

RELATÓRIO ANUAL 2023





IBANEIS ROCHA

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL



CELINA LEÃO

VICE-GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL



JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO



VALMIR LEMOS DE OLIVEIRA

SECRETÁRIO ADJUNTO DE ESTADO DE GOVERNO



HELTON DE FREITAS COSTA

CHEFE DE GABINETE SEGOV-DF



DANIEL ALVES LIMA

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



JOVELINO F. DE OLIVEIRA

OUVIDOR-CHEFE SEGOV-DF



CONTATOS DA OUVIDORIA SEGOV-DF:
TELEFONE: (61) 3312-9960 OU 3312-9958
E-MAIL: SEGOV.OUVI@BURITI.DF.GOV.BR

SUMÁRIO

1.- APRESENTAÇÃO.....	03
1.1 - A OUVIDORIA ENQUANTO A FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	04
2. - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2023.....	05
3. - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.....	07
4. - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	08
5. - ÍNDICES DE SATISFAÇÃO	09
9. - DIAGNÓSTICO.....	10
10. - ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2023.....	11



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 os processos que podem ou devem ser melhorados, mas indicam pontualmente o sub processo/atividade a serem verificados e atua junto aos gestores e executores dos Órgãos em suas ações para a melhoria dos seus processos.

2. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2023

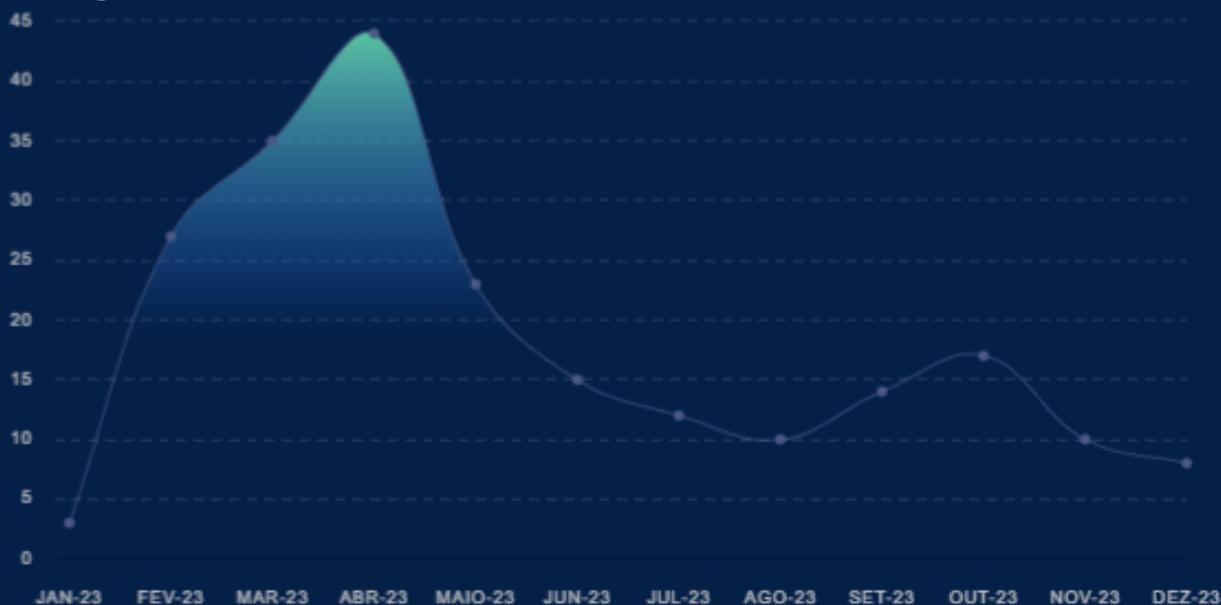
(01/01/2023 a 31/12/2023)

No ano de 2023, recebemos o total de **218 (duzentos e dezoito)** Manifestações, por meio da Plataforma **Participa-DF**, classificadas em **05 (cinco) Elogios, 05 (cinco) informação, 12 (doze) Solicitações, 171 (centoe setenta e uma) Reclamações, 05 (cinco) Sugestão e 05 (cinco) Denúncias**. Finalizando o trimestre com **97% de RESOLUTIVIDADE**,

