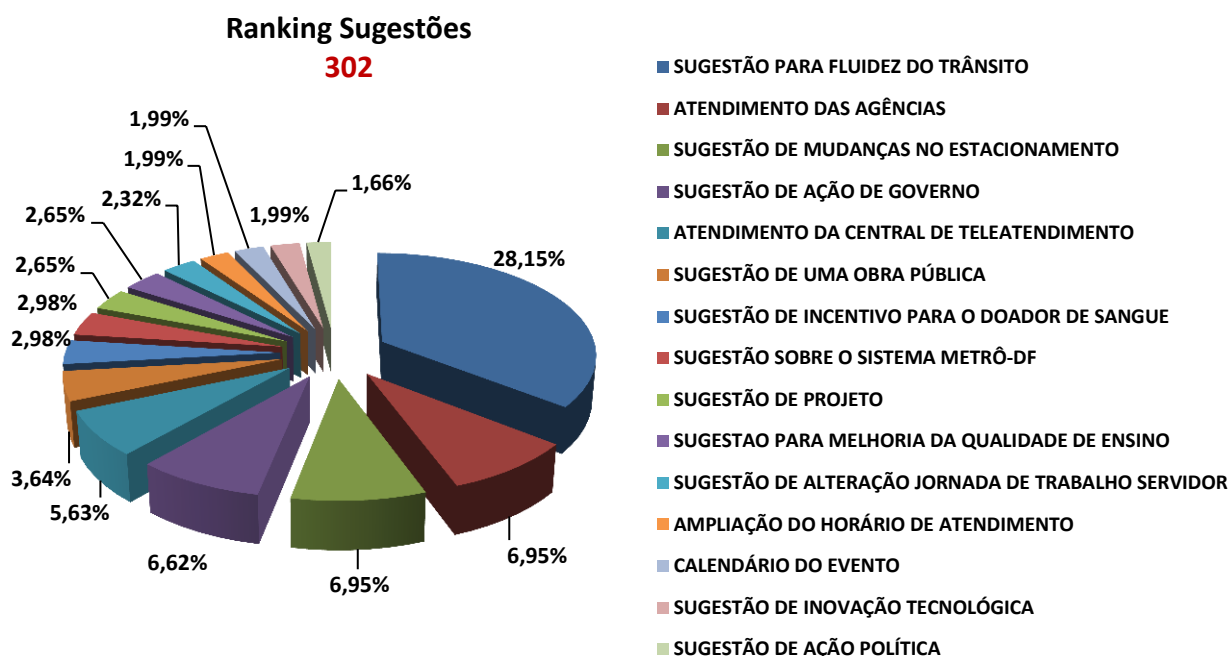




4.6 Sugestões

As sugestões foram responsáveis por 1,20% das demandas de ouvidoria no período em questão. Não houve nenhuma alteração em relação ao período anterior.

Ranking Sugestões	302	100%
SUGESTÃO PARA FLUIDEZ DO TRÂNSITO	85	28,15%
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS	21	6,95%
SUGESTÃO DE MUDANÇAS NO ESTACIONAMENTO	21	6,95%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	20	6,62%
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	17	5,63%
SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA	11	3,64%
SUGESTÃO DE INCENTIVO PARA O DOADOR DE SANGUE	9	2,98%
SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF	9	2,98%
SUGESTÃO DE PROJETO	8	2,65%
SUGESTÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE ENSINO	8	2,65%
SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO JORNADA DE TRABALHO SERVIDOR	7	2,32%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO	6	1,99%
CALENDÁRIO DO EVENTO	6	1,99%
SUGESTÃO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	6	1,99%
SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA	5	1,66%





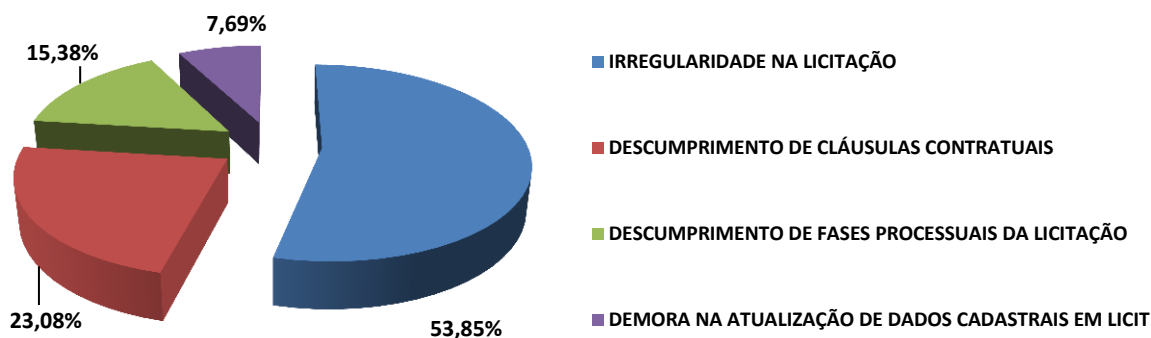
4.7 Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção

As denúncias relacionadas à Ouvidoria de Combate à Corrupção foram responsáveis por 0,05% das manifestações no 3º trimestre de 2014. Cabe ressaltar que houve uma **redução de 57%** se comparado ao 3º trimestre de 2013.

Ranking Denúncias Licitações/Contratos	13	100%
IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO	7	53,85%
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS	3	23,08%
DESCUMPRIMENTO DE FASES PROCESSUAIS DA LICITAÇÃO	2	15,38%
DEMORA NA ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS EM LICIT	1	7,69%

Ranking Denúncias Licitações/Contratos

13





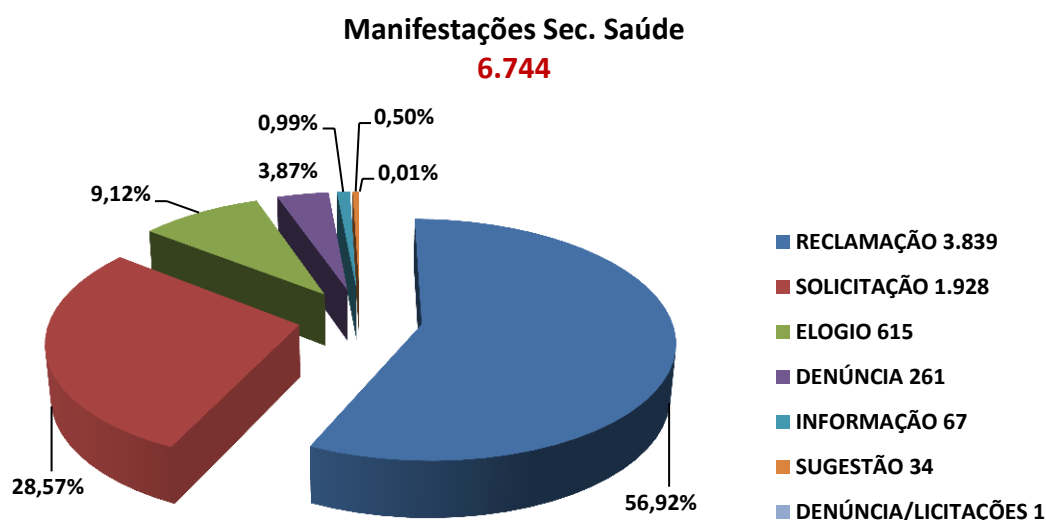
5. Assuntos mais demandados por Órgão – 3º Trimestre 2014

5.1 Secretaria de Estado de Saúde - SES/DF

A SES/DF foi o órgão que mais recebeu manifestações de ouvidoria no 3º trimestre de 2014, foram 6.744 demandas, o que representa 26,90% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Cabe ressaltar que se comparado com o mesmo período anterior houve uma **redução de 13%** no número de manifestações.

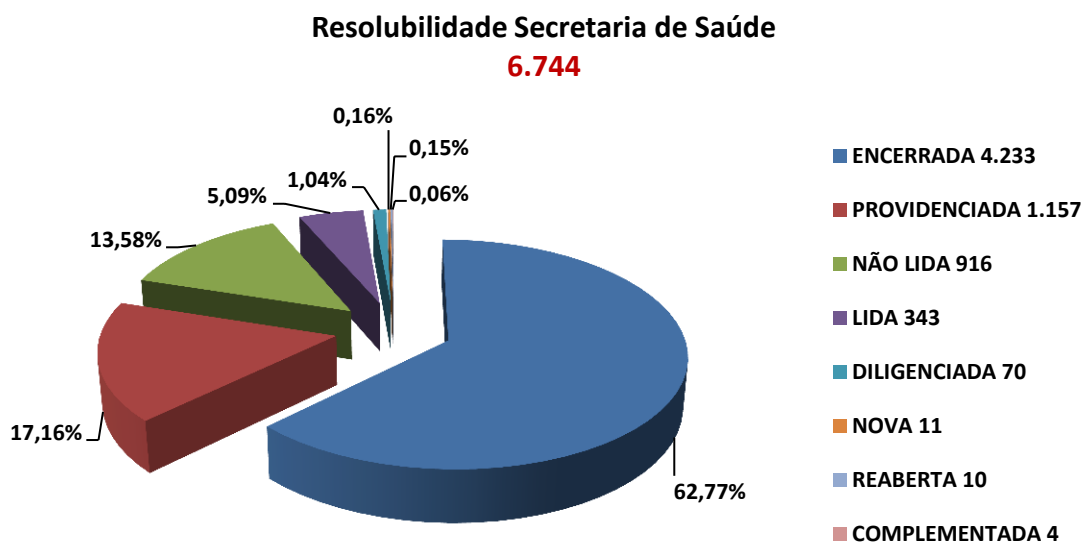
Tipologias Secretaria de Saúde	6.744	100%
RECLAMAÇÃO	3.839	56,92%
SOLICITAÇÃO	1.928	28,57%
ELOGIO	615	9,12%
DENÚNCIA	261	3,87%
INFORMAÇÃO	67	0,99%
SUGESTÃO	34	0,50%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	1	0,01%





5.1.1 Resolubilidade das Manifestações da SES/DF

Resolubilidade Secretaria de Saúde	6.744	100%
ENCERRADA	4.233	62,77%
PROVIDENCIADA	1.157	17,16%
NÃO LIDA	916	13,58%
LIDA	343	5,09%
DILIGENCIADA	70	1,04%
NOVA	11	0,16%
REABERTA	10	0,15%
COMPLEMENTADA	4	0,06%

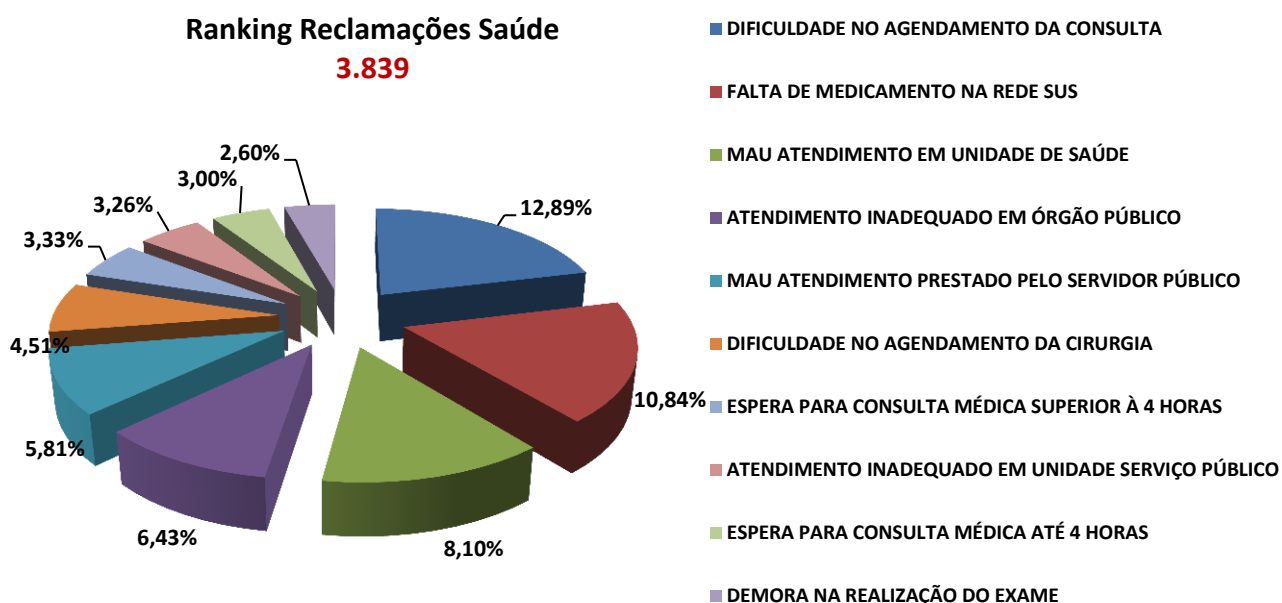




5.1.2 Reclamações SES/DF

As reclamações referentes à SES/DF tiveram uma **redução de 17,21%** em comparação com o mesmo período de 2013.

