Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

RELATÓRIO
1º TRIMESTRE

01/01/2025 A 31/03/2025

SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA

SUMÁRIO

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

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 os sub processos atividades a serem verificados, desta forma possibilitando a atuação junto aos gestores e executores dos Órgãos, no que se refere às ações necessárias à melhoria dos seus processos.

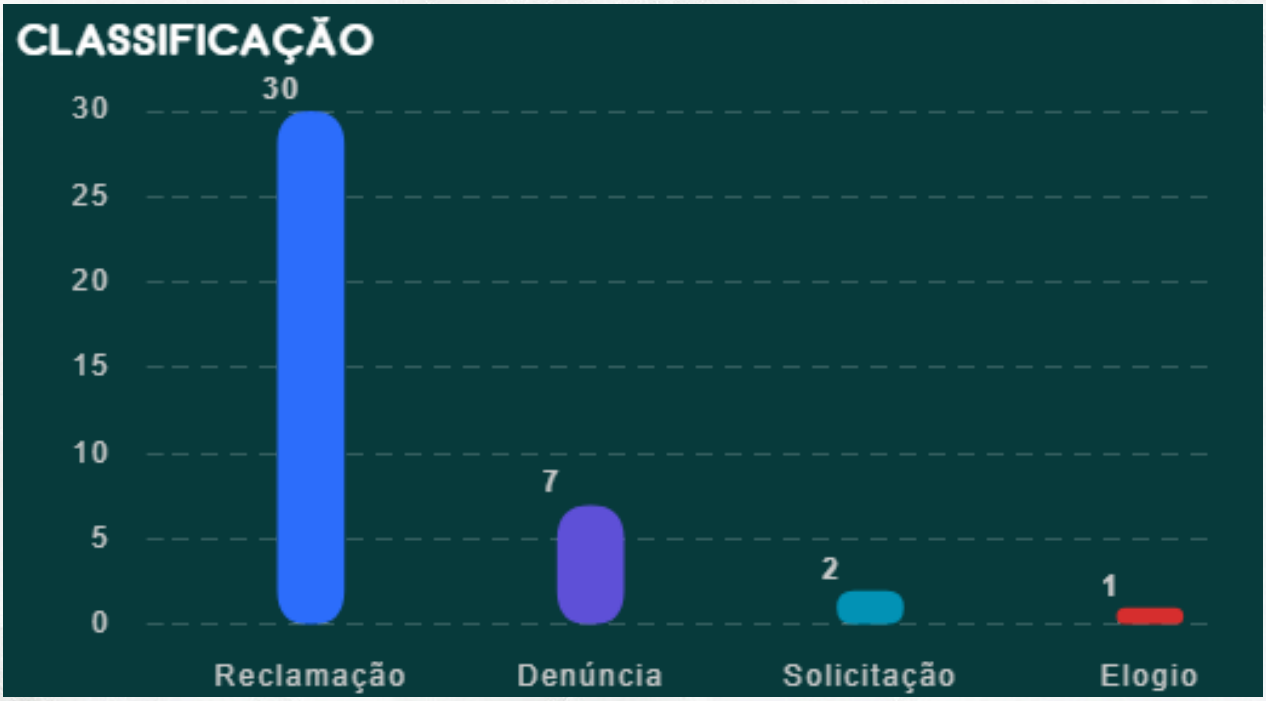
2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE 2025

(01/01/2025 A 31/03/2025)

No primeiro trimestre de 2025, recebemos o total de 40 (quarenta) manifestações, por meio da Plataforma Participa-DF, composto por: 01 (um) Elogio, 02 (duas) Solicitações, 07 (sete) Denúncias e 30 (trinta) Reclamações. Finalizando o trimestre com 88% de RESOLUTIVIDADE, conforme descrito no quadro abaixo:

