

Relatório de Monitoramento



OUVIDORIA-GERAL
CONTROLADORIA-GERAL DO
DISTRITO FEDERAL

Monitoramento das Cartas de Serviços - SECRETARIAS

mar 2016

Sumário

Visão Geral do Programa **3**

Introdução **4**

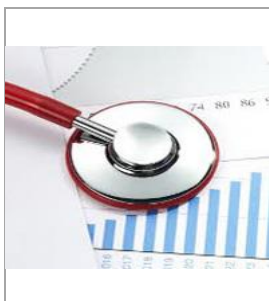
Adequação às recomendações da OGDF/CGDF **5**

Visão dos cidadãos **10**

Observações Finais **15**

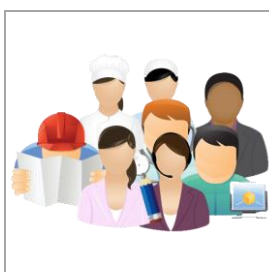
Monitoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão

Adequação às Recomendações da OGDF/CGDF



Durante o processo de avaliação das Cartas de Serviços por parte da OGDF/CGDF, foram elaboradas fichas avaliativas com considerações baseadas em seis diferentes critérios. Com base nessas observações, comparando-se o documento publicado, foi avaliado o grau de adequação das cartas. Também foi solicitada aos órgãos/entidades a constituição de uma equipe de monitoramento que fará, sob as orientações do Guia Metodológico, instituído pela IN nº 01/2015 – CGDF, o monitoramento interno das cartas.

Visão dos Servidores sobre a Carta de seu órgão/entidade



Foi feita uma breve pesquisa com os servidores do Distrito Federal, com o intuito de verificar a divulgação interna desse instrumento, uma vez que é imprescindível um conhecimento prévio, para posteriores esclarecimentos à população. Se os próprios membros do órgão/entidade não conhecem ou reconhecem a importância dessa ferramenta, não passará adequadamente as informações aos cidadãos, nem, tampouco, a confiança necessária no processo.

Visão dos Cidadãos sobre as Cartas de Serviços do GDF



Mais importante neste processo de construção de uma ferramenta útil à população do Distrito Federal, como as cartas de serviço, é a opinião dos cidadãos sobre os documentos elaborados. Vale dizer que, além das Cartas, todo o Portal do Governo do Distrito Federal foi direcionado para dar uma atenção maior às expectativas dos cidadãos sobre o acesso aos serviços públicos prestados pelo Estado. Neste sentido, a avaliação, as críticas e sugestões dos cidadãos, sobre as cartas que conheceram é de suma importância. A pesquisa ficará aberta durante todo o ano.

Introdução

O que é a Carta de Serviços e qual a sua finalidade?

Motivação: O exercício da democracia tem exigido dos órgãos e das entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficiência, eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade. Em vários lugares ao redor do mundo alcançam-se, paulatinamente, avanços significativos no tocante tanto ao exercício da democracia quanto ao papel do Estado em uma democracia. Ao longo do tempo o Brasil vem acompanhando essas mudanças e procurando adotar práticas locais, regionais e federais que aprimoram e ampliam o acesso do cidadão aos serviços públicos de qualidade.

Finalidade: Para tornar o acesso do cidadão aos serviços públicos mais simples e amplo, bem como aprimorar quantitativa e qualitativamente a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade respeitando e buscando eficiência, eficácia e efetividade são os dois desafios centrais que motivaram as iniciativas de formalização de documentos oficiais de compromisso na prestação dos serviços públicos, denominados de Cartas de Serviços direcionadas aos cidadãos.

Estratégia: Para o maior sucesso na efetivação deste instrumento, fez-se necessário uma estratégia de implantação que contemplou orientações, e que, atualmente, requer uma constante gestão e acompanhamento das Cartas de Serviços elaboradas pelos órgãos, entidades e unidades que integram a rede de ouvidorias públicas do Poder Executivo do Distrito Federal, instituída pela Lei nº 4.896/2012 na figura do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF).

