



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE

01/10/2024 A 31/12/2024



Ouvidoria

162
participa.df.gov.br

participa.df.gov.br

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.....	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.

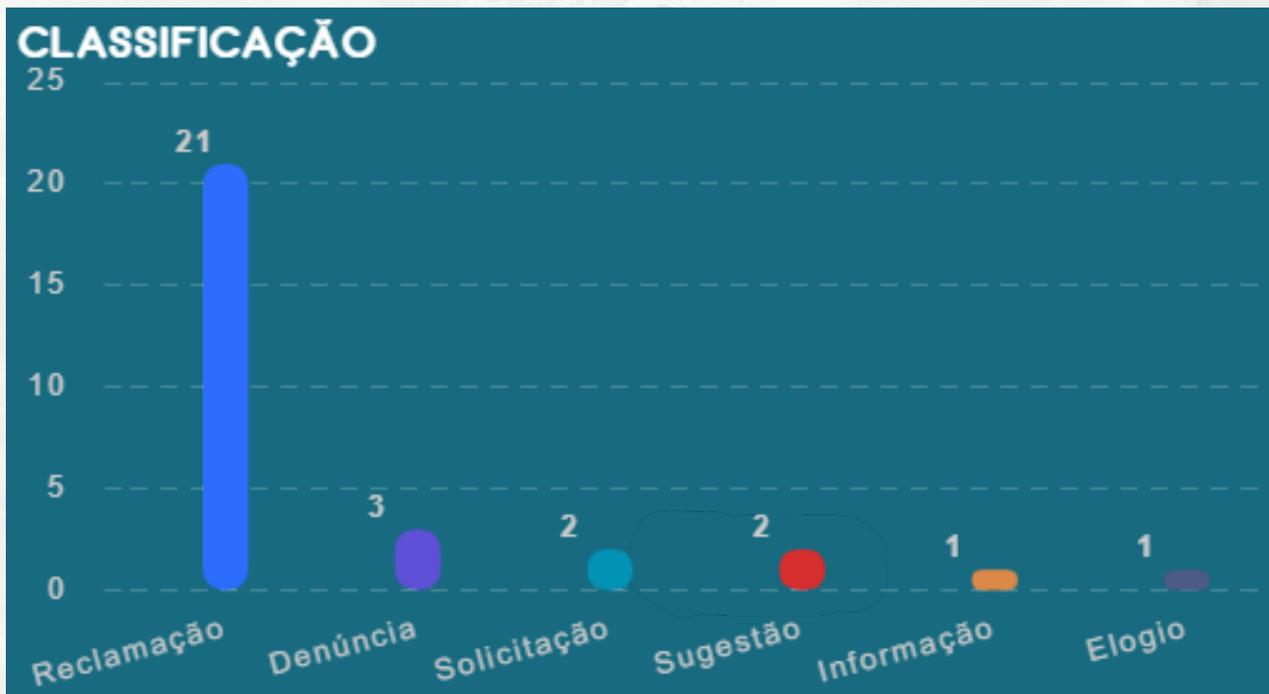
2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 4º TRIMESTRE 2024

(01/10/2024 A 31/12/2024)

No quarto trimestre de 2024, recebemos o total de 35 (trinta e cinco) manifestações, por meio da Plataforma Participa-DF, composto por: 07 (sete) Elogios, 04 (quatro) Solicitações, 15 (quinze) Reclamações e 09 (nove) Denúncias. Finalizando o trimestre com 100% de RESOLUTIVIDADE, conforme descrito no quadro abaixo:

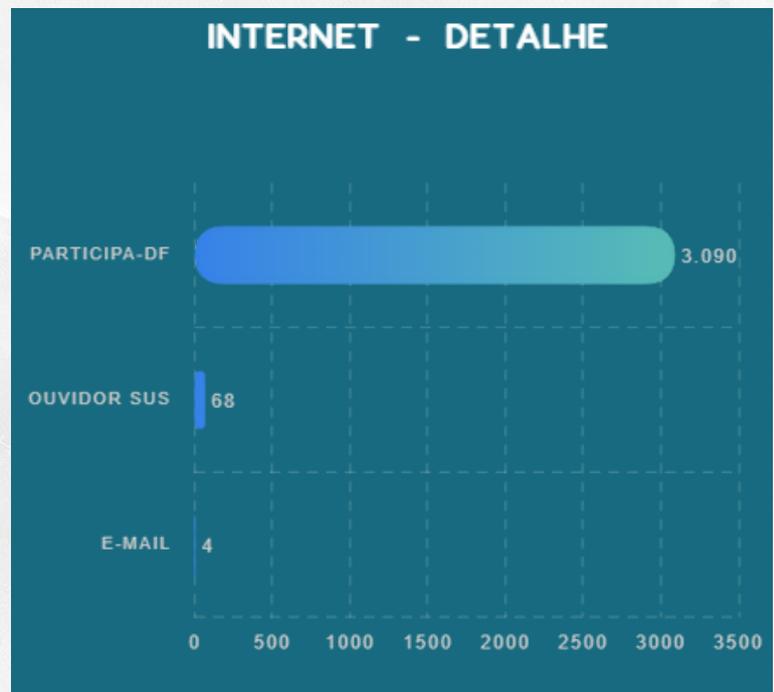
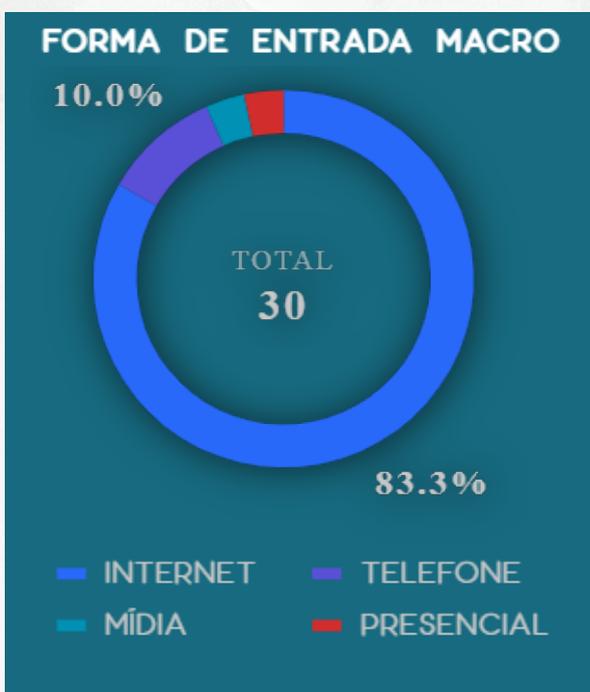
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	1	3.3%
INFORMAÇÃO	1	3.3%
SUGESTÃO	2	6.7%
SOLICITAÇÃO	2	6.7%
DENÚNCIA	3	10%
RECLAMAÇÃO	21	70%
QUANTIDADE TOTAL	30	100%
RESOLUTIVIDADE	100%	100%

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 25 (vinte e cinco) demandas, o que correspondeu a 83.3% 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 03 manifestações, correspondente a 10% do total e finalmente, presencialmente foi registrada apenas 01 manifestação, o que correspondeu a 3,3%.



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 10.8 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 1ª (primeira) colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do Distrito Federal.

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v	Atendimento ^ v	Sistema ^ v	Resposta ^ v
1º	SEGOV	100%	30	97%	100%	75%	75%	75%	
2º	SEAGRI	87%	95	100%	96%	96%	96%	96%	
3º	S MDF	75%	24	100%	100%	100%	100%	100%	
4º	SEDET	71%	156	100%	100%	100%	100%	100%	
5º	SEJUS	58%	467	100%	93%	93%	93%	93%	
6º	SELDF	57%	242	100%	92%	74%	62%	85%	
7º	SEAPE	52%	149	100%	71%	78%	83%	79%	
8º	SECTI	50%	12	100%	50%	50%	50%	50%	
9º	SEPLAD (SEECI)	50%	582	100%	76%	78%	74%	82%	
10º	SEMOB	46%	5349	95%	72%	75%	69%	79%	
11º	CACI	43%	417	97%	77%	81%	75%	84%	

