



# PLANO DE AÇÃO 2024/2025

OUIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE  
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# APRESENTAÇÃO

Este Plano de Ação tem por objetivo a apresentação de forma sucinta dos objetivos e metas da Ouvidoria da SEGOV-DF e de seu Órgão Gestor ao longo do biênio 2024/2025. O mesmo é resultado de discursões e troca de experiências e ideias no âmbito da pasta da Secretaria de Governo do DF. Esta proposta busca estabelecer estratégias, ações e diretrizes específicas, com o intuito precípuo de melhor atender ao cidadão em suas demandas.

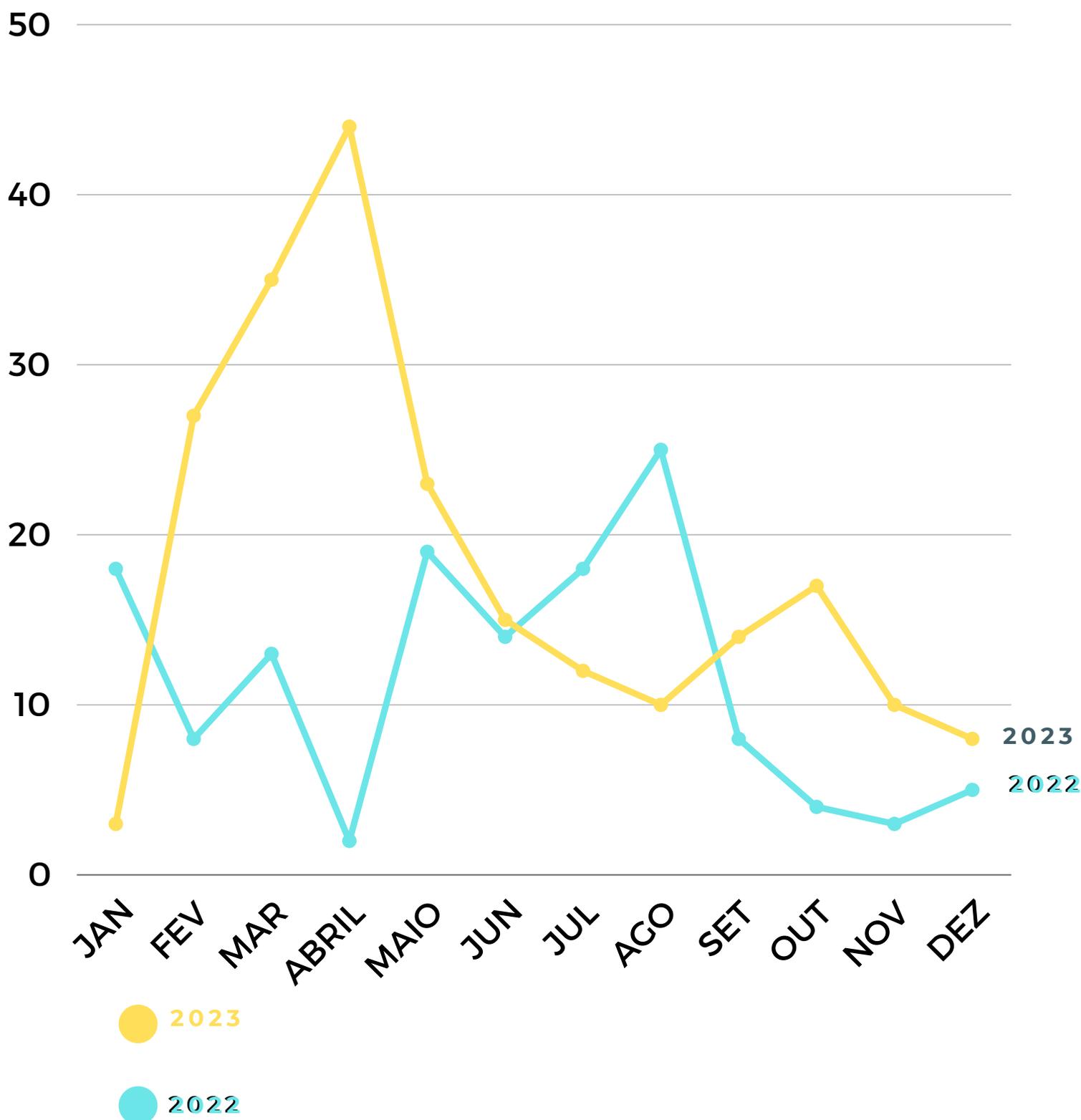
## DIAGNÓSTICO

Comparando-se o comportamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria SEGOV DF ao longo de 2023, em relação a 2022, observamos que no exercício de 2023 houve significativo aumento no número de manifestações recebidas em relação ao ano anterior, onde entraram 398 manifestações em 2023, contra 230 em 2022, ou seja, o aumento foi de 168 manifestações no período considerado, o que correspondeu a 73% a mais em relação ao ano anterior, isto se deu, principalmente em função das medidas e estratégias adotadas ao longo de 2023.

