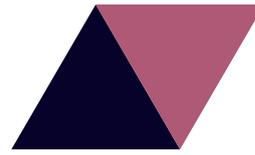


RELATÓRIO ANUAL 2024





GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
Ibaneis Rocha

VICE-GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL
Celina Leão

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO
José Humberto Pires de Araújo

SECRETÁRIO ADJUNTO DE ESTADO DE GOVERNO
Helton de Freitas Costa

CHEFE DE GABINETE SEGOV/DF
Luciane Prata

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Maria Fernanda Cortes de Oliveira

OUVIDOR-CHEFE - SEGOV/DF
Jovelino Oliveira

CONTATOS OUVIDORIA SEGOV/DF (61) 3214-5628
Email Institucional: segov.ouvi@buriti.df.gov.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO A FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	05
2. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2024.....	06
3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.....	07
4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	08
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	09
6. DIAGNÓSTICO.....	10
7. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2024.....	11
8. GALERIA SEGOV.....	12

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.



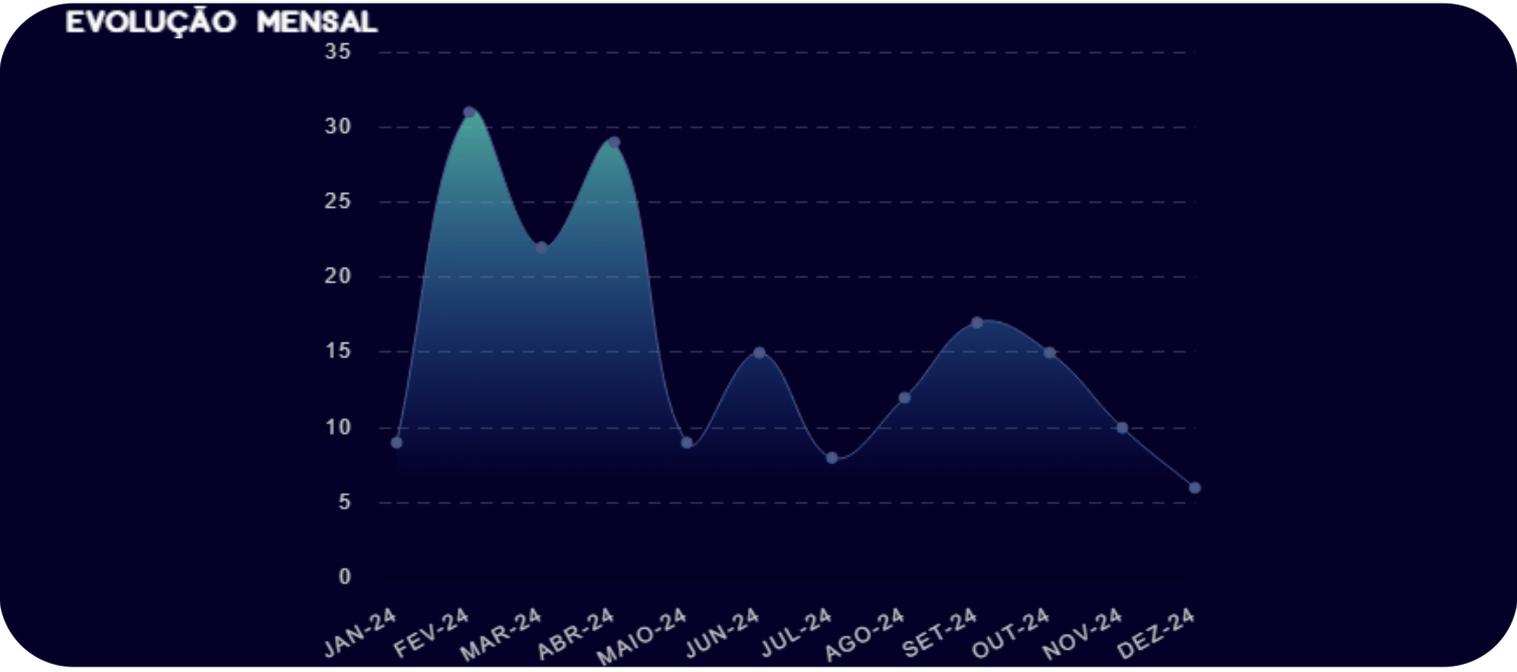
1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.

