

RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/07/2023 A 30/09/2023



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

SUMÁRIO

1.- APRESENTAÇÃO.....	03
1.1 - A OUVIDORIA ENQUANTO A FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	04
2- SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 2º TRIMESTRE 2023.....	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 - CARTA DE SERVIÇOS.....	07
3.2 - RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO.....	08
4. - PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	08, 09
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. - PARTICIPA DF	13,14
9. - DIAGNÓSTICO.....	15
10. - HOMENAGEM AO OUVIDOR	16
11. - CONCLUSÃO.....	17





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.

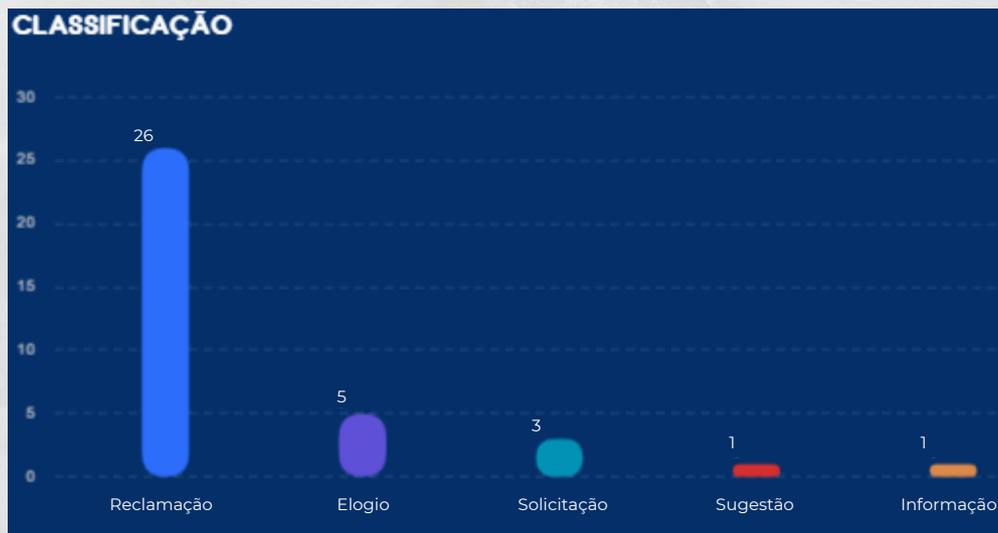
2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 3º TRIMESTRE 2023

(01/07/2023 a 30/09/2023)

No terceiro trimestre de 2023, recebemos o total de **36 (trinta e seis)** Manifestações, por meio da Plataforma **Participa-DF**, classificadas em **05 (cinco) Elogios, 01 (uma) informação, 03 (três) Solicitações, 26 (vinte e seis) Reclamações, 01 (uma) Sugestão e 0 (zero) Denúncias**. Finalizando o trimestre com **86% de RESOLUTIVIDADE**, conforme descrito no Quadro abaixo:

TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	05	13,8%
INFORMAÇÃO	01	2,7%
SOLICITAÇÃO	03	8,6%
RECLAMAÇÃO	26	72,2%
SUGESTÃO	01	2,7%
DENÚNCIA	0	-
QUANTIDADE TOTAL	36	100%
RESOLUTIVIDADE	86 %	100%

2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



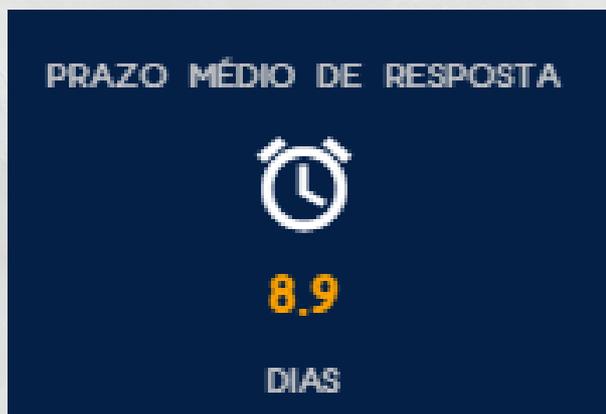
2.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, que o principal fluxo de entrada das manifestações ocorreu via internet com 31 (trinta e uma) demandas, o que correspondeu a 86% 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 03 (três) manifestações.



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 8.9 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, 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 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 ^ v	Otd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v
1ª	SEGOV	86%	36	97%	100%
2ª	SEDET	61%	151	100%	100%
3ª	SSP	56%	190	100%	94%
4ª	SELDF	55%	413	100%	77%
5ª	SEPLAD	54%	1101	100%	85%
6ª	SECEC	50%	89	100%	100%
7ª	SEAPE	50%	150	100%	91%
8ª	SEMOB	47%	6590	98%	75%
9ª	CACI	44%	249	94%	82%
10ª	SEDES	42%	6021	97%	68%

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 36 (trinta e seis) manifestações recebidas pelo OUV-DF na Plataforma do PARTICIPA DF, no terceiro trimestre/2023, todas foram classificadas como resolvidas, e apenas 01(uma) foi respondidas fora 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 3º trimestre de 2023 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto “AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA” com 21 registros, correspondendo 58,3% do total e em segundo lugar “REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF”, com 6 manifestações, o que correspondeu a 16,7% 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 1 demanda em andamento, 53 finalizadas, 5 respondidas no período entre 01 de julho a 30 de setembro de 2023.