Metodologia: Durante o processo de elaboração das Cartas de Serviços foram feitas as observações necessárias, baseadas em seis critérios definidos, para identificar a conformação dos diferentes documentos à proposta legalmente instituída pelo Decreto nº 36.419/2015 e pela Instrução Normativa nº 01/2015 – CGDF, que o regulamentou. O intuito não foi aprovar ou reprovar mais traçar as diretrizes para que cada órgão desenvolvesse seu documento, uma vez que se trata de um compromisso público.

Como será feito o processo de monitoramento?

A primeira etapa do processo de monitoramento compõe-se da:

- avaliação do documento em si;
- aceitação por parte dos servidores dos órgãos/entidades comprometidos com os cidadãos; e, por fim,
- avaliação do documento por parte do cidadão, que é o beneficiário deste instrumento.

Essa primeira etapa, iniciada a partir da publicação das Cartas, foi inteiramente realizada pela OGDF/CGDF, enquanto a próxima etapa do monitoramento será realizada pelas equipes de monitoramento constituídas nos órgãos/entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Adequação às Recomendações da OGDF/CGDF

Nesta seção serão apresentados os seis critérios utilizados quando do processo de avaliação das diferentes Cartas subdivididos por itens que foram observados quando da avaliação das Cartas de Serviços. Informamos que a Ouvidoria-Geral elaborou as fichas com de acordo com os critérios abaixo, porém, os órgãos e entidades do Distrito Federal foram os responsáveis pela correção e publicação do conteúdo. Neste sentido, os critérios avaliados serviram de base para essa primeira etapa do monitoramento, pois o não cumprimento das recomendações foi observado e refletiu na opinião dos servidores e dos cidadãos, conforme veremos adiante.

I – Conformidade com o Decreto nº 36.419, de 25/03/2015

- Requisitos. (Art. 3º, inciso I)
- Documentos e informações necessárias para acessar o serviço. (Art. 3º, inciso I)
- Custos dos serviços prestados e a gratuidade, quando for o caso. (Art. 3º, inciso VII):
- Forma de prestação do serviço. (Art. 3º, inciso III)
- Os prazos de execução dos serviços e suas correspondentes etapas. (Art. 3º, inciso IV e Art. 4º, IV)
- Incisos V, VI, VII e VIII, art. 4º (consulta, tratamentos, sinalização, estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto)

II – Conformidade com o Guia Metodológico

- Abaixo segue modelo que atende ao estabelecido no normativo citado (pg 16):
 - ✓ Serviço oferecido.
 - ✓ Etapas para o processamento do serviço, incluindo procedimentos alternativos quando não for possível atender temporariamente ao serviço, com sua justificativa.
 - ✓ Os prazos de execução dos serviços e suas correspondentes etapas.
 - ✓ Horário e tempo máximo de espera para atendimento.
 - ✓ Prioridades de atendimento.
 - ✓ Os locais e, principalmente as formas de acessar cada serviço oferecido, preferencialmente com mapa e foto, contendo a identificação dos meios de transporte e a localização das paradas e estações mais próximas.
 - ✓ Relação atualizada das normas e regulamentações de cada um dos serviços, caso seja necessário.
- Padrões e indicadores de qualidade conforme normativo citado (pgs. 16 e 17): Uma vez implantada a Carta de Serviços, faz-se necessário avaliar o grau de eficiência, de eficácia e de efetividade dos serviços propostos pela instituição. Assim, será avaliada a existência de parâmetro ou indicador que sinalize para a equipe de monitoramento (pg. 26 do Guia Metodológico) o grau alcançado pela Carta.

III – Apresentação dos Serviços Prestados

- Apresentar as informações necessárias para a identificação da organização e do serviço objeto da Carta, deixando claro qual a área da organização é realmente a responsável pela realização de determinados serviços.
- Existência de organograma indicativo.
- Instrução de utilização da Carta (por serviços, por responsáveis, por tema...)

