

3º TRIMESTRE 2022

RELATÓRIO DE GESTÃO

PERÍODO: 01/07/2022 À 30/09/2022



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
8.1 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO PERÍODO – OUVIDORIA SEGOV DF.....	21
9. CONCLUSÃO.....	22

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.

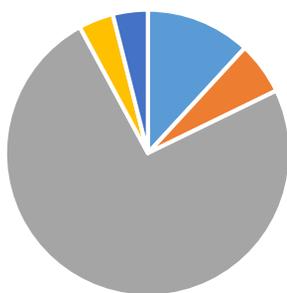
A Ouvidoria deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos 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 3º TRIMESTRE 2022

(01/07/2022 a 30/09/2022)

No terceiro trimestre de 2022, recebemos: **51 (cinquenta e uma) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, classificadas em **3 (três) SOLICITAÇÕES**, **38 (trinta e oito) RECLAMAÇÕES**, **6 (seis) ELOGIOS**, **2 (duas) SUGESTÕES**, **2 (duas) DENÚNCIA** e **0 (zero)** pedido de INFORMAÇÃO. Finalizando o trimestre com **96% de resolutividade**, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPOLOGIAS	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL TOTAL
Elogios	6	12%
Informações	0	0%
Solicitações	3	6%
Reclamações	38	75%
Denúncias	2	4%
Sugestões	2	4%
Quantidade Total	51	100%
RESOLUTIVIDADE		96% das avaliadas



■ ELOGIOS ■ SOLICITAÇÕES ■ RECLAMAÇÕES
■ DENÚNCIA ■ SUGESTÕES



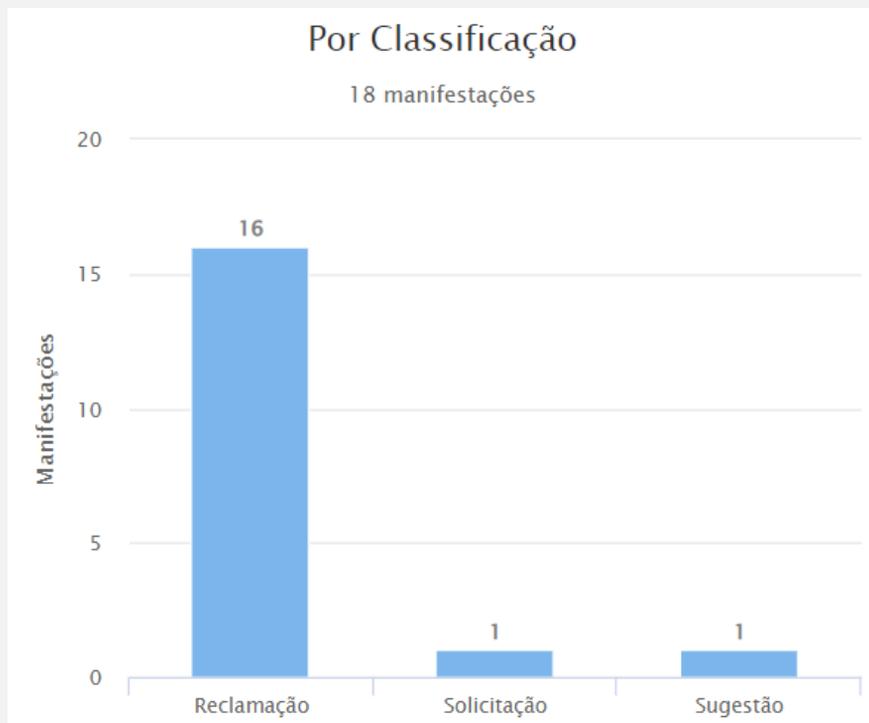
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

