



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3.º TRIMESTRE DE 2024

---

Secretaria de Estado de  
Comunicação do Distrito Federal

**SECOM**



Weligton Luiz Moraes

**Secretário de Estado de Comunicação**

(61) 3961-1535

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

Lúcia Leal

**Secretária Adjunta**

(61) 3961-4715

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

Adevagner Bezerra

**Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral**

(61) 3961-4509

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

Daniela Alzira Vaz de Lima

**Autoridade de Monitoramento**

(61) 3961-4564

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

Elizabete Silva Oliveira

**Ouvidora**

(61) 3961-1579

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





5

Apresentação

7

Relatório  
PARTICIPA-DF

14

Relatório  
SIC-DF  
1º Trimestre de 2024

17

Relatório  
SIC-DF  
2º Trimestre de 2024

19

Relatório  
SIC-DF  
3º Trimestre de 2024

21

Plano de Ação -  
Projetos

22

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 janeiro, fevereiro e março do ano de 2024, 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 Bianual de Ouvidoria 2024-2025.

# RELATÓRIO DO 3.º TRIMESTRE DE 2024

## OUV-DF

*A presente seção apresentará os dados referentes às manifestações de "elogio", "solicitação", "sugestão", "reclamação", e "denúncia", protocoladas no sistema OUV-DF ao longo do 3.º trimestre de 2024*

O 3.º trimestre de 2024 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 3 manifestações, duas a menos que no 2.º trimestre de 2024, que obteve 5 registros.

Por sua vez, considerando comparativo de registros obtidos no mesmo período dos dois anos anteriores, em cada mês, temos:

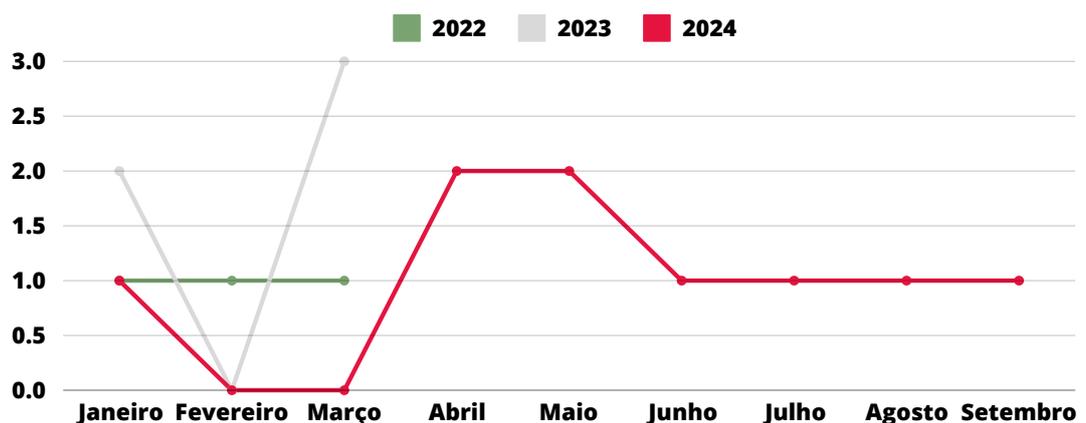


Gráfico 1. Comparativo de manifestações registradas no 1.º trimestre de 2022, 2023 e 2024, 2.º e 3.º trimestre de 2024.

Por tratar-se a SECOM de um órgão com uma baixa quantidade de registros, os dados possivelmente representam uma variação normal para o órgão, na análise desta Ouvidoria. Os dados de tipologia do 1.º trimestre de 2022, 2023 e 2024, 4.º trimestre de 2023 e do 2.º e 3.º trimestre de 2024 estão apresentados nos gráficos abaixo:

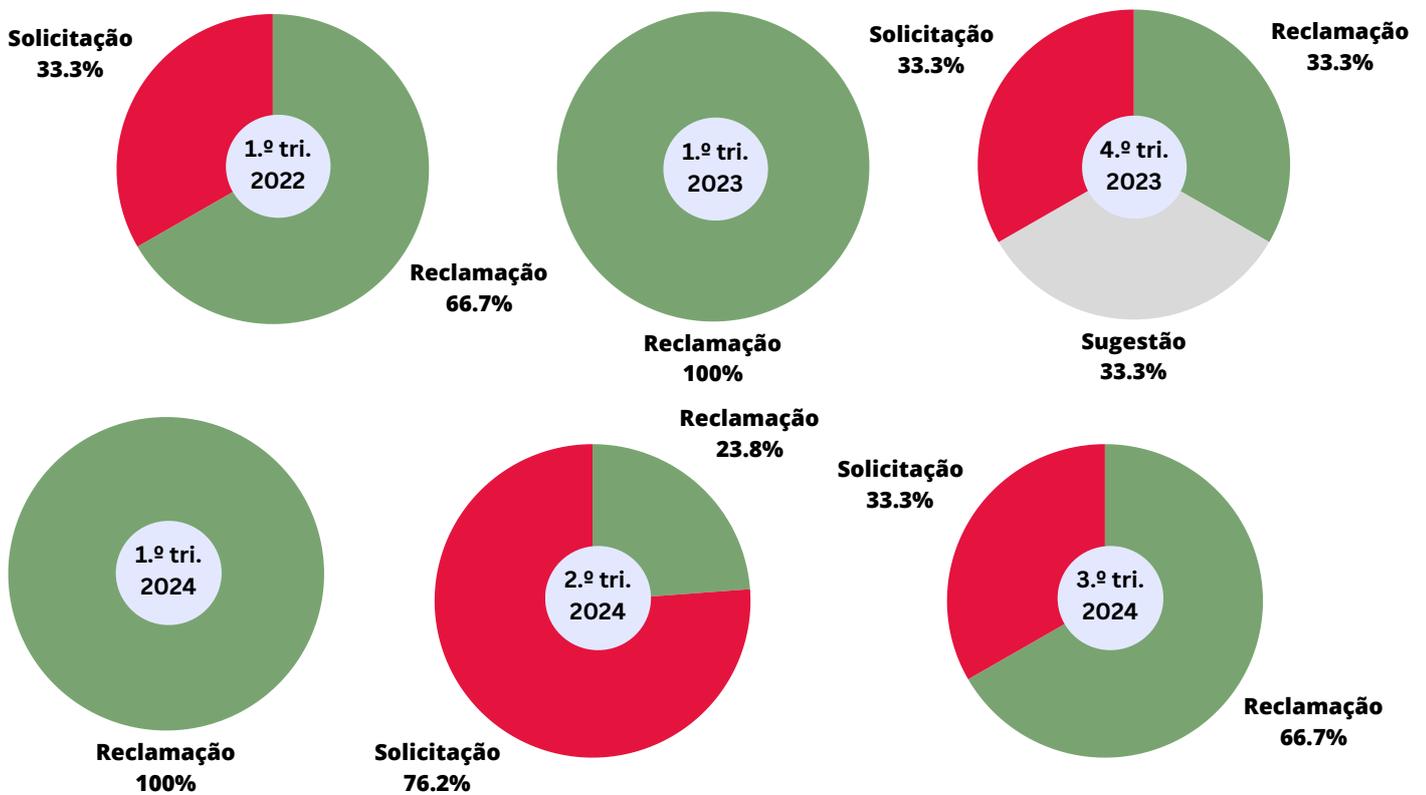


Gráfico 2. Comparativo de manifestações por tipologia do 4.º trimestre de 2023, 1.º trimestre de 2022, 2023 e 2024 e do 2.º e 3.º trimestre de 2024.

Um padrão de dominância da tipologia "reclamação" pode ser observada para os 3 anos comparados, sendo esta a tipologia exclusiva para o ano de 2024. 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.

Assim como no 4.º trimestre de 2023, a única manifestação protocolada foi registrada pela internet. O gráfico abaixo expande a comparação para os anos de 2022, 2023 e 2024.

