



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2023

---

Secretaria de Estado de  
Comunicação do Distrito Federal

**SECOM**



Weligton Luiz Moraes

**Secretário de Estado de Comunicação**

(61) 3961-1535

[gab.secom@buriti.df.gov.br](mailto:gab.secom@buriti.df.gov.br)

Lúcia Leal

**Secretária Adjunta**

(61) 3961-4715

[gab.secom@buriti.df.gov.br](mailto:gab.secom@buriti.df.gov.br)

Adevagner Bezerra

**Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral**

(61) 3961-4509

[suag.secom@buriti.df.gov.br](mailto:suag.secom@buriti.df.gov.br)

Daniela Alzira Vaz de Lima

**Autoridade de Monitoramento**

(61) 3961-4564

[gab.secom@buriti.df.gov.br](mailto:gab.secom@buriti.df.gov.br)

Rafael Gauche

**Ouvidor**

(61) 3961-1579

[ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br](mailto:ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br)





**Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal**

Palácio do Buriti, Térreo, sala T-31

CEP: 70.075-900, BRASÍLIA-DF

Telefone: (61) 3961-1535

E-mail: [comunicacao.digital@buriti.df.gov.br](mailto:comunicacao.digital@buriti.df.gov.br)



A vertical black line and a shorter blue line are positioned in the top left corner. In the bottom left corner, there are abstract geometric shapes: a black triangle, a grey triangle, and a blue triangle pointing to the right.

5

Apresentação

7

Relatório  
PARTICIPA-DF

13

Relatório  
SIC

16

Plano de Ação -  
Projetos

17

Conclusão


# APRESENTAÇÃO

Em 31 de julho de 2021 foi criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

As Ouvidorias Seccionais (especializadas, de cada órgão do DF), por sua vez, são partes importantes desse Sistema, compreendendo verdadeiros espaços de relacionamento com os cidadãos.


Nesse contexto, por meio da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação – SECOM – os cidadãos podem registrar manifestações de variados tipos, como pedidos de informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, sempre referentes a questões da competência desta Secretaria, a saber (Decreto 38.116, de 06 de abril de 2017):

- Política de comunicação do Governo do Distrito Federal – GDF;
- Publicidade governamental e campanhas educativas e de interesse público;
- Relacionamento do Governo com os órgãos de comunicação; e
- Atividades de relações públicas.



O presente Relatório Trimestral apresenta informações de relevância acerca do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da SECOM no período referente aos meses de janeiro, fevereiro e março do ano de 2023, documento que segue as normas contidas na Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, e que busca aproximar o cidadão da gestão da coisa pública.

Além disso, encontram-se consignados neste Relatório Trimestral as ações realizadas conforme previsão no Plano de Ação Anual de Ouvidoria.



# RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2023

## Participa-DF

*A presente seção apresentará os dados referentes às manifestações de "elogio", "solicitação", "sugestão", "reclamação", e "denúncia", protocoladas no sistema PARTICIPA-DF ao longo do 1.º trimestre de 2023.*

O 1.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 5 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos no mesmo período dos dois anos anteriores, em cada mês.

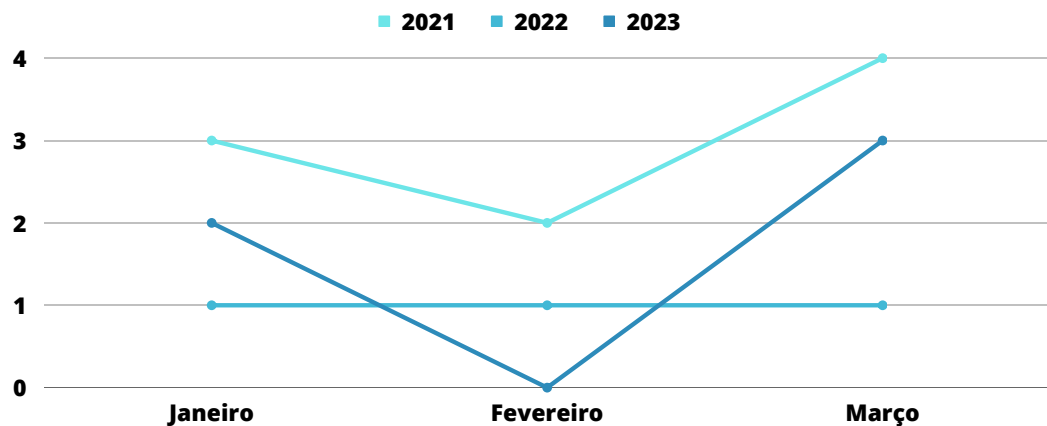


Gráfico 1. Comparativo de manifestações registradas no 1.º trimestre de 2023 com anos anteriores.

