



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º 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

Lúcia Leal

Secretária Adjunta

(61) 3961-4715

gab.secom@buriti.df.gov.br

Adevagner Bezerra

Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral

(61) 3961-4509

suag.secom@buriti.df.gov.br

Daniela Alzira Vaz de Lima

Autoridade de Monitoramento

(61) 3961-4564

gab.secom@buriti.df.gov.br

Rafael Gauche

Ouvidor

(61) 3961-1579

ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br





Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal

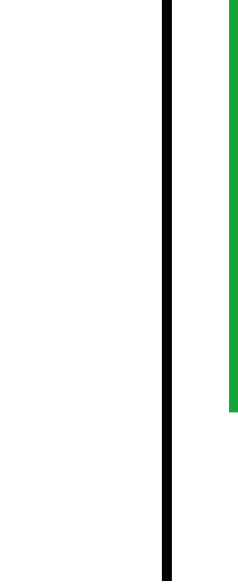
Palácio do Buriti, Térreo, sala T-31

CEP: 70.075-900, BRASÍLIA-DF

Telefone: (61) 3961-1535

E-mail: comunicacao.digital@buriti.df.gov.br





5

Apresentação

7

Relatório
PARTICIPA-DF

14

Relatório
SIC

18

Plano de Ação -
Projetos

19

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, 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 abril, maio e junho do ano de 2023, atendendo às normas contidas na Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Igualmente, encontram-se consignados neste Relatório Trimestral as ações realizadas conforme previsão no Plano de Ação Anual de Ouvidoria de 2023.



RELATÓRIO DO 2º 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 2.º trimestre de 2023.

O 2.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 2 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos no mesmo período dos dois anos anteriores, em cada mês.

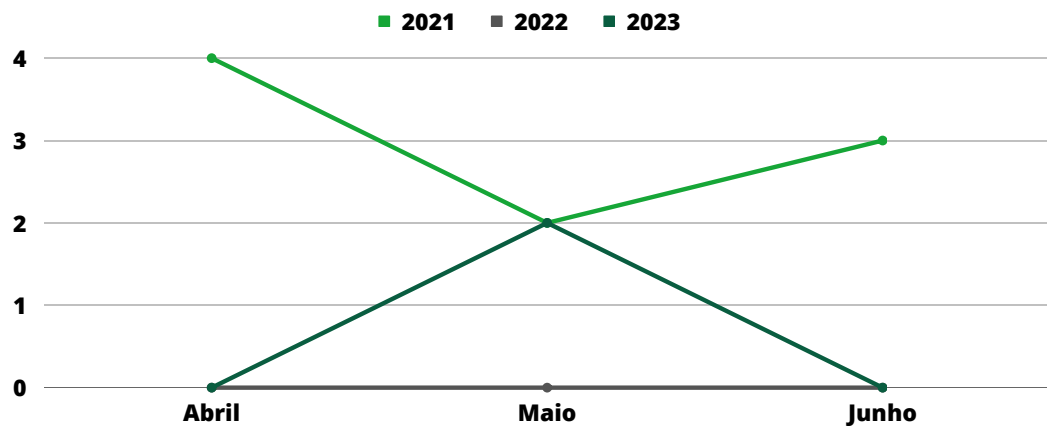


Gráfico 1. Comparativo de manifestações registradas no 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Como pode ser visualizado acima, houve uma queda considerável no número de registros em relação ao mesmo período do ano de 2021, não obstante o número de registros tenha sido igual entre os dois anos no mês de maio. A ausência de registros nos meses de abril e junho foi similar ao ano de 2022, representando uma variação normal para o órgão, na análise desta Ouvidoria.