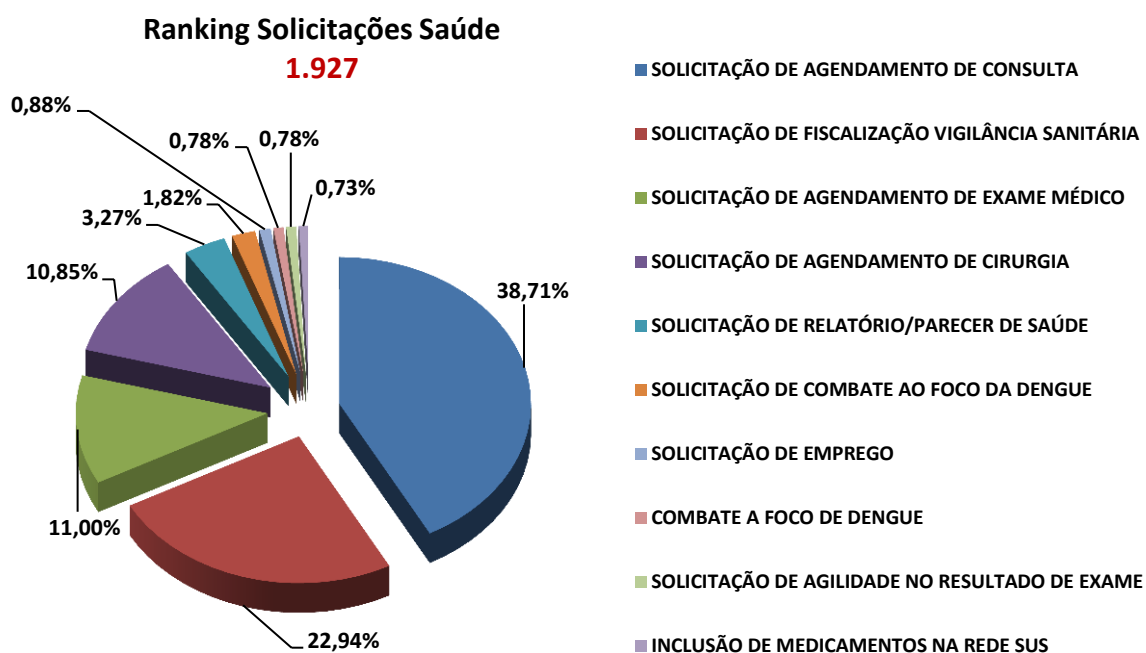
Ranking Reclamações Saúde	3.839	100%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	495	12,89%
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	416	10,84%
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	311	8,10%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	247	6,43%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	223	5,81%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CIRURGIA	173	4,51%
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA SUPERIOR À 4 HORAS	128	3,33%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	125	3,26%
ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA ATÉ 4 HORAS	115	3,00%
DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	100	2,60%





5.1.3 Solicitações SES/DF

Ranking Solicitações Saúde	1.927	100%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	746	38,71%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	442	22,94%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO	212	11,00%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA	209	10,85%
SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO/PARECER DE SAÚDE	63	3,27%
SOLICITAÇÃO DE COMBATE AO FOCO DA DENGUE	35	1,82%
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO	17	0,88%
COMBATE A FOCO DE DENGUE	15	0,78%
SOLICITAÇÃO DE AGILIDADE NO RESULTADO DE EXAME	15	0,78%
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	14	0,73%

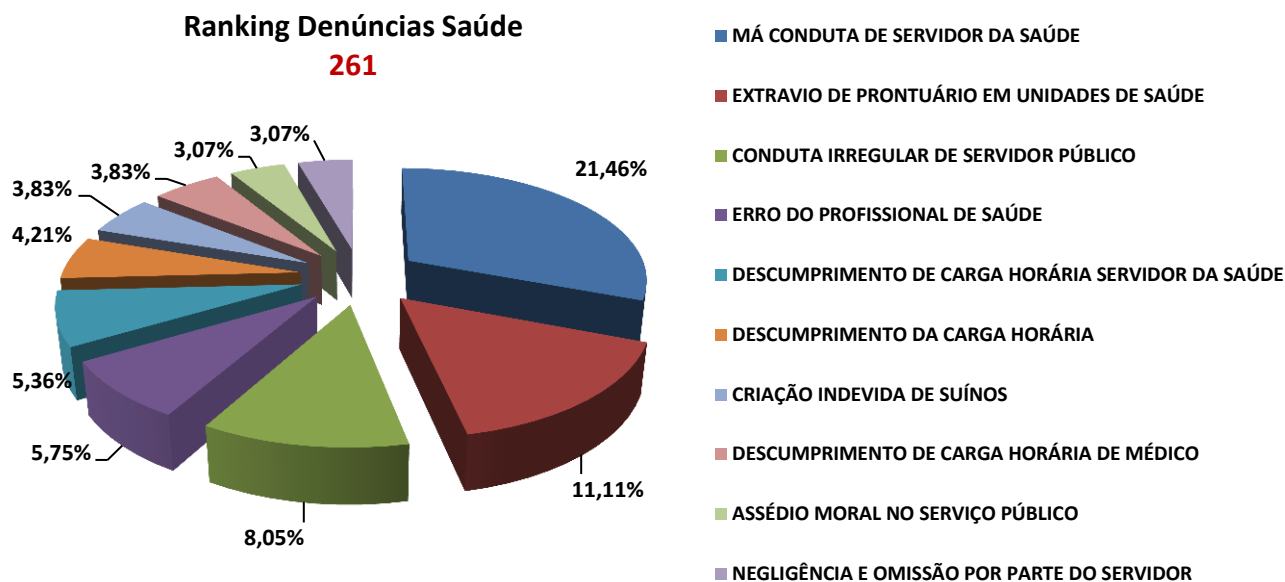




5.1.4 Denúncias SES/DF

As denúncias referentes à SES/DF **reduziram 23,24%** em comparação com o mesmo período de 2013.

Ranking Denúncias Saúde	261	100%
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SAÚDE	56	21,46%
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	29	11,11%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	21	8,05%
ERRO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE	15	5,75%
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	14	5,36%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	11	4,21%
CRIAÇÃO INDEVIDA DE SUÍNOS	10	3,83%
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA DE MÉDICO	10	3,83%
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	8	3,07%
NEGLIGÊNCIA E OMISSÃO POR PARTE DO SERVIDOR	8	3,07%

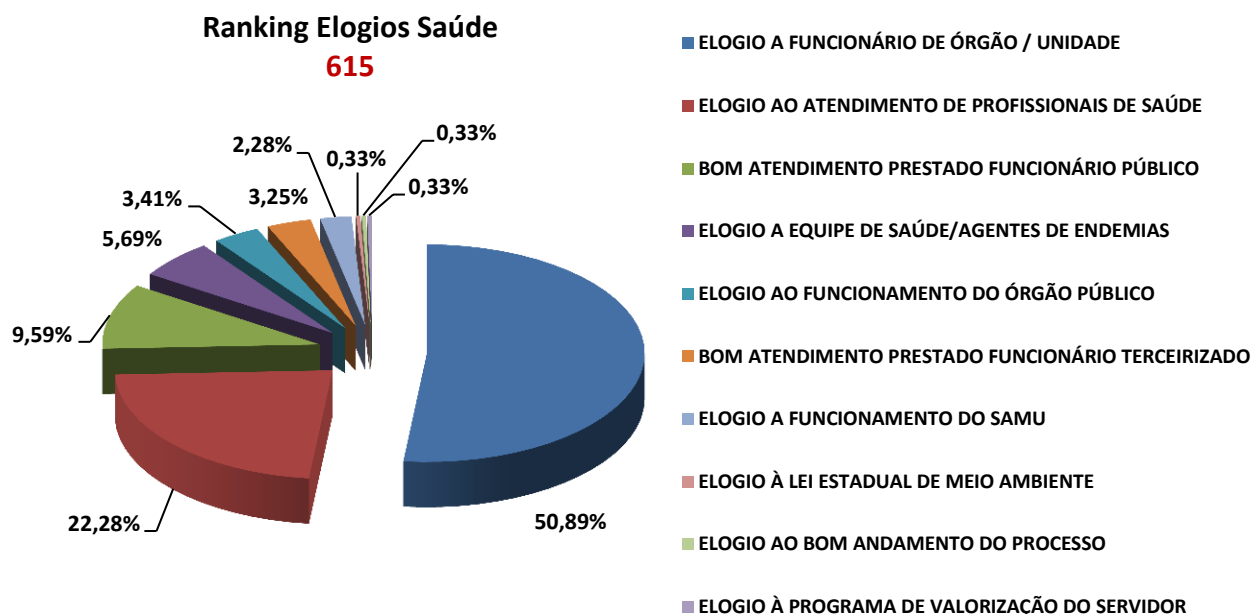




5.1.5 Elogios SES/DF

Os elogios referentes à SES/DF se mantiveram no mesmo patamar se comparado com o mesmo período de 2013.

