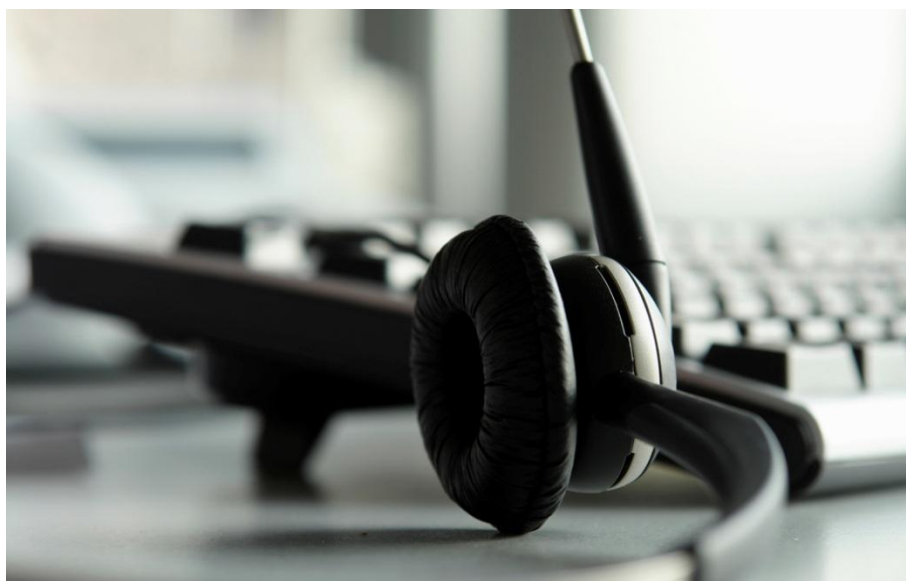


Secretaria
de Transparência
e Controle



OUVIDORIA GERAL



**RELATÓRIO ANUAL DE
ATIVIDADES
2012**



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
Carlos Higino ribeiro de Alencar

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
Luiz Cláudio Rodrigues Menezes

Coordenador de Avaliação de Denúncias
Luis Francisco Moraes dos Santos

Gerente de Registro e Acompanhamento de Denúncias
Eridan 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
Gabrielle Ribeiro Lobão
Miralda da Rocha Cândido



1. Apresentação

No Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral foi instituída em 26 de junho de 1999 e extinta em dezembro de 2002, quando as suas atividades passaram a integrar a estrutura da Corregedoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, criada pela lei nº. 3.105 de 27 de dezembro de 2002, alterada pela lei nº. 3.163, de 3 de julho de 2003. Em 2007, foi transferida para o gabinete do Governador e em 2010 para a Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN.

Vinculada à Secretaria de Estado de Transparência e Controle a Ouvidoria Geral do Distrito Federal - OGDF adota, atualmente, novo conceito de acompanhamento da gestão pública com o envolvimento do principal interessado: o Cidadão.

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.

A elaboração deste relatório viabilizou-se mediante coleta de dados do Sistema de Ouvidoria e Informações em ambiente WEB – SOI WEB, extraídos em janeiro de 2013, referente ao exercício de 2012, quando foram registradas **124.155 manifestações**, sendo **60.710 de ouvidoria** e **63.445 solicitações de serviço**.



Pretende-se ilustrar, por meio de tabelas, gráficos e textos, de que se tratam as manifestações registradas e, ainda, elencar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal no período sob análise.

Registre-se que, atualmente, a Ouvidoria Geral realiza controle diário das denúncias 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 14 servidores e 02 estagiários, distribuídos da seguinte forma:

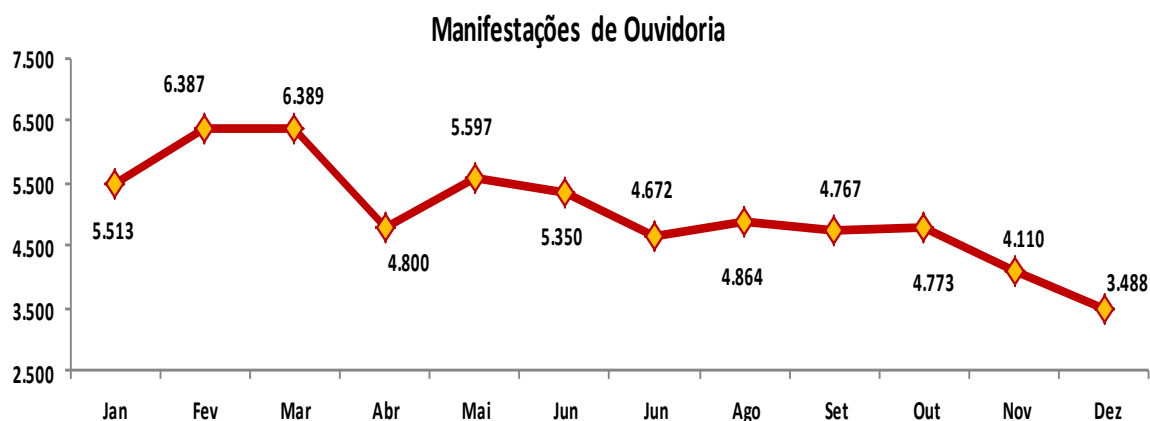
Servidores	Atividade-Meio		Atividade-Fim		Total
	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro do GDF	-	-	05	01	06
Requisitados Órgãos do GDF	-		01	-	01
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo	02	-	05	-	07
Conveniados	-	-	-	-	-
Estagiários	-	02	-	-	02
Subtotal (Força de Trabalho)	02	02	12	01	16
(+) Cedidos para outros órgãos	-	-	-	-	-
Total Geral	02	02	12	01	16

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



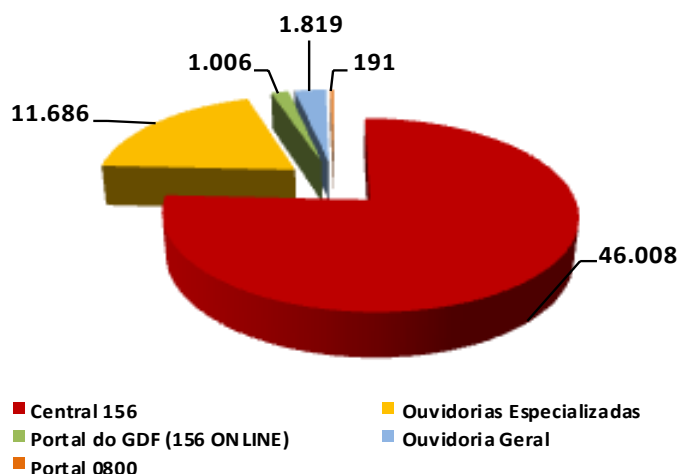
3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria

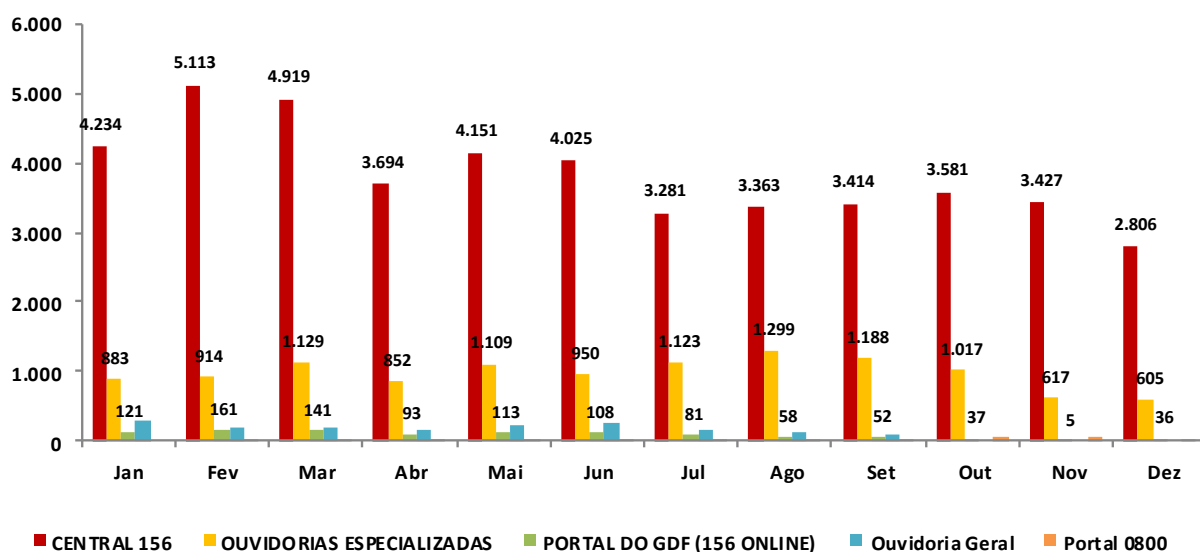
3.1 Detalhamento mensal



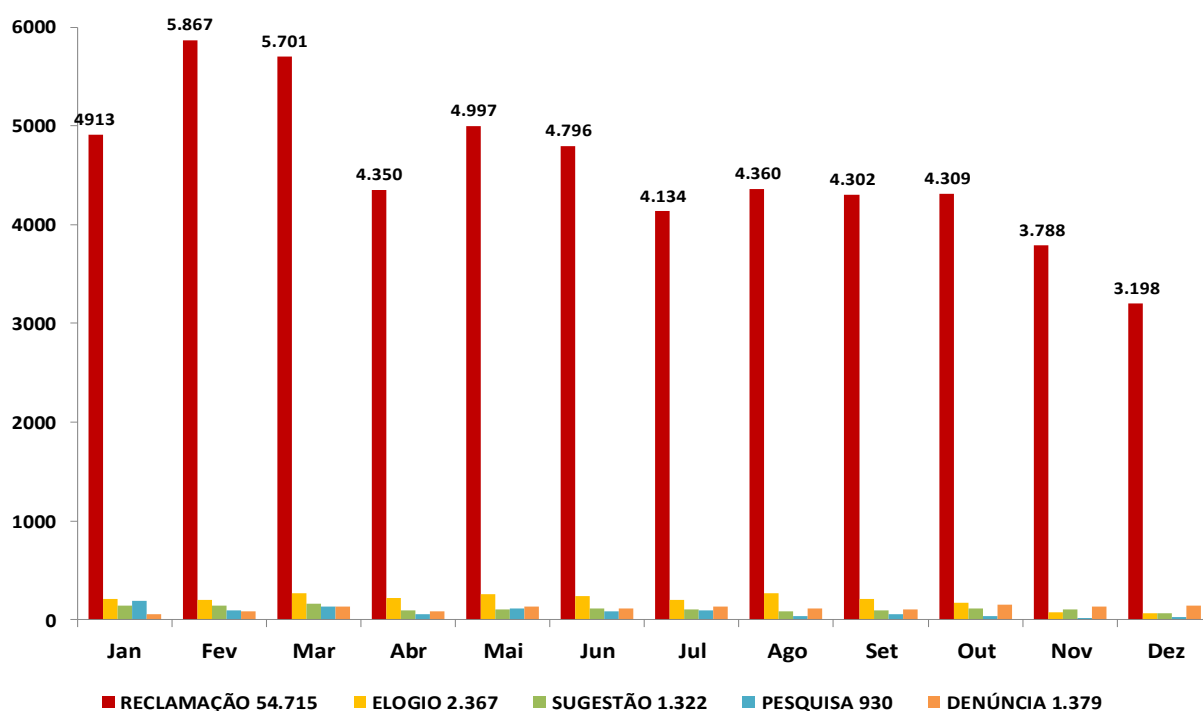
3.2 Origem das manifestações

A **Central 156** foi responsável pelo acolhimento de **75,78%** das manifestações recebidas no período de janeiro a novembro de 2012. As **Ouvidorias especializadas** registraram **19,25%** e a **Ouvidoria geral** **3%** do total dessas manifestações.





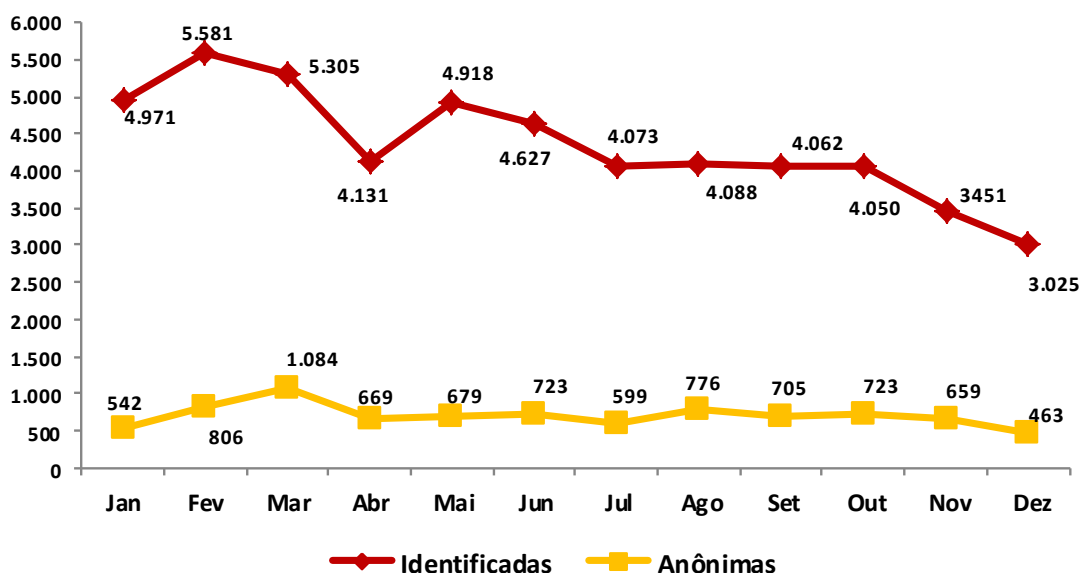
3.3 Tipo das manifestações





3.4 Característica das manifestações

Das **60.710** manifestações recebidas no período sob análise, **52.282** foram **identificadas** e **8.428** **anônimas**.