Com base nas análises realizadas, podemos inferir que a nossa colocação no Rank Geral, enquanto Secretaria de Estado, caiu da 2ª para a 3ª colocação e também houve uma pequena queda no nosso Índice de Resolutividade, isto ocorreu em função do aumento significativo do número de manifestações que ingressaram na nossa caixa, ou seja, em 2022 foram 230 demandas registradas na nossa Ouvidoria, em 2023, ingressaram um total de manifestações de 398, onde pode observar um aumento no quantitativo de demandas na Pasta Segov na ordem de 73% em relação ao ano anterior. Por outro lado, podemos observar expressivo aumento na qualidade das respostas da Pasta ao cidadão, passamos dos 92% para os 98%, aumento também, quase que igual, alcançamos no item Pesquisa de Satisfação. Desta forma, podemos concluir que o ano de 2023, foi um período de grandes adaptações à nova Plataforma da Ouvidoria com a vinda do PARTICIPA DF e do surgimento em grau maior, da Inteligência Artificial, mesmo assim, houve avanços, galgamos melhores resultados na atuação da Ouvidoria SEGOV. Para o biênio 2024/2025, pretendemos evoluir e contribuir cada vez mais com a Pasta Segov, ajudar as Administrações Regionais a resolver aquelas demandas do cidadão que estão represadas em suas pastas sem as devidas soluções.

# TOTAL DE DEMANDAS

Pode-se concluir que a variação do total de demandas foi positiva, tendo em vista ter havido aumento significativo no número de manifestações que ingressaram na Pasta, passou de 230 demandas registradas em 2022 para 398 em 2023, conforme demonstrado no gráfico comparativo abaixo:



# TIPOLOGIAS

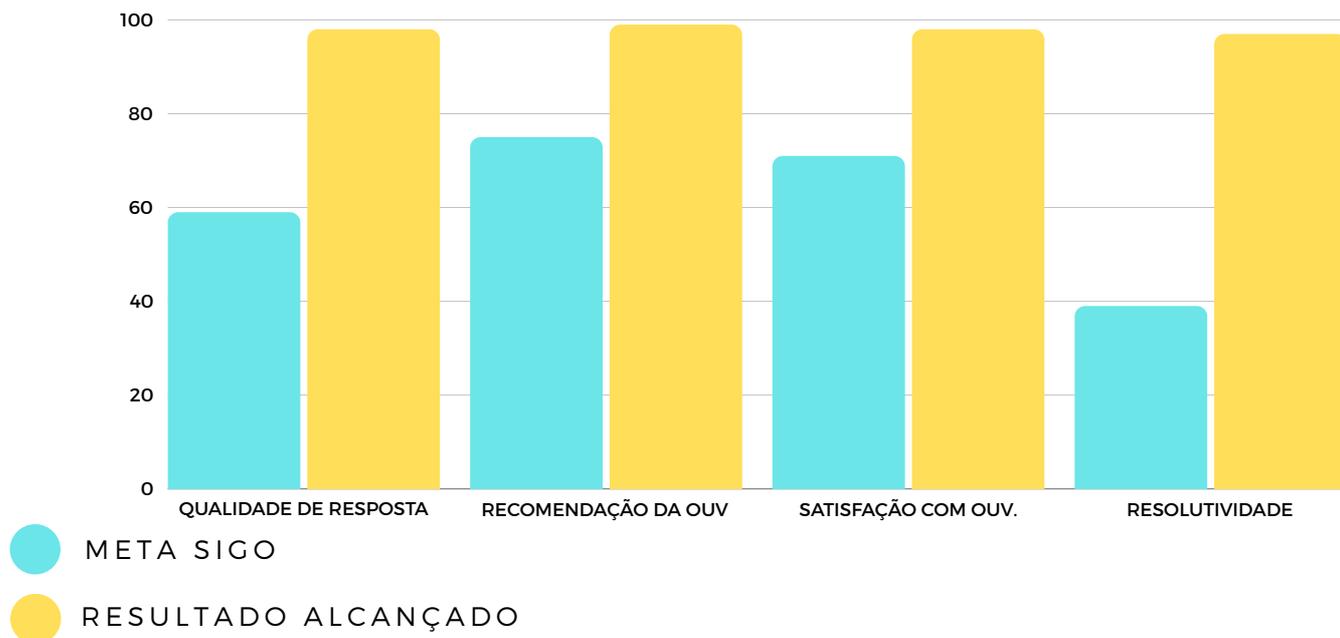
## QUANTIDADES E ÍNDICES DAS TIPOLOGIAS EM 2023

Baseado nos dados extraídos do Painel Ouvidoria do Participa DF, é possível inferir que a tipologia mais recorrente dentre as outras em 2023 foi a Reclamação, pois no cenário das 218 manifestações no ano 2023, a Reclamação representou 78% delas, com 171 reclamações registradas na Pasta SEGOV DF. Pelas diversas características das atividades desenvolvidas pela Pasta, não foi possível confirmar as causas de as reclamações serem as mais recorrentes dentre as manifestações da Pasta, pois os assuntos relativos às manifestações são variados, desde recuperação de vias rurais até uso indevido de veículo oficial.

