



# SUMÁRIO

---

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO A FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....</b>	<b>04</b>
<b>2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE DE 2024.....</b>	<b>05</b>
<b>2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....</b>	<b>06</b>
<b>2.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....</b>	<b>06</b>
<b>3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.....</b>	<b>07</b>
<b>3.1 RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO.....</b>	<b>07</b>
<b>4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>	<b>08</b>
<b>4.1 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....</b>	<b>08,09</b>
<b>5. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC.....</b>	<b>10</b>
<b>6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI.....</b>	<b>11</b>
<b>7. LGPD/DF-LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>8. PARTICIPADF.....</b>	<b>13,14</b>
<b>9. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>15</b>
<b>10. CONCLUSÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>11. GALERIA SEGOV.....</b>	<b>17</b>
<b>12. EQUIPE OUVIDORIA SEGOV.....</b>	<b>18</b>

# 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 para os processos que podem ou devem ser melhorados, mas também, indicam pontualmente o sub processo atividade a serem verificados, desta forma possibilitando a atuação junto aos gestores e executores dos Órgãos, no que se refere às ações necessárias para a melhoria dos seus processos

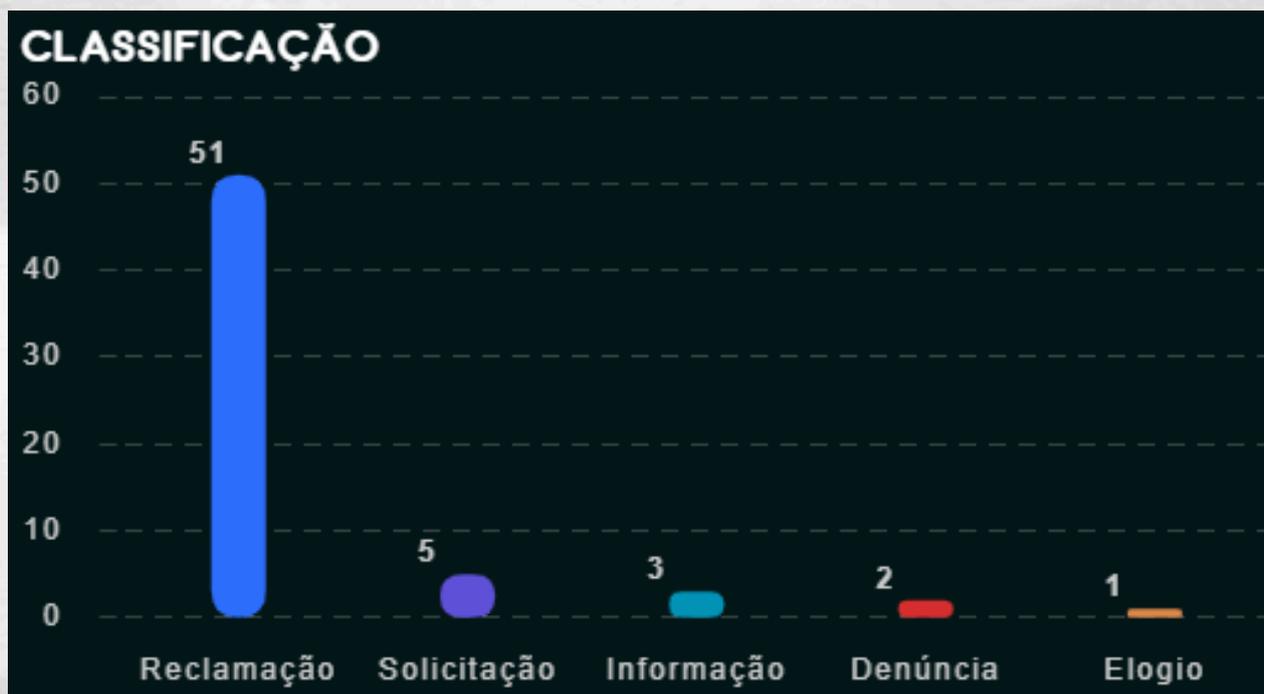
## 2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE 2024

(01/01/2024 A 31/03/2024)

No primeiro trimestre de 2024, recebemos o total de 62 (sessenta e duas) manifestações, por meio da Plataforma Participa-DF, classificadas em 03 (três) Elogios, 02 (duas) informações, 01 (uma) Solicitação, 26 (vinte e seis) Reclamações, 02 (duas) Sugestão e 01 (uma) Denúncias. Finalizando o trimestre com 100% de RESOLUTIVIDADE, conforme descrito no Quadro abaixo:

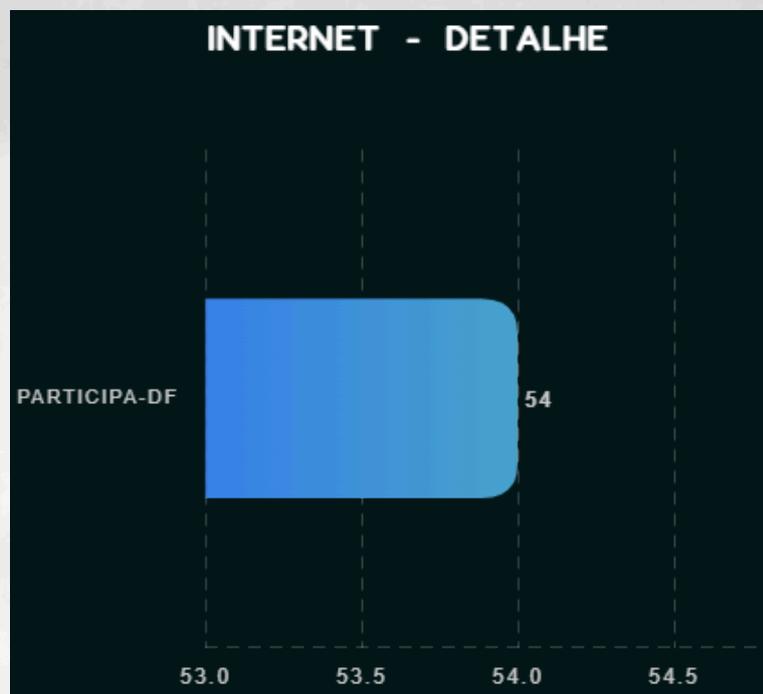
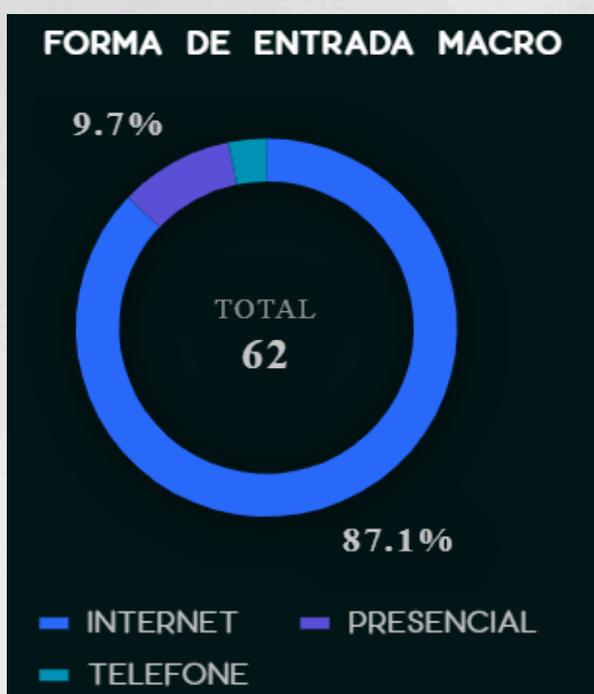
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	01	1,61%
INFORMAÇÃO	03	4,83%
SOLICITAÇÃO	05	8,09%
RECLAMAÇÃO	51	82,25%
DENÚNCIA	02	3,22%
QUANTIDADE TOTAL	62	100%
RESOLUTIVIDADE	95%	95%

## 2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



## 2.1 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, que o principal fluxo de entrada das manifestações ocorreu via internet com 54 (cinquenta e quatro) demandas, o que correspondeu a 87% do total de todas as manifestações que ingressaram na Pasta no período considerado, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão via sistema Participa DF. Em seguida destacou-se o atendimento presencial, com 06 (seis) manifestações e por último apenas 02 (dois) registros pelo telefone 162 - Central de Atendimento da Ouvidoria Geral.



### 3. 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 9 dias em média, isto demonstra, agilidade e rapidez no atendimento às demandas do cidadão, conforme demonstrado abaixo:



### 3.1 RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO

Em observância ao Painel Ouvidoria do PARTICIPA DF descrito abaixo, podemos observar o grande destaque da Pasta da SEGOV, a qual alcançou no trimestre em comento a 5ª (quinta) colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do Distrito Federal.

