

SEGOV - Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal

RELATÓRIO DE GESTÃO

BALANÇO ANUAL - 2020



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

PERÍODO: 01/01/2020 a 31/12/2020

SUMÁRIO

●	DA OUVIDORIA.....	3
●	DO OUVIDOR.....	4
●	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	5
●	ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS.....	6, 7
●	DESEMPENHO DA OUVIDORIA.....	7, 8, 9
●	DADOS COMPARATIVOS 2020/2019.....	10
●	ITA - ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	11
●	REGISTRO NO SISTEMA E-SIC.....	12, 13, 14
●	PAINEL OUVIDORIA - OGDF.....	15, 16
●	ANÁLISES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA.....	17

DA OUVIDORIA

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.

A **Ouvidoria** desponta como a mais nova **ferramenta** de gestão **estratégica** da qualidade, pois tem contato direto com a percepção do cidadão, cria indicadores que apontam não só os processos que podem ou devem ser melhorados, mas indicam pontualmente o sub processo/atividade a ser verificado e atua junto aos gestores, disponibilizando aos mesmos dados e informações estratégicos para a melhoria da tomada de decisão na prestação dos serviços públicos.

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 que não são atendidos pelos gestores naquilo que a legislação determina.



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

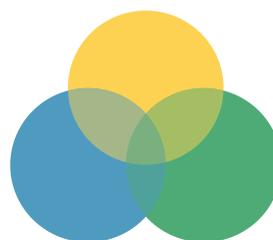
DO OUVIDOR

O papel do Ouvidor é o de ser agente proativo, mediante uma comunicação acessível e direta no monitoramento, acompanhamento e cobrança da efetiva atuação dos Gestores, no que se refere ao atendimento efetivo, às demandas da sociedade, com o objetivo de se alcançar os melhores resultados para o cidadão demandante e para o Órgão Gestor: a eficiência e a eficácia na prestação dos serviços públicos e a melhoria da imagem dos órgãos Gestores da respectiva Pasta.



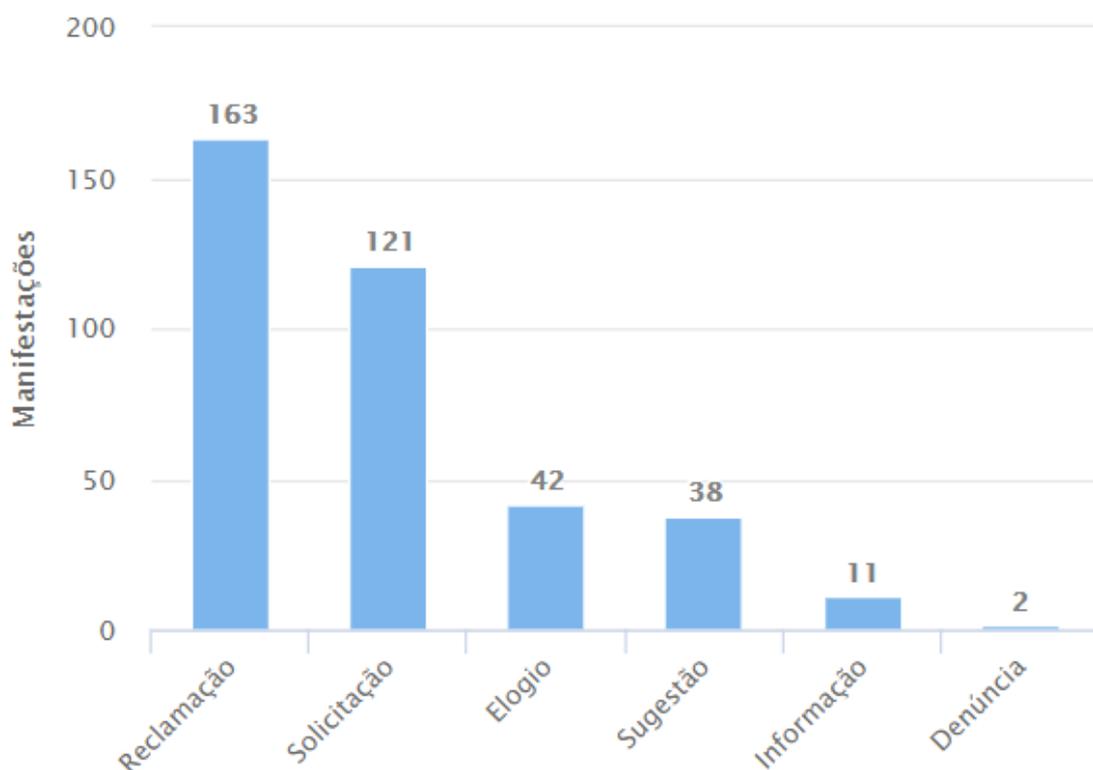
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Total de Manifestações em 2020: 377 demandas