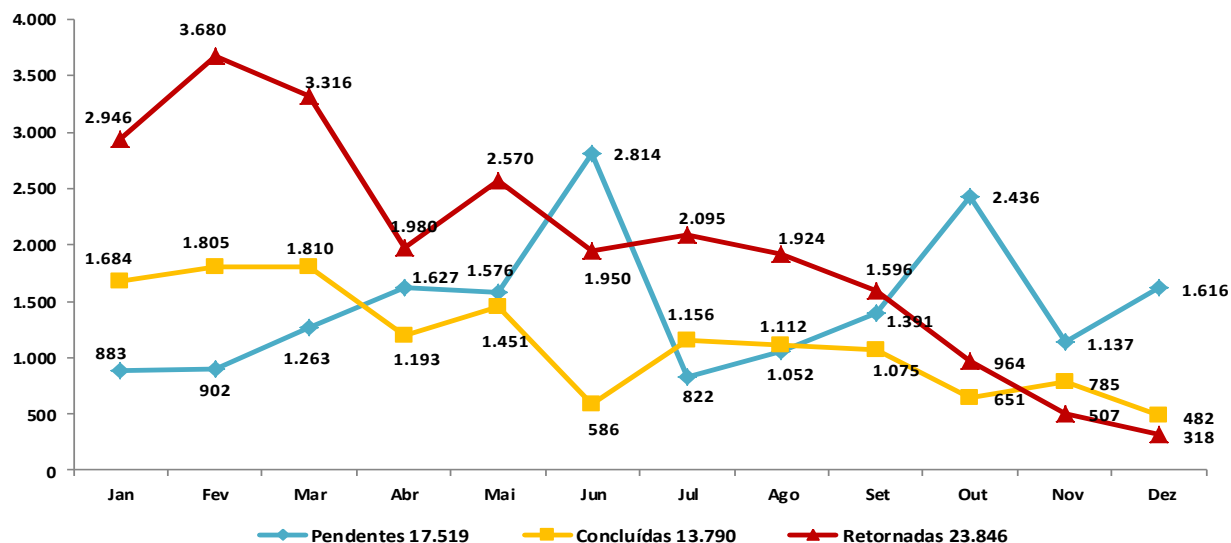


3.5 Situação das manifestações

De acordo com a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, o prazo para resposta ao cidadão é de 20 (vinte) dias, contados a partir do registro da manifestação. Sendo assim, as demandas podem se encontrar nas seguintes situações:

- **Andamento:** até o 20º dia;
- **Pendente:** a partir do 21º dia, sem resposta do órgão ou entidade responsável;
- **Concluída:** com resposta registrada, mas não repassada ao cidadão; e
- **Retornada:** após contato com o cidadão informando a resposta.

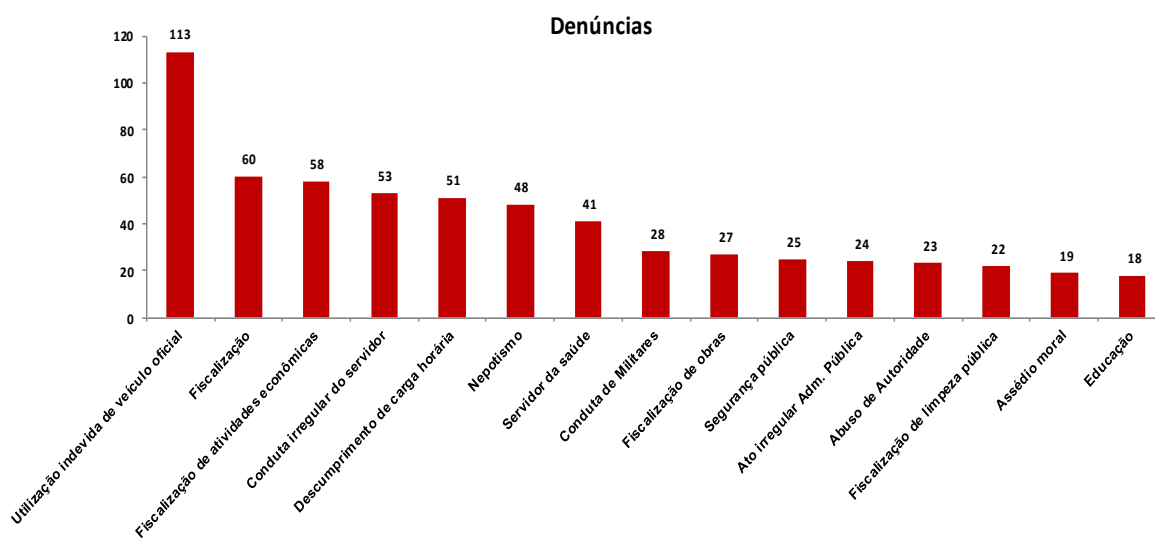
Na data da extração dos dados para elaboração deste relatório, as manifestações de ouvidoria encontravam-se nas situações apresentadas no gráfico a seguir.



