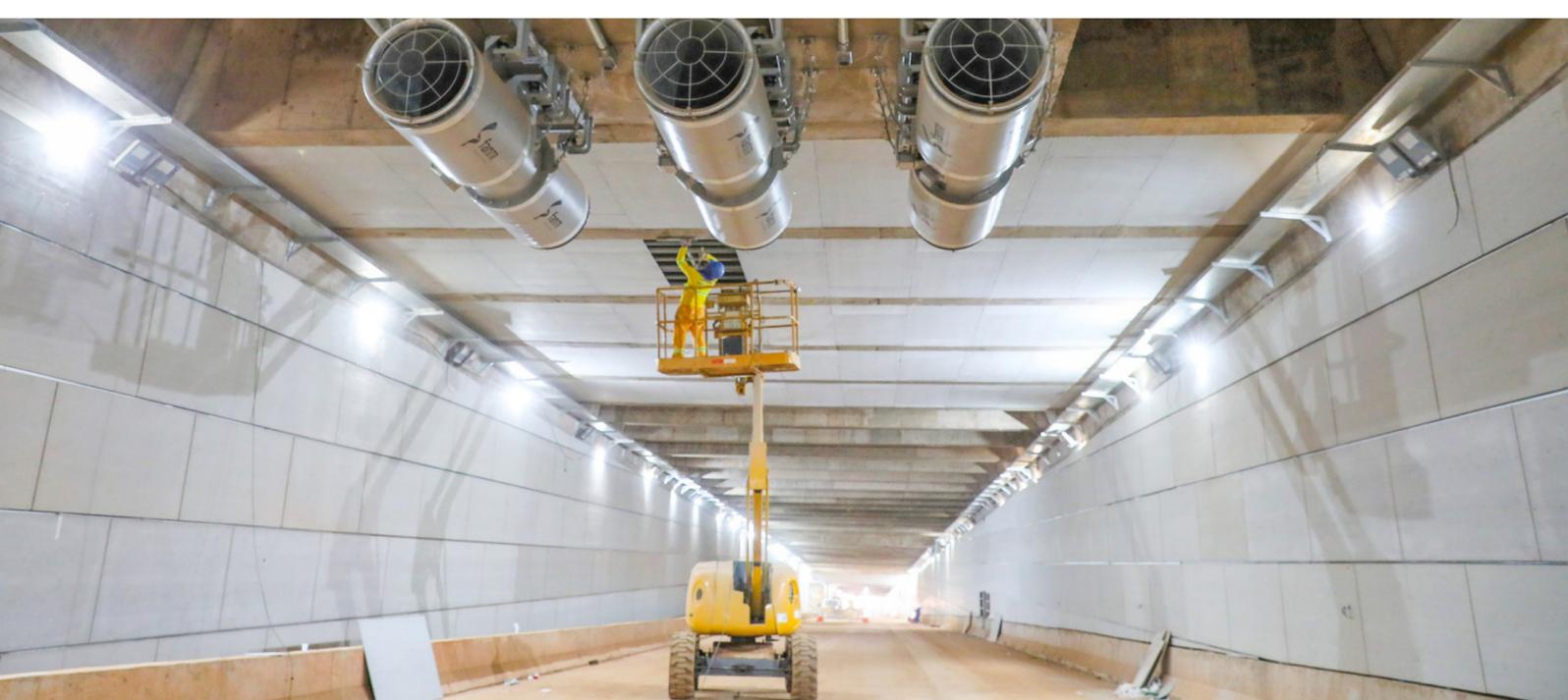


## TÚNEL DE TAGUATINGA 2023



# RELATÓRIO TRIMESTRAL 2023

01/01/2023 a 31/03/2023

Ouvidoria da SEGOV-DF



**IBANEIS ROCHA**  
GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL



**CELINA LEÃO**  
VICE-GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL



**JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO



**VALMIR LEMOS DE OLIVEIRA**  
SECRETÁRIO ADJUNTO DE ESTADO DE GOVERNO



**HELTON DE FREITAS COSTA**  
CHEFE DE GABINETE SEGOV-DF



**DANIEL ALVES LIMA**  
CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



**CECÍLIA SOUZA DA FONSECA**  
OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



**JOVELINO F. DE OLIVEIRA**  
OUVIDOR-CHEFE SEGOV-DF



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



# SUMÁRIO

|   |        |
|---|--------|
| 1. APRESENTAÇÃO.....  | pag 04 |
| 1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....                                | 05     |
| 2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE 2023.....  | 06     |
| 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....   | 7,8    |
| 3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....   | 09     |
| 3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....   | 09     |
| 3.2. 3.3 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA E<br>CARTA DE SERVIÇOS.....               | 10,11  |
| 3.4. RANKING DAS SECRETARIAS DE ESTADO.....   | 11     |
| 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....  | 12,13  |
| 4.1. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....  | 14     |
| 5. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e-SIC.....  | 15     |
| 6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI.....   | 16     |
| 7. LGPD/DF – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....  | 17     |