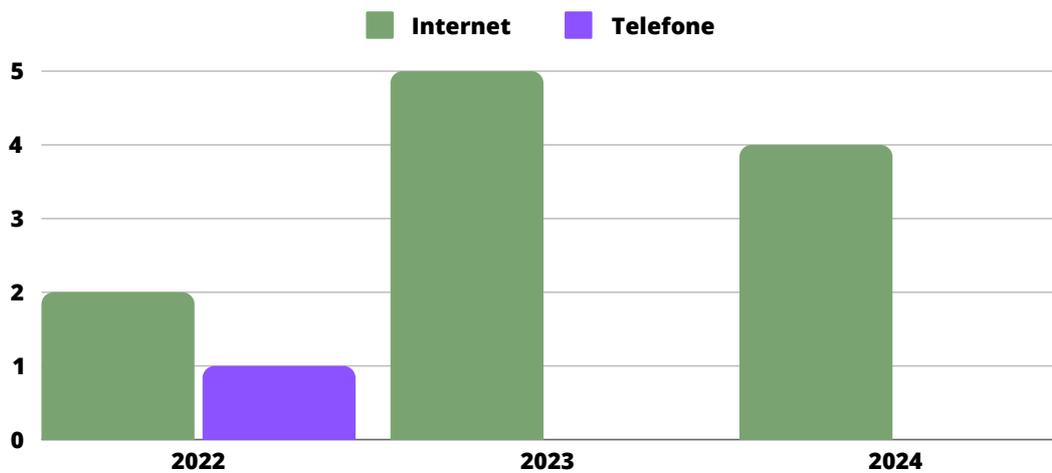


Gráfico 3. Comparativo de manifestações por entrada no 1.º trimestre de 2022, 2023 e 2024.

Os dados demonstram a predominância do uso das plataformas digitais para o registro de manifestações, preferencialmente a outros meios de registro, apontando para um crescimento cada vez mais acentuado do uso eletrônico do serviço de Ouvidoria.

Os prazos de resposta da SECOM do 1.º trimestre de 2022, 2023 e 2024 estão apresentados na Figura 1. O prazo de resposta observado abaixo pode ser explicado pelo tempo demandado pelas áreas técnicas no fornecimento de suas respectivas respostas. Identificaram-se os prazos de 6 e 13,5 dias, em outubro e novembro, respectivamente. Finalmente, o prazo foi superior à média de 8 dias obtida no 3.º trimestre de 2023.



Figura 1. Comparativo de prazos de resposta do 1.º trimestre de 2022, 2023 e 2024.

A única manifestação do 1.º trimestre de 2024 foi respondida no prazo. Observa-se uma diminuição gradual no prazo de resposta inclusive em relação ao 4.º trimestre de 2023, cuja média foi de 11 dias.

Ressaltamos que esta Ouvidoria tem divulgado continuamente a Portaria n.º 9, de 11 de março de 2020 em julho e setembro (a Portaria estabelece, entre outras medidas, a prioridade no atendimento das demandas de ouvidoria registradas pelo cidadão, para a Ouvidoria da SECOM).

Essa divulgação é realizada em todos os memorandos internos que são enviados junto aos processos SEI que são encaminhados para as áreas técnicas da SECOM.

Sobre os assuntos mais procurados, os resultados do trimestre em análise foram comparados aos dos últimos 2 anos. No 1.º trimestre de 2024, o assunto foi "Pontos Turísticos". No mesmo período de 2023, os principais assuntos foram (o quantitativo total de registros está indicado após o assunto, entre parênteses):

- Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão (2);
- Site governamental (2); e
- Campanhas educativas do Governo de Brasília (1).

No mesmo período de 2022, os principais assuntos foram:

- Redes sociais governamentais (1);
- Site governamental (1); e
- Eventos do Governo de Brasília (1).

No 4.º trimestre de 2023, os principais assuntos foram:

- Servidor público (1);
- Segurança da informação e comunicação (1); e
- Eventos do Governo de Brasília (1).

Por fim, no 3.º trimestre de 2024, os principais assuntos foram:

- Controle social (3);
- Informação - Gestão, preservação e acesso (3); e
- Certidões e Declarações (2).