Como pode ser visualizado acima, houve um comportamento semelhante aos registros realizados no ano de 2021. O número de registros, por sua vez, foi superior ao obtido em 2022, mas inferior ao obtido em 2021, o que consideramos uma variação normal para o órgão.

Considerando as manifestações por sua tipologia, os dados estão apresentados nos gráficos abaixo.

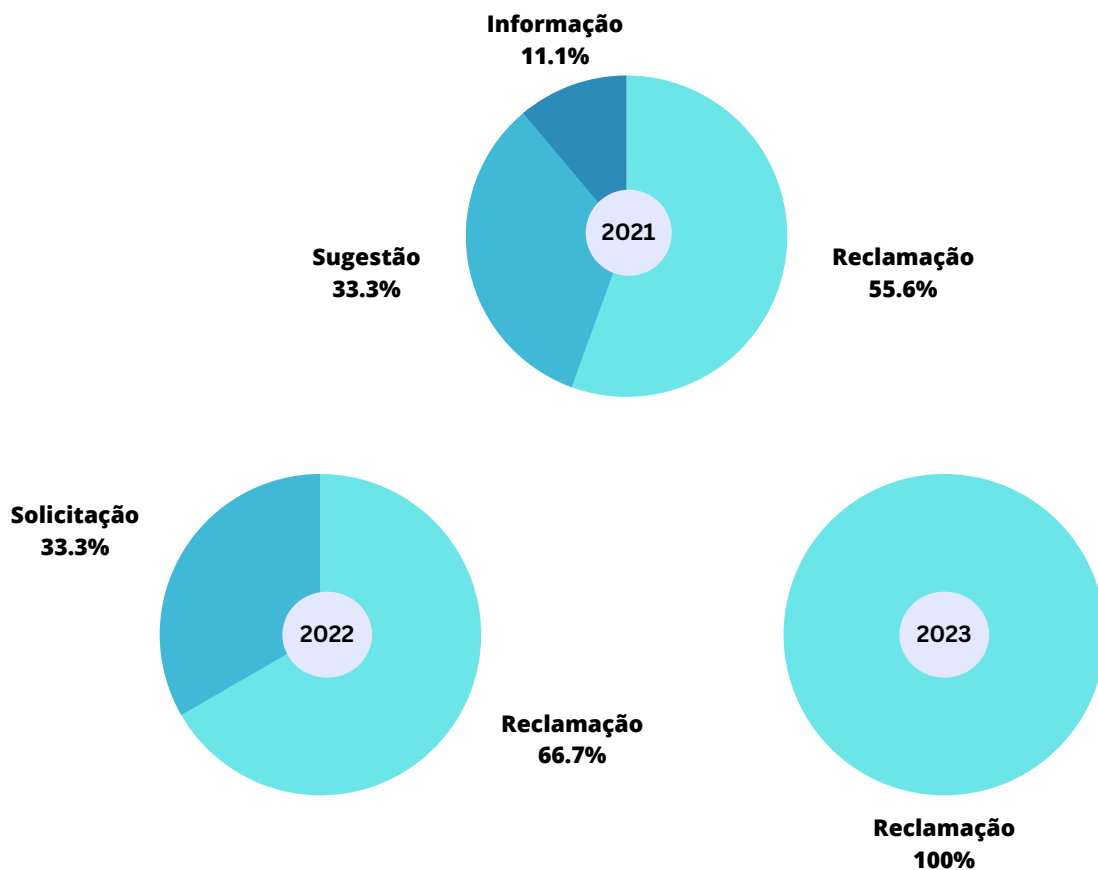


Gráfico 2. Comparativo de manifestações por tipologia do 1.º trimestre de 2023 com anos anteriores.



O mesmo padrão de dominância da tipologia "reclamação" pode ser observada para os 3 anos comparados, sendo esta a tipologia exclusiva para o ano de 2023. Isso reforça o entendimento corrente de que o cidadão se dispõe mais a registrar manifestações que expressem descontentamento com as ações governamentais do que os demais tipos de registro.

O gráfico abaixo apresenta as manifestações por entrada, comparando-se os anos de 2021, 2022 e 2023, divididos mês a mês.

