

2022

Relatório Anual de Ouvidoria



Secretaria de Estado de
Comunicação do Distrito Federal

Weligton Luiz Moraes
Secretário de Estado de Comunicação
3961-1535
gab.secom@buriti.df.gov.br

Lúcia Leal
Secretária Adjunta
3961-4715
gab.secom@buriti.df.gov.br

Adevagner Bezerra
Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral
3961-4509
suag.secom@buriti.df.gov.br

Daniela Alzira Vaz de Lima
Autoridade de Monitoramento
3961-4564
gab.secom@buriti.df.gov.br

Rafael Gauche
Ouvidor
3961-1579
ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal - SECOM - apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria de 2022, que tem a finalidade de apresentar um compilado analítico dos dados referentes às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados em um período de um ano.

Este Relatório Anual inclui comparações com as análises produzidas em anos anteriores para melhor compreensão e visualização do trabalho realizado, assim como análises no contexto prático do trabalho realizado pela Ouvidoria Seccional da SECOM.

Primeiramente, foram analisados os resultados das manifestações de reclamação, sugestão, solicitação, elogio e denúncia. Em seguida, os resultados dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema PARTICIPA-DF (e antigos OUV-DF e E-SIC).

PARTICIPA-DF (OUV-DF)



Elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias

Considerando as manifestações classificadas como "elogio", "solicitação", "sugestão", "reclamação" e "denúncia", um total de 6 (seis) manifestações foram registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e PARTICIPA-DF – no ano de 2022. Os indicadores referentes a essas manifestações encontram-se na Tabela 1, que segue abaixo:

Indicador	2021	2022
Manifestações registradas	22	6
Manifestações avaliadas*	6	4
Recomendação da Ouvidoria	33%	100%
Qualidade da resposta	17%	75%
Satisfação com o serviço	44%	82%
Resolutividade	33%	100%
Prazo médio de resposta	9,5 dias	12,8 dias

Tabela 1. Indicadores e avaliação das manifestações registradas..

* Consideramos "avaliadas" as manifestações nas quais o cidadão marcou, minimamente, a resolutividade.

Entendendo os indicadores e avaliações da SECOM

Os dados acima apresentados permitem algumas reflexões importantes. Primeiramente, é possível observar uma redução considerável no número de manifestações registradas (-72,2%) no ano de 2022, em comparação ao de 2021. Possivelmente, o número de registros se justifica em virtude de a SECOM prestar poucos serviços públicos (de acordo com a classificação de serviço público do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços, 2ª ed.), sendo estes orientados especificamente para a imprensa. Portanto, as manifestações recebidas, em grande maioria, giram ao redor de outros temas, que não os associados aos serviços públicos em si, apresentando muitas variações.

Entendemos que variações como essa são normais, já que os números absolutos são pequenos, e pequenas variações geram grandes mudanças percentuais. Além disso, como a maioria das manifestações de 2021 são do assunto "Site governamental", é natural que, com o aperfeiçoamento dos sites eletrônicos gerenciados pela SECOM, as manifestações diminuam, gradativamente.

Por outro lado, o percentual de manifestações avaliadas subiu consideravelmente (de 27,2 % em 2021 para 66,6% em 2022), o que pode ser explicado pelo "pós-atendimento" das manifestações, isto é, o contato realizado com os cidadãos após a resposta, solicitando a avaliação.

Entendendo ainda mais os indicadores e avaliações da SECOM

Mais avaliações geram mais confiabilidade nos indicadores analisados, e os números obtidos no ano de 2022 superaram todas as metas, tanto da rede SIGO-DF (Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal) quanto da Ouvidoria da SECOM para o ano de 2022.

Destacamos que o prazo de resposta apresentou uma elevação (diferença) de 3,3 dias. Isso se deu em virtude do tempo despendido pelas áreas técnicas para prestarem as respostas às demandas dos cidadãos.

Entretanto, dois pontos merecem destaque: o primeiro, **todas** as manifestações foram respondidas no prazo legal prescrito em Lei; o segundo, ainda com a elevação quando comparado ao ano de 2021, o prazo médio de resposta para o ano de 2022 ficou abaixo de 15 dias.

