

1º TRIMESTRE 2022

RELATÓRIO DE GESTÃO

PERÍODO: 01/01/2022 À 31/03/2022



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
IBANEIS ROCHA

VICE-GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
MARCUS VINICIUS BRITTO

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO
JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO

CHEFE DE GABINETE SEGOV-DF
HELTON DE FREITAS COSTAS

OUVIDOR-CHEFE SEGOV-DF
JOVELINO FERREIRA DE OLIVEIRA

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

Ad **Secretaria
de Governo**



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	5
2. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE 2022.....	6
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	7,8
3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....	9
3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....	9,10
3.2. 3.3 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA E CARTA DE SERVIÇOS.....	11, 12
3.4. RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO.....	12
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13,14,15
4.1. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	15
5. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e- SIC.....	16
6. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI.....	16
7. LGPD/DF – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	17,18,19
8. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2022.....	20
9. CONCLUSÃO.....	21

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.

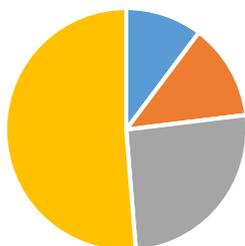
A Ouvidoria deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos 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. SITUAÇÃO GERAL DA PASTA NO 1º TRIMESTRE 2022

(01/01/2022 a 31/03/2022)

No primeiro trimestre de 2022, recebemos: **39 (trinta e nove) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, classificadas em **10 (dez) SOLICITAÇÕES**, **20 (vinte) RECLAMAÇÕES**, **4 (quatro) ELOGIOS**, **0 (zero) SUGESTÕES**, **nenhuma DENÚNCIA** e **5 (cinco) pedido de INFORMAÇÃO**. Finalizando o trimestre com **100% de resolutividade**, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPOLOGIAS	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL TOTAL
Elogios	04	10,256 %
Informações	05	12,820 %
Solicitações	10	25,641 %
Reclamações	20	51,282 %
Denúncias	0	0%
Quantidade Total	39	100%
RESOLUTIVIDADE	-	100% das avaliadas



■ ELOGIOS ■ INFORMAÇÕES
■ SOLICITAÇÕES ■ RECLAMAÇÕES



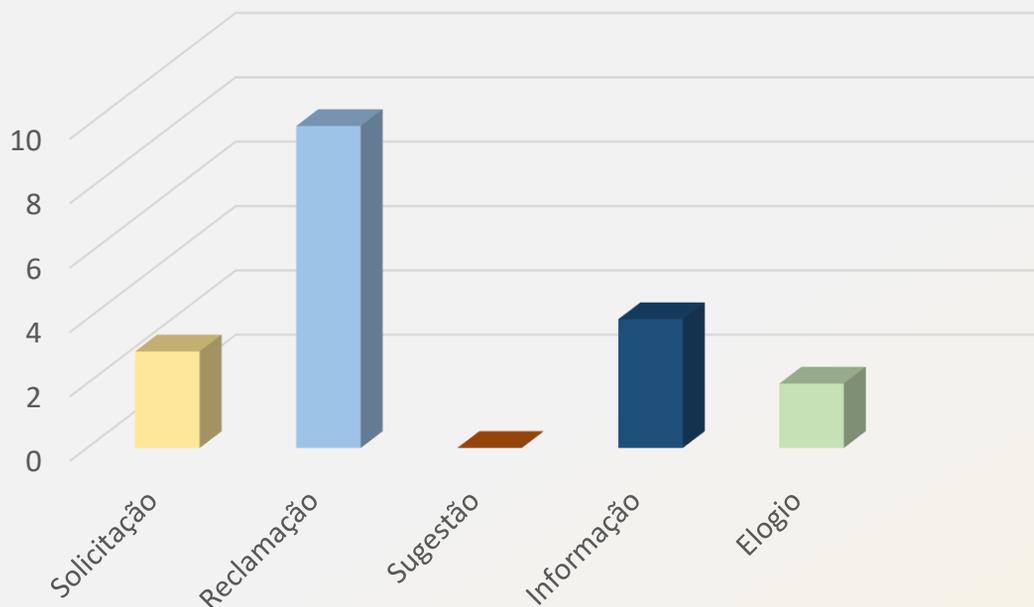
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Ac. **Secretaria de Governo**

