



Balanço Anual - 2022

RELATÓRIO DE GESTÃO



PERÍODO: 01/01/2022 À 15/12/2022

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
IBANEIS ROCHA

VICE-GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
MARCUS VINICIUS BRITTO

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO
JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO

CHEFE DE GABINETE SEGOV-DF
HELTON DE FREITAS COSTAS

OUIDOR-CHEFE SEGOV-DF
JOVELINO FERREIRA DE OLIVEIRA

CONTATOS DA OUVIDORIA SEGOV-DF:
TELEFONE: (61) 3312-9960 OU 3312-9958
E-MAIL: SEGOV.OUVI@BURITI.DF.GOV.BR

Ad **Secretaria
de Governo**



SUMÁRIO

DA OUVIDORIA.....	4
O PAPEL DO OUVIDOR.....	5
EQUIPE OUVIDORIA SEGOV/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
ASSUNTOS MAIS RECORRENTES 2022.....	13
AÇÕES REALIZADAS EM 2022.....	13
ANÁLISES E DIAGNÓSTICOS DOS DADOS ESTATÍSTICOS CONSTANTES DO PAINEL SIGO/DF NO ANO DE 2022.....	14
REGISTRO NO SISTEMA ESIC.....	15
PAINEL OUVIDORIA - OGDF	16,17
ANÁLISES E MONITORAMENTO.....	18