Por Classificação

377 manifestações



Prazo Médio para Resposta em 2020: 13 dias



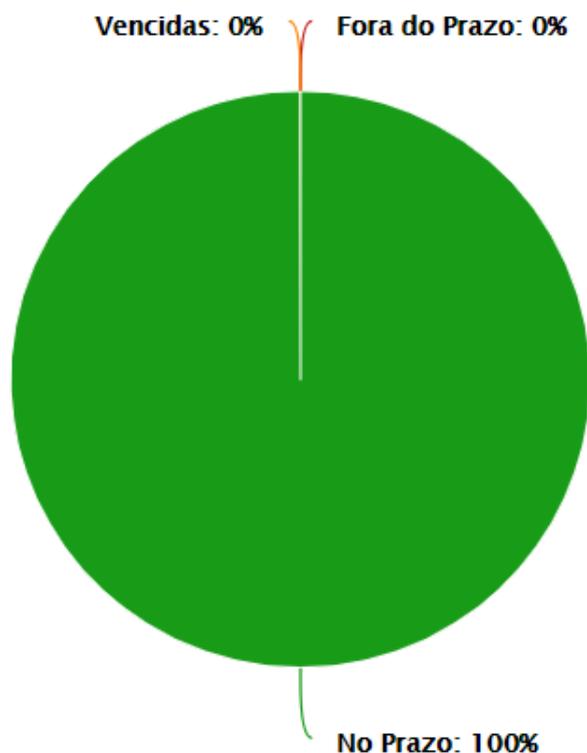
13

Prazo médio de resposta (em dias)



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

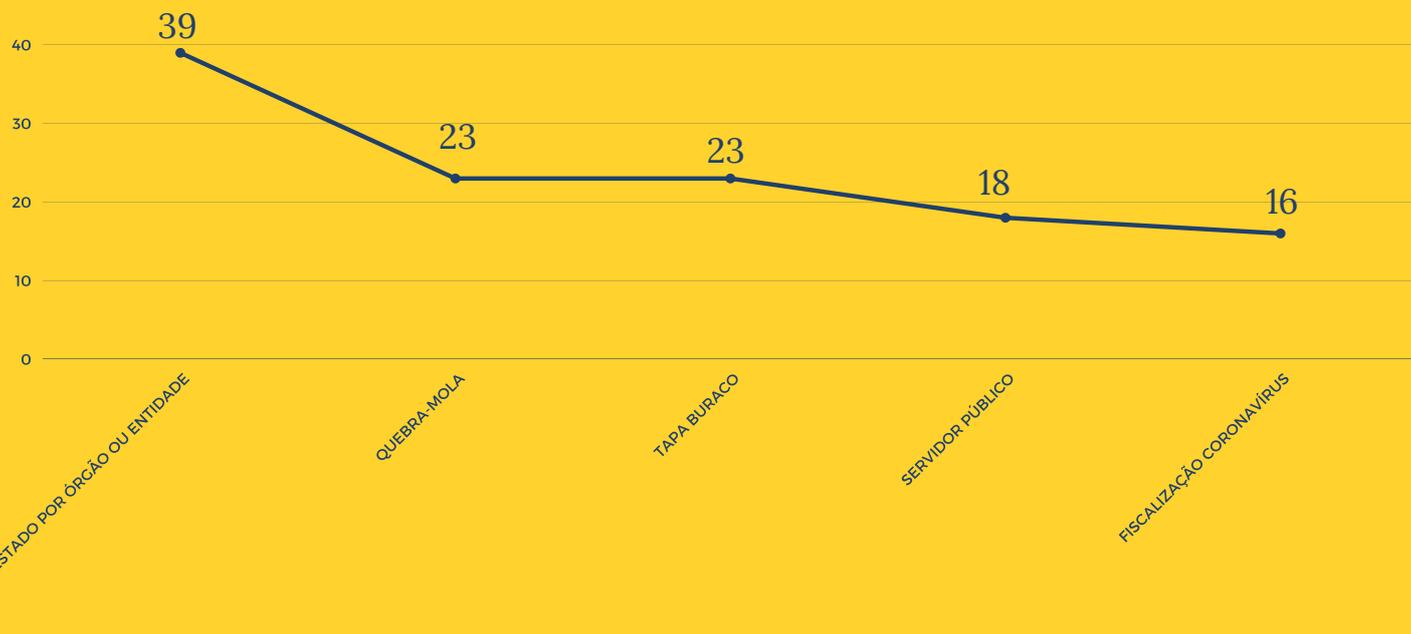


5 (cinco) assuntos mais Solicitados em 2020

QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR ASSUNTO

SERVIÇOS PRESTADOS POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	39
QUEBRA-MOLAS	23
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	23
SERVIDOR PÚBLICO	18
FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS	16

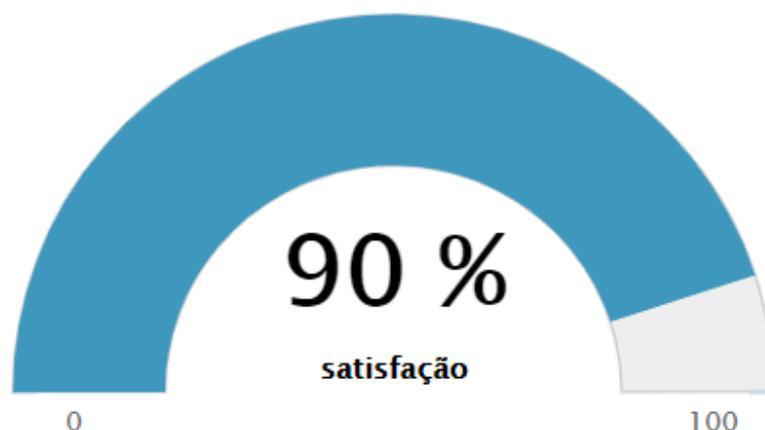
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Desempenho da
Ouvidoria

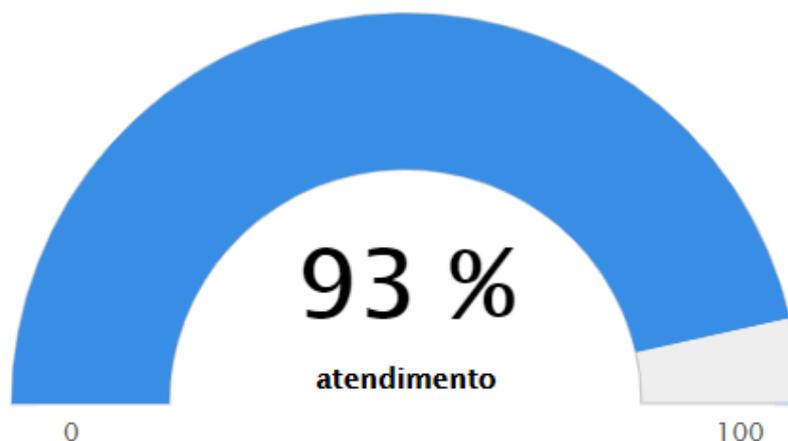
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



DADOS COMPARATIVOS 2020/2019

2020/2019	2020	2019
TOTAL DE DEMANDAS	377	126
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	72%	39%

2020/2019	2020	2019
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)	13	12

Relativo às demandas advindas da sociedade, através dos canais disponíveis aos cidadãos, via Sistema OUV DF, comparativamente, o ano de 2020, com o ano anterior, podemos tirar as seguintes conclusões: ocorreu um aumento muito significativo, tanto em números de demandas, quanto em percentuais de resolutividade das mesmas, pois, de acordo com o Quadro acima, podemos perceber que no ano de 2020, o número de demandas triplicara em relação a 2019, pois passou de 126 em 2019 para 377 registros em 2020. Outro evento importantíssimo ocorrido, foi com relação ao nosso Índice de Resolutividade efetiva das demandas, pois podemos observar que houve, também, um aumento expressivo do referido Índice, quase que dobrou no período 2019-2020, em 2019 alcançamos 39% de Resolutividade, enquanto que em 2020, conquistamos o excelente Índice de 72% de Resolutividade das demandas ingressadas na Ouvidoria SEGOV DF, ou seja, houve um acréscimo de 33 pontos percentuais em 2020 com relação ao ano de 2019, isto indica, a alta performance de solidez de gestão governamental na prestação dos nossos serviços, no que tange ao atendimento das demandas do cidadão na Ouvidoria SEGOV DF.





e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

ITA - ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA 2020



Foto da cerimônia oficial de premiação da equipe da Ouvidoria da Secretaria de Governo do Distrito Federal - SEGOV DF, a qual alcançou os 100 % (cem por cento) do ITA no ano de 2020, o troféu foi entregue pelo Controlador-Geral, Paulo Martins, em 08/12/2020, na sede da Controladoria-Geral do DF - CGDF.

O Prêmio ITA 2020, reconhece o esforço e dedicação da Secretaria de Governo do DF em disponibilizar informações corretas, confiáveis e verdadeiras para o Cidadão. A transparência é a ferramenta que une o governo à sociedade, por meio da prestação de contas à mesma. O referido Índice contribui direta e efetivamente para o aprimoramento da Transparência na atuação da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal - SEGOV DF.



e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

REGISTRO NO SISTEMA e-SIC EM 2020

LEI 12.527 de 18/11/2011 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

O Total de manifestações recebidas pelo Serviço de informação ao Cidadão no ano de 2020 foram registrados 32 (trinta e dois) pedidos de informações, os quais foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo, portanto, em conformidade com a tempestividade exigida pela legislação vigente. Conforme descrito no quadro abaixo:

Secretaria de Estado de Governo	-	15/01/2020	04/02/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	22/01/2020	11/02/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	27/01/2020	19/02/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	03/02/2020	27/02/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	27/02/2020	18/03/2020	Respondido

Secretaria de Estado de Governo	-	03/03/2020	02/04/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	04/03/2020	24/03/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	05/03/2020	06/04/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	13/03/2020	04/05/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	16/03/2020	06/04/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	19/03/2020	08/04/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	03/04/2020	07/05/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	20/04/2020	11/05/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	24/04/2020	18/05/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	19/05/2020	18/06/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	11/06/2020	16/07/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	13/06/2020	16/07/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	25/06/2020	20/07/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	15/07/2020	05/08/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	28/07/2020	18/08/2020	Respondido

Secretaria de Estado de Governo	-	04/08/2020	24/08/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	14/08/2020	08/09/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	23/09/2020	23/10/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	30/09/2020	20/10/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	06/10/2020	27/10/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	09/10/2020	10/11/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	16/10/2020	11/11/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	23/10/2020	16/11/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	10/12/2020	30/12/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	14/12/2020	14/01/2021	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	18/12/2020	11/01/2021	Respondido

PAINEL OUVIDORIA - OGDF

RANK ENTRE AS SECRETARIAS DE ESTADO NO DF

Por meio da mais nova ferramenta de gestão, lançada em dezembro de 2020 pela OGDF – Ouvidoria Geral do Distrito Federal, o **PAINEL OUVIDORIA**, disponibilizado no Sistema **OUV DF**, reúne variadas informações, de forma interativa e em tempo real com o cidadão, no acompanhamento da evolução de suas demandas, podendo para tal, acessar a qualquer momento, as demandas registradas na Ouvidoria, em todas as suas classificações, seja quanto ao Tipo, Regiões Administrativas, Bairros, Cidades Satélites, tudo isto, organizado em um Mapa de Calor do DF, pôr meio dele, o cidadão pode acessar: as formas de entrada no Sistema, assuntos mais demandados, percentual de resolutividade dos Órgãos do GDF, e etc.

Isto posto, e com base nas informações disponibilizadas no referido PAINEL OUVIDORIA, **podemos destacar que a Ouvidoria SEGOV-DF**, no período de **01/01/2020 a 31/12/2020**, foi contemplada com a **5ª. Colocação, dentre todas as Secretarias de Estado do DF**, no Rank elaborado pela OGDF, no que tange às **Práticas de Gestão de Ouvidoria**, conforme demonstrado na cópia do citado **PAINEL, abaixo:**

SECRETARIAS

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Otd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v
1º	SMDF	100%	22	95%
2º	SELDF	84%	292	100%
3º	SETRAB	83%	542	84%
4º	SECEC	72%	168	98%
5º	SEGOV	72%	377	100%
6º	SEAGRI	68%	202	100%
7º	SEMA	67%	57	100%
8º	SETUR	67%	104	99%
9º	SODF	53%	5903	95%
10º	SEMOB	51%	15377	99%

Recomendação ^ v	Satisfação ^ v	Atendimento ^ v	Sistema ^ v	Resposta ^ v
100%	100%	100%	100%	100%
96%	93%	95%	96%	88%
97%	92%	94%	95%	88%
81%	76%	81%	87%	60%
94%	90%	93%	96%	82%
88%	88%	88%	96%	80%
93%	84%	87%	93%	73%
82%	81%	81%	86%	75%
82%	73%	76%	84%	59%
79%	68%	73%	81%	51%

ANÁLISES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA SEGOV DF NO ANO DE 2020.

Relativo aos dados e informações constantes do presente **Relatório do Anual de 2020** desta Ouvidoria, podemos chegar às seguintes conclusões: Relativo aos índices de maior relevância, percebe-se ótima solidez na Gestão da Ouvidoria SEGOV DF, 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% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecido durante o ano de 2020**, obedeceu-se aos princípios da **Legalidade e da Tempestividade** nas respostas, alcançou a média de **13 (treze) 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 72% (setenta e dois por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional** em 2020, onde 93% dos cidadãos participantes recomendam os nossos serviços, 90% deles estão satisfeitos com o Sistema da Ouvidoria e 93% estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, também, foi constatado que 94% deles recomendariam os nossos serviços e que 82% estão satisfeitos com as respostas obtidas da Ouvidoria SEGOV DF, no trato às suas demandas encaminhadas.

Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV DF no atendimento às Demandas da sociedade, com tendência a melhorar, visto que o Governo do Distrito Federal, vem implantando políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços públicos disponibilizados ao Cidadão, no intuito de sempre melhor atendê-lo.

É o Relatório Anual.

Brasília-DF, dezembro de 2020.



IBANEIS ROCHA
GOVERNADOR

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS
CONTROLADOR-GERAL

JOSÉ DOS REIS DE OLIVEIRA
OUVIDOR-GERAL

JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO
SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO

HELTON DE FREITAS COSTA
CHEFIA DE GABINETE DA SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO
AUTORIDADE DE MONITORAMENTO LAI/SEGOV
PORTARIA Nº 34 - LEI 4.990, DE 12/12/12, ART. 45

JOVELINO FERREIRA DE OLIVEIRA
OUVIDOR-CHEFE DA SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO
DODF, 19/06/2019 – PÁG. 4

