

SEGOV - Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal

# RELATÓRIO DE GESTÃO

BALANÇO ANUAL - 2021



  
**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

PERÍODO: 01/01/2021 A 31/12/2021



GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL  
**Ibaneis Rocha**

VICE-GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL  
**Marcus Vinicius Britto**

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL  
**Paulo Wanderson Moreira Martins**

OUVIDORA-GERAL  
**Cecília Souza da Fonseca**

SECRETÁRIO DE GOVERNO  
**José Humberto Pires de Araújo**

SECRETÁRIO EXECUTIVO DAS CIDADES  
**Valmir Lemos de Oliveira**

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS PÚBLICAS  
**Meire Lúcia Gomes Monteiro Mota Coelho**

CHEFE DE GABINETE SEGOV/DF  
**Helton de Freitas Costa**

ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO DA SEGOV-DF  
**Cristiane Rocha de Souza da Rocha Pitta**

OUVIDOR-CHEFE - SEGOV/DF  
**Jovelino Ferreira de Oliveira**

CONTATOS OUVIDORIA SEGOV/DF (61) 3313-9958 / 3313-9960  
Email Institucional: [segov.ouvi@buriti.df.gov.br](mailto:segov.ouvi@buriti.df.gov.br)

# SUMÁRIO



DA OUVIDORIA.....	4
O PAPAEL DO OUVIDOR.....	5
EQUIPE OUVIDORIA SÉGOV/DF.....	6
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	7
PRAZO MÉDIO PARA RESPOSTA.....	8
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS.....	9
DESEMPENHO DA OUVIDORIA.....	10,11
DADOS COMPARATIVOS 2021/2020.....	12
ITA - ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	13,14
REGISTRO NO SISTEMA E- SIC.....	15,16
PAINEL OUVIDORIA - OGDF .....	17,18
ANÁLISES E MONITORAMENTO.....	19

# DA OUVIDORIA



O papel da Ouvidoria é o de ser um espaço social para se permitir que o cidadão se relacione com o Governo do Distrito Federal, na perspectiva de garantir a sua participação e contribuição, para a melhoria dos nossos serviços públicos prestados.

A **Ouvidoria** desponta como a mais nova **ferramenta** de gestão **estratégica** da qualidade, pois tem contato direto com a percepção do cidadão, cria indicadores que apontam não só os processos que podem ou devem ser melhorados, mas indicam pontualmente o sub processo/atividade a ser verificado e atua junto aos gestores, disponibilizando aos mesmos dados e informações estratégicos para a melhoria da tomada de decisão na prestação dos serviços públicos.

Somos um importante Canal de diálogo e de aproximação entre a sociedade e o Governo do Distrito Federal, ou seja, representamos a sua porta de entrada para as suas demandas e necessidades que não são atendidos pelos gestores naquilo que a legislação determina.

# O PAPEL DO OUVIDOR



O papel do Ouvidor é o de ser agente proativo, mediante uma comunicação acessível e direta no monitoramento, acompanhamento e cobrança da efetiva atuação dos Gestores, no que se refere ao atendimento efetivo, às demandas da sociedade, com o objetivo de se alcançar os melhores resultados para o cidadão demandante e para o Órgão Gestor: a eficiência e a eficácia na prestação dos serviços públicos e a melhoria da imagem dos órgãos Gestores da respectiva Pasta.

