

Relatório SIGO/DF 2021



Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Controladoria-Geral
do Distrito Federal



Sumário

- 1 APRESENTAÇÃO
- 2 QUEM SOMOS - A REDE SIGO/DF
- 3 NOSSO HISTÓRICO
- 4 NOSSO DESEMPENHO
- 5 NOSSOS NÚMEROS
- 6 PARA ALÉM DOS NÚMEROS:
PRINCIPAIS TEMAS
- 7 OS DESAFIOS DA PANDEMIA
- 8 A RESPOSTA: RELACIONAMENTO
- 9 A RESPOSTA: INFORMAÇÕES
- 10 A RESPOSTA: REALIZAÇÕES
- 11 DESAFIOS PARA 2022
- 12 CONCLUSÃO

Apresentação

Ouvidoria: aqui é o seu lugar para participar das ações do GDF

Preparamos este relatório para compartilhar com você tudo que realizamos em 2021 e as principais entregas que nos comprometemos em fazer em 2022.

Tivemos a preocupação de apresentar as informações de forma simples e de fácil entendimento. Aqui você encontrará um resumo do trabalho da rede de Ouvidorias do GDF.

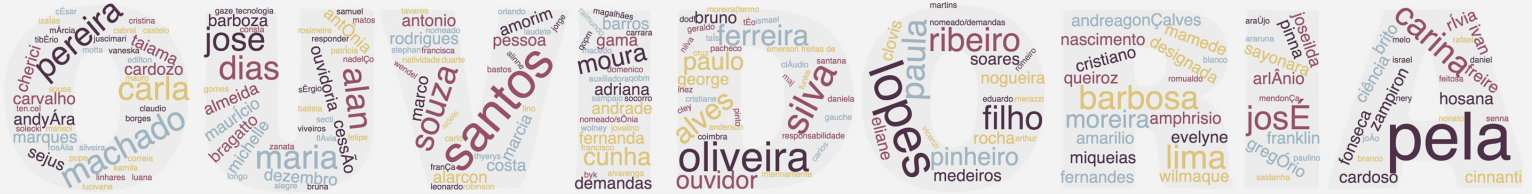
Se quiser conhecer nossos indicadores e outras informações com mais detalhes, acesse o Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br). Nele você encontrará dados abertos, poderá baixar imagens, gráficos e planilhas, sem necessidade de fazer login, tudo em transparência ativa.

Destacamos que não temos como deixar de falar do impacto da pandemia no nosso trabalho. Afinal somos o elo entre os cidadãos e o Governo e tudo que interfere no funcionamento dos serviços públicos, também interfere na nossa vida como cidadãos.

Este relatório foi elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do DF.