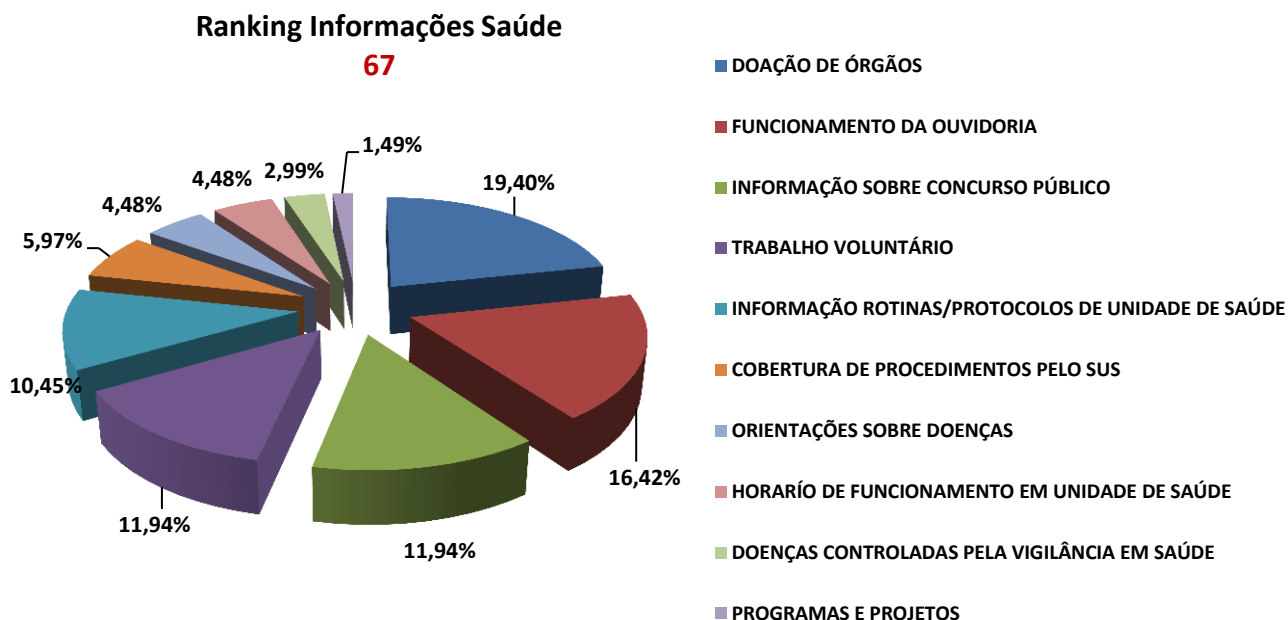
Ranking Elogios Saúde	615	100%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	313	50,89%
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	137	22,28%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	59	9,59%
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	35	5,69%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	21	3,41%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	20	3,25%
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	14	2,28%
ELOGIO À LEI ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE	2	0,33%
ELOGIO AO BOM ANDAMENTO DO PROCESSO	2	0,33%
ELOGIO À PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR	2	0,33%





5.1.6 Informações SES/DF

Ranking Informações Saúde	67	100%
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	13	19,40%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	11	16,42%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	8	11,94%
TRABALHO VOLUNTÁRIO	8	11,94%
INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	7	10,45%
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	4	5,97%
ORIENTAÇÕES SOBRE DOENÇAS	3	4,48%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	3	4,48%
DOENÇAS CONTROLADAS PELA VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2	2,99%
PROGRAMAS E PROJETOS	1	1,49%



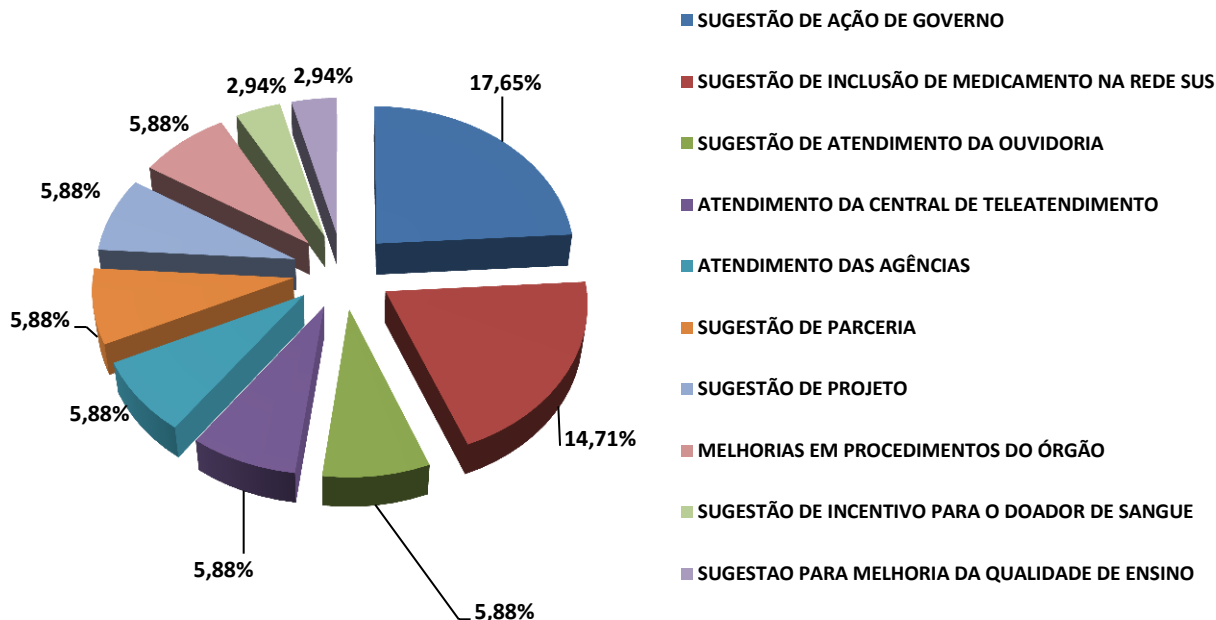


5.1.7 Sugestões SES/DF

Ranking Sugestões Saúde	34	100%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	6	17,65%
SUGESTÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	5	14,71%
SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	2	5,88%
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	2	5,88%
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS	2	5,88%
SUGESTÃO DE PARCERIA	2	5,88%
SUGESTÃO DE PROJETO	2	5,88%
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	2	5,88%
SUGESTÃO DE INCENTIVO PARA O DOADOR DE SANGUE	1	2,94%
SUGESTAO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE ENSINO	1	2,94%

Ranking Sugestões Saúde

34



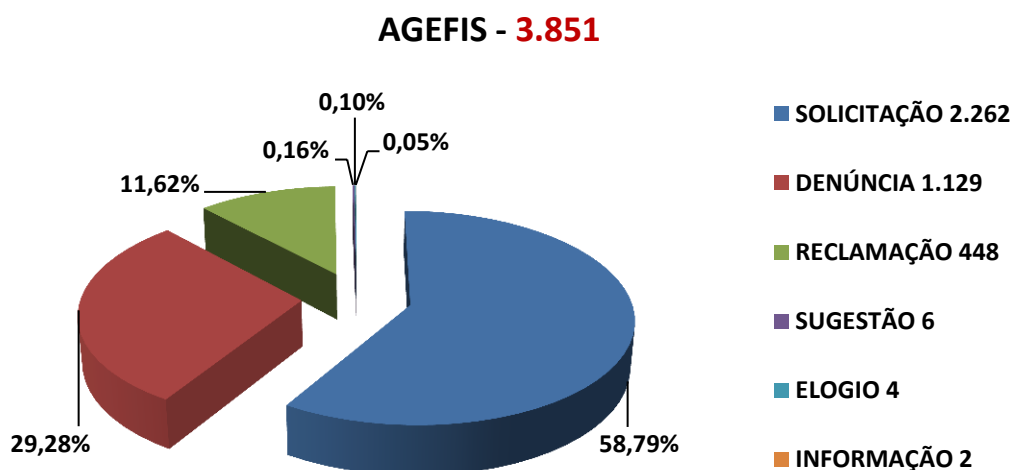


5.2 AGEFIS

A Agefis recebeu **3.851** manifestações de ouvidoria no 3º trimestre de 2014, o que representa 15,36% o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Houve um **aumento de 86%** nas demandas recebidas pela Agefis, se compararmos com o mesmo período de 2013. Cabe ressaltar o crescente aumento trimestral das manifestações recebidas pela Agefis, haja vista que o 2º trimestre também apresentou aumento das demandas de ouvidoria.

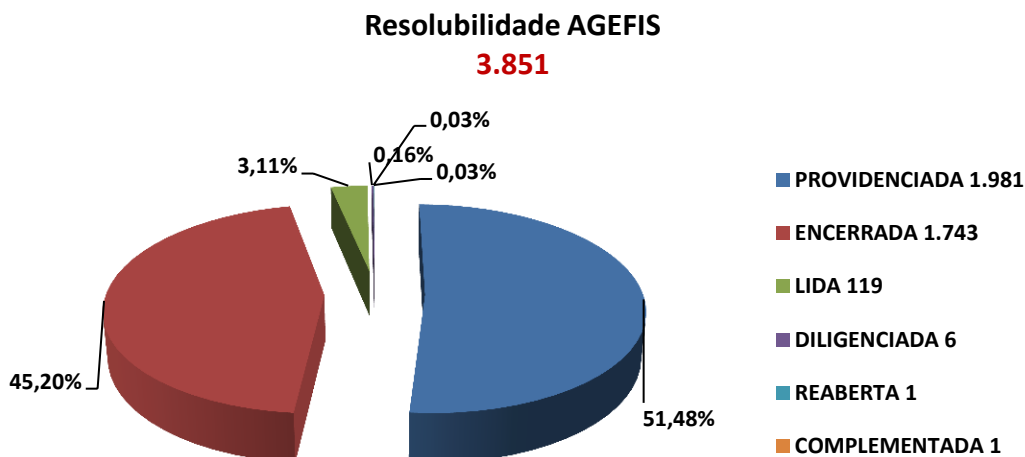
Tipologias AGEFIS	3.851	100%
SOLICITAÇÃO	2.262	58,79%
DENÚNCIA	1.129	29,28%
RECLAMAÇÃO	448	11,62%
SUGESTÃO	6	0,16%
ELOGIO	4	0,10%
INFORMAÇÃO	2	0,05%





5.2.1 Resolubilidade das Manifestações da AGEFIS

A Agefis encerrou apenas 45,20% das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2014. Abaixo gráfico de resolubilidade da agência.



5.2.2 Reclamações AGEFIS

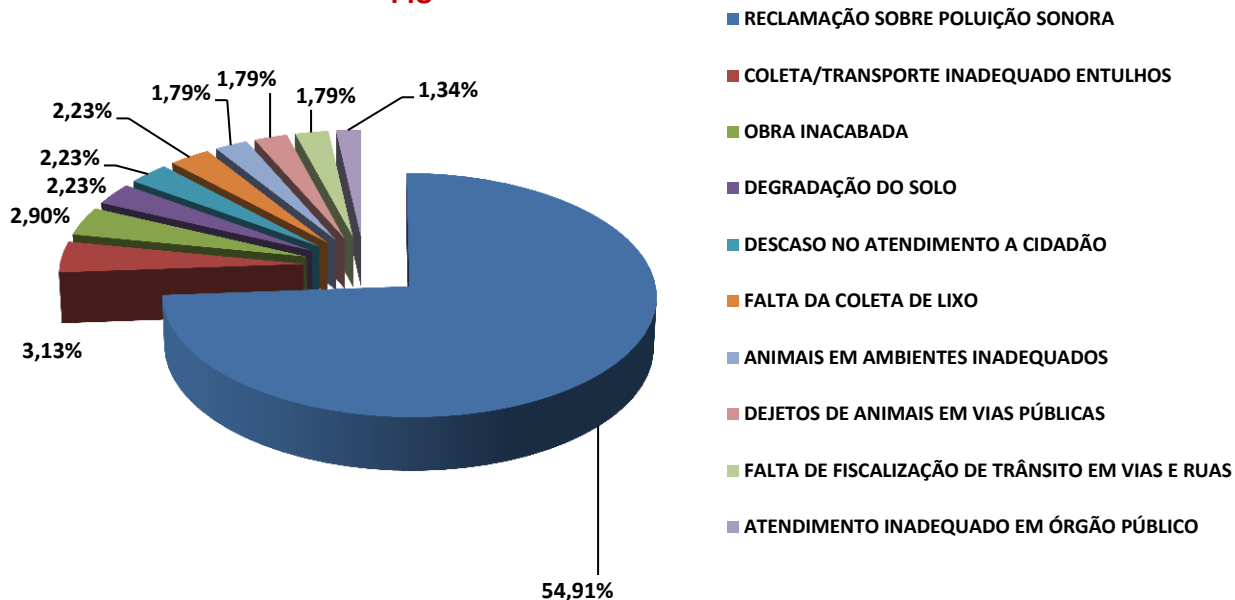
As reclamações da Agefis **aumentaram em 39%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

Ranking Reclamações Agefis	448	100%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	246	54,91%
COLETA/TRANSPORTE INADEQUADO ENTULHOS	14	3,13%
OBRA INACABADA	13	2,90%
DEGRADAÇÃO DO SOLO	10	2,23%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	10	2,23%
FALTA DA COLETA DE LIXO	10	2,23%
ANIMAIS EM AMBIENTES INADEQUADOS	8	1,79%
DEJETOS DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS	8	1,79%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	8	1,79%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	6	1,34%



Ranking Reclamações Agefis

448



5.2.3 Solicitações Agefis

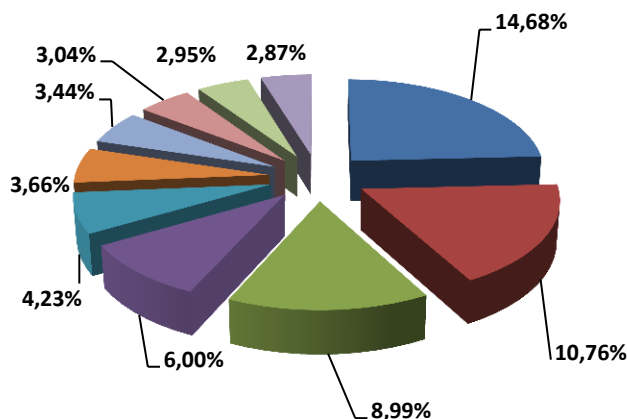
As solicitações da Agefis **aumentaram em 74%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

Ranking Solicitações Agefis	2.262	100%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	333	14,68%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	244	10,76%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA	204	8,99%
DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA	136	6,00%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	96	4,23%
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO	83	3,66%
LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	78	3,44%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	69	3,04%
SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES	67	2,95%
ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO	65	2,87%



Ranking Solicitações Agefis

2.262



- FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR
- FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES
- SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA PRIVADA
- DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA
- COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS
- OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO
- LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA
- SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES
- ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO

5.2.4 Denúncias AGEFIS

As denúncias da Agefis **aumentaram cerca de 155%** em comparação com o mesmo período de 2013.

