



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

01/04/2025 A 30/06/2025



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 2º TRIMESTRE 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



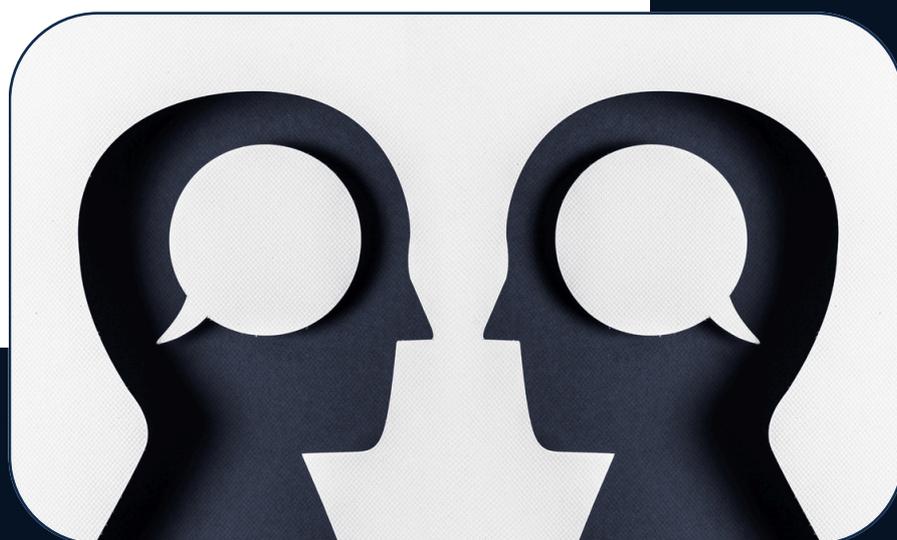
> APRESENTAÇÃO

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.

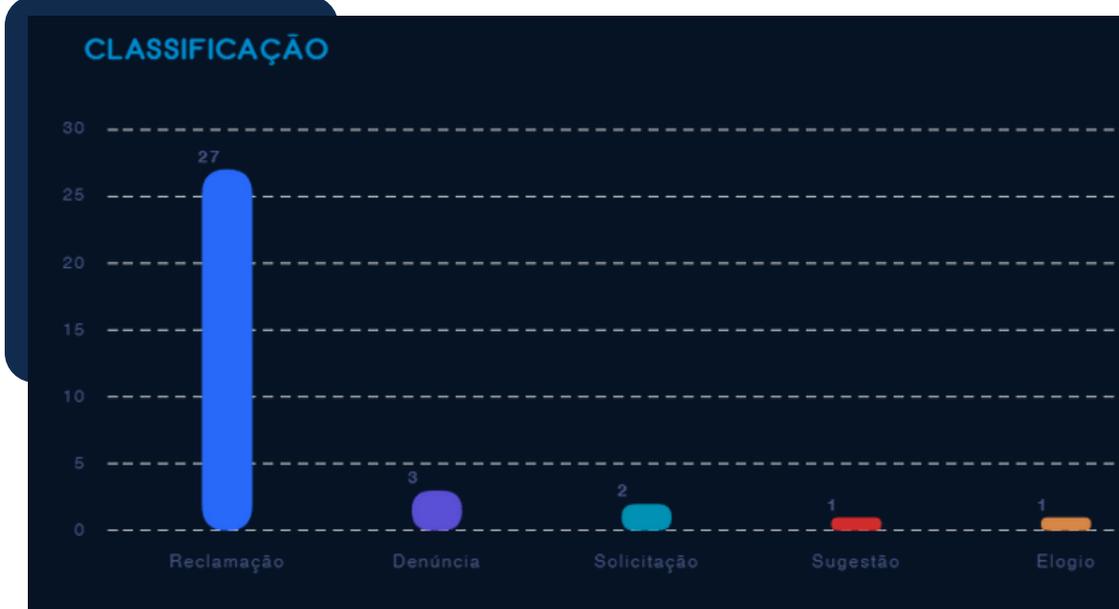
2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 2º TRIMESTRE 2025

(01/04/2025 A 30/06/2025)

No segundo trimestre de 2025, recebemos o total de 34 (trinta e quatro) manifestações, por meio da Plataforma Participa-DF, composto por: 01 (um) Elogio, 01 (uma) Sugestão, 02 (duas) Solicitações, 03 (três) Denúncias e 27 (vinte e sete) Reclamações. Finalizando o trimestre com 60% de RESOLUTIVIDADE, conforme descrito no quadro abaixo:

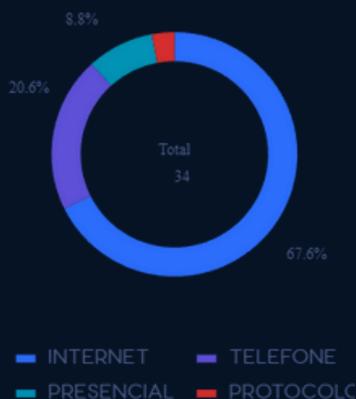
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	1	2.9%
SUGESTÃO	1	2.9%
SOLICITAÇÃO	2	5.7%
DENÚNCIA	3	8.6%
RECLAMAÇÃO	27	80%
QUANTIDADE TOTAL	34	100%
RESOLUTIVIDADE	60%	60%

→ 2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

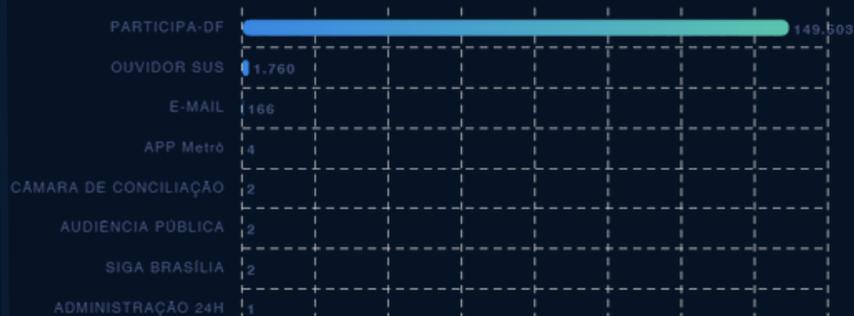


2.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

FORMA DE ENTRADA MACRO

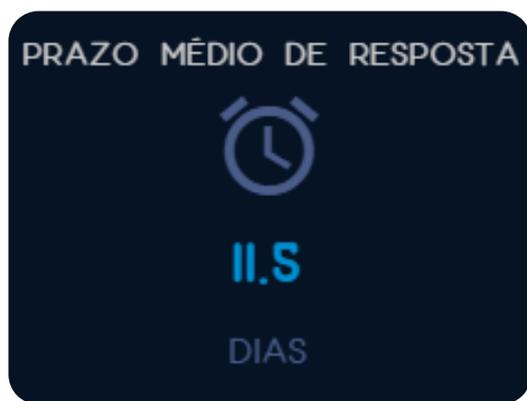


INTERNET - DETALHE



No período analisado observou-se, também, que o principal fluxo de entrada das manifestações ocorreu via internet com 23(vinte e três) demandas, o que correspondeu a 68.6% 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 07 (sete) manifestações, correspondente a 20% do total e finalmente, presencialmente foi registrada 03 (três) manifestações, o que correspondeu a 8.6%.

→ 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, em apenas 11.6 dias em média, isto demonstra, agilidade e rapidez no atendimento às demandas do cidadão, conforme demonstrado ao lado.



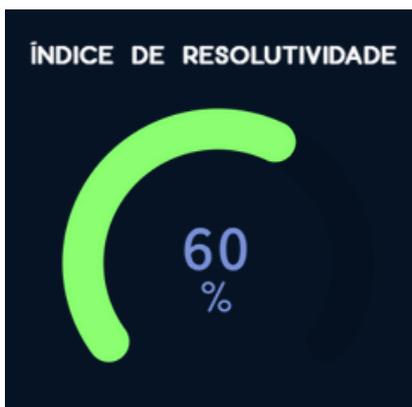
→ 3.1 RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO

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 6ª (sexta) colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do Distrito Federal.

SECRETARIAS						
Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação
1º	SECOM	100%	12	100%	100%	100%
2º	SEFJ	100%	7	100%	100%	100%
3º	SEAPE	76%	153	100%	100%	100%
4º	S MDF	75%	17	100%	100%	100%
5º	SEDET	62%	156	99%	89%	89%
6º	SEGOV	60%	34	100%	100%	100%
7º	SEPLAD (SEECI)	55%	1014	100%	80%	79%
8º	SEAGRI	53%	111	100%	100%	100%
9º	CACI	52%	194	99%	83%	83%
10º	SECTI	50%	14	100%	100%	100%
11º	SEJUS	49%	392	100%	83%	86%
12º	SEMOB	45%	6466	94%	73%	74%

→ 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância aos demonstrativos constantes do Painel Ouvidoria no 2º trimestre de 2025, podemos inferir que a Pasta SEGOV, alcançou 60% (sessenta por cento) de resolutividade das manifestações que ingressaram na Pasta e que foram avaliadas pelo cidadão, 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:

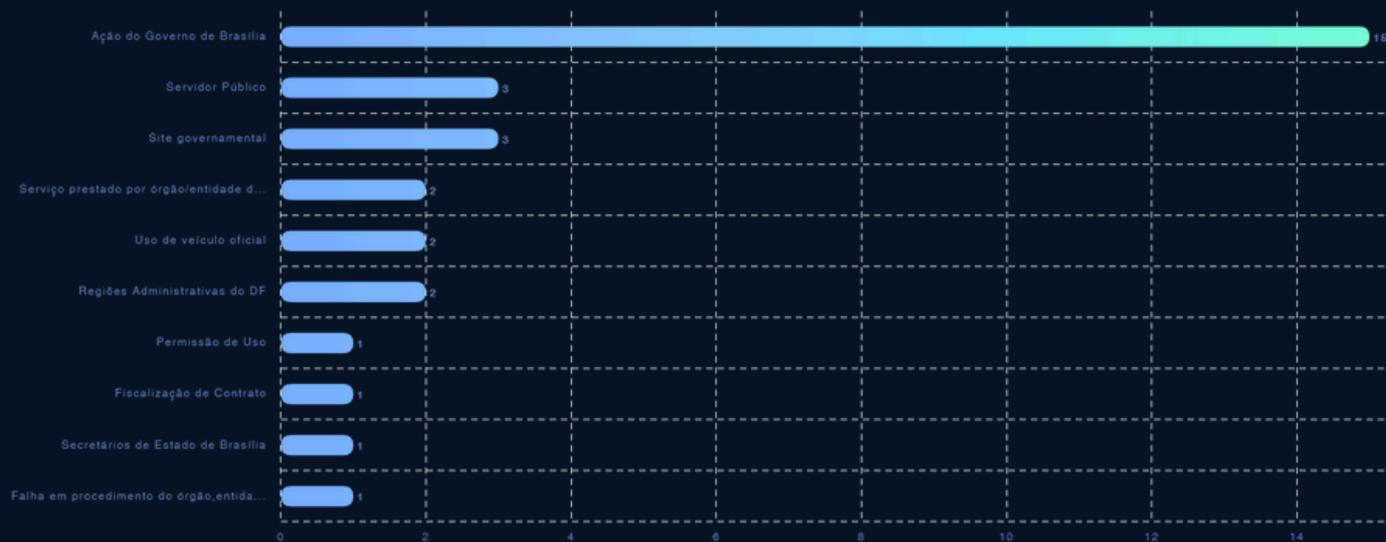




4.1 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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 2º trimestre de 2025 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto "AÇÃO DO GOVERNO DE BRASÍLIA" com 15 registros, correspondendo 44% do total e em segundo lugar "SERVIDOR PÚBLICO", com 3 manifestações, o que correspondeu a 9.4% do total de todas as manifestações do trimestre.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



→ 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 Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão - Esic, acessando o site Participa DF.

No E-SIC, no período considerado, tivemos 37 (trinta e sete) 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 de resposta.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão



6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

Tipo	2025		
	Abr	Mai	Jun
Finanças: Levantamento de Despesas de Exercícios Anteriores			1
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	3	11	10
Pessoal: Averbação / Desaverbação de Tempo de Serviço			1
TOTAL:	3	11	12

Durante o segundo trimestre de 2025, foram registrados 26 processos no Sistema Eletrônico de Informação (SEI), todos relacionados a demandas internas da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal (SEGOV), no âmbito da Ouvidoria.

As manifestações tratadas englobaram principalmente reclamações, sugestões, solicitações e elogios (24 registros), além de 1 processo referente a levantamento de despesas de exercícios anteriores e 1 processo sobre averbação/desaverbação de tempo de serviço.

A distribuição mensal das manifestações foi a seguinte: 3 em abril, 11 em maio e 12 em junho, demonstrando a continuidade do fluxo de atendimento às demandas com regularidade e eficiência.



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 2º Trimestre do corrente ano, não se constatou nenhum registro de demanda relativo à LGPD/DF no Sistema desta Ouvidoria.



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 - 2º TRIMESTRE 2024 EM RELAÇÃO AO 2º TRIMESTRE 2025.**

Nº DEMANDAS 2025	Nº DEMANDAS 2024	REDUÇÃO Nº DEMANDA	PERCENTUAL DE REDUÇÃO
34	53	18	33,96%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 2º 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 2º trimestre/2024 entraram 53 (cinquenta e três) manifestações, contra 34 (trinta e quatro) manifestações no mesmo período de 2025, redução de 35%. Tal variação encontra-se dentro dos padrões considerados normais de oscilação percentual.



10. CONCLUSÃO

Baseado nas análises em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 2º 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, 60% das demandas avaliadas pelo cidadão foram declaradas resolvidas, todas elas respondidas dentro do prazo legalmente estabelecido, sendo que a média de tempo de resposta foi de 11,6 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 6ª 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 2º trimestre de 2025, com tendência de contínua melhoria, especialmente diante das políticas públicas implementadas 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, junho de 2025.