RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4.º 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

17 Plano de Ação - Projetos

18 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 outubro, novembro e dezembro 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 4.º 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 4.º trimestre de 2023.

O 4.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 3 manifestações, duas a menos que no 3.º trimestre de 2023, que obteve 5 registros.

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

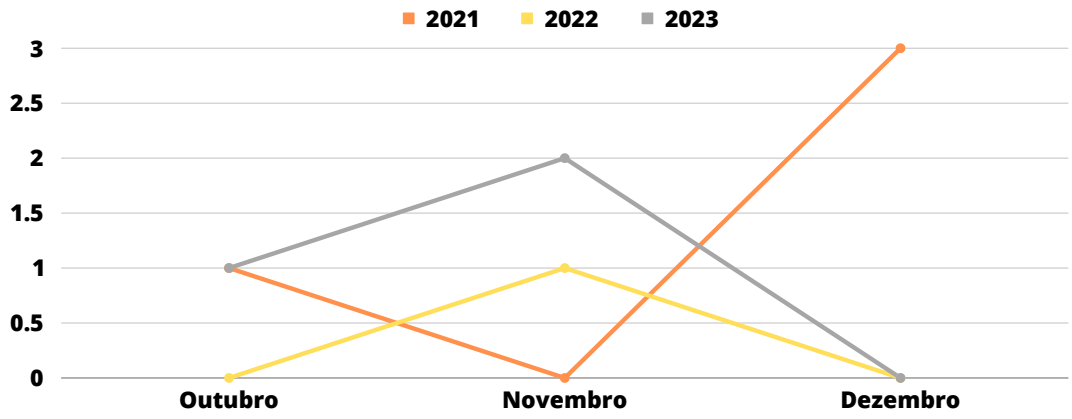

Gráfico 1. Comparativo de manifestações registradas no 4.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

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 4.º trimestre de 2021, 2022 e 2023, e do 3.º trimestre de 2023 estão apresentados nos gráficos abaixo:

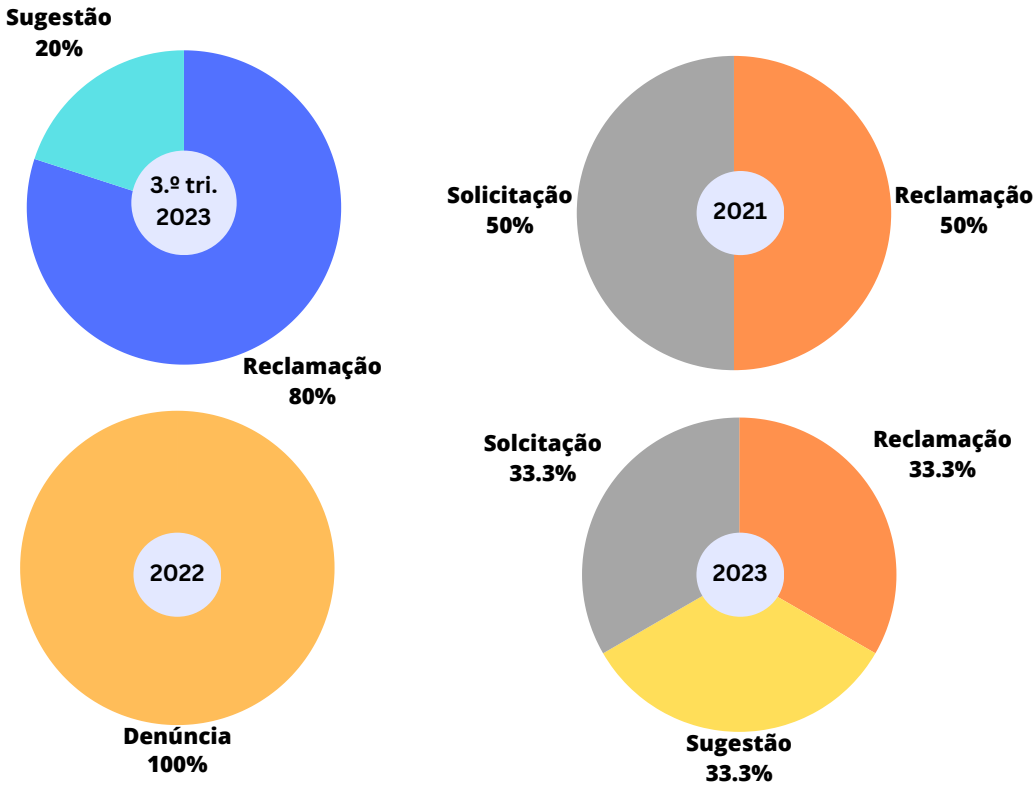

Gráfico 2. Comparativo de manifestações por