

OUVIDORIA-SEGOV/DF
2021

RELATÓRIO DE GESTÃO

4º TRIMESTRE 2021
PERÍODO: 01/10/2021 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 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**

**ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO DA SEGOV-DF
CRISTIANE ROCHA DE SOUZA DA ROCHA PITTA**

**OUVIDOR-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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	5
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL.....	6
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6,7,8
3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....	9
3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....	9,10
3.2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA E CARTA DE SERVIÇOS.....	11
3.3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12,13,14
3.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMADADOS.....	14
4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e-SIC.....	15
5. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI.....	15
6. LGPD/DF – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	16,17,18
7. ANÁLISES E MONITORAMENTO 2021.....	19
8. CONCLUSÃO.....	20



1. APRESENTAÇÃO

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.

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.



1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.

A Ouvidoria deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Mais do que isto, a atuação da Ouvidoria, como ferramenta de gestão estratégica, 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 serem verificados e atua junto aos gestores e executores dos Órgãos em suas ações para a melhoria dos seus processos.

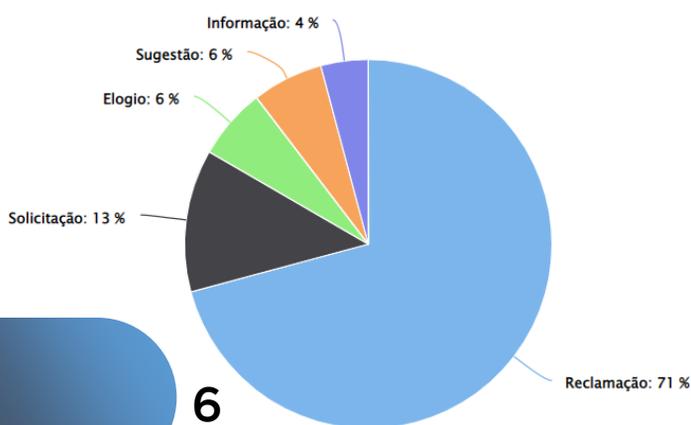
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

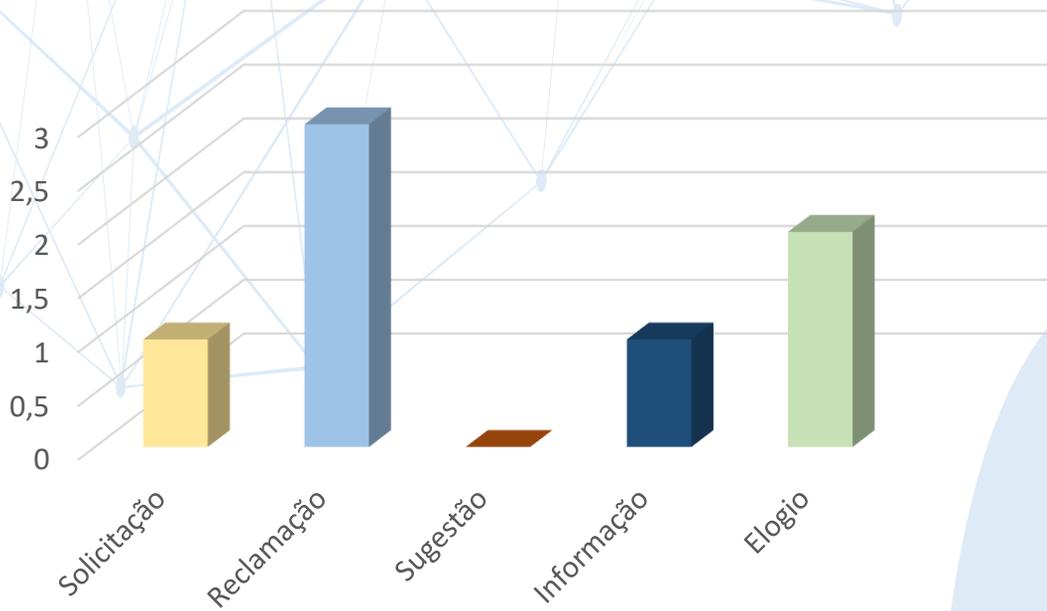
No quarto trimestre de 2021, recebemos: **48 (quarenta e oito) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, classificadas em **6 (seis) SOLICITAÇÕES**, **34 (trinta e quatro) RECLAMAÇÕES**, **3 (três) ELOGIOS**, **3 (três) SUGESTÕES**, **nenhuma DENÚNCIA** e **2 (cinco) pedido de INFORMAÇÃO**. Finalizando o trimestre com **84% de resolutividade**, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	OUTUBRO/21	NOVEMBRO/21	DEZEMBRO/21	TOTAL
SOLICITAÇÃO	1	2	3	6
RECLAMAÇÃO	3	12	19	34
SUGESTÃO	0	0	3	3
INFORMAÇÃO	1	1	0	2
ELOGIO	2	0	1	3
DENÚNCIA	0	0	0	0
TOTAL				48