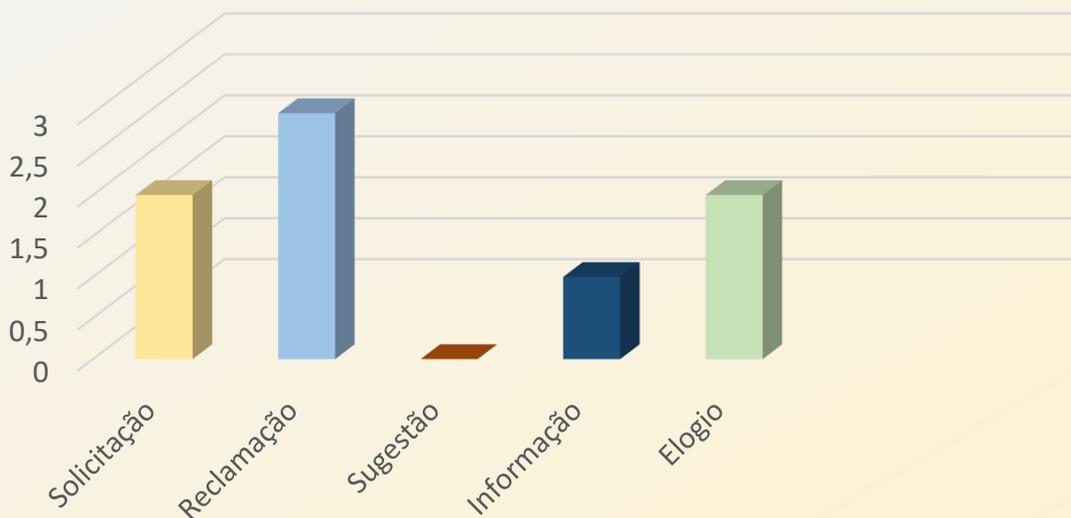


2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

JANEIRO/22

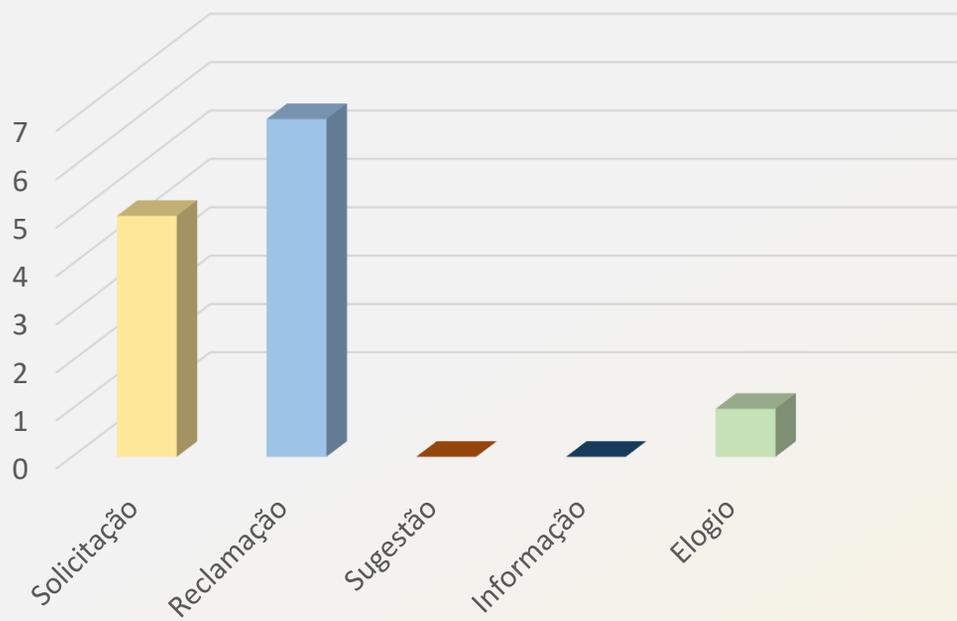


FEVEREIRO/22