| 8. A NOVA PLATAFORMA DIGITAL DF APROXIMA AS DEMANDAS DA<br>SOCIEDADE ÀS AÇÕES DO GOVERNO..... | 18,19  |
| 9. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES<br>PROGRAMADAS PARA 2023.....                           | 20     |
| 10. CONCLUSÃO.....  | 21     |



# 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. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE 2023

(01/01/2023 A 31/03/2023)

No primeiro trimestre de 2023, recebemos: 65 (sessenta e cinco) manifestações por meio do sistema OUV-DF, classificadas em 06 (seis) SOLICITAÇÕES, 55 (cinquenta e cinco) RECLAMAÇÕES, 02 (dois) ELOGIOS, 01 (uma) SUGESTÃO, nenhuma DENÚNCIA e 01 (um) pedido de INFORMAÇÃO. Finalizando o trimestre com 95% de resolutividade, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

| TIPOLOGIAS            | Nº DE DEMANDAS | PERCENTUAL TOTAL |
|-----------------------|----------------|------------------|
| Elogios               | 02             | 3,1%             |
| Informações           | 01             | 1,5%             |
| Solicitações          | 06             | 9,2%             |
| Reclamações           | 55             | 84,6%            |
| Sugestão              | 01             | 1,5%             |
| Quantidade total      | 65             | 95%              |
| <b>RESOLUTIVIDADE</b> |                | 95%              |

## 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

### ● JANEIRO/2023



### ● FEVEREIRO/2023



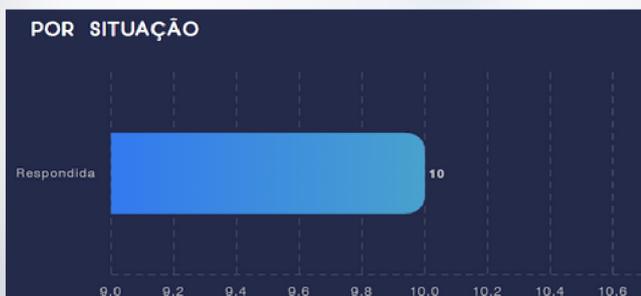
## MARÇO/2023



## JAN/FEV/MAR - 2023

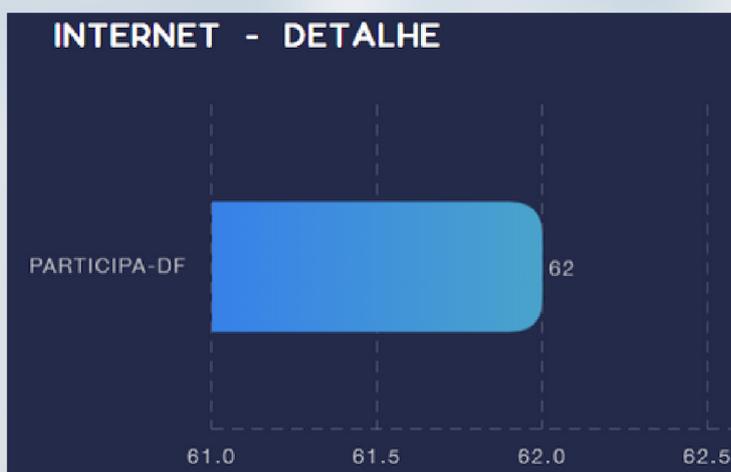


### 3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



### 3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu via telefone com 02 demandas, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão pelo 162 Central de Atendimento do GDF. Em seguida destacou-se a internet com 63 demandas.