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 ser 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. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2024 (01/01/2024 a 31/12/2024)

No ano de 2024, recebemos o total de **183 (cento e oitenta e três)** manifestações, por meio da Plataforma **Participa-DF**, classificadas em: **04 (quatro) Informações, 04 (quatro) Sugestões, 12 (doze) Solicitações, 14 (quatorze) Elogios, 20 (vinte) Denúncias** e **129 (cento e vinte e nove) Reclamações**. Finalizando o ano com **90% de RESOLUTIVIDADE**.



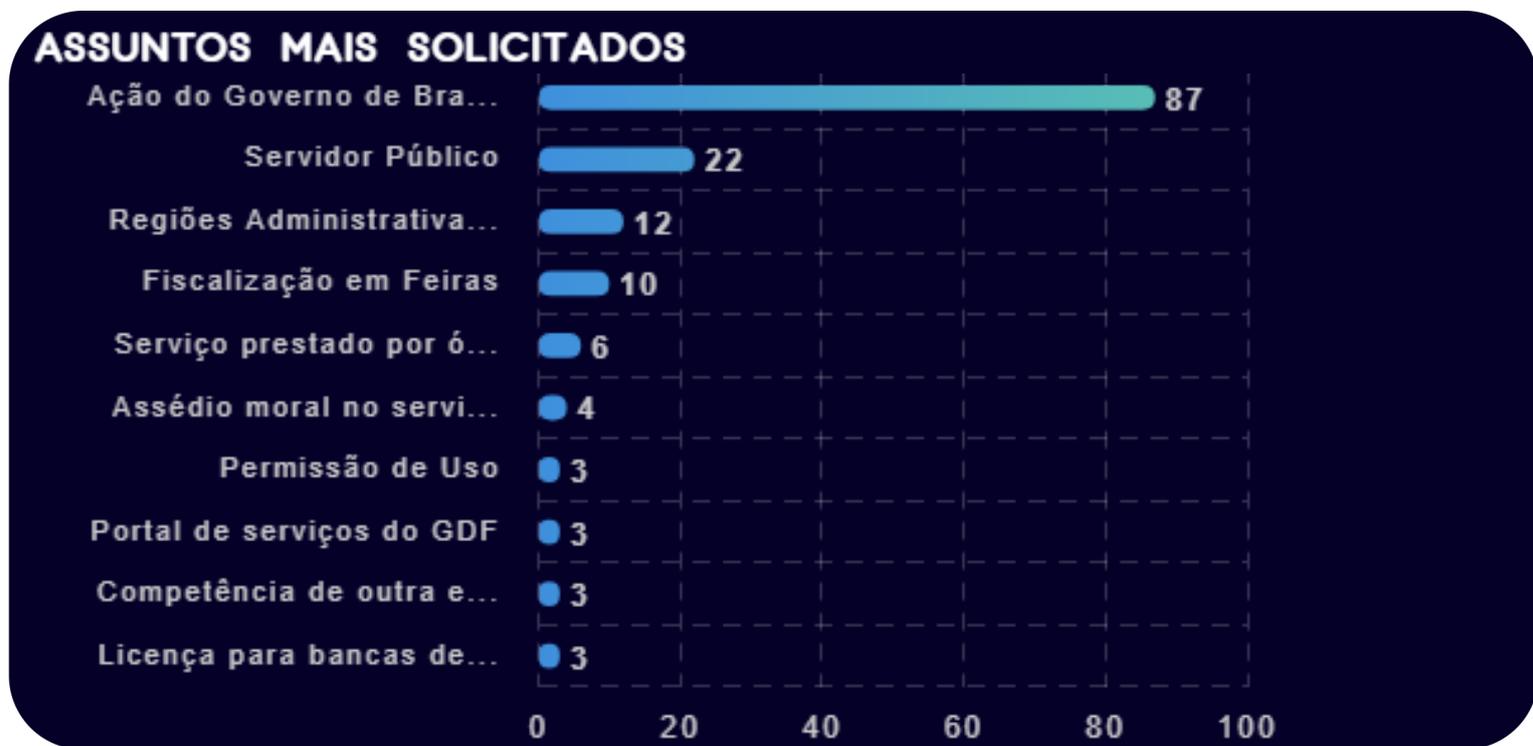
3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Quanto ao Prazo Médio de Resposta às Demandas registradas na Ouvidoria SEGOV no exercício de 2024, é válido destacar que a mesma entregou as respostas ao cidadão, apenas em 10 dias em média, isto demonstra, agilidade no atendimento às demandas do cidadão, conforme demonstrado abaixo, senão vejamos :



