



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/10/2023 A 31/12/2023



# 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 4º TRIMESTRE DE 2023.....</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 - CARTA DE SERVIÇOS.....</b>	<b>07</b>
<b>3.2 - RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO.....</b>	<b>08</b>
<b>4. - PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>	<b>08, 09</b>
<b>4.1 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....</b>	<b>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. - PARTICIPA DF .....</b>	<b>13,14</b>
<b>9. - DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>15</b>
<b>10. - CONCLUSÃO .....</b>	<b>16</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.

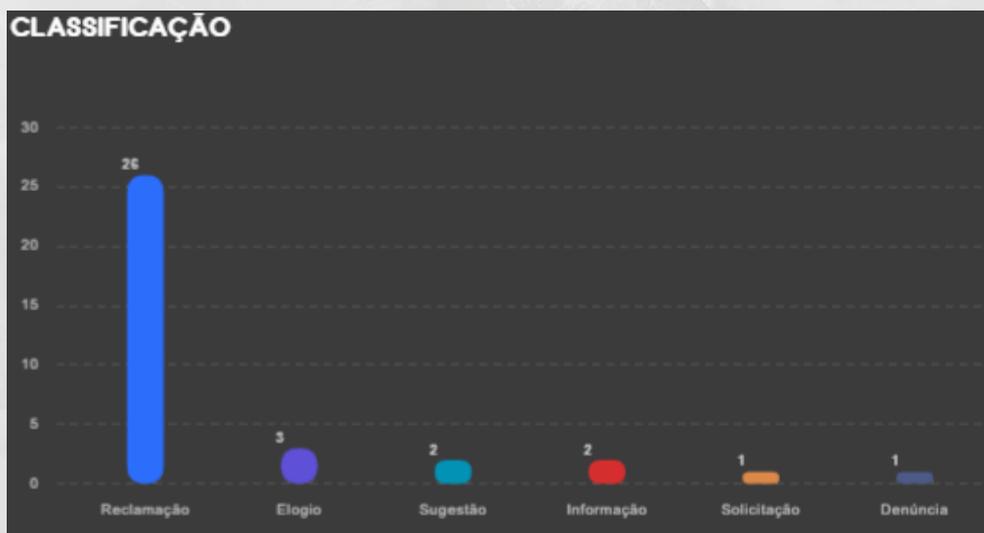
## 2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 4º TRIMESTRE 2023

(01/10/2023 a 31/12/2023)

No quarto trimestre de 2023, recebemos o total de **35 (trinta e cinco)** 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:

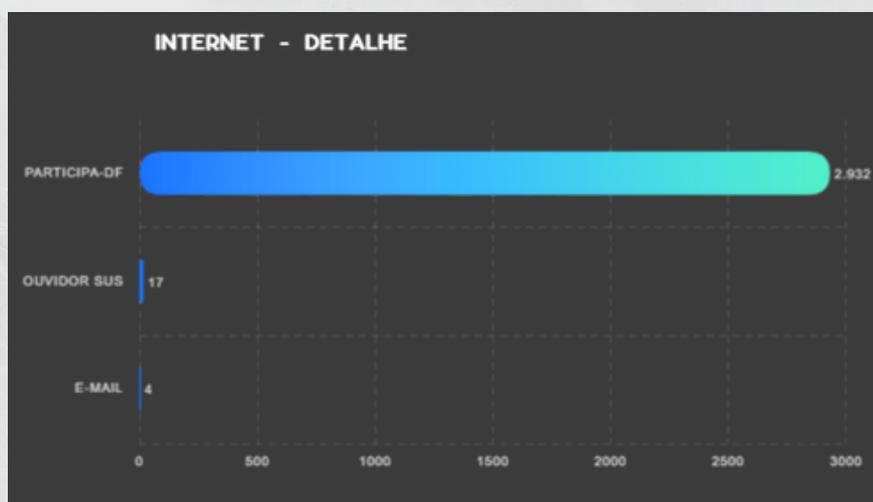
<b>TIPOLOGIAS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
ELOGIO	03	8,8
INFORMAÇÃO	02	5,7%
SOLICITAÇÃO	01	2,8%
RECLAMAÇÃO	26	74,2%
SUGESTÃO	02	5,7%
DENÚNCIA	01	2,8%
<b>QUANTIDADE TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
RESOLUTIVIDADE	100 %	100%

## 2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



## 2.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, que o principal fluxo de entrada das manifestações ocorreu via internet com 28 (vinte e oito) demandas, o que correspondeu a 80% do total de todas as manifestações que ingressaram na Pasta no período considerado, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão pelo 162 - Central de Atendimento da Ouvidoria Geral. Em seguida destacou-se por telefone com 06 (seis) manifestações e presencialmente apenas 01 (um) registro.