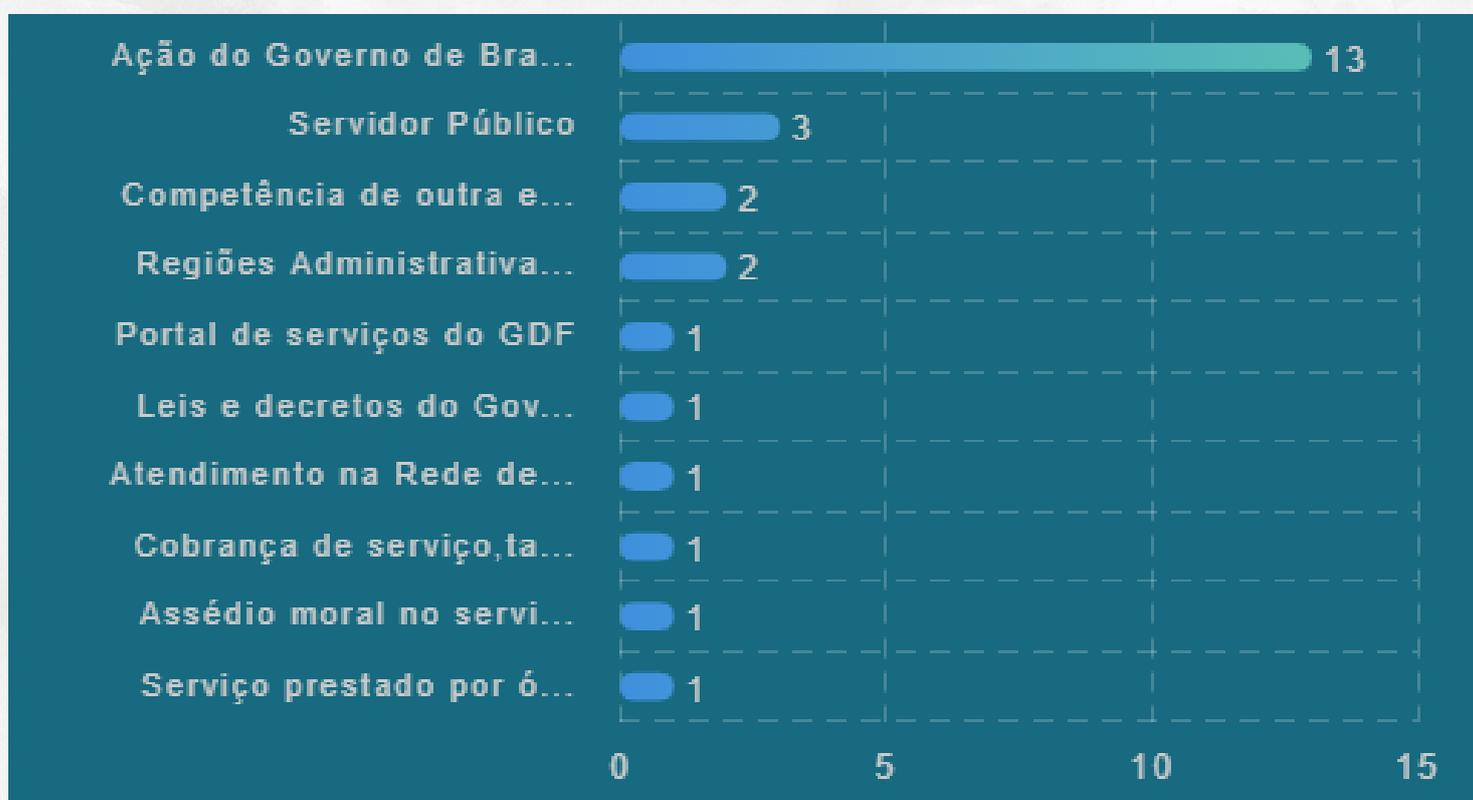
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância aos demonstrativos constantes do Painel Ouvidoria no 4º trimestre de 2024, podemos inferir que a Pasta SEGOV, alcançou 100% (cem por cento) de resolutividade das manifestações que ingressaram na Pasta e 75% (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 4º trimestre de 2024 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto "AÇÃO DO GOVERNO DE BRASÍLIA" com 13 registros, correspondendo 50% do total e em segundo lugar "SERVIDOR PÚBLICO", com 3 manifestações, o que correspondeu a 11.5% 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 site Participa DF.

No E-SIC, no período considerado, tivemos 27(vinte 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.



6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO - SEI

Período:

01/10/2024



e

31/12/2024



Processos gerados no período:

Tipo	2024			
	Out	Nov	Dez	
Gestão Administrativa: Estrutura Organizacional			2	2
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	13	18	7	38
TOTAL:	13	18	9	40



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 4° 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 - 4º TRIMESTRE 2023 EM RELAÇÃO AO 4º TRIMESTRE 2024.**

Nº DEMANDAS 2024	Nº DEMANDAS 2023	REDUÇÃO Nº DEMANDA	PERCENTUAL DE REDUÇÃO
30	35	5	14,29%

Observando o demonstrativo acima, comparativamente, o 4º trimestre de 2024, em relação ao mesmo período de 2023, percebe-se que houve pequena diminuição no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta SEGOV no período considerado, ou seja, no 4º trimestre/2023 entraram 35 (trinta e cinco) manifestações, contra 30 (trinta) manifestações no mesmo período de 2024, redução de 14,29%. 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 4º 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 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 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 100% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 75% deles estão satisfeitos com o Sistema e 75% 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 2024.

EQUIPE OUVIDORIA SEGOV



Jovelino Oliveira
Ouvidor Chefe



Maria Aparecida
Assesora Especial