Não foi possível a identificação de um padrão de assuntos nas manifestações registradas, tampouco nos conteúdos das manifestações.

Finalmente, a tabela abaixo apresenta os resultados dos indicadores, oriundos das avaliações dos cidadãos para o 1.º trimestre dos anos de 2022, 2023 e 2024, 2º trimestre de 2024, 3º trimestre de 2024, além dos dados referentes ao 4.º trimestre de 2023.

Assim com no último trimestre de 2023, os resultados apontam para a pontuação máxima em todos os quesitos de avaliação no 1.º trimestre de 2024.

Indicador	1.º Trimestre 2022	1.º Trimestre 2023	4.º Trimestre 2023	1.º Trimestre 2024	2.º Trimestre 2024	3.º Trimestre 2024
Recomendação da Ouvidoria	100%	*	100%	100%	100%	100%
Qualidade da resposta	100%	*	100%	100%	100%	100%
Satisfação com o serviço	100%	*	100%	100%	100%	100%
Resolutividade	100%	*	100%	100%	100%	100%

Tabela 1. Comparativo de avaliações do 4.º trimestre de 2023, e do 1.º trimestre de 2022, 2023, 2024 e do 2.º e 3.º trimestre de 2024.

A Tabela 1 também permite identificar resultados semelhantes no 1.º trimestre de 2022. Entretanto, em virtude do baixo cômputo de manifestações analisadas, os dados deverão ser observados com cautela.

**COMO A MANIFESTAÇÃO  
REGISTRADA CONTRIBUIU PARA  
MELHORAR A ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA?**

- *Por meio da atualização de informações referentes a pontos turísticos de Brasília no site [df.gov.br](http://df.gov.br).*

# RELATÓRIO DO 1.º TRIMESTRE DE 2024

## 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 2024.*

O 1.º trimestre de 2024 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 25 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos em cada mês, em 2023 e 2024.

No 1.º trimestre de 2023, apenas 8 pedidos eram da competência da SECOM.

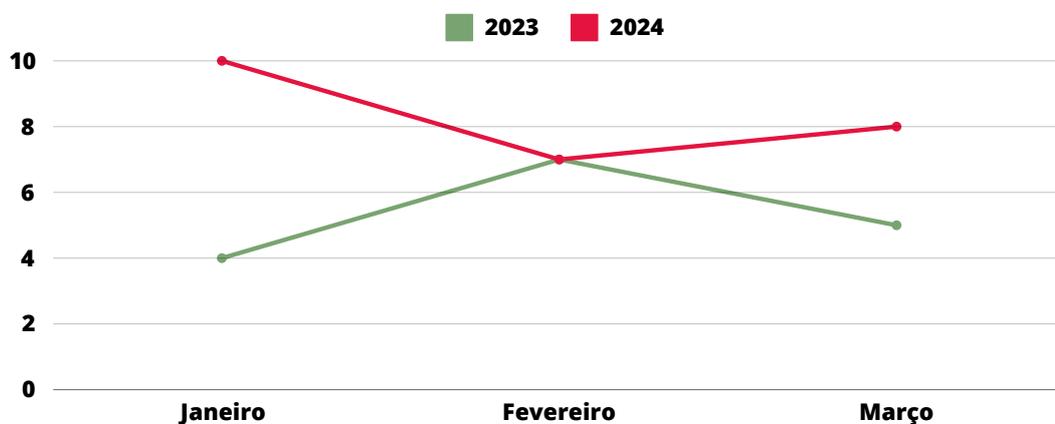


Gráfico 4. Comparativo de manifestações registradas no 1.º trimestre de 2023 e 2024, por mês.

Os registros indicam uma crescente no número de pedidos de informação no período analisado em 2023 (a cada mês), ratificando esta ferramenta de controle social dos atos de gestão e de governo. Uma possível explicação para o aumento 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.

