

OUVIDORIA-SEGOV/DF
2021

RELATÓRIO **DE GESTÃO**

3º TRIMESTRE 2021
PERÍODO: 01/07/2021 A 30/09/2021

**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



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	5
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL.....	6
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6,7,8
3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....	9
3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....	9,10
3.2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA E CARTA DE SERVIÇOS.....	11
3.3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12,13,14
3.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMADADOS.....	14
4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e- SIC.....	15
5. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI.....	15
6. LGPD/DF – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	16,17,18
7. APONTAMENTOS DOS ÓRGÃOS CENTRAIS – CGDF/OGDF	19
Observação O1 do Relatório nº 18/2021	19
Observação O2 do Relatório nº 18/2021	19
8. CONCLUSÃO.....	20



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.

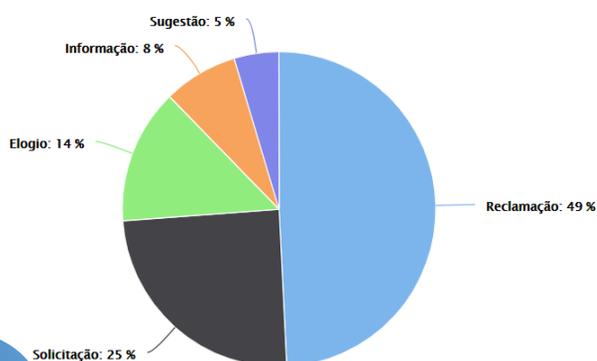
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

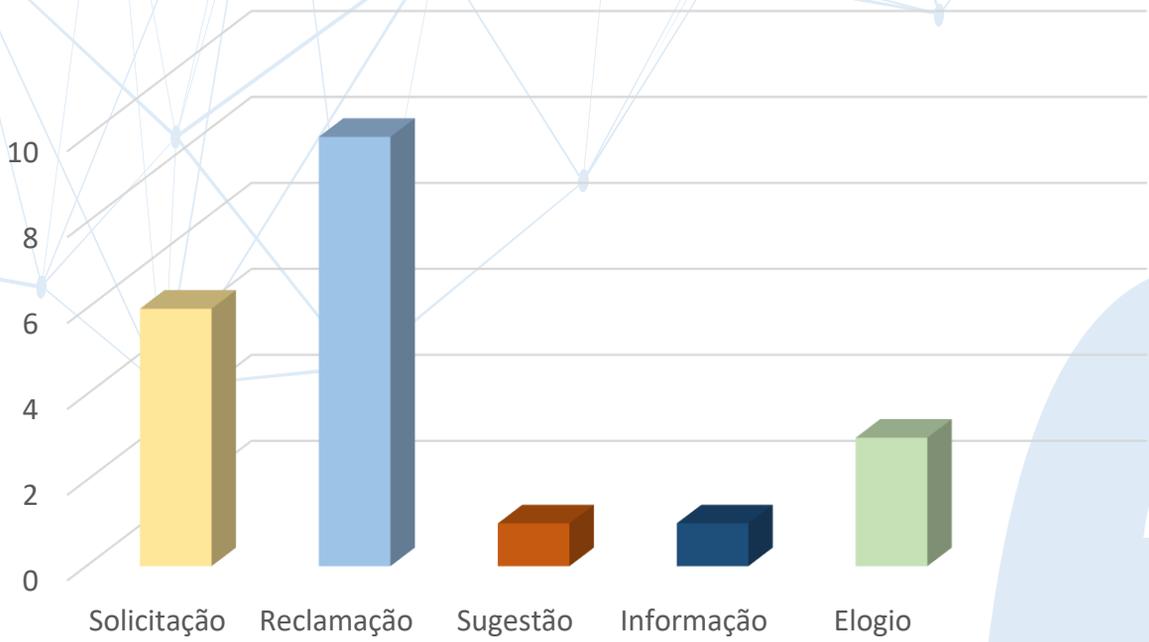
No terceiro trimestre de 2021, recebemos: **65 (sessenta e cinco) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, classificadas em **16 (dezesesseis) SOLICITAÇÕES**, **32 (trinta e duas) RECLAMAÇÕES**, **9 (nove) ELOGIOS**, **3 (três) SUGESTÕES**, **nenhuma DENÚNCIA** e **5 (cinco) pedido de INFORMAÇÃO**. Finalizando o trimestre com **85% de resolutividade**, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	JULHO/21	AGOSTO/21	SETEMBRO/21	TOTAL
SOLICITAÇÃO	6	4	6	16
RECLAMAÇÃO	10	10	12	32
SUGESTÃO	1	2	0	3
INFORMAÇÃO	1	3	1	5
ELOGIO	3	5	1	9
DENÚNCIA	0	0	0	0
TOTAL				65

