

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE

01/07/2024 A 30/09/2024



SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - SEGOV

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.....	08,09
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.

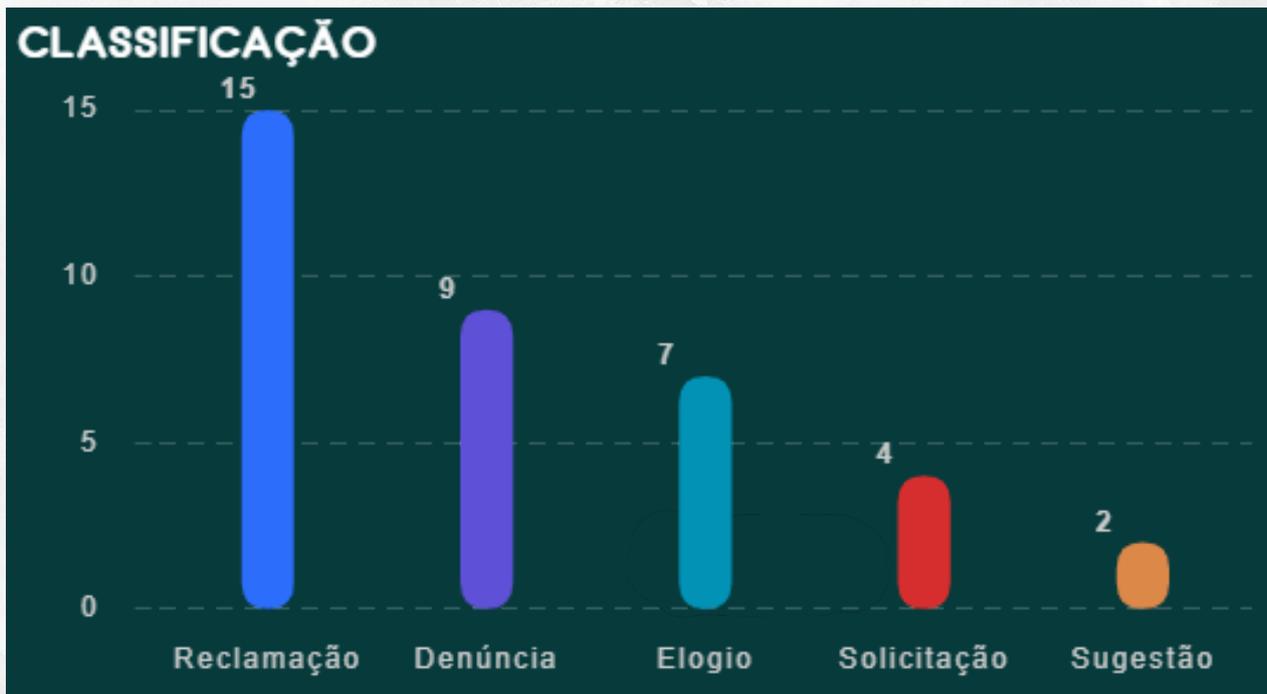
2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 3º TRIMESTRE 2024

(01/07/2024 A 30/09/2024)

No terceiro trimestre de 2024, recebemos o total de 37 (trinta e sete) manifestações, por meio da Plataforma Participa-DF , composto por: 02 (duas) Sugestões, 04 (quatro) Solicitações, 07 (sete) Elogios , 09 (nove) Denúncias , 15 (quinze) Reclamações . Finalizando o trimestre com 60% de RESOLUTIVIDADE , conforme descrito no quadro abaixo:

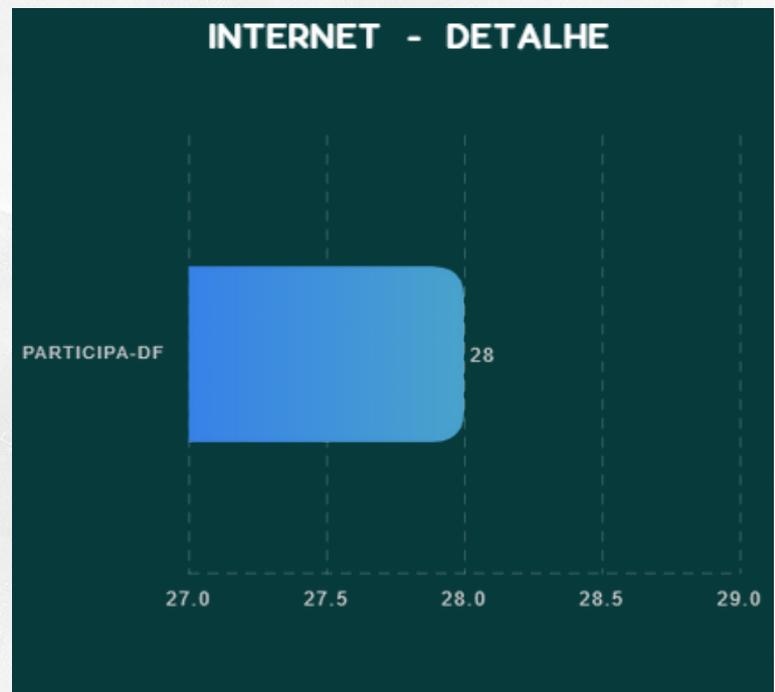
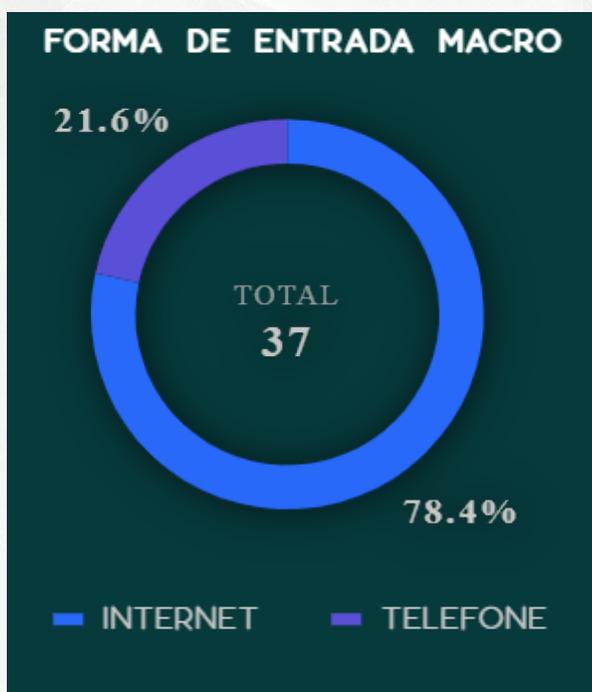
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUGESTÃO	2	5.4%
SOLICITAÇÃO	4	10.8%
ELOGIO	7	18.9%
DENÚNCIA	9	24.3%
RECLAMAÇÃO	15	40.5%
QUANTIDADE TOTAL	37	100%
RESOLUTIVIDADE	60%	60%

2.1 MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



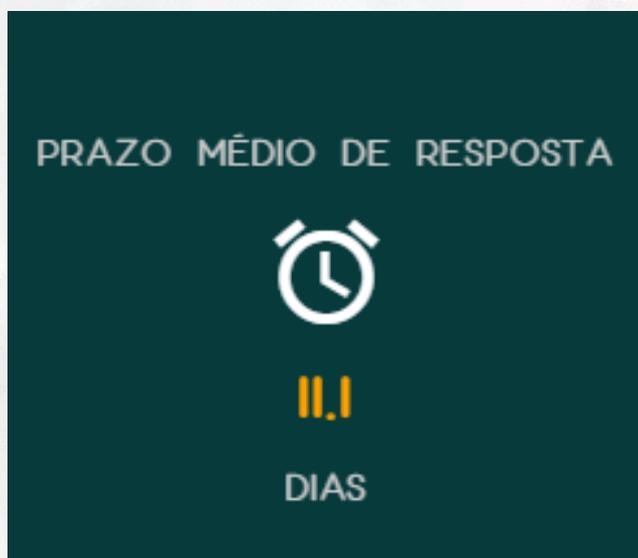
2.1 MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

No período analisado observou-se, também, que o principal fluxo de entrada das manifestações ocorreu via internet com 29 (vinte e nove) demandas, o que correspondeu a 78.4% 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 pelo telefone 162 - Central de Atendimento da Ouvidoria Geral com 08 (oito) 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 11 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 7ª (sétima) 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	SECOM	100%	3	100%	0%	0%	0%	0%	0%
2º	SEAC	100%	14	57%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	Casa Militar	100%	1	100%	0%	100%	100%	100%	100%
4º	SEAGRI	89%	112	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	SEAPE	74%	169	100%	82%	85%	86%	86%	82%
6º	SEPLAD (ISEEC)	64%	609	100%	90%	91%	90%	92%	90%
7º	SEGOV	60%	37	100%	75%	100%	100%	100%	100%
8º	SEDET	58%	210	100%	91%	100%	100%	100%	100%
9º	SSP	52%	848	100%	80%	78%	75%	83%	76%
10º	SEJUS	52%	441	100%	80%	83%	89%	80%	80%
11º	SEMA	50%	300	100%	89%	79%	82%	78%	78%
12º	SEMOB	48%	5662	96%	81%	81%	76%	85%	80%

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

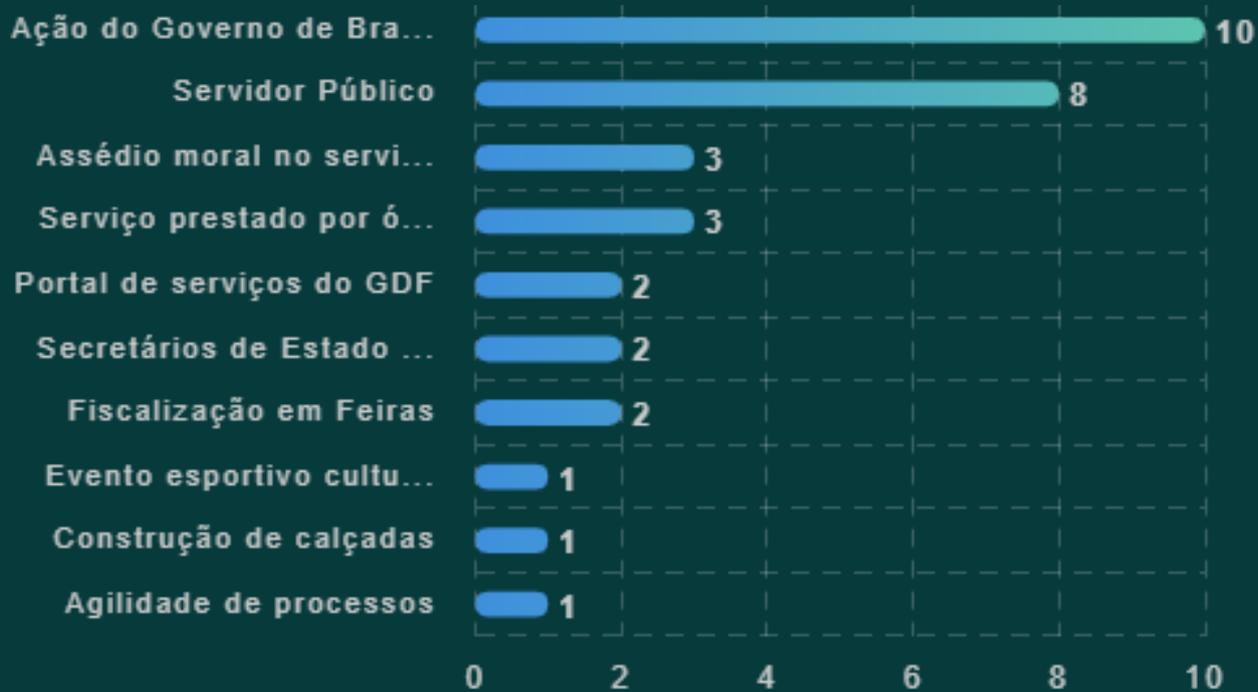
No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância aos demonstrativos constantes do Painel Ouvidoria, podemos inferir que a Pasta SEGOV, alcançou 60% (sessenta por cento) de resolatividade das manifestações que ingressaram na Pasta, 75% no índice de recomendação e 100% (cem por cento) nos demais índices que aferem a satisfação do cidadão com os serviços prestados no terceiro trimestre de 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 3º trimestre de 2024 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto "AÇÃO DO GOVERNO DE BRASÍLIA" com 10 registros, correspondendo 30% do total e em segundo lugar "SERVIDOR PÚBLICO", com 8 manifestações, o que correspondeu a 24% 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 julho a 30 de setembro de 2024, tivemos 60(sessenta) registros de demandas relativas à LAI - Lei de Acesso à Informação, sendo apenas 01(um) recurso em 2ª instância. É importante ressaltar que todas as manifestações foram devidamente tratadas e respondidas dentro do prazo legal.



6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

Período:

01/07/2024



e

30/09/2024



Processos gerados no período:

Tipo	2024			
	Jul	Ago	Set	
Gestão Administrativa: Estrutura Organizacional	3		1	4
Gestão de Documentos: Protocolo e Arquivo			1	1
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	12	10	12	34
TOTAL:	15	10	14	39



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 3° Trimestre do corrente ano, não se constatou 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 lançado 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 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 - 3º TRIMESTRE 2023 EM RELAÇÃO AO 3º TRIMESTRE 2024.**

Nº DEMANDAS 2024	Nº DEMANDAS 2023	AUMENTO Nº DEMANDA	PERCENTUAL DE AUMENTO
37	36	1	2,78%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 3º trimestre de 2024, em relação ao mesmo período de 2023, percebe-se que houve aumento no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta SEGOV no período considerado, ou seja, no 3º trimestre/2023 entraram 36 (trinta e seis) manifestações, contra 37 (trinta e sete) manifestações no mesmo período de 2024, aumento de 2,78%.

10. CONCLUSÃO

Baseado nas análises em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 3º 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 60% de Resolutividade das demandas avaliadas pelo cidadão, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas, alcançou a média de 11 (onze) dias para responder ao cidadão, fatores estes, somados à aplicação de técnicas e estratégias adequadas de gestão de Ouvidoria, possibilitou que a mesma alcançasse o excelente Índice de Resolutividade de 60% (sessenta por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 75% 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, setembro de 2024.

EQUIPE OUVIDORIA SEGOV



Jovelino Oliveira
Ouvidor Chefe



Maria Aparecida
Assesora Especial