IV – Clareza e Esclarecimentos quanto aos Serviços Prestados

- Detalhar as informações acerca dos serviços prestados e das unidades envolvidas no processo, de acordo com o exposto no item anterior, contemplando as informações abaixo:
- Requisitos (condição para acessar o serviço)
- Documentos e informações necessárias para acessar cada serviço (avaliar a clareza e o detalhamento dos dados fornecidos)
- Custos dos serviços prestados e a gratuidade, quando for o caso.
- Forma de prestação do serviço.
- Etapas para o processamento do serviço, incluindo procedimentos alternativos quando não for possível atender temporariamente ao serviço, com sua justificativa.
- Os prazos de execução dos serviços e suas correspondentes etapas.
- Horário e tempo máximo de espera para atendimento.
- Prioridades de atendimento.
- Os locais e, principalmente as formas de acessar cada serviço oferecido, preferencialmente com mapa e foto, contendo a identificação dos meios de transporte e a localização das paradas e estações mais próximas.
- Relação atualizada das normas e regulamentações de cada um dos serviços, caso seja necessário.
- Direitos e obrigações: faz-se necessário explicitar ao cidadão pela Carta de Serviços os direitos reconhecidos expressamente pelo ordenamento jurídico vigente a que o cidadão pode recorrer, bem como suas obrigações estabelecidas pela organização.

V – Linguagem Cidadã

- Existência de Glossário ou Conceituações em linguagem clara.
- Evitar existência de jargões técnicos ou temáticos que dificultem a compreensão.
- Formas de participação do cidadão na elaboração da carta (Recomendamos apresentar as formas de participação social utilizadas antes (por exemplo, com as informações advindas dos serviços de ouvidoria); durante o processo de elaboração da Carta de Serviços e os previstos para a etapa posterior a sua publicação).

VI – Apresentação da Instituição

- Apresentação inicial, contendo as informações da Instituição, sua finalidade e campo de atuação e o objeto central da Carta.
- Informar acerca da missão do órgão, bem como de seus valores e objetivos se possuírem Planejamento Estratégico elaborado e aprovado.

- Explicitar a finalidade da organização e os objetivos que perseguem com a publicação da Carta.
- Apresentação dos Canais de Comunicação com a Instituição.

Os quadros detalhados encontram-se anexados a este documento. Veja abaixo um exemplo de como eles foram avaliados.

MONITORAMENTO DAS CARTAS DE SERVIÇOS										
Critério F: Qualidade Responsável: COPLA Início: Término: Metodologia:		Conformidade com o Decreto nº 36.413, de 25/03/2015 01/03/2016 28/04/2016								
ORGÃO	Requisitos. (Art. 3º, inciso I)	Documentos e informações necessárias para acessar o serviço. (Art. 3º, inciso II)	Custos dos serviços prestados e a gratuidade, quando for o caso. (Art. 3º, inciso VII)	Forma de prestação do serviço. (Art. 3º, inciso III)	Os prazos de execução dos serviços e suas correspondentes a etapas. (Art. 3º, inciso IV e Art. 4º, IV)	Art. 4º, VI, VII e VIII. Informações, atualizadas, disponíveis em linguagem acessível à população, visando à acessibilidade, segurança e conforto.	Status	Fator	Compromisso	Observações
Secretarias de Estado	66,25%	68,75%	60,00%	60,50%	62,50%	53,75%				
Fazenda	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende	Atraso recuperável		Excelência no atendimento à população, mediante melhoria dos serviços, rotinas, normas e condutas.	Sugerimos, apenas, a utilização de informações, a elaboração e a apresentação dos compromissos, pois estes foram mencionados de forma vaga.
Gestão do Território e Habitação	Atende em parte	Atende em parte	Informações Insuficientes	Atende em parte	Atende em parte	Informações Insuficientes	Atraso recuperável		o Segex se comprometeu em atender ao cidadão com cortesia e respeito, assegurar um canal de resolução de problemas e de diálogo permanente e prestar atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 09 de novembro de 2000, e a Lei nº 10.741, de 16 de outubro de 2003, para: gestantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.	Os serviços foram apresentados em forma de fichas contendo informações mais genéricas apesar de atenderem ao solicitado no Decreto. Diversas orientações constantes na Ficha de Avaliação sobre os temas aqui tratados não foram observadas. Neste sentido, solicitamos que a Equipe de Monitoramento acompanhe as mudanças feitas, inclusive com exemplos, adaptando-a à nova realidade da Secretaria.
Infraestrutura e Serviços Públicos	Atende em parte	Atende em parte	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Informações Insuficientes	Cronograma comprometido		Não foi apresentado nenhum compromisso do órgão para com os cidadãos. A Equipe de Monitoramento deverá auxiliar a elaboração do(s) compromisso(s) com apoio das observações constantes da Ficha de Avaliação.	Foram citados dados de outros órgãos, mas não estavam os dados necessários para a descrição dos serviços da Secretaria de Infraestrutura, conforme orientações passas na Ficha de Avaliação.
Justiça e Cidadania	Atende em parte	Atende em parte	Atende em parte	Atende em parte	Atende em parte	Atende em parte	Em execução		A Equipe tem o compromisso significativo para garantir a qualidade à população do Distrito Federal. Para tanto, se comprometeu a: <ul style="list-style-type: none"> - Oferecer atendimento por equipe qualificada; - Estabelecer parceria com as entidades públicas ou privadas, para articular ações que promovam o bem estar da população do DF; - Contribuir para a melhoria de suas unidades, visando garantir acessibilidade, segurança e limpeza; - Promover atendimento adequado para determinado serviço, por meio da internet. 	Não há necessidade de uma pequena revisão textual. Os itens do Decreto foram atendidos porém deverão ser acrescentadas maiores detalhes desses itens, conforme descrito na Ficha de Avaliação entregue.
Justiça e Cidadania - Subsecretaria de Modernização do Atendimento ao Cidadão (MA HORA)	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Atraso recuperável		Não foi apresentado nenhum compromisso do órgão para com os cidadãos. A Equipe de Monitoramento deverá auxiliar a elaboração do(s) compromisso(s) com apoio das observações constantes da Ficha de Avaliação.	A Carta foi publicada antes das demais Cartas de Serviço do Distrito Federal, neste sentido apesar de seguir as orientações do Decreto Operativo Federal, não foi adaptada às alterações solicitadas.
Meio Ambiente	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Precisa de ajustes	Atraso recuperável		Não foi apresentado nenhum compromisso do órgão para com os cidadãos. A Equipe de Monitoramento deverá auxiliar a elaboração do(s) compromisso(s) com apoio das observações constantes da Ficha de Avaliação.	Foram feitas diversas observações na Ficha de Avaliação. Encaminhadas e algumas foram acatadas. Mas ainda é preciso melhorar pois as informações são insuficientes. É preciso complementar o instrumento como uma