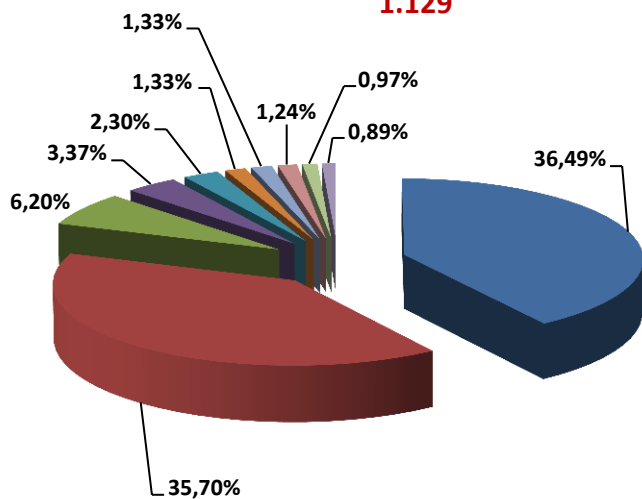
Se compararmos com o 2º trimestre deste ano de 2014, o **aumento é de 30,5%**, o que indica que as denúncias estão aumentando trimestralmente.

Ranking Denúncias Agefis	1.129	100%
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	412	36,49%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	403	35,70%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	70	6,20%
DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	38	3,37%
ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	26	2,30%
CERCAMENTO DE ÁREA PÚBLICA	15	1,33%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	15	1,33%
OBRA / EDIFICAÇÃO SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	14	1,24%
INVASÃO DE PROPRIEDADE RURAL	11	0,97%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL	10	0,89%



Ranking Denúncias Agefis

1.129



- INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA
- DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA
- ALVARÁ IRREGULAR EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL
- CERCAMENTO DE ÁREA PÚBLICA
- PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO
- OBRA / EDIFICAÇÃO SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO
- INVASÃO DE PROPRIEDADE RURAL
- DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL

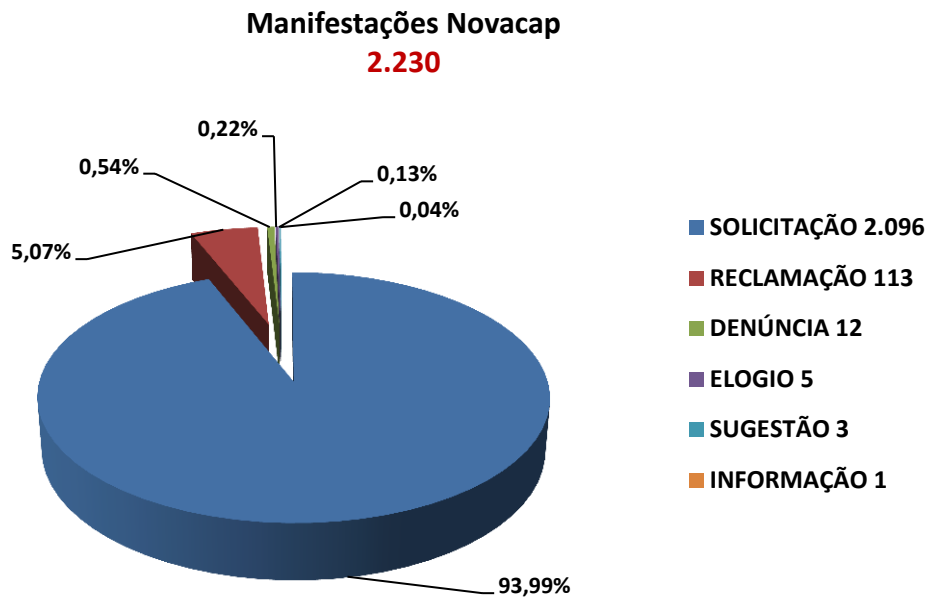


5.3 NOVACAP

A Novacap recebeu **2.230** manifestações de ouvidoria no 3º trimestre de 2014, o que representa 8,90% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.

Uma **redução de 20%** comparada ao mesmo período de 2013.

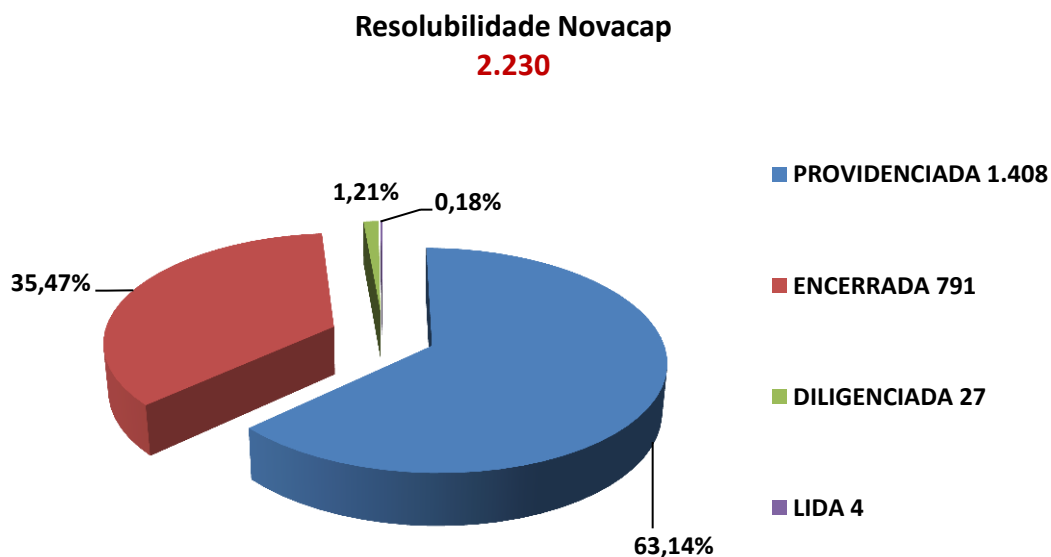
Manifestações Novacap	2.230	100%
SOLICITAÇÃO	2.096	93,99%
RECLAMAÇÃO	113	5,07%
DENÚNCIA	12	0,54%
ELOGIO	5	0,22%
SUGESTÃO	3	0,13%
INFORMAÇÃO	1	0,04%





5.3.1 Resolubilidade das Manifestações da Novacap

Resolubilidade Novacap	2.230	100%
PROVIDENCIADA	1.408	63,14%
ENCERRADA	791	35,47%
DILIGENCIADA	27	1,21%
LIDA	4	0,18%

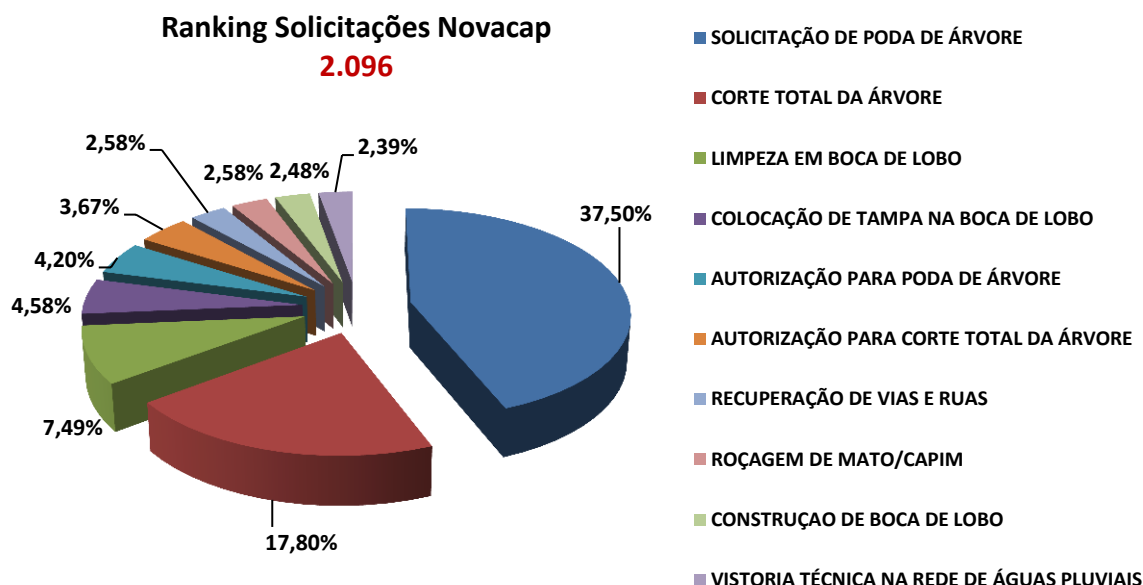




5.3.2 Solicitações Novacap

As solicitações da Novacap **reduziram em 24,50%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

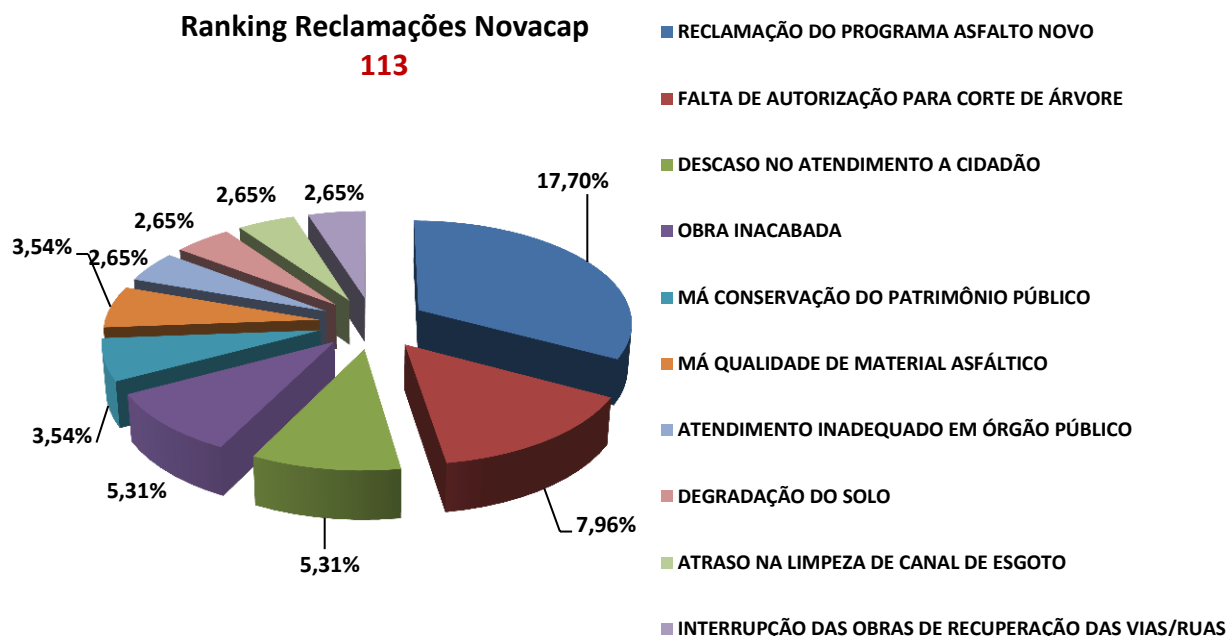
Ranking Solicitações Novacap	2.096	100%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	786	37.50%
CORTE TOTAL DA ÁRVORE	373	17.80%
LIMPEZA EM BOCA DE LOBO	157	7.49%
COLOCAÇÃO DE TAMPA NA BOCA DE LOBO	96	4.58%
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE	88	4.20%
AUTORIZAÇÃO PARA CORTE TOTAL DA ÁRVORE	77	3.67%
RECUPERAÇÃO DE VIAS E RUAS	54	2.58%
ROÇAGEM DE MATO/CAPIM	54	2.58%
CONSTRUÇÃO DE BOCA DE LOBO	52	2.48%
VISTORIA TÉCNICA NA REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS	50	2.39%