## 3.2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Quanto ao Prazo Médio de Resposta às Demandas registradas na Ouvidoria SEGOV no trimestre considerado, é válido destacar que a mesma entregou as respostas ao cidadão, apenas em 12 dias em média, isto demonstra, agilidade no atendimento às demandas do cidadão, conforme demonstrado abaixo, senão vejamos:



## 3.3. CARTA DE SERVIÇOS



Conforme os demonstrativos acima, relativos à Carta de Serviços SEGOV, podemos observar dois grandes e consideráveis aspectos, a saber: percebemos que 100% dos cidadãos que responderam a nossa pesquisa de satisfação, a responderam pela Clareza das Informações contidas na nossa Carta, o outro aspecto, também importante, foi que, 100% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria SEGOV e responderam a nossa pesquisa de satisfação, declararam já ter Conhecimento da Carta de Serviços, conforme ilustrado nos gráficos acima.

## 3.4 - RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO

| SECRETARIAS |        |                       |                           |                          |                     |                   |
|-------------|--------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| Posição     | Órgão  | Resolutividade<br>^ v | Qtd. Manifestações<br>^ v | Resposta no Prazo<br>^ v | Recomendação<br>^ v | Satisfação<br>^ v |
| 1º          | SETUR  | 100%                  | 15                        | 98%                      | 100%                | 100%              |
| 2º          | SMDF   | 100%                  | 17                        | 100%                     | 0%                  | 0%                |
| 3º          | SEGOV  | 95%                   | 65                        | 100%                     | 100%                | 100%              |
| 4º          | SEDET  | 88%                   | 102                       | 98%                      | 100%                | 100%              |
| 5º          | SEMA   | 80%                   | 73                        | 99%                      | 100%                | 100%              |
| 6º          | SEAGRI | 69%                   | 64                        | 100%                     | 89%                 | 81%               |
| 7º          | SSP    | 62%                   | 134                       | 100%                     | 100%                | 87%               |
| 8º          | SEDUH  | 62%                   | 71                        | 97%                      | 100%                | 92%               |
| 9º          | SEAPE  | 60%                   | 143                       | 100%                     | 100%                | 95%               |
| 10º         | SEJUS  | 59%                   | 266                       | 100%                     | 86%                 | 86%               |

Em observância ao Painel Ouvidoria do DF descrito acima, podemos observar o grande destaque da Pasta da SEGOV, a qual alcançou no trimestre em comento a 3ª colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do DF.

## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância ao gráfico acima, podemos inferir que a Pasta SEGOV superou todas as metas estipuladas pela Rede SIGO/DF. Outra análise que pode ser feita é a que 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 65 manifestações recebidas pelo OUV-DF no primeiro trimestre, 41 manifestações foram classificadas como resolvidas, e 2 (duas) como “não resolvida” e todas foram respondidas dentro do prazo legal.



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA

100  
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA

100  
%

SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA

100  
%

## 4.1 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Com base nos demonstrativos do Painel Ouvidoria do PARTICIPA DF, pode-se inferir que dentre os 10 assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2023 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto “AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA; com 41 registros e em segundo lugar com 17 “REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF”, corresponderam a 63,1% e 26,2% respectivamente. Vale informar que todas as manifestações foram registradas na Região do Plano Piloto.



## 5. 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, acessando o Participa DF, assim como o OUV DF.



No E-SIC tivemos 5 demandas em andamento, 73 finalizadas, 1 em análise e 2 respondidas no período entre 01 de janeiro a 31 de março de 2023.



| Assunto                                   | Unidade                                 | Situação                |
|---|---|-------------------------|
| Informação - Gestão, preservação e acesso | SEGOV - Secretaria de Estado de Governo | Respondido 1ª Instancia |

# 6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI



Período:  a

| Tipo   | 2023     |          |          | Processos gerados no período |
|--|----------|----------|----------|------------------------------|
|  | Jan      | Fev      | Mar      |                              |
| Classificação Administrativa - Estrutura Organizacional              | 2        |          | 2        | 4                            |
| Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio | 1        | 4        | 7        | 12                           |
| Pessoal: Abono de Pontos   |          | 1        |          | 1                            |
| <b>TOTAL:</b>  | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>17</b>                    |

Opções:

Processos gerados no período (SEGOV/GAB/OUVIDORIA / SEGOV)

Processos gerados no período 01/01/2023 a 31/03/2023.