**Secretaria
de Governo**



2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

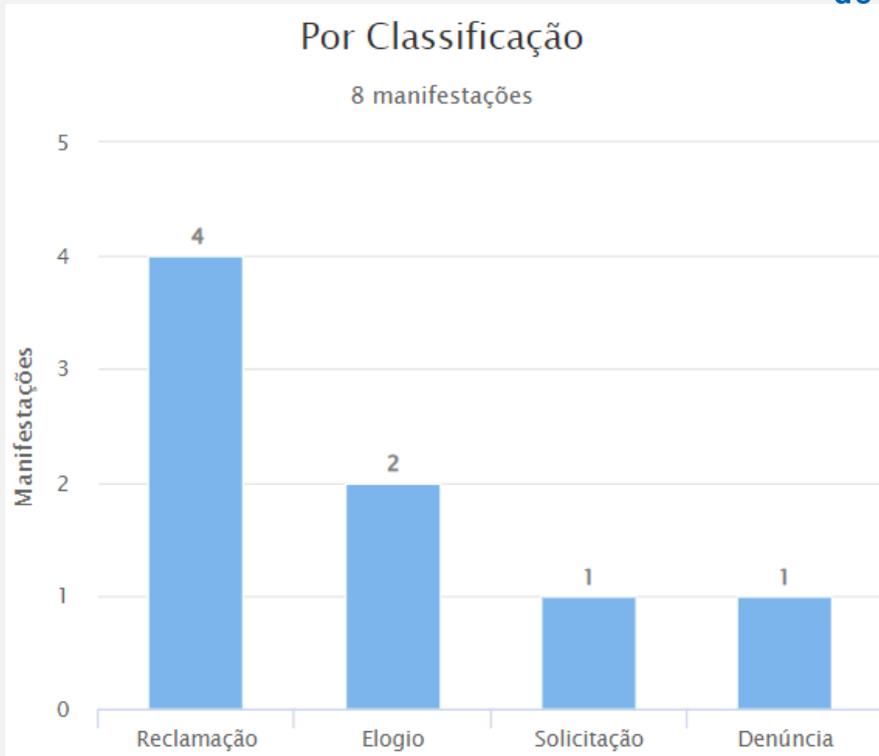
JULHO/22



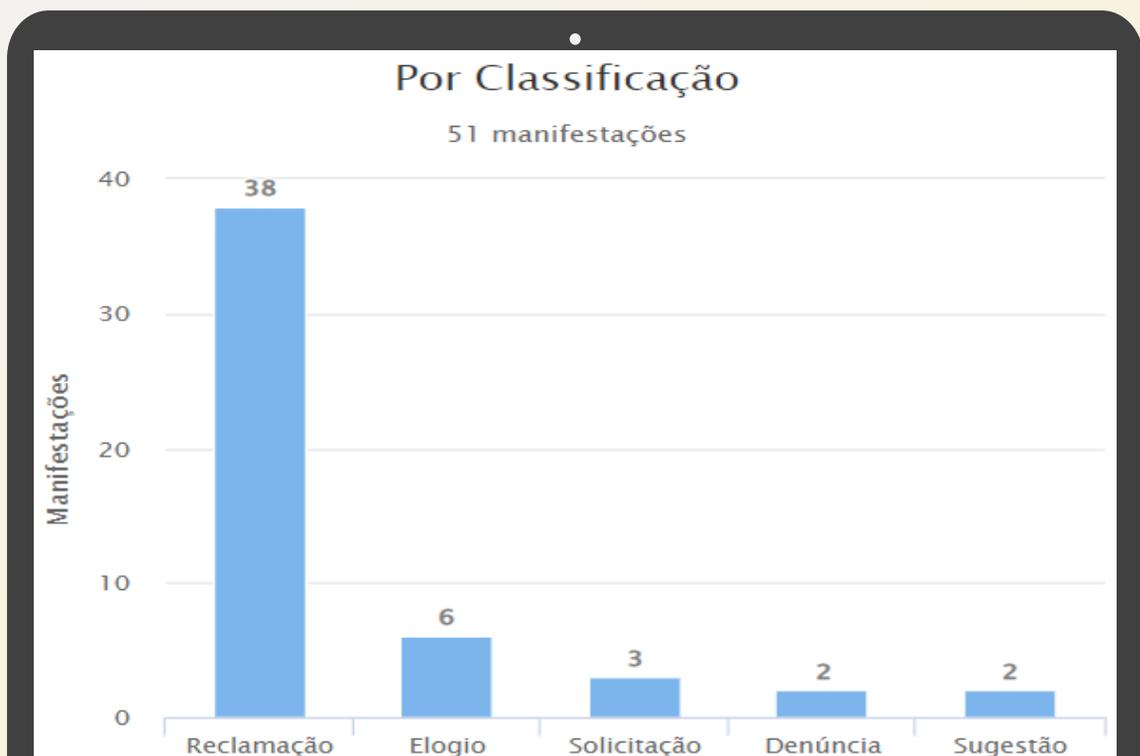
AGOSTO/22



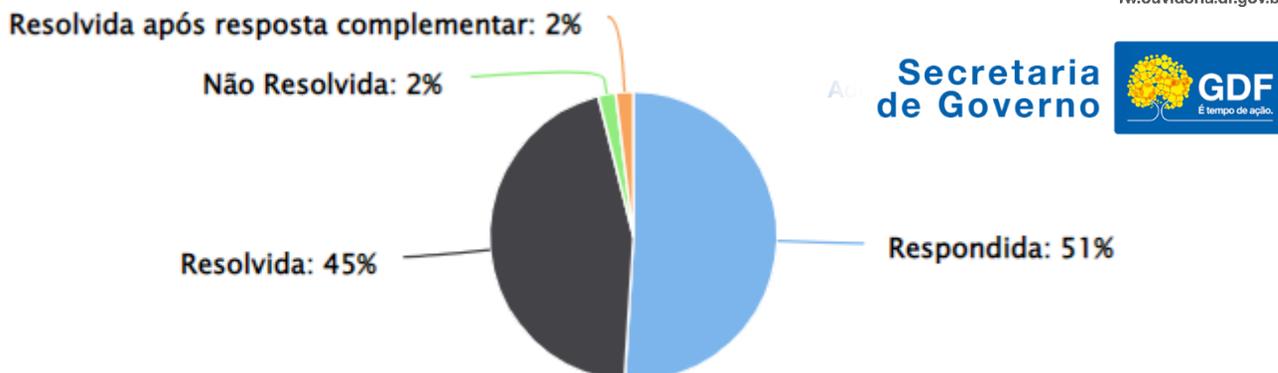
SETEMBRO/22