5.3.3 Reclamações Novacap

Ranking Reclamações Novacap	113	100%
RECLAMAÇÃO DO PROGRAMA ASFALTO NOVO	20	17,70%
FALTA DE AUTORIZAÇÃO PARA CORTE DE ÁRVORE	9	7,96%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	6	5,31%
OBRA INACABADA	6	5,31%
MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	4	3,54%
MÁ QUALIDADE DE MATERIAL ASFÁLTICO	4	3,54%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	3	2,65%
DEGRADAÇÃO DO SOLO	3	2,65%
ATRASO NA LIMPEZA DE CANAL DE ESGOTO	3	2,65%
INTERRUPÇÃO DAS OBRAS DE RECUPERAÇÃO DAS VIAS/RUAS	3	2,65%



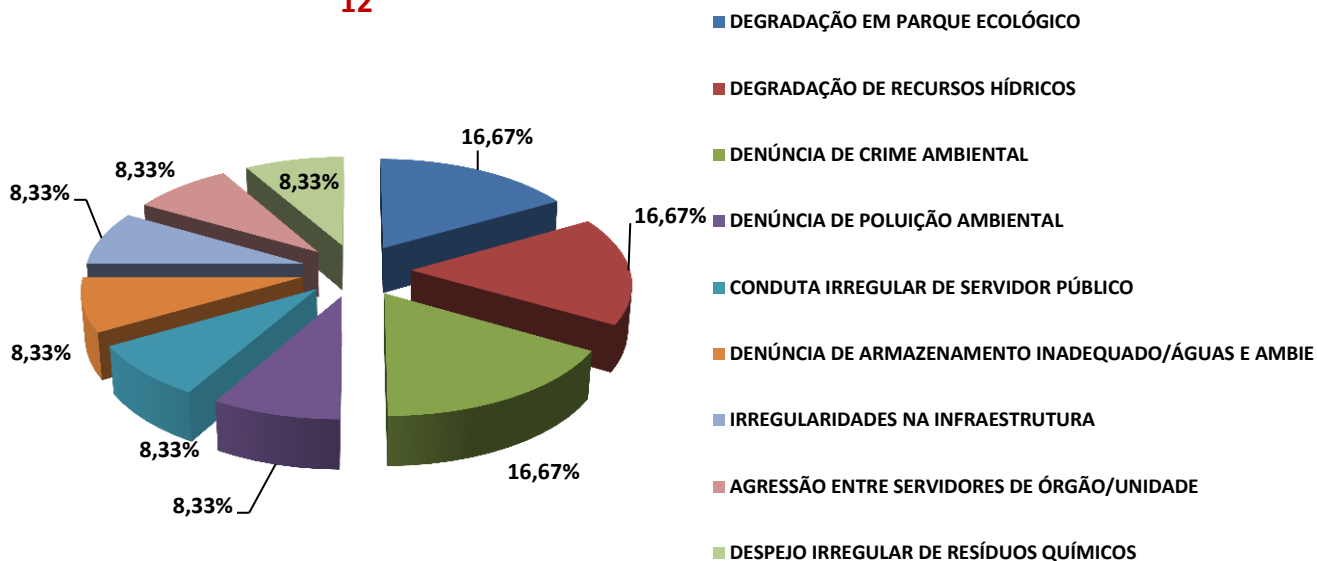


5.3.4 Denúncias Novacap

Ranking Denúncias Novacap	12	100%
DEGRADAÇÃO EM PARQUE ECOLÓGICO	2	16,67%
DEGRADAÇÃO DE RECURSOS HÍDRICOS	2	16,67%
DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	2	16,67%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	1	8,33%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	1	8,33%
DENÚNCIA DE ARMAZENAMENTO INADEQUADO/ÁGUAS E AMBIE	1	8,33%
IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA	1	8,33%
AGRESSÃO ENTRE SERVIDORES DE ÓRGÃO/UNIDADE	1	8,33%
DESPEJO IRREGULAR DE RESÍDUOS QUÍMICOS	1	8,33%

Ranking Denúncias Novacap

12

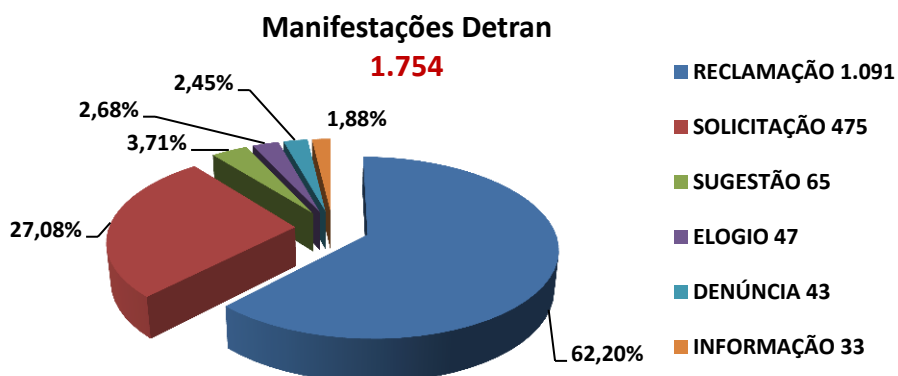




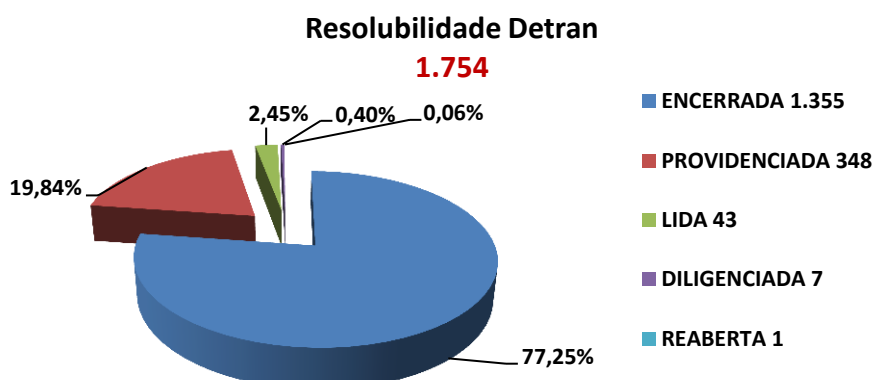
5.4 DETRAN/DF

O Detran/DF recebeu 1.754 manifestações de ouvidoria no 3º trimestre de 2014, o que representa 7% o total de manifestações recebidas no Distrito Federal e um **acréscimo de 24%** nas manifestações de comparado com o mesmo trimestre de 2013.

Manifestações Detran	1.754	100%
RECLAMAÇÃO	1.091	62,20%
SOLICITAÇÃO	475	27,08%
SUGESTÃO	65	3,71%
ELOGIO	47	2,68%
DENÚNCIA	43	2,45%
INFORMAÇÃO	33	1,88%



5.4.1 Resolubilidade das Manifestações DETRAN

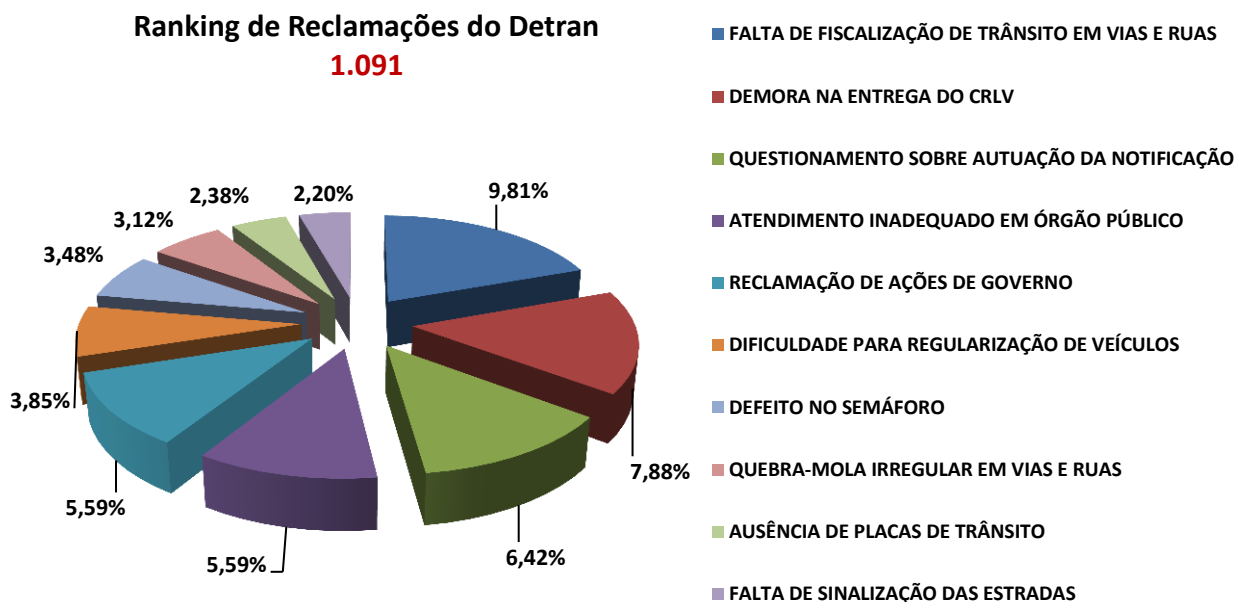




5.4.2 Reclamações DETRAN

As reclamações do Detran aumentaram em **22%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

Ranking de Reclamações do Detran	1.091	100%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS	107	9.81%
DEMORA NA ENTREGA DO CRLV	86	7.88%
QUESTIONAMENTO SOBRE AUTUAÇÃO DA NOTIFICAÇÃO	70	6.42%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	61	5.59%
RECLAMAÇÃO DE AÇÕES DE GOVERNO	61	5.59%
DIFICULDADE PARA REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULOS	42	3.85%
DEFEITO NO SEMÁFORO	38	3.48%
QUEBRA-MOLA IRREGULAR EM VIAS E RUAS	34	3.12%
AUSÊNCIA DE PLACAS DE TRÂNSITO	26	2.38%
FALTA DE SINALIZAÇÃO DAS ESTRADAS	24	2.20%