SITUAÇÃO



EVOLUÇÃO MENSAL



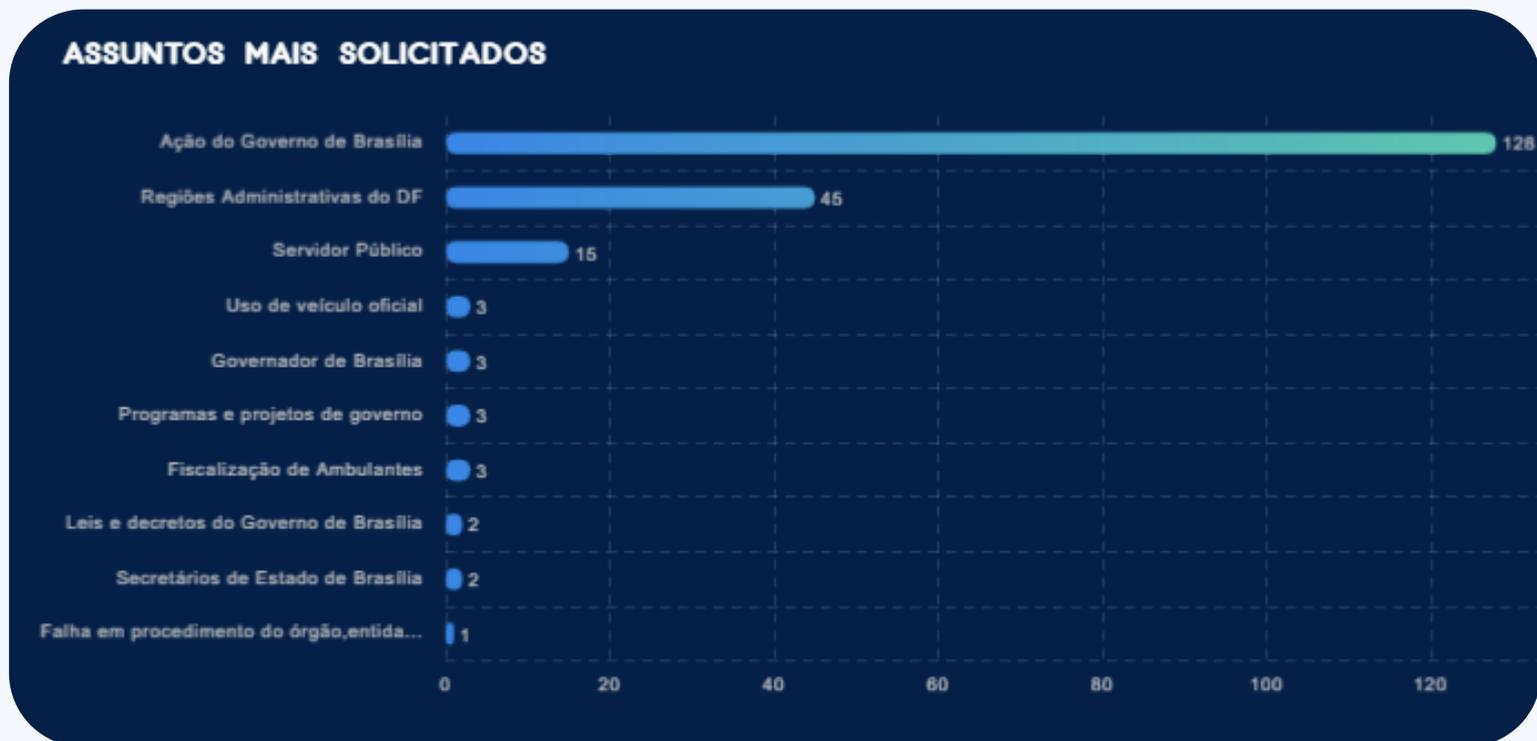
3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Quanto ao Prazo Médio de Resposta às Demandas registradas na Ouvidoria SEGOV no exercício de 2023, é válido destacar que a mesma entregou as respostas ao cidadão, apenas em 11 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 2023 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto “AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA” com 128 registros, correspondendo 62% do total e em segundo lugar “REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF”, com 45 manifestações o que correspondeu 22% do total.



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES	VOLUME	TIPOLOGIAS	QUALIDADE	TOTAL
AÇÃO DO GOV. DE BRASÍLIA	128	RECLAMAÇÃO (116) SOLICITAÇÃO (6) ELOGIO(6)	58%	218
REGIÕES ADM DO DF	45	RECLAMAÇÃO (39) ELOGIOS (4) SOLICITAÇÃO (2)	20%	
SERVIDOR PÚBLICO	15	ELOGIOS (8) DENÚNCIAS (5) SOLICITAÇÃO (2)	6%	

5. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO



• 6. DIAGNÓSTICO

Nº DEMANDAS 2022	Nº DEMANDAS 2023	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE 2022	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE 2023	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) 2022	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) 2023
137	218	100%	97%	11,5	11,4

Relativo às demandas advindas da sociedade, através dos canais disponibilizados aos cidadãos, via Sistema Participa DF desta Ouvidoria, comparando-se, o ano de 2023, com o ano anterior, podemos tirar as seguintes conclusões: ocorreu um aumento significativo no quantitativo das manifestações ingressadas na Pasta SEGOV DF, ou seja, passamos das 135 demandas em 2022 para 218 em 2023, isto ocorreu em função das medidas estratégicas tomadas ao longo do ano de 2023, em cumprimento às metas traçadas no Plano de Ação da Pasta, podemos considerar que o ano de 2023 foi de fato um ano de grandes realizações por parte do governo do Distrito Federal, por outro lado, percebe-se uma pequena diminuição no Índice de Resolutividade, passamos dos 100% em 2022 para 97% em 2023, tal queda julgamos dentro dos padrões da normalidade, pois quanto maior o número de manifestações na Pasta, menor será o índice de resolutividade, ou seja, estes fatores possuem relação inversamente proporcional, isto significa que todas as demandas avaliadas pelo cidadão, 97% 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 2023.

10. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2023

Com base nas análises e no monitoramento das ações do ano de 2023, podemos inferir que as ações descritas no Quadro de Ações desta Pasta, foram efetivamente realizadas e continuarão sendo no ano 2024, 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 2024. Relativo aos dados e às informações constante no presente Relatório Anual de 2023 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 2023, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas, alcançou a média de 11 (onze) 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 97 % (noventa e sete por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional em 2023, onde 99% dos cidadãos participantes recomendam os nossos serviços, e estão satisfeitos com o Sistema da Ouvidoria e 98% estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, também, foi constatado que 97% deles recomendariam os nossos serviços e que 98% 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, tem implantado políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços públicos disponibilizados ao Cidadão, com fito de sempre melhor atendê-lo.