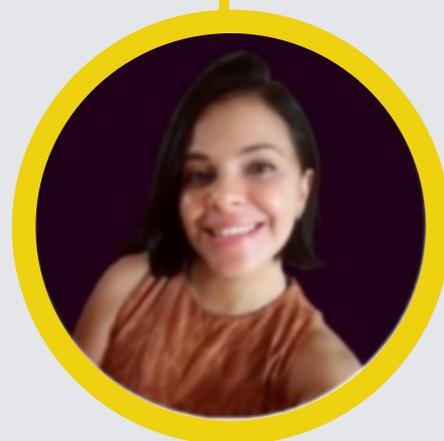
# EQUIPE OUVIDORIA SÉGOV/DF



Jovelino Ferreira de Oliveira  
Ouvidor-Chefe  
1.690.975-5



Maria Aparecida C. R. de Mattos  
Assessor  
1.695.132- 8



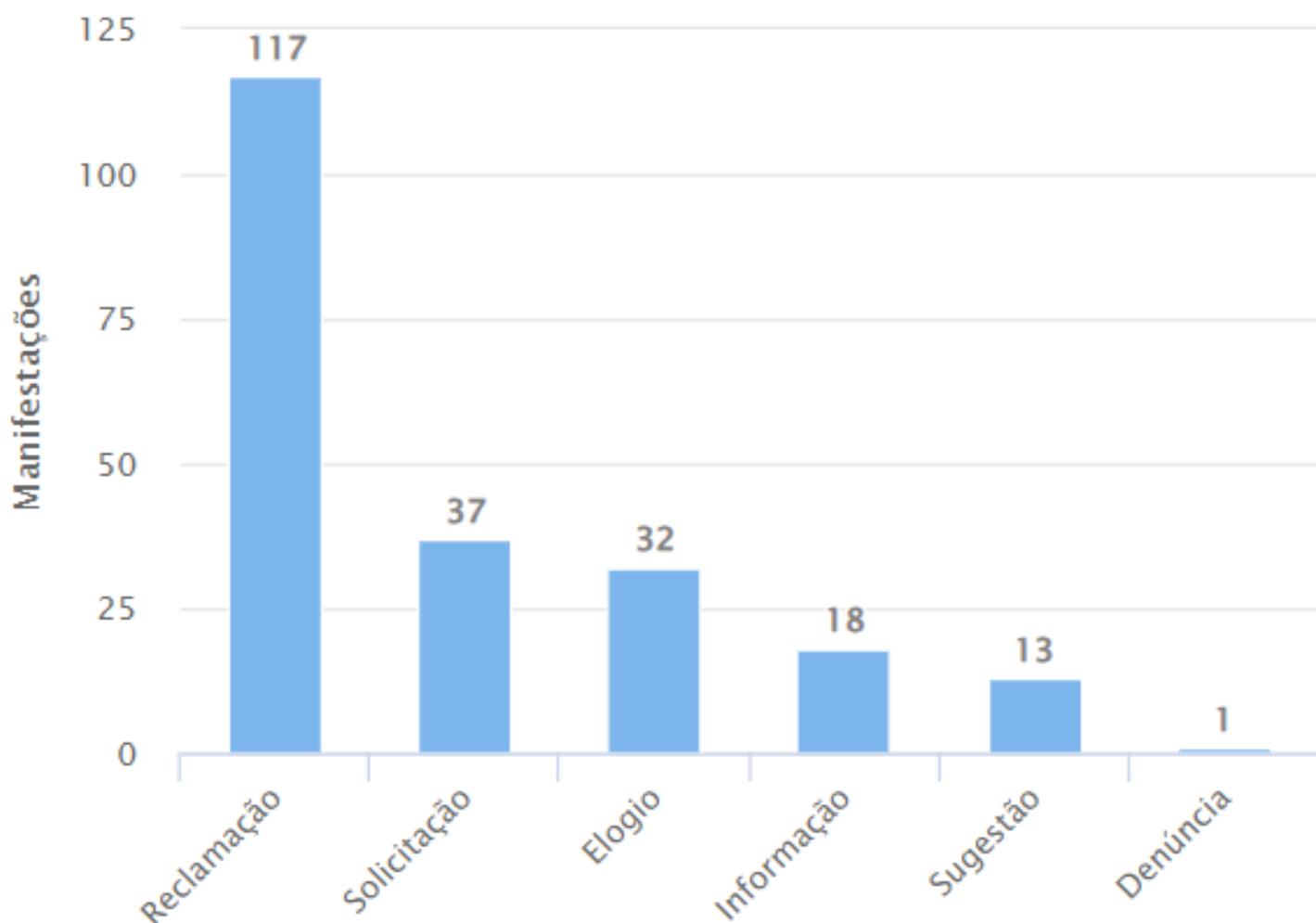
Gisele Fonseca de Carvalho  
Assessor  
1.687.308-4