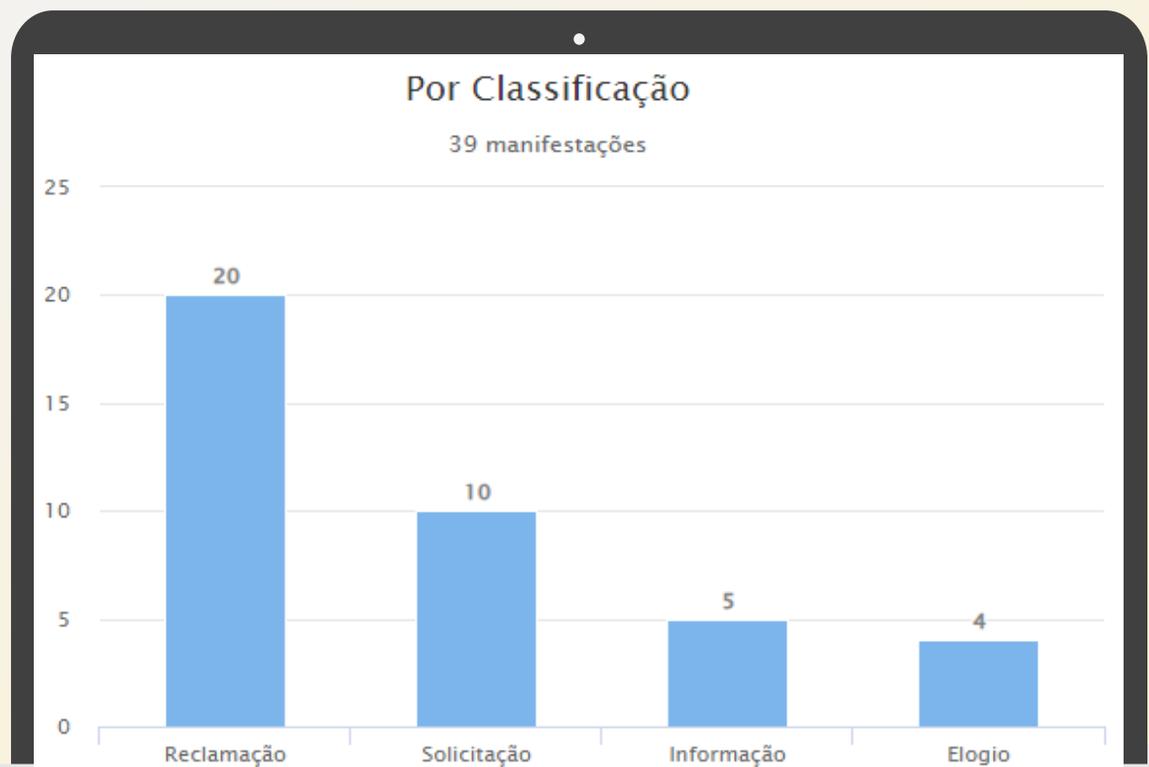




MARÇO/22



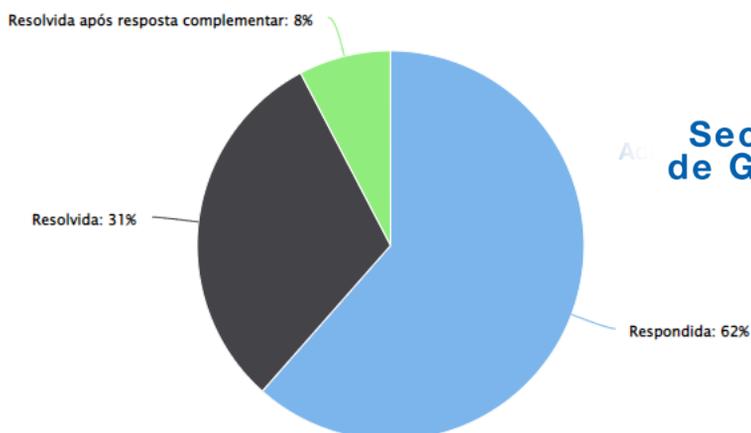
PRIMEIRO JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO/22