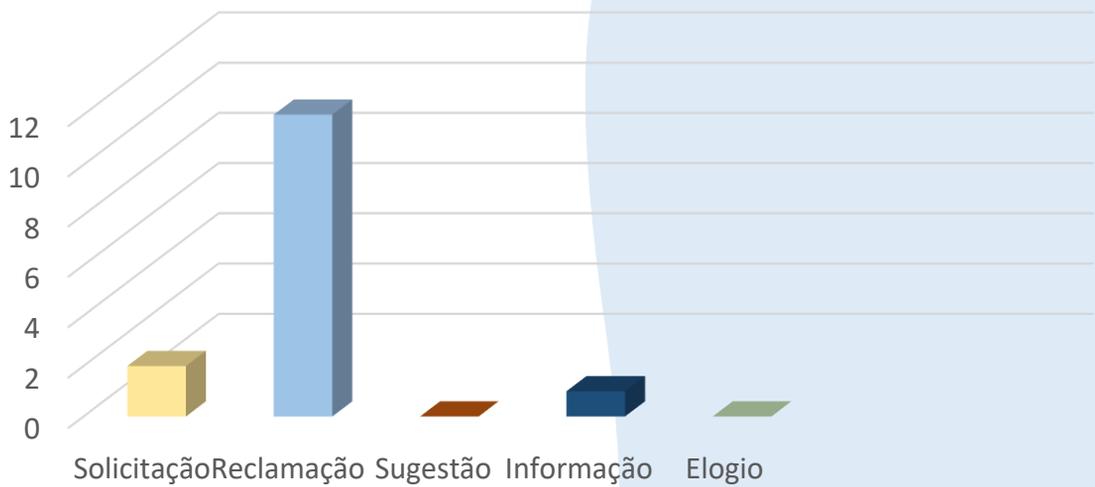
Classificação



OUTUBRO/21

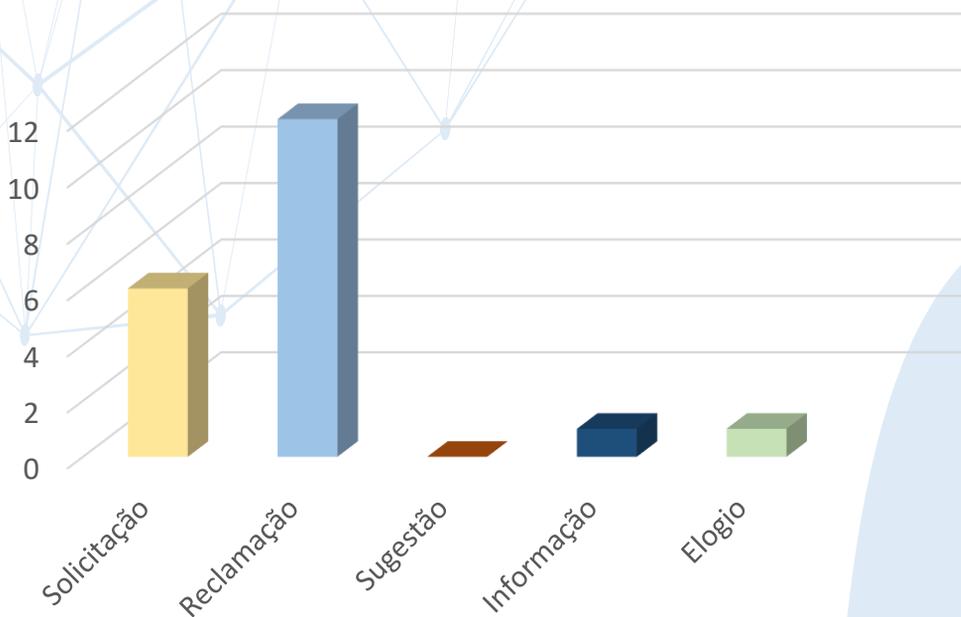


NOVEMBRO/21

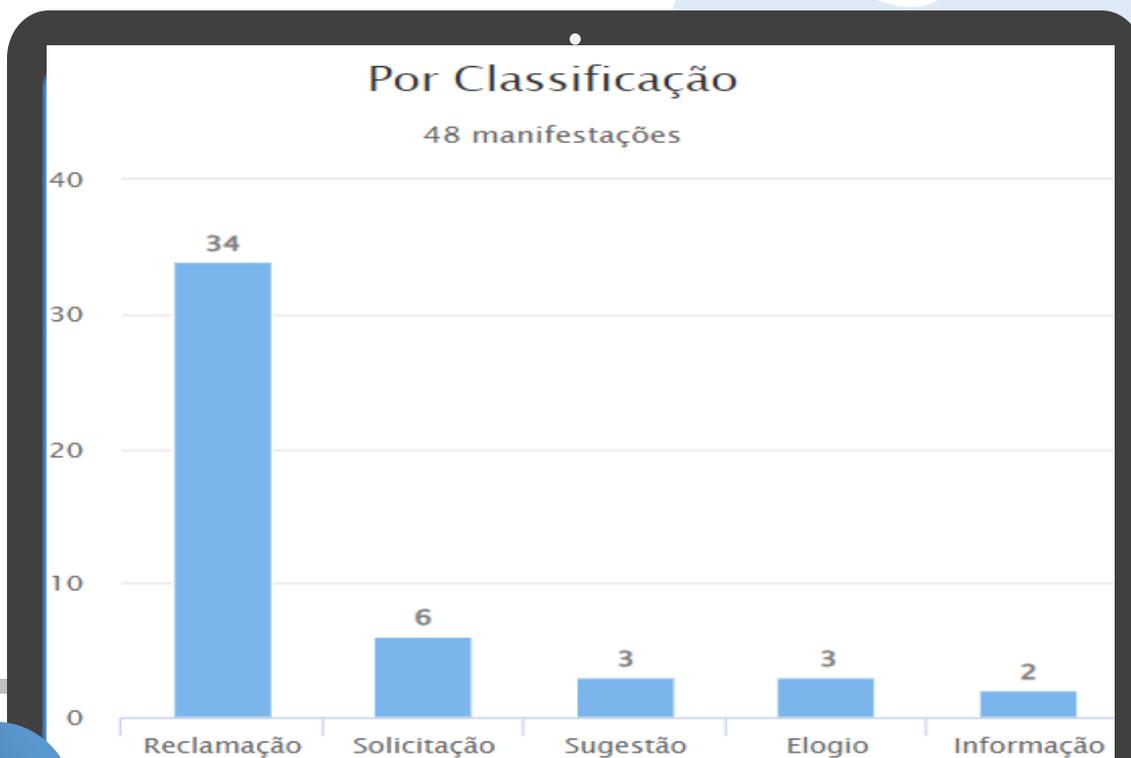




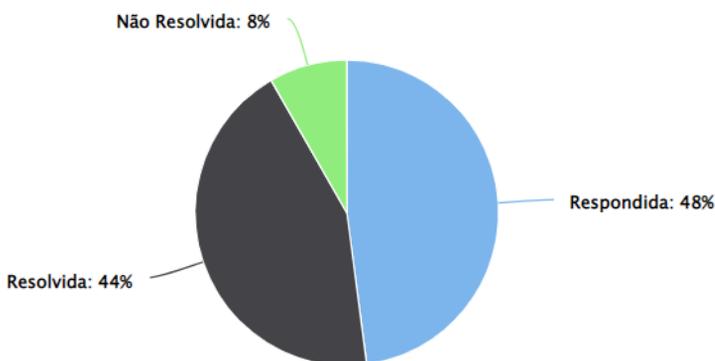
DEZEMBRO/21