4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Com base nos dados do Painel Ouvidoria do PARTICIPA DF, descrito nos demonstrativos abaixo, pode-se inferir que dentre os 10 assuntos mais demandados no ano de 2024 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto "AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA" com 87 registros, correspondendo 57% do total e em segundo lugar "SERVIDOR PÚBLICO", com 22 manifestações o que correspondeu 14% do total.



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES	VOLUME	TIPOLOGIAS	RESOLUTIVIDADE	TOTAL
AÇÃO DO GOV. DE BRASÍLIA	87	RECLAMAÇÃO (85) SOLICITAÇÃO (1) ELOGIO(1)	100%	119
SERVIDOR PÚBLICO	22	DENUNCIA (12) ELOGIO (7) RECLAMAÇÃO (3)	50%	
REGIÕES ADM DO DF	10	RECLAMAÇÃO (8) SOLICITAÇÃO (2) ELOGIO (2)	80%	

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO



6. DIAGNÓSTICO

Nº DEMANDAS 2023	Nº DEMANDAS 2024	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE 2023	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE 2024	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) 2023	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) 2024
218	183	97%	90%	11,4	10

Relativo às demandas advindas da sociedade, através dos canais disponibilizados aos cidadãos, via Sistema Participa DF desta Ouvidoria, comparando-se, o ano de 2024, com o ano anterior, podemos tirar as seguintes conclusões: ocorreu uma queda significativa no quantitativo das manifestações, ou seja, passamos das 218 em 2023, para 183 em 2024, isto ocorreu em função da implantação do Projeto Administração Regional 24h, o qual absorveu todas as demandas de serviços que antes circulavam pelos canais de ouvidoria. Mesmo assim, podemos considerar que o ano de 2024 foi de fato um ano de grandes realizações por parte do governo do Distrito Federal, também podemos perceber pequena diminuição no Índice de Resolutividade, passamos dos 97% em 2023, para 90% em 2024, tal queda julgamos dentro dos padrões da normalidade, isto significa que todas as demandas avaliadas pelo cidadão, 90% delas foram resolvidas, mesmo com a pequena queda, superamos em larga margem a meta programada da Rede SIGO. Esta situação nos leva a concluir que os resultados obtidos demonstraram a alta performance e solidez na Gestão dos assuntos correlatos à Pasta e na prestação dos serviços, no que tange ao atendimento às demandas do cidadão no ano 2024.

7. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2024

Com base nas análises e no monitoramento das ações do ano de 2024, podemos inferir que as ações descritas no Quadro de Ações desta Pasta, foram efetivamente realizadas e continuarão sendo no ano 2025, por se tratar de ações contínuas. Ressaltamos que mesmo assim, com os nossos índices superando as metas, consideramos que ainda devemos melhorar, fazendo com que mantenhamos tais índices no mesmo patamar, podendo até mesmo melhorá-los em 2025. Relativo aos dados e às informações constante no presente Relatório Anual de 2024 desta Ouvidoria, permite-nos obter as 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 na execução das atividades atinentes à Pasta, onde, a mesma respondeu 100% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecidos durante o ano de 2024, 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 90 %(noventa por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional em 2024, onde 97% dos cidadãos participantes recomendam os nossos serviços, e estão satisfeitos com o Sistema da Ouvidoria e os mesmos estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, também, foi constatado que 97% deles recomendariam os nossos serviços e estão satisfeitos com as respostas obtidas da Ouvidoria SEGOV, no trato às suas demandas encaminhadas. Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV no atendimento às Demandas da sociedade, 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 fito de sempre melhor atendê-lo.



G A L E R I A S E G O V