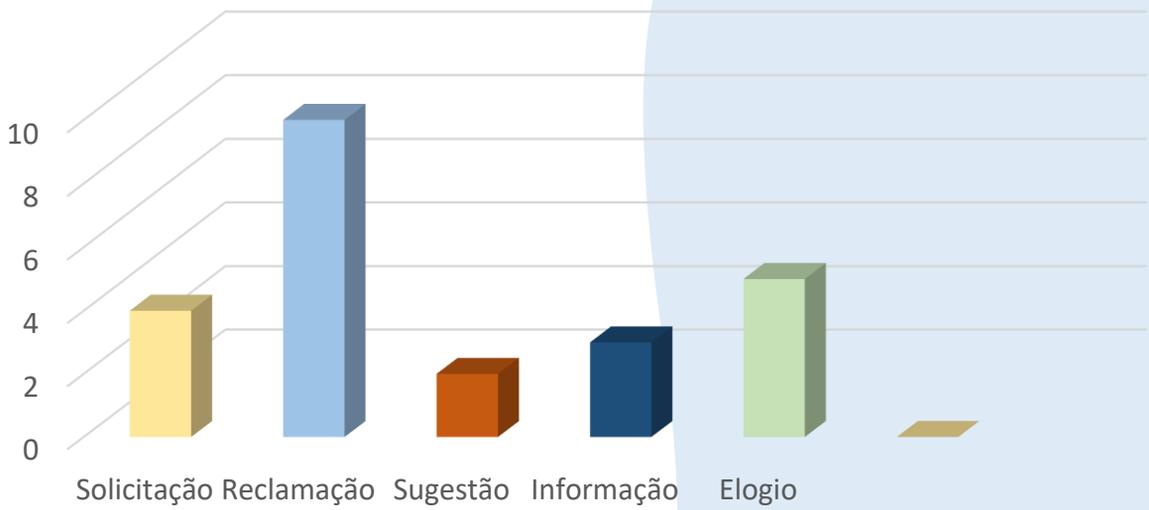
Classificação



JULHO/21

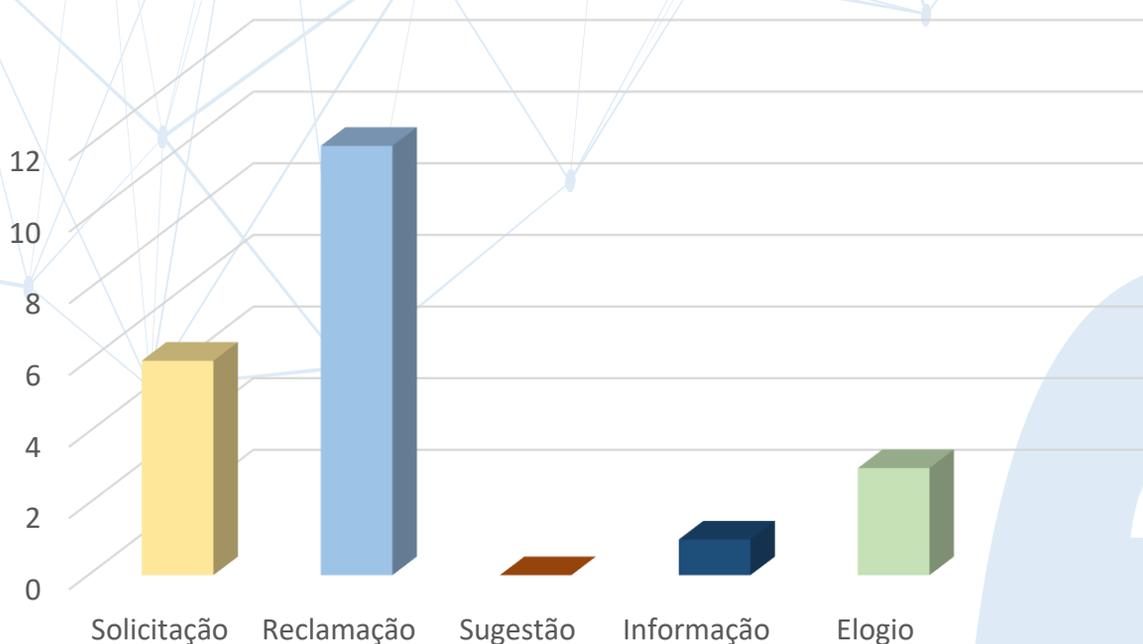


AGOSTO/21

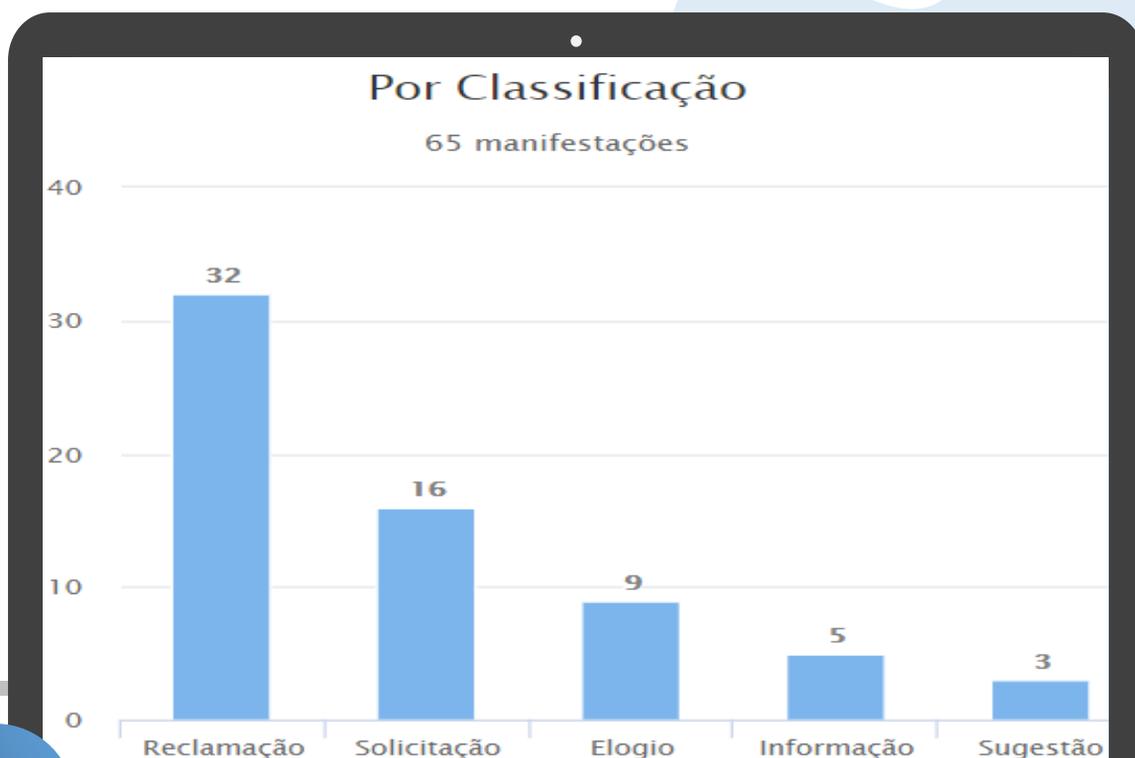




SETEMBRO/21



TRIMESTRE JULHO/AGOSTO/SETEMBRO/21