Quem Somos

Conheça a Rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal

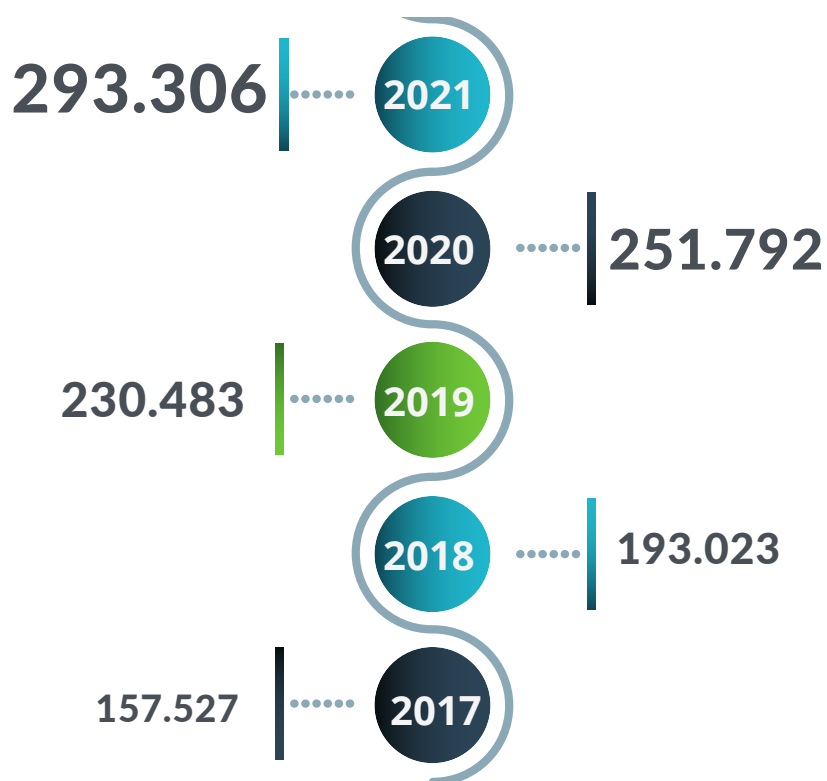


Somos mais de 300 servidores públicos compromissados com você e trabalhamos muito para alcançarmos os resultados aqui apresentados.

Temos como nossos principais valores o acolhimento e a empatia e, por isso, nos concentramos em 2021 nas melhorias de processos e fluxos que recebem a influência de resultados da Pandemia SARS –COVID/19. Houve em 2021 um alto crescimento das demandas recebidas nas Ouvidorias – representando 16,48% de aumento do volume recebido em 2020. E ainda estamos há dois anos com o o atendimento presencial reduzido, o que dificulta o diálogo direto com você.

Como não tínhamos a opção de aumentar a nossa força de trabalho, porque a concentração de esforços esteve voltada para o enfrentamento da pandemia, o foco de atuação da rede de Ouvidorias foi nas melhorias de fluxos de processos, procedimentos e serviços. Assim buscamos evitar que o aumento dos registros comprometessem a entrega efetiva de serviços públicos. Com um olhar cuidado às pessoas que trabalham nas Ouvidorias, com foco no acolhimento humano, investimos nosso trabalho em "cuidar da rede de ouvidores". Isso ajudou muito a nos fortalecermos enquanto rede, porque passamos a trabalhar de forma realmente colaborativa, o que resulta em melhorias no atendimento e na resposta dada a você.

Nosso histórico



Impacto da Pandemia na Ouvidoria – canais de entrada

A pandemia refletiu em inúmeras mudanças. Na ouvidoria, percebemos uma preferência pela internet como canal escolhido por você para contato inicial. Pela primeira vez a entrada "Internet" foi maior do que a entrada "Telefone".

	2019	2020	2021
Telefone	46,83%	51,40%	40,70%
Internet	37,14%	42,30%	52,30%
Presencial	15,19%	5,30%	6,20%
Outros	0,84%	1,00%	0,80%

A Rede de Ouvidorias do GDF foi criada em 2012 e vem, ao longo dos anos, se estabelecendo como um dos principais canais de relacionamento entre você e o Governo do GDF. O nosso papel vai além de receber e responder demandas - denúncias, reclamações, solicitações, elogios. Nós temos a missão de encaminhar recomendações de melhoria nos serviços públicos e nas políticas públicas.

Nos últimos 05 anos, o volume de registros cresceu 86%, sendo 27% apenas no período da pandemia.

Temos muito orgulho de destacar que o crescimento dos registros representa um reconhecimento da Ouvidoria como canal de participação social. Como atuamos em rede, conseguimos contato direto com os mais diversos órgãos do GDF e temos um modelo de governança, que permite que você acompanhe e controle as ações do Governo.

Entenda nosso desempenho



Todo processo de avaliação é feito diretamente por você. É uma escolha responder ou não a nossa pesquisa, mas quando você responde, nos ajuda a melhorar o serviço de Ouvidoria e os serviços públicos do GDF.

Buscamos entender a sua opinião e sentimentos sobre a nossa atuação. E também avaliamos a capacidade de atendimento às demandas de cada órgão (indicador: Resolutividade).