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2021



## Por Classificação

218 manifestações



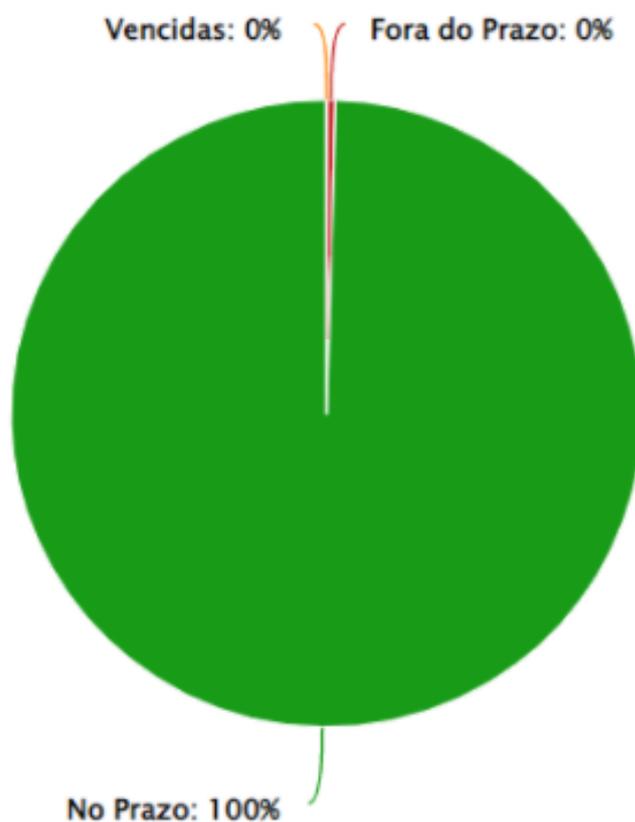
# PRAZO MÉDIO PARA RESPOSTA EM 2021: 11 DIAS



11

Prazo médio de resposta (em dias)

## ÍNDICE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA: 100%



# 5 (CINCO) ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS EM 2021



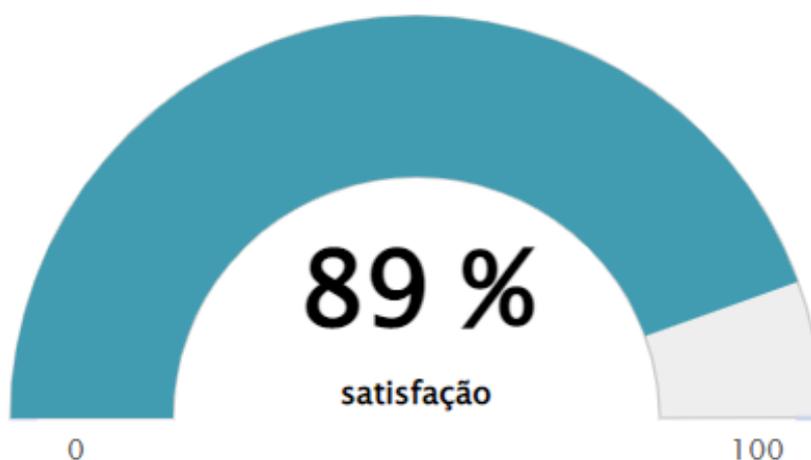
Ação do Governo de Brasília	40		
Rodoviária do Plano Piloto e área Central de Brasília	39		
Serviço prestado por Órgão/entidade do governo do DF	10		
Servidor Público	09		
Programas e Projetos do governo	06		



## Índice de Resolutividade



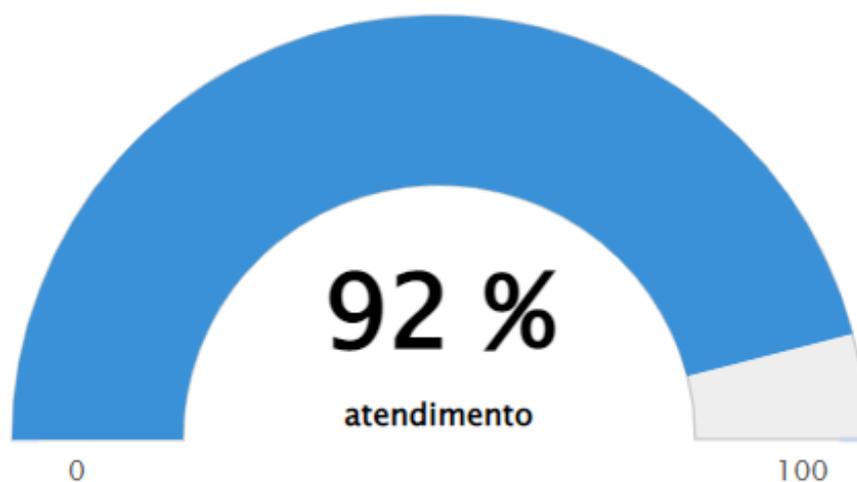
## Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