3. Manifestações por Classificação

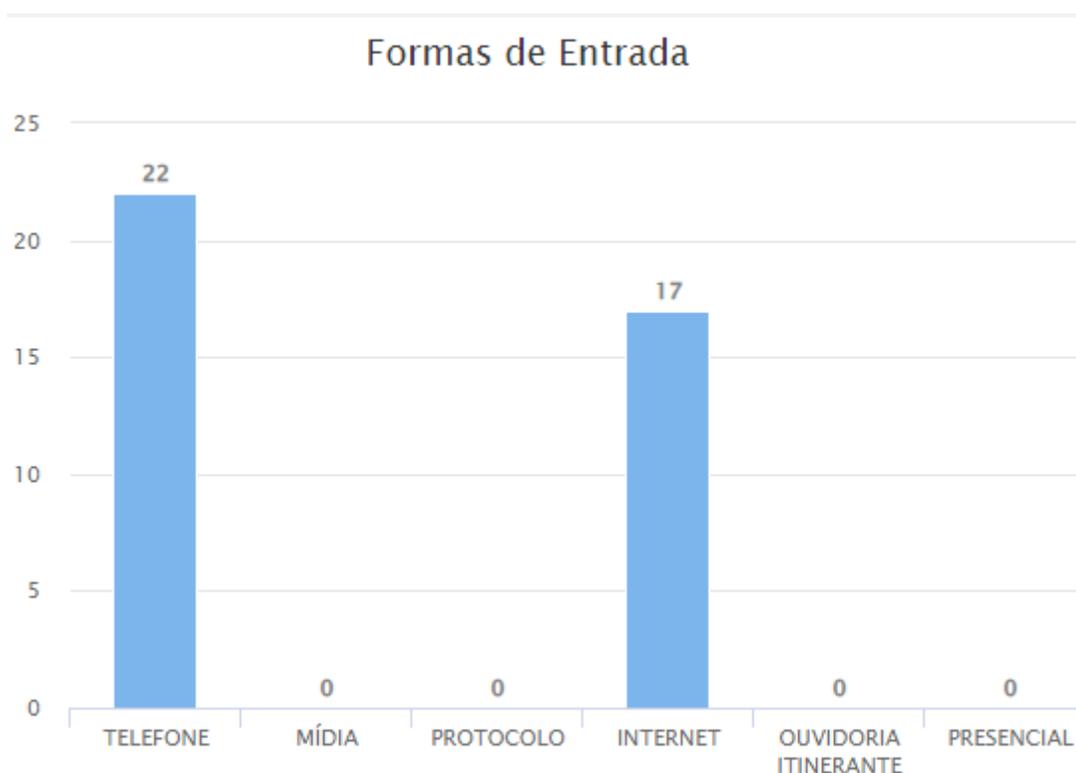


Ad. Secretaria de Governo

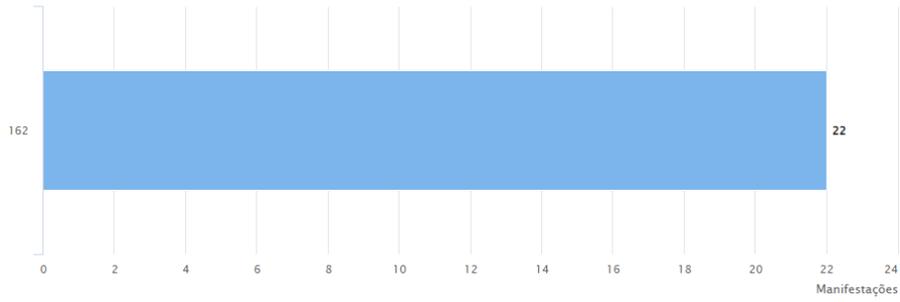


3.1. Manifestações por canais de entrada

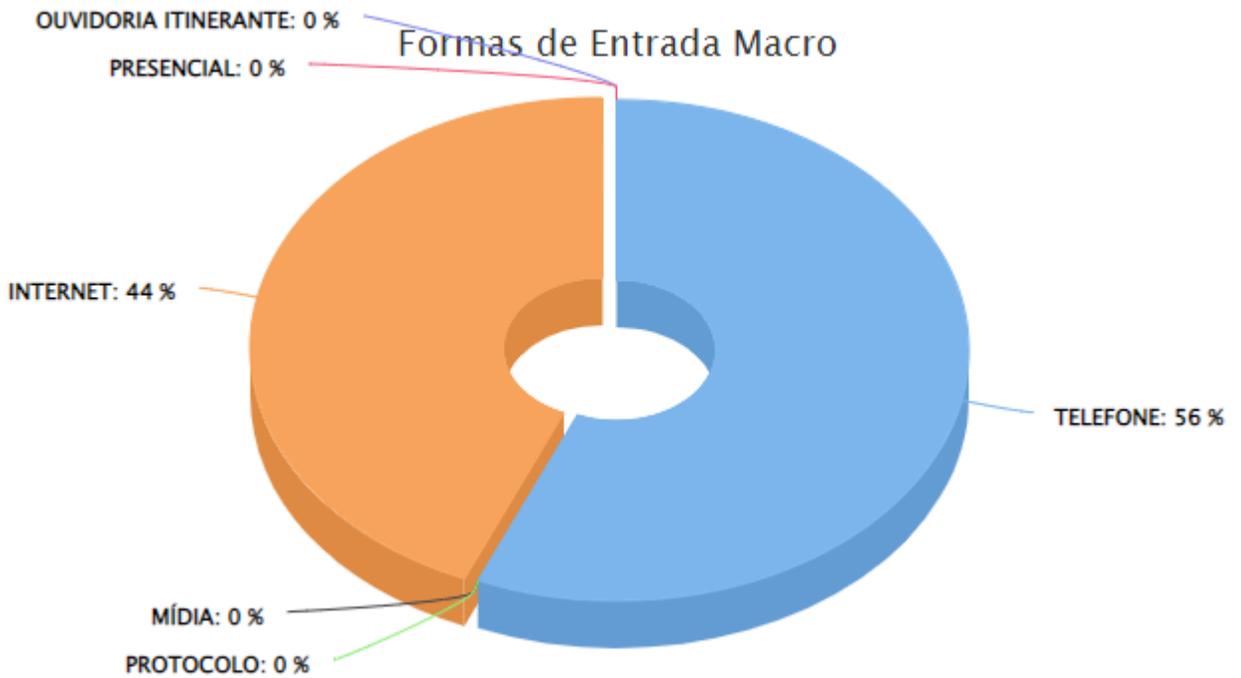
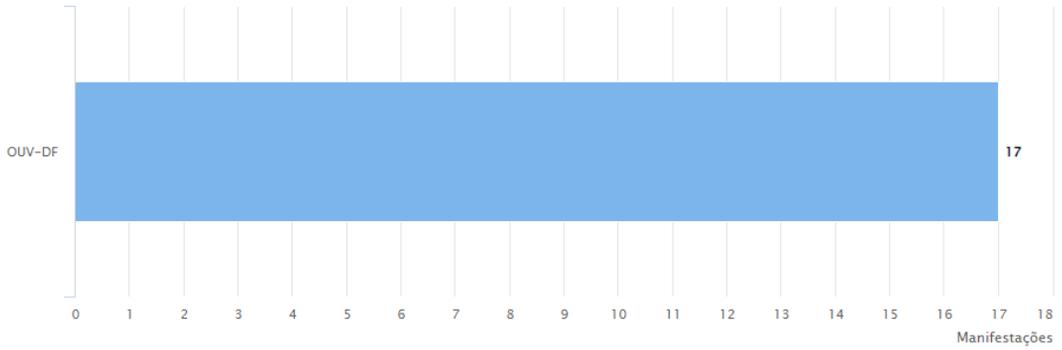
No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via telefone com 22 demandas**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão pelo 162 Central de Atendimento do GDF. Em seguida destacou-se a internet **com 17 demandas**.