Os indicadores que acompanhamos apontam onde o GDF pode melhorar e onde está indo pelo caminho certo, tudo isso com base na sua experiência e avaliação.

Trabalhamos com a avaliação do serviço de Ouvidoria de uma forma bem completa. Você pode avaliar o sistema, o atendimento do servidor público com quem conversou, a resposta recebida e ainda pode informar se a sua demanda foi ou não resolvida (Resolutividade). Quando a sua demanda não for resolvida, o órgão responsável deve buscar entender em que precisa melhorar para oferecer um serviço de qualidade. E a Ouvidoria ajuda você a se comunicar com esse órgão, por meio da Ouvidoria você aponta onde a melhoria precisa acontecer.

Todos esses indicadores são dinâmicos e relacionados ao desempenho de cada órgão do GDF de forma agregada. São dinâmicos, porque cada vez que um cidadão avalia o número e o percentual pode ser alterado. E o valor é agregado, porque atuamos de forma colaborativa e conjunta, quer dizer que o desempenho de um interfere no desempenho de todos.

34.155
avaliações

71% *recomendam a
Ouvidoria*

63% *estão satisfeitos
com a ouvidoria*

46% *aprovaram a
resposta recebida*

40% *resolveram suas
demandas*

Veja mais dados no nosso Painel de Ouvidoria:
www.painel.ouv.df.gov.br

Nossos números

O ano de 2021

192.503

Reclamações



Tem como principal característica uma **insatisfação** inicial do cidadão. É o tipo predominante de manifestações, representando 65% de todos os registros do ano. Em 2019 (pré-pandemia), as reclamações representavam 59,7% dos registros, com foco em serviços de zeladoria (tapa-buraco, poda de árvore, entre outros).

1 Cartão Material Escolar

2 Vagas no CRAS

3 Poste de Iluminação

4 Vacina Covid-19

As solicitações compõem o 2º maior volume de registros. Representando 22% das demandas, são usualmente **voltadas para serviços** de manutenção urbana, com concentração nos assuntos poda de árvore, tapa buraco e coleta de entulho. Em 2021, grande parte das solicitações também foi relacionada à Vacina Covid-19.

64.905

Solicitações



1 Poda de Árvore

2 Tapa buraco

3 Poste de Iluminação

4 Vacina Covid-19

12.401

Elogios



Tem como principal característica uma **experiência positiva** do cidadão ao se relacionar com o Estado, podendo estar relacionado à prestação de serviços ou a atendimento qualificado de demandas. É o 3º tipo mais demandado, tendo como principal assunto "servidor público", e alcança todos os órgãos.

1 Servidor Público

2 Serviço prestado por órgão público

3 Atendimento médico

4 Atendimento para doação de sangue

11.972

Informações

6.973

Denúncias

4.552

Sugestões

Para além dos números: temas

Recomendações de Ouvidoria

Cartão Material Escolar



13.982 registros
84,8% reclamações

Representando **73,2%** das demandas da Secretaria de Educação e pela sensibilidade social do tema, foi tratado como assunto estratégico pela OGDF. A principal recomendação foi de uma ação focalizada dos diversos setores envolvidos na concessão do Benefício. Em resposta, foram mapeadas ações de

- melhorias de sistemas,
- gestões junto ao BRB e
- relacionamento com os cidadãos demandantes.



CRAS - Vagas

13.752 registros
92,8% Reclamações

Sendo a "porta de entrada" dos cidadãos ao sistema de assistência social, é um dos assuntos que aponta, de forma direta, os efeitos da pandemia na sociedade. A OGDF recomendou uma ação direcionada visando identificar pontos de melhorias na prestação dos serviços. Em resposta, foram destacadas ações voltadas de melhoria tecnológica dos sistemas, ampliação da rede de atendimento - incluindo postos no Na Hora e agendamento remoto para o CadÚnico.