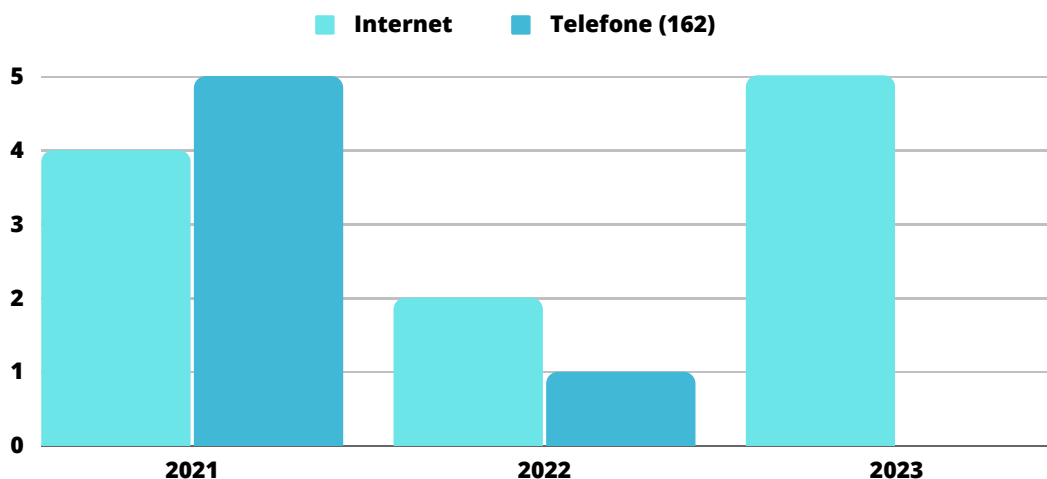


Gráfico 3. Comparativo de manifestações por entrada no 1.º trimestre de 2023 com anos anteriores.

Pela tendência apresentada no gráfico acima, parece haver uma transição na preferência dos cidadãos para o registro de manifestações de 2021 a 2023, com destaque para o ano de 2023, cujos registros foram feitos exclusivamente por meio da internet.

Os prazos de resposta da SECOM, comparados ao mesmo trimestre dos anos de 2021 e 2022, estão apresentados abaixo.



Figura 1. Comparativo de prazos de resposta do 1.º trimestre de 2023 com anos anteriores.

A ampliação do prazo de resposta observado acima pode ser explicado pelo tempo demandado pelas áreas técnicas no fornecimento de suas respectivas respostas.

Não obstante a publicação da Portaria n.º 9, de 11 de março de 2020, que estabelece, entre outras medidas, a prioridade no atendimento das demandas de ouvidoria registradas pelo cidadão, os dados apresentados sugerem a necessidade de mais divulgação do teor dessa norma. Essa divulgação será realizada no segundo trimestre de 2023, e os resultados dessa medida serão avaliados no próximo relatório trimestral desta SECOM.

Finalmente, acerca dos indicadores de avaliação da SECOM, os dados obtidos estão apresentados na tabela abaixo.

Indicador	2021	2022	2023
Recomendação da Ouvidoria	67%	100%	*
Qualidade da resposta	33%	100%	*
Satisfação com o serviço	62%	100%	*
Resolutividade	67%	100%	*

Tabela 1. Comparativo de avaliações do 1.º trimestre de 2023 com anos anteriores.

Como pode ser observado na tabela acima, nenhuma das manifestações registradas no 1.º trimestre de 2023 foi avaliada.

Isso justifica-se em virtude de, dos 5 registros, 1 ser de caráter anônimo (o que impede a pesquisa de satisfação); 1 não ter sido realizada, mesmo após contato com o cidadão; as outras 3 ainda demandarem trâmites adicionais cuja conclusão será disponibilizada via resposta complementar, assim que consumados.

Dessa forma, é possível que haja alteração nos índices, o que será eventualmente notificado na publicação do relatório do 2.º trimestre de 2023.

**COMO AS MANIFESTAÇÕES  
REGISTRADAS CONTRIBUÍRAM PARA  
MELHORAR A ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA?**

- 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.
- Atualização do site eletrônico <https://www.df.gov.br/>

# RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2023

## SIC-DF

*A presente seção apresentará os dados referentes às manifestações de pedidos de informação protocolados no sistema PARTICIPA-DF (serviço de informação ao cidadão) ao longo do 1.º trimestre de 2023.*

O 1.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 8 manifestações, contabilizadas apenas as demandas da competência da SECOM. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos no mesmo período dos dois anos anteriores, em cada mês.

