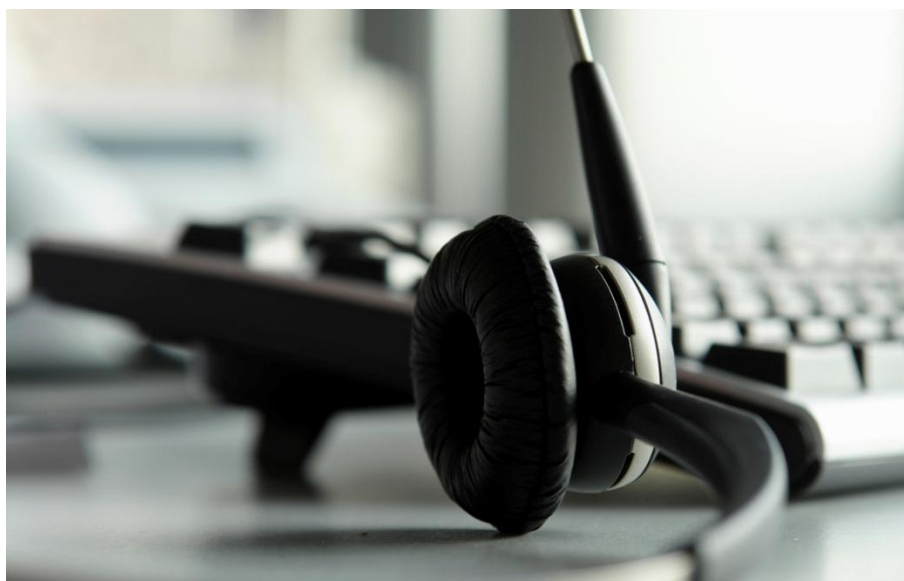


Secretaria
de Transparência
e Controle



OUVIDORIA GERAL



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2013**



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
Michelle Moreira de Queirós

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 12 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
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo		01	-	05	-	06
Conveniados		-	-	-	-	-
Estagiários		-	02	-	-	02
Subtotal (Força de Trabalho)		01	02	10	01	15
(+) Cedidos para outros órgãos		-	-	-	-	-
Total Geral		01	02	10	01	14

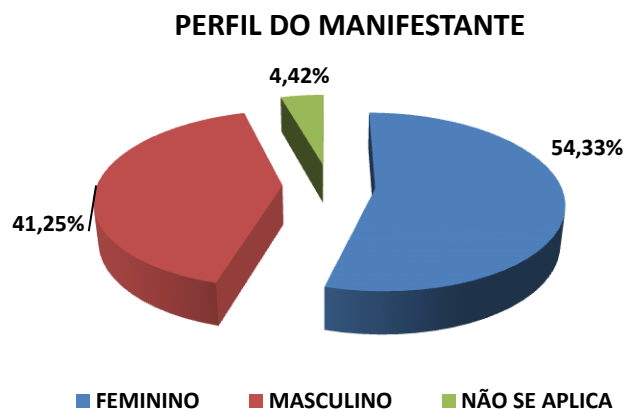
Obs: A distribuição pelas atividades foi feita segundo a atividade executada pelo servidor.



3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria – 2013

3.1 Perfil do Manifestante

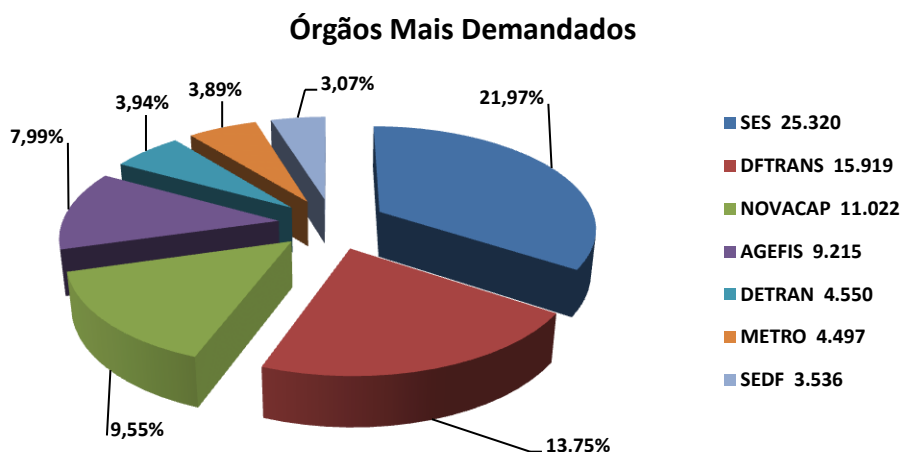
Perfil do Manifestante	125.535	100%
FEMININO	68.203	54,33%
MASCULINO	51.783	41,25%
NÃO SE APLICA	5.549	4,42%



3.2 Órgãos com maior número de manifestações – 2013

No dia 2 de janeiro de 2013 o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG entrou em funcionamento em todos os órgãos do GDF.

Desde então, a rede de ouvidorias recebeu até então **125.535** manifestações.

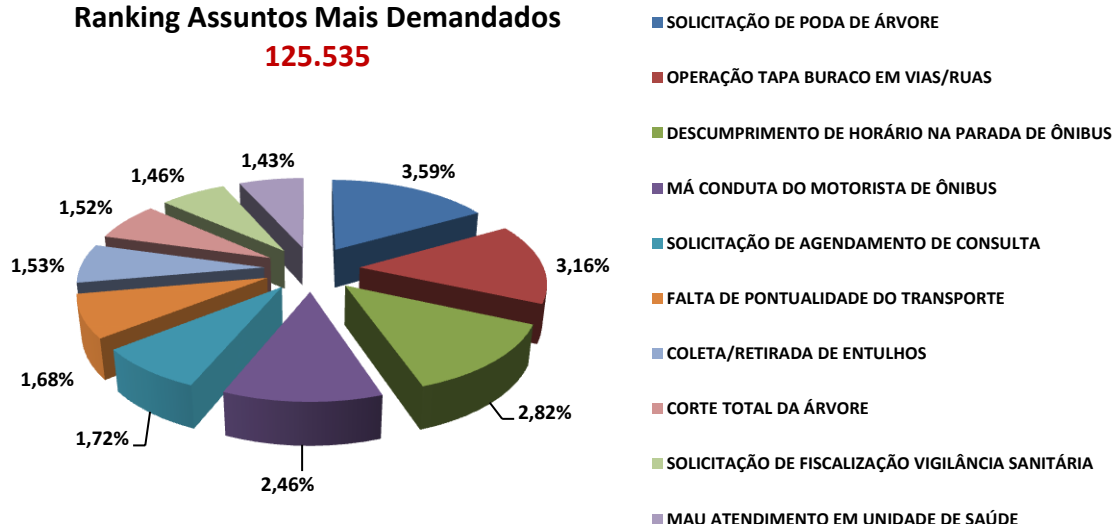




Abaixo, a representação gráfica exibe um ranking com os assuntos mais demandados em 2013.

Ranking Assuntos Mais Demandados

125.535

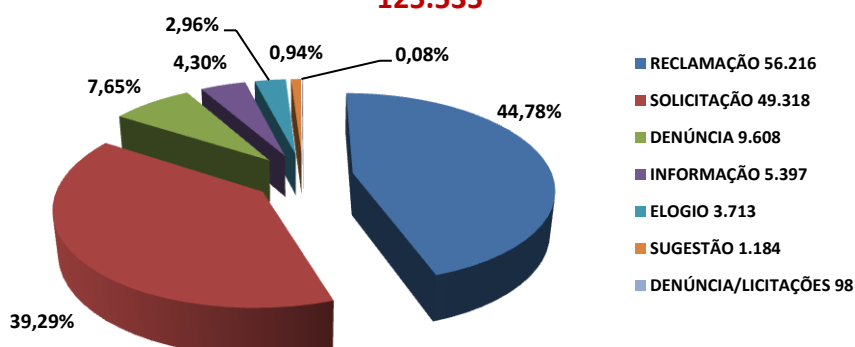


3.3 Tipologia das Manifestações

Tipologia das Manifestações	125.535	100%
RECLAMAÇÃO	56.216	44,78%
SOLICITAÇÃO	49.318	39,29%
DENÚNCIA	9.608	7,65%
INFORMAÇÃO	5.397	4,30%
ELOGIO	3.713	2,96%
SUGESTÃO	1.184	0,94%
DENÚNCIA/LICITAÇÕES	98	0,08%

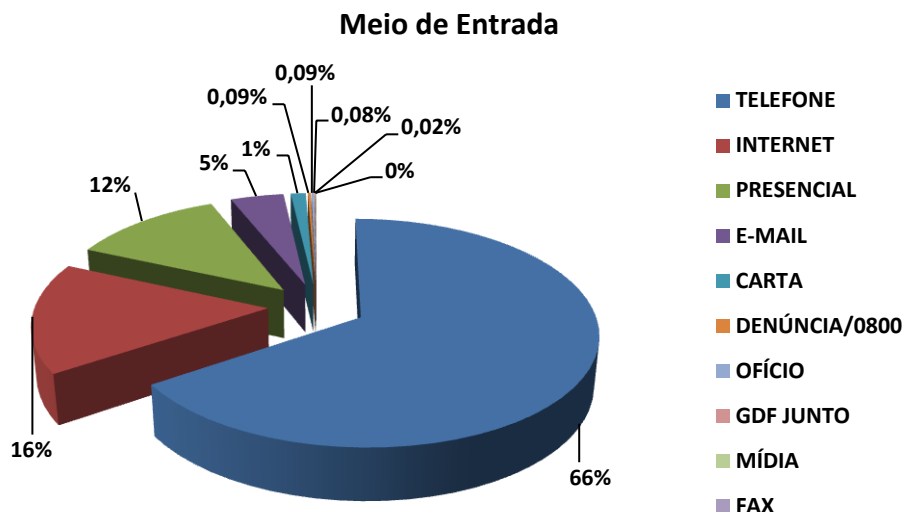
Tipologia das Manifestações

125.535





3.4 Canal de Entrada



4. Quantitativo de demandas por Tipologia – 2013

4.1 Reclamações

As reclamações são maioria quando o assunto é manifestação de ouvidoria. Neste ano de 2013, elas foram responsáveis por **44,80%** das demandas.

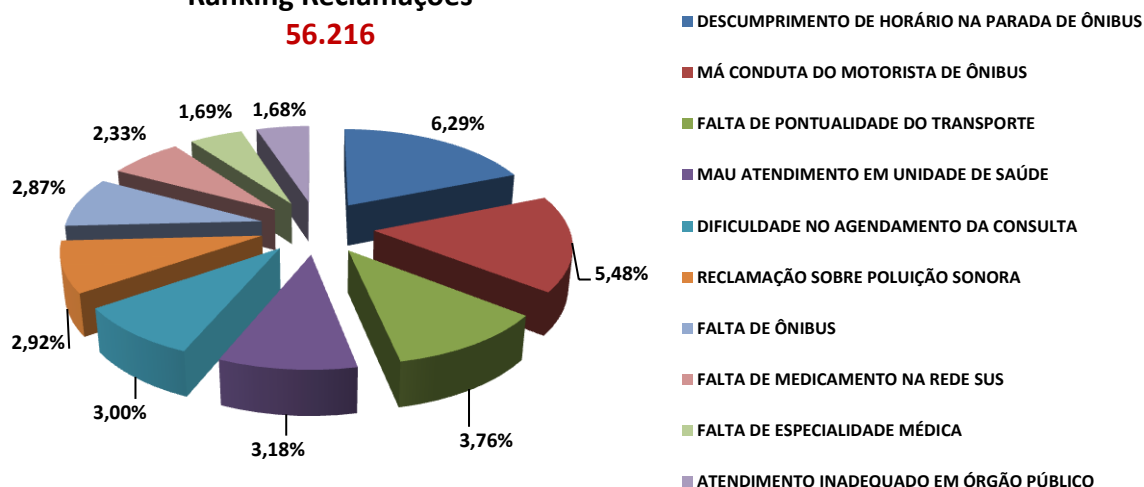
Abaixo a tabela e o gráfico detalham algumas dessas reclamações.

Ranking Reclamações	56.216	100%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS	3.253	6,29%
MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	2.836	5,48%
FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE	1.946	3,76%
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	1.647	3,18%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	1.551	3,00%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	1.513	2,92%
FALTA DE ÔNIBUS	1.485	2,87%
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	1.207	2,33%
FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	874	1,69%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	869	1,68%



Ranking Reclamações

56.216



4.2 Solicitações

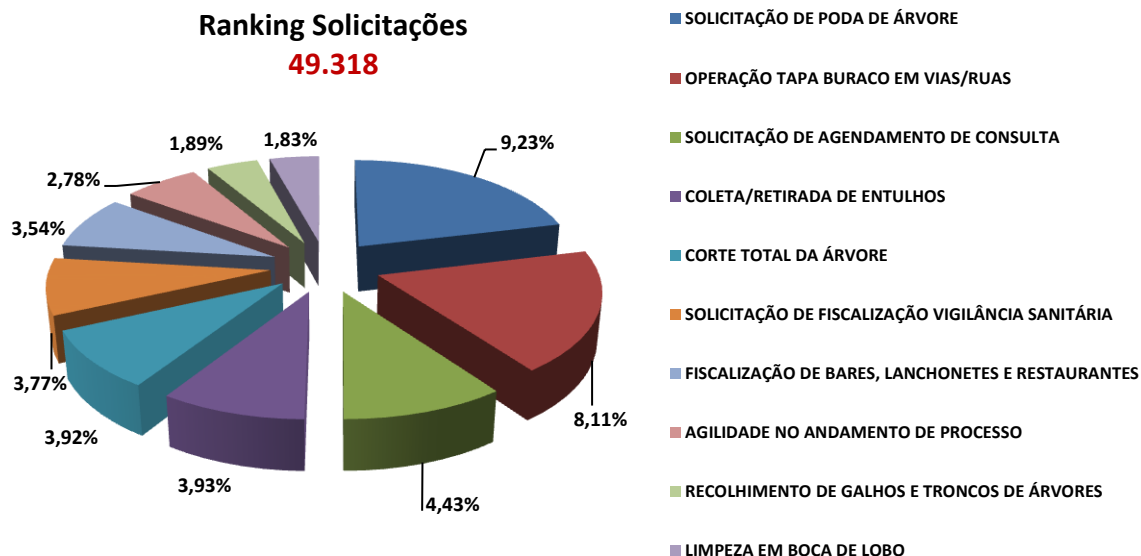
As solicitações no ano de 2013 foram responsáveis por **39,30%** das demandas de ouvidorias.

Ranking Solicitações	49.318	100%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	4.148	9,23%
OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS	3.644	8,11%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	1.991	4,43%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	1.765	3,93%
CORTE TOTAL DA ÁRVORE	1.759	3,92%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1.692	3,77%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	1.592	3,54%
AGILIDADE NO ANDAMENTO DE PROCESSO	1.250	2,78%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	849	1,89%
LIMPEZA EM BOCA DE LOBO	820	1,83%



Ranking Solicitações

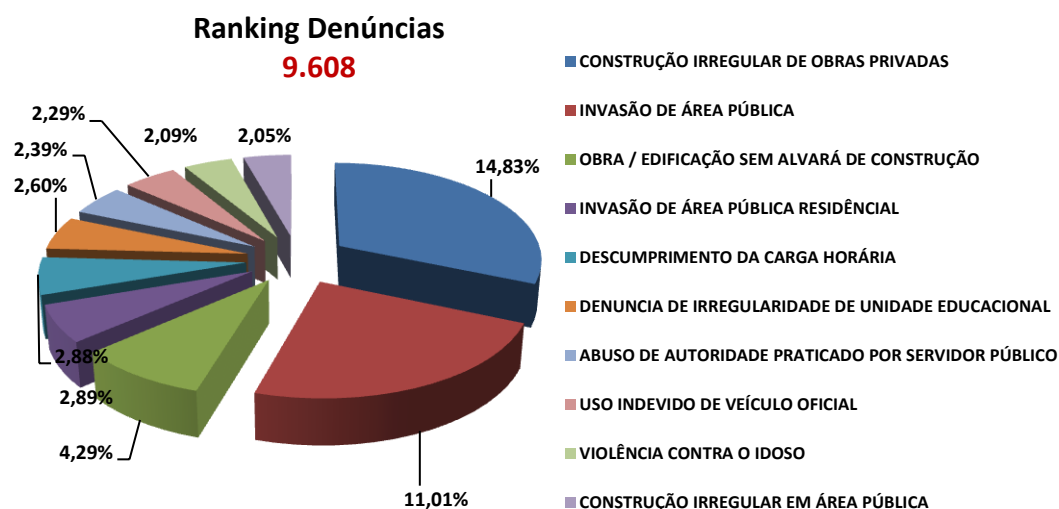
49.318



4.3 Denúncias

As denúncias representam **7,65%** das demandas no ano de 2013.