TRIMESTRE OUTUBRO/NOVEMBRO/DEZEMBRO/21

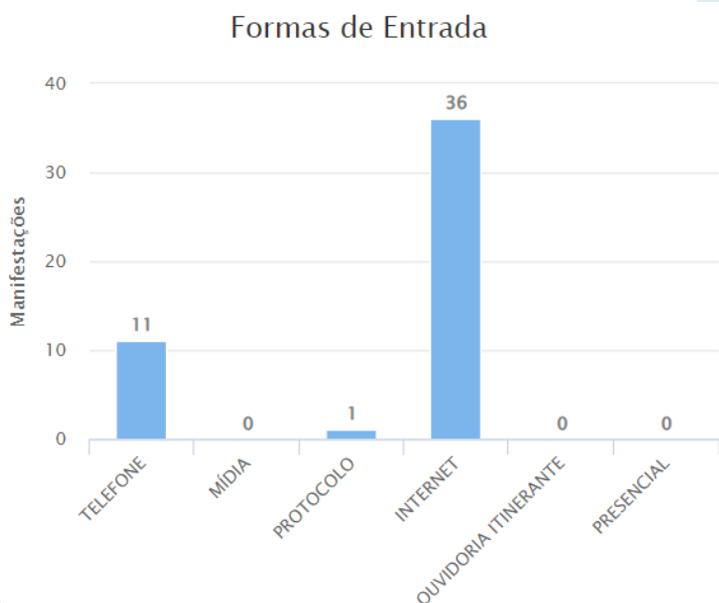


3. Manifestações por Classificação

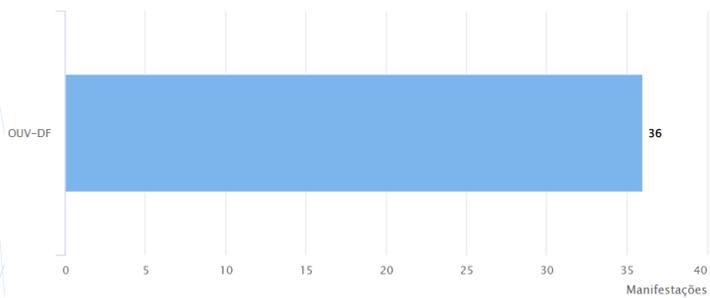


3.1. Manifestações por canais de entrada

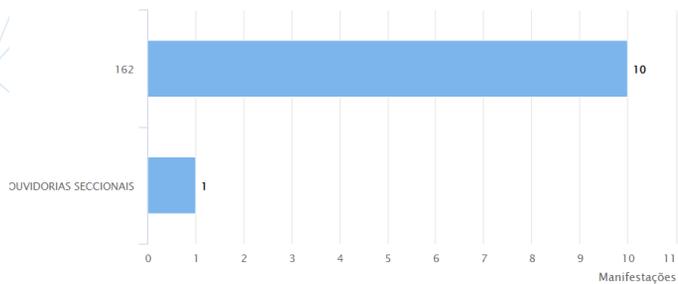
No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via Internet com 35 demandas**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão pela internet. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do **telefone 162 com 23 demandas e 02 presenciais**.