O prazo de até 15 (quinze) dias é o recomendado pela Portaria nº 9, de 11 de março de 2020, que estabelece medidas para a garantia da efetividade da participação popular e da prioridade no atendimento das demandas de Ouvidoria registradas pelo Cidadão na SECOM, como prazo preferencial.

Outros indicadores da SECOM

Olhando para os indicadores "Manifestações por entrada", "Manifestações por classificação", e "Registro mensal de manifestações" a Ouvidoria da SECOM, apresentou os seguintes resultados:

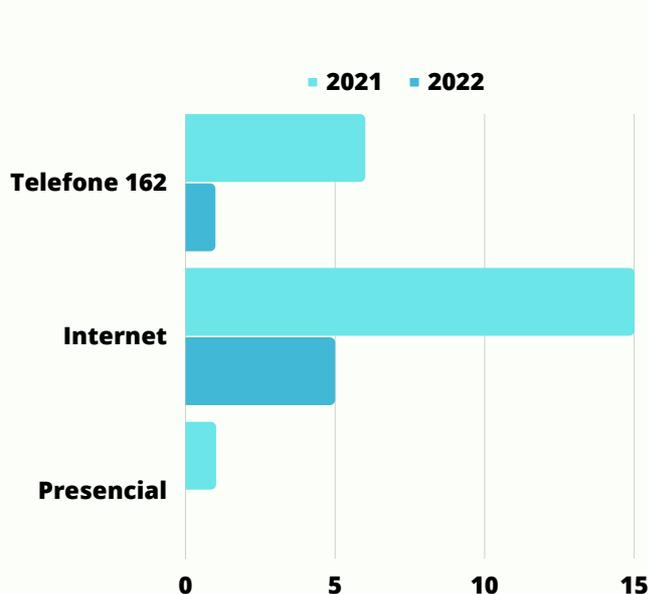


Gráfico 1. Manifestações por entrada.

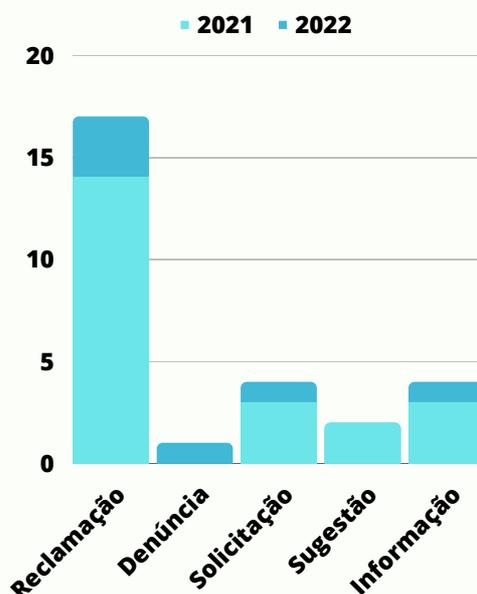


Gráfico 2. Manifestações por classificação.