No 1.º trimestre de 2024, o prazo de resposta dos pedidos de informação do período foi de 3 dias, com 100% de respostas dentro do prazo. A proteção do identidade do solicitante foi requerida em 18 registros e todos os pedidos foram feitos via internet. Dos 25 pedidos, 5 tiveram acesso concedido, e 10 acesso negado, por estarem incompreensíveis. Dentre os 10 pedidos não atendidos, 6 não eram da competência da SECOM, 3 eram solicitações de serviço (que devem ser registradas no OUV-DF, e não como pedido de acesso à informação), e 1 tratou-se de consulta.

Dois pedidos de informação foram avaliados, e em ambos a resposta foi considerada como de fácil compreensão. A resposta foi considerada "Insatisfatória" em um pedido, e "Muito satisfatória" em outro pedido. Os cidadãos que avaliaram os pedidos consideraram-se "Insatisfeito" em um pedido, e "Muito satisfeito" em outro pedido. Finalmente, o baixo número de avaliações indica a necessidade de fortalecer o trabalho de pós-atendimento com os cidadãos que usam o serviço, o que será implementado no próximo trimestre.

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

- Por meio da prestação de informações sobre gastos realizados com campanhas publicitárias do Governo.

# RELATÓRIO DO 2.º TRIMESTRE DE 2024

## 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 2024.*

O 2.º trimestre de 2024 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 16 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos em cada mês, em 2023 e 2024.

No 1.º trimestre de 2023, apenas 8 pedidos eram da competência da SECOM.

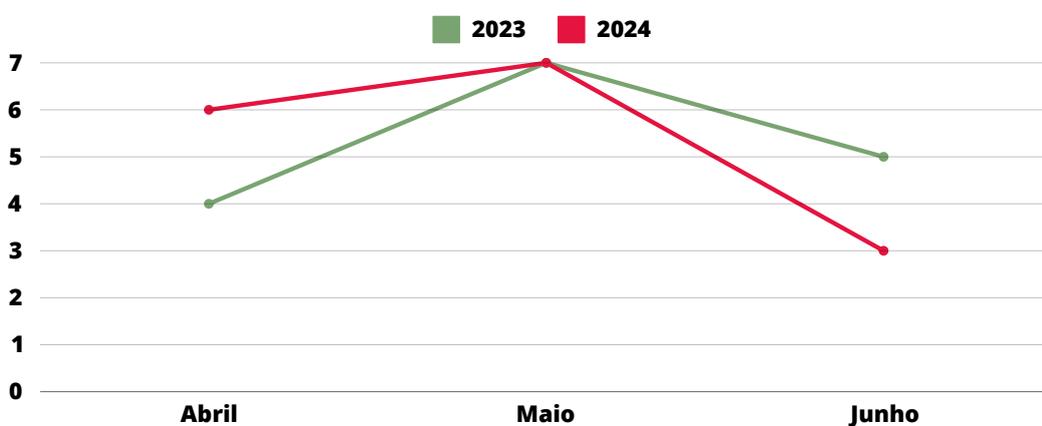


Gráfico 5. Comparativo de manifestações registradas no 1º trimestre de 2023 e 2º trimestre de 2024, por mês.

Os registros indicam uma crescente no número de pedidos de informação no período analisado em 2023 (a cada mês), ratificando esta ferramenta de controle social dos atos de gestão e de governo. Uma possível explicação para o aumento 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.

No 2.º trimestre de 2024, o prazo de resposta dos pedidos de informação do período foi de 3 dias, com 100% de respostas dentro do prazo. A proteção da identidade do solicitante foi requerida em 16 registros e todos os pedidos foram feitos via internet. Dos 16 pedidos, 06 tiveram acesso concedido, e 01 acesso parcialmente concedido, por estarem incompreensíveis. Dentre o 09 pedido não atendidos, 09 não eram da competência da SECOM.

Finalmente, não houve avaliação pós-atendimento com os cidadãos que usam o serviço, o que será implementado no próximo trimestre.

# RELATÓRIO DO 3.º TRIMESTRE DE 2024

## 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 3.º trimestre de 2024.*

O 3.º trimestre de 2024 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 22 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos em cada mês, em 2023 e 2024.

