



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º 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)





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 julho, agosto e setembro 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 3º 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 3.º trimestre de 2023.*

O 3.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.

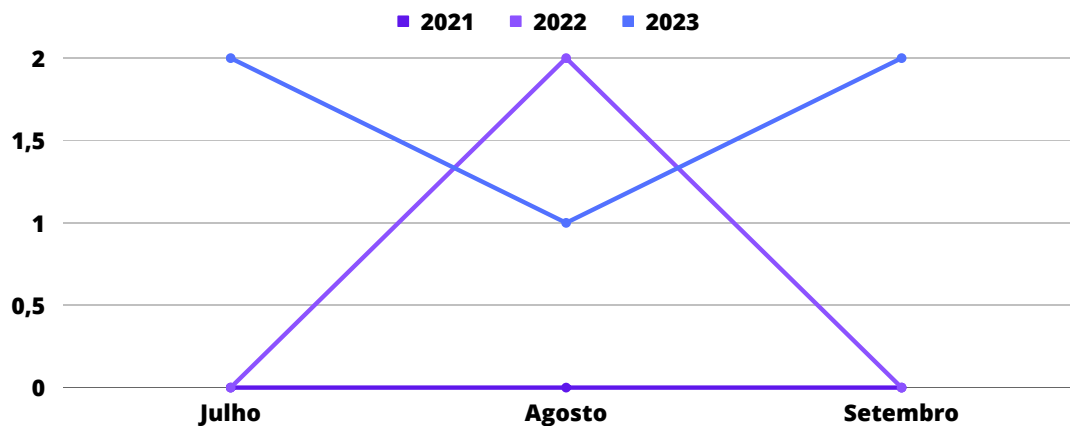


Gráfico 1. Comparativo de manifestações registradas no 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Como pode ser visualizado acima, houve um aumento no número de registros em relação ao mesmo período dos anos de 2021 (que não apresentou registros) e 2022. 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 estão apresentados nos gráficos abaixo:

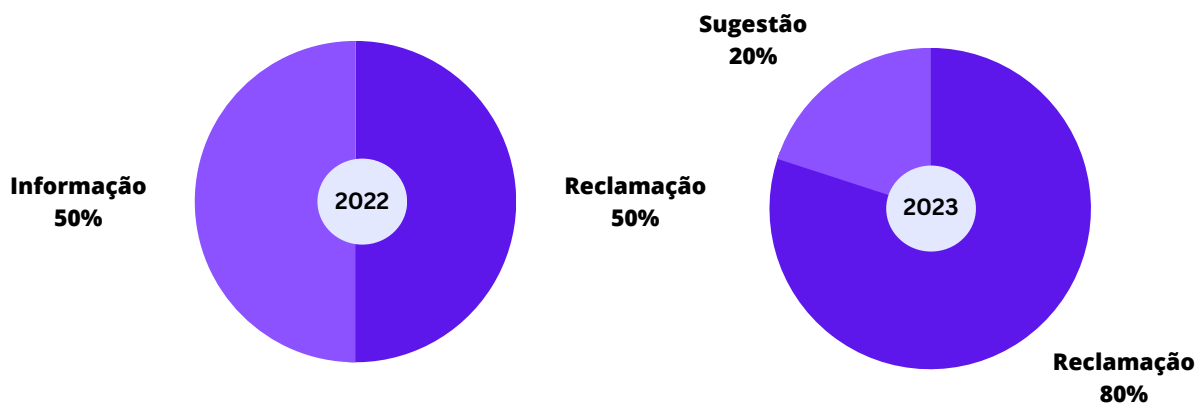


Gráfico 2. Comparativo de manifestações por tipologia do 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Considerando que 4 reclamações e 1 sugestão 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.

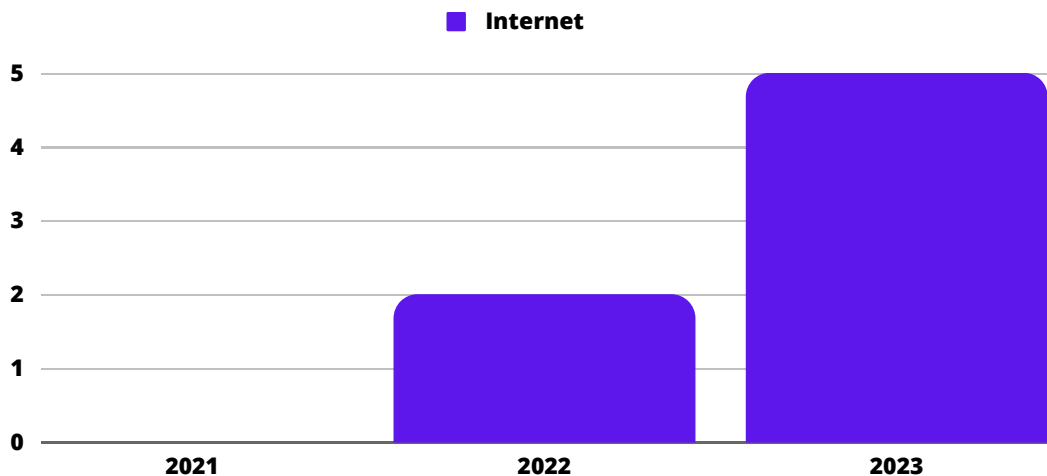


Gráfico 3. Comparativo de manifestações por entrada no 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

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 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023 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. Apesar da similaridade dos prazos, estes demandaram 7,5, 18 e 3,5 dias em julho, agosto e setembro, respectivamente.



Figura 1. Comparativo de prazos de resposta do 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Das 5 manifestações analisadas em 2023, todas foram respondidas no prazo, assim como no ano de 2022. Entretanto, a variabilidade do trimestre de 2023 apresentou-se considerável, não obstante cumprir com 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).

