

Secretaria
de Transparência
e Controle



OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO DE ATIVIDADES
ANUAL - 2011



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

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

Miralda da Rocha Cândido

Wirlaeni Cácio Santos



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 05 de janeiro de 2011, referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011, quando foram registradas **112.549 manifestações**, sendo **52.618 de ouvidoria** e **59.931 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 apenas 13 servidores 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	-	04	-	06
Conveniados		-	-	-	-	-
Estagiários		-	-	-	-	-
Subtotal (Força de Trabalho)		02	-	10	01	13
(+) Cedidos para outros órgãos		-	-	-	-	-
Total Geral		02	-	10	01	13

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

3. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria

3.1 Detalhamento mensal

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	3.752
FEVEREIRO	4.591
MARÇO	4.508

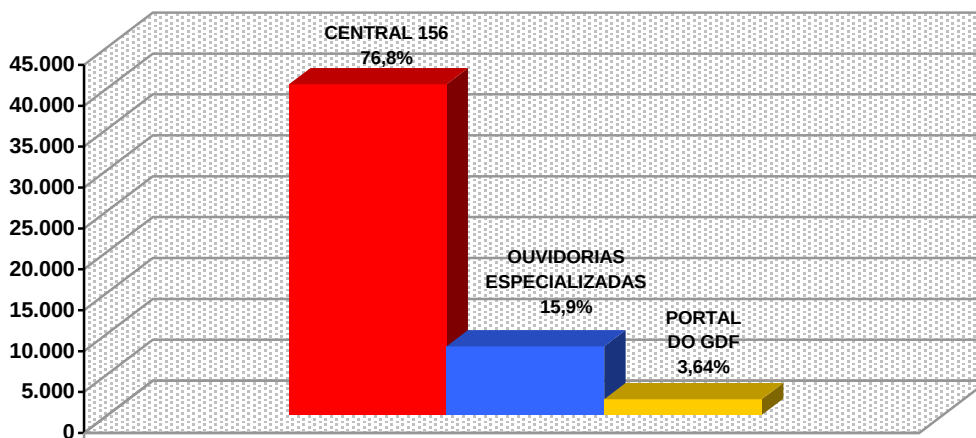


ABRIL	4.089
MAIO	4.732
JUNHO	3.993
JULHO	3.989
AGOSTO	5.340
SETEMBRO	4.562
OUTUBRO	4.305
NOVEMBRO	4.468
DEZEMBRO	4.289
TOTAL GERAL	52.618

3.2 Origem das manifestações

A **Central 156** foi responsável pelo acolhimento de **76,8%** das manifestações recebidas no ano de 2011. As **Ouvidorias especializadas** registraram **15,9%** e o **Portal do GDF – 156 ONLINE**, **3,64%** do total dessas manifestações.

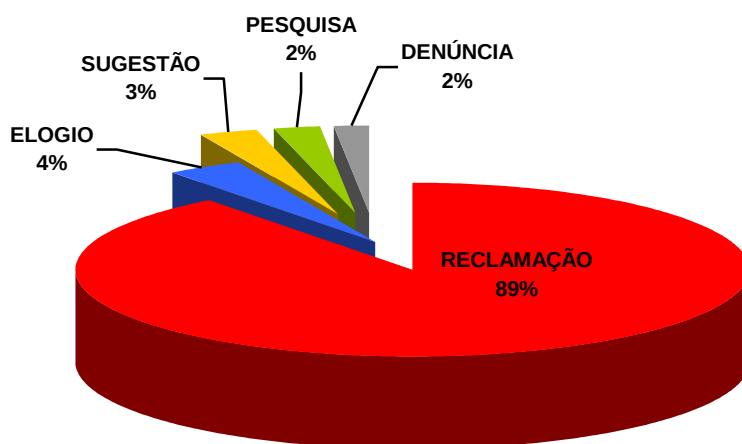
ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	
CENTRAL 156	40.411
OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS	8.373
PORTAL DO GDF – 156 ONLINE	1.918
OUTROS	1.916
TOTAL	52.618