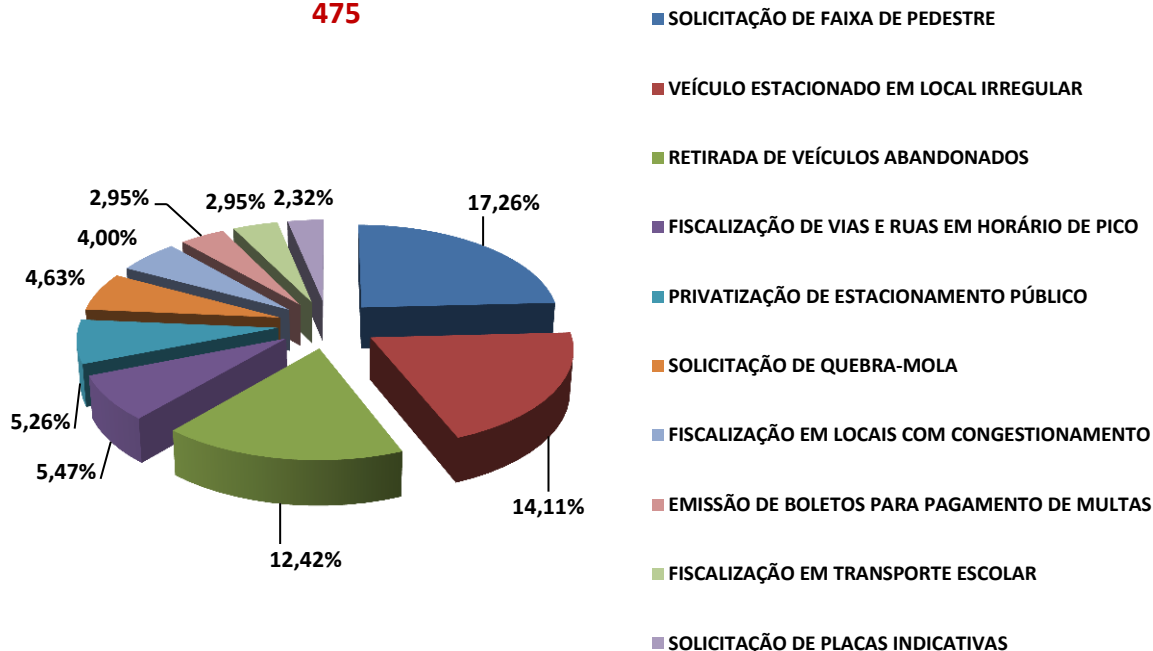
5.4.3 Solicitações DETRAN

As solicitações do Detran tiveram um acréscimo de 37% se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

Ranking de Solicitações do Detran	475	100%
SOLICITAÇÃO DE FAIXA DE PEDESTRE	82	17,26%
VEÍCULO ESTACIONADO EM LOCAL IRREGULAR	67	14,11%
RETIRADA DE VEÍCULOS ABANDONADOS	59	12,42%
FISCALIZAÇÃO DE VIAS E RUAS EM HORÁRIO DE PICO	26	5,47%
PRIVATIZAÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	25	5,26%
SOLICITAÇÃO DE QUEBRA-MOLA	22	4,63%
FISCALIZAÇÃO EM LOCAIS COM CONGESTIONAMENTO	19	4,00%
EMISSÃO DE BOLETOS PARA PAGAMENTO DE MULTAS	14	2,95%
FISCALIZAÇÃO EM TRANSPORTE ESCOLAR	14	2,95%
SOLICITAÇÃO DE PLACAS INDICATIVAS	11	2,32%

Ranking de Solicitações do Detran

475





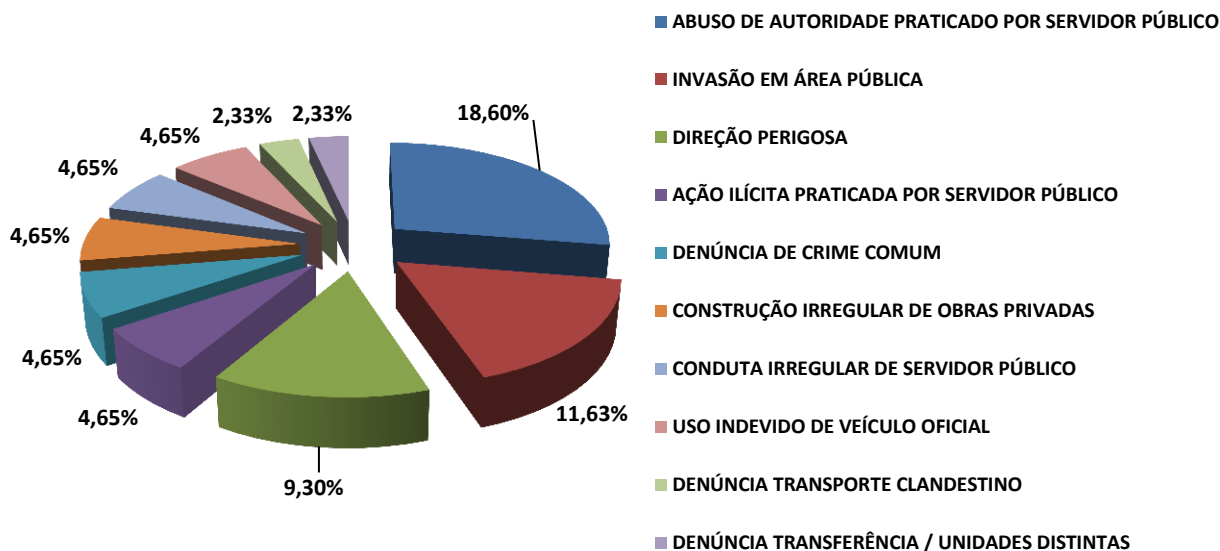
5.4.4 Denúncias DETRAN

As denúncias referente ao Detran tiveram uma **redução de 27%** em comparação com o 3º trimestre de 2013.

Ranking de Denúncias do Detran	43	100%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	8	18,60%
INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	5	11,63%
DIREÇÃO PERIGOSA	4	9,30%
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	2	4,65%
DENÚNCIA DE CRIME COMUM	2	4,65%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	2	4,65%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	2	4,65%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2	4,65%
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	1	2,33%
DENÚNCIA TRANSFERÊNCIA / UNIDADES DISTINTAS	1	2,33%

Ranking de Denúncias do Detran

43



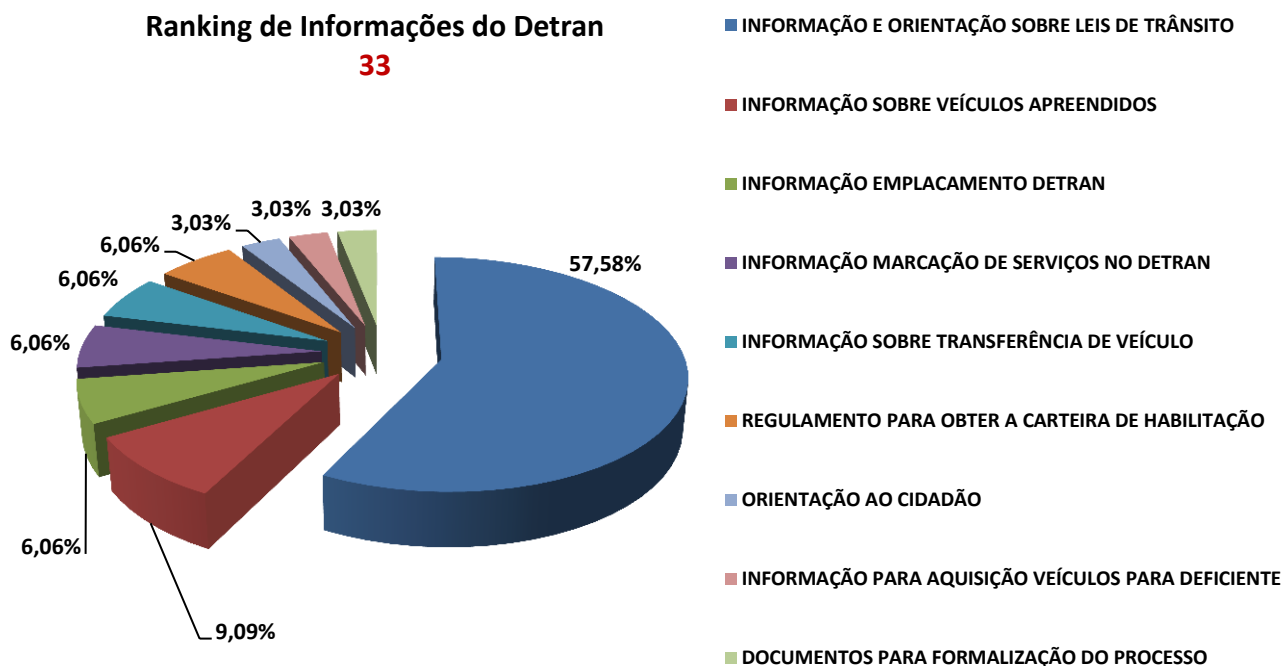


5.4.5 Informações DETRAN

Ranking de Informações do Detran	33	100%
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	19	57,58%
INFORMAÇÃO SOBRE VEÍCULOS APREENDIDOS	3	9,09%
INFORMAÇÃO EMPLACAMENTO DETRAN	2	6,06%
INFORMAÇÃO MARCAÇÃO DE SERVIÇOS NO DETRAN	2	6,06%
INFORMAÇÃO SOBRE TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO	2	6,06%
REGULAMENTO PARA OBTER A CARTEIRA DE HABILITAÇÃO	2	6,06%
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	1	3,03%
INFORMAÇÃO PARA AQUISIÇÃO VEÍCULOS PARA DEFICIENTE	1	3,03%
DOCUMENTOS PARA FORMALIZAÇÃO DO PROCESSO	1	3,03%

Ranking de Informações do Detran

33

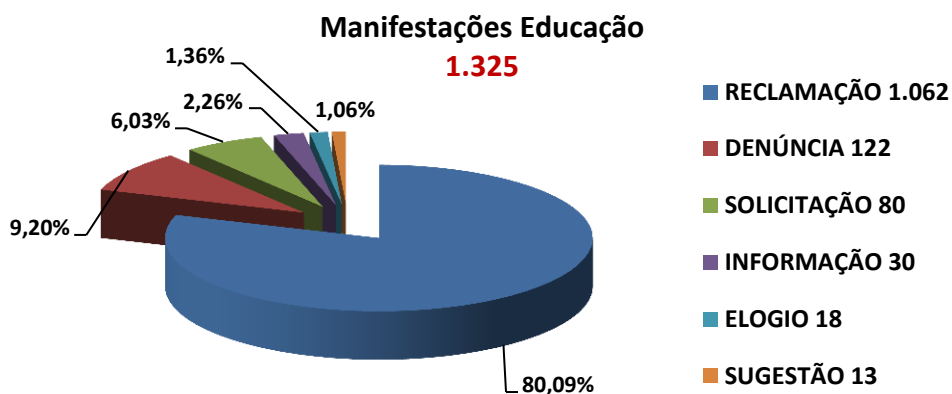




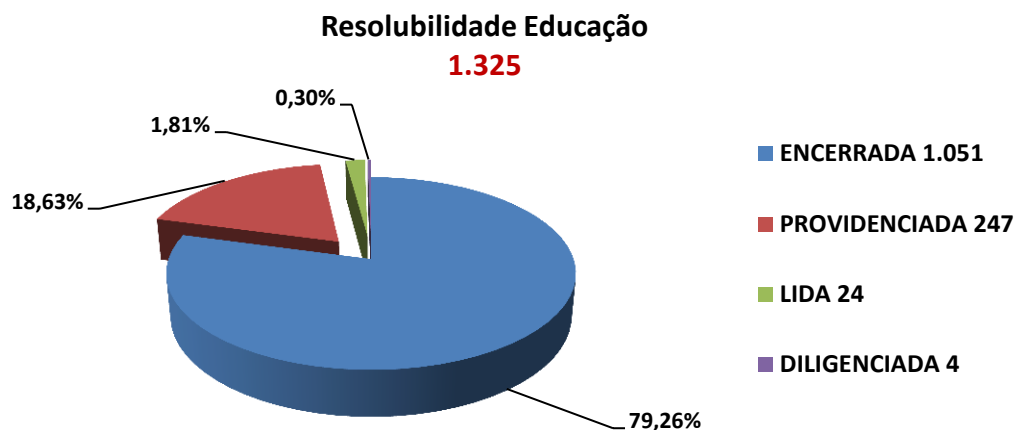
5.5 Secretaria de Estado de Educação - SEDF

A Secretaria de Estado de Educação recebeu **1.325** manifestações de ouvidoria no 3º trimestre de 2014. Ou seja, 5,30% do total. Foram **25% a mais** que no mesmo período de 2013.