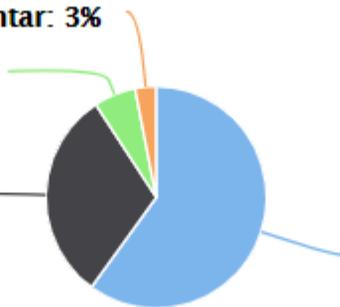
3. Manifestações por Classificação

Resolvida após resposta complementar: 3%

Não Resolvida: 6%

Resolvida: 31%

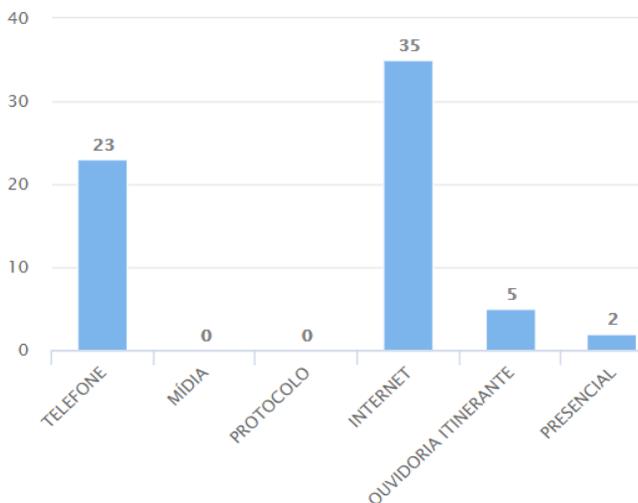
Respondida: 60%



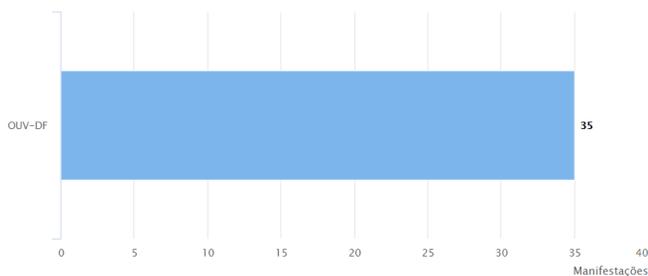
3.1. Manifestações por canais de entrada

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 diretamente pelo cidadão pela internet. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do **telefone 162 com 23 demandas e 02 presenciais**.