Ranking Denúncias	9.608	100%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	1.351	14,83%
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	1.003	11,01%
OBRA / EDIFICAÇÃO SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	391	4,29%
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA RESIDÊNCIAL	263	2,89%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	262	2,88%
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	237	2,60%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	218	2,39%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	209	2,29%
VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO	190	2,09%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	187	2,05%



4.4 Informações

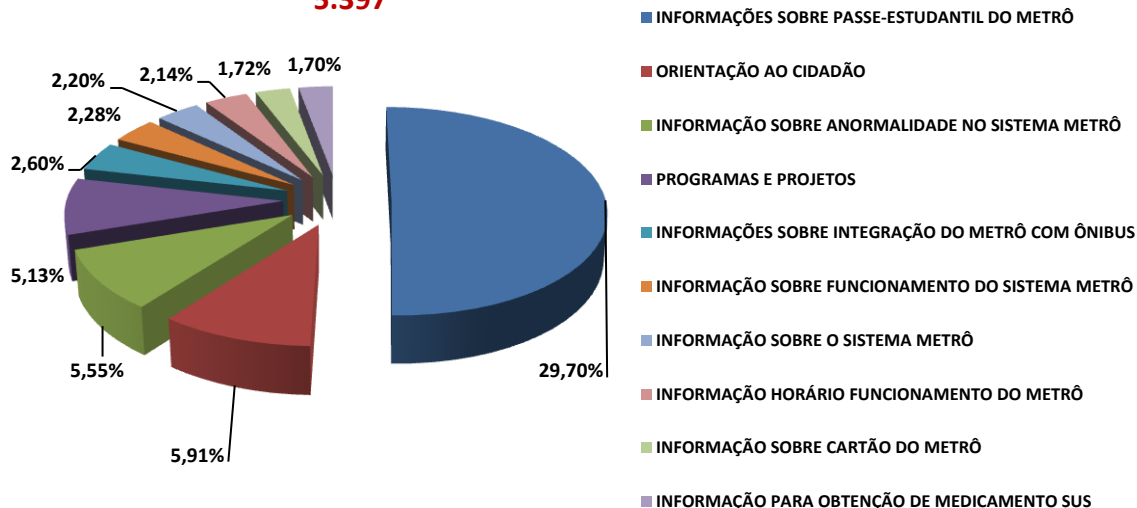
As manifestações classificadas como informações totalizaram **4,30%** do total das demandas de ouvidorias.

Ranking Informações	5.397	100%
INFORMAÇÕES SOBRE PASSE-ESTUDANTIL DO METRÔ	1.552	29,70%
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	309	5,91%
INFORMAÇÃO SOBRE ANORMALIDADE NO SISTEMA METRÔ	290	5,55%
PROGRAMAS E PROJETOS	268	5,13%
INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO DO METRÔ COM ÔNIBUS	136	2,60%
INFORMAÇÃO SOBRE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA METRÔ	119	2,28%
INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ	115	2,20%
INFORMAÇÃO HORÁRIO FUNCIONAMENTO DO METRÔ	112	2,14%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ	90	1,72%
INFORMAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE MEDICAMENTO SUS	89	1,70%



Ranking Informações

5.397



4.5 Elogios

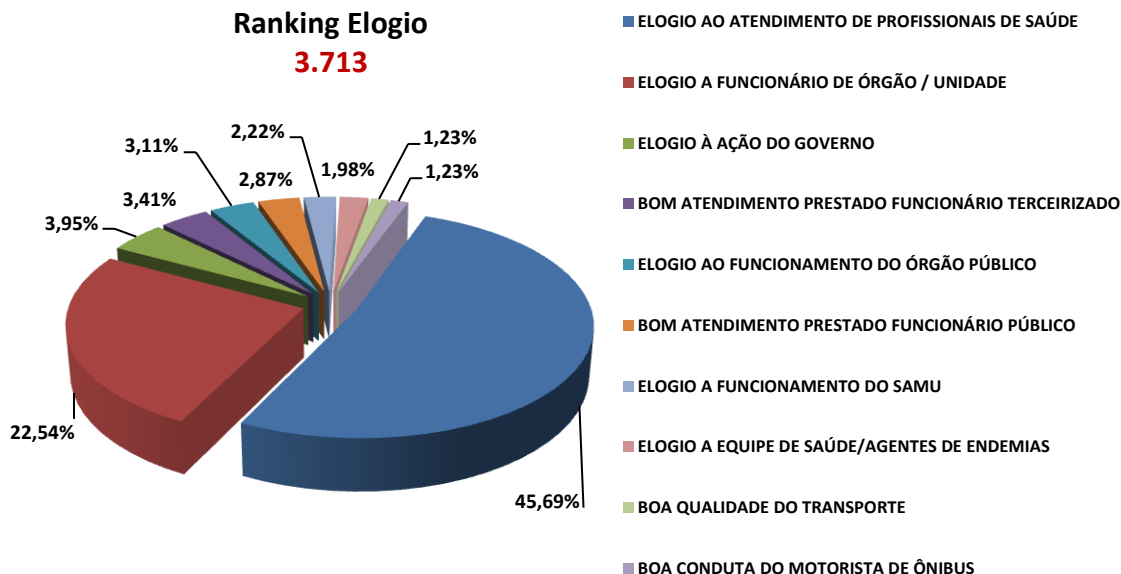
Os elogios representaram **2,96%** das manifestações de ouvidoria neste ano.

Ranking Elogios	3.713	100%
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	1.526	45,69%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	753	22,54%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	132	3,95%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	114	3,41%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	104	3,11%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	96	2,87%
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	74	2,22%
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	66	1,98%
BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE	41	1,23%
BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	41	1,23%



Ranking Elogio

3.713



4.6 Sugestões

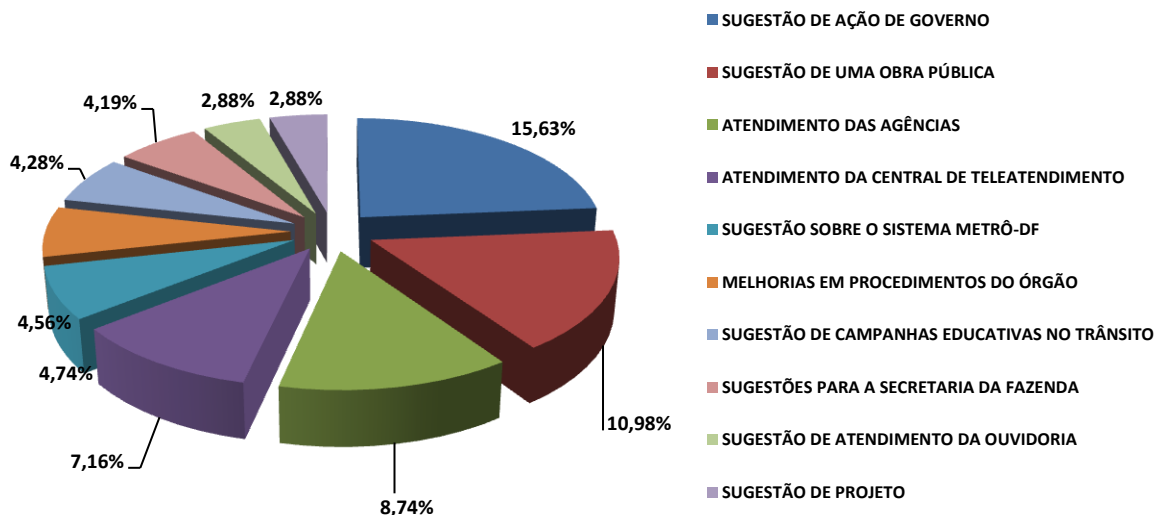
As sugestões foram responsáveis por **0,94%** das demandas de ouvidoria no período em questão.

Ranking Sugestão	1.184	100%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	168	15,63%
SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA	118	10,98%
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS	94	8,74%
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	77	7,16%
SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF	51	4,74%
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	49	4,56%
SUGESTÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS NO TRÂNSITO	46	4,28%
SUGESTÕES PARA A SECRETARIA DA FAZENDA	45	4,19%
SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	31	2,88%
SUGESTÃO DE PROJETO	31	2,88%



Ranking Sugestão

1.184



4.7 Denúncias da Ouvidoria de Combate à Corrupção

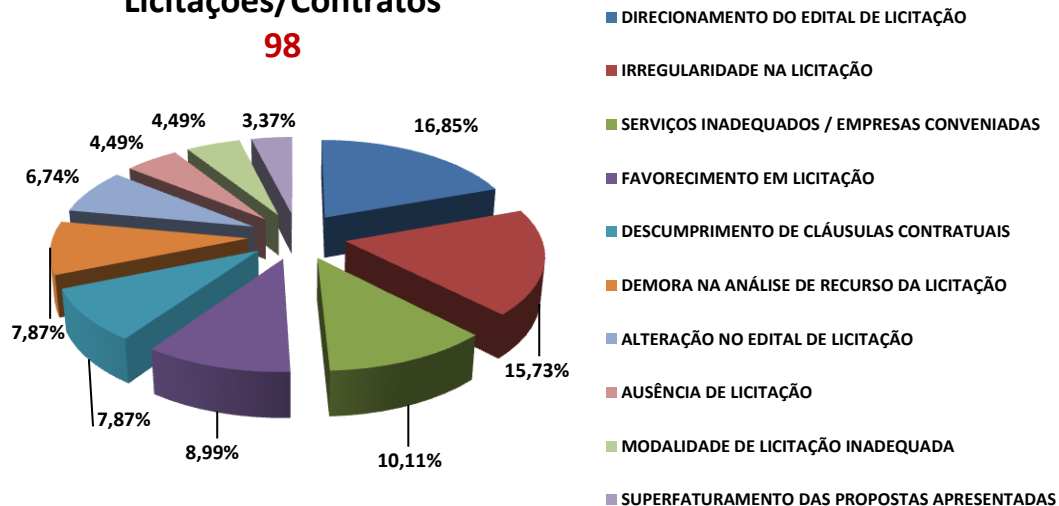
As denúncias relacionadas à Ouvidoria de Combate à Corrupção foram responsáveis por **0,08%** das manifestações no ano de 2013.

Ranking Denúncias Licitações/Contratos	98	100%
DIRECIONAMENTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO	15	16,85%
IRREGULARIDADE NA LICITAÇÃO	14	15,73%
SERVIÇOS INADEQUADOS / EMPRESAS CONVENIADAS	9	10,11%
FAVORECIMENTO EM LICITAÇÃO	8	8,99%
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS	7	7,87%
DEMORA NA ANÁLISE DE RECURSO DA LICITAÇÃO	7	7,87%
ALTERAÇÃO NO EDITAL DE LICITAÇÃO	6	6,74%
AUSÊNCIA DE LICITAÇÃO	4	4,49%
MODALIDADE DE LICITAÇÃO INADEQUADA	4	4,49%
SUPERFATURAMENTO DAS PROPOSTAS APRESENTADAS	3	3,37%



Ranking Denúncias Licitações/Contratos

98

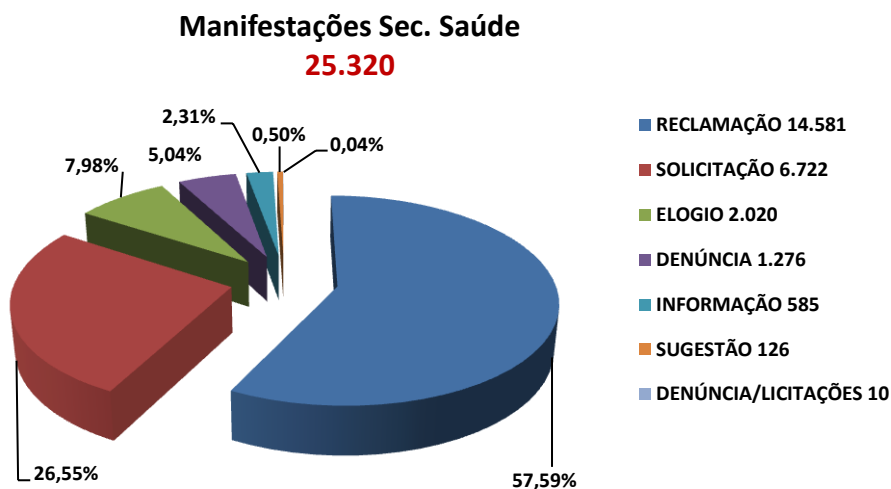




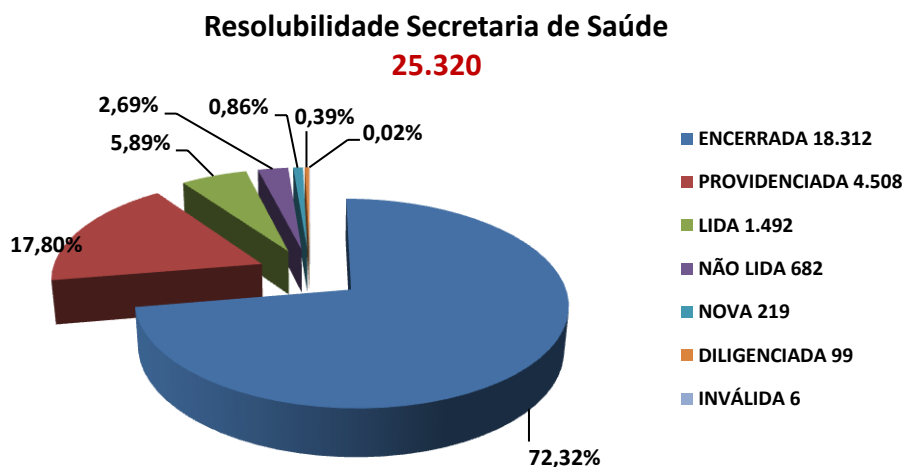
5. Assuntos mais demandados por Órgão – 2013

5.1 Secretaria de Estado de Saúde

A Secretaria de Estado de Saúde foi o órgão que mais recebeu manifestações de ouvidoria em 2013. Foram **25.320** manifestações, ou seja, **21,97%** do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



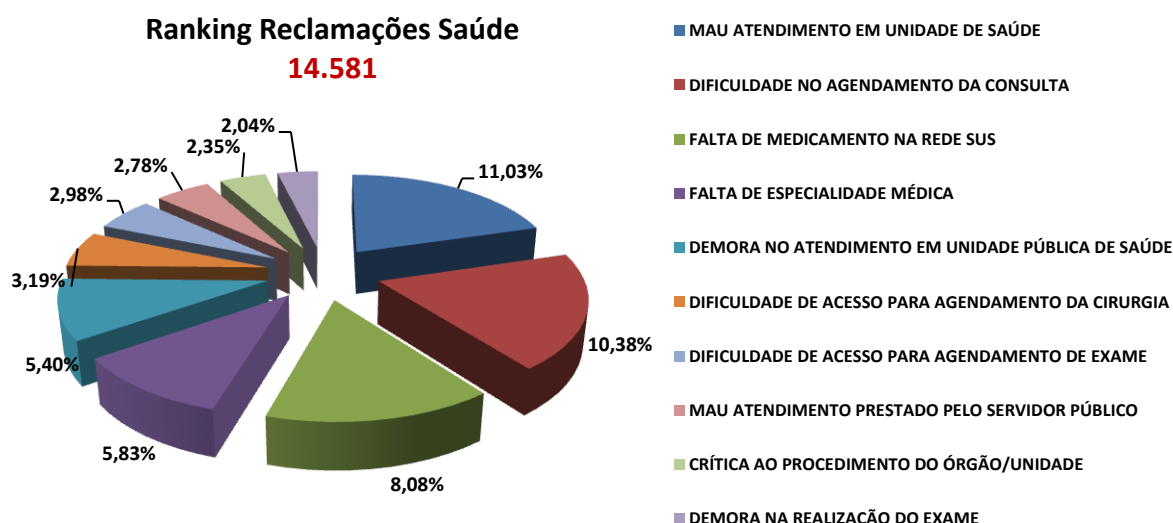
5.1.1 Resolubilidade das Manifestações da Secretaria de Estado de Saúde





5.1.2 Reclamações Secretaria de Estado de Saúde

Ranking Reclamações Saúde	14.581	100%
MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	1.609	11,03%
DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DA CONSULTA	1.513	10,38%
FALTA DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	1.178	8,08%
FALTA DE ESPECIALIDADE MÉDICA	850	5,83%
DEMORA NO ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE	787	5,40%
DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DA CIRURGIA	465	3,19%
DIFICULDADE DE ACESSO PARA AGENDAMENTO DE EXAME	434	2,98%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	405	2,78%
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	343	2,35%
DEMORA NA REALIZAÇÃO DO EXAME	297	2,04%



5.1.3 Solicitações Secretaria de Estado de Saúde

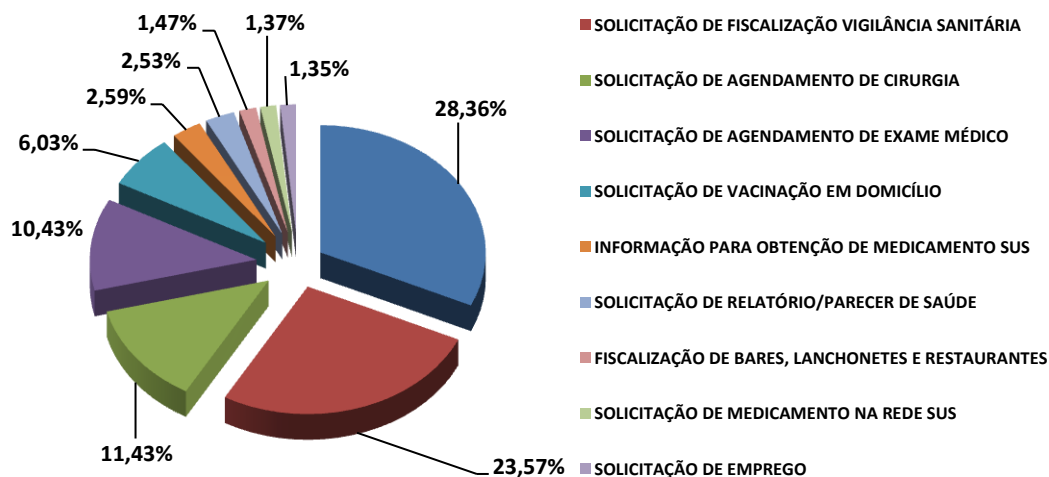
Ranking Solicitações Saúde	6.722	100%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTA	1.906	28,36%
SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1.584	23,57%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CIRURGIA	768	11,43%
SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO DE EXAME MÉDICO	701	10,43%
SOLICITAÇÃO DE VACINAÇÃO EM DOMICÍLIO	405	6,03%
INFORMAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE MEDICAMENTO SUS	174	2,59%
SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO/PARECER DE SAÚDE	170	2,53%



FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	99	1,47%
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	92	1,37%
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO	91	1,35%

Ranking Solicitações Saúde

6.722



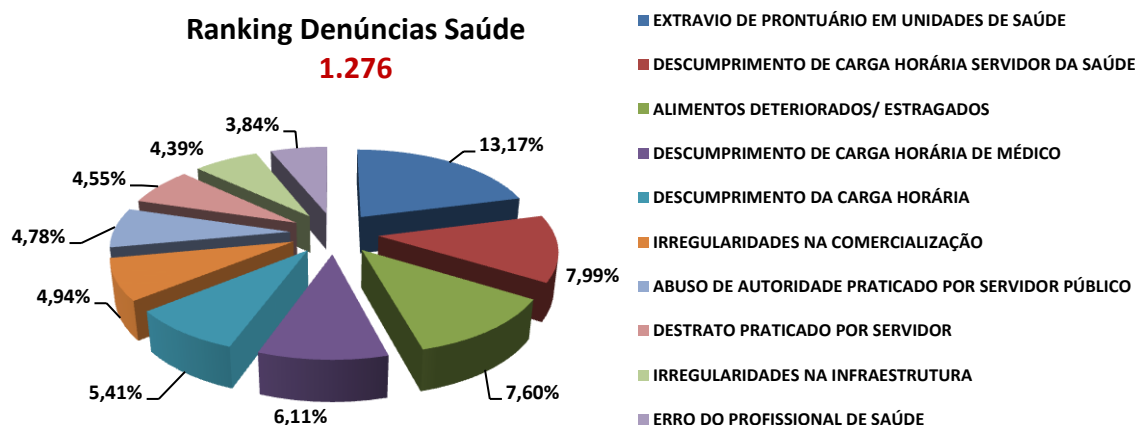
5.1.4 Denúncias Secretaria de Estado de Saúde

Ranking Denúncias Saúde	1.276	100%
EXTRAVIO DE PRONTUÁRIO EM UNIDADES DE SAÚDE	168	13,17%
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA SERVIDOR DA SAÚDE	102	7,99%
ALIMENTOS DETERIORADOS/ ESTRAGADOS	97	7,60%
DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA DE MÉDICO	78	6,11%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	69	5,41%
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	63	4,94%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	61	4,78%
DESTRATO PRATICADO POR SERVIDOR	58	4,55%
IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA	56	4,39%
ERRO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE	49	3,84%



Ranking Denúncias Saúde

1.276

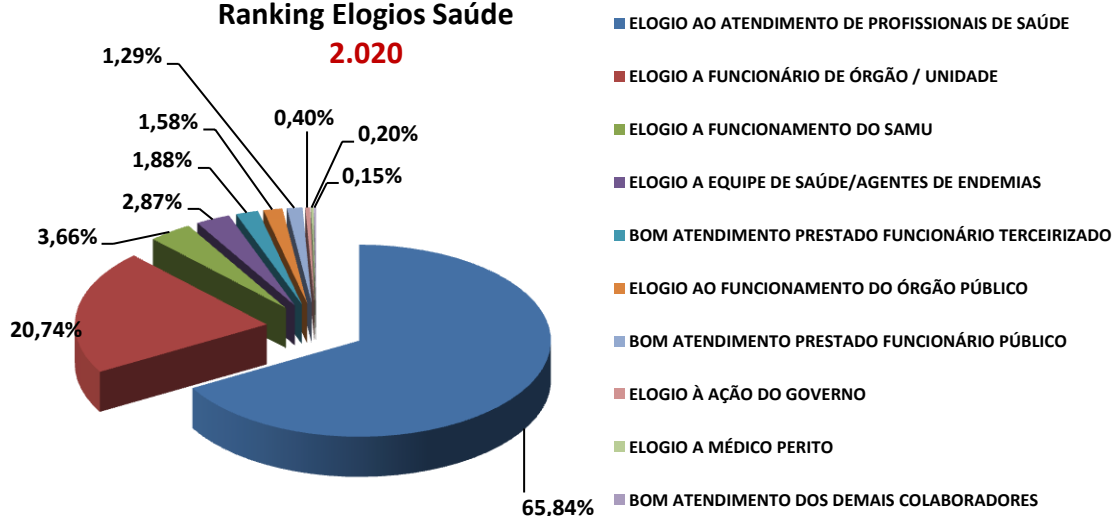


5.1.5 Elogios Secretaria de Estado de Saúde

Ranking Elogios Saúde	2.020	100%
ELOGIO AO ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE	1.330	65,84%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	419	20,74%
ELOGIO A FUNCIONAMENTO DO SAMU	74	3,66%
ELOGIO A EQUIPE DE SAÚDE/AGENTES DE ENDEMIAS	58	2,87%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	38	1,88%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	32	1,58%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	26	1,29%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	8	0,40%
ELOGIO A MÉDICO PERITO	4	0,20%
BOM ATENDIMENTO DOS DEMAIS COLABORADORES	3	0,15%

Ranking Elogios Saúde

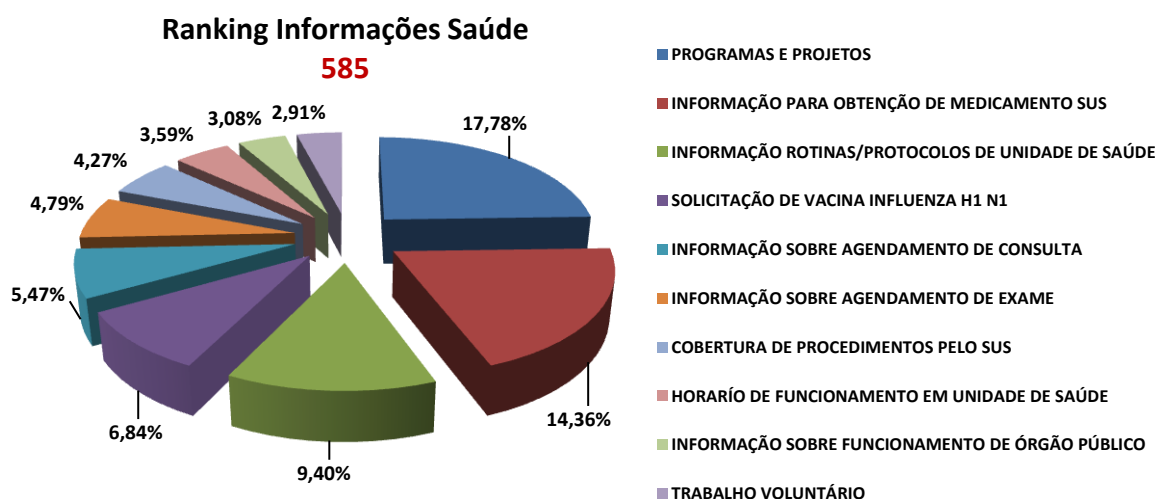
2.020





5.1.6 Informações Secretaria de Estado de Saúde

Ranking Informações Saúde	585	100%
PROGRAMAS E PROJETOS	104	17,78%
INFORMAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE MEDICAMENTO SUS	84	14,36%
INFORMAÇÃO ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	55	9,40%
SOLICITAÇÃO DE VACINA INFLUENZA H1 N1	40	6,84%
INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA	32	5,47%
INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE EXAME	28	4,79%
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	25	4,27%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE	21	3,59%
INFORMAÇÃO SOBRE FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO PÚBLICO	18	3,08%
TRABALHO VOLUNTÁRIO	17	2,91%



5.1.7 Sugestões Secretaria de Estado de Saúde

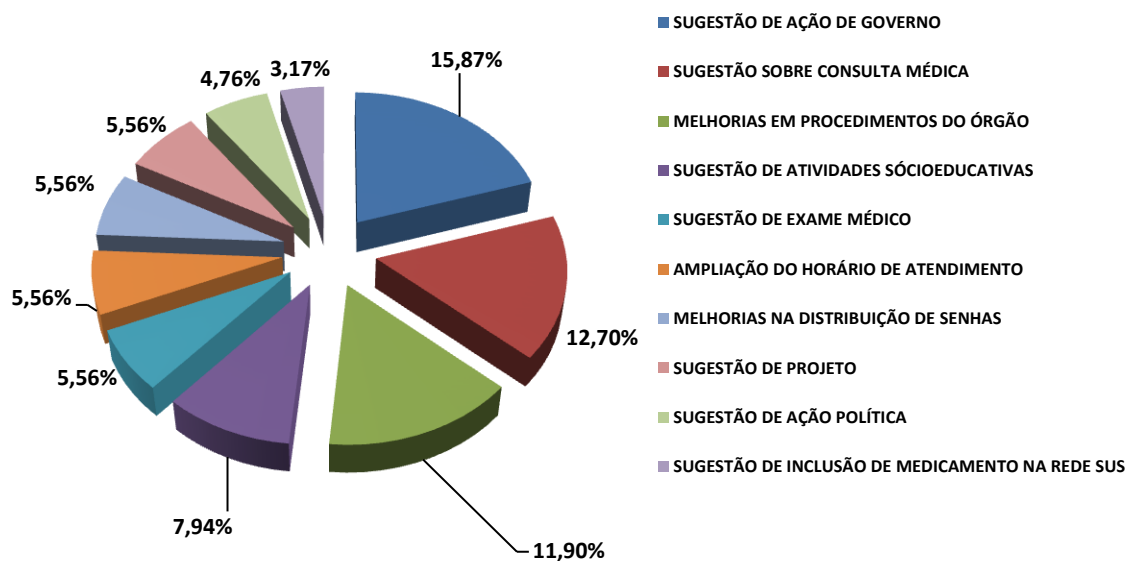
Ranking Sugestões Saúde	126	100%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	20	15,87%
SUGESTÃO SOBRE CONSULTA MÉDICA	16	12,70%
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	15	11,90%
SUGESTÃO DE ATIVIDADES SÓCIOEDUCATIVAS	10	7,94%
SUGESTÃO DE EXAME MÉDICO	7	5,56%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO	7	5,56%



MELHORIAS NA DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	7	5,56%
SUGESTÃO DE PROJETO	7	5,56%
SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA	6	4,76%
SUGESTÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	4	3,17%

Ranking Sugestões Saúde

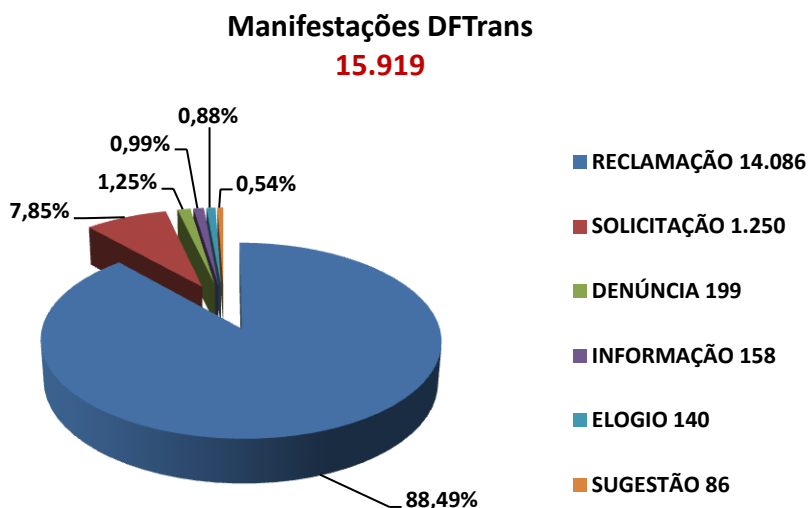
126



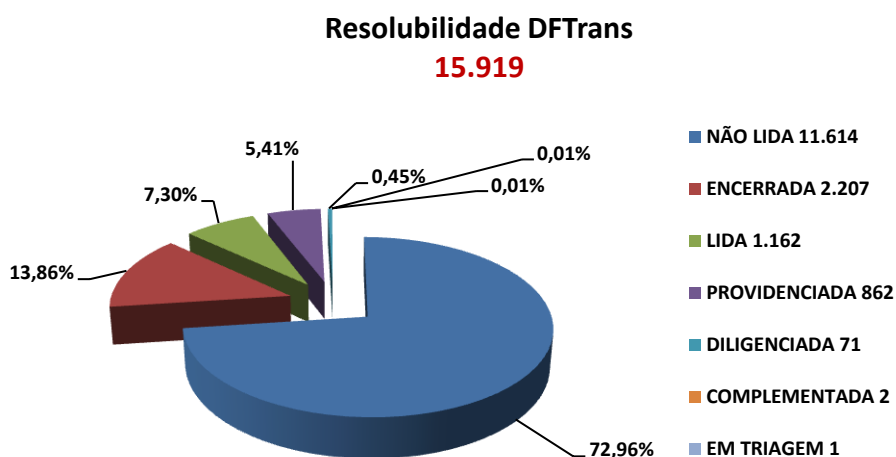


5.2 DFTRANS

O DFTRANS recebeu **15.919** manifestações de ouvidoria no ano de 2013, o que representa **13,75%** do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



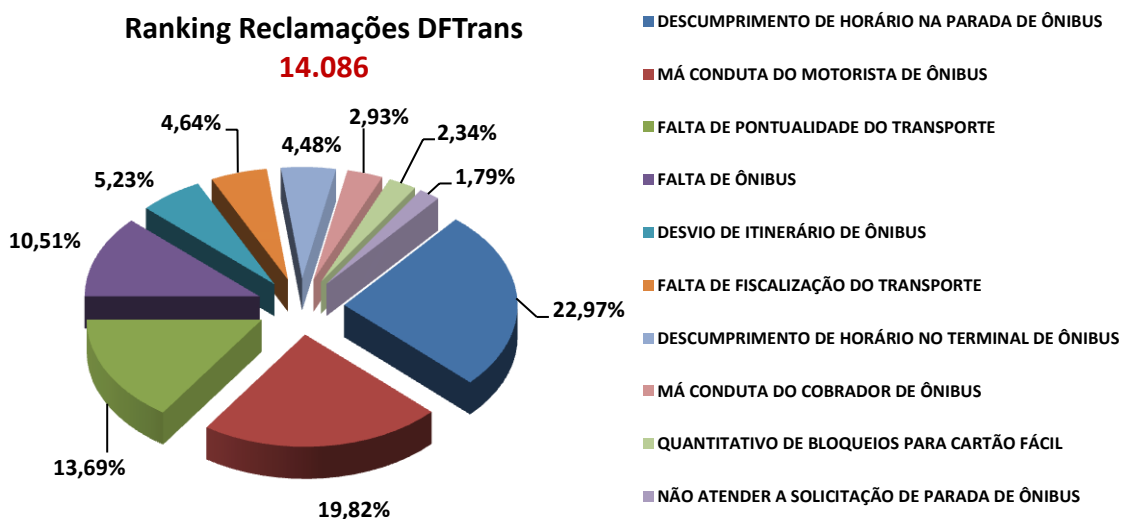
5.2.1 Resolubilidade das Manifestações do DFTRANS





5.2.2 Reclamações DFTRANS

Ranking Reclamações DFTrans	14.086	100%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NA PARADA DE ÔNIBUS	3.235	22,97%
MÁ CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	2.792	19,82%
FALTA DE PONTUALIDADE DO TRANSPORTE	1.929	13,69%
FALTA DE ÔNIBUS	1.480	10,51%
DESVIO DE ITINERÁRIO DE ÔNIBUS	736	5,23%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE	654	4,64%
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO NO TERMINAL DE ÔNIBUS	631	4,48%
MÁ CONDUTA DO COBRADOR DE ÔNIBUS	413	2,93%
QUANTITATIVO DE BLOQUEIOS PARA CARTÃO FÁCIL	330	2,34%
NÃO ATENDER A SOLICITAÇÃO DE PARADA DE ÔNIBUS	252	1,79%