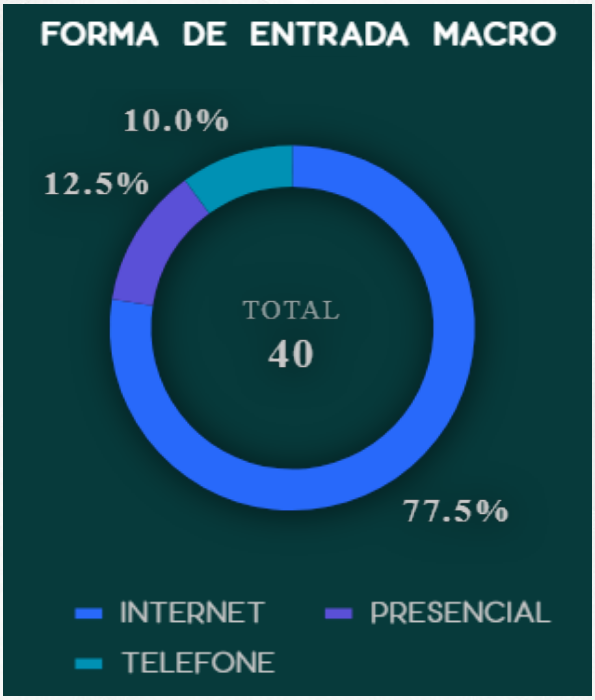
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	1	2.5%
SOLICITAÇÃO	2	5.0%
DENÚNCIA	7	17.5%
RECLAMAÇÃO	30	75%
QUANTIDADE TOTAL	40	100%
RESOLUTIVIDADE	88%	88%

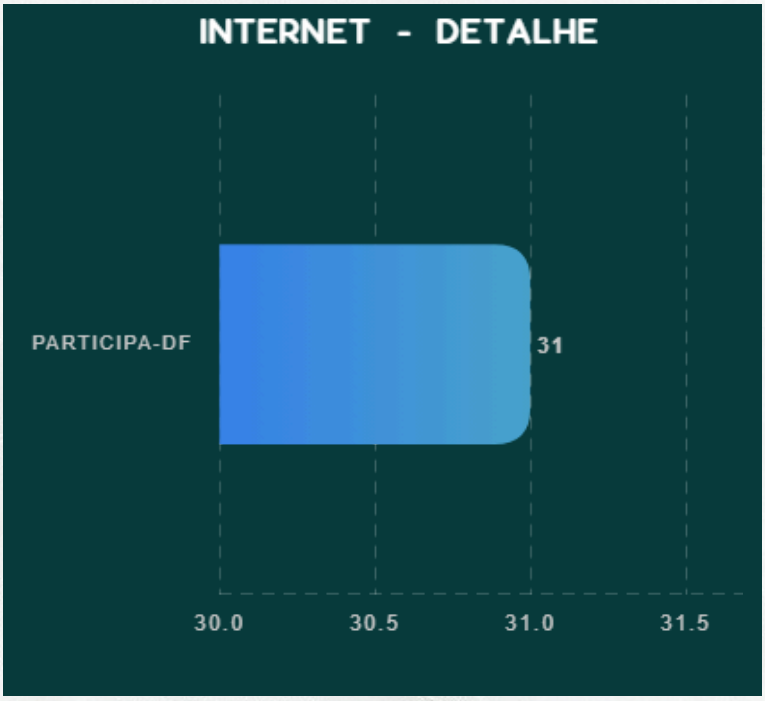
2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



2.1 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

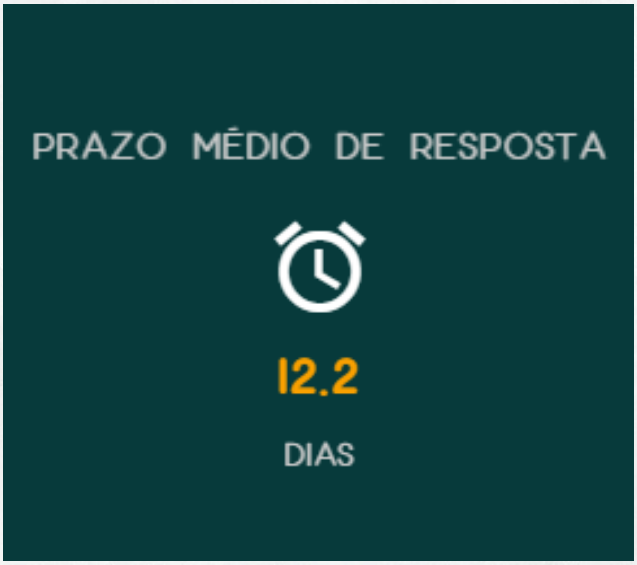
No período analisado observou-se, também, que o principal fluxo de entrada das manifestações ocorreu via internet com 31 (trinta e uma) demandas, o que correspondeu a 77.5% do total de todas as manifestações que ingressaram na Pasta no período considerado, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão via sistema Participa DF, via telefone foram registradas 04 (quatro) manifestações, correspondente a 10% do total e finalmente, presencialmente foi registrada 05 (cinco) manifestações, o que correspondeu a 12.5%.