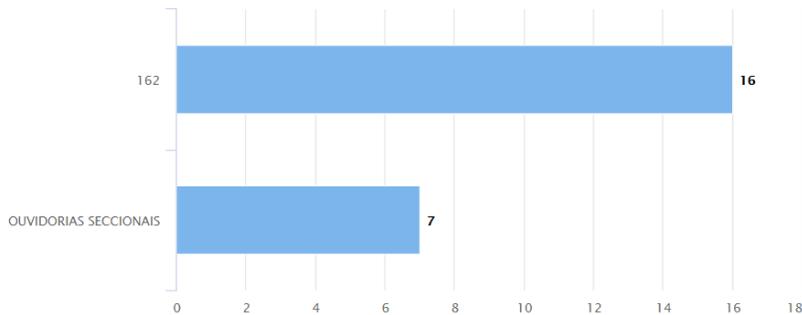
Formas de Entrada



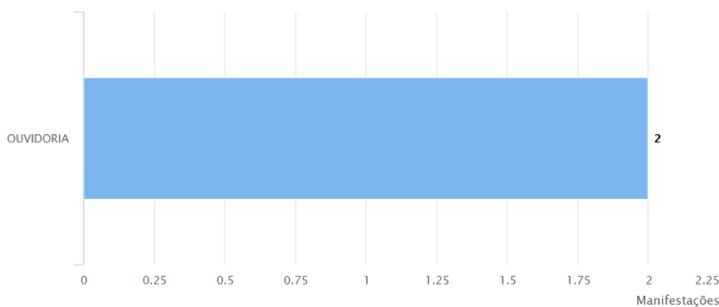
Formas de Entrada - INTERNET



Formas de Entrada - TELEFONE



Formas de Entrada - PRESENCIAL



Formas de Entrada Macro

PRESENCIAL: 3 %

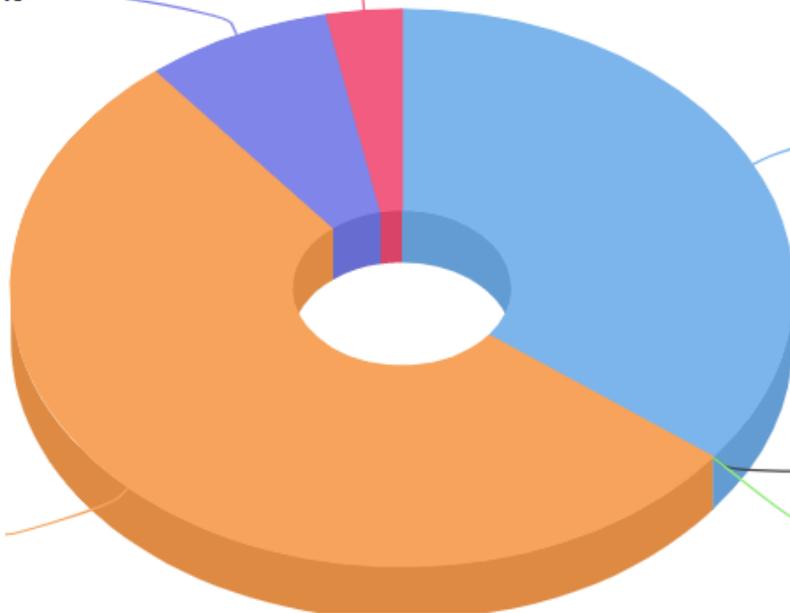
OUVIDORIA ITINERANTE: 8 %

TELEFONE: 35 %

MÍDIA: 0 %

PROTOCOLO: 0 %

INTERNET: 54 %



3.2. Índice de cumprimento do prazo de resposta

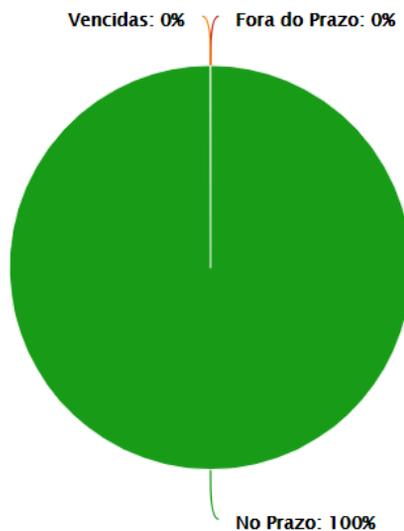
As manifestações recebidas no terceiro trimestre do exercício de 2021 foram 100% respondidas no prazo, 0% vencidas, conforme gráfico abaixo:



12

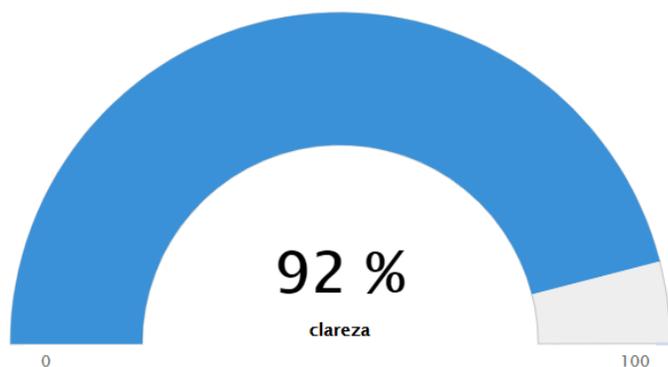
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