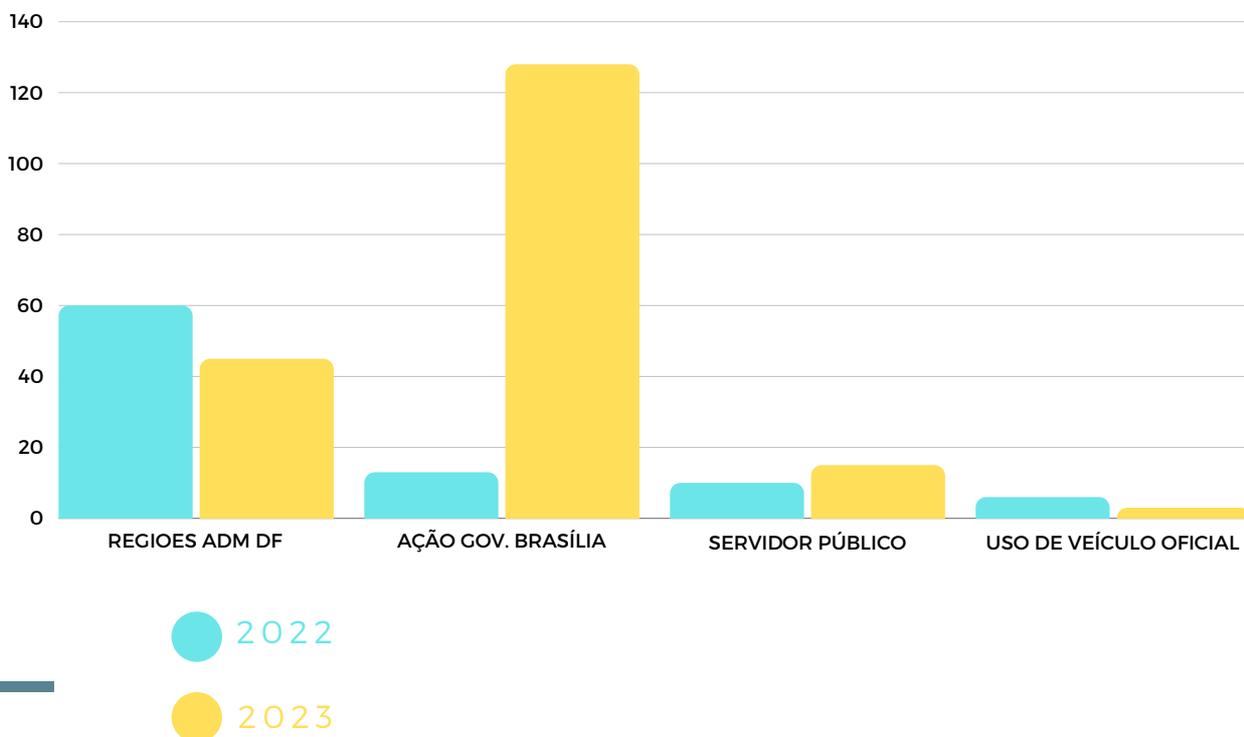


# INDICADORES DE PERFORMANCE 2023

Observando-se os índices alcançados na performance de 2023, percebemos que a Pasta SEGOV-DF superou com larga margem, todas as metas estipuladas pela REDE SIGO/DF no exercício de 2023, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA PASTA 2022 EM RELAÇÃO A 2023



# MATRIZ DE ANÁLISE

Após criteriosas análises, realizamos o enquadramento da Ouvidoria SEGOV na MATRIZ abaixo demonstrada, e que por conseguinte entendeu enquadrar-se na estruturante VOLUME no Grupo 1 (vermelho) e na estruturante QUALIDADE no Grupo 4 (Azul). Melhor esclarecendo, VOLUME "vermelho" porque o quantitativo médio de manifestações por mês que entrou na Ouvidoria SEGOV, ficou abaixo de 20 demandas na média dos 12 meses de 2023. QUALIDADE "Azul" porque todos os indicadores do cenário de Satisfação ou Recomendação, Qualidade da Resposta ou de Resolutividade, ficaram acima da meta projetada pelo SIGO/DF.



## CONCLUSÕES

---

Após as análises e avaliações do cenário alcançado no período considerado, concluímos que não haverá necessidade de elaboração de projeto de melhorias, tendo em vista que os índices e resultados da Pasta em 2023, superaram todas as metas estipuladas pela Rede SIGO/DF. Apesar dos excelentes resultados, cabe-nos ainda, direcionar esforços para o próximo biênio 2024/2025, podendo até melhorá-los no que se refere ao quantitativo de manifestações à ingressar na pasta.