5.2.3 Solicitações DFTRANS

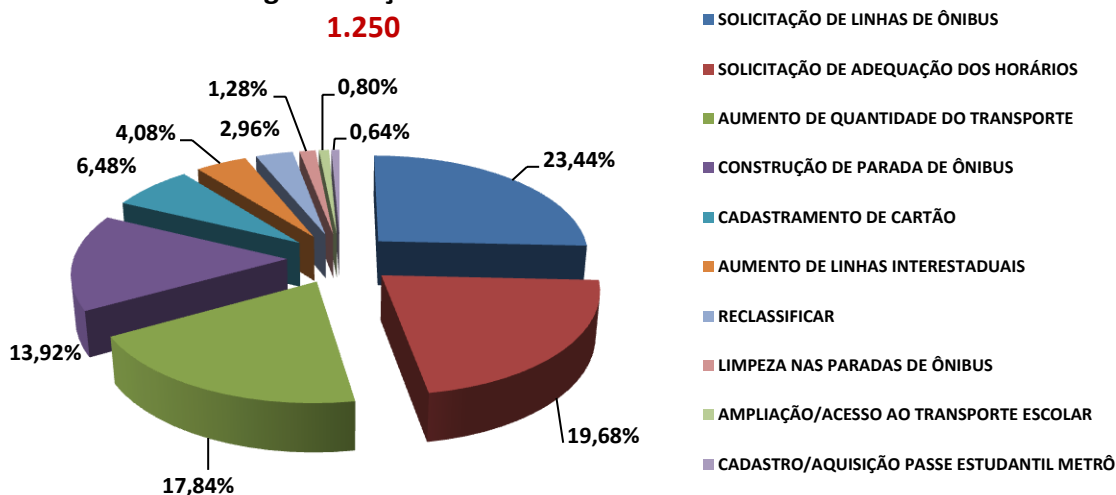
Ranking Solicitações DFTrans	1.250	100%
SOLICITAÇÃO DE LINHAS DE ÔNIBUS	293	23,44%
SOLICITAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DOS HORÁRIOS	246	19,68%
AUMENTO DE QUANTIDADE DO TRANSPORTE	223	17,84%
CONSTRUÇÃO DE PARADA DE ÔNIBUS	174	13,92%
CADASTRAMENTO DE CARTÃO	81	6,48%
AUMENTO DE LINHAS INTERESTADUAIS	51	4,08%
RECLASSIFICAR	37	2,96%



LIMPEZA NAS PARADAS DE ÔNIBUS	16	1,28%
AMPLIAÇÃO/ACESSO AO TRANSPORTE ESCOLAR	10	0,80%
CADASTRO/AQUISIÇÃO PASSE ESTUDANTIL METRÔ	8	0,64%

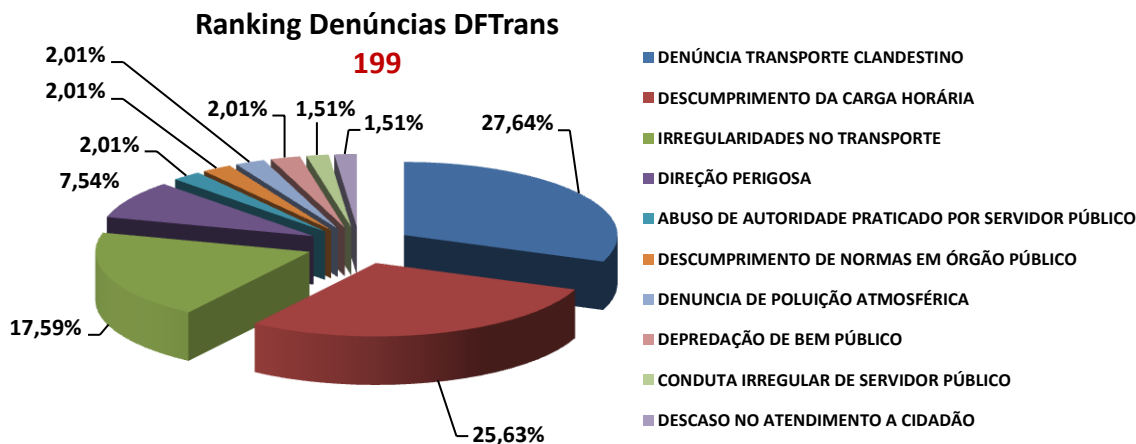
Ranking Solicitações DFTrans

1.250



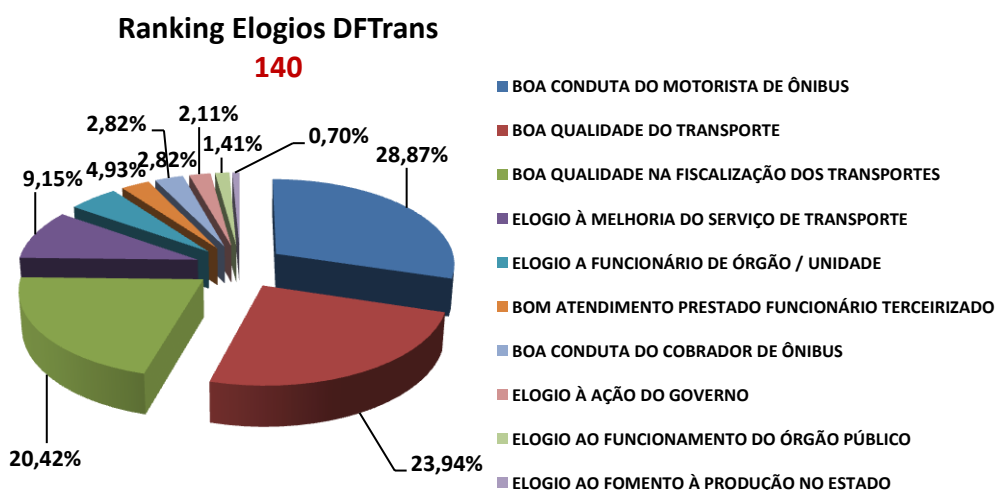
5.2.4 Denúncias DFTRANS

Ranking Denúncias DFTrans	199	100%
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	55	27,64%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	51	25,63%
IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE	35	17,59%
DIREÇÃO PERIGOSA	15	7,54%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	4	2,01%
DESCUMPRIMENTO DE NORMAS EM ÓRGÃO PÚBLICO	4	2,01%
DENUNCIA DE POLUIÇÃO ATMOSFÉRICA	4	2,01%
DEPREDAÇÃO DE BEM PÚBLICO	4	2,01%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	3	1,51%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	3	1,51%



5.2.5 Elogios DFTRANS

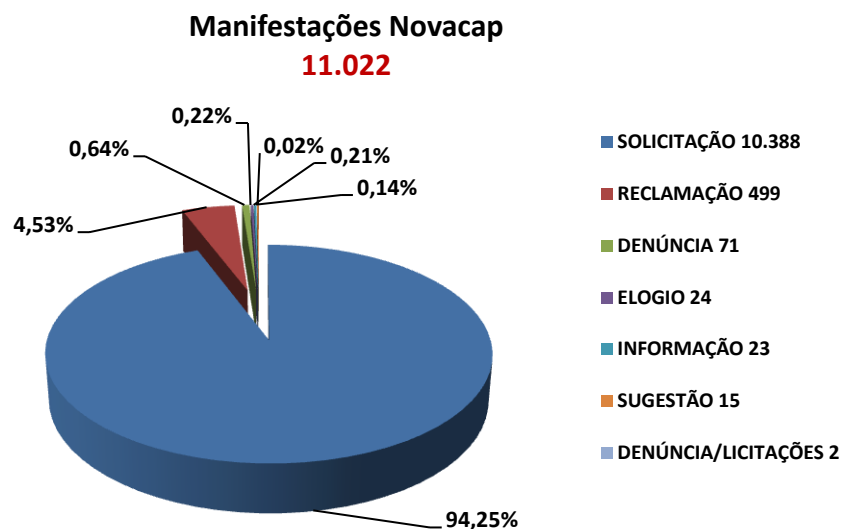
Ranking Elogios DFTrans	140	100%
BOA CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	41	28,87%
BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE	34	23,94%
BOA QUALIDADE NA FISCALIZAÇÃO DOS TRANSPORTES	29	20,42%
ELOGIO À MELHORIA DO SERVIÇO DE TRANSPORTE	13	9,15%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	7	4,93%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	4	2,82%
BOA CONDUTA DO COBRADOR DE ÔNIBUS	4	2,82%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	3	2,11%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	2	1,41%
ELOGIO AO FOMENTO À PRODUÇÃO NO ESTADO	1	0,70%



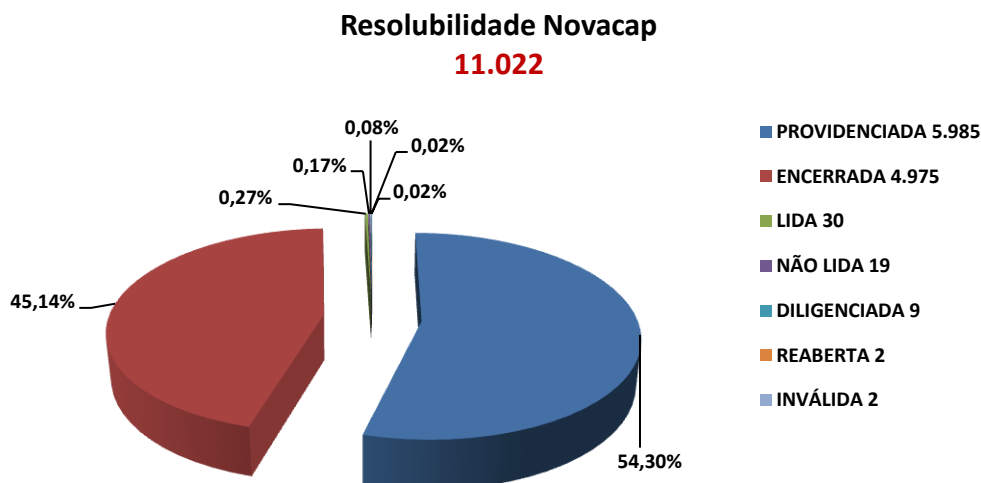


5.3 NOVACAP

A Novacap recebeu **11.022** manifestações de ouvidoria em 2013, o que representa 9,55% do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



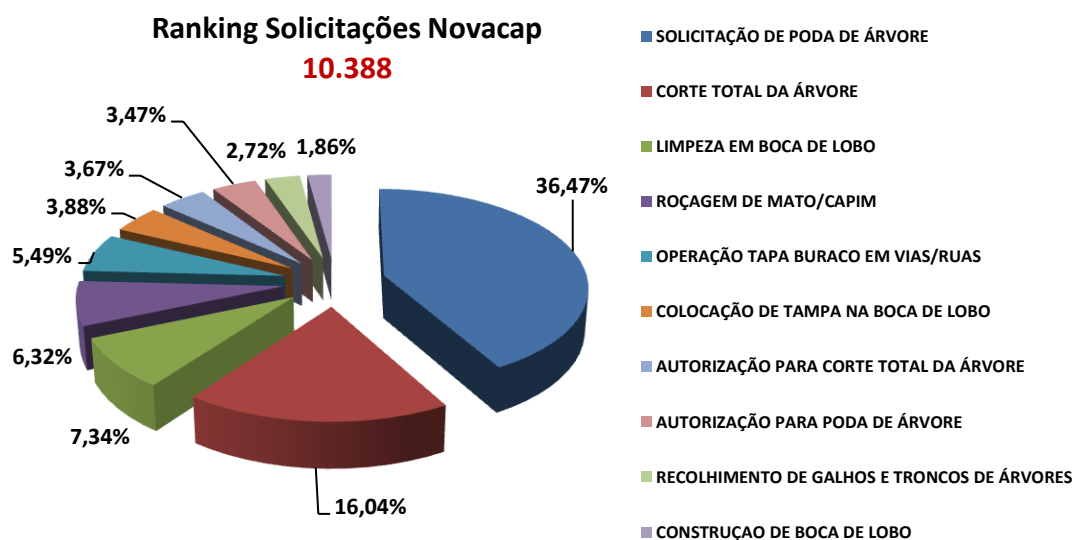
5.3.1 Resolubilidade das Manifestações da Novacap





5.3.2 Solicitações Novacap

Ranking Solicitações Novacap	10.388	100%
SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE	3.788	36,47%
CORTE TOTAL DA ÁRVORE	1.666	16,04%
LIMPEZA EM BOCA DE LOBO	762	7,34%
ROÇAGEM DE MATO/CAPIM	657	6,32%
OPERAÇÃO TAPA BURACO EM VIAS/RUAS	570	5,49%
COLOCAÇÃO DE TAMPA NA BOCA DE LOBO	403	3,88%
AUTORIZAÇÃO PARA CORTE TOTAL DA ÁRVORE	381	3,67%
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE	360	3,47%
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	283	2,72%
CONSTRUÇÃO DE BOCA DE LOBO	193	1,86%



5.3.3 Reclamações Novacap

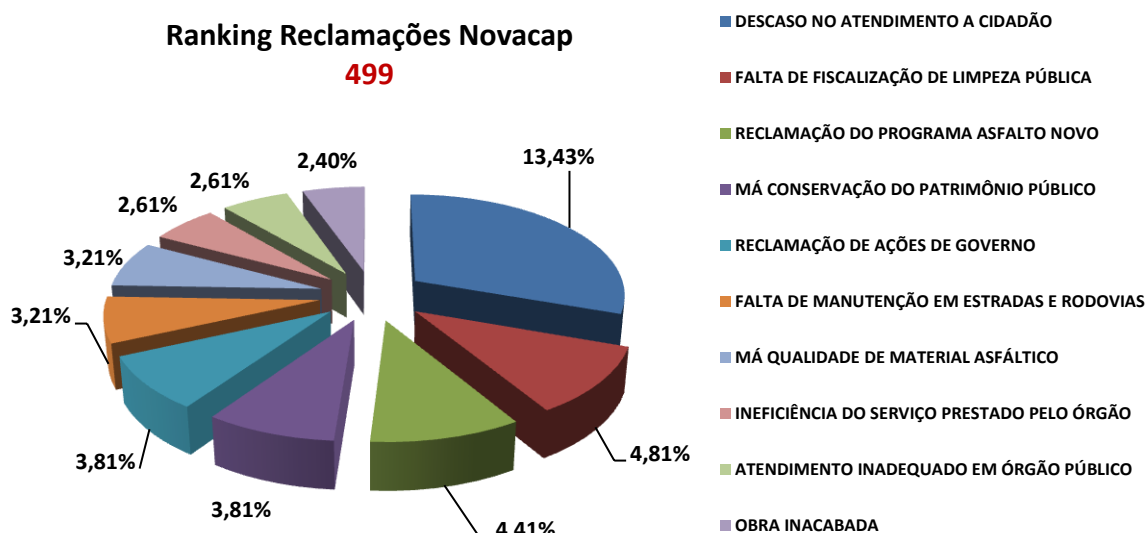
RECLAMAÇÃO	499	100%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	67	13,43%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA PÚBLICA	24	4,81%
RECLAMAÇÃO DO PROGRAMA ASFALTO NOVO	22	4,41%
MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	19	3,81%
RECLAMAÇÃO DE AÇÕES DE GOVERNO	19	3,81%



FALTA DE MANUTENÇÃO EM ESTRADAS E RODOVIAS	16	3,21%
MÁ QUALIDADE DE MATERIAL ASFÁLTICO	16	3,21%
INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	13	2,61%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	13	2,61%
OBRA INACABADA	12	2,40%

Ranking Reclamações Novacap

499



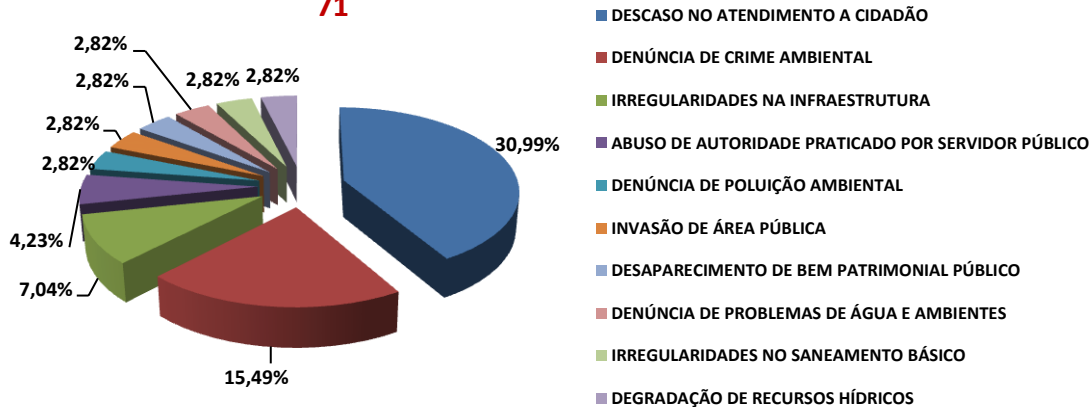
5.3.4 Denúncias Novacap

Ranking Denúncias Novacap	71	100%
DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO	22	30,99%
DENÚNCIA DE CRIME AMBIENTAL	11	15,49%
IRREGULARIDADES NA INFRAESTRUTURA	5	7,04%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	3	4,23%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO AMBIENTAL	2	2,82%
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	2	2,82%
DESAPARECIMENTO DE BEM PATRIMONIAL PÚBLICO	2	2,82%
DENÚNCIA DE PROBLEMAS DE ÁGUA E AMBIENTES	2	2,82%
IRREGULARIDADES NO SANEAMENTO BÁSICO	2	2,82%
DEGRADAÇÃO DE RECURSOS HÍDRICOS	2	2,82%