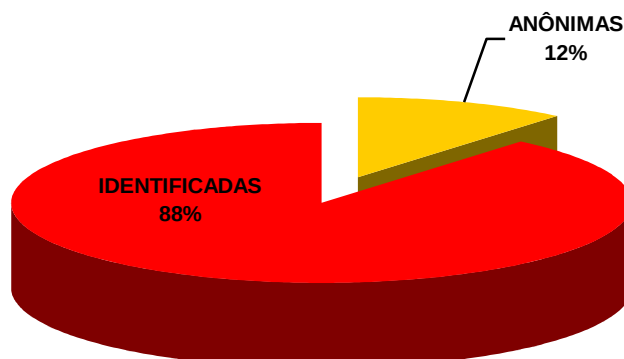
3.3 Tipo das manifestações

TIPO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	47.131
ELOGIO	1.984
SUGESTÃO	1.385
PESQUISA	1.256
DENÚNCIA	862
TOTAL	52.618



3.4 Característica das manifestações

Das **52.618** manifestações recebidas no período sob análise, **46.562** foram **identificadas** e **6.055** **anônimas**.





3.5 Situação das manifestações

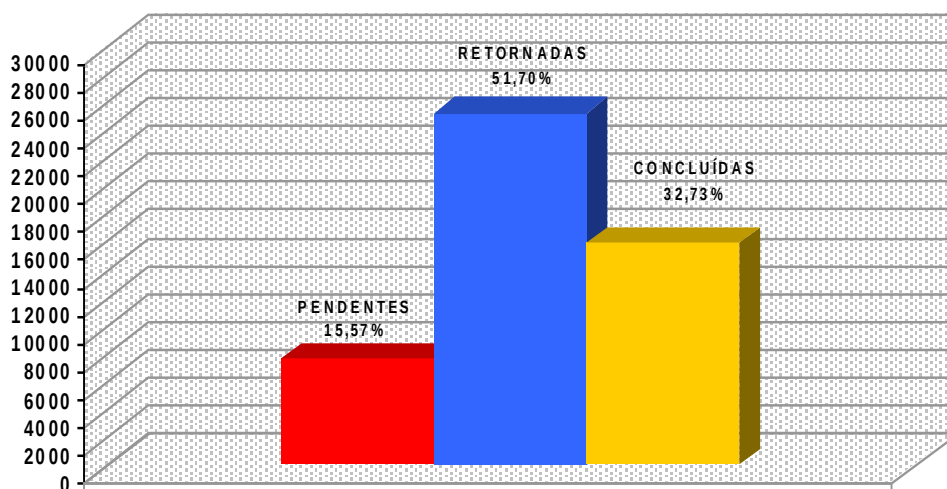
De acordo com a Portaria nº 39, de 05 de agosto de 2004, o prazo para resposta ao cidadão é de 15 (quinze) dias, contados a partir do registro da manifestação. Sendo assim, as demandas podem se encontrar nas seguintes situações:

- **Andamento:** até o 15º dia;
- **Pendente:** a partir do 15º 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 na tabela abaixo.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
PENDENTES	8.350
CONCLUÍDAS	16.340
RETORNADAS	27.125