4. Principais assuntos das manifestações de ouvidoria

4.1 Denúncias

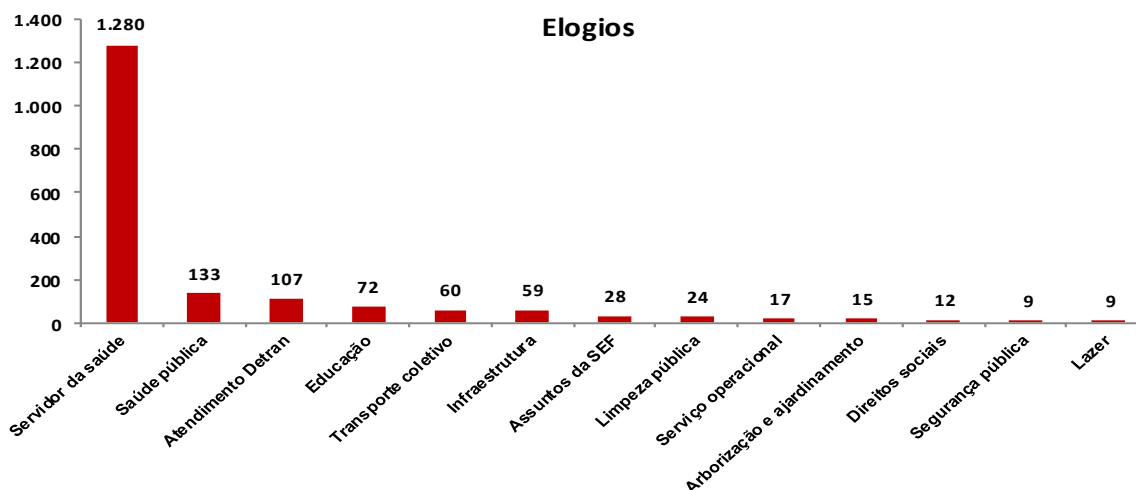
Dentre as **1.379 denúncias** recebidas no ano de 2012, os quinze principais assuntos abordados foram os seguintes.





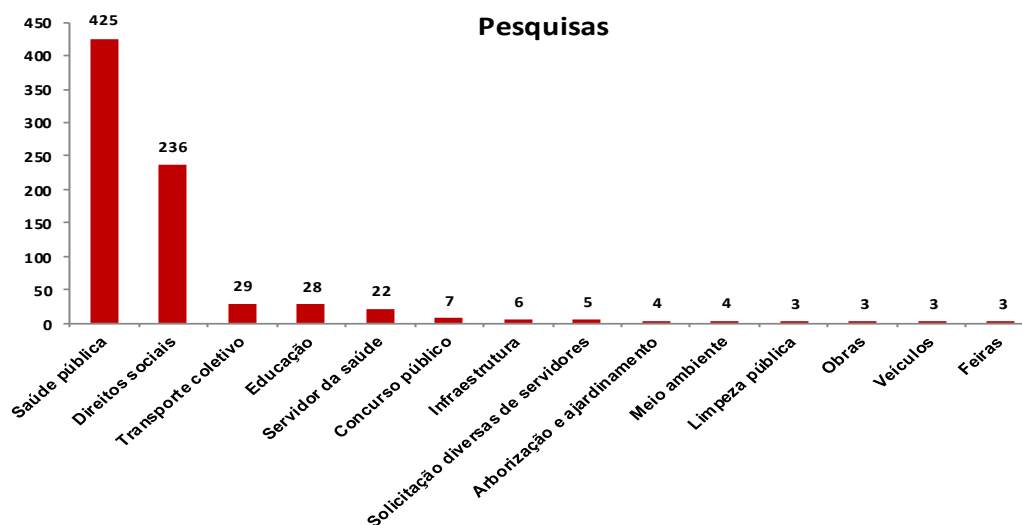
4.2 Elogios

Servidor da saúde, saúde pública e infraestrutura foram os principais assuntos dos **2.367** elogios recebidos no período em questão.