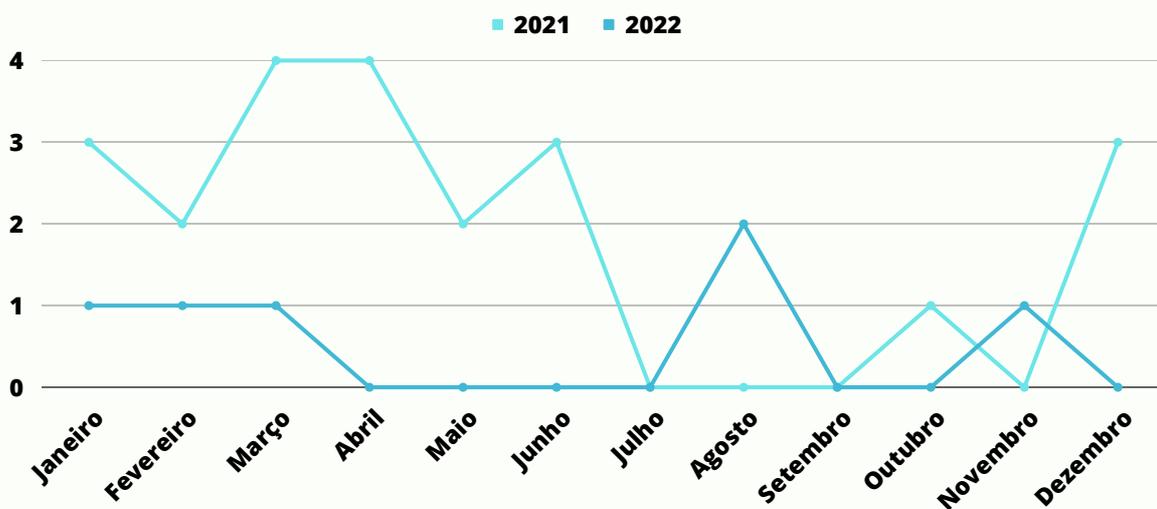


Gráfico 3. Registro mensal de manifestações

Os gráficos acima mostram que: as manifestações têm sido registradas preferencialmente via internet (Gráfico 1); que as reclamações ocupam espaço de destaque entre os registros (Gráfico 2); e que não houve um padrão aparente de registros mensais comparando-se 2021 e 2022 (Gráfico 3). Considerando os principais assuntos registrados, observamos:

- 1 2021: *Site governamental*
2022: *Eventos do Governo de Brasília*
- 2 2021: *Leis e decretos do Governo de Brasília*
2022: *Leis e decretos do Governo de Brasília*
- 3 2021: *Portal COVID-19 do Distrito Federal*
2022: *Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias*
- 4 2021: *Fiscalização coronavírus*
2022: *Servidor público*
- 5 2021: *Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão*
2022: *Site governamental*
- 6 2021: *Servidor público*
2022: *Redes sociais governamentais*

Reiterando o que já foi dito acima, destacamos a queda no ranking para o assunto "Site governamental", assim como a variedade de assuntos registrados.

Um importante papel no registro e atendimento das manifestações é o aprimoramento da administração pública, o que é promovido pelo protagonismo dos cidadãos no controle social.

Mas quais melhorias essas manifestações geraram? Podemos destacar algumas:

- Aprimoramento dos sítios eletrônicos gerenciados pela SECOM, bem como atualização de suas informações
- Esclarecimento aos cidadãos em relação às campanhas publicitárias realizadas pela SECOM, especialmente no período eleitoral
- Apuração do cumprimento do regime de horário dos servidores comissionados da SECOM

Identificamos, portanto, o relevante papel que as ouvidorias seccionais têm na gestão da coisa pública, assim como da participação popular nesse processo.

PARTICIPA-DF (E-SIC)



Acesso à informação

Considerando as manifestações classificadas como "pedido de informação", um total de 11 (onze) registros foram identificados no Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC-DF e PARTICIPA-DF – no ano de 2022. Os indicadores referentes a essas manifestações encontram-se no Gráfico 4, já estratificados por mês, conforme segue abaixo:

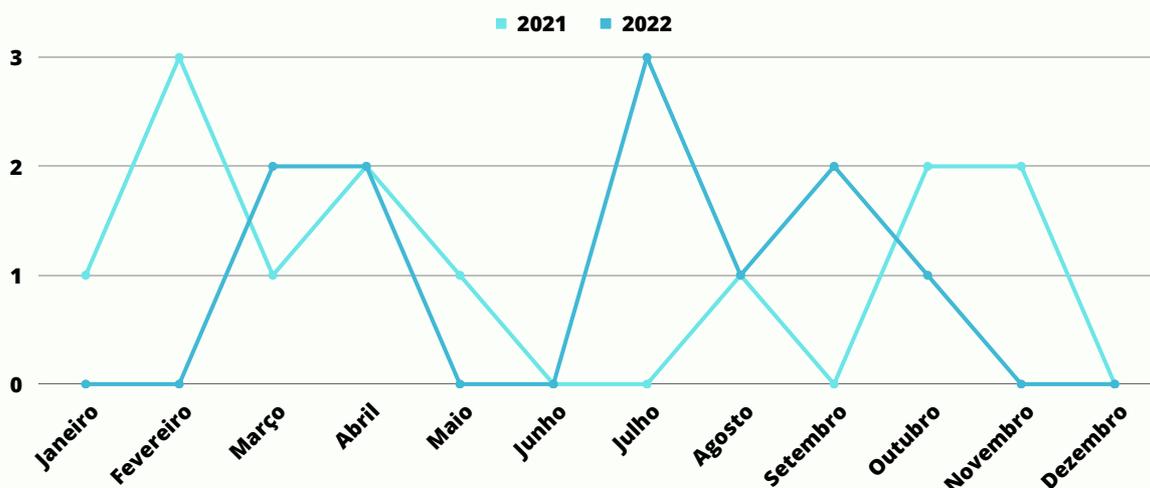


Gráfico 4. Registro mensal de pedidos de acesso à informação.