Formas de Entrada - INTERNET

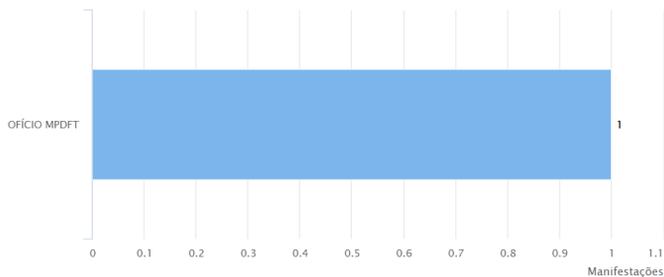


Formas de Entrada - TELEFONE



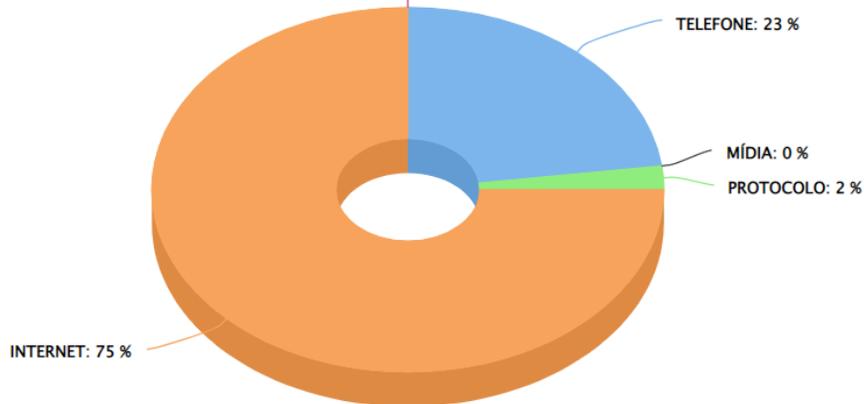
● TELEFONE

Formas de Entrada - PROTOCOLO



OUVIDORIA ITINERANTE: 0 %
PRESENCIAL: 0 %

Formas de Entrada Macro



3.2. Índice de cumprimento do prazo de resposta

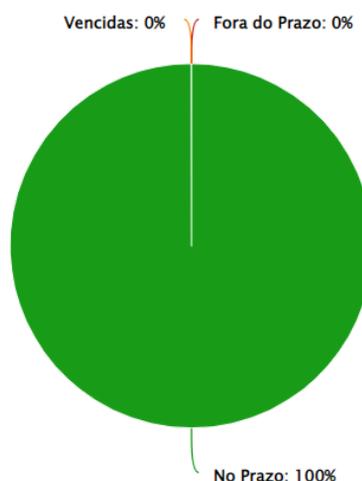
As manifestações recebidas no quarto trimestre do exercício de 2021 foram 100% respondidas no prazo, 0% vencidas, conforme gráfico abaixo:



8

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



3.2. Carta de serviços

Clareza das Informações



Conhecimento da Carta



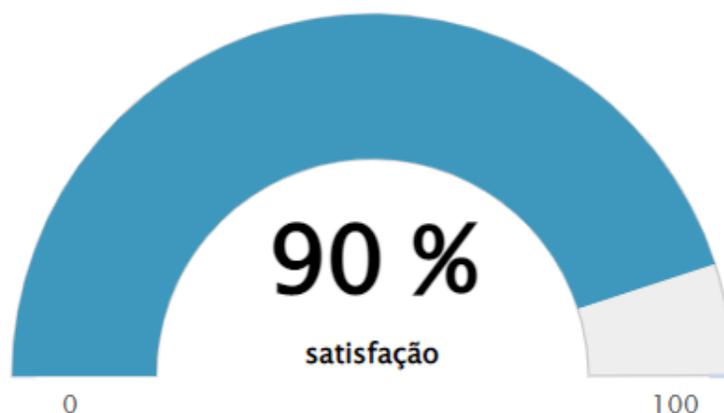
3.3. Pesquisa de satisfação

Destacamos que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória. Das 48 manifestações recebidas pelo OUV-DF no quarto trimestre, 21 manifestações foram classificadas como resolvidas, e 4 (quatro) como “não resolvidas” e todas foram respondidas.

Índice de Resolutividade



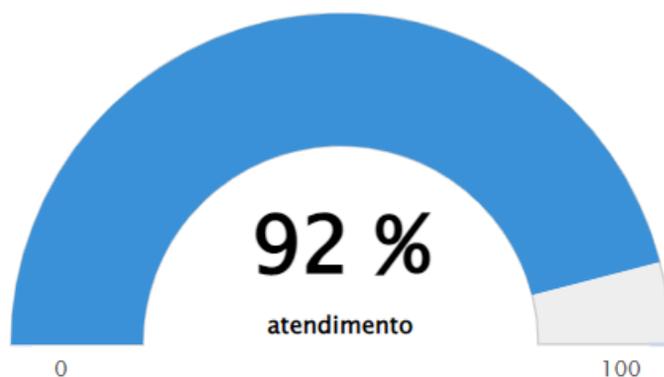
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