6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

Período: a

Processos gerados no período:

Tipo	2023			
	Jul	Ago	Set	
Aquisição: Equipamentos e Serviços de TI			1	1
Gestão Administrativa: Estrutura Organizacional			1	1
Gestão de Contrato: Estágio			1	1
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	14	6	3	23
TOTAL:	14	6	6	26

Secretaria
de Governo



Ouvidoria

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PROCESSOS

participa.df.gov.br



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 3º 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.

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 ou e-sic.df.gov.br, o usuário será orientado a acessar o Participa DF (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 - 3º TRIMESTRE 2022 EM RELAÇÃO AO 3º TRIMESTRE 2023.**

Nº DEMANDAS 2022	Nº DEMANDAS 2023	DIMINUIÇÃO Nº DEMANDA	PERCENTUAL DE DIMINUIÇÃO
51	36	15	29%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 3º trimestre de 2023 em relação ao mesmo período de 2022, percebe-se que houve diminuição no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta SEGOV no período considerado, ou seja, no 2º trimestre/2022 entraram 51 (cinquenta e uma) manifestações, contra 36 (trinta e seis) manifestações no mesmo período de 2023. Com este cenário, necessário se faz esclarecer que em consequência desta pequena queda no quantitativo das demandas, não foi possível cumprir a meta trimestral do nosso Plano de ação 2023, fato que nos leva a concentrar os maiores esforços, com o intuito de compensar tal situação no trimestre seguinte.

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

META MENSAL PREVISTA	META MENSAL ALCANÇADA	QUANTIDADE FALTA P/META	% ALCANCE META MENSAL	META PARA 2023	QUANTIDADE ACUMULADA DE 2023	% SUPERAÇÃO O META ANUAL
15	12	-09	80%	180	183	3%

Com base nos levantamentos acima descritos, podemos inferir que alcançamos **80% (oitenta por cento) da meta mensal** prevista no nosso Plano de Ação 2023 e no quantitativo acumulado do ano de 2023, as projeções são ótimas, tendo em vista que, passados os três trimestres do ano, já atingimos o total de **183 (cento e oitenta e três) manifestações na caixa de entrada da Pasta**, o que nos leva a concluir que já superamos a meta anual projetada no nosso Plano de Ação para 2023 em três pontos percentuais.

HOMENAGEM AO OUVIDOR

Na manhã do dia 21 de setembro de 2023 (quinta-feira), em Sessão Solene da Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF, o Sr. **Jovelino Oliveira**, Ouvidor-Chefe da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal, fora homenageado em Moção de Louvor, pelos relevantes serviços prestados à população do DF, ocasião em que foram homenageadas todas as Ouvidorias Públicas no âmbito do Distrito Federal.

A Sessão foi transmitida simultaneamente pelo Youtube e estavam presentes várias autoridades, dentre as quais, destacamos:

- Deputado Distrital, Ouvidor da CLDF e Autor da importante homenagem, Senhor Jorge Vianna;
- Desembargador e Ouvidor do TJDFT, Senhor Josafá Santos;
- Ouvidora-Geral do DF, Senhora Cecília Fonseca.

O evento contou com a brilhante participação da Banda da Polícia Militar do Distrito Federal.

O deputado aproveitou a ocasião para apresentar o Projeto de Lei 634/2023, uma iniciativa que visa promover a integração dos ouvidores dos órgãos e entidades da administração pública do DF na formulação, implementação e avaliação das políticas públicas. Vianna convidou os presentes a contribuir com sugestões para aprimorar a proposta, que está atualmente em tramitação na CLDF.

Cecília Fonseca, ouvidora-Geral, ressaltou o papel fundamental da Rede Ouvir e a responsabilidade dos ouvidores em lidar com um grande volume de manifestações da população, que chega a cerca de quatrocentas mil por ano. Para otimizar esse trabalho, Fonseca destacou a importância de aumentar a capacidade da rede e fortalecer a governança de serviços, acreditando que o PL 634/2023 pode ser uma peça-chave nesse processo.



Fotos da Sessão Solene

11. CONCLUSÃO

Vale destacar as análises e conclusões em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 3º 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 97% (noventa e sete por cento) das demandas dentro do prazo legalmente estabelecido, conquistou os 86% de Resolutividade das demandas avaliadas pelo cidadão, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas, alcançou a média de 09 (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 86% (oitenta e seis 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 89% 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, setembro de 2023.