Obs: dados extraídos em 05/01/2012

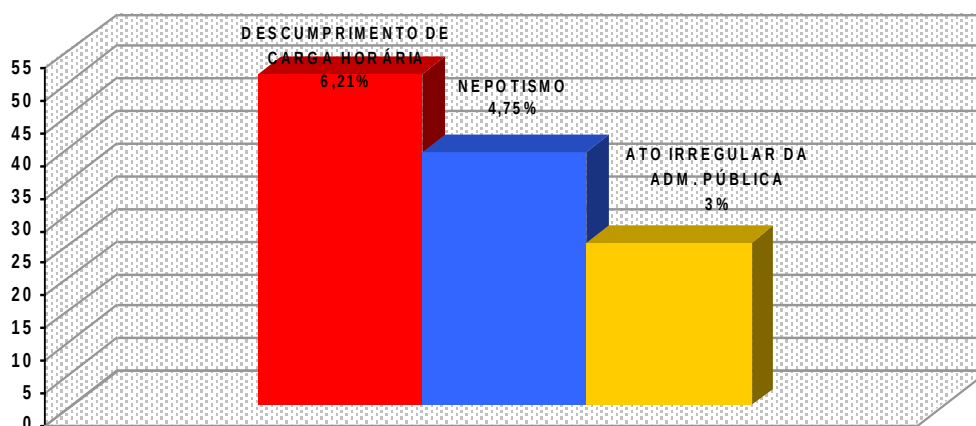




4. Principais assuntos das manifestações de ouvidoria

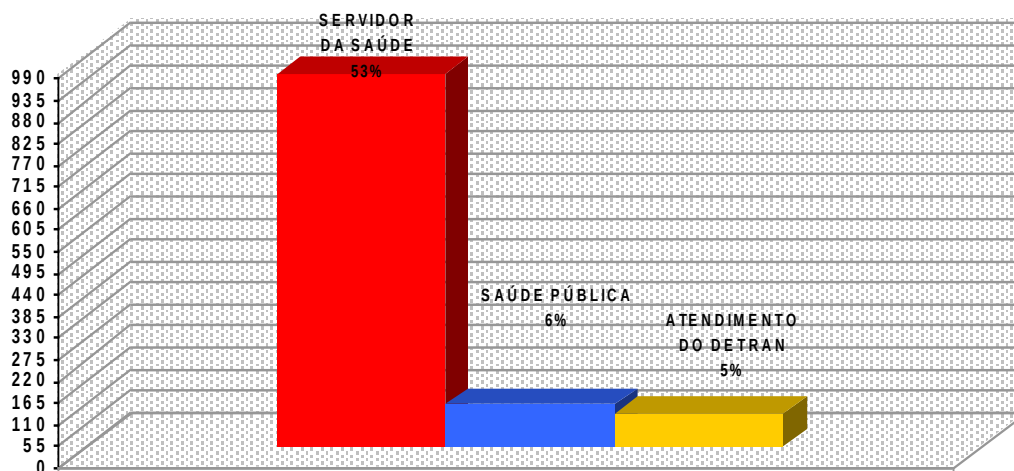
4.1 Denúncias

Dentre as **862 denúncias** recebidas no ano de 2011, os principais assuntos abordados foram **descumprimento de carga horária**, **nepotismo**, **ato irregular da administração pública**.



4.2 Elogios

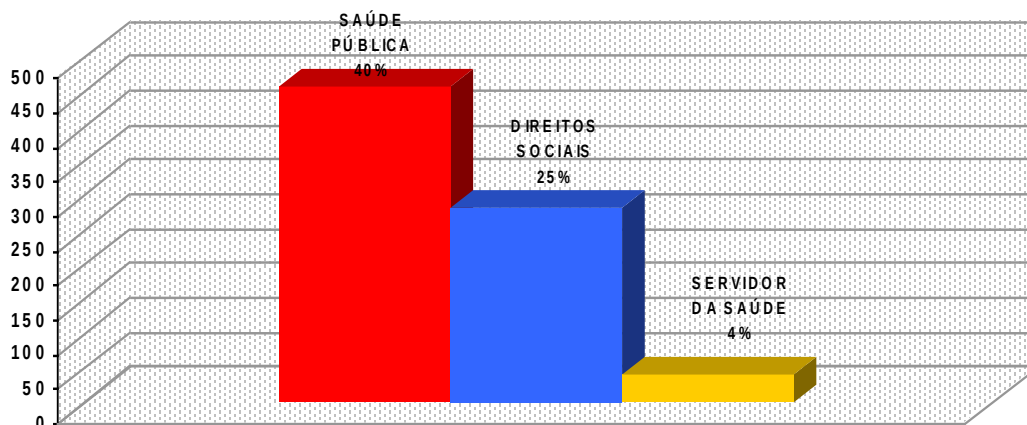
Servidor da saúde, **saúde pública** e **atendimento do DETRAN** foram os principais assuntos dos **1.984** elogios recebidos no ano de 2011.