Servidor Público

11.346 registros
41% Elogios

Assunto com demandas em diversos órgãos. Órgãos com o maior volume de elogios às equipes:

Secretaria de Estado de Saúde - 6.590
Secretaria de Estado de Educação - 1.089
Fundação Hemocentro de Brasília - 1.084
Detran - 268
PMDF - 268



Vacina COVID-19

10.321 registros
46% Reclamações

A partir do início da vacinação em 2021, e com a estratégia de vacinação, foi natural o aumento de registros de demandas na ouvidoria, tendo alcançado seu pico em março/2021. Assim, foi recomendado um plano de gestão de riscos e ações mitigadoras para o tema, de forma que o volume de manifestações não comprometa o atendimento ao cidadão. Em resposta, foram implantadas diversas ações de comunicação e melhoria de sistemas relacionados ao tema.

Funcionamento de Poste de Iluminação



9.691 registros
49% Reclamação

Foi o assunto de zeladoria mais demandado em 2021, com pico de registros no mês de maio, com 1.374. Abaixo a distribuição por região administrativa.

Plano Piloto: 1.719
Ceilândia: 1.147
Taguatinga: 1.003
Samambaia: 811
Gama: 654

Os desafios da pandemia

O ano de 2020 - Quebra de paradigmas

Até 2019, os principais assuntos mais demandados à Ouvidoria estavam relacionados à mobilidade (cartão passe livre, descumprimento da tabela de horário de ônibus e conduta de motorista de ônibus), seguidas de benefícios sociais (passe livre e extravio de cartão) e zeladoria (tapa buraco, poda de árvore e iluminação).



Em 2020, os temas relacionados à mobilidade saem dos mais demandados, permanecendo os temas de zeladoria (tapa buraco, poda de árvore e coleta de entulho). Importante destacar que neste período, em virtude das necessidades de isolamento social, a interação entre o governo local e a sociedade foi reduzida aos serviços essenciais.

O assunto "**Servidor Público**", mais demandado no ano, foi concentrado em três órgãos: Saúde, Educação e Hemocentro. E apresentou **mais Elogios** do que Denúncias.

Considerando os efeitos da pandemia, é importante destacar que, no caso da Saúde, foram registrados **1.641** elogios, cerca de 43% do assunto para o órgão.

Os desafios da pandemia

O ano de 2021

Em termos gerais, o desempenho das Ouvidorias do GDF, desde 2016, vinha apresentando pequenas melhoras nos indicadores, em relação aos exercícios anteriores. Essa lógica foi quebrada em 2020. Após pandemia tanto a prestação de serviços públicos como a percepção e satisfação da sociedade mudaram.

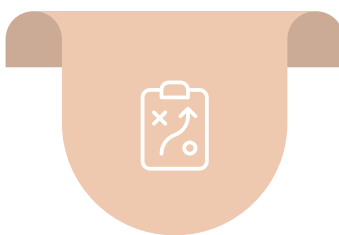
O crescimento de demandas na Ouvidoria aumentou em 27,2% no período da pandemia. E a procura pelo atendimento presencial diminuiu - de 35.008 em 2019 para 18.315 em 2021.

Destacamos três efeitos da pandemia na Rede de Ouvidorias e em seus resultados:



AUMENTO DE REGISTROS DE OUVIDORIA

- 27% no período da Pandemia (2020/2021).
- Redução (48%) do atendimento presencial.
- Manutenção das estruturas de ouvidorias (pré-pandemia).
- Adaptação de capacitação e treinamento.



ADAPTAÇÃO À "NOVA" REALIDADE

- Aspectos emocionais e comportamentais na sociedade.
- Aspectos emocionais e comportamentais na rede de ouvidorias.
- Dificuldade de construção de soluções em ambiente de distanciamento.



ESCASSEZ DE RECURSOS

- Demandas sociais (CRAS, cartão material escolar) indicam a necessidade de adaptação do Estado, que nem sempre é imediata.
- As dificuldades de atendimento afetam a percepção qualitativa da ouvidoria.