Educação	1.325	100%
RECLAMAÇÃO	1.062	80,09%
DENÚNCIA	122	9,20%
SOLICITAÇÃO	80	6,03%
INFORMAÇÃO	30	2,26%
ELOGIO	18	1,36%
SUGESTÃO	13	1,06%



5.5.1 Resolubilidade das Manifestações da Secretaria de Educação - SEDF



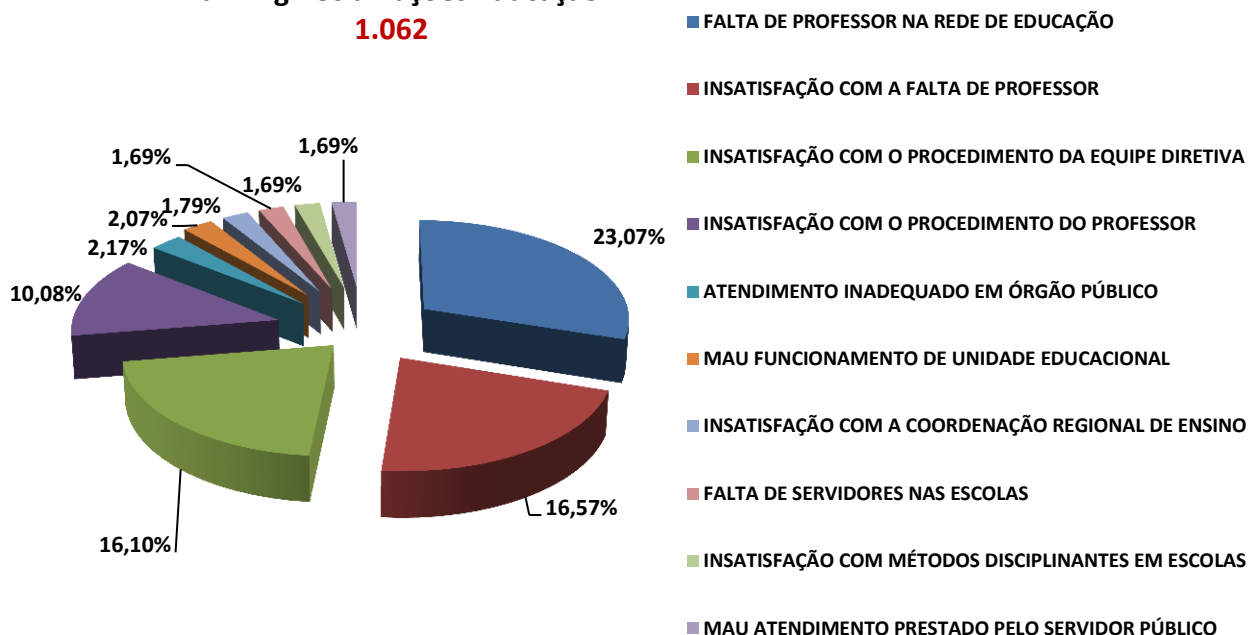


5.5.2 Reclamações da Secretaria de Educação - SEDF

As reclamações da SEDF **aumentaram em 37%** se comparado com o mesmo trimestre de 2013.

Ranking Reclamações Educação	1.062	100%
FALTA DE PROFESSOR NA REDE DE EDUCAÇÃO	245	23,07%
INSATISFAÇÃO COM A FALTA DE PROFESSOR	176	16,57%
INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DA EQUIPE DIRETIVA	171	16,10%
INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DO PROFESSOR	107	10,08%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	23	2,17%
MAU FUNCIONAMENTO DE UNIDADE EDUCACIONAL	22	2,07%
INSATISFAÇÃO COM A COORDENAÇÃO REGIONAL DE ENSINO	19	1,79%
FALTA DE SERVIDORES NAS ESCOLAS	18	1,69%
INSATISFAÇÃO COM MÉTODOS DISCIPLINANTES EM ESCOLAS	18	1,69%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	18	1,69%

Ranking Reclamações Educação
1.062

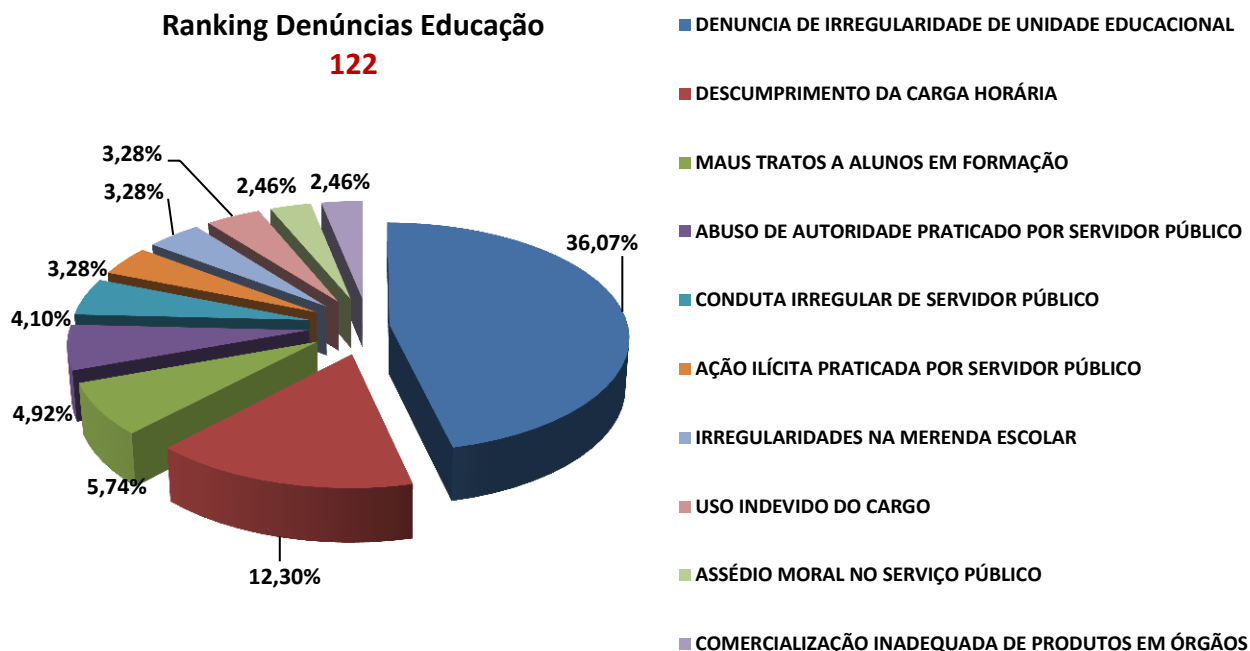




5.5.3 Denúncias da Secretaria de Educação - SEDF

O número de denúncias recebidas pela Secretaria de Educação permaneceu estável neste 3º trimestre de 2014.

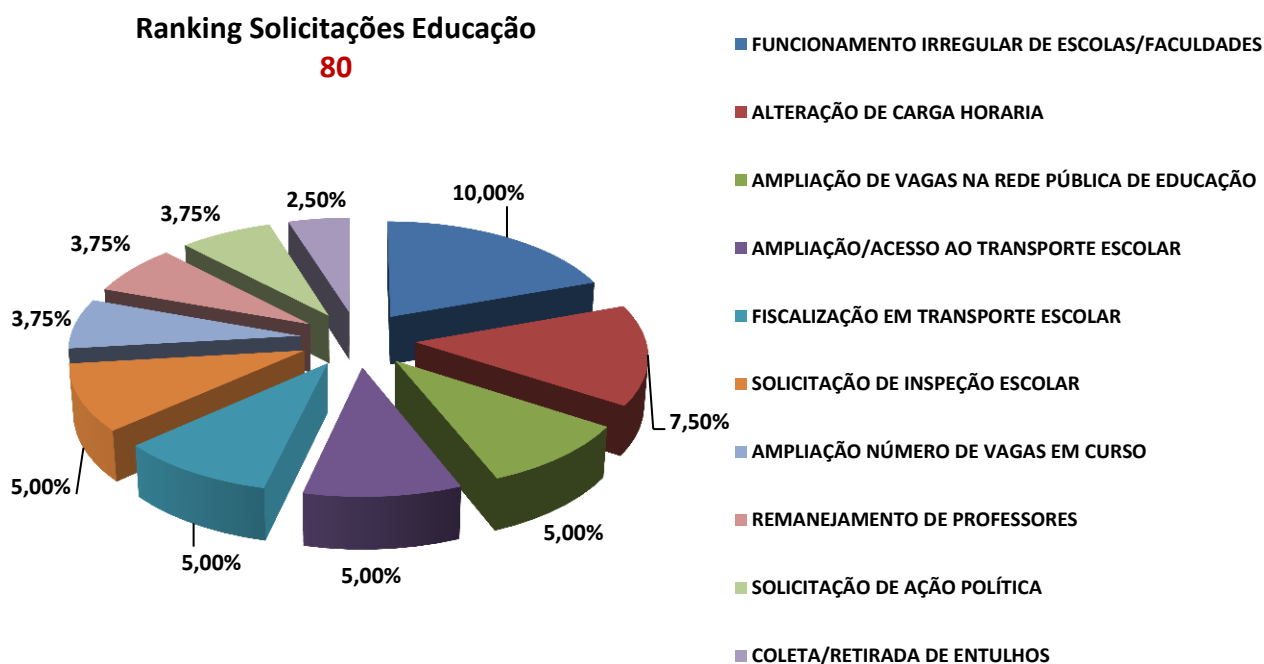
Ranking Denúncias Educação	122	100%
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	44	36,07%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	15	12,30%
MAUS TRATOS A ALUNOS EM FORMAÇÃO	7	5,74%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	6	4,92%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	5	4,10%
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	4	3,28%
IRREGULARIDADES NA MERENDA ESCOLAR	4	3,28%
USO INDEVIDO DO CARGO	4	3,28%
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	3	2,46%
COMERCIALIZAÇÃO INADEQUADA DE PRODUTOS EM ÓRGÃOS	3	2,46%





5.5.4 Solicitações para Secretaria de Educação - SEDF

Ranking Solicitações Educação	80	100%
FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE ESCOLAS/FACULDADES	8	10,00%
ALTERAÇÃO DE CARGA HORARIA	6	7,50%
AMPLIAÇÃO DE VAGAS NA REDE PÚBLICA DE EDUCAÇÃO	4	5,00%
AMPLIAÇÃO/ACESSO AO TRANSPORTE ESCOLAR	4	5,00%
FISCALIZAÇÃO EM TRANSPORTE ESCOLAR	4	5,00%
SOLICITAÇÃO DE INSPEÇÃO ESCOLAR	4	5,00%
AMPLIAÇÃO NÚMERO DE VAGAS EM CURSO	3	3,75%
REMANEJAMENTO DE PROFESSORES	3	3,75%
SOLICITAÇÃO DE AÇÃO POLÍTICA	3	3,75%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	2	2,50%





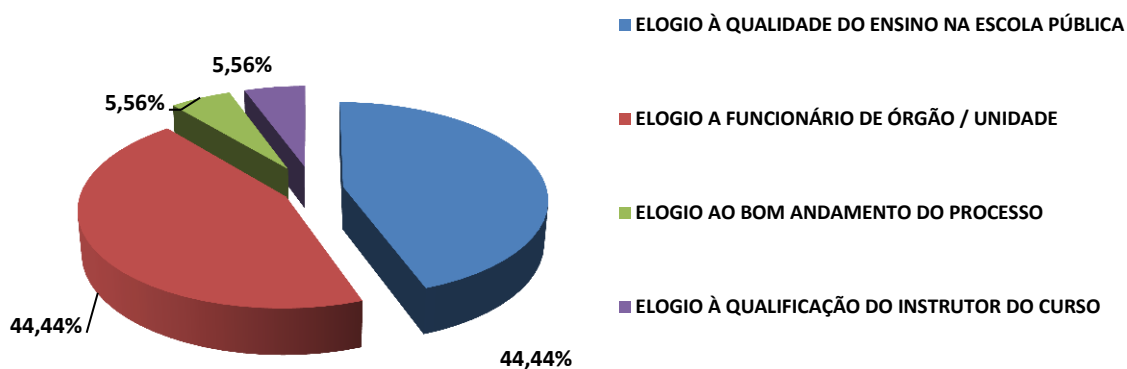
5.5.5 Elogios da Secretaria de Educação - SEDF

Os elogios à Secretaria de Saúde **reduziram em 51%** se compararmos com o 3º trimestre de 2013.