Visão dos Servidores sobre a Carta de sua Secretaria

Apresentamos, abaixo, os resultados da pesquisa de visibilidade dos servidores das Secretarias da Administração Direta do Governo do Distrito Federal. A pesquisa iniciou-se em 28 de março de 2016 e foi até 8 de abril, período em que foi divulgado o formulário da pesquisa elaborado, com o intuito de auferir o conhecimento dos servidores públicos acerca da apresentação dos serviços prestados pelo seu órgão pelas Cartas de Serviço. Para a medição, foi utilizado como instrumento de coleta de informações um questionário básico estruturado, enviado eletronicamente a todos os ouvidores que se tornaram responsáveis em divulgar a pesquisa para todos os servidores de seus órgãos.

Metodologia Aplicada

Conforme citado na introdução, a pesquisa foi encaminhada por e-mail aos ouvidores de 20 Secretarias de Estado. Segue quadro com o quantitativo de servidores, seguido do quantitativo de respondentes e o respectivo percentual. O formulário continha cinco questões objetivas e duas abertas, conforme imagens abaixo:

Você conhece a Carta de Serviços de seu órgão/entidade? *

SIM

NÃO

MAIS OU MENOS

O conteúdo da Carta está claro e objetivo? *

SIM

NÃO

A Carta está disponível em local de fácil visualização e acesso nos site do seu órgão? *

SIM

NÃO

Você recomendaria a leitura da Carta de Serviços ao Cidadão do seu órgão/entidade à população?

SIM

NÃO

Registre aqui elogio sobre a Carta de Serviços de seu órgão/entidade.

Registre aqui alguma crítica sobre a Carta de Serviços do seu órgão/entidade.