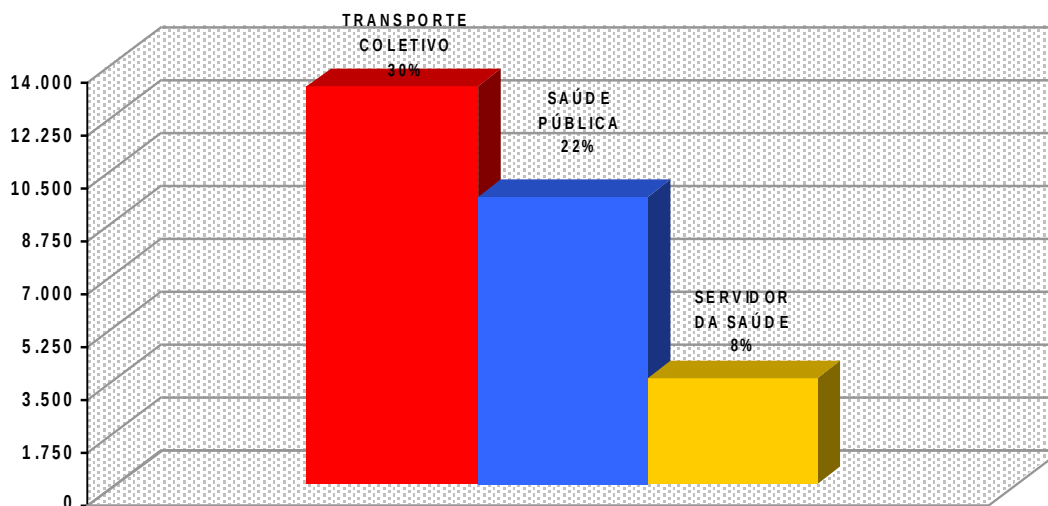
4.3 Pesquisas

As **1.256** pesquisas, ou seja, os pedidos de informações registrados no período sob análise tratam principalmente de **direitos sociais**, **saúde pública** e **servidor da saúde**.



4.4 Reclamações

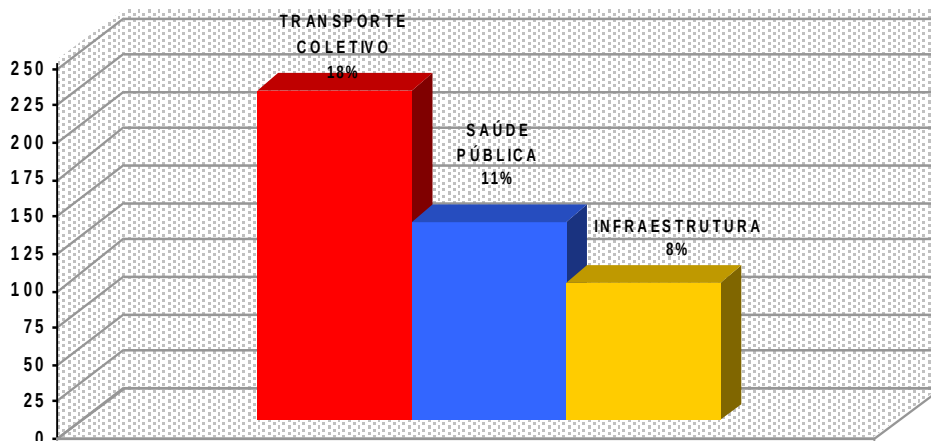
Dentre as **47.131** reclamações recebidas no ano de 2011, **transporte coletivo**, **saúde pública** e **servidor da saúde** foram os principais assuntos abordados, perfazendo um total de **89%** desses registros.





4.5 Sugestões

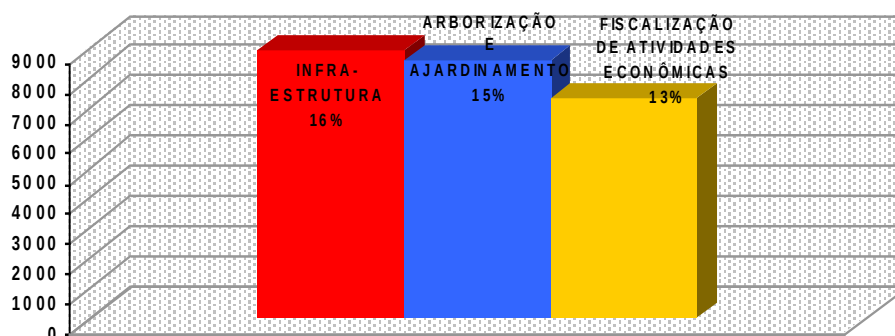
Os principais assuntos abordados nas **1.385** sugestões registradas pelo cidadão, no ano de 2011 foram **transporte coletivo, saúde pública e infraestrutura**.



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 **59.931** solicitações de serviço que tratam principalmente de **infraestrutura, arborização e ajardinamento e fiscalização de atividades econômicas**.





