

2023

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 2023, 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, seguidos pelos resultados dos pedidos de acesso à informação no período.

PARTICIPA-DF (OUV-DF)



Elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias

Considerando as manifestações classificadas como "elogio", "solicitação", "sugestão", "reclamação" e "denúncia", um total de 15 (quinze) manifestações foram registradas no ano de 2023. Os indicadores referentes a essas manifestações encontram-se na Tabela 1, que segue abaixo:

Indicador	2022	2023
Manifestações registradas	6	15
Manifestações avaliadas*	4	3
Recomendação da Ouvidoria	100%	100%
Qualidade da resposta	75%	100%
Satisfação com o serviço	82%	100%
Resolutividade	100%	100%
Prazo médio de resposta	12,8 dias	11,5 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 um aumento considerável no número de manifestações registradas (+ 250%) no ano de 2023, em comparação ao de 2022.

O aumento observado pode indicar uma melhora no controle social dos atos de gestão e de governo. Também é possível que fatores como a facilidade de uso do PARTICIPA-DF em relação à antiga plataforma, o aumento na divulgação do serviço de Ouvidoria, e a tomada de consciência e preocupação com questões políticas referentes ao Distrito Federal e sua condução tenham impactado esse resultado.

Entende-se que variações como essa são normais, já que os números absolutos são pequenos, e pequenas variações geram grandes mudanças percentuais.

A despeito da elevação no número de registros, o número de manifestações avaliadas foi praticamente o mesmo, ainda que esta Ouvidoria esteja realizando o serviço de "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 2023 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 2023.

Destacamos que o prazo de resposta apresentou uma diminuição, ficando em uma média de 11,5 dias. Isso se deu em virtude do tempo despendido pelas áreas técnicas para prestarem as respostas às demandas dos cidadãos.

Das respostas concedidas, 86,7% foram prestadas dentro do prazo, igualmente em virtude do tempo para resposta demandado pelas áreas técnicas.

Ressalta-se que esta Ouvidoria sempre faz menção, em todos os processos, à 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 de até 15 dias para resposta definitiva.

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:

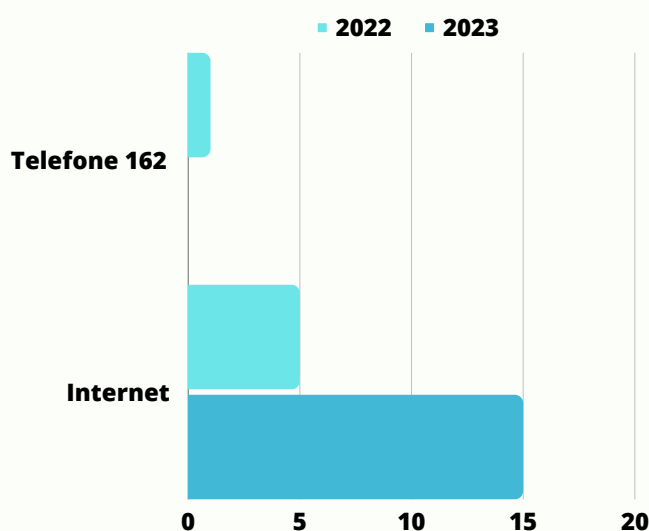


Gráfico 1. Manifestações por entrada.

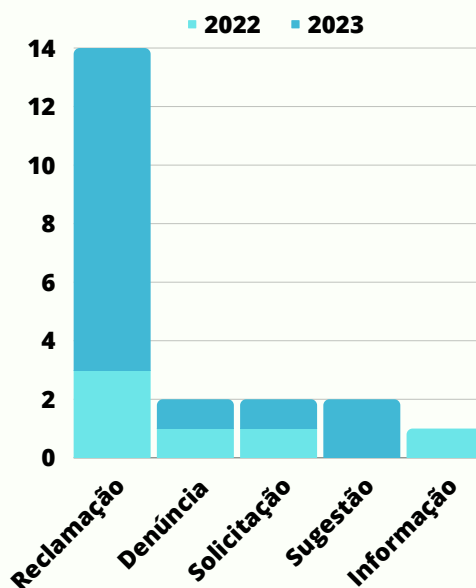


Gráfico 2. Manifestações por classificação.