4.3 Pesquisas

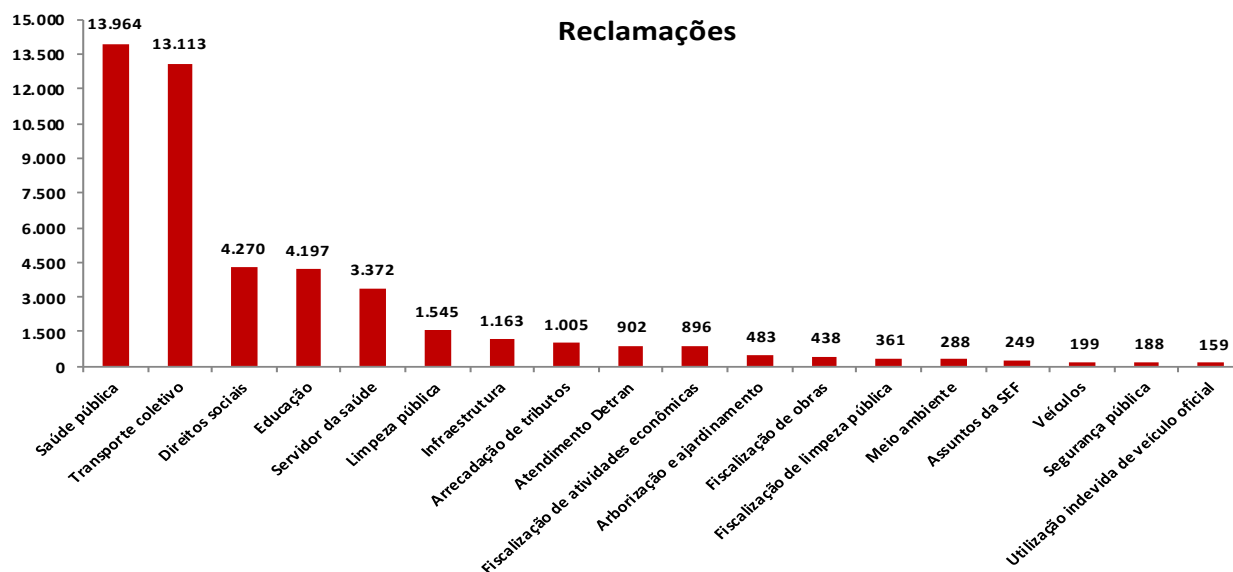
As **930** pesquisas, ou seja, os pedidos de informações registrados no período em análise tratam principalmente de **saúde pública e direitos sociais**.





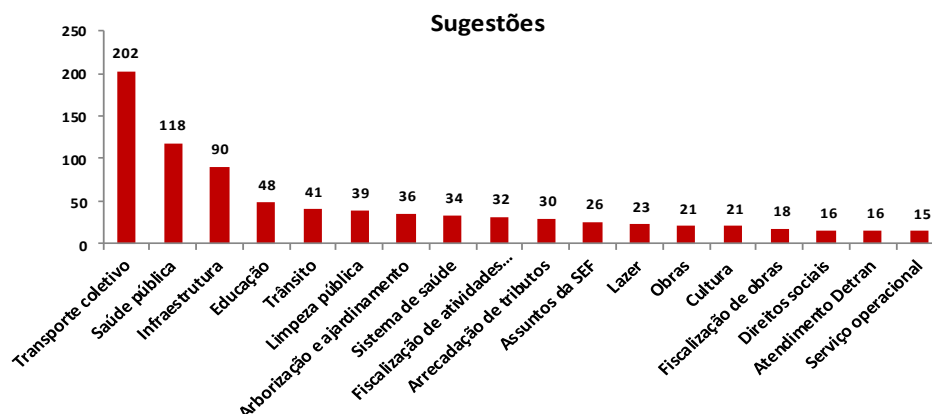
4.4 Reclamações

Dentre as **54.715** reclamações recebidas no de 2012, transporte coletivo, saúde pública, educação, direitos sociais e servidor da saúde foram os principais assuntos abordados, perfazendo um total de 90,03% desses registros.