Carta de Serviços ao Cidadão - Registre aqui sua opinião

Conheça as Cartas de Serviços - Acesse www.df.gov.br

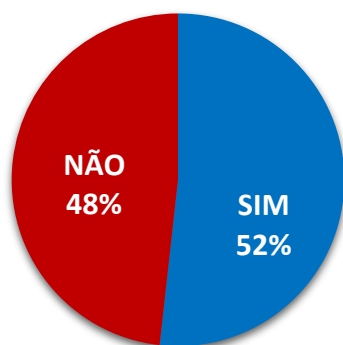
*Obrigatório



Qual é o seu órgão/entidade?

Secretaria	QT de Servidores	Qt de respondentes	%
Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural	723	20	2,77%
Casa Militar	360	2	0,56%
Cultura	481	1	0,21%
Economia, Desenvolvimento Sustentável (SEDS)	242	0	0
Esporte, Turismo e Lazer	0	0	0
Educação	0	0	0
Fazenda	1.364	5	0,37%
Gestão do Território e Habitação	488	3	0,61%
Infraestrutura e Serviços Públicos	180	3	1,67%
Justiça e Cidadania	2.487	26	1,05%
Subsecretaria de Modernização do Atendimento ao Cidadão (NA HORA)	0	0	0
Meio Ambiente	150	1	0,67%
Mobilidade	0	0	0
Planejamento, Orçamento e Gestão (Segad + Seplag)	858	0	0
Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude	350	24	6,86%
Relações Institucionais e Sociais (Casa Civil + SERIS)	402	15	3,73%
Saúde	33.073	6	0,02%
Segurança Pública e Paz Social (excluir os servidores da SESIPE, pois foram contabilizados na SEJUS)	0	0	0
Trabalho, Desenvolvimento Social e Direitos Humanos (Trabalho + SEDHS + Semidh)	2.012	0	0,00%
Vice-Governadoria	0	0	0
NÃO SE IDENTIFICARAM	0	65	38,01%
TOTAL	43.170	171	2,83%

Você conhece a Carta de Serviços de seu órgão/entidade?



O percentual de servidores que responderam ao questionário foi pequeno (2,84%) e este fator, deve-se, provavelmente, à reestruturação dos órgãos, à distribuição interna da pesquisa, ao tempo disponível para seu preenchimento, bem como à falta de lançamento dos documentos em cada órgão. O retorno obtido já gerou ações de correção tanto na metodologia da pesquisa, em sua aplicação, bem como na atuação das equipes de monitoramento. O próximo período de medição será em 31 de maio.

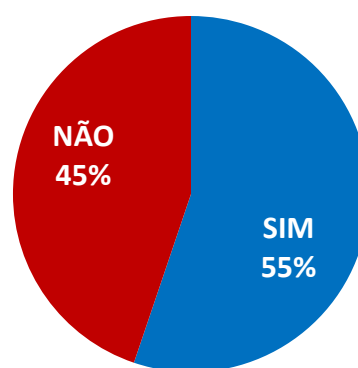
Apesar do retorno quanto ao conhecimento do servidor em relação à Carta de Serviços de seu órgão ter sido positivo, ainda há um grande percentual de servidores que ainda não possuem um conhecimento adequado do documento em seu órgão. Paralela a pesquisa, foram feitas ligações por amostragem em 6 (seis) das Secretarias (Cultura, Meio Ambiente, Educação, Saúde, Mobilidade e Gestão do Território) acima listadas, questionando-se sobre serviços apresentados nas respectivas cartas e o resultado corroborou com o percentual descrito, conforme segue:

- 3 servidores (Gestão do Território, Meio Ambiente e Cultura) só citaram que conheciam a Carta de Serviços ou que seria possível encontrar informações lá, após o cidadão questionar sobre o documento;
- 2 servidores (Educação e Saúde), sabiam da Carta, mas não sabiam ao certo sobre o conteúdo; e,
- 1 servidor (Mobilidade) desconhecia, por completo o Documento.

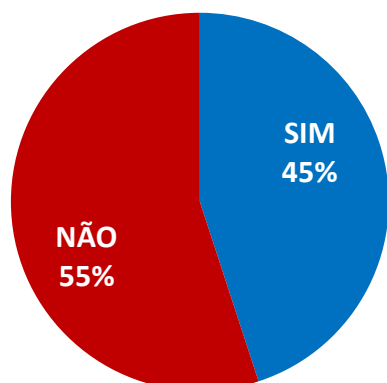
A resposta dos servidores quanto ao conteúdo da Carta foi positiva no quesito clareza, porém a quantidade foi próxima à média. Neste sentido, este dado reflete o percentual do monitoramento feito pela equipe da Ouvidoria-Geral (56,88%) sobre esse critério (ver planilha detalhada para o critério 4 - Clareza e Esclarecimentos quanto aos Serviços Prestados) e a preocupação quanto ao processo de revisão das Cartas de Serviços.