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 SEGOV/DF

Jovelino F. Oliveira

Ouvidor-Chefe

1.690.975-5



Maria Aparecida C. R. de Mattos

Assessora

1.695.132-8

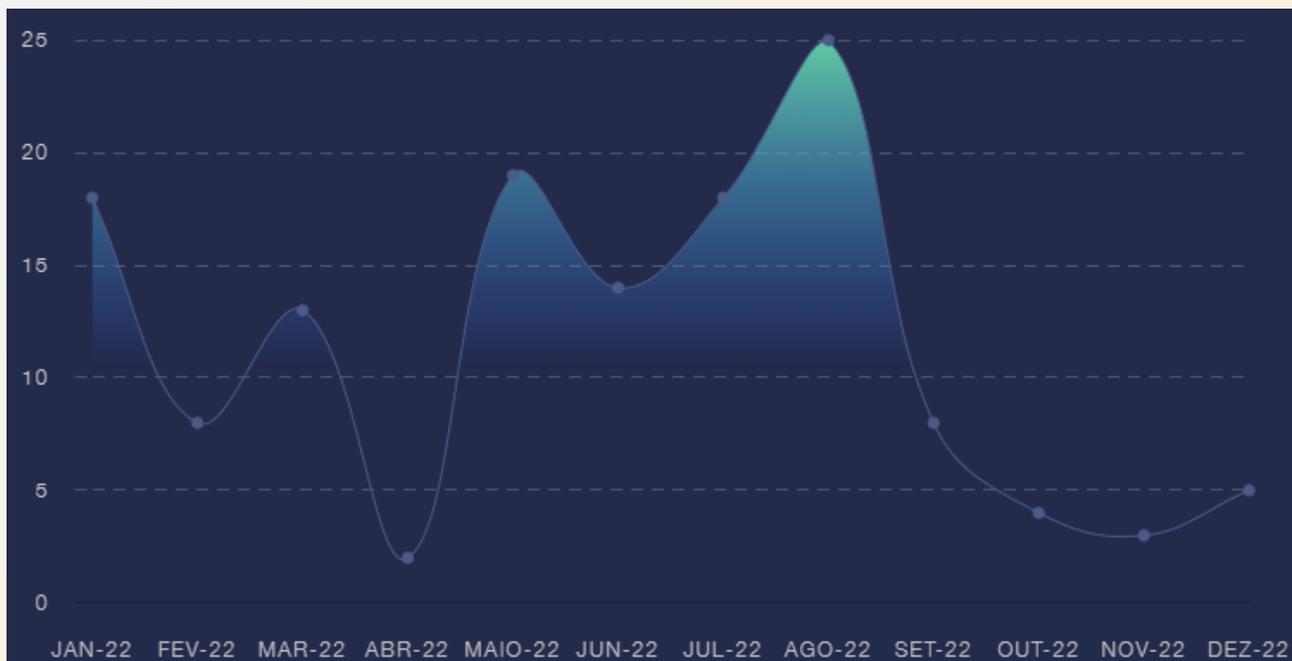


Elisângela Cabral Lima

Assessora

1.710.185-9

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2022



**PRAZO MÉDIO PARA RESPOSTA EM
2022: 11.5 DIAS**

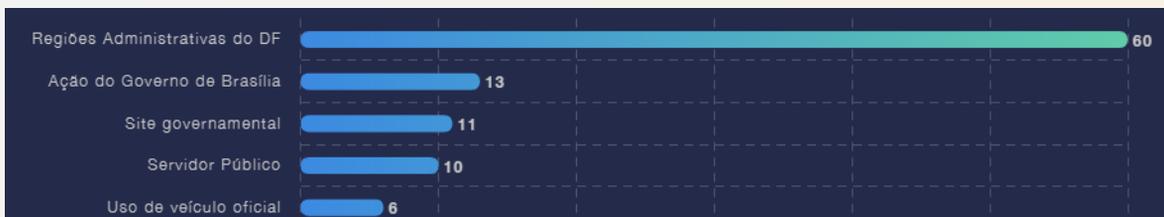


ÍNDICE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA: 100%



5 (CINCO) ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS EM 2022

Regiões Administrativas do DF	60
Ação do Governo de Brasília	13
Site governamental	11
Servidor Público	10
Uso de veículo oficial	06



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

100
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

94
%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

97
%

Secretaria de Governo  GDF
É tempo de agir.


162  
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



DADOS COMPARATIVOS 2022/2021

2022/2021	2022	2021
TOTAL DE DEMANDAS	137	218
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	100%	84%
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)	11,5	11

Relativo às demandas advindas da sociedade, através dos canais disponibilizados aos cidadãos, via Sistema OUV DF desta Ouvidoria, comparando-se, o ano de 2022, com o ano anterior, podemos tirar as seguintes conclusões: ocorreu uma diminuição do quantitativo de manifestações ingressadas na Pasta SEGOV DF, ou seja, passamos das 218 demandas em 2021 para 137 em 2022, isto ocorreu em função do período eleitoral, podemos considerar que o ano de 2022 foi de fato um ano atípico dos demais, por outro lado, percebe-se um aumento significativo no Índice de Resolutividade efetiva, passamos dos 84% em 2021 para 100% em 2022, isto significa que todas as demandas avaliadas pelo cidadão, 100% delas foram resolvidas, desta forma, superamos em larga margem a meta programada da Rede SIGO. Esta situação nos leva a concluir que os resultados obtidos demonstraram a alta performance e solidez na Gestão dos assuntos correlatos à Pasta, na prestação dos serviços, no que tange ao atendimento às demandas do cidadão no ano 2022.

Assuntos mais recorrentes em 2022/ – Ouvidoria SEGOV-DF

Assuntos mais demandados	Volume (QTD)	Tipologias	Qualidade (%)	Total Demand. do Ano 2022
Regiões Adm. do DF	60	03 Informações 07 Elogios 41 Reclamações 08 Solicitações 01 Sugestão	43 %	137 Manifestações
Ação do Governo de Brasília	13	02 Elogios 07 Reclamações 04 Solicitações	10 %	
Site Governamental	11	07 Reclamações 04 Solicitações	8 %	
Servidor Público	10	03 Elogios 02 Reclamações 01 Solicitações 04 Denúncia	7 %	

AÇÕES REALIZADAS EM 2022

Em atendimento ao constante no cronograma descrito no Plano de Ação da Pasta, foram realizadas reuniões trimestrais, encontros e Bate-Papos, com o intuito de traçar estratégias de aumento no quantitativo de manifestações e melhorias dos fluxos das demandas, com a participação de algumas Administrações Regionais e da Secretaria das Cidades.