4.5 Sugestões

Os principais assuntos abordados nas **1.262** sugestões registradas pelo cidadão, no período em questão de 2012 foram:

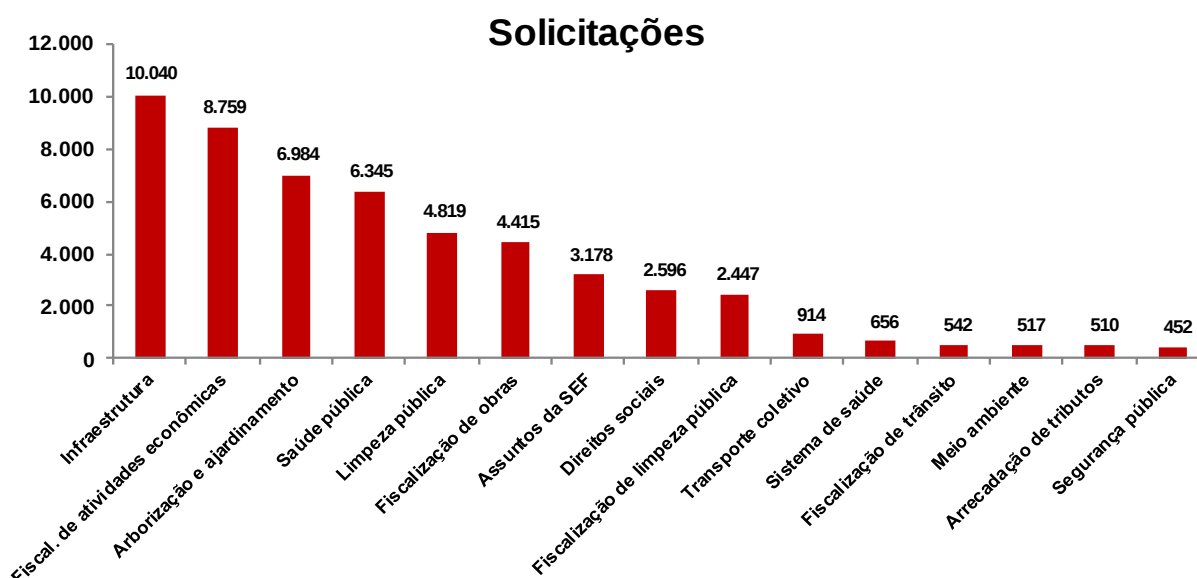




5. Principais assuntos das solicitações de serviço

Mesmo não fazendo parte das manifestações de ouvidoria, as solicitações de serviço recebidas pela Central 156 são registradas no Sistema de Ouvidoria e Informações em Ambiente WEB – SOI WEB e encaminhadas aos órgãos e entidades responsáveis pela matéria. Destaque-se que essas solicitações, quando não atendidas, motivam o registro de reclamações.

No período analisado foram recebidas **63.445 solicitações de serviço** que tratam principalmente dos seguintes assuntos apresentados no gráfico abaixo.



6. 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 ano de 2012, além dos órgãos e entidades com os quais se reuniu.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL
Instalação e parte da customização do TAG.
Treinamentos dos servidores da Ouvidoria Geral no TAG.
Treinamento de 1114 servidores no TAG pelos servidores da OGDF.
Realização de evento do dia do ouvidor com a presença do Governador do DF e do Secretário de Transparência e Controle.
Publicação da 3ª e 4ª edição do Informativo “Ouvidoria em Foco”.
Elaboração do Manual de Implantação de Unidade de Ouvidoria.

ÓRGÃO/ENTIDADE
Secretaria de Transportes do Distrito Federal.
Secretaria de Comunicação Social do Distrito Federal.
Secretaria de Igualdade Racial do Distrito federal.
Reunião com ouvidores de Administrações Regionais na OGDF.
Reunião com Administrador de Brasília.
Reunião com o Administrador do SIA
Reunião com Coordenadoria das Cidades.
Reunião com os novos ouvidores nomeados.
Secretaria de Publicidade do Distrito Federal.
Reunião com Administrador e ouvidor do Paranoá.
Secretaria de Estado de Governo.
Subsecretaria de Articulação Social e Novas Mídias.
Reunião com o ouvidor de São Sebastião.
Reunião com o ouvidor da PM.
Reunião com a ouvidoria dos Bombeiros.
Reunião com o ouvidor de Brasília.
Reunião com o Grupo de Conselho dos Direitos Humanos da SEJUS.
Reunião com o Corregedor Adjunto da PM.