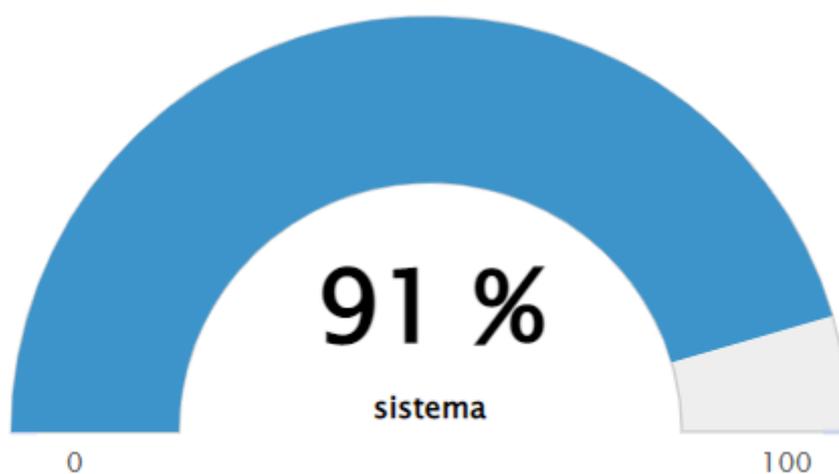
## Índice de Recomendação



## Satisfação com o Atendimento



## Satisfação com o Sistema



## Satisfação com a Resposta



# DADOS COMPARATIVOS 2021/2020



2021/2020	2021	2020
TOTAL DE DEMANDAS	218	377
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	84%	72%
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)	11	13

Relativo às demandas advindas da sociedade, através dos canais disponibilizados aos cidadãos, via Sistema OUV DF desta Ouvidoria, comparativamente, o ano de 2021, com o ano anterior, podemos tirar as seguintes conclusões: ocorreu uma diminuição do quantitativo de manifestações ingressadas, isto ocorreu em função da transferência da gestão do Parque da Cidade para o comando da Secretaria de Esportes e Lazer, por outro lado percebe-se um aumento significativo no Índice de Resolutividade efetiva, passando dos **72%** em 2020 para **84%** em 2021, isto significa que de cada 100 demandas avaliadas pelo cidadão, 84 delas foram resolvidas, desta forma, superamos em larga margem a meta programada da Rede SIGO de 42% para 2021. Portanto, houve um acréscimo de **8 pontos percentuais** em 2021 com relação ao ano de 2020, isto indica, a alta performance de solidez de gestão governamental na prestação dos nossos serviços, no que tange ao atendimento das demandas do cidadão na Ouvidoria SEGOV DF.



# TRANSPARÊNCIA ATIVA

PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL

## 100% do Índice de Transparência Ativa - ITA / 2021.

O Prêmio ITA 2021, é o reconhecimento do esforço e dedicação da Secretaria de Governo do DF em disponibilizar informações corretas, confiáveis e verdadeiras para o Cidadão. A transparência é a ferramenta que une o governo à sociedade, por meio da prestação de contas à mesma. O referido Índice contribui direta e efetivamente para o aprimoramento da Transparência na atuação da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal – SEGOV DF.

A cerimônia de premiação foi realizada pela Controladoria-Geral do DF no Salão Branco do Palácio do Buriti, onde contou com a presença do Controlador-Geral do DF (Paulo Martins), do Chefe de Gabinete da SEGOV-DF (Helton), do Ouvidor Chefe da SEGOV-DF (Jovelino), de todos os Administradores Regionais do DF e diversas outras autoridades se fizeram presentes. O evento fez parte da programação em comemoração ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, celebrado em 9 de dezembro de cada ano.

O Secretário de Governo, José Humberto Pires de Araújo, destacou a conquista do índice pela Secretaria de Governo do DF. “Esse prêmio representa uma grande melhora no relacionamento com o cidadão. Significa que os serviços estão chegando à população de maneira precisa. Isso é um fator altamente positivo e um incentivo para que possamos perseguir índices ainda melhores”, ressalta o secretário.