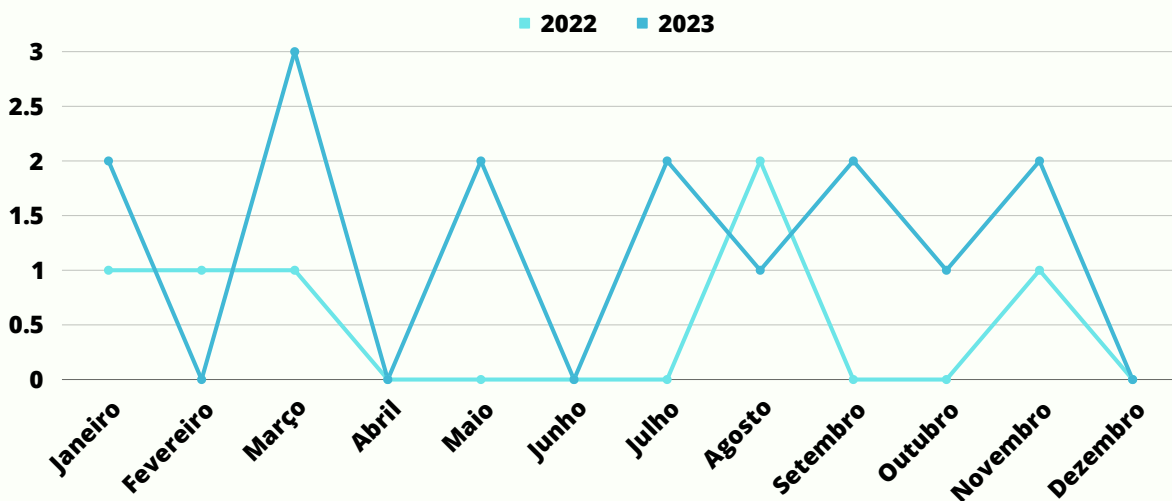


Gráfico 3. Registro mensal de manifestações.

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 2022 e 2023 (Gráfico 3). Considerando os principais assuntos registrados, observamos:

- 1** 2023: *Site governamental*
2022: *Eventos do Governo de Brasília*
- 2** 2023: *Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão*
2022: *Leis e decretos do Governo de Brasília*
- 3** 2023: *Servidor público*
2022: *Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias*

O assunto "Site governamental" apresentou 5 registros em 2023. Em seguida, o assunto "Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão" contou com 2 registros, assim como o assunto "Servidor público". As demais manifestações apresentaram, cada uma, um assunto diferente, cuja consulta pode ser realizada pelo cidadão em:

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

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:

- Esclarecimento sobre as campanhas publicitárias realizadas pela SECOM;
- Atualização de informações e de tecnologia dos sítios eletrônicos <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/> e <https://www.df.gov.br/>;
- Esclarecimento acerca de pontos específicos da cobertura jornalística das obras realizadas pelo Governo do Distrito Federal;
- Melhoria de aspectos de controle interno da SECOM, relacionados à gestão de pessoas e ao poder hierárquico da Administração Pública em sua aplicação aos servidores públicos;
- Inclusão de sugestão cidadã de tema de campanha publicitária governamental no plano de trabalho da SECOM;
- Revisão nos critérios de seleção dos veículos alternativos para participação nas campanhas publicitárias do Governo do Distrito Federal; e
- Esclarecimento quanto ao uso da forma simplificada de apresentar o conteúdo do site 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

Acesso à informação

Considerando as manifestações classificadas como "pedido de informação", um total de 61 (sessenta e um) registros foram realizados no ano de 2023. Os indicadores referentes a essas manifestações encontram-se no Gráfico 4, já estratificados por mês, conforme segue abaixo:

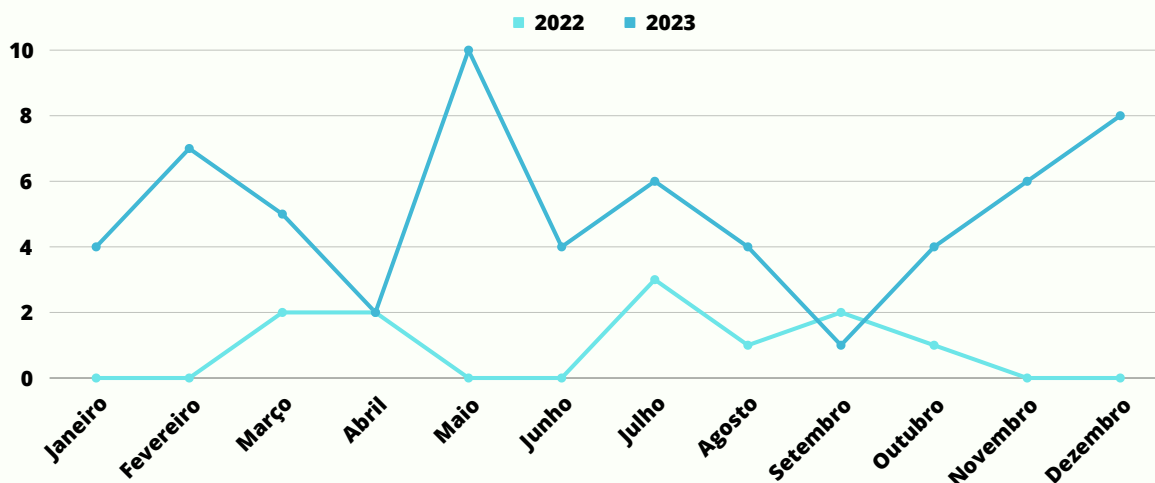


Gráfico 4. Registro mensal de pedidos de acesso à informação.

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

Podemos observar, entretanto, uma elevação brusca no número de pedidos de acesso à informação ao compararmos os anos de 2022 e 2023, que apresentaram uma diferença absoluta de 50 manifestações (de 11 para 61; aumento de cerca de 555%).

Importa considerar, contudo, que com a transição do serviço de informação para o PARTICIPA-DF - anteriormente radicado na plataforma e-SIC DF - ingressou-se em um período de aprendizagem e adaptação da inteligência artificial que realiza a distribuição de manifestações por órgão, o que gerou uma série de registros cuja competência de resposta não era da alçada desta SECOM, conforme apontado nos relatórios trimestrais de 2023 desta SECOM. Destaque-se que, dos 61 pedidos de informação registrados no período, apenas 33 eram, de fato, pedidos de informação da competência da SECOM.

Os pedidos de acesso à informação contribuíram para:

- Ampliação no diálogo com os cidadãos, por meio do esclarecimento sobre os termos de funcionamento dos sítios eletrônicos e redes sociais oficiais do Governo do Distrito Federal;
- Maior conhecimento dos conteúdos publicados no sítio institucional da SECOM pelos cidadãos;
- Fortalecimento da cultura de transparência no que diz respeito a gastos com campanhas publicitárias, licitações e contratos;
- Prestação de informações sobre os servidores públicos e os cargos que ocupam na SECOM;
- Prestação de informações sobre integridade no âmbito da SECOM;
- Esclarecimento sobre as atribuições da SECOM, incluindo seus programas e ações.

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 2023

Conforme previsão na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017

No Plano de Ação Anual (PAA) de 2023 da Ouvidoria desta SECOM (disponível para consulta em <https://www.comunicacao.df.gov.br/planos-de-acao-anuais/>) foi delineado, inicialmente, a realização do projeto "Bate-papo com Ouvidoria". Entretanto, em virtude dos objetivos traçados para o projeto, concluiu-se que a mudança para o projeto "Café com Ouvidoria" poderia ser mais produtivo para o setor.

Acontece que, com a incoerência, no último semestre, de quaisquer conflitos de atribuições no que tange às respostas a serem prestadas aos cidadãos; e pela facilidade e celeridade na comunicação entre Ouvidores, sempre que se fez necessário, o projeto não foi realizado.

Considerações finais

...sobre o trabalho realizado em 2023

O ano de 2023 pode ser avaliado como positivo, pois observou-se um aumento considerável no número de registros tanto de ouvidoria quanto de pedidos de acesso à informação; e em virtude das avaliações positivas recebidas pelo serviço prestado por esta SECOM.

A análise subjetiva desta Ouvidoria Seccional é de que 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.

2023



Secretaria de Estado de
Comunicação do Distrito Federal