A resposta: Relacionamento

Relacionamento Institucional



Ações e parcerias que fortaleceram a Ouvidoria e viabilizaram a melhoria de processos



FORMAÇÃO CONTINUADA

Relacionamento institucional para oferecer novos temas e instrutores para os cursos de Ouvidoria.

Novos temas oferecidos em 2021:

- Gestão de conflitos em Ouvidoria
- Gestão de Riscos e Integridade
- Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas
- Análise de denúncia no âmbito correccional
- Atendimento inclusivo e acessível em Ouvidoria

204

ASSÉDIO

Integridade

(ouvidoria como canal oficial de registro)

LGPD

50 demandas com o assunto LGPD
104 com relatos típicos de LGPD

154

GT

Grupos de trabalho com representantes de vários órgãos do GDF para definição de fluxos e processos de Assédio e LGPD.

A resposta: Informações

FRENTE DE AÇÃO

Gestão da Informação

Tecnologia e inovação

Integridade

Aumento da força de trabalho - Órgão Central

Qualidade da resposta ao cidadão

Qualidade do atendimento humano



PRINCIPAIS ENTREGAS

Relatório de gestão por Ouvidoria
Revisão do conceito de situações graves
Fluxo de demandas junto ao MPDFT

Lançamento da IZA - inteligência artificial

Contratação da base de CPF's e CNPJ para validação

+ 3 servidores para a OGDF

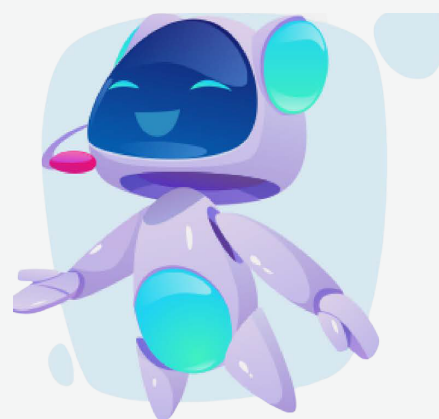
Grupo de Trabalho
Metodologia de linguagem simples