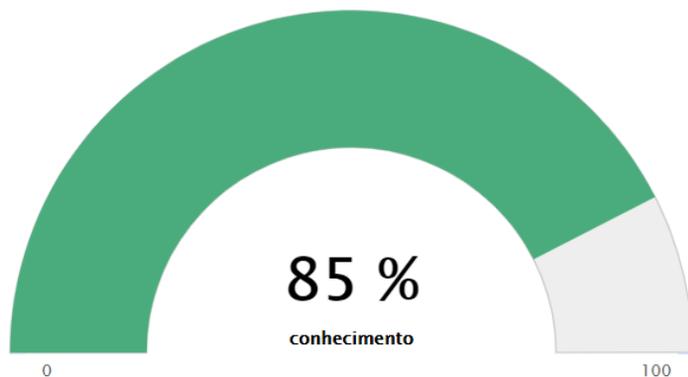


3.2. Carta de serviços

Clareza das Informações



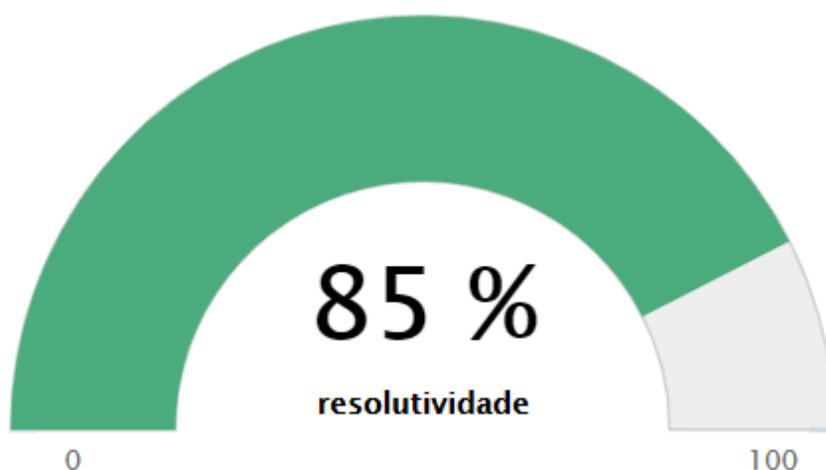
Conhecimento da Carta



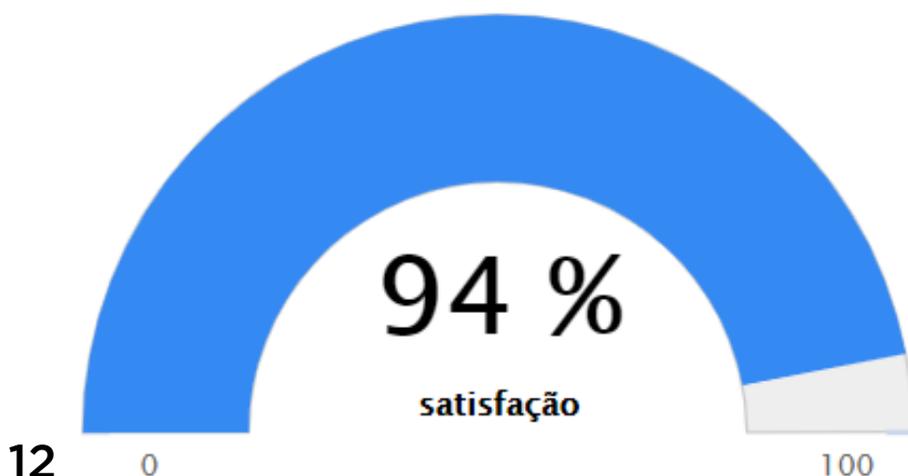
3.3. Pesquisa de satisfação

Destacamos que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF 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 65 manifestações recebidas pelo OUV-DF no terceiro trimestre, 20 manifestações foram classificadas como resolvidas, e 4 (quatro) como “não resolvidas” e todas foram respondidas.