TERCEIRO TRIMESTRE JULHO/AGOSTO/SETEMBRO/2022

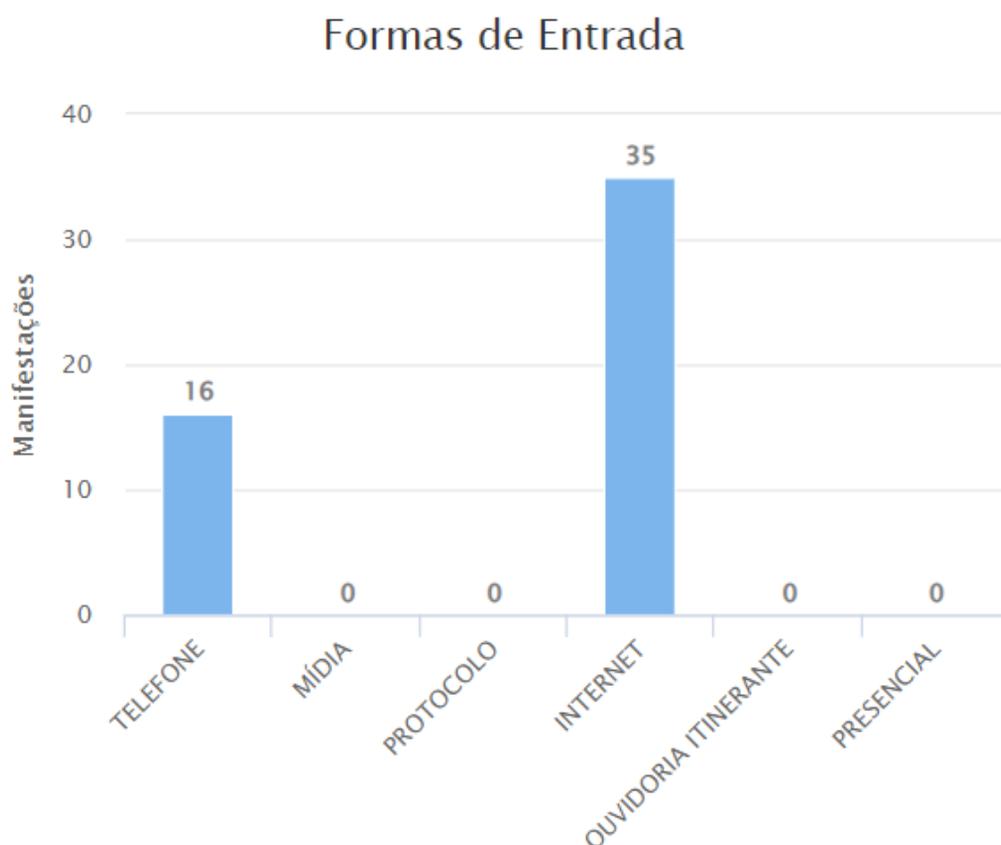


3. Manifestações por Classificação

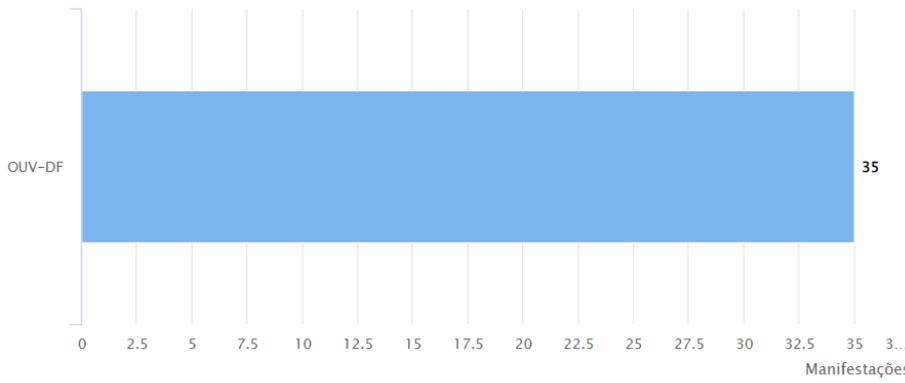


3.1. Manifestações por canais de entrada

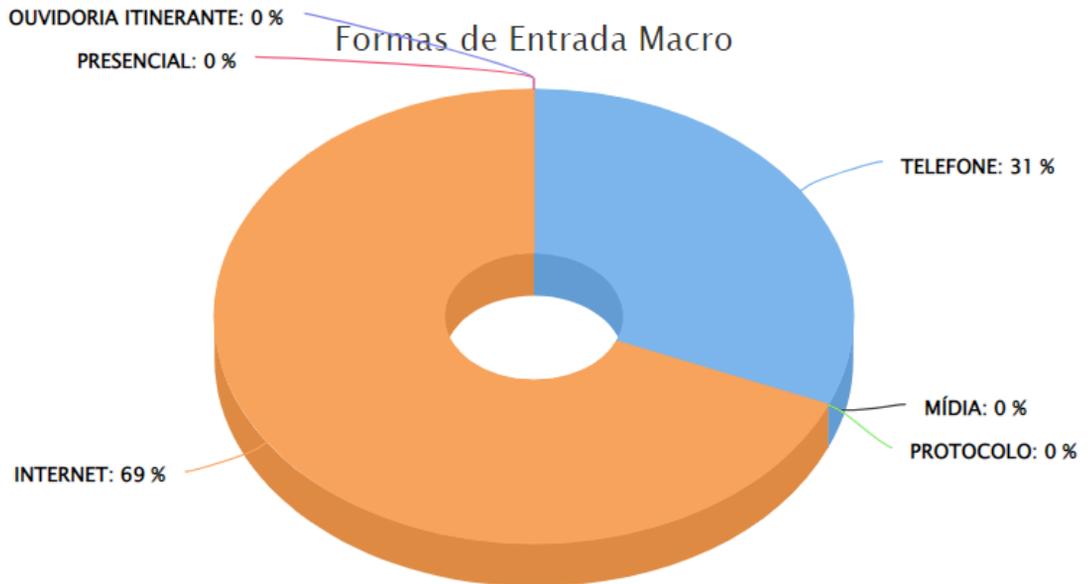
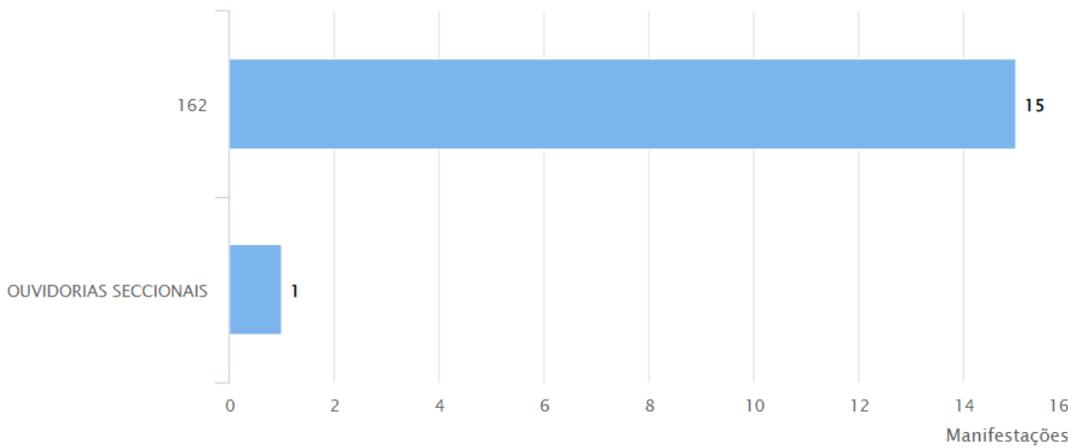
No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via internet com 35 demandas**, onde o registro foi realizado pelo site OUV.DF.GOV.BR e e-mail. Em seguida destacou-se O telefone 162 Central de Atendimento do GDF **com 16 demandas**.