ANÁLISES E DIAGNÓSTICOS DOS DADOS ESTATÍSTICOS CONSTANTES DO PAINEL SIGO/DF NO ANO DE 2022

Realizadas as análises e diagnósticos dos dados constantes do PAINEL SIGO/DF, relativos à Pasta SEGOV DF, podemos inferir que o assunto mais demandado em 2022 na Pasta SEGOV DF, foi “REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF” com 60 registros, em segundo lugar ficou “AÇÃO DO GOVERNO DE BRASÍLIA”, com 13 registros, dentre os 137 registros do total das manifestações da Pasta, 79 delas foram classificados como RECLAMAÇÃO, o que corresponde a 57% do total das demandas.



e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

REGISTRO NO SISTEMA E-SIC EM 2022

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 2022 foram registrados 12 (DOZE) 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
00150000020202281	Secretaria de Estado de Governo	-	05/05/2022	30/05/2022	Respondido
00390000017202234	Secretaria de Estado de Governo	-	28/01/2022	21/02/2022	Respondido
04018000002202284	Secretaria de Estado de Governo	-	18/01/2022	07/02/2022	Respondido
04018000004202273	Secretaria de Estado de Governo	-	02/02/2022	22/02/2022	Respondido
04018000006202262	Secretaria de Estado de Governo	-	06/02/2022	14/03/2022	Respondido
04018000010202221	Secretaria de Estado de Governo	-	24/02/2022	16/03/2022	Respondido
04018000014202217	Secretaria de Estado de Governo	-	24/03/2022	13/04/2022	Respondido
04018000015202253	Secretaria de Estado de Governo	-	25/03/2022	18/04/2022	Respondido
04018000021202219	Secretaria de Estado de Governo	-	05/05/2022	25/05/2022	Respondido
04018000025202299	Secretaria de Estado de Governo	-	30/05/2022	20/06/2022	Respondido
04018000029202277	Secretaria de Estado de Governo	-	30/06/2022	01/08/2022	Respondido
04018000034202280	Secretaria de Estado de Governo	-	21/07/2022	10/08/2022	Respondido

RANK ENTRE AS SECRETARIAS DE ESTADO NO DF

Por meio do PAINEL OUVIDORIA, disponibilizado no Sistema OUV DF, no qual reúne várias 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 01/01/2022 a 15/12/2022, foi contemplada na 1ª. 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:

TODOS OS ÓRGÃOS				
Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v
1º	SEGOV	100%	137	100%
2º	JBB	100%	30	100%
3º	VICEGOV	100%	15	93%
4º	SECOM	100%	6	100%
5º	FAP	100%	19	89%
6º	SEMA	100%	81	100%
7º	Casa Militar	100%	8	100%
8º	RA-RFII (RA XXII)	96%	669	100%
9º	RA-RFI (RA XVIII)	93%	640	100%
10º	RA-ITAP (RA XXVIII)	91%	777	99%

Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
^ v	^ v	^ v	^ v	^ v
97%	94%	95%	97%	92%
100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%
100%	82%	67%	100%	75%
100%	100%	100%	100%	100%
86%	80%	83%	86%	71%
100%	100%	100%	100%	100%
97%	97%	98%	98%	94%
97%	93%	94%	96%	89%
94%	89%	91%	93%	83%



ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2022

Com base nas análises e no monitoramento das ações do ano de 2022, podemos inferir que as 4 (quatro) ações descritas no Quadro de Ações desta Pasta, foram efetivamente realizadas e continuarão sendo no ano 2023, 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 2023. Relativo aos dados e informações constantes do presente Relatório Anual de 2022 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 na execução das atividades atinentes à Pasta, onde, a mesma respondeu 100% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecidos durante o ano de 2022, 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 100% (cem por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional em 2022, onde 97% dos cidadãos participantes recomendam os nossos serviços, e estão satisfeitos com o Sistema da Ouvidoria e 95% estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, também, foi constatado que 97% deles recomendariam os nossos serviços e que 92% 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, tem implantado políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços públicos disponibilizados ao Cidadão, no intuito de sempre melhor atendê-lo, exemplo disso é o PARTICIPA DF, a nova plataforma criada para facilitar a participação do cidadão do DF e abrigar os sistemas OUV-DF e o E Sic com um só login.

É o Relatório Anual
Brasília-DF, dezembro de 2022.