Os dados de tipologia estão apresentados nos gráficos abaixo:

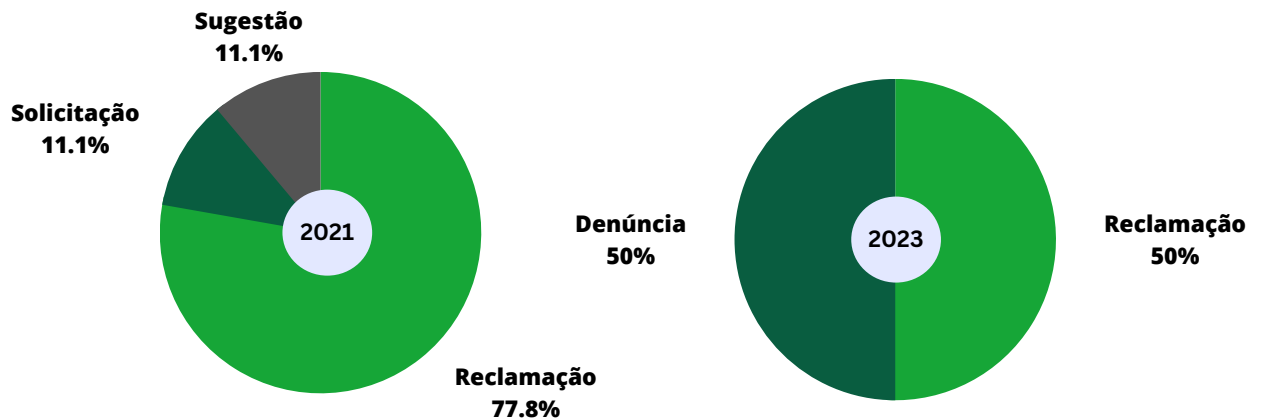


Gráfico 2. Comparativo de manifestações por tipologia do 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Considerando que apenas 1 denúncia e 1 reclamação foram registradas no ano de 2023, reiteramos 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. A ausência das demais tipologias pode ser considerada como uma variação normal do órgão.

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

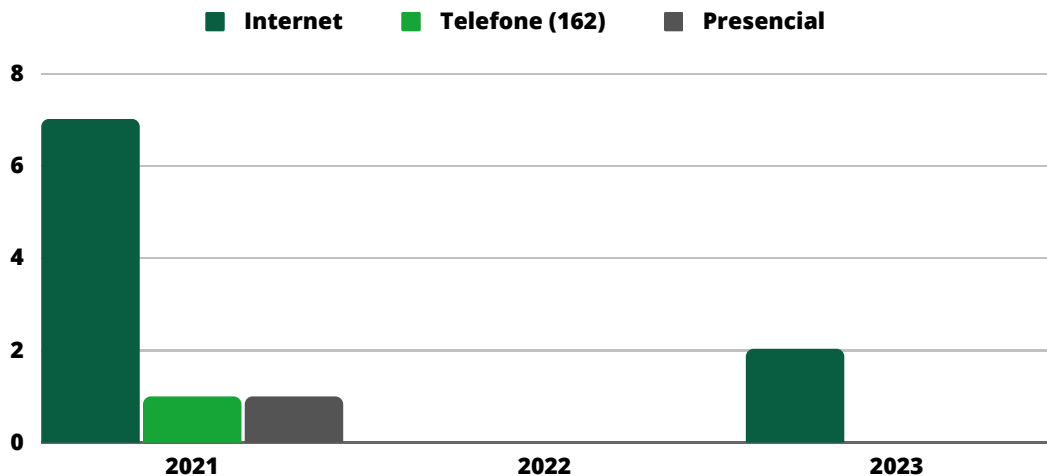


Gráfico 3. Comparativo de manifestações por entrada no 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Os dados comparativos do 2.º trimestre de cada ano do último triênio aparentam reforçar a predominância do uso das plataformas digitais para o registro de manifestações, preferencialmente a outros meios de registro.

Os prazos de resposta da SECOM do 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023 estão apresentados abaixo. Assim como para o 1.º trimestre de 2023, a ampliação do prazo de resposta observado abaixo pode ser explicado pelo tempo demandado pelas áreas técnicas no fornecimento de suas respectivas respostas.