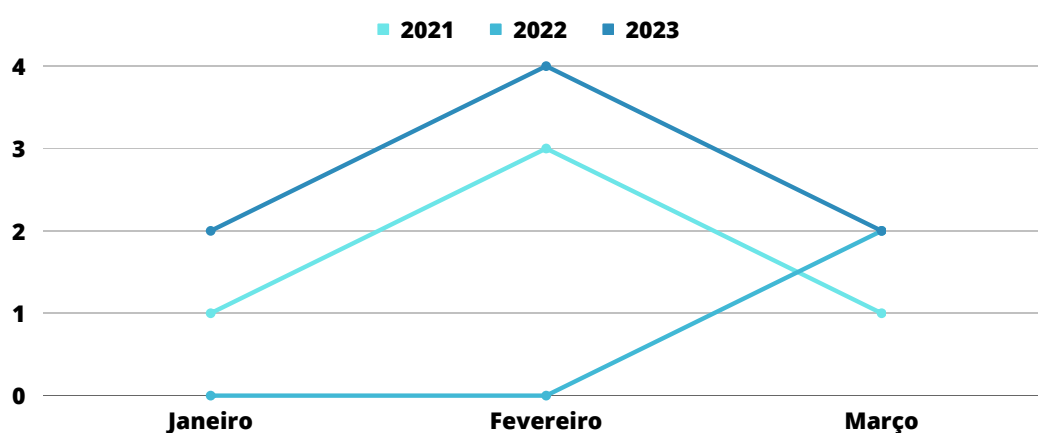


Gráfico 4. Comparativo de manifestações registradas no 1.º trimestre de 2023 com anos anteriores.

Os gráficos apontam para um mesmo padrão de registros nos anos de 2021 e 2023, com um quantitativo maior em 2023. Os registros de 2022, contudo, não seguem a mesma tendência, nem mesmo o mês que registrou mais manifestações nos outros anos (fevereiro).

Uma possível explicação para o aumento observado em 2023 é o início de outro ciclo de governo de 4 anos, o que pode suscitar mais demandas por informação por parte da população.

Adicionalmente, é importante considerar que, com a transição do serviço de informação ao cidadão para o PARTICIPA-DF (anteriormente radicado na plataforma e-SIC - <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema//site/Default.aspx>), 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.

O número desses registros contabilizou em janeiro, fevereiro e março um total de 2, 3 e 3 manifestações, respectivamente, quantitativos que não foram inseridos no gráfico acima, totalizando 16 manifestações ao todo.

**COMO OS PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO REGISTRADOS  
CONTRIBUÍRAM PARA MELHORAR A  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?**

- Ampliação no diálogo com os cidadãos, por meio do esclarecimento sobre os termos de funcionamento dos sítios eletrônicos 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.

# PLANO DE AÇÃO ANUAL DE 2023

## Projetos

*A presente seção apresentará as ações planejadas no Plano de Ação Anual de 2023, em comparação ao que foi efetivamente realizado pela ouvidoria da SECOM para o 1.º trimestre de 2023.*

Em virtude do baixo número de manifestações registradas na ouvidoria da SECOM, e considerando que as áreas técnicas estão cientes dos problemas apresentados, expressos nas demandas cidadãs a elas dirigidas via SEI, esta ouvidoria optou pelo adiamento do projeto "Bate-papo com Ouvidoria" até que um número substancial de manifestações seja atingido, preferencialmente formando padrões de "problemas" apontados pelos cidadãos.

Dessa forma, será possível a construção de sugestões efetivas de enfrentamento a problemas recorrentes que venham a ser observados na SECOM e que demandem ações robustas, como o projeto em tela, em atendimento a objetivos não passíveis de cumprimento pela simples emissão de relatórios técnicos ordinários com sugestões de melhoria emitidos por esta ouvidoria seccional.



# CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou e discutiu dados referentes ao primeiro trimestre de 2023, e comparou esses dados aos obtidos no mesmo período para os anos de 2021 e 2022.

Em geral, foi observado um aumento nos registros em comparação ao ano de 2022, com quantitativos mais próximos dos números apresentados em 2021. Destacamos a necessidade de divulgação da Portaria n.º 9, de 11 de março de 2020 e a intensificação do programa de pós-atendimento como medidas mais urgentes e imediatas, com vistas à melhoria dos indicadores apresentados.

Reafirmamos nosso compromisso em empenhar esforços para buscar cada vez mais proximidade dos cidadãos e de suas necessidades, assim como nossa 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.



Secretaria de Estado de  
Comunicação do Distrito Federal

**SECOM**

**2023**