Ranking Elogios Educação	18	100%
ELOGIO À QUALIDADE DO ENSINO NA ESCOLA PÚBLICA	8	44,44%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	8	44,44%
ELOGIO AO BOM ANDAMENTO DO PROCESSO	1	5,56%
ELOGIO À QUALIFICAÇÃO DO INSTRUTOR DO CURSO	1	5,56%

Ranking Elogios Educação

18

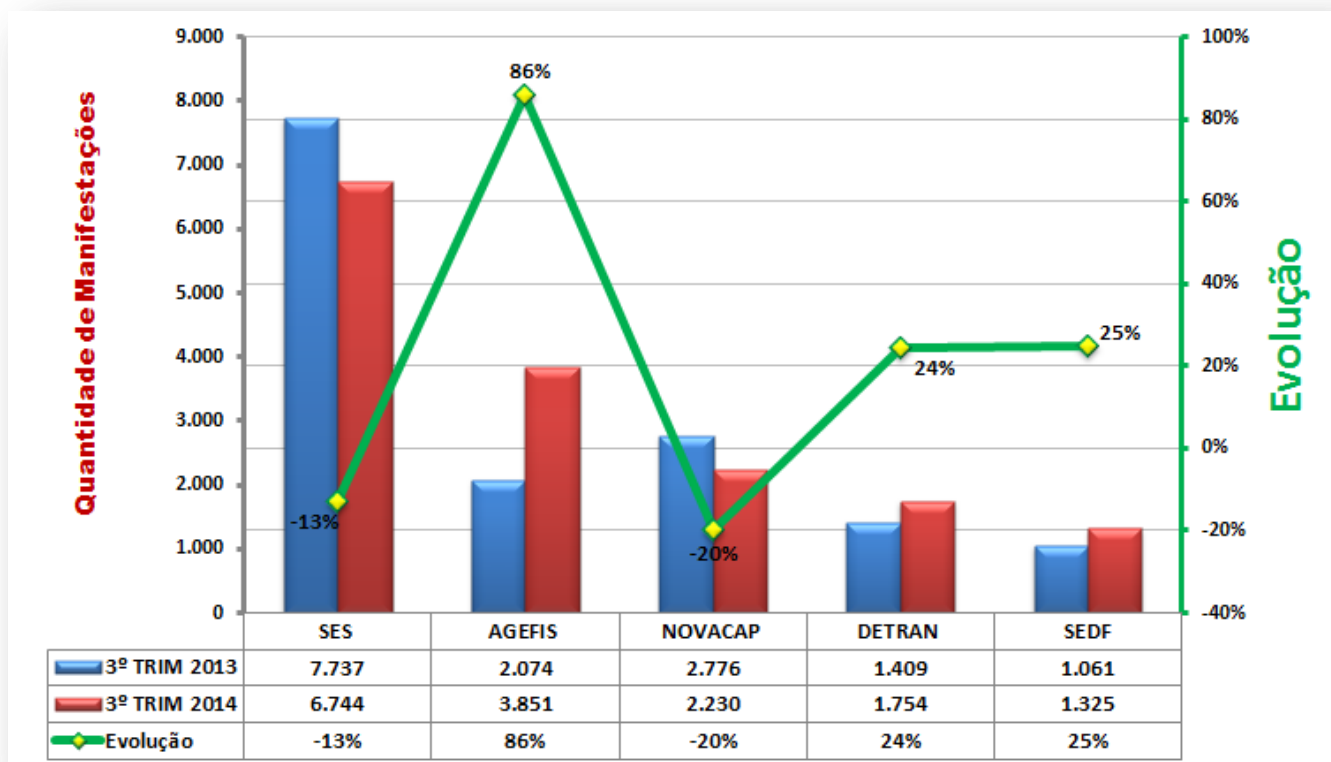




6. Comparativo dos órgãos mais demandados no trimestre

A tabela e o gráfico abaixo têm por objetivo comparar a quantidade de manifestações do 3º trimestre de 2014 com o mesmo período em 2013, recebidas pelos órgãos mais demandados do GDF.

ÓRGÃO	3º TRIM 2013	3º TRIM 2014	Evolução
SES	7.737	6.744	-13%
AGEFIS	2.074	3.851	86%
NOVACAP	2.776	2.230	-20%
DETRAN	1.409	1.754	24%
SEDf	1.061	1.325	25%
TOTAL GERAL DE DEMANDAS	32.703	25.070	-23%





7. Comparativo das tipologias por trimestre

A tipologia RECLAMAÇÃO foi responsável pela maioria das demandas de ouvidoria em ambos os trimestres, sendo que no 3º trimestre de 2014 houve uma **redução de 32%** no número de reclamações.

Houve **redução** também no número de manifestações das tipologias SOLICITAÇÕES -18%; ELOGIOS -5%; INFORMAÇÕES -56% e DENÚNCIAS/LICITAÇÕES -57% se comparado os mesmos períodos.

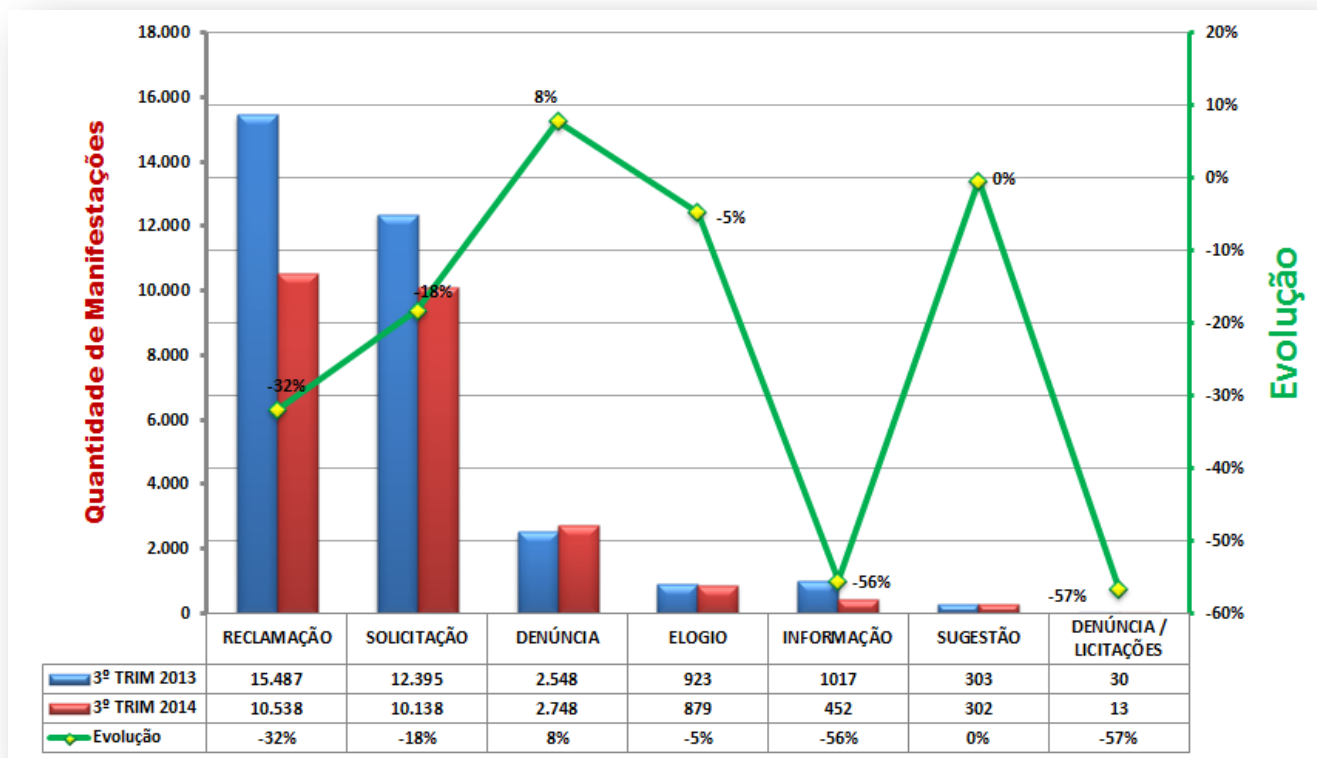
A tipologia DENÚNCIA houve um aumento de 8% quando comparamos o 3º trimestre de 2013 com o de 2014.

As demandas de sugestão não apresentaram nenhuma evolução e se mantiveram no mesmo patamar do 3º trimestre de 2013.

No total, as manifestações tiveram uma **redução média de 23%** do 3º trimestre do ano de 2013 para o 3º trimestre de 2014.

A tabela e o gráfico abaixo demonstra bem a evolução de cada tipologia:

Tipologia das Manifestações	3º TRIM 2013	3º TRIM 2014	Evolução
RECLAMAÇÃO	15.487	10.538	-32%
SOLICITAÇÃO	12.395	10.138	-18%
DENÚNCIA	2.548	2.748	8%
ELOGIO	923	879	-5%
INFORMAÇÃO	1017	452	-56%
SUGESTÃO	303	302	0%
DENÚNCIA / LICITAÇÕES	30	13	-57%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	32.703	25.070	-23%





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 3º trimestre de 2014, além dos órgãos e entidades com as quais se reuniu.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

Treinamento de ouvidores no Sistema TAG

Treinamento de ouvidores no Sistema e-SIC

Visita técnica às ouvidorias especializadas

Visita técnica à Central 162 (call center)

Recepção de servidores do MPDFT

PARTICIPAÇÕES EM CURSOS E EVENTOS

Projeto Piloto CGU – Implantação de ouvidorias

10º aniversário da ouvidoria do MPDFT

13ª Reunião Mensal do Comitê Intersectorial do Disque Racismo

II Aniversário do Ambulatório Multiprofissional de Referência para o tratamento de pessoas com coagulopatias hereditárias

XVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – Santa Catarina

REUNIÕES DE TRABALHO

Reunião de avaliação de atendimento da Central 162

Reunião com a Ouvidoria do Exército

Reunião com novos ouvidores

Reunião – Ouvidoria Ceasa

Reunião – Ouvidoria Secretaria da Fazenda



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



Reunião – Ouvidoria Fercal

Reunião – Ouvidoria PMDF

Reunião – Ouvidoria TRE-DF

Reunião – Ouvidoria Zoológico

Reunião – Ouvidoria Secretaria de Micro e Pequena Empresa e Economia Solidária

Reunião - Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas

Reunião com os Coordenadores dos Conselhos Tutelares