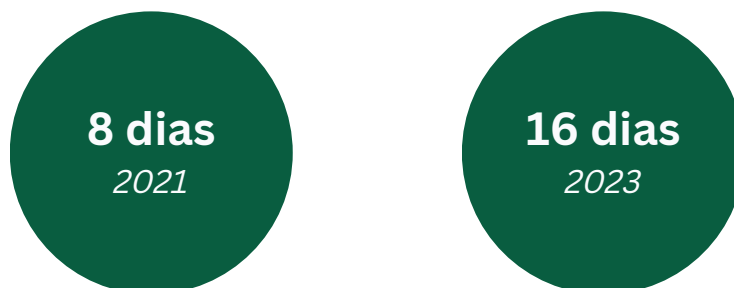


Figura 1. Comparativo de prazos de resposta do 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Das 2 manifestações analisadas, apenas 1 foi respondida no prazo, enquanto todas as manifestações de 2021 foram respondidas no prazo. Esse dado reforça a necessidade do cumprimento 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, para a Ouvidoria da SECOM.

A Portaria supracitada foi divulgada com mais ênfase nos memorandos tramitados por esta Ouvidoria às áreas técnicas no período avaliado, entretanto, em virtude do resultado, será solicitado à Administração que a norma seja enviada na forma de circular às Subsecretarias da SECOM, reiterando sua importância.

Sobre os assuntos mais procurados, os resultados do trimestre em análise foram comparados aos dos últimos 2 anos. No 2.º trimestre de 2021, os principais assuntos foram (o quantitativo de registros está indicado após o assunto, entre parênteses):

- Portal COVID-19 do Distrito Federal (2);
- Falha em procedimento do órgão, entidade pública (1);
- Dados pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018) (1);
- Programas e projetos de governo (1);
- Leis e decretos do governo (1);
- Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão (1);
- Servidor público (1);
- Site governamental (1).

No mesmo período de 2023, os principais assuntos foram:

- Falha em procedimento do órgão, entidade pública (1);
- Site governamental (1).

Não foi possível a identificação de um padrão de assuntos nas manifestações registradas em 2021. Em 2022, contudo, destaca-se que os dois assuntos classificados estavam presentes na relação apresentada em 2021.

Finalmente, a tabela abaixo apresenta os resultados dos indicadores, oriundos das avaliações dos cidadãos para o 2.º trimestre dos anos de 2021, 2022 e 2023. Como pode ser observado, houve um aumento expressivo na resolutividade no ano de 2023 quando comparado a 2021, considerando o 2.º trimestre de cada ano. A comparação, contudo, não se aplica aos demais indicadores, tendo em vista que não foram avaliados.

Indicador	2021	2022	2023
Recomendação da Ouvidoria	0%	*	**
Qualidade da resposta	0%	*	**
Satisfação com o serviço	25%	*	**
Resolutividade	0%	*	100%

Tabela 1. Comparativo de avaliações do 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

* Sem registros no período; ** Não avaliado .

Ressalta-se que apenas uma manifestação foi avaliada no 2.º trimestre de 2023. Como há poucos registros no órgão, a quantidade de avaliações pode ser insuficiente para demonstrar o ânimo geral dos cidadãos que utilizam a Ouvidoria da SECOM, devendo o resultado ser analisado com prudência.

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

- Melhoria de aspectos de controle interno da SECOM, relacionados ao poder hierárquico da Administração Pública em sua aplicação ao servidores públicos;
- Atualização de informações do sítio eletrônico <https://www.df.gov.br/>.

RELATÓRIO DO 2º 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 2.º trimestre de 2023.

O 2.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 16 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos no mesmo período dos dois anos anteriores, em cada mês.