Esta é a 6ª edição do Prêmio ITA, criado para avaliar a maturidade dos órgãos em relação à Transparência Ativa, que é a disponibilização espontânea de informações públicas e de interesse coletivo nos sites oficiais dos órgãos da administração pública distrital.

Este foi o segundo ano que a Segov-DF recebeu a premiação do ITA/2021. Abaixo, fotografias da cerimônia oficial de premiação da equipe da Ouvidoria da Secretaria de Governo do Distrito Federal – SEGOV DF.







# e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO  
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

## REGISTRO NO SISTEMA E-SIC EM 2021

**LEI 12.527 de 18/11/2011 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.**

O Total de manifestações recebidas pelo Serviço de informação ao Cidadão no ano de 2021 foram registrados 28 (vinte oito) pedidos de informações, os quais foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo, portanto, em conformidade com a tempestividade exigida pela legislação vigente. Conforme descrito no quadro abaixo:

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00001000036202116	Secretaria de Estado de Governo	-	07/04/2021	10/05/2021	Respondido
00040000613202111	Secretaria de Estado de Governo	-	18/10/2021	26/11/2021	Respondido
00134000016202130	Secretaria de Estado de Governo	-	27/09/2021	18/10/2021	Respondido
00141000066202128	Secretaria de Estado de Governo	-	16/07/2021	19/08/2021	Respondido
00480000278202164	Secretaria de Estado de Governo	-	02/12/2021	22/12/2021	Respondido
04018000001202159	Secretaria de Estado de Governo	-	01/01/2021	25/01/2021	Respondido
04018000002202101	Secretaria de Estado de Governo	-	01/01/2021	25/01/2021	Respondido
04018000003202148	Secretaria de Estado de Governo	-	05/01/2021	25/01/2021	Respondido
04018000004202192	Secretaria de Estado de Governo	-	05/01/2021	25/01/2021	Respondido
04018000005202137	Secretaria de Estado de Governo	-	05/01/2021	25/01/2021	Respondido
04018000006202181	Secretaria de Estado de Governo	-	06/01/2021	26/01/2021	Respondido
04018000009202115	Secretaria de Estado de Governo	-	27/01/2021	16/02/2021	Respondido
04018000010202140	Secretaria de Estado de Governo	-	28/01/2021	17/02/2021	Respondido
04018000014202128	Secretaria de Estado de Governo	-	03/03/2021	24/03/2021	Respondido
04018000027202105	Secretaria de Estado de Governo	-	05/05/2021	14/06/2021	Respondido

04018000054202170	Secretaria de Estado de Governo	-	05/07/2021	26/07/2021	Respondido
04018000057202111	Secretaria de Estado de Governo	-	08/07/2021	28/07/2021	Respondido
04018000060202127	Secretaria de Estado de Governo	-	27/07/2021	16/08/2021	Respondido
04018000064202113	Secretaria de Estado de Governo	-	05/08/2021	25/08/2021	Respondido
04018000069202138	Secretaria de Estado de Governo	-	11/08/2021	31/08/2021	Respondido
04018000070202162	Secretaria de Estado de Governo	-	16/08/2021	06/09/2021	Respondido
04018000072202151	Secretaria de Estado de Governo	-	19/08/2021	08/09/2021	Respondido
04018000076202130	Secretaria de Estado de Governo	-	25/08/2021	14/09/2021	Respondido
04018000077202184	Secretaria de Estado de Governo	-	26/08/2021	15/09/2021	Respondido
04018000094202111	Secretaria de Estado de Governo	-	18/10/2021	18/11/2021	Respondido
04018000104202119	Secretaria de Estado de Governo	-	24/11/2021	14/12/2021	Respondido
04018000105202163	Secretaria de Estado de Governo	-	25/11/2021	15/12/2021	Respondido
04018000107202152	Secretaria de Estado de Governo	-	07/12/2021	27/12/2021	Respondido

# PAINEL OUVIDORIA - OGDF

## RANK ENTRE AS SECRETARIAS DE ESTADO NO DF

Por meio da mais nova ferramenta de gestão, lançada em dezembro de 2020 pela OGDF – Ouvidoria Geral do Distrito Federal, o PAINEL OUVIDORIA, disponibilizado no Sistema OUV DF, reúne variadas informações, de forma interativa e em tempo real com o cidadão, no acompanhamento da evolução de suas demandas, podendo para tal, acessar a qualquer momento, as demandas registradas na Ouvidoria, em todas as suas classificações, seja quanto ao Tipo, Regiões Administrativas, Bairros, Cidades Satélites, tudo isto, organizado em um Mapa de Calor do DF, pôr meio dele, o cidadão pode acessar: as formas de entrada no Sistema, assuntos mais demandados, percentual de resolutividade dos Órgãos do GDF, e etc.