Formas de Entrada – TELEFONE

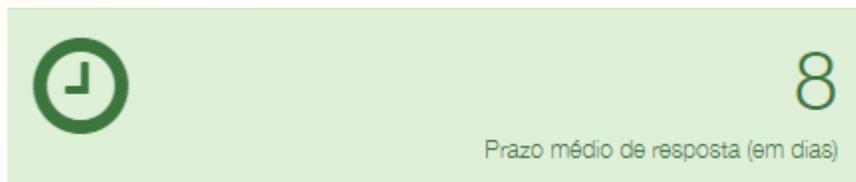


Formas de Entrada – INTERNET

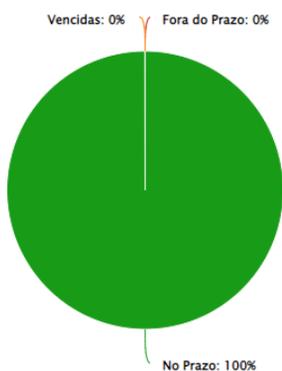


3.2. Índice de cumprimento do prazo de resposta

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 **8 dias em média**, isto demonstra, agilidade no atendimento às demandas do cidadão, conforme demonstrado abaixo, senão vejamos:



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



3.3. Carta de serviços

Clareza das Informações

Conhecimento da Carta

100 %

clareza

100 %

clareza

Conforme os demonstrativos acima, relativos à Carta de Serviços SEGOV, podemos observar dois grandes e consideráveis aspectos, a saber: percebemos que 100% dos cidadãos que responderam a nossa **pesquisa de satisfação**, a responderam pela **Clareza das Informações** contidas na nossa Carta, o outro aspecto, também importante, foi que, 100% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria SEGOV e responderam a nossa pesquisa de satisfação, declararam já ter **Conhecimento da Carta de Serviços**, conforme ilustrado nos gráficos acima.

3.4 - RANK DAS SECRETARIAS DE ESTADO

SECRETARIAS											
Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v	Atendimento ^ v	Sistema ^ v	Resposta ^ v		
1º	SEGOV	100%	39	100%	100%	93%	93%	100%	87%		
2º	SETUR	100%	57	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
3º	Casa Militar	100%	4	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
4º	SMDF	100%	25	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
5º	SEMA	100%	18	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
6º	SECOM	100%	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
7º	SSP	76%	153	100%	97%	81%	90%	87%	67%		
8º	SEAPE	73%	80	100%	89%	89%	89%	89%	89%		
9º	SELDF	70%	195	100%	94%	88%	89%	96%	79%		
10º	SEJUS	63%	250	100%	94%	85%	94%	94%	65%		

Em observância ao Painel Ouvidoria do DF descrito acima, podemos observar o grande destaque da Pasta da SEGOV, a qual alcançou no trimestre em comento a **1ª colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do DF.**