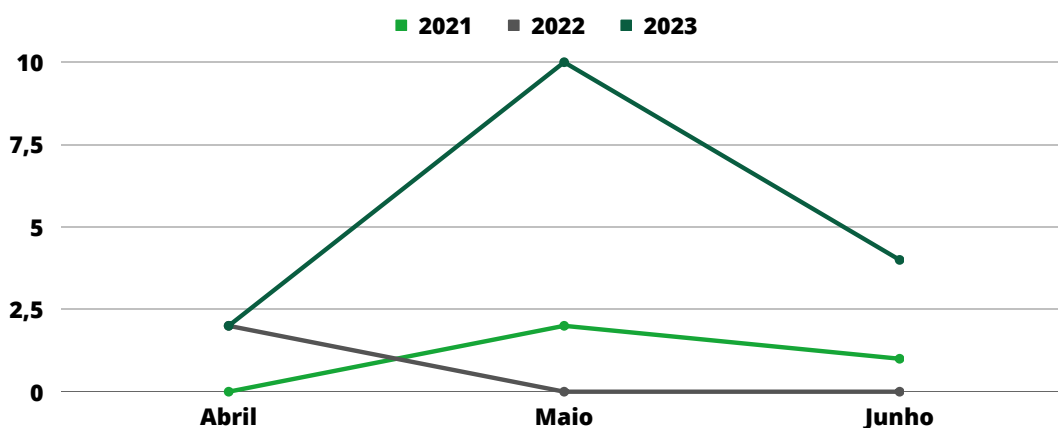


Gráfico 4. Comparativo de manifestações registradas no 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Os registros indicam um aumento significativo do número de pedidos de informação no período analisado em 2023, indicando uma melhora no controle social dos atos de gestão e de governo.


Uma possível explicação para o aumento, além da possibilidade do surgimento de novas demandas da população com o processo eleitoral do poder executivo ocorrido no ano findo - e a consequente renovação do Governo - reside na facilidade de uso do PARTICIPA-DF em relação à antiga plataforma, E-SIC.

Também é possível que a população esteja mais consciente e preocupada com questões políticas referentes ao Distrito Federal e sua condução. Ressalta-se, contudo, que dos 16 registros observados, 6 não eram da competência da SECOM e 1 não era um pedido de informação, mas uma reclamação.

Em relação aos prazos de resposta, esses podem ser observados no gráfico abaixo:




Figura 2. Percentual de atendimento dos prazos de resposta do 2.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.



Do total de pedidos de 2023, 100% foram respondidos no prazo, assim como em 2022 - uma melhora observada em relação ao 2.º trimestre de 2021, que apresentou 66% dos pedidos respondidos fora do prazo, em virtude do tempo de resposta demandado pelas áreas técnicas.

Finalmente, destacamos que o tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação da SECOM atingiram a média de 4 dias no 2.º trimestre de 2023.



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

- Esclarecimento sobre as campanhas publicitárias, seus gastos e a prestação de contas respectiva, incluindo onde encontrá-la nos sítios eletrônicos à disposição da população;
- Mais transparência em relação ao uso das redes sociais do Governo;
- Prestação de informações sobre os servidores públicos e os cargos que ocupam na SECOM.

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 2.º trimestre de 2023.

Considerando as análises realizadas no Relatório Trimestral do 1.º trimestre de 2023, esta Ouvidoria seccional optou por modificar o projeto "Bate-papo com Ouvidoria", pendente de realização, para o projeto "Café com Ouvidoria", a ser realizado no 2.º semestre de 2023.

A decisão foi motivada por dificuldades apresentadas por outras ouvidorias seccionais que apresentam atribuições que podem tangenciar as competências desta SECOM. Dessa forma, será possível dar um melhor direcionamento às demandas dos cidadãos, sem a necessidade de tramitá-las internamente de forma desnecessária.

Essa medida, na avaliação desta Ouvidoria seccional, atenderá melhor ao interesse público em virtude dos seus resultados em potencial, a serem apresentados no relatório imediato à sua realização.

CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou e discutiu dados referentes ao segundo 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, mas com quantitativos razoavelmente inferiores aos números apresentados em 2021. Foi identificado que ainda existe a necessidade de divulgação da Portaria n.º 9, de 11 de março de 2020.

Também foi observado um aumento expressivo no registro de pedidos de informação para o período, indicando um aumento no controle social em relação ao trabalho realizado pela SECOM.

Reafirmamos o compromisso da Ouvidoria da SECOM em empenhar esforços para buscar cada vez mais proximidade dos cidadãos e de suas necessidades, assim como com a 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