Formas de Entrada – INTERNET



Formas de Entrada – TELEFONE



3.2. Índice de cumprimento do prazo de resposta

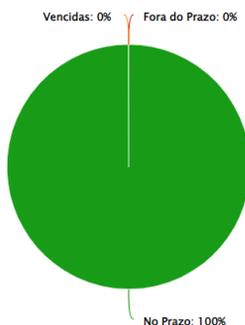
Quanto ao Prazo Médio de Resposta às Demandas registradas na Ouvidoria SEGOV no trimestre considerado, é válido destacar que a mesma entregou as respostas ao cidadão, apenas em **13 dias em média**, isto demonstra, agilidade no atendimento às demandas do cidadão, conforme demonstrado abaixo, senão vejamos:



13

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



3.3. Carta de serviços

Clareza das Informações

Conhecimento da Carta

100 %

clareza

100 %

conhecimento

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	Otd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	SEMA	100%	21	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	SECOM	100%	2	100%	100%	67%	50%	100%	50%
3º	SEGOV	96%	51	100%	92%	92%	92%	92%	92%
4º	SETUR	80%	10	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	SSP	76%	106	100%	96%	81%	87%	87%	70%
6º	SEAGRI	75%	70	100%	92%	94%	100%	100%	83%
7º	SELDF	74%	212	100%	91%	87%	89%	93%	80%
8º	SETRAB	56%	110	99%	67%	50%	50%	50%	50%
9º	SEDUH	55%	58	98%	60%	62%	60%	80%	50%
10º	SEAPE	53%	88	100%	50%	57%	60%	63%	50%

Em observância ao Painel Ouvidoria do DF descrito acima, podemos observar o grande destaque da Pasta da SEGOV, a qual alcançou no terceiro trimestre a **3ª colocação no Rank Órgãos, dentre todas as Secretarias de Estado do DF.**