Atendimento presencial garantido
Pós atendimento

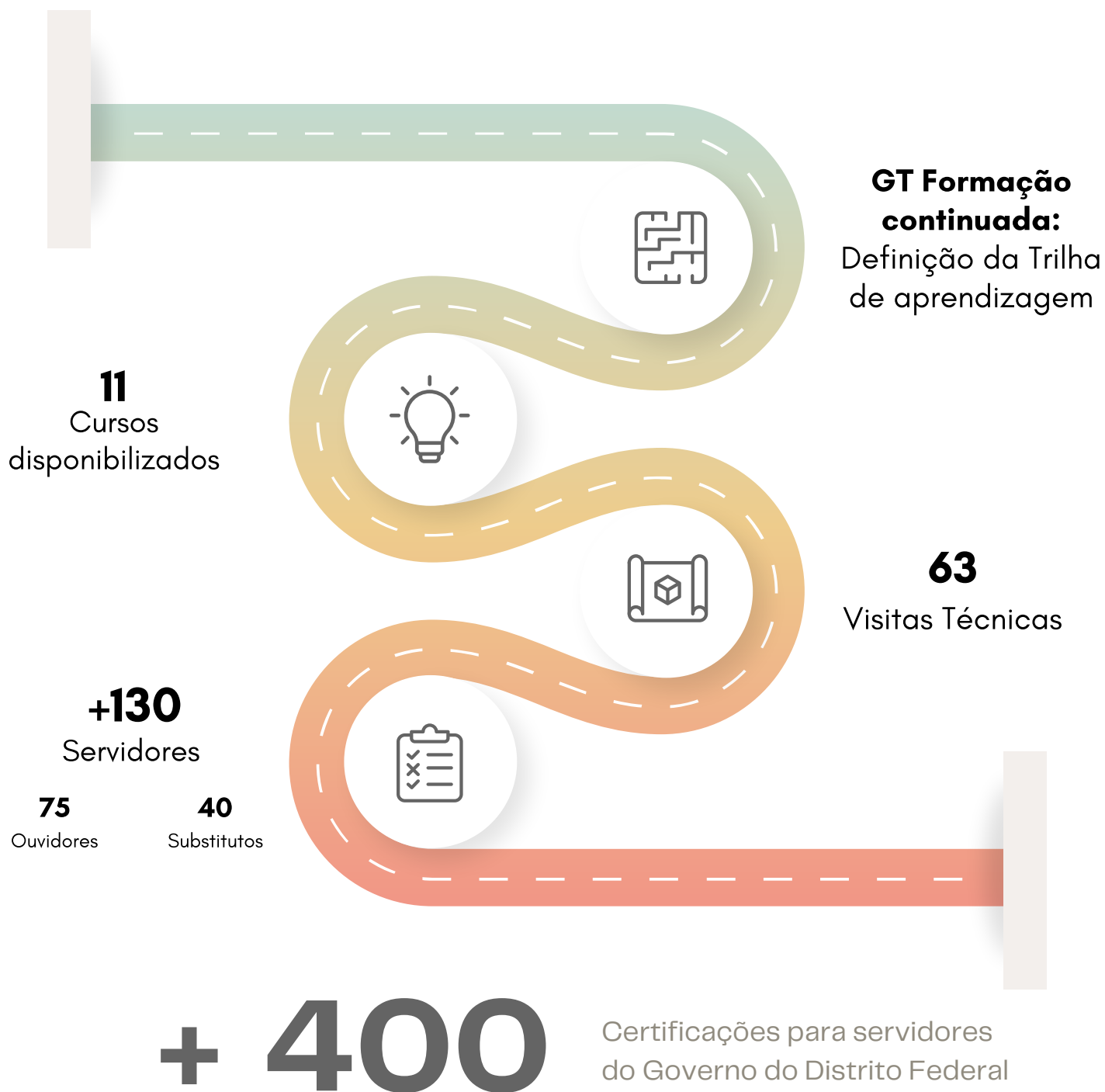
IZA - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM OUVIDORIA

Lançamento da robô IZA.

Ela ajuda a Ouvidoria-Geral na distribuição das demandas para os órgãos responsáveis e na classificação das demandas (elogio, reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e informação).



A resposta: Capacitação



Programa Ouvindo os Ouvidores: o resgate do cuidado

Café coma a Ouvidoria



Ibram
Dflegal
Caesb

Bate-papo com as ouvidorias



Terracap
Iprev

Comunicação Interna



Emater
Hemocentro

A resposta: realizações da Rede SIGO

PRÊMIO DE BOAS PRÁTICAS 2021

17 PRÁTICAS INSCRITAS
06 BOAS PRÁTICAS PREMIADAS



Íris – Assistente Virtual

Sec. Economia

Assistente Virtual que orienta o cidadão desde do início do serviço oferecidos na área tributária até a etapa final do atendimento, inclusive o registro de uma demanda de ouvidoria, garantindo uma comunicação de fácil entendimento.



Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência

Hemocentro

Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília visa intensificar a relação entre a Ouvidoria e seus usuários, ampliando a compreensão sobre a participação social e transparência na administração pública, valorizando a participação cidadã e contribuindo para o aperfeiçoar os serviços e aprimorar a gestão pública.



Selo Ouvidoria

SEDUH

O Selo de ouvidoria garante a prioridade na tramitação das demandas assegurando o monitoramento do prazo, celeridade e qualidade da resposta, bem como a responsabilização dos agentes públicos envolvidos na solução/resposta ao cidadão.