Ranking Denúncias Novacap

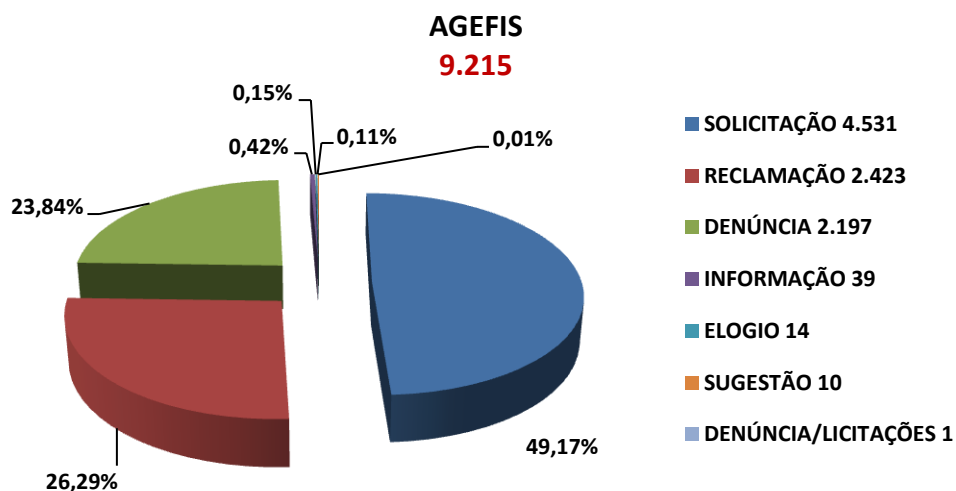
71



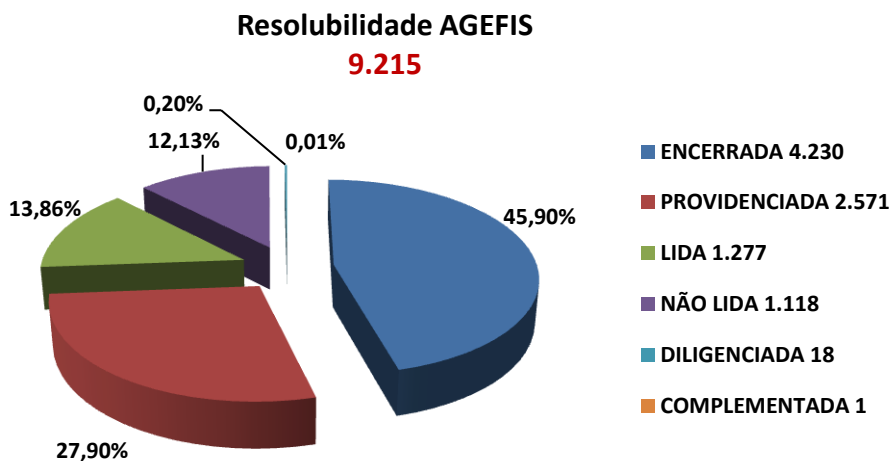


5.4 AGEFIS

A Agefis recebeu **9.215** manifestações de ouvidoria em 2013, o que representa **7.99%** o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



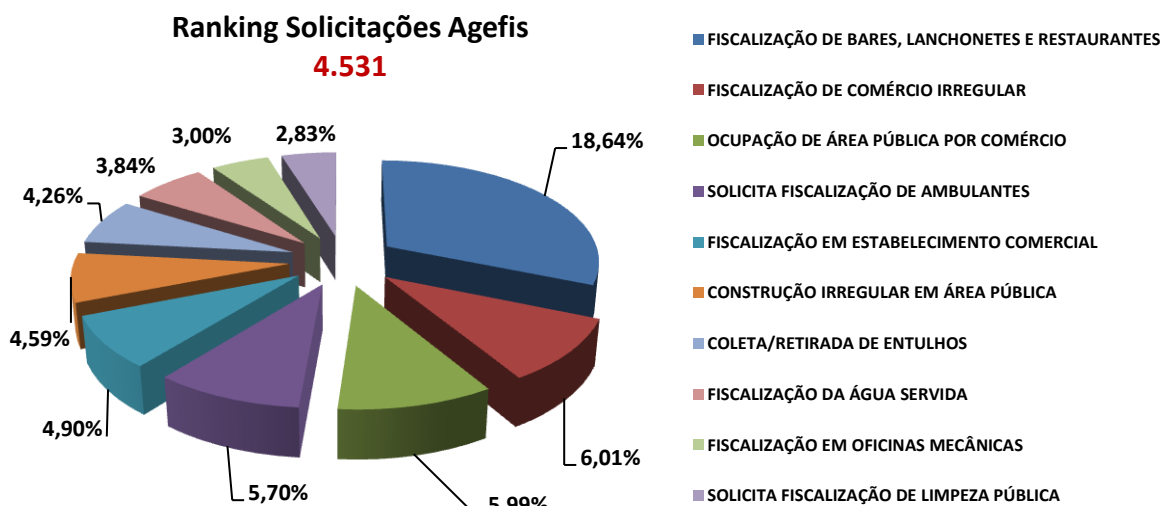
5.4.1 Resolubilidade das Manifestações da AGEFIS





5.4.2 Solicitações da AGEFIS

Ranking Solicitações AGEFIS	4.531	100%
FISCALIZAÇÃO DE BARES, LANCHONETES E RESTAURANTES	844	18,64%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	272	6,01%
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA POR COMÉRCIO	271	5,99%
SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES	258	5,70%
FISCALIZAÇÃO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL	222	4,90%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	208	4,59%
COLETA/RETIRADA DE ENTULHOS	193	4,26%
FISCALIZAÇÃO DA ÁGUA SERVIDA	174	3,84%
FISCALIZAÇÃO EM OFICINAS MECÂNICAS	136	3,00%
SOLICITA FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA PÚBLICA	128	2,83%



5.4.3 Reclamações AGEFIS

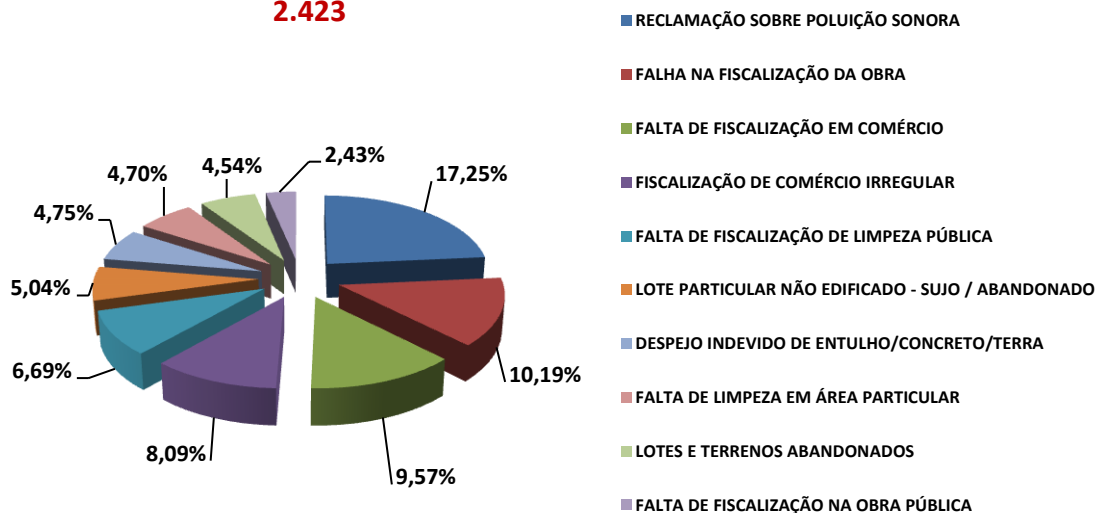
Ranking Reclamações AGEFIS	2.423	100%
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	418	17,25%
FALHA NA FISCALIZAÇÃO DA OBRA	247	10,19%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO EM COMÉRCIO	232	9,57%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO IRREGULAR	196	8,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA PÚBLICA	162	6,69%
LOTE PARTICULAR NÃO EDIFICADO - SUJO / ABANDONADO	122	5,04%
DESPEJO INDEVIDO DE ENTULHO/CONCRETO/TERRA	115	4,75%



FALTA DE LIMPEZA EM ÁREA PARTICULAR	114	4,70%
LOTES E TERRENOS ABANDONADOS	110	4,54%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NA OBRA PÚBLICA	59	2,43%

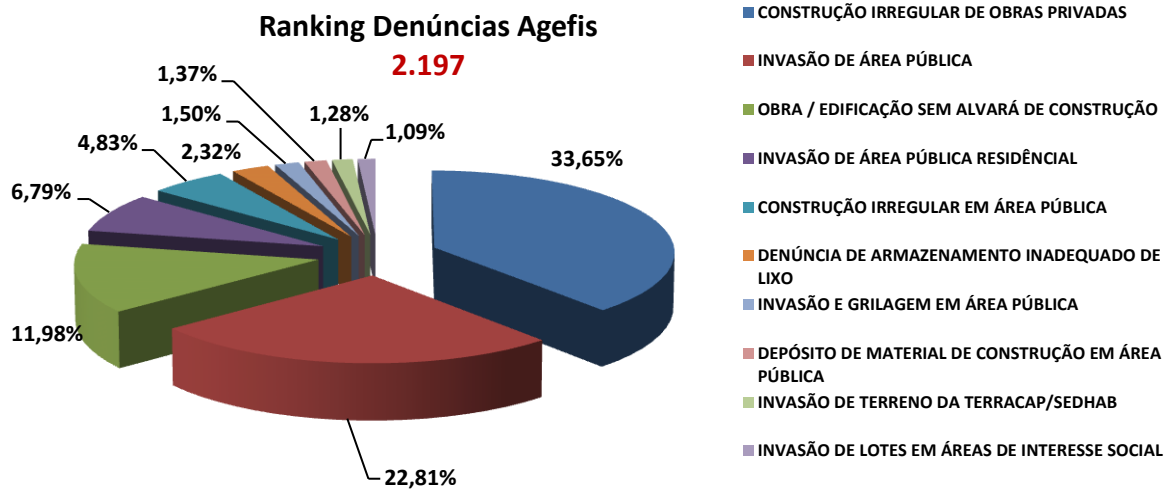
Ranking Reclamações AGEFIS

2.423



5.4.4 Denúncias AGEFIS

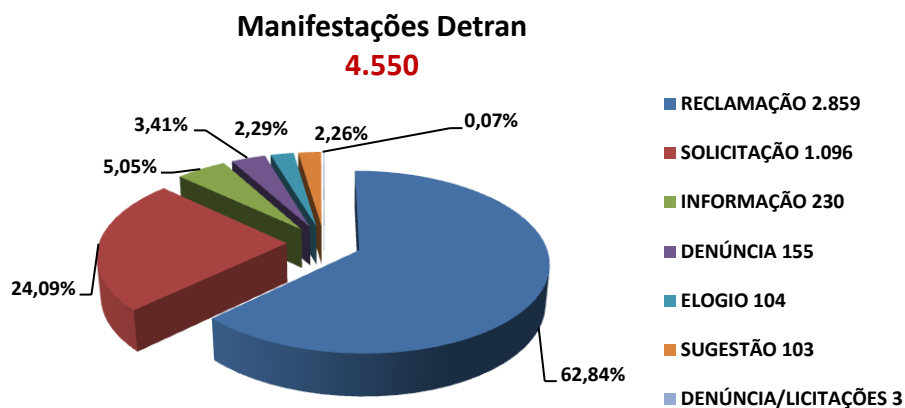
Ranking Denúncias AGEFIS	2.197	100%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	739	33,65%
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	501	22,81%
OBRA / EDIFICAÇÃO SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	263	11,98%
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA RESIDENCIAL	149	6,79%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA	106	4,83%
DENÚNCIA DE ARMAZENAMENTO INADEQUADO DE LIXO	51	2,32%
INVASÃO E GRILAGEM EM ÁREA PÚBLICA	33	1,50%
DEPÓSITO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM ÁREA PÚBLICA	30	1,37%
INVASÃO DE TERRENO DA TERRACAP/SEDHAB	28	1,28%
INVASÃO DE LOTES EM ÁREAS DE INTERESSE SOCIAL	24	1,09%



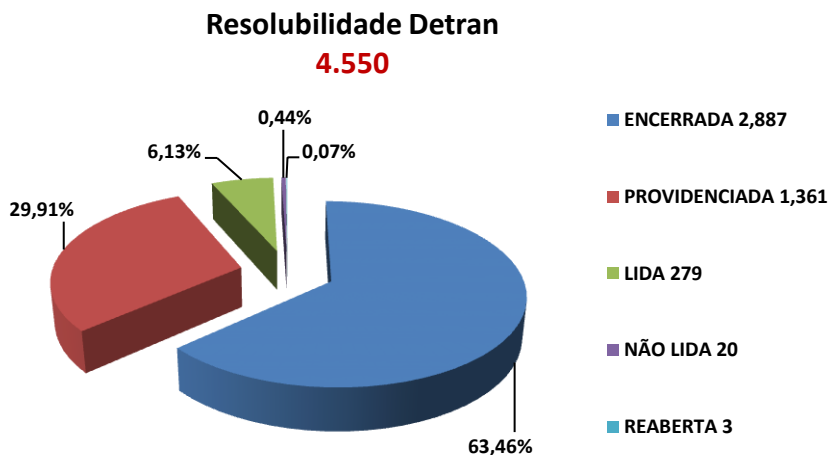


5.5 DETRAN/DF

O Detran/DF recebeu **4.550** manifestações de ouvidoria no ano de 2013, o que representa **3,94%** o total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



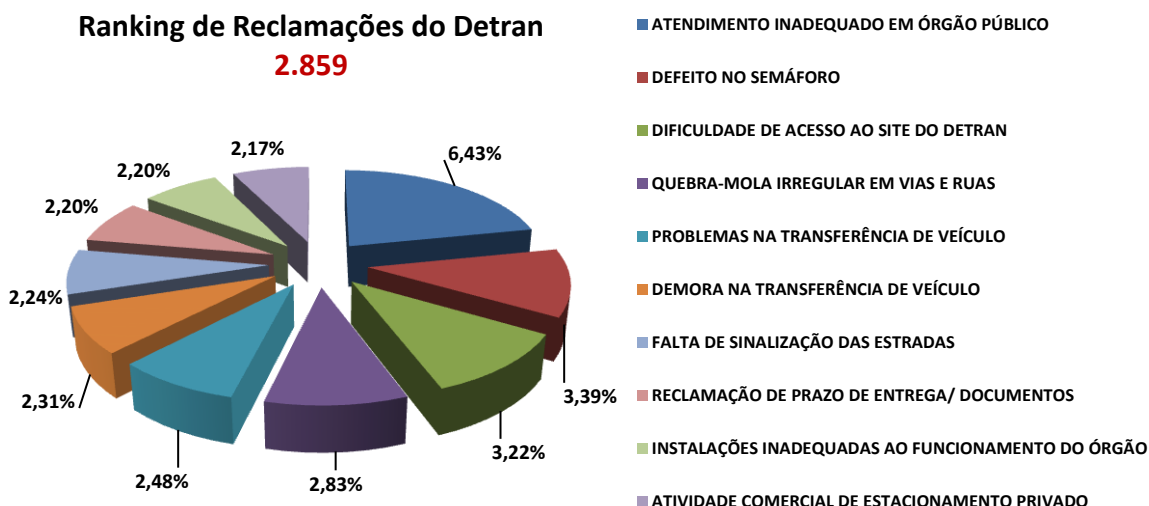
5.5.1 Resolubilidade das Manifestações do Detran/DF





5.5.2 Reclamações do Detran/DF

Ranking de Reclamações do Detran	2.859	100%
ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	184	6,43%
DEFEITO NO SEMÁFORO	97	3,39%
DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE DO DETRAN	92	3,22%
QUEBRA-MOLA IRREGULAR EM VIAS E RUAS	81	2,83%
PROBLEMAS NA TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO	71	2,48%
DEMORA NA TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO	66	2,31%
FALTA DE SINALIZAÇÃO DAS ESTRADAS	64	2,24%
RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS	63	2,20%
INSTALAÇÕES INADEQUADAS AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO	63	2,20%
ATIVIDADE COMERCIAL DE ESTACIONAMENTO PRIVADO	62	2,17%



5.5.3 Solicitações do Detran/DF

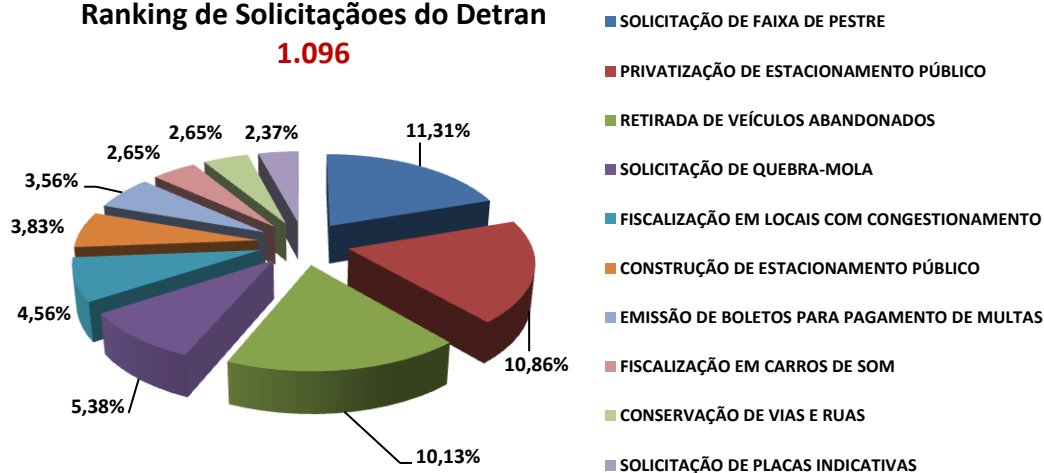
Ranking de Solicitações do Detran	1.096	100%
SOLICITAÇÃO DE FAIXA DE PESTRE	124	11,31%
PRIVATIZAÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	119	10,86%
RETIRADA DE VEÍCULOS ABANDONADOS	111	10,13%
SOLICITAÇÃO DE QUEBRA-MOLA	59	5,38%
FISCALIZAÇÃO EM LOCAIS COM CONGESTIONAMENTO	50	4,56%



CONSTRUÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	42	3,83%
EMIÇÃO DE BOLETOS PARA PAGAMENTO DE MULTAS	39	3,56%
FISCALIZAÇÃO EM CARROS DE SOM	29	2,65%
CONSERVAÇÃO DE VIAS E RUAS	29	2,65%
SOLICITAÇÃO DE PLACAS INDICATIVAS	26	2,37%

Ranking de Solicitações do Detran

1.096



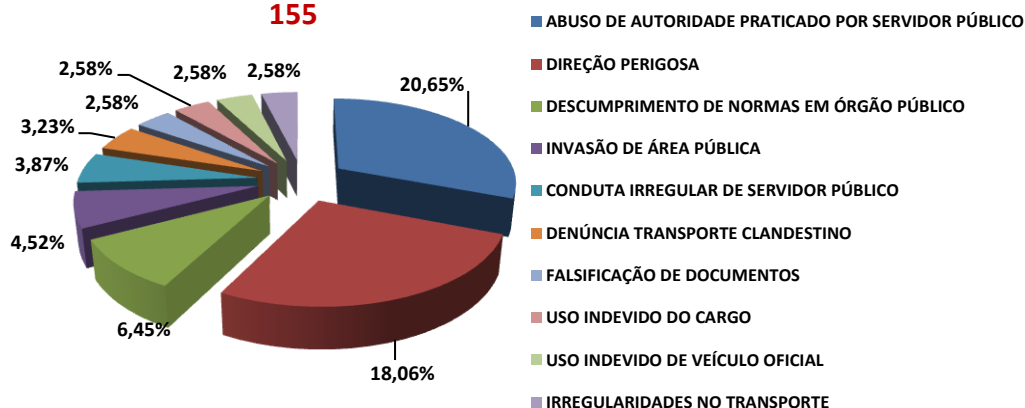
5.5.4 Denúncias Detran/DF

Ranking de Denúncias do Detran	155	100%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	32	20,65%
DIREÇÃO PERIGOSA	28	18,06%
DESCUMPRIMENTO DE NORMAS EM ÓRGÃO PÚBLICO	10	6,45%
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	7	4,52%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	6	3,87%
DENÚNCIA TRANSPORTE CLANDESTINO	5	3,23%
FALSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	4	2,58%
USO INDEVIDO DO CARGO	4	2,58%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	4	2,58%
IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE	4	2,58%



Ranking de Denúncias do Detran

155

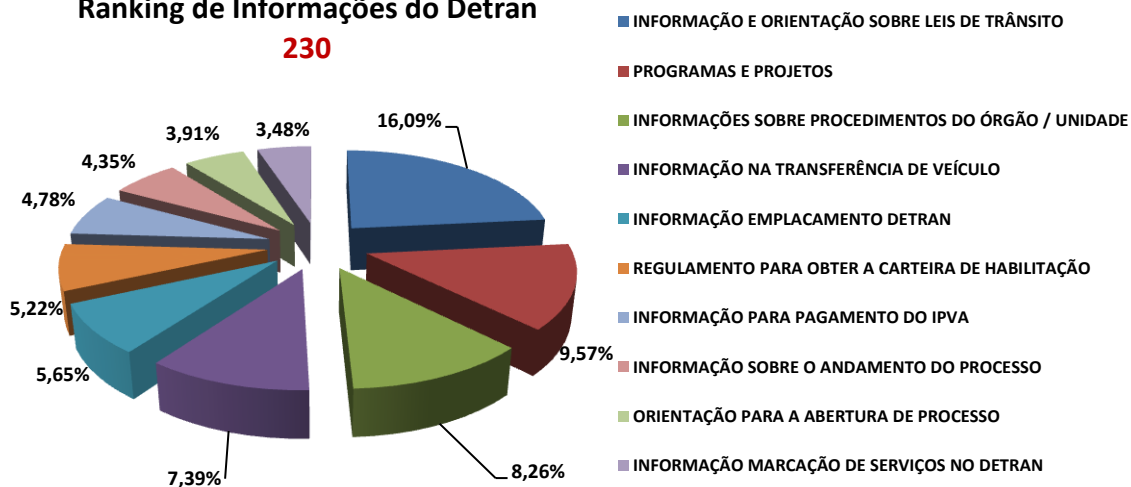


5.5.5 Informações Detran/DF

Ranking de Informações do Detran	230	100%
INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE LEIS DE TRÂNSITO	37	16,09%
PROGRAMAS E PROJETOS	22	9,57%
INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO / UNIDADE	19	8,26%
INFORMAÇÃO NA TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO	17	7,39%
INFORMAÇÃO EMPLACAMENTO DETRAN	13	5,65%
REGULAMENTO PARA OBTER A CARTEIRA DE HABILITAÇÃO	12	5,22%
INFORMAÇÃO PARA PAGAMENTO DO IPVA	11	4,78%
INFORMAÇÃO SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO	10	4,35%
ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO	9	3,91%
INFORMAÇÃO MARCAÇÃO DE SERVIÇOS NO DETRAN	8	3,48%

Ranking de Informações do Detran

230



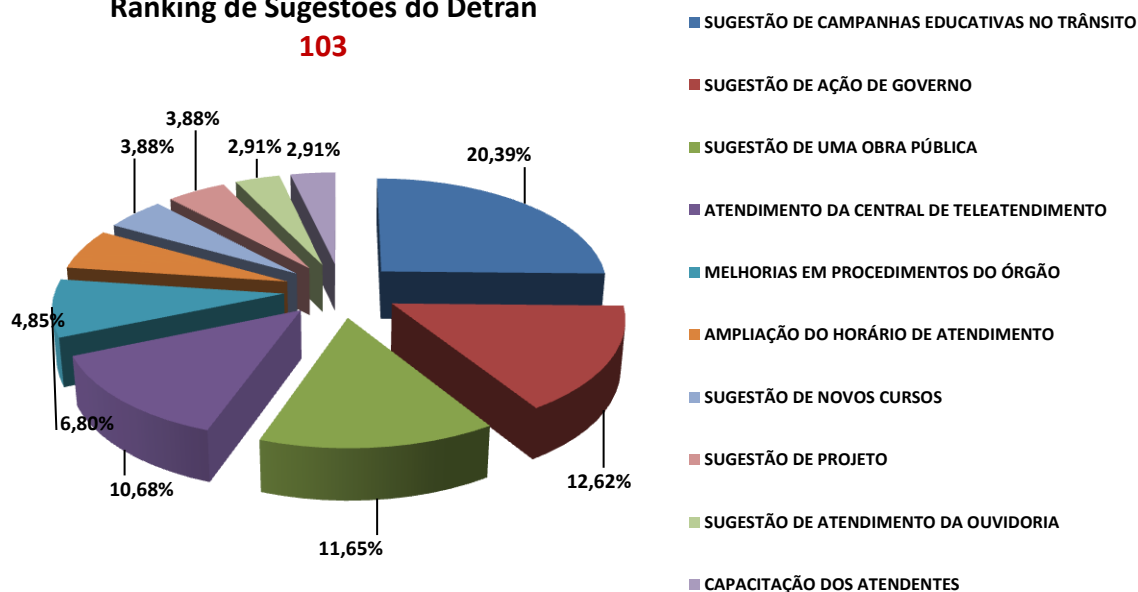


5.5.6 Sugestões Detran/DF

Ranking de Sugestões do Detran/DF	103	100%
SUGESTÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS NO TRÂNSITO	21	20,39%
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	13	12,62%
SUGESTÃO DE UMA OBRA PÚBLICA	12	11,65%
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	11	10,68%
MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS DO ÓRGÃO	7	6,80%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO	5	4,85%
SUGESTÃO DE NOVOS CURSOS	4	3,88%
SUGESTÃO DE PROJETO	4	3,88%
SUGESTÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	3	2,91%
CAPACITAÇÃO DOS ATENDENTES	3	2,91%

Ranking de Sugestões do Detran

103



5.5.7 Elogios Detran/DF

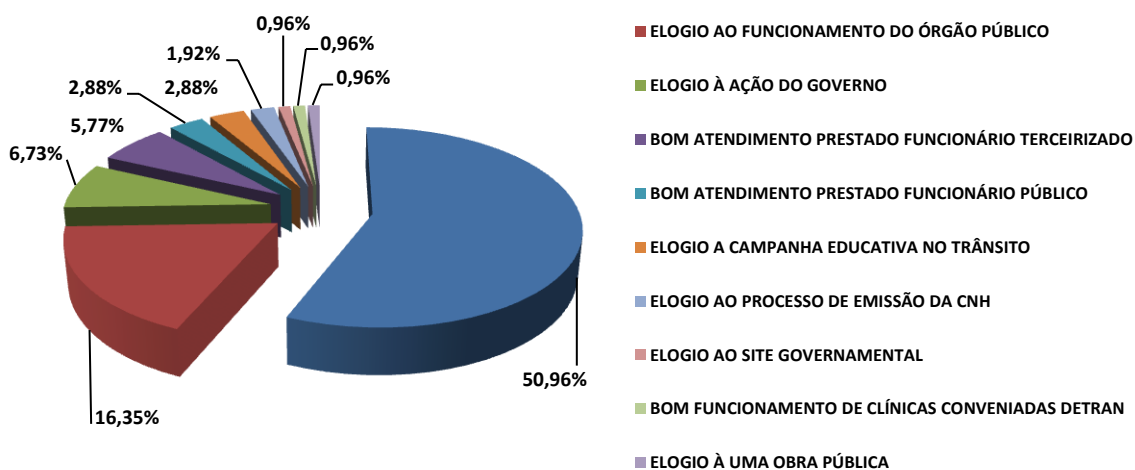
Ranking de Elogios do Detran	104	100%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	53	50,96%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	17	16,35%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	7	6,73%



BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	6	5,77%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	3	2,88%
ELOGIO A CAMPANHA EDUCATIVA NO TRÂNSITO	3	2,88%
ELOGIO AO PROCESSO DE EMISSÃO DA CNH	2	1,92%
ELOGIO AO SITE GOVERNAMENTAL	1	0,96%
BOM FUNCIONAMENTO DE CLÍNICAS CONVENIADAS DETRAN	1	0,96%
ELOGIO À UMA OBRA PÚBLICA	1	0,96%

Ranking de Elogios do Detran

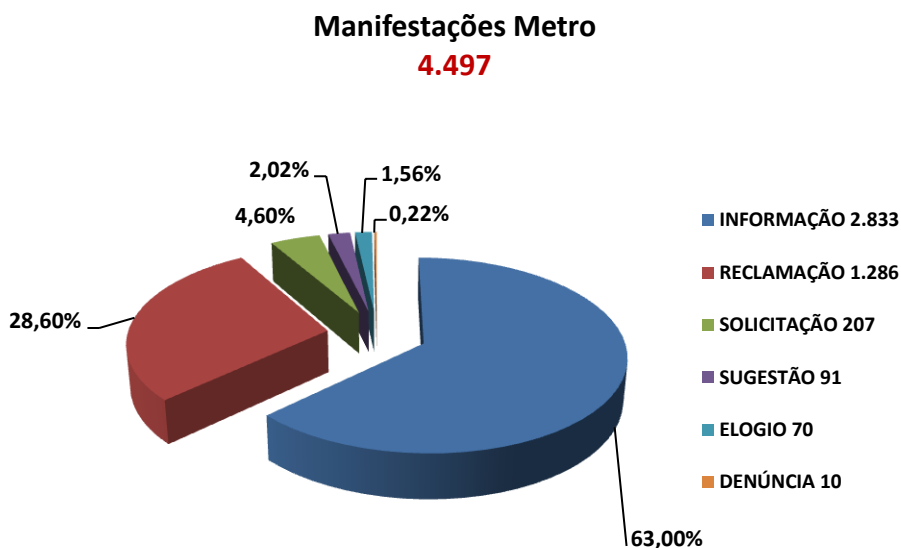
104



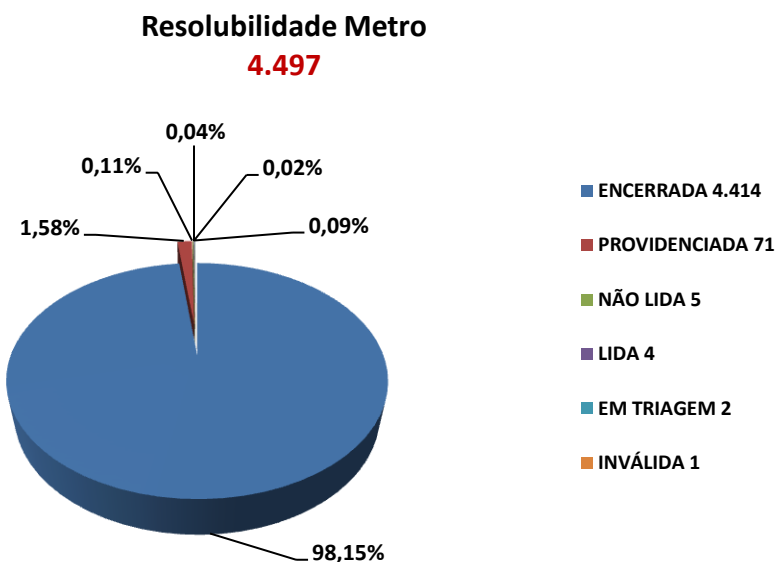


5.6 Companhia do Metropolitano do DF – METRO/DF

A Ouvidoria do Metro/DF recebeu **4.497** manifestações de ouvidoria em 2013, o que representa **3,83%** do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



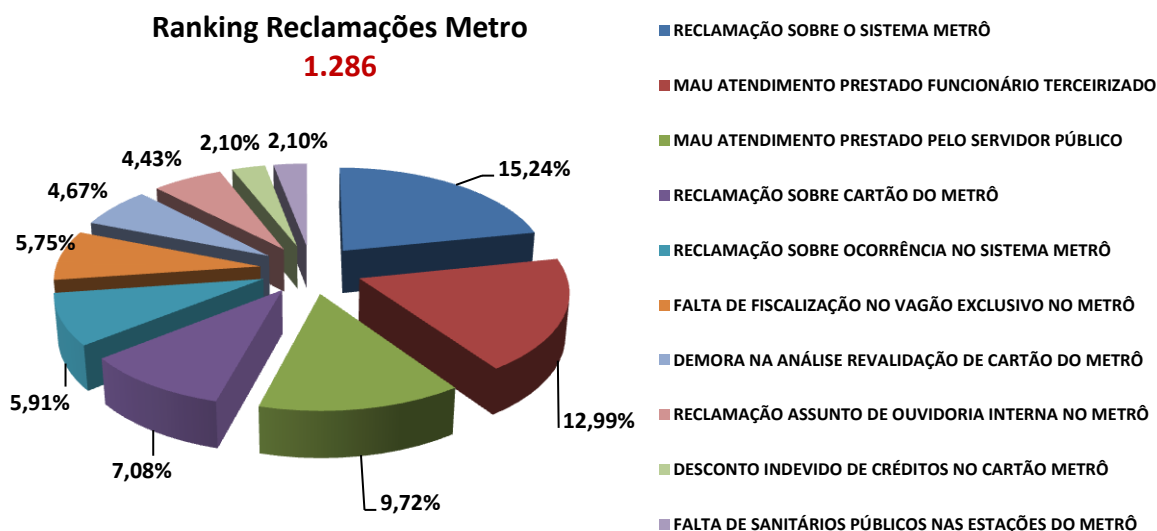
5.6.1 Resolubilidade das Manifestações do Metro/DF





5.6.2 Reclamações do Metro/DF

Ranking Reclamações Metro	1.286	100%
RECLAMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ	196	15,24%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	167	12,99%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	125	9,72%
RECLAMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ	91	7,08%
RECLAMAÇÃO SOBRE OCORRÊNCIA NO SISTEMA METRÔ	76	5,91%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO NO VAGÃO EXCLUSIVO NO METRÔ	74	5,75%
DEMORA NA ANÁLISE REVALIDAÇÃO DE CARTÃO DO METRÔ	60	4,67%
RECLAMAÇÃO ASSUNTO DE OUVIDORIA INTERNA NO METRÔ	57	4,43%
DESCONTO INDEVIDO DE CRÉDITOS NO CARTÃO METRÔ	27	2,10%
FALTA DE SANITÁRIOS PÚBLICOS NAS ESTAÇÕES DO METRÔ	27	2,10%