Ad **Secretaria de Governo**



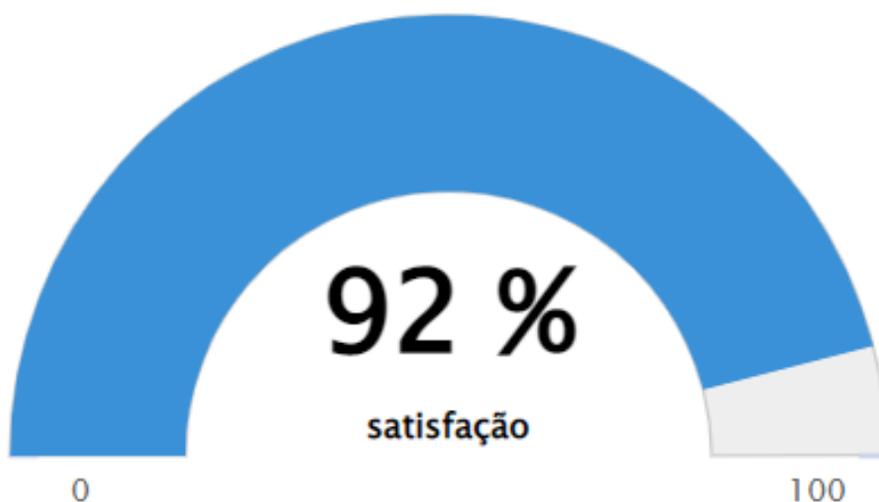
4. Pesquisa de satisfação

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 51 manifestações recebidas pelo **OUV-DF** no terceiro trimestre, 23 manifestações foram classificadas como resolvidas sendo que 1 destas, foram classificadas como resolvida após resposta complementar, e 1 (um) como “não resolvida” e todas foram respondidas dentro do prazo exigido pela legislação vigente.

Índice de Resolutividade



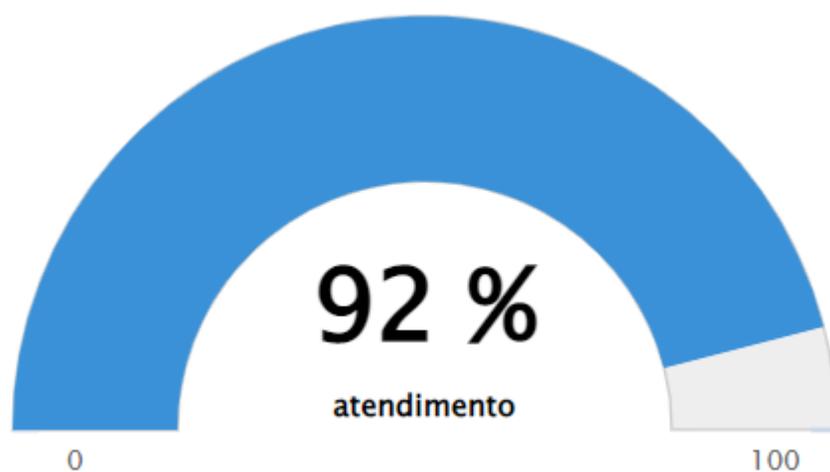
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



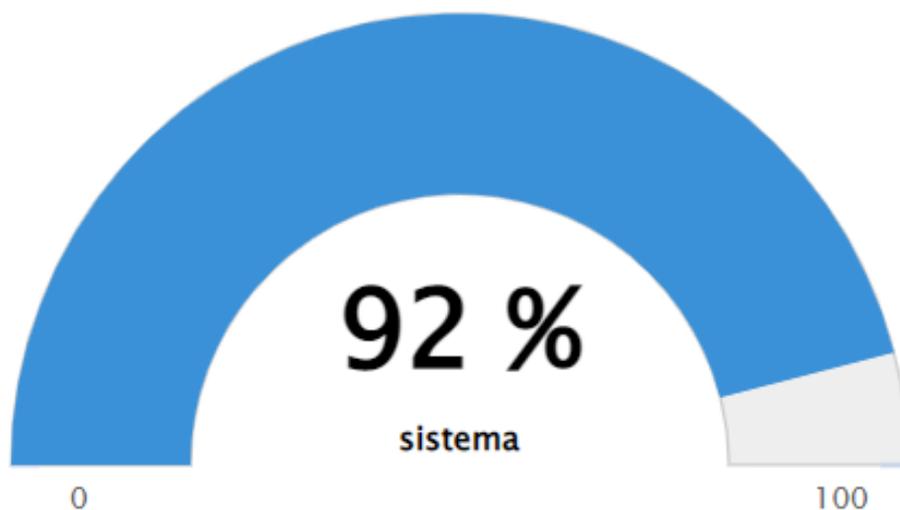
Índice de Recomendação



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 3o trimestre de 2022 na Pasta SEGOV, destacou-se disparadamente no assunto “REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF”, com 30 manifestações, o que correspondeu a 59% do total das demandas da Pasta no período considerado, por outro lado, o assunto “SERVIDOR PÚBLICO”, ficou na segunda colocação com apenas 5 manifestações, o que representou somente 12% do total. 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	59%
Servidor Público	12%