Ad **Secretaria de Governo**



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

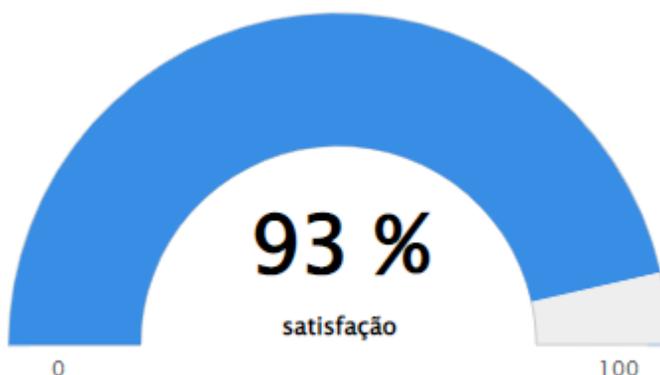
4. Pesquisa de satisfação

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, em observância ao gráfico acima, podemos inferir que a Pasta SEGOV superou todas as metas estipuladas pela Rede SIGO/DF. Outra análise que pode ser feita é a que o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “**resolvida**” ou “**não resolvida**”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória. Das 39 manifestações recebidas pelo **OUV-DF** no primeiro trimestre, 12 manifestações foram classificadas como resolvidas, e 0 (zero) como “não resolvida” e todas foram respondidas dentro do prazo exigido pela legislação vigente.

Índice de Resolutividade



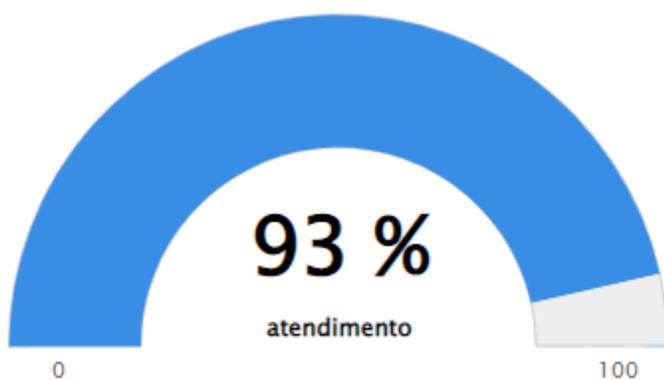
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



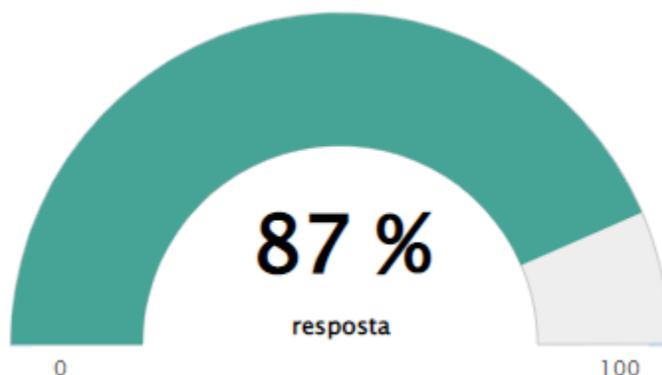
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



4.1 Assuntos mais demandados

Com base nos demonstrativos do Painel Ouvidoria do DF, pode-se inferir que dentre os 10 assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2022 na Pasta SEGOV, destacou-se o assunto “**REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF**”, se igualando ao assunto “AÇÕES DO GOVERNO DE BRASÍLIA”, corresponderam a 22,6% cada um. Vale informar que a localidade que mais registrou manifestações no período foi a Região Administrativa do Plano Piloto, o número de registro correspondeu 51% do total registrado nas outras localidades.

Regiões Administrativas do DF	22,6%
Ações do Governo de Brasília	22,6%

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.



No e-SIC foram recebidas 07 manifestações, no período entre 01 de janeiro a 31 de março de 2022.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00390000017202234	Secretaria de Estado de Governo	-	28/01/2022	21/02/2022	Respondido
04018000002202284	Secretaria de Estado de Governo	-	18/01/2022	07/02/2022	Respondido
04018000004202273	Secretaria de Estado de Governo	-	02/02/2022	22/02/2022	Respondido
04018000006202262	Secretaria de Estado de Governo	-	06/02/2022	14/03/2022	Respondido
04018000010202221	Secretaria de Estado de Governo	-	24/02/2022	16/03/2022	Respondido
04018000014202217	Secretaria de Estado de Governo	-	24/03/2022	13/04/2022	Respondido
04018000015202253	Secretaria de Estado de Governo	-	25/03/2022	18/04/2022	Respondido

6. Sistema Eletrônico de Informação - SEI

PROCESSOS GERADOS NO PERÍODO 01/01/2022 A 31/03/2022.