6. Manifestações de ouvidoria por órgão/entidade

ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS	TOTAL	DENÚNCIA	ELOGIO	PESQUISA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
Águas Claras (RA XX)	138	2	11	2	108	15
Brasília (RA I)	126	-	6	7	94	19
Brazlândia (RA IV)	44	-	4	2	37	1
Candangolândia (RA XIX)	5	-	1	1	3	-
Ceilândia (RA IX)	281	1	45	1	218	16
Cruzeiro (RA XI)	16	1	2	1	11	1
Gama (RA II)	85	2	1	-	74	8
Guará (RA X)	45	-	1	1	39	4
Itapoã (RA XXVIII)	6	1	-	-	5	-
Jardim Botânico (RA XXVII)	20	1	1	1	15	2
Lago Norte (RA XVIII)	95	-	11	6	63	15
Lago Sul (RA XVI)	30	-	3	-	27	-
Núcleo Bandeirante (RA VIII)	147	-	1	-	143	3
Paranoá (RA VII)	24	-	-	-	23	1
Park Way (RA XXIV)	44	1	5	-	36	2
Planaltina (RA VI)	33	1	-	-	30	2
Recanto das Emas (RA XV)	58	-	3	-	48	7
Riacho Fundo (RA XVII)	40	1	2	-	37	-
Riacho Fundo II (RA XXI)	38	1	4	1	29	3
S.I.A (RA XXIX)	3	-	-	-	3	-
Samambaia (RA XII)	58	-	3	-	52	3
Santa Maria (RA XIII)	53	1	4	-	41	7
São Sebastião (RA XIV)	53	-	4	-	45	4
SCIA/Estrutural (RA XXV)	20	-	1	-	19	-
Sobradinho (RA V)	52	-	11	2	33	6
Sobradinho II (RA XXVI)	14	1	-	-	12	1
Sudoeste/Octogonal (RA XXII)	47	1	2	2	36	6
Taguatinga (RA III)	220	-	14	2	189	15
Varjão (RA XXIII)	5	-	2	-	3	-
Vicente Pires	23	1	8	-	11	3
SUBTOTAL	1.823	16	150	29	1.484	144



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



SECRETARIAS DE ESTADO	TOTAL	DENÚNCIA	ELOGIO	PESQUISA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
Administração Pública	92	6	1	21	48	16
Agricultura, Pecuária e Abastecimento	44	2	1	-	39	2
Ciência e Tecnologia	13	1	-	1	10	1
Cultura	32	2	-	3	19	8
Desenvolvimento Econômico	7	1	-	1	5	-
Desenvolvimento Social e Transferência de Renda	2.490	33	22	346	2.059	30
Desenvolvimento Urbano e Habitação	15	-	-	4	10	1
Defesa Civil	6	-	-	1	5	-
Educação	4.221	55	101	34	3.978	53
Esporte	72	2	4	1	49	16
Fazenda	829	2	25	2	738	62
Governo	234	-	27	18	125	64
Coordenadoria das Cidades	96	31	6	2	56	1
Justiça, Direitos Humanos e Cidadania	398	5	34	8	340	11
Meio Ambiente e Recursos Hídricos	7	2	-	1	1	3
Obras	12	-	-	2	7	3
Ordem Pública e Social	168	1	-	-	164	3
Planejamento e Orçamento	116	31	-	1	79	5
Saúde	16.218	117	1.177	570	14.185	169
Segurança Pública	78	2	1	3	68	4
Trabalho	264	1	7	8	234	14
Transparência e Controle	463	373	3	2	76	9
Transportes	105	4	1	5	71	24
Turismo	17	-	-	4	7	6
SUBTOTAL	25.997	671	1.410	1.038	22.373	505



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



ÓRGÃOS ESPECIALIZADOS E RELATIVAMENTE AUTÔNOMOS	TOTAL	DENÚNCIA	ELOGIO	PESQUISA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
Centro de Assistência Judiciária - CEAJUR	4	3	1	-	-	-
Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	245	4	17	2	206	16
Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF	162	14	11	3	126	8
Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF	230	18	25	2	172	13
Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PRGDF	4	1	-	-	3	-
Jardim Botânico de Brasília - JBB	1	-	-	-	1	-
Arquivo Público do Distrito Federal	-	-	-	-	-	-
SUBTOTAL	646	38	54	7	508	37

FUNDAÇÕES	TOTAL	DENÚNCIA	ELOGIO	PESQUISA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	3	0	0	0	3	0
Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal - FAPDF	30	0	1	1	27	1
Fundação de Ensino à Pesquisa em Ciência da Saúde - FEPECS	7	0	0	0	7	0
Fundação Hemocentro de Brasília - FHB	34	1	2	2	22	7
Fundação Jardim Zoológico de Brasília	4	0	0	0	4	0
SUBTOTAL	78	1	3	3	63	8