5. Sistema de informações 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 01 manifestação, no período entre 01 de Julho a 30 de Setembro de 2022, conforme demonstrado abaixo:

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 Detainar	04018000034202280	Secretaria de Estado de Governo	-	21/07/2022	10/08/2022	Respondido

6. Sistema Eletrônico de Informações - SEI

PROCESSOS GERADOS NO PERÍODO 01/07/2022 A 30/09/2022.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL				
sei!		Para saber+ Menu Pesquisa <input type="text"/>		
Estatísticas da Unidade				
Período:	<input type="text" value="01/07/2022"/>	a	<input type="text" value="30/09/2022"/>	
				Processos gerados no período:
Tipo	2022			
	Jul	Ago	Set	
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	5	8	6	19
Pessoal: Exoneração de Cargo em Comissão		1		1
TOTAL:	5	9	6	20



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 3º 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 3º trimestre com o 2º trimestre de 2022.

2º Trimestre 2022	3º Trimestre 2022	% Acréscimo
Total registros: 35	Total registros: 51	45%

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 um aumento significativo no total de manifestações registradas na Pasta Ouvidoria SEGOV. onde passou dos 35 registros no trimestre anterior, para 51 registros no presente trimestre.

Após as análises desta situação e com o intuito de alcançarmos ao que foi planejado no referido Plano para o ano 2022, julgamos que as medidas que vem sendo tomadas, têm surtido efeitos positivos no tocante ao aumento do número de demandas ingressadas na pasta no período considerado, o que confirma isto, foi o aumento do número de demandas no assunto “REGIÕES ADMINISTRATIVA DO DF”, o qual correspondeu aos 59% do total de todas as manifestações registradas do período.

8.1 Assuntos mais recorrentes no período - Ouvidoria SEGOV-DF

Assuntos mais demandados	Volume (QTD)	Tipologias	Qualidade (%)	Total de Manifestações do trimestre
Regiões Adm. do DF	30	25 Reclamações 01 Solicitação 03 Elogios 01 Sugestão	60%	51 Manifestações
Servidor Público	5	02 Reclamações 02 Solicitação	10%	
Uso de veículo oficial	4	04 Reclamações	8%	

PROJETOS AÇÕES REALIZADAS

Em atendimento ao constante no cronograma descrito no Plano de Ação da Pasta no corrente ano, foram realizadas as seguintes ações no trimestre em comento, a saber:

- Em 16 de agosto de 2022, realizamos a nossa 4ª Reunião com o intuito de traçar estratégias de melhorias dos fluxos da demandas, com a participação de algumas Administrações Regionais e SECID.

9. CONCLUSÃO

Com base nas análises dos resultados do terceiro trimestre, percebemos que houve considerável aumento do número de manifestações registradas na Pasta SEGOV, no trimestre considerado, fato que se deu em virtude das peculiaridades características da pasta, é importante ressaltar que medidas estratégicas foram aplicadas, com o intuito de manter, quiçá, promover um equilíbrio sustentável no quantitativo de manifestações ingressante na Pasta, conforme já descrito anteriormente.

Vale destacar as análises e conclusões em relação aos dados e informações constantes do Relatório do 3º Trimestre de 2022 desta Pasta, podemos chegar às seguintes conclusões: Relativo aos índices de maior relevância, percebe-se ótima solidez na Gestão, 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 estabelecidos, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas alcançou a média de 13 (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 96% (noventa e seis por cento) de resolutividade das demandas da pasta. Ademais, alcançamos 92% em todos os quesitos da pesquisa de satisfação, constante no Painel OUV-DF, onde todos os cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 92% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 92% estão satisfeitos com as nossas respostas. Desta forma, considera-se destacável a atuação da Pasta 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, setembro de 2022.