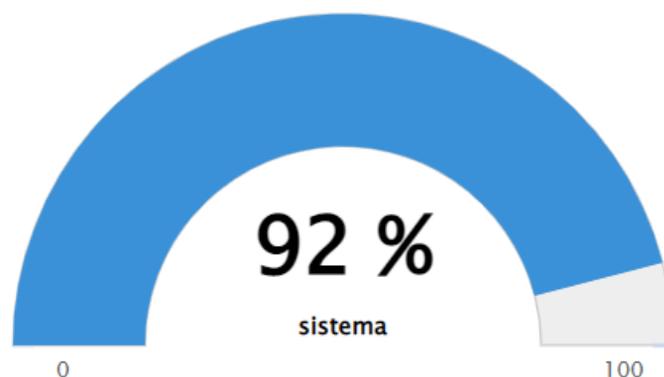
Índice de Recomendação



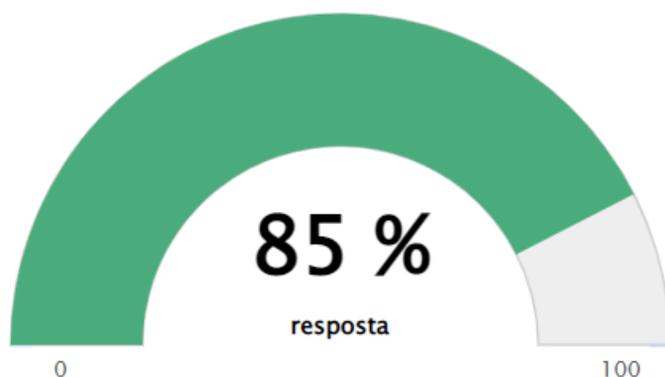
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta

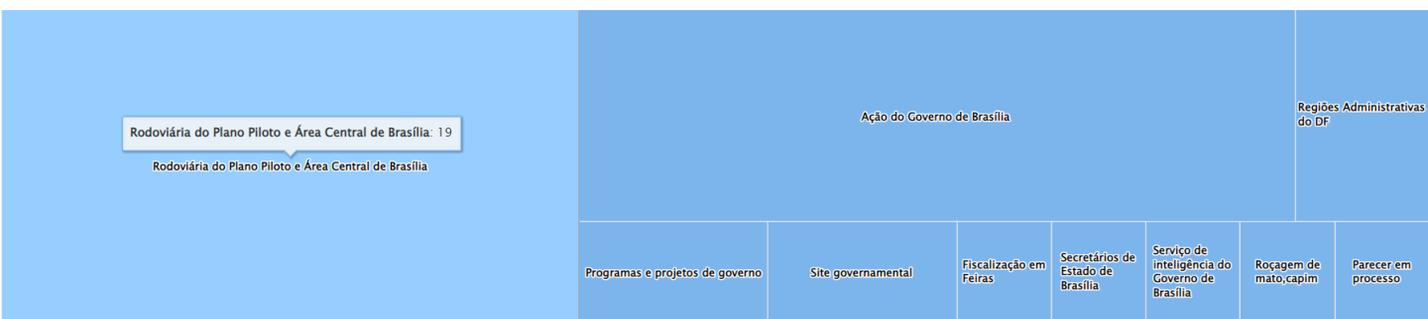


3.4. Assuntos mais recorrentes e demandados

No período analisado, esses foram os assuntos mais demandados pelo cidadão:

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



4. Sistema de informação ao cidadão e-SIC

O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - eSIC.



No e-SIC foram recebidas 6 manifestações, no período entre 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Detalhar	00040000613202111	Secretaria de Estado de Governo	-	18/10/2021	26/11/2021	Respondido
Detalhar	00480000278202164	Secretaria de Estado de Governo	-	02/12/2021	22/12/2021	Respondido
Detalhar	04018000094202111	Secretaria de Estado de Governo	-	18/10/2021	18/11/2021	Respondido
Detalhar	04018000104202119	Secretaria de Estado de Governo	-	24/11/2021	14/12/2021	Respondido
Detalhar	04018000105202163	Secretaria de Estado de Governo	-	25/11/2021	15/12/2021	Respondido
Detalhar	04018000107202152	Secretaria de Estado de Governo	-	07/12/2021	27/12/2021	Respondido

5. Sistema Eletrônico de Informação - SEI

PROCESSOS GERADOS NO PERÍODO 01/10/2021 A 31/12/2021.