Isto posto, e com base nas informações disponibilizadas no referido PAINEL OUVIDORIA, **podemos destacar que a Ouvidoria SEGOV-DF, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, foi contemplada com a 2ª. Colocação, dentre todas as Secretarias de Estado do DF, no Rank elaborado pela OGDF, no que tange às Práticas de Gestão de Ouvidoria, conforme demonstrado na cópia do citado PAINEL, abaixo:**

SECRETARIAS				
Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v
1º	SELDF	87%	311	100%
2º	SEGOV	84%	217	100%
3º	SEAPE	78%	437	100%
4º	SEJUV	75%	36	100%
5º	SEAGRI	69%	198	100%
6º	SETUR	67%	66	98%
7º	SEMA	67%	55	98%
8º	SSP	65%	342	100%
9º	SETRAB	60%	695	63%
10º	SECEC	53%	118	97%

Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
^ v	^ v	^ v	^ v	^ v
97%	95%	97%	97%	91%
91%	89%	92%	91%	85%
91%	86%	89%	94%	76%
50%	80%	100%	100%	50%
97%	93%	94%	97%	89%
78%	83%	91%	88%	70%
90%	83%	84%	90%	75%
93%	84%	94%	90%	69%
69%	68%	68%	71%	66%
79%	77%	83%	85%	64%

# ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2021



Com base nas análises e no monitoramento das ações do ano de 2021, podemos inferir que as 4 (quatro) ações descritas no Quadro de Ações desta Pasta, foram efetivamente realizadas e continuarão sendo no ano 2022, por se tratar de ações contínuas.

Ressaltamos que mesmo assim, com os nossos índices superando as metas, consideramos que ainda devemos melhorar, fazendo com que mantenhamos tais índices no mesmo patamar, podendo até mesmo melhorá-los em 2022.

Relativo aos dados e informações constantes do presente Relatório Anual de 2021 desta Ouvidoria, podemos chegar às seguintes conclusões: Relativo aos índices de maior relevância, percebe-se ótima solidez na Gestão da Ouvidoria SEGOV DF, tendo em vista que a mesma alcançou destacáveis índices, no tocante ao atendimento às demandas da sociedade do Distrito Federal, demonstrou seriedade, compromisso e competência no desempenho das suas funções, onde, a mesma respondeu **100% das demandas dentro dos prazos** legalmente estabelecidos durante o ano de 2021, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas, alcançou a média de 11 (onze) dias para responder ao cidadão, fatores estes, e somados à aplicação de técnicas e estratégias adequadas de gestão de Ouvidoria, possibilitou que a mesma alcançasse o excelente Índice de Resolutividade de 84% (oitenta e quatro por cento ) em sua atuação como Ouvidoria Seccional em 2021, onde 91% dos cidadãos participantes recomendam os nossos serviços, 92% deles estão satisfeitos com o Sistema da Ouvidoria e 92% estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, também, foi constatado que 91% deles recomendam os nossos serviços e que 85% estão satisfeitos com as respostas obtidas da Ouvidoria SEGOV DF, no trato às suas demandas encaminhadas. Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV DF no atendimento às Demandas da sociedade, com tendência a melhorar, visto que o Governo do Distrito Federal, vem implantando políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços públicos disponibilizados ao Cidadão, no intuito de sempre melhor atendê-lo, exemplo disso é o **Programa Administração 24 horas**, idealizado em outubro de 2021 pelo Senhor Secretário de Governo do DF, **José Humberto Pires de Araújo**, no qual teremos as oito horas de funcionamento de forma presencial, e no restante do dia será possível acessar os serviços das Administrações Regionais virtualmente, pela internet. O aplicativo vai oferecer os principais serviços e o cidadão terá mais celeridade em sua resposta e com menos burocracia para seus pleitos.

É o Relatório Anual  
Brasília-DF, dezembro de 2021.