Ressalte-se que a Portaria supracitada continuou a ser divulgada com a ênfase devida nos memorandos tramitados por esta Ouvidoria às áreas técnicas no período avaliado.

Sobre os assuntos mais procurados, os resultados do trimestre em análise foram comparados aos dos últimos 2 anos. No 3.º trimestre de 2022, os principais assuntos foram (o quantitativo de registros está indicado após o assunto, entre parênteses):

- Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias (1);
- Leis e decretos do Governo de Brasília (1).

No mesmo período de 2023, os principais assuntos foram:

- Site governamental (2);
- Servidor público (1);
- Atendimento na rede de ouvidoria do DF (1);
- Dados desatualizados (1).

Não foi possível a identificação de um padrão de assuntos nas manifestações registradas. Em 2023, contudo, destaca-se a predominância do assunto "Site governamental", comum nos registros desta SECOM, justificado pela administração dos portais "Agência Brasília" (<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/>) e "Governo do Distrito Federal" (<https://www.df.gov.br/>).

Finalmente, a tabela abaixo apresenta os resultados dos indicadores, oriundos das avaliações dos cidadãos para o 3.º trimestre dos anos de 2021, 2022 e 2023. Não foi possível a realização de comparações em virtude da ausência de avaliação nas manifestações protocoladas no 3.º trimestre de 2023.

Indicador	2021	2022	2023
Recomendação da Ouvidoria	*	100%	**
Qualidade da resposta	*	50%	**
Satisfação com o serviço	*	67%	**
Resolutividade	*	100%	**

Tabela 1. Comparativo de avaliações do 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

\* Sem registros no período; \*\* Não avaliado .

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

- Esclarecimento acerca da criação de campanhas publicitárias realizadas pela SECOM;
- Atualização de informações e de tecnologia do sítio eletrônico <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/>;
- Esclarecimento acerca de pontos específicos da cobertura jornalística das obras realizadas pelo Governo do Distrito Federal.

# RELATÓRIO DO 3º 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 3.º trimestre de 2023.*

O 3.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 11 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos no mesmo período dos dois anos anteriores, em cada mês.

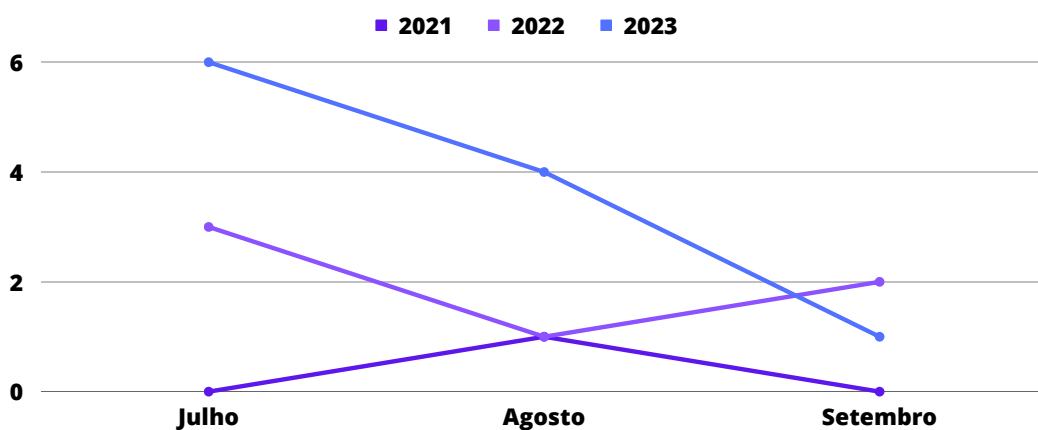


Gráfico 4. Comparativo de manifestações registradas no 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

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 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 que, dos 11 registros observados, 2 não eram da competência da SECOM e 1 apresentou-se incompreensível.

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



Figura 2. Percentual de atendimento dos prazos de resposta do 3.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Do total de pedidos de 2023, 100% foram respondidos no prazo - uma melhora em relação ao 3.º trimestre de 2022, que apresentou 83% dos pedidos respondidos dentro do prazo, em virtude do tempo de resposta demandado pelas áreas técnicas.

Dez dos onze pedidos de acesso à informação de 2023 foram registrados via internet, e apenas um de forma presencial, seguindo à tendência apresentada para os registros do Participa-DF (a utilização do termo "Participa-DF" para tratar exclusivamente das manifestações de elogio, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão é apenas para fins didáticos e de clareza, considerando que o sistema abarca, além delas, os pedidos protocolados no SIC).

Finalmente, destacamos que o tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação da SECOM atingiram a média de 7 dias no 3.º trimestre de 2023.



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

- Esclarecimento sobre gastos com campanhas publicitárias realizadas pela SECOM;
- Ampliação de informações sobre a área de Tecnologia da Informação e Comunicação na SECOM;
- Esclarecimento sobre a estrutura e cargos da SECOM;
- Prestação de informações acerca de integridade no âmbito da 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 3.º trimestre de 2023.*

Considerando as análises realizadas no Relatório Trimestral do 2.º trimestre de 2023, o projeto "Café com Ouvidoria" será realizado no 4.º semestre de 2023, sendo devidamente relatado quanto aos seus resultados no Relatório Anual e no Relatório do 4º trimestre desta SECOM.

# CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou e discutiu dados referentes ao terceiro 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 tanto nos registros do Participa-DF (elogios, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações) quanto nos do SIC, em comparação ao mesmo período dos anos de 2021 e 2022.

Destaca-se a ausência de avaliações no período, o que impede análises qualitativas acerca das respostas concedidas, bem como sobre o consequente atendimento das demandas cidadãs.

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**