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 12.2 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 2ª (segunda) colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do Distrito Federal.

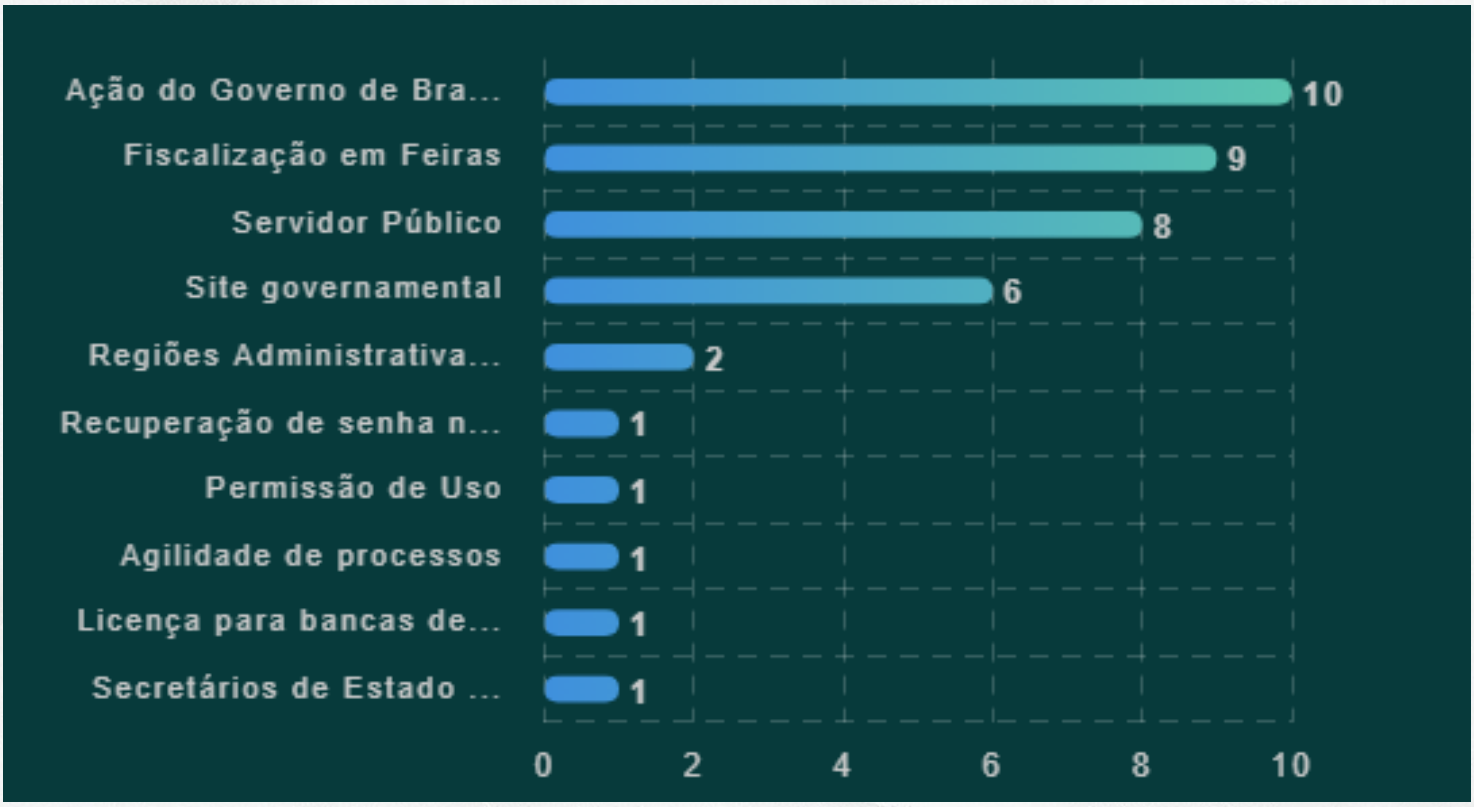
Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	SMDF	100%	20	90%	0%	0%	0%	0%	0%
2º	SEGOV	88%	40	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	SEDET	80%	125	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4º	SEAGRI	69%	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	SECOM	67%	6	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6º	SEAPE	67%	117	100%	100%	80%	50%	100%	86%
7º	SELDF	60%	305	100%	89%	87%	87%	95%	79%
8º	SEFJ	50%	11	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9º	SETUR	50%	23	96%	100%	78%	67%	67%	100%
10º	SEPLAD ISEECI	48%	591	100%	73%	81%	74%	87%	80%
11º	CACI	47%	277	97%	84%	85%	80%	92%	84%
12º	SODF	46%	104	100%	50%	65%	40%	83%	67%