5.6.3 Informações do Metro/DF

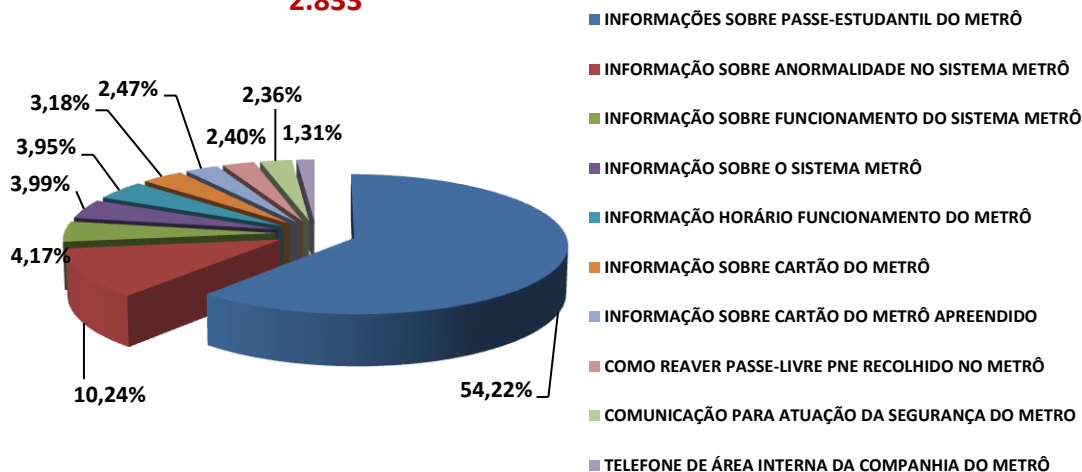
Ranking Informações Metro	2.833	100%
INFORMAÇÕES SOBRE PASSE-ESTUDANTIL DO METRÔ	1.536	54,22%
INFORMAÇÃO SOBRE ANORMALIDADE NO SISTEMA METRÔ	290	10,24%
INFORMAÇÃO SOBRE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA METRÔ	118	4,17%
INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ	113	3,99%
INFORMAÇÃO HORÁRIO FUNCIONAMENTO DO METRÔ	112	3,95%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ	90	3,18%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO METRÔ APREENDIDO	70	2,47%
COMO REAVER PASSE-LIVRE PNE RECOLHIDO NO METRÔ	68	2,40%



COMUNICAÇÃO PARA ATUAÇÃO DA SEGURANÇA DO METRÔ	67	2,36%
TELEFONE DE ÁREA INTERNA DA COMPANHIA DO METRÔ	37	1,31%

Ranking Informações Metro

2.833



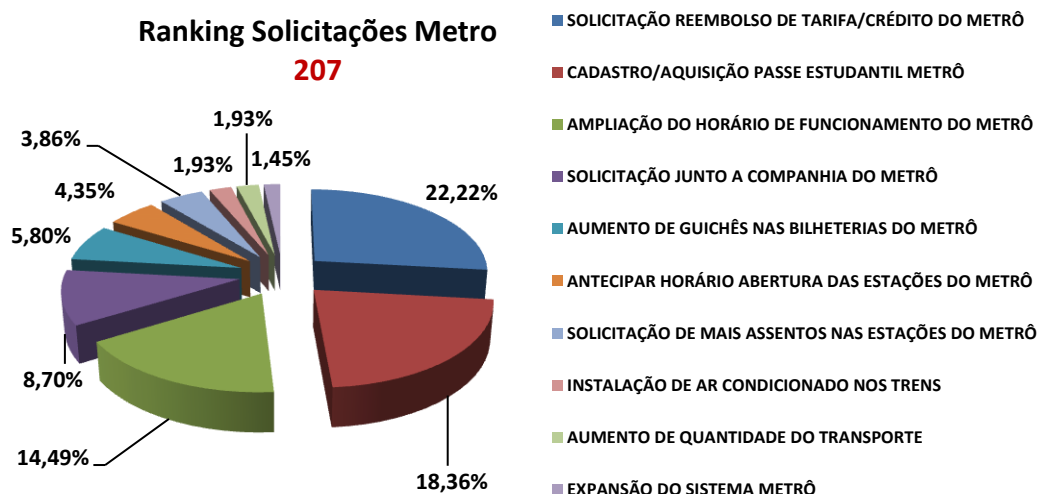
5.6.4 Solicitações Metro/DF

Ranking Solicitações Metro	207	100%
SOLICITAÇÃO REEMBOLSO DE TARIFA/CRÉDITO DO METRÔ	46	22,22%
CADASTRO/AQUISIÇÃO PASSE ESTUDANTIL METRÔ	38	18,36%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO METRÔ	30	14,49%
SOLICITAÇÃO JUNTO A COMPANHIA DO METRÔ	18	8,70%
AUMENTO DE GUICHÊS NAS BILHETERIAS DO METRÔ	12	5,80%
ANTECIPAR HORÁRIO ABERTURA DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	9	4,35%
SOLICITAÇÃO DE MAIS ASSENTOS NAS ESTAÇÕES DO METRÔ	8	3,86%
INSTALAÇÃO DE AR CONDICIONADO NOS TRENS	4	1,93%
AUMENTO DE QUANTIDADE DO TRANSPORTE	4	1,93%
EXPANSÃO DO SISTEMA METRÔ	3	1,45%



Ranking Solicitações Metro

207

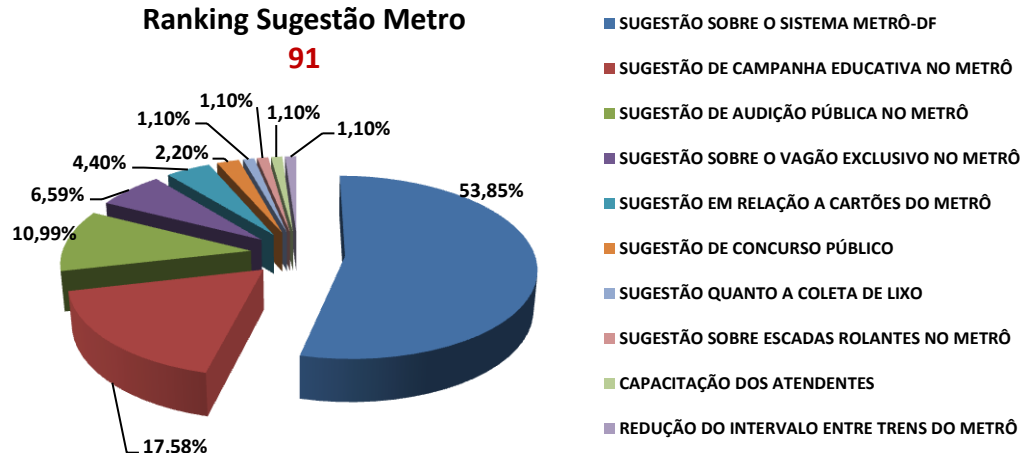


5.6.5 Sugestões do Metro/DF

Ranking Sugestão Metro	91	100%
SUGESTÃO SOBRE O SISTEMA METRÔ-DF	49	53,85%
SUGESTÃO DE CAMPANHA EDUCATIVA NO METRÔ	16	17,58%
SUGESTÃO DE AUDIÇÃO PÚBLICA NO METRÔ	10	10,99%
SUGESTÃO SOBRE O VAGÃO EXCLUSIVO NO METRÔ	6	6,59%
SUGESTÃO EM RELAÇÃO A CARTÕES DO METRÔ	4	4,40%
SUGESTÃO DE CONCURSO PÚBLICO	2	2,20%
SUGESTÃO QUANTO A COLETA DE LIXO	1	1,10%
SUGESTÃO SOBRE ESCADAS ROLANTES NO METRÔ	1	1,10%
CAPACITAÇÃO DOS ATENDENTES	1	1,10%
REDUÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS DO METRÔ	1	1,10%

Ranking Sugestão Metro

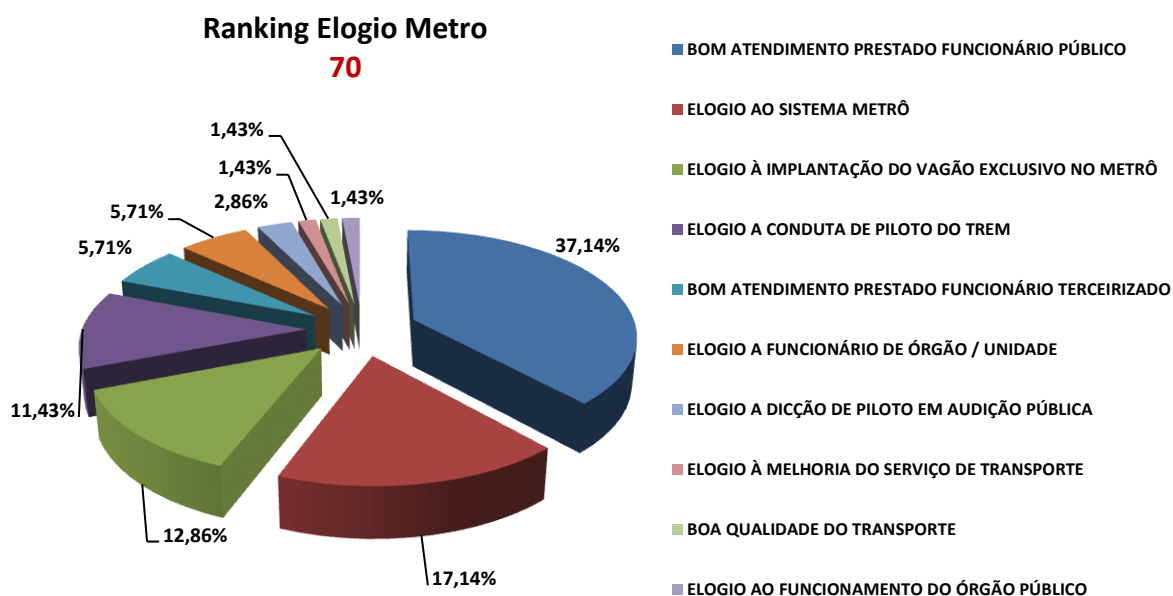
91





5.6.6 Elogios do Metro/DF

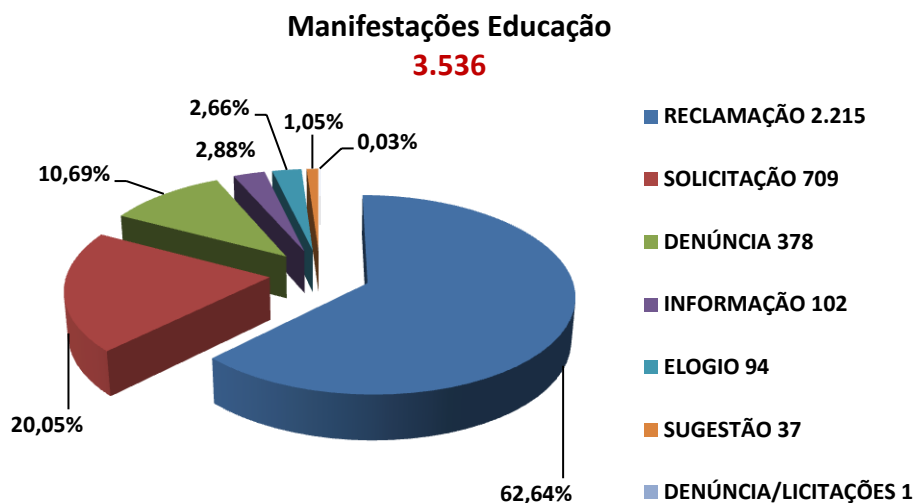
Ranking Elogios Metro	70	100%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	26	37,14%
ELOGIO AO SISTEMA METRÔ	12	17,14%
ELOGIO À IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO EXCLUSIVO NO METRÔ	9	12,86%
ELOGIO A CONDUTA DE PILOTO DO TREM	8	11,43%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	4	5,71%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	4	5,71%
ELOGIO A DICÇÃO DE PILOTO EM AUDIÇÃO PÚBLICA	2	2,86%
ELOGIO À MELHORIA DO SERVIÇO DE TRANSPORTE	1	1,43%
BOA QUALIDADE DO TRANSPORTE	1	1,43%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	1	1,43%



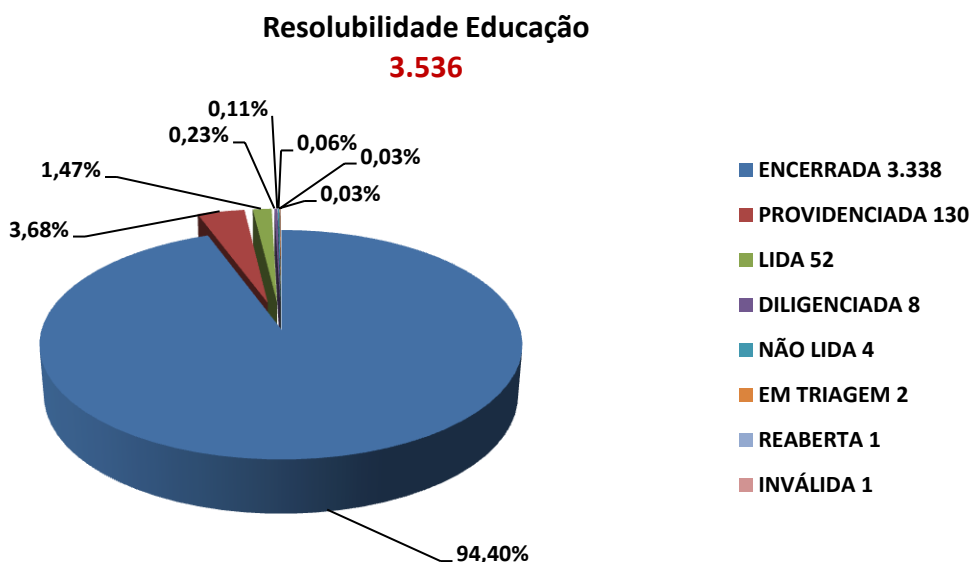


5.7 Secretaria de Educação

A Secretaria de Educação do DF recebeu **3.536** manifestações de ouvidoria no ano de 2013, o que representa **3,07%** do total de manifestações recebidas no Distrito Federal.



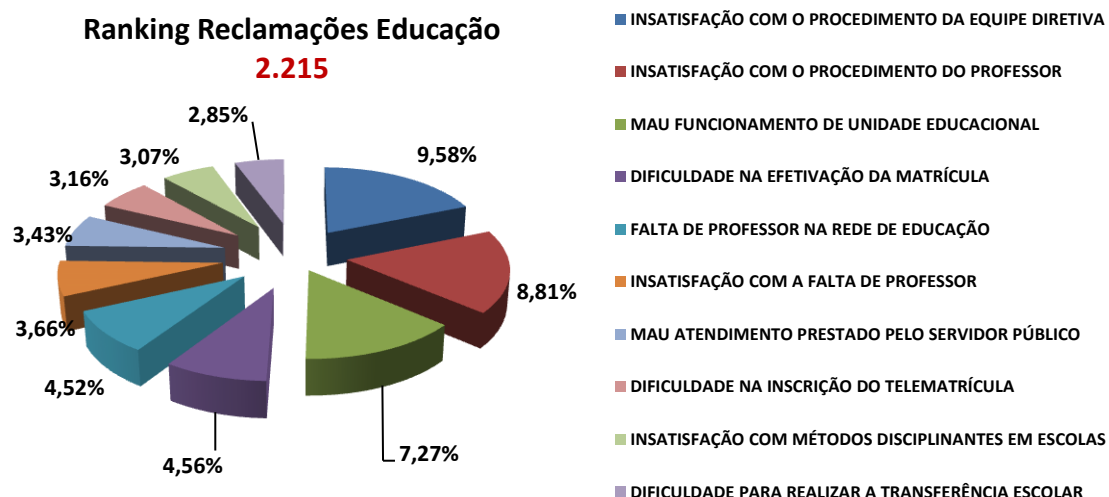
5.7.1 Resolubilidade das Manifestações da Educação





5.7.2 Reclamações da Educação

Ranking Reclamações Educação	2.215	100%
INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DA EQUIPE DIRETIVA	212	9,58%
INSATISFAÇÃO COM O PROCEDIMENTO DO PROFESSOR	195	8,81%
MAU FUNCIONAMENTO DE UNIDADE EDUCACIONAL	161	7,27%
DIFICULDADE NA EFETIVAÇÃO DA MATRÍCULA	101	4,56%
FALTA DE PROFESSOR NA REDE DE EDUCAÇÃO	100	4,52%
INSATISFAÇÃO COM A FALTA DE PROFESSOR	81	3,66%
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	76	3,43%
DIFICULDADE NA INSCRIÇÃO DO TELEMATRÍCULA	70	3,16%
INSATISFAÇÃO COM MÉTODOS DISCIPLINANTES EM ESCOLAS	68	3,07%
DIFICULDADE PARA REALIZAR A TRANSFERÊNCIA ESCOLAR	63	2,85%