AUTARQUIAS	TOTAL	DENÚNCIA	ELOGIO	PESQUISA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
Agência de Águas e Saneamento - ADASA	12	1	0	2	9	0
Agência de Fiscalização - AGEFIS	1.816	29	14	7	1.736	30
Departamento de Estradas de Rodagem - DER	352	9	6	17	237	83
Departamento de Trânsito - DETRAN	2.391	13	108	23	2.095	152
Instituto de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IBRAM	309	5	17	3	268	16
Instituto de Previdência dos Servidores - IPREV	47	0	0	4	43	0
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores - INAS	0	0	0	0	0	0
Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS	14.598	2	46	47	14.260	243
Serviço de Limpeza Urbana - SLU	1.405	4	13	10	1.338	40
Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	20.930	63	204	113	19.986	564



EMPRESAS PÚBLICAS E SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA	TOTAL	DENÚNCIA	ELOGIO	PESQUISA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
Banco de Brasília - BRB	20	0	2	2	16	0
Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal - CODHAB	396	3	5	32	352	4
Companhia de Planejamento do Distrito Federal - CODEPLAN	7	0	1	3	2	1
Central de Relacionamento do GDF	288	0	105	0	174	9
Controle de Qualidade de 1º Nível	602	52	31	13	481	25
Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB	298	1	0	3	292	2
Companhia do Metropolitano do Distrito Federal - METRÔ	100	0	1	3	88	8
Companhia Energética de Brasília - CEB	318	1	5	0	307	5
Companhia Imobiliária de Brasília - TERRACAP	20	2	0	2	15	1
Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP	1.068	13	13	8	962	72
Transporte Coletivo de Brasília - TCB	27	0	0	0	26	1
Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER	0	0	0	0	0	0
Central de Abastecimento de Brasília - CEASA	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	3.144	72	163	66	2.715	127

7. 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 2011, além dos órgãos e entidades com os quais se reuniu.



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

1ª Reunião de Ouvidores para apresentação da Ouvidoria Geral e das diretrizes de trabalho.
Implantação de ilha dedicada para ouvidoria na Central 156.
Disponibilização da ouvidoria como opção 1 da URA da Central 156.
Articulação com a Secretaria de Estado de Governo para fomentar a criação de ouvidorias nos órgãos da administração direta.
Solicitação de adequações e atualizações no Sistema de Ouvidoria e Informações em Ambiente Web – SOI WEB.
Redirecionamento do “Fale Conosco” dos sites dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal para o 156 ONLINE.
Reunião com a Controladoria Geral da União - CGU para estabelecer parceria com o Ouvidor Geral da União, Dr. Romão.
Visita à Ouvidoria do Governo do Estado da Bahia para conhecer o sistema utilizado e os processos de trabalho com intuito de identificar melhorias na atuação do segmento de ouvidorias do GDF.
Elaboração de projeto, em conjunto com a Subsecretaria de Transparência da Secretaria de Estado de Transparência e Controle, para realização do Seminário Internacional – Desafios para a construção de uma gestão transparente.
Criação e padronização do cargo de ouvidor nas Administrações Regionais e Secretarias de Estado.
Elaboração de projeto para implantação da Ouvidoria Itinerante.
Elaboração de plano de trabalho para implantação do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, desenvolvido pela Ouvidoria Geral da Bahia, no Governo Distrito Federal.
Desenvolvimento de infra-estrutura para implantação da Ouvidoria de Combate à Corrupção.
Realização de treinamento para a equipe do Controle de Qualidade de 1º nível da Central 156, responsáveis pela supervisão e triagem das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Informações em Ambiente Web-SOI WEB.
Recebimento de “não objeção” do Banco Mundial para o Projeto Ouvidoria Itinerante.
Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com Estado da Bahia para uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública -TAG.
No dia 08 de dezembro foi realizado o lançamento da Ouvidoria de Combate à Corrupção, publicamente conhecido como Disque Denúncia. O número deste serviço é o 0800-644-9060. Este canal destina-se a denúncias de corrupção específicas em licitações e contratos do GDF.
Realização de treinamento para a equipe do CQ de 1º nível da Central 156, responsáveis pela supervisão e triagem das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Informações em Ambiente Web-SOI WEB.
Organização do evento da Associação Nacional de Ouvidores Públicos (ANOP).
2ª Reunião de Ouvidores – Realizações do ano e diretrizes de trabalho para 2012.
Reuniões semanais com as Ouvidorias Especializadas.
Realização de treinamento especializado com a equipe de atendimento da Ouvidoria de Combate à Corrupção.