Período: a

Processos gerados no período:

Tipo	2021			
	Out	Nov	Dez	
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	10	6	18	34
Pessoal: Férias		1		1
TOTAL:	10	7	18	35



6. LGPD/DF – Lei Geral de Proteção de Dados

Esta Ouvidoria obedece aos preceitos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD/DF – Lei Geral de Proteção de Dados, a mesma tem como objetivo garantir a proteção aos dados pessoais, respeitados os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, que possam ser eventualmente violados pela má utilização dessas informações, permitindo maior confiança em relação à coleta e ao uso de dados e maior segurança jurídica.

Vale ressaltar que no 4º Trimestre do corrente ano, não se constou nenhum registro de demanda da LGPD/DF no Sistema desta Ouvidoria.



Denúncia

Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas



Reclamação

Queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal



Solicitação

Pedido de realização de serviço prestado por qualquer órgão do Distrito Federal



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Sugestão

Proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados



Informação

Solicitação de informações gerais



Elogio

Demonstração de satisfação pelo serviço oferecido

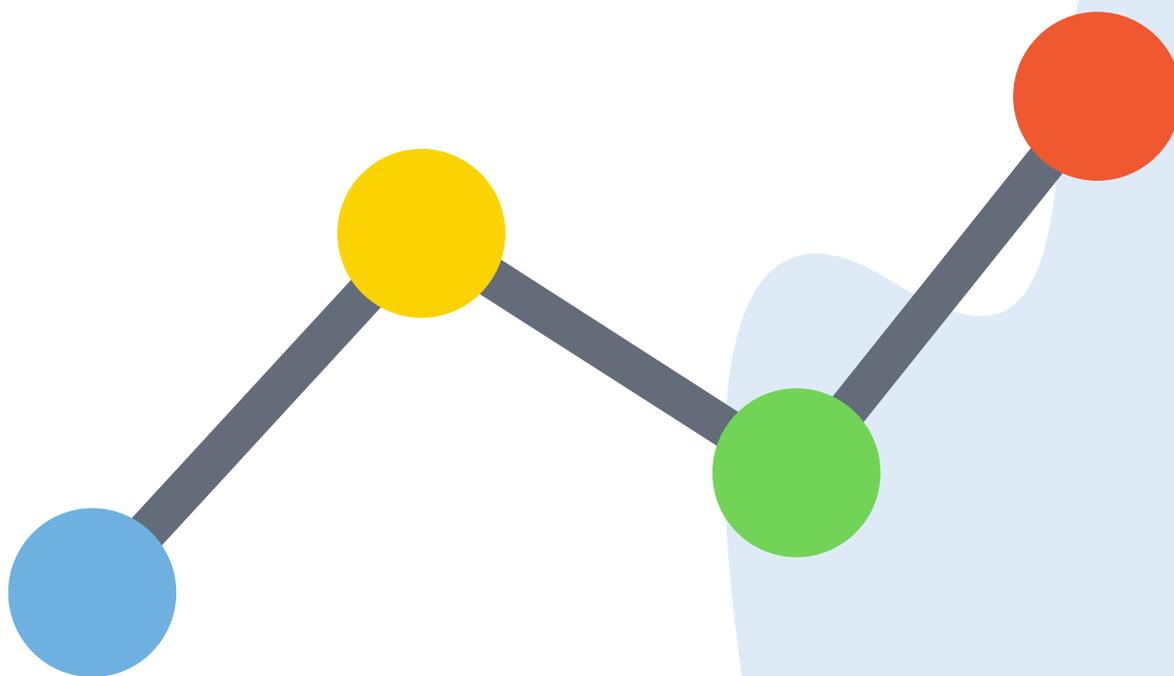


OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

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.



8. CONCLUSÃO

Em análises gerais dos dados e informações constantes do Relatório do 4º Trimestre de 2021 desta Ouvidoria, podemos chegar às seguintes conclusões: Relativo aos índices de maior relevância, percebe-se ótima solidez na Gestão desta Ouvidoria, 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 estabelecido, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas alcançou a média de 8 (oito) 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, onde 88% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 92% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 85% estão satisfeitos com as nossas respostas. 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. É o relatório. Brasília-DF, Dezembro de 2021.