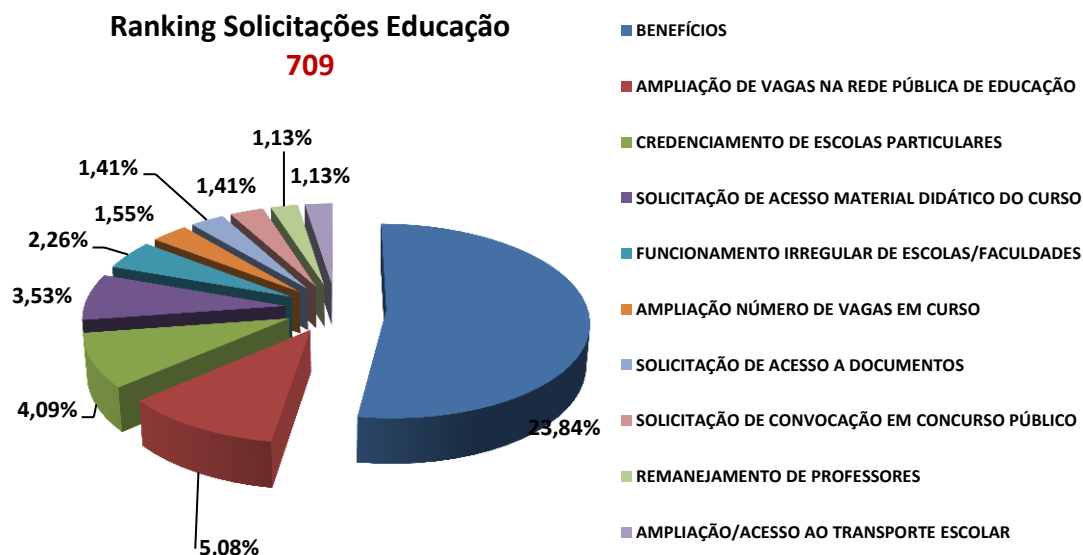


5.7.3 Solicitações da Educação

Ranking Solicitações Educação	709	100%
BENEFÍCIOS	169	23,84%
AMPLIAÇÃO DE VAGAS NA REDE PÚBLICA DE EDUCAÇÃO	36	5,08%
CREDENCIAMENTO DE ESCOLAS PARTICULARES	29	4,09%
SOLICITAÇÃO DE ACESSO MATERIAL DIDÁTICO DO CURSO	25	3,53%
FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE ESCOLAS/FACULDADES	16	2,26%
AMPLIAÇÃO NÚMERO DE VAGAS EM CURSO	11	1,55%
SOLICITAÇÃO DE ACESSO A DOCUMENTOS	10	1,41%



SOLICITAÇÃO DE CONVOCAÇÃO EM CONCURSO PÚBLICO	10	1,41%
REMANEJAMENTO DE PROFESSORES	8	1,13%
AMPLIAÇÃO/ACESSO AO TRANSPORTE ESCOLAR	8	1,13%

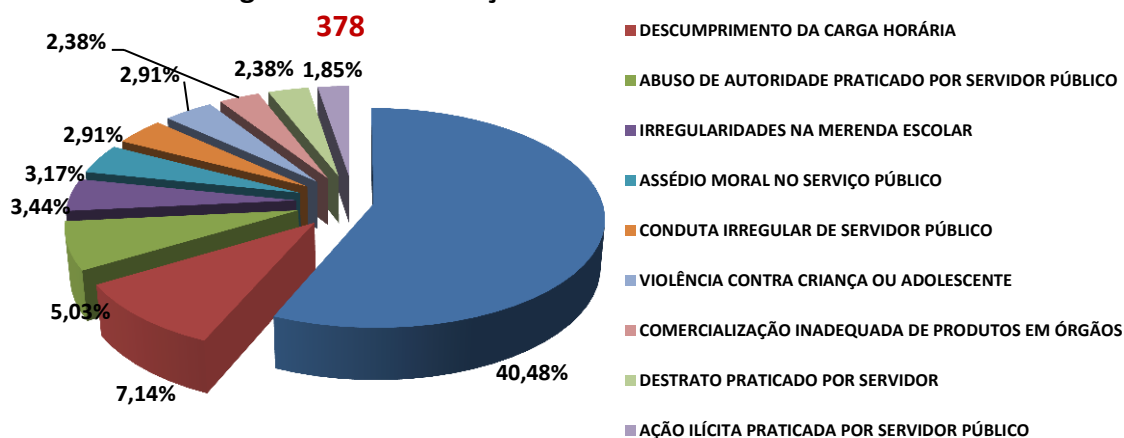


5.7.4 Denúncias da Educação

Ranking Denúncias Educação	378	100%
DENUNCIA DE IRREGULARIDADE DE UNIDADE EDUCACIONAL	153	40,48%
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	27	7,14%
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	19	5,03%
IRREGULARIDADES NA MERENDA ESCOLAR	13	3,44%
ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO	12	3,17%
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO	11	2,91%
VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇA OU ADOLESCENTE	11	2,91%
COMERCIALIZAÇÃO INADEQUADA DE PRODUTOS EM ÓRGÃOS	9	2,38%
DESTRATO PRATICADO POR SERVIDOR	9	2,38%
AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	7	1,85%



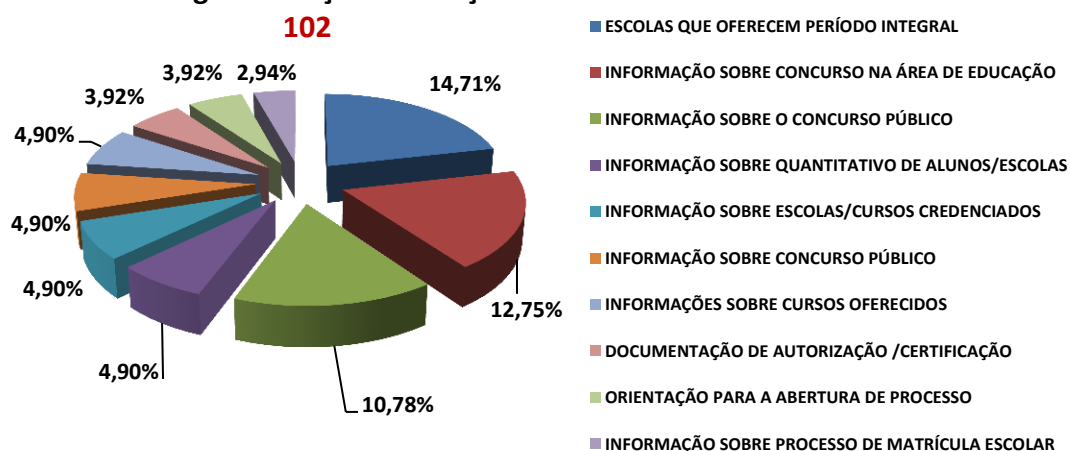
Ranking Denúncias Educação



5.7.5 Informações da Educação

Ranking Informações Educação	102	100%
ESCOLAS QUE OFERECEM PERÍODO INTEGRAL	15	14,71%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO NA ÁREA DE EDUCAÇÃO	13	12,75%
INFORMAÇÃO SOBRE O CONCURSO PÚBLICO	11	10,78%
INFORMAÇÃO SOBRE QUANTITATIVO DE ALUNOS/ESCOLAS	5	4,90%
INFORMAÇÃO SOBRE ESCOLAS/CURSOS CREDENCIADOS	5	4,90%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO	5	4,90%
INFORMAÇÕES SOBRE CURSOS OFERECIDOS	5	4,90%
DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO	4	3,92%
ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO	4	3,92%
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE MATRÍCULA ESCOLAR	3	2,94%

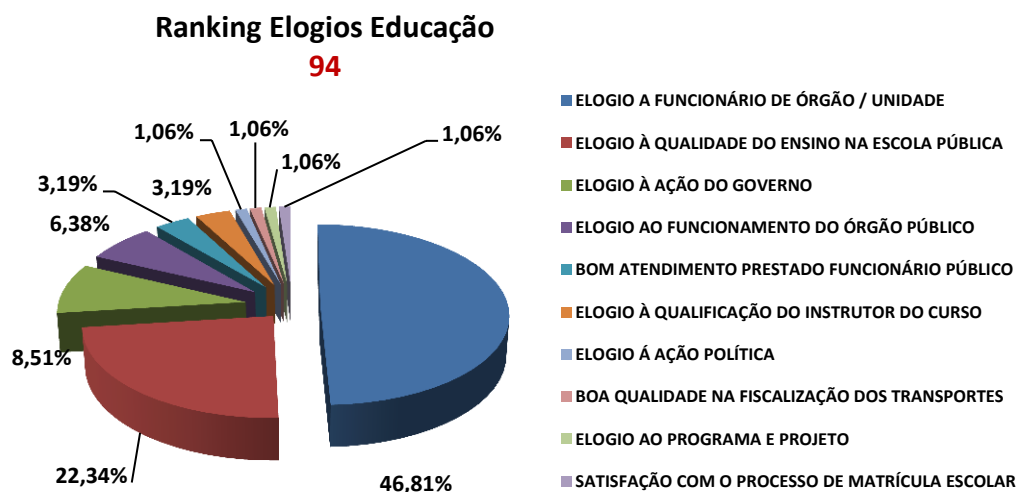
Ranking Informações Educação





5.7.6 Elogios da Educação

Ranking Elogios Educação	94	100%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	44	46,81%
ELOGIO À QUALIDADE DO ENSINO NA ESCOLA PÚBLICA	21	22,34%
ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO	8	8,51%
ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	6	6,38%
BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO PÚBLICO	3	3,19%
ELOGIO À QUALIFICAÇÃO DO INSTRUTOR DO CURSO	3	3,19%
ELOGIO À AÇÃO POLÍTICA	1	1,06%
BOA QUALIDADE NA FISCALIZAÇÃO DOS TRANSPORTES	1	1,06%
ELOGIO AO PROGRAMA E PROJETO	1	1,06%
SATISFAÇÃO COM O PROCESSO DE MATRÍCULA ESCOLAR	1	1,06%

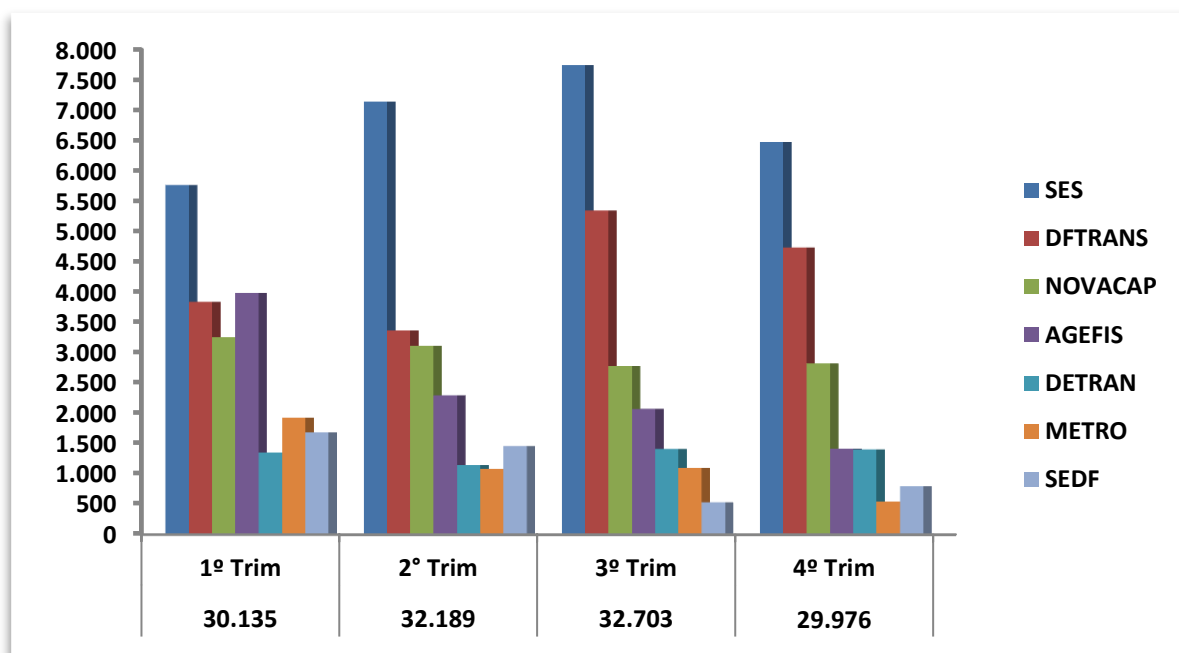




6. Comparativo dos órgãos mais demandados - 2013

No ano de 2013 foram registrados mais de 125.000 manifestações. Neste sentido, o gráfico abaixo tem por objetivo demonstrar quais foram os órgãos mais demandados nos 4 trimestres, e a evolução de cada um:

ÓRGÃO	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
SES	5.769	7.144	7.737	6.474
DFTRANS	3.838	3.367	5.343	4.739
NOVACAP	3.261	3.115	2.776	2.822
AGEFIS	3.990	2.296	2.074	1.421
DETRAN	1.350	1.141	1.409	1.407
METRO	1.930	1.081	1.093	546
SEDF	1.686	1.456	534	796

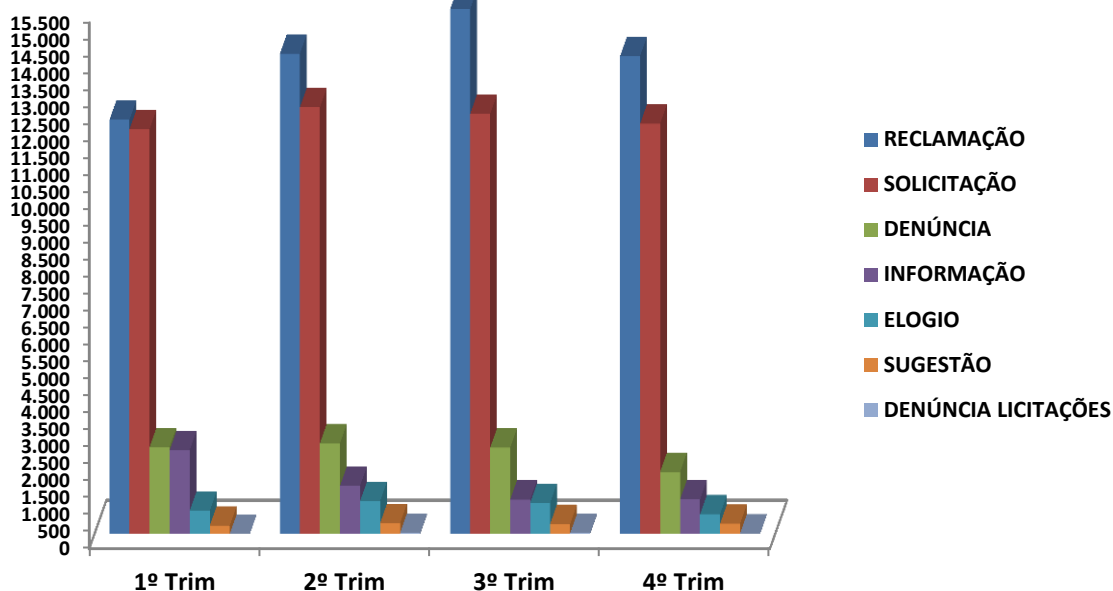




7. Comparativo das tipologias por trimestre

A tipologia RECLAMAÇÃO foi responsável pela maioria das demandas de ouvidoria, ou seja, 44,78% das manifestações, seguida por solicitações com 39% das demandas. O quadro e o gráfico abaixo demonstra bem a evolução de cada tipologia:

TIPOLOGIA	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
RECLAMAÇÃO	12.219	14.165	15.487	14.100
SOLICITAÇÃO	11.938	12.585	12.395	12.100
DENÚNCIA	2.565	2.683	2.548	1.833
INFORMAÇÃO	2.473	1424	1.017	1.025
ELOGIO	687	969	923	588
SUGESTÃO	248	321	303	308
DENÚNCIA LICITAÇÕES	5	42	30	21





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 ano de 2013, além dos órgãos e entidades com os quais se reuniu.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

4ª Reunião de Ouvidores

PARTICIPAÇÕES EM CURSOS E EVENTOS

1º Encontro de Ouvidorias das Cidades-Sede da Copa do Mundo FIFA 2014
Participação em ciclo de palestras promovido pela Terracap. Tema: “O Papel da Ouvidoria no Fortalecimento da Gestão Administrativa”
1ª edição do projeto GDF Junto de Você: rumo ao sistema participativo.
2ª edição do projeto GDF Junto de Você: São Sebastião
3ª edição do projeto GDF Junto de Você: Sobradinho
4ª edição do projeto GDF Junto de Você: Ceilândia
5ª edição do projeto GDF Junto de Você: Planaltina
5ª edição do projeto GDF Junto de Você: Gama
8º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias. Um país que cresce e fortalece a democracia.
Seminário Ouvidoria Pública: Participação Social e Gestão Pública
III Conferência Distrital da Promoção da Igualdade Racial
Campanha Por Uma Infância sem Racismo
XVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

ENTREVISTAS -

Revista do Guarã. Edição - setembro



REUNIÕES DE TRABALHO

Visita do Ouvidor Geral do Município de Palmas, Virgílio Ricardo Meirelles.

Reunião com o ouvidor da Sociedade de Educação Tiradentes, Euler Almeida Costa

Reunião com a Rede de Ouvidorias - Projeto GDF junto da gente

Reunião com novos ouvidores

Reunião para implantação de unidade de ouvidoria na Secretaria de Turismo