No 1.º trimestre de 2023, apenas 8 pedidos eram da competência da SECOM.

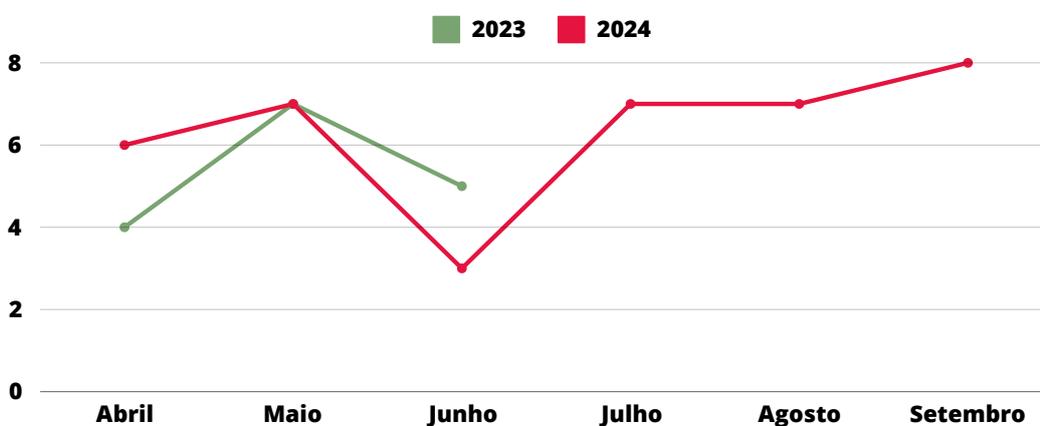


Gráfico 5. Comparativo de manifestações registradas no 1º trimestre de 2023 e 2º e 3º trimestre de 2024, por mês.

Os registros indicam uma crescente no número de pedidos de informação no período analisado em 2023 (a cada mês), ratificando esta ferramenta de controle social dos atos de gestão e de governo. Uma possível explicação para o aumento 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.

No 3.º trimestre de 2024, o prazo de resposta dos pedidos de informação do período foi de 3 dias, com 100% de respostas dentro do prazo. A proteção da identidade do solicitante foi requerida em 22 registros e todos os pedidos foram feitos via internet. Dos 22 pedidos, 20 tiveram acesso concedido, e nenhum acesso parcialmente concedido. Dentre os 02 pedidos não atendidos, 02 não eram da competência da SECOM.

Finalmente, não houve avaliação pós-atendimento com os cidadãos que usam o serviço, o que será implementado no próximo trimestre.

# PLANO DE AÇÃO ANUAL DE 2024

## Projetos

*A presente seção apresentará as ações planejadas no Plano de Ação Bianual 2024-2025, em comparação ao que foi efetivamente realizado pela ouvidoria da SECOM para o 3.º trimestre de 2024.*

Até o presente momento, esta Secretaria de Estado de Comunicação tem participado ativamente das reuniões do projeto "Aqui não, assédio!", organizadas pela Ouvidora-Geral do Distrito Federal com a SECOM e pastas afins.

Informamos que a realização do projeto "Bate-papo com Ouvidoria" está agendada para execução apenas para o ano de 2025.

# CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou e discutiu dados referentes ao 3.º trimestre de 2024, e comparou esses dados aos obtidos no 1.º e 2º trimestres de 2024 e aos obtidos no mesmo período para os anos de 2022 e 2023.

Em geral, foi observada uma discreta variação no quantitativo de registros do sistema de Ouvidoria do Participa-DF (elogios, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações) para o trimestre em análise, em comparação ao mesmo período dos anos de 2022 e 2023, com um pequeno aumento em relação ao trimestre anterior. Os pedidos de informação, por sua vez foram registrados em maior número do que no mesmo período do ano de 2023. Não obstante, houve um quantidade considerável de pedidos negados.

Destaca-se que a SECOM foi avaliada positivamente no período, assim como no trimestre anterior. Entretanto, em virtude do baixo número de registros, os dados devem ser observados com atenção.

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**

**2024**