Sistematização das Recomendações de Ouvidoria

CAESB

Sistematização das Recomendações de Ouvidoria visa dar voz e visão ao cliente/cidadão do serviço através do recebimento de sugestões de melhoria ou ajuste para os procedimentos e o envio as áreas responsáveis, atentando-se a viabilidade operacional e econômica da proposta.



Análise das manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização

DFLEGAL

Análise quantitativa e qualitativa de manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização, tem o objetivo verificar o quantitativo das manifestações e verificar os problemas específicos de cada cidade, ajudando a dimensionar a força de trabalho e a problemática de cada região administrativa.



Gestão da qualidade da resposta

SEJUS

Gestão da qualidade da resposta visa averiguar as informações prestadas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão, estabelecendo ações que possa aprimorar as informações dadas e disponibiliza-las de forma clara e acessível, no site do órgão, fortalecendo a transparência ativa e favorecendo o controle social.

Desafios para 2022

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas publicou a Resolução 75/186 destacando o papel central das ouvidorias públicas em 3 grandes frentes:



Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais



Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade.



Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.

Acreditamos no modelo de Governança com foco na colaboração entre as partes. O nosso processo de elaboração do Plano de Ação para 2022 não podia ser diferente, fizemos todos juntos. E tivemos como base os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** e a necessidade das ouvidorias participarem do debate internacional sobre os direitos humanos.

Somos muitas Ouvidorias, estamos em todos os órgãos e entidades do GDF, temos condições de contribuir com a melhoria dos serviços públicos como um todo. Daí surgiu a ideia de relacionar nossas recomendações, que são feitas com base nas demandas dos cidadãos, com os ODS e a Agenda 2030.

Construímos uma Estratégia ESG de Ouvidoria (ESG relacionado a Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança) que relaciona os ODS às demandas da sociedade e traduz tudo isso em ações concretas de inclusão e acessibilidade, com destaque para responsabilidade social.



Conclusão

*Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização do atendimento, com foco na melhoria contínua do serviço público distrital.
(nossa missão)*

2021 foi marcado por muitas mudanças. A pandemia e suas consequências trouxeram um novo olhar sobre a Ouvidoria. A Ouvidoria passou a ser mais do que o lugar para participar das ações do Governo, passamos a ser uma esperança de receber melhores condições de vida. Quando o serviço público melhora, a vida de cada um de nós também melhora.

Nasce uma nova visão de futuro para 2022:

*Ser referência no atendimento ao cidadão,
voltando suas ações de trabalho na busca da
excelência entre a demanda e a efetiva prestação
do serviço.*

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira Martins

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Responsável pela elaboração

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Coordenadora de Planejamento

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Gabinete da Ouvidora-Geral

Alyson Cavalcante Gonçalves – Assessor Especial

Lúcia Brasileiro de F Coimbra – Assessora Técnica

Coordenação de Planejamento

Maria Fernanda Cortes de Oliveira – Diretora de Informações de Ouvidoria interina

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes – Diretora de Projetos e Mobilização Social

Maria Altair Vilanova Neta Valentim – analista de políticas públicas e gestão governamental

Beatriz Sampaio de Melo – estagiária

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Roberson Bruno Lobo Olivieri – Coordenador

Aline dos Anjos Carneiro Cruz – Diretora de Acomp. das Áreas Social e Econômica

Antônio Augusto Guterres Soares Filho – Diretor de Acomp. das Áreas de Governo e de Infraestrutura

Williana Jorge Oliveira – Assessora Técnica

Kássia Núbia Rodrigues Mateus – Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde

Amanda Martins Costa Mello – estagiária

Geovana Gonzales Diniz – estagiária

Luiza Eineck Alcântara – estagiária

Samara de Lira Lima – estagiária

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Cleiton Gonçalves Oki de Brito – Coordenador

Ana Maria Moreira da Silva – pedagoga

Litcyra Coelho Alves de Oliveira – Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

João Manoel de Moraes Leite – Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Mohara de Melo Guimarães – Assessora Técnica