REUNIÕES TÉCNICAS	
DATA	ÓRGÃO/ENTIDADE
15/03	CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal
29/03	AGEFIS - Agência de Fiscalização do Distrito Federal
30/03	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda
04/04	Secretaria de Estado de Administração Pública - Ouvidoria do Servidor
19/04	AGEFIS – Agência de Fiscalização do Distrito Federal
20/04	Secretaria de Estado de Governo
20/04	Coordenadoria das Cidades
25/04	Secretaria de Estado de Administração Pública - Ouvidoria do Servidor
26/04	Secretaria de Estado de Educação
04/05	SLU – Serviço de Limpeza Urbana
06/05	Secretaria de Estado de Comunicação
13/05	Secretaria de Estado de Saúde
17/05	Secretaria de Estado de Administração Pública - Ouvidoria do Servidor
06/06	Administração Regional de Ceilândia
15/06	DFTRANS – Transporte Urbano do Distrito Federal
20/06	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda
28/06	Secretaria de Estado de Saúde
26.07	Administração Regional de Planaltina
19.07	Administração Regional do SAI
29.07	Secretaria de Estado de Habitação
06.07	CAESB
07.07	Visita do Ouvidor Geral da Bahia
11.07	SLU
20.07	Secretaria de Desenvolvimento Social e Transferência de
	Secretaria de Educação
	Secretaria de Trabalho
	Secretaria de Justiça
	Secretaria de Cultura
	NA HORA
22.07	Secretaria de Estado da Criança
27.07	Arquivo Público
27.07	EMATER



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



27.07	Secretaria de Administração Pública – Ouvidoria do Servidor
	Secretaria de Fazenda
	Procuradoria Geral do Distrito Federal
	Secretaria da Ordem Pública e Social
01.08	BRB
02.08	Controle de Qualidade de 1º nível da Central 156
10.08	Administração Regional da Ceilândia
	Administração Regional do Guará
	Administração Regional do Lago Norte
	Administração Regional do Lago Sul
	Administração Regional do Núcleo Bandeirante
	Administração Regional de São Sebastião
	Administração Regional de Vicente Pires
	Secretaria de Administração Pública – Ouvidoria do Servidor
23.08	DETRAN
31.08	IBRAM
	Jardim Botânico de Brasília
	Secretaria de Obras
	Secretaria de Transportes
	TCB
	TERRACAP
14.09	CEB
	DER
	METRÔ
	Secretaria de Meio Ambiente
	Fundação Jardim Zoológico
	Secretaria de Defesa Civil
21.09	Administração Regional de Águas Claras
	Administração Regional de Brasília
	Administração Regional de Brazlândia
	Administração Regional da Candangolândia
	Administração Regional do Cruzeiro
	Administração Regional do Gama
	Administração Regional do Park Way
	Administração Regional do SCIA
	Administração Regional de São Sebastião
22.09	Administração Regional do Itapoã
	Administração Regional do Jardim Botânico
	Administração Regional de Planaltina
	Administração Regional do Riacho Fundo
	Administração Regional de Samambaia
	Administração Regional de Sobradinho
	Administração Regional de Sobradinho II
	Administração Regional Sudoeste/Octogonal
22.09	Administração Regional do Itapoã
	Administração Regional do Jardim Botânico
	Administração Regional de Planaltina
	Administração Regional do Riacho Fundo
	Administração Regional de Samambaia
	Administração Regional de Sobradinho
	Administração Regional de Sobradinho II



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



22.09	Administração Regional Sudoeste/Octogonal
26.09	SLU
28.09	Administração Regional do Lago Norte
	Administração Regional do Riacho Fundo II
	Administração Regional do SIA
	Administração Regional de Santa Maria
	Administração Regional de Taguatinga
	Administração Regional do Varjão
	Arquivo Público do Distrito Federal
07.10	Apresentação da Ouvidoria Especializada da Administração Regional do S.I.A.
07.11	Apresentação da Ouvidoria Especializada da área de segurança, SEPLAN E CODEPLAN
06.12	Participação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal no 2º Encontro Nacional de Ouvidorias