O gráfico acima não permite a identificação de tendências em relação à quantidade de registros realizados a cada mês.

Podemos observar, entretanto, um número de pedidos de acesso à informação muito semelhante, ao compararmos os anos de 2021 e 2022, que apresentaram uma diferença discreta de 2 manifestações (13 em 2021 e 11 em 2022).

Os pedidos de acesso à informação foram sobre: gastos com publicidade oficial governamental e com a realização de lives; licitações e contratos; redes sociais governamentais; campanha contra a violência de gênero; e pesquisas realizadas pelo Governo do Distrito Federal.

Esses pedidos possibilitaram não somente o cumprimento da transparência passiva, mas indicaram a ampliação de possibilidades no que diz respeito à transparência ativa para um melhor controle social por parte dos cidadãos.

Plano de Ação Anual 2022

Conforme previsão na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017

No Plano de Ação Anual (PAA) de 2022 da Ouvidoria desta SECOM (disponível para consulta em <https://www.comunicacao.df.gov.br/planos-de-acao-anuais/>), foram relacionadas uma série de ações orientadas à melhoria dos indicadores desta unidade seccional, e da qualidade do trabalho realizado.

As ações estabelecidas no documento referido foram cumpridas a contento. Contudo, é necessário mencionar uma exceção e um destaque ao longo do cumprimento do PAA.

A exceção é que o botão DFlegis foi inserido apenas na página da SECOM, seguindo o padrão de todas as demais secretarias do Governo do DF. O destaque, por sua vez, vai para a publicação da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05, DE 13 DE JULHO DE 2023, que está disponível para download no link:

https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/650b2e8ab7024ea8960c8861f859a129/Instru_o_Normativa_5_13_07_2022.html.

Essa Instrução Normativa disciplina a atualização obrigatória dos sítios eletrônicos dos diversos órgãos da Administração Direta e indireta do Governo do Distrito Federal, objetivando melhor atender ao cidadão que busca informações nos sítios eletrônicos.

Para melhor visualização do que foi realizado, abaixo encontram-se listadas todas as ações constantes no PAA:

QUAIS AÇÕES ESTÃO NO PLANO DE AÇÃO ANUAL DE 2022?

- Indicação do Sistema de Ouvidoria do DF OUV-DF para os cidadãos que quiserem registrar quaisquer manifestações sobre os sítios eletrônicos, mídias sociais e *Whatsapp* do Governo do Distrito Federal
- Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar
- Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)
- Redação e publicação de Instrução Normativa que regulamente a obrigatoriedade de atualização de conteúdos nos sítios eletrônicos dos órgãos governamentais
- Inclusão de botão fixo e destacado, na página principal dos sítios eletrônicos Agência Brasília e Governo do Distrito Federal, que direcione ao Portal DFlegis

Identificamos, dessa forma, a contribuição do PAA para a realização de ações planejadas, eficazes, eficientes e efetivas, todas alinhadas com os objetivos institucionais e comprometidas com o aperfeiçoamento constante dos serviços públicos prestados à população.

Considerações finais

...sobre o trabalho realizado em 2022

O ano de 2022 pode ser avaliado como positivo pois, não obstante a redução no número de manifestações registradas, observou-se um aumento considerável na grande maioria dos indicadores avaliados para as manifestações.

A análise subjetiva desta Ouvidoria Seccional é de que, somando-se a isso, as demandas foram satisfatoriamente atendidas.

Esta Ouvidoria ratifica seu compromisso em continuar desempenhando sua missão de manter abertos os canais de relacionamento entre SECOM e cidadãos, incentivando o exercício da cidadania, do controle e da participação sociais, todos orientados ao aperfeiçoamento constante da Administração Pública.