### 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, senão vejamos:



#### 3.1 CARTA DE SERVIÇOS



Conforme os demonstrativos acima, relativos à Carta de Serviços SEGOV no trimestre considerado, podemos observar dois grandes e consideráveis aspectos, a saber: percebemos que 100% dos cidadãos que responderam a nossa pesquisa de satisfação, 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 sobre o atendimento obtido, declararam já ter conhecimento da Carta de Serviços, conforme ilustrado nos gráficos acima.

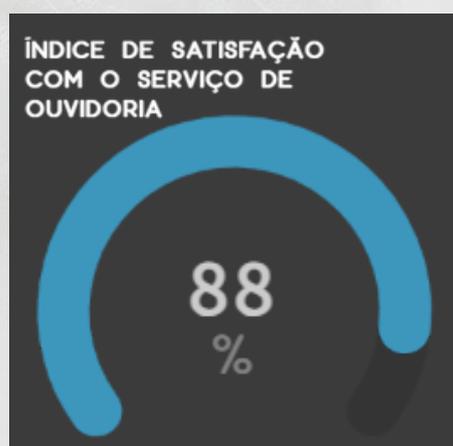
## 3.2 - RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO

SECRETARIAS									
Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1ª	SEGOV	100%	35	100%	88%	88%	88%	88%	88%
2ª	Casa Militar	100%	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3ª	SMDF	100%	12	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4ª	SECOM	100%	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5ª	SEDET	80%	102	100%	0%	0%	0%	0%	0%
6ª	SELDF	79%	273	100%	77%	72%	77%	77%	62%
7ª	SEDUH	78%	55	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8ª	SEAGR	56%	87	100%	89%	89%	89%	89%	89%
9ª	SEAPE	56%	91	100%	100%	93%	100%	100%	78%
10ª	SSP	53%	483	100%	93%	86%	86%	93%	79%
11ª	SECTI	50%	12	100%	0%	0%	0%	0%	0%
12ª	SEPLAD	47%	960	100%	82%	78%	74%	89%	71%
13ª	SEMOB	45%	5541	98%	74%	71%	72%	79%	62%
14ª	SEDES	45%	476	92%	83%	74%	78%	86%	59%
15ª	SODF	41%	105	99%	90%	77%	70%	90%	70%
16ª	SEJUS	38%	685	99%	82%	80%	81%	88%	71%

Em observância ao Painel Ouvidoria do PARTICIPA DF descrito acima, podemos observar o grande destaque da Pasta da SEGOV, a qual alcançou no trimestre em comento a **1ª (primeira) colocação** no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do Distrito Federal.

## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

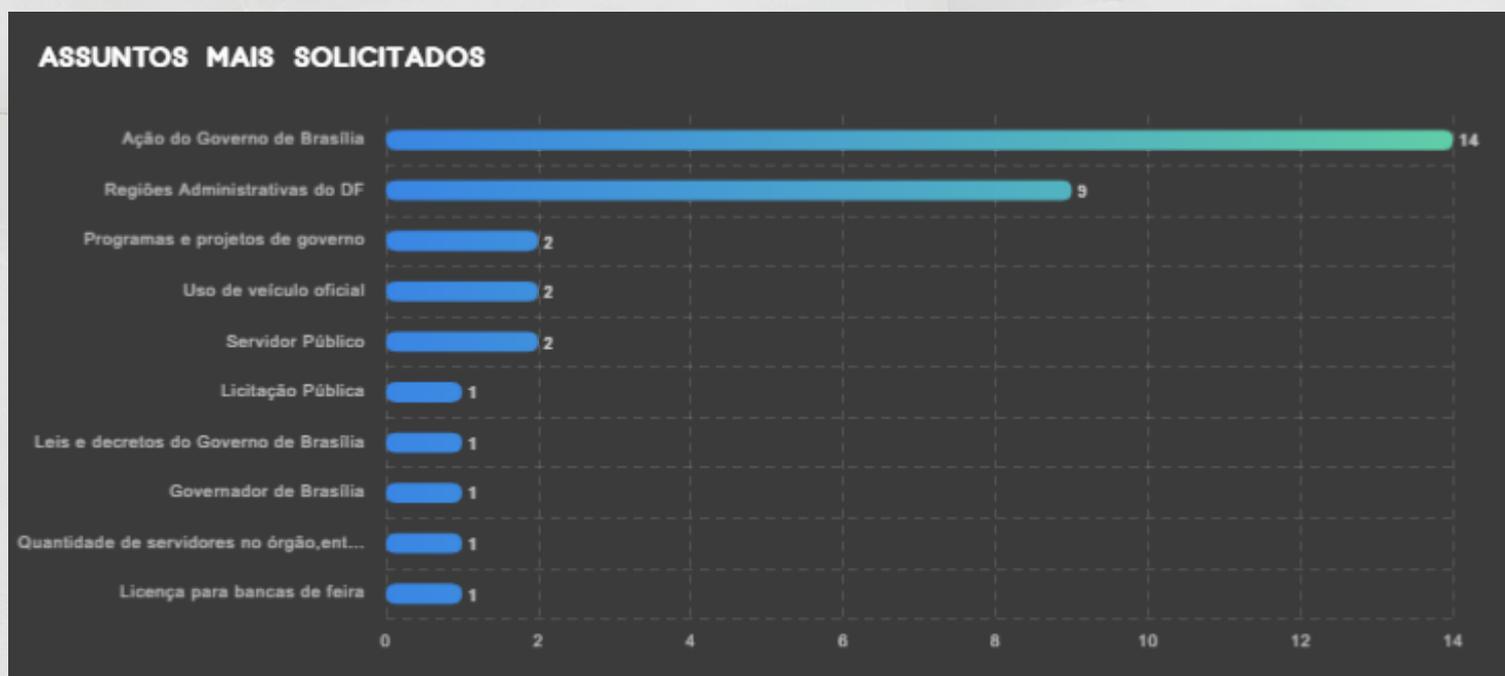
No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância aos demonstrativos abaixo, podemos inferir que a Pasta SEGOV, superou todas as metas estipuladas pela Rede SIGO/DF. Outra análise que pode ser feita é a de que o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória. Das 35 (trinta e cinco) manifestações recebidas pelo OUV-DF na Plataforma do PARTICIPA DF, no quarto trimestre/2023, todas foram classificadas como resolvidas e respondidas dentro do prazo que a legislação exige.