SECRETARIAS										
Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta	
		^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	
1º	SEAC	100%	I	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
2º	SMDF	100%	II	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
3º	SEFJ	100%	13	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
4º	SECOM	100%	I	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
5º	SEGOV	95%	62	98%	100%	100%	100%	100%	100%	
6º	SSP	59%	749	100%	89%	85%	88%	96%	70%	
7º	SEAPE	56%	89	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
8º	SEDUH	55%	88	98%	100%	71%	71%	86%	57%	
9º	SEPLAD (ISEECI)	55%	630	100%	72%	78%	73%	89%	72%	
10º	SELDF	50%	233	100%	74%	66%	78%	89%	32%	

## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância aos demonstrativos constantes do Painel Ouvidoria, podemos inferir que a Pasta SEGOV, alcançou 95% (noventa e cinco por cento) de resolutividade das manifestações que ingressaram na Pasta e 100% (cem por cento) nos outros índices que aferem a satisfação do cidadão com os serviços prestados no primeiro trimestre/2024, conforme demonstrado nos gráficos abaixo:



### 4.1 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Com base nos demonstrativos do Painel Ouvidoria do PARTICIPA DF, descrito nos demonstrativos abaixo, pode-se inferir que dentre os 10 assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2024 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto "AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA" com 39 registros, correspondendo 63% do total e em segundo lugar "REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF", com 6 manifestações, o que correspondeu a 10% do total de todas as manifestações do trimestre.

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## 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.

No E-SIC, no período entre 01 de janeiro a 31 de março de 2024, tivemos 52 registros de demandas, todos tratados e respondidos dentro do prazo legal.



## 6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

### Estatísticas da Unidade

Período:  a

Processos gerados no período:

Tipo	2024			
	Jan	Fev	Mar	
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	16	7	11	34
<b>TOTAL:</b>	16	7	11	34



## 7. LGPD/DF - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Esta Ouvidoria obedece aos preceitos da Lei n° 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 1° Trimestre do corrente ano, não se constou nenhum registro de demanda relativo à LGPD/DF no Sistema desta Ouvidoria.

# ParticipaDF

Desde 07-03-2023 o cidadão passou a contar com uma plataforma mais fácil e ágil para enviar suas demandas ao Governo do Distrito Federal (GDF) e solicitar acesso às 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 logins distintos. Com o Participa DF, o cidadão visualiza os dois sistemas em uma única página, e pode optar por um deles. Um robô, batizado de Iza, auxilia no processo do registro das manifestações de ouvidoria.

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. "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.

O Participa DF segue a tendência de unificação de ferramentas do Governo Federal, pois 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 houve 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.

- **COMPARATIVO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES - 1º TRIMESTRE 2023 EM RELAÇÃO AO 1º TRIMESTRE 2024.**

Nº DEMANDAS 2024	Nº DEMANDAS 2023	AUMENTO Nº DEMANDA	PERCENTUAL DE AUMENTO
62	35	27	77%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 1º trimestre DE 2024 em relação ao mesmo período de 2023, percebe-se que houve significativo aumento no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta SEGOV no período considerado, ou seja, no 1º trimestre/2023 entraram 35 (trinta e cinco) manifestações, contra 62 (sessenta e duas) manifestações no mesmo período de 2024. Com este cenário necessário se faz ressaltar que, com o aumento no quantitativo de demandas, tornou-se possível cumprir a meta trimestral estipulada pela Rede Sigo DF.

# 10. CONCLUSÃO

Baseado nas análises em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 1º Trimestre de 2024 desta Pasta, 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% (cem por cento) das demandas dentro do prazo legalmente estabelecido, conquistou os 95% de Resolutividade das demandas avaliadas pelo cidadão, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas, alcançou a média de 9 (nove) dias em média 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 100% estão satisfeitos com as nossas respostas. Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV DF no atendimento às Demandas da sociedade no período em comento, 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, com o intuito de sempre melhorar o atendimento ao cidadão. É o relatório. Brasília-DF, março de 2024.

# GALERIA SEGOV



---

**EQUIPE OUVIDORIA  
SEGOV**



**Jovelino Oliveira**  
Ouvidor Chefe



**Maria Aparecida**  
Assesora Especial