Reunião com a equipe do 156.
Reunião de lançamento do número Tri-dígito 162
Reunião com Diretor Geral do Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS – Dr. Marcos Antonio Campanela.
Reunião com Dr. Edgar Fagundes – Secretário de Publicidade
Reunião com DETRAN – Diretor-Adjunto Dr. Rômulo Felix, Diretor Engenheiro, Diretor de Educação e Ouvidor Francisco Rodrigues Gomes
Reunião para preparação/convocação da COMAE
Reunião Ordinária do Conselho Distrital de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos
Reunião com o Diretor Presidente CODEPLAN – Presidente Dr. Antonio Salviano Guimarães.
Reunião com Associação dos DEFICIENTES e Diretor Adjunto , Engenharia de Trânsito, Educação de Trânsito.
Reunião com o Administrador de Brasília, Messias de Souza e representantes ligadas aos portadores de deficiência.
Reunião com o Secretário de Saúde do DF – Dr. Rafael de Aguiar Barbosa.
Reunião com a Secretaria de Comunicação Samanta Sallum.
Reunião com Rejane Guimarães Pitanga – Secretário de Estado da Criança do DF.

Entrevistas

Entrevista com Casa Digital GDF Dia a Dia.
Entrevista ao vivo com o Bom dia DF.
Entrevista TV Record.
Entrevista com Felipe Romero da Secretaria de Comunicação do Distrito Federal.
Entrevista com Marcia Aranha – Painel Brasil TV – dia 11/10/2012
Entrevista com Agência Brasília

Participação em Cursos e Eventos

Condecoração da Ouvidora Geral Vera Lúcia Coelho com a medalha “Mérito da Ordem Pública e Social”.
Participação da OGDF na 1ª Consocial Distrital.
Participação da OGDF na 1ª Consocial Nacional.
Participação da OGDF no Seminário “O Papel da Ouvidoria Pública na Consolidação da Democracia Participativa” realizado pela ANOP.
Ouvidoria Itinerante - Participação no evento Festa das Águas.
Conferência Livre de Ouvidorias – Ouvidoria Geral da União.



Comemoração ao 16º Aniversário da Unidade de Ouvidoria da Polícia Militar do DF.
Comemoração ao Dia do Ouvidor da Secretaria de Saúde.
XV IACC – International Anti-Corruption Conference - Uruguai
34ª Conferência Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad – Privacidad y Tecnología – Uruguai.
XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores – São Paulo
I Seminário Nacional de redes Sociais e E-Gov – Florianópolis.
18º Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria – Florianópolis
Seminário Internacional sobre acesso e informação: desafios de implementação – Controladoria Geral da União.
Ouvidoria Itinerante - II festival de ópera de Brasília.
Ouvidoria Itinerante – Inauguração do Viaduto do Núcleo Bandeirante.
Reunião com o Administrador Regional de Planaltina.
Reunião com Cleyla de Oliveira e Maria Sandra – Na Hora SIA -Subsecretaria de Modernização ao Atendimento.
Ouvidoria Itinerante – lançamento do “Caminhão da Mulher” – Sobradinho II.
Ouvidoria Itinerante - Inauguração da UPA – Recando das Emas.
Participação na 9ª Edição da Semana do Peixe no DF – CEASA.
Participação na 54ª Reunião Ordinária do Conselho Distrital de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos.
Participação no 1º Seminário de Comunicação Pública do DF (#COMUNICADF).
Participação na III Conferência Distrital da pessoa com deficiência.
Participação na 4ª Reunião Técnica do CONACI em São Paulo.
Participação na Cerimônia de apresentação do Relatório do 1º ano de vigência do Plano de Enfretamento ao Crack e outras Drogas.
Participação na Reinauguração do Panteão da Pátria Tancredo Neves.
Participação na Sessão Solene em homenagem ao aniversário da Delegacia da Mulher.
Participação na Audiência Pública – “Sistema Carcerário do Distrito Federal”.
Participação no II Encontro de Ouvidorias Setoriais – “Eficiência e Qualidade na Ouvidoria da Educação”.
Participação no Curso - Análise do comportamento não verbal para órgãos de fiscalização e serviços de inteligência.
Participação na cerimônia de Instalação do Centro Judiciário da Mulher em situação de violência doméstica e familiar do DF – CJM/DF.
Participação na I Oficina de Planejamento Participativo da Política de Formação Continuada em Ouvidorias.
Apresentação do TAG para comitiva de Palmas e Secretário Geral da Câmara dos Deputados.
Participação em visita técnica ao Reino Unido, visando a Troca de Experiências nas Áreas de Transparência, Controle Social, Ouvidoria e Controle Interno, na cidade de Londres e Manchester/Inglaterra.