Índice de Resolutividade



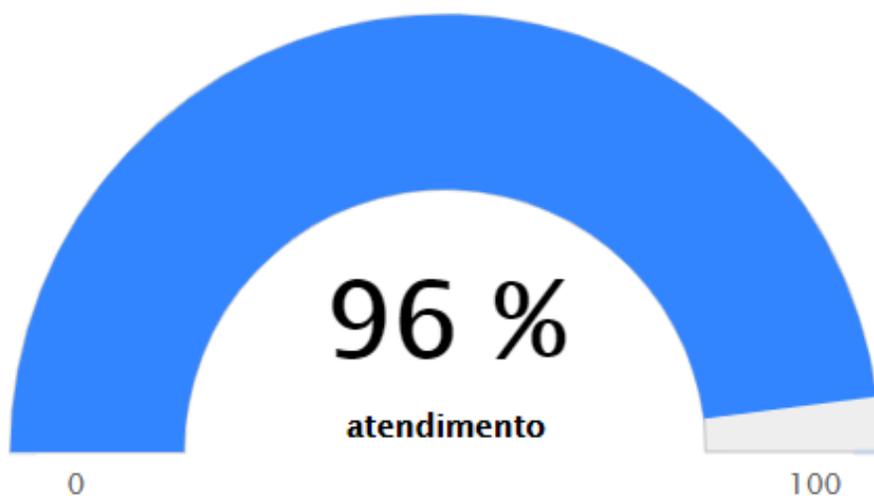
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



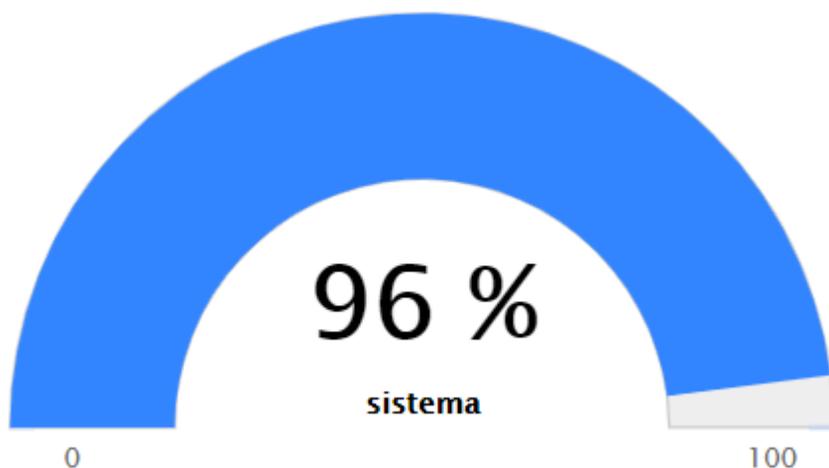
Índice de Recomendação



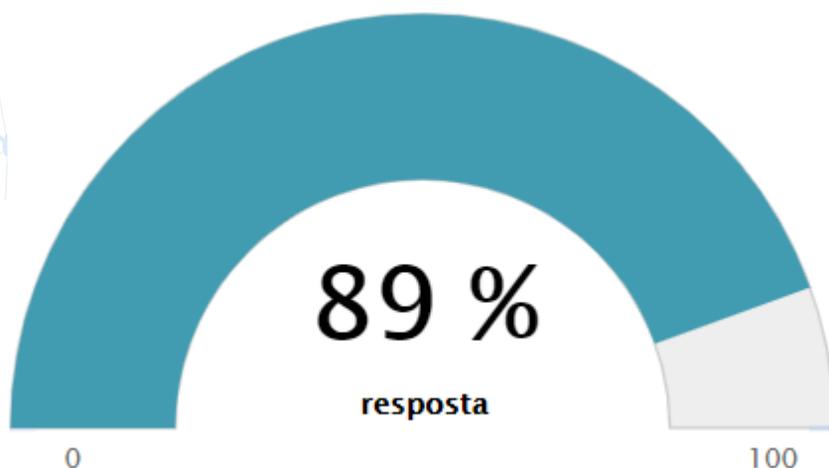
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



3.4. Assuntos mais recorrentes e demandados

No período analisado, esses foram os assuntos mais demandados pelo cidadão:

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



4. 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 11 manifestações, no período entre 01 de julho a 30 de setembro de 2021.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Detalhar	00134000016202130	Secretaria de Estado de Governo	-	27/09/2021	18/10/2021	Respondido
Detalhar	00141000066202128	Secretaria de Estado de Governo	-	16/07/2021	19/08/2021	Respondido
Detalhar	04018000054202170	Secretaria de Estado de Governo	-	05/07/2021	26/07/2021	Respondido
Detalhar	04018000057202111	Secretaria de Estado de Governo	-	08/07/2021	28/07/2021	Respondido
Detalhar	04018000060202127	Secretaria de Estado de Governo	-	27/07/2021	16/08/2021	Respondido
Detalhar	04018000064202113	Secretaria de Estado de Governo	-	05/08/2021	25/08/2021	Respondido
Detalhar	04018000069202138	Secretaria de Estado de Governo	-	11/08/2021	31/08/2021	Respondido
Detalhar	04018000070202162	Secretaria de Estado de Governo	-	16/08/2021	06/09/2021	Respondido
Detalhar	04018000072202151	Secretaria de Estado de Governo	-	19/08/2021	08/09/2021	Respondido
Detalhar	04018000076202130	Secretaria de Estado de Governo	-	25/08/2021	14/09/2021	Respondido
Detalhar	04018000077202184	Secretaria de Estado de Governo	-	26/08/2021	15/09/2021	Respondido

5. Sistema Eletrônico de Informação - SEI

PROCESSOS GERADOS NO PERÍODO 01/07/2021 A 30/09/2021.

Tipo	2021			
	Jul	Ago	Set	
Aquisição: Equipamentos e Serviços de TI	1			1
Gestão Administrativa: Gerenciamento da Rotina	1	1		2
Gestão Administrativa: Solicitação de Manutenção e Serviço	1			1
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	21	32	15	68
Pessoal: Férias	1	1		2
TOTAL:	25	34	15	74



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

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 constou 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



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Sugestão

Proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados



Informação

Solicitação de informações gerais



Elogio

Demonstração de satisfação pelo serviço oferecido



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

7. APONTAMENTOS DOS ÓRGÃOS CENTRAIS - CGDF/OGDF

Em atenção aos apontamentos lançados pelos Órgãos Centrais, por meio do Relatório de Gestão do 2º Trimestre/2021 nº 18, da OGDF e CGDF, constante do Processo SEI nº 00480-00001771/2021-83, onde foram registradas as seguintes **Observações de Melhorias (O1) e (O2)**, esclarecemos conforme abaixo:

Observação O1 do Relatório nº 18/2021

Vale ressaltar que após os levantamentos e análises das respostas classificadas pelo Cidadão como NÃO-RESOLVIDAS, constatamos que apenas a manifestação de Protocolo nº Re-099050/2021, que se refere à grande reforma da rede elétrica e iluminação das plataformas da Rodoviária do Plano Piloto, informamos que a referida reforma se encontra em fase final de execução, conforme descrita no Processo SEI nº 04018-00000226/2020-98. Portanto, a citada avaliação feita pelo manifestante, oportunamente, poderá ser modificada assim que for finalizados os trabalhos de reforma, momento em que o nobre cidadão, terá nova oportunidade de reavaliar a sua Resposta, podendo dar como situação resolvida pelo órgão executor na nossa resposta Complementar.

Observação O2 do Relatório nº 18/2021

É importante esclarecer que, no que se refere à Observação relativa às Demandas das REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF, onde o relatório aponta que as reclamações atingiram o percentual de 38% do total de todas as demandas registradas no 2º Trimestre de 2021 nesta Ouvidoria SEGOV DF, informamos que de acordo com o Decreto nº 38.094, de 28 de março de 2017, o qual aprovou o Regimento Interno das RAs., no seu Artigo 1º, afirma que as Administrações Regionais são VINCULADAS e não SUBORDINADAS à Secretaria de Governo/Secretaria das Cidades. Assim sendo, e com o intuito de promover melhorias nos fluxos e nas tratativas das Demandas pertinentes às Regiões Administrativas, mantivemos entendimentos com as áreas técnicas da Pasta, no sentido de que haja maior aproximação e empenho de todos com o fito de encurtar os caminhos entre a Ouvidoria SEGOV DF/ÁREAS TÉCNICAS, com as REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF.

8. CONCLUSÃO

Em análises gerais dos dados e informações constantes do Relatório do 3º Trimestre de 2021 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 12 (Doze) 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 85%** (oitenta e cinco por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 100% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 96% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 89% 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, setembro de 2021.