Período: 01/01/2022 a 31/03/2022

Processos gerados no período:

Tipo	2022			
	Jan	Fev	Mar	
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	11	11	8	30
TOTAL:	11	11	8	30



7. LGPD/DF – Lei Geral de Proteção de Dados

É importante destacar que esta Ouvidoria obedece aos preceitos da Lei nº 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 1º Trimestre do corrente ano, não se constatou nenhum registro de demanda da LGPD/DF no Sistema desta Ouvidoria.



Denúncia

Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas



Reclamação

Queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal



Solicitação

Pedido de realização de serviço prestado por qualquer órgão do Distrito Federal



Sugestão

Proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados



Informação

Solicitação de informações gerais



Elogio

Demonstração de satisfação pelo serviço oferecido

8. ANÁLISES E MONITORAMENTO DAS AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2022

Comparativo entre o 4º trimestre de 2021 e o 1º trimestre de 2022.

4º Trimestre 2021	1º Trimestre 2022	% decréscimo
Total registros: 48	Total registros: 39	Queda: <u>18,75%</u>

Por se tratar de um dos assuntos de maior relevância, no que diz respeito ao cumprimento das metas estipuladas no Plano de Ação 2022 desta Pasta, por meio do demonstrativo acima, podemos inferir que ocorreu uma diminuição significativa no total de manifestações registradas na Pasta Ouvidoria SEGOV. Onde passou dos 48 registros no trimestre anterior, para 39 registros no presente trimestre. É importante esclarecer que tal fato se deu em consequência da transferência da gestão da Rodoviária do Plano Piloto e Área Central de Brasília, em 03/02/2022, para a Pasta da Secretaria de Mobilidade - SEMOB/DF, conforme o Decreto nº 42.976, situação, já mencionada no próprio Plano de Ação para 2022 da Pasta SEGOV. Para se ter ideia, as demandas da Rodoviária atingiram 40% do total dos 10 assuntos mais procurados no último trimestre de 2021, onde podemos verificar que ocorreu uma diminuição de 18,75% no quantitativo de registros de manifestações na Ouvidoria SEGOV em relação ao trimestre anterior. Após as análises desta situação e com o intuito de alcançarmos ao que foi planejado no referido Plano para o ano 2022, julgamos necessário tomar algumas medidas com o intuito de aumentar o volume de registros das demandas, principalmente, no assunto “**REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF**”, na Pasta SEGOV, quais sejam: realizamos levantamentos com focos estratégicos entre Chefias das Unidades envolvidas, intensificamos a interação com Gestores e Técnicos da SECID e com algumas Administrações Regionais. Com tais providências, acreditamos que tais iniciativas possam, possam surtir efeitos que venha proporcionar aumento no quantitativo de demandas ingressantes na Pasta SEGOV, o que fortalecerá a importância da atuação da Ouvidoria SEGOV na prestação dos serviços de mediação entre a Pasta e o Cidadão.

9. CONCLUSÃO

É importante esclarecer que, em relação à diminuição do número de manifestações registradas na Pasta SEGOV, no trimestre considerado, fato que se deu em virtude da saída da Rodoviária do Plano Piloto da gestão da Pasta SEGOV, é importante ressaltar que medidas estratégicas foram tomadas com o intuito de mitigar a referida diminuição e quiçá, promover um equilíbrio sustentável no quantitativo de manifestações ingressante na Pasta, a saber: conforme o programado no cronograma do Plano de ação de 2022 desta Pasta, foram realizadas as três reuniões com o intuito de dar os primeiros passos para alcançar os objetivos já traçados para o corrente ano.

Vale destacar as análises e conclusões em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 1º Trimestre de 2022 desta Ouvidoria, 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% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecido, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas alcançou a média de 8 (oito) 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, 100% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 87% estão satisfeitos com as nossas respostas. 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. **Brasília-DF, Março de 2022.**