## 7. 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.



## **8. A NOVA PLATAFORMA DIGITAL, PARTICIPA DF, APROXIMA AS DEMANDAS DA SOCIEDADE ÀS AÇÕES DO GOVERNO.**

Desde 07-03-2023 o cidadão passou a contar com uma plataforma mais fácil e rápida para enviar suas demandas ao Governo do Distrito Federal (GDF) e solicitar acesso a informações. Foi lançando o Participa DF, uma plataforma digital que promete ser o elo entre população e governo. Essa inovação foi realizada sem custo extra para o GDF, pois foi desenvolvida por servidores.

Até então, para abrir uma demanda de ouvidoria ou para fazer um pedido de acesso à informação, o interessado precisava entrar em dois sites diferentes e realizar dois cadastros distintos. Com o Participa DF, o cidadão vai visualizar os dois sistemas em uma única página, e optar por um deles. Um robô, batizado de Iza, vai auxiliar no processo do registro de ouvidoria..

De acordo com o vice-governador Paco Britto, que representou o GDF no lançamento da nova plataforma, o governo **Ibaneis Rocha** vem, desde o início, garantindo serviços públicos de qualidade e maior aproximação com o cidadão, além de apresentar novas tecnologias acessíveis a todos para isso. “O Participa DF mostra o quanto a participação popular é importante em nosso governo, Não existe uma boa gestão sem que a demanda do povo seja ouvida”, frisou.

**O Participa DF** segue a tendência de unificação de ferramentas do Governo Federal, ao mesmo tempo em que traz para o cidadão um atendimento de inteligência artificial, que agiliza todo o processo de registro. Ao entrar nos antigos endereços [ouv.df.org.br](http://ouv.df.org.br) ou [e-sic.df.gov.br](http://e-sic.df.gov.br), o usuário será orientado a acessar o Participa DF ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)). Não houveram mudanças nos atendimentos presenciais para demandas de ouvidoria ou de pedidos de acesso à informação, nem nos atendimentos pela Central 162, que continuam a ocorrer de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h, e nos fins de semana e feriados, das 8h às 18h.



**FOTO DE LANÇAMENTO DO PARTICIPA DF**

## 9. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2023

| META MENSAL PREVISTA | QTD ALCANÇADAS POR MÊS | QTD ALÉM DA META |
|----------------------|------------------------|------------------|
| 15 MANIFESTAÇÕES     | 21 MANIFESTAÇÕES       | 06 MANIFESTAÇÕES |

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO 1º TRIMESTRE 2023 = 65 MANIFESTAÇÕES

Levando-se em consideração o objetivo predeterminado para o exercício de 2023 para a Ouvidoria SEGOV DF, qual seja: AUMENTAR O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES NA CAIXA DE ENTRADA DA OUVIDORIA SEGOV DF, para isto, vale esclarecer que nos comprometemos atingir a meta mensal mínima de 15(quinze) manifestações ingressante na Pasta. Tendo em vista o que foi estipulado como meta, podemos perceber na tabela acima que já superamos a média mensal de 21 (vinte e uma) manifestações por mês, ou seja, entraram 65 (sessenta e cinco) manifestações no 1º trimestre de 2023. Isto se deu em função das ações planejadas que implementamos no referido período, em conformidade com o que consta descrito e planejado no cronograma das ações em nosso Plano de Ação de 2023.

## 10. CONCLUSÃO

Vale destacar as análises e conclusões em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 1º Trimestre de 2023 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 12 (doze) 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 95% (noventa e cinco por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 100% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 100% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 100% estão satisfeitos com as nossas respostas. Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV DF no 1º trimestre de 2023 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, Março de 2023.