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância aos demonstrativos constantes do Painel Ouvidoria no 1° trimestre de 2025, podemos inferir que a Pasta SEGOV, alcançou 88% (oitenta e oito por cento) de resolutividade das manifestações que ingressaram na Pasta e 100% (cem por cento) nos índices de satisfação com o sistema e com a qualidade das respostas obtidas e 100% (cem por cento) recomendaria os nossos serviços que aferem a satisfação do cidadão no tocante aos serviços prestados. 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 1° trimestre de 2025 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto "AÇÃO DO GOVERNO DE BRASILIA" com 10 registros, correspondendo 25% do total e em segundo lugar "FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS", com 9 manifestações, o que correspondeu a 22.5% do total de todas as manifestações do trimestre.



5. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrónico do Serviço de informação ao Cidadão - Esic, acessando o site Participa DF.

No E-SIC, no período considerado, tivemos 28(vinte e oito) registros de demandas relativas à LAI - Lei de Acesso à Informação. É importante ressaltar que todas as manifestações foram devidamente tratadas e respondidas dentro do prazo legal.

6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

Período: 01/01/2025 e 31/03/2025

Tipo	2025			
	Jan	Fev	Mar	
Aquisição: Equipamentos e Serviços de TI	1			1
Gestão Administrativa: Estrutura Organizacional	1			1
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	7	8	6	21
TOTAL:	9	8	6	23

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 constatou nenhum registro de demanda relativo à LGPD/DF no Sistema desta Ouvidoria.

Participa DF

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 á 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 ou e-sic.df.gov.br, o usuário será orientado a acessar o participa DF (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.

9. DIAGNÓSTICO

- **COMPARATIVO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES - 1° TRIMESTRE 2024 EM RELAÇÃO AO 1° TRIMESTRE 2025.**

N° DEMANDAS 2025	N° DEMANDAS 2024	REDUÇÃO N° DEMANDA	PERCENTUAL DE REDUÇÃO
40	62	22	35,48%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 1° trimestre de 2025, em relação ao mesmo período de 2024, percebe-se que houve uma diminuição no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta SEGOV no período considerado, ou seja, no 1° trimestre/2024 entraram 62 (sessenta e duas) manifestações, contra 40 (quarenta) manifestações no mesmo período de 2025, redução de 35,48%. O que demonstra situação dentro dos padrões normais de oscilação percentual.

10. CONCLUSÃO

Baseado nas análises em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 1° Trimestre de 2025 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 resultados no tocante ao atendimento às demandas da sociedade do Distrito Federal.

A atuação da Ouvidoria demonstrou seriedade, compromisso e competência no desempenho de suas funções. No período em análise, 88% das demandas foram resolvidas, todas elas respondidas dentro do prazo legalmente estabelecido, sendo que a média de tempo de resposta foi de 12,2 dias. Além disso, 100% dos cidadãos participantes da Pesquisa de Satisfação declararam estar satisfeitos com o sistema, com a qualidade das respostas recebidas, e afirmaram que recomendariam os serviços prestados pela Ouvidoria.

Tais fatores, somados à aplicação de técnicas e estratégias de gestão adequadas, contribuíram para que a Ouvidoria alcançasse excelente desempenho como Ouvidoria Seccional. Ressalta-se ainda o destaque da Pasta SEGOV ao alcançar a 2ª colocação no ranking geral das Secretarias de Estado do Distrito Federal no período.

Desta forma, considera-se altamente positiva e eficaz a atuação da Ouvidoria da SEGOV/DF no atendimento às demandas da sociedade no 1° trimestre de 2025, com tendência de contínua melhoria, especialmente diante das políticas públicas implantadas pelo Governo do Distrito Federal, que têm promovido avanços significativos na prestação dos serviços públicos, sempre com foco no cidadão.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a melhoria contínua dos serviços públicos e a valorização da participação social como instrumento essencial para o aperfeiçoamento da gestão pública.

É o relatório.

Brasília-DF, março de 2025.

EQUIPE OUVIDORIA SEGOV

Jovelino Oliveira
Ouvidor Chefe

Maria Aparecida
Assessora Especial