A primeira ação tomada em relação ao retorno deste critério foi a alteração no processo de revisão das Cartas. Inicialmente previstas para serem anuais ou bianuais, as revisões deverão ser feitas em dois momentos distintos ainda neste ano, acompanhados pelas equipes de monitoramento já constituídas. Uma primeira revisão deverá ser publicada até o dia 29/07/2016 e uma segunda fase de revisão será publicada até 29 de novembro de 2016.

O conteúdo da Carta está claro e objetivo?



A Carta está disponível em local de fácil visualização e acesso nos site do seu órgão?



A preocupação dessa Ouvidoria-Geral relacionou-se ao fato da divulgação da Carta de Serviços. Parte essencial do processo de implementação desse instrumento é a divulgação do mesmo, especialmente para o cidadão. Várias ações estão sendo tomadas para tentar reverter essa situação. Um primeiro encontro entre Assessores de Comunicação e profissionais de Ouvidoria foram convidados a participar da Palestra: “Ouvidoria, lugar de Comunicação”, com o prof. Doutor Luiz Carlos Assis lasbeck, de forma a sensibilizar os comunicadores a importância de levar informação útil ao cidadão. Também, percebeu-se a necessidade de desenvolver metodologia de acompanhamento

diferenciado para o processo de divulgação. Atualmente, estão sendo avaliados os sites, com base em Recomendações de Ouvidoria, compiladas em uma Circular nº 02/2016 – CGDF, onde um dos critérios é a avaliação da publicação das Cartas, de acordo com o padrão estabelecido pela OGDF para a publicação (não quanto ao conteúdo).

Do monitoramento dessas recomendações supracitadas, vimos que 11 das 20 Secretarias de Estado (55%) publicaram suas Cartas de Serviços nas páginas iniciais da respectiva Secretaria, porém todas necessitariam de ajustes, por estarem em desconformidade com as orientações dadas. Da mesma forma, apenas 7, dessas 11 Secretarias (63,64%), publicaram também em páginas internas de ouvidoria, quando o recomendado foi que todas assim o fizessem. O que mais chamou a atenção, contudo, foi o fato de nenhuma ter ainda publicado a versão on-line das Cartas de Serviços.

Para solucionar esse impasse foram realizados três encontros (nos dias 29 e 30 de março) com todos os ouvidores que compõem o Sistema de Ouvidorias (SIGO/DF, instituído pela Lei nº 4.896/2012), de maneira a compreender os problemas operacionais que estão dificultando a correta publicação desses instrumentos. Os Ouvidores foram orientados e a todos solicitados a elaboração de um Plano de Comunicação, no qual estará previsto o processo de divulgação das Cartas. Em breve o Plano de Comunicação do SIGO/DF será publicado.

Desde o mês de fevereiro, foi possível a qualquer cidadão acessar o ícone que dava acesso às Cartas, tanto por meio da página da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e de todos os órgãos e entidades e do próprio governo do Distrito Federal na internet, bem como nas páginas do Facebook do Governo de Brasília, conforme imagens abaixo:



Visão dos Cidadãos sobre as Cartas de Serviços do GDF

Apresentamos, a seguir, os resultados da pesquisa de visibilidade aplicada aos cidadãos e divulgada nos seguintes endereços eletrônicos: na página oficial da Ouvidoria-Geral, na da Controladoria-Geral, no Facebook de cada Secretaria e do Governo do Distrito Federal. A pesquisa iniciou-se em 31 de março de 2016 e permanecerá aberto. Foi elaborado e divulgado o formulário da pesquisa com o intuito de auferir a opinião do público acerca do conhecimento das Cartas de Serviços ao Cidadão, bem como para subsidiar ações de melhoria nesses instrumentos. Para a medição, foi utilizado como instrumento de coleta de informações um formulário básico estruturado com 6 perguntas objetivas e duas abertas, porém nem todas obrigatórias e duas vinculadas.