## 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 4º trimestre de 2023 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto “AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA” com 14 registros, correspondendo 40% do total e em segundo lugar “REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF”, com 9 manifestações, o que correspondeu a 25% do total de todas as manifestações do trimestre.



## 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 tivemos 05 demanda em andamento, 42 finalizadas, 1 respondidas no período entre 01 de outubro a 31 de dezembro de 2023.



## 6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

Período: 01/10/2023 a 31/12/2023

Processos gerados no período:

Tipo	2023			
	Out	Nov	Dez	
Gestão Administrativa: Estrutura Organizacional	2		1	3
Gestão Administrativa: Eventos (Congresso, Seminários, Convenções, Feiras, Exposições, outros)		1		1
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	10	7	8	25
Pessoal: Abono de Ponto			1	1
Pessoal: Controle de Frequência	1			1



## 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 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 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 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.

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.

## 9. DIAGNÓSTICO

- **COMPARATIVO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES - 4º TRIMESTRE 2022 EM RELAÇÃO AO 4º TRIMESTRE 2023.**

Nº DEMANDAS 2022	Nº DEMANDAS 2023	AUMENTO Nº DEMANDA	PERCENTUAL DE DIMINUIÇÃO
12	35	23	191%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 4º trimestre de 2023 em relação ao mesmo período de 2022, percebe-se que houve significativo aumento no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta SEGOV no período considerado, ou seja, no 4º trimestre/2022 entraram 12 (doze) manifestações, contra 35 (trinta e cinco) manifestações no mesmo período de 2023. Com este cenário necessário se faz ressaltar que com o aumento no quantitativo das demandas, foi possível cumprir a meta trimestral do nosso Plano de Ação 2023, conforme demonstrado abaixo:

- **CONTROLE DE METAS REGISTRADAS NO PLANO DE AÇÃO**

META MENSAL PREVISTA	META MENSAL ALCANÇADA	FALTOU META MENSAL	% ALCANCE META MENSAL	META PARA 2023	QUANTIDADE ALCANÇADA DEÇADA 2023	% SUPERAÇÃO META ANUAL
15	11	-04	73%	180	218	21%

Com base nos levantamentos acima descritos, podemos inferir que apesar de não ter conseguido bater a meta mensal no 4º trimestre de 2023, superamos em **21%(vinte e um por cento)** a meta anual, prevista no nosso Plano de Ação 2023 e no quantitativo acumulado no mesmo ano.

# 10. CONCLUSÃO

Vale destacar as análises e conclusões em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 4º Trimestre de 2023 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 100% de Resolutividade das demandas avaliadas pelo cidadão, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas, alcançou a média de 10 (dez) 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 100% (cem por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 88% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 88% deles estão satisfeitos com o Sistema e 88% 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, dezembro de 2023.