Controladoria-Geral do Distrito Federal

March 31 at 10:06am · 🌐

Conheça a Carta de Serviços ao Cidadão da Controladoria-Geral. Acesse o link http://www.stc.df.gov.br/.../Carta_Servi%C3%A7os_Cidad%C3%A3o...

Depois de ler, dê sua opinião acessando <https://docs.google.com/.../15Nrpt54n3KCsHDn0qEwqKt.../viewform...>

Sua opinião é importante para o aperfeiçoamento das informações sobre os serviços públicos prestados.... [See More](#)



👍 Like

💬 Comment

➦ Share

Metodologia Aplicada

Seção 1 de 6

PERGUNTAS RESPOSTAS 64

Carta de Serviços ao Cidadão - Registre aqui sua opinião

Descrição do formulário

Título da imagem

Você conhece alguma Carta de Serviços do Governo do Distrito Federal?

SIM

NÃO

Conforme citado na introdução, a pesquisa foi disponibilizada nos sítios citados e contou com um total de apenas 64 respondentes. O formulário e os resultados obtidos foram os seguintes:

A primeira pergunta foi referente ao conhecimento do instrumento. Se o cidadão conhecia alguma Carta de Serviço do Governo do Distrito Federal. Infelizmente, apenas 20 dos 64 cidadãos disseram conhecer o instrumento, conforme imagem abaixo.

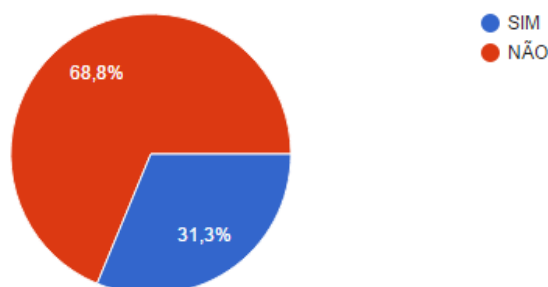
Para os cidadãos que responderam “Sim”, a pergunta seguinte foi “Qual?”. No entanto, se o cidadão respondesse “Não” era direcionado ao próximo questionamento: “Você gostaria de conhecer alguma carta em especial?”

Aos cidadãos que responderam “Sim”, também foi questionado quanto à clareza do conteúdo e se havia encontrado os serviços que procurava, bem como se recomendaria a leitura da Carta que teve acesso a outros cidadãos.

Apesar do pequeno quantitativo de respostas recebidas, o percentual é semelhante aos apresentados tanto pelos servidores, quanto pelo monitoramento feito por essa Ouvidoria-Geral. Segue, abaixo, as imagens dos gráficos:

Você conhece alguma Carta de Serviços do Governo do Distrito Federal?

(64 respostas)



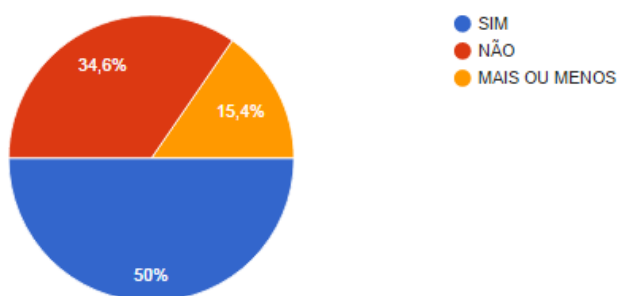
Os órgãos citados por aqueles que responderam “Sim” foram:

Agefis	DFTrans
Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural	Educação, Esporte e Lazer, Fazenda
AR Ceilândia	Gestão do Território e Habitação
AR Itapoã	Justiça e Cidadania,
AR Santa Maria	Meio Ambiente
Casa Civil, Relações Institucionais e Sociais	Mobilidade,
Codhab,	Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude
Controladoria,	Procuradoria
Defensoria	Saúde – Ouvidoria
Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos,	Trabalho.

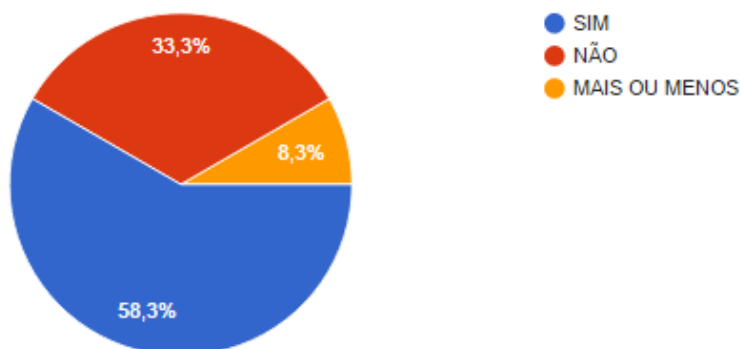
Em seguida a esta pergunta, foi questionado o motivo da resposta. E as principais foram: “DEVERIA SER MAIS DIVULGADO” e “FALTA DE CONHECIMENTO”.

Em seguida, aos que responderam positivamente ao item anterior, foi questionado se o conteúdo encontrado era claro e objetivo, conforme segue:

Foi fácil encontrar a(s) Carta(s) para consulta? (26 respostas)

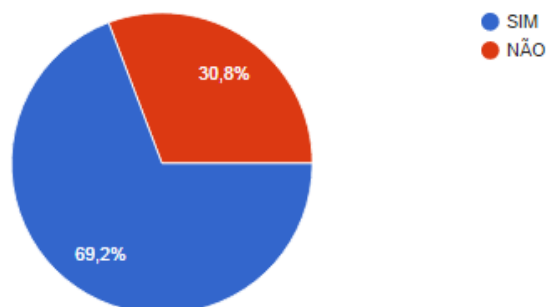


O conteúdo da(s) Carta(s) está(ão) claro(s) e objetivo(s)? (24 respostas)



O resultado obtido corresponde ao percentual obtido da pesquisa do servidor e do monitoramento elaborado por esta Ouvidoria-Geral, conforme citado anteriormente. Em seguida, para compreender se os serviços descritos nas Cartas eram aqueles procurados pelos cidadãos, foi apresentado o seguinte questionamento.

Você achou o serviço que procurava? (26 respostas)

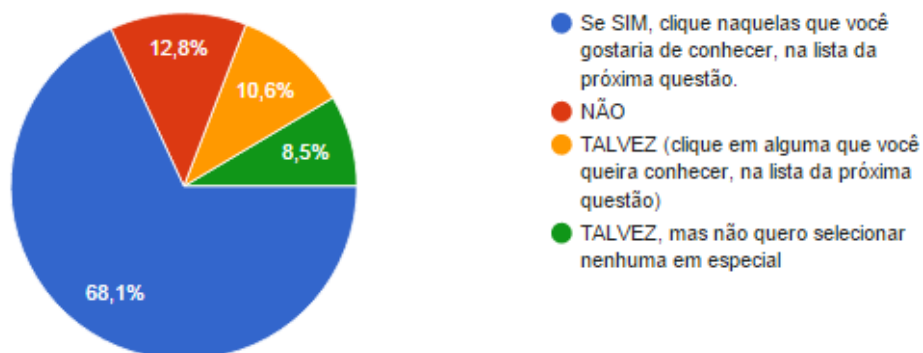


A resposta foi mais positiva do que o esperado tendo em vista o caráter espontâneo do formulário. Além do exposto, o percentual também se aproxima daquele levantado pela Equipe de Monitoramento das Cartas da Ouvidoria-Geral (58,65%), sendo até avaliado de maneira mais positiva. No entanto, como

o universo amostral não foi tão abrangente, entendemos que corresponde aos critérios avaliados. Em seguida foi questionado qual serviço não foi encontrado e as principais respostas foram: “MORAR BEM” e “FISCALIZAÇÃO DE LIXO”.

Ao final, foi questionado ao cidadão se haveria o interesse em conhecer alguma Carta em especial e qual seria ela, conforme apresentado abaixo:

Você gostaria de conhecer alguma carta em especial? (47 respostas)



Quanto à Carta de qual órgão desejariam conhecer o maior percentual referiu-se a: Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos (10,9%), Agricultura (7,8%), Educação (7,8%) e Políticas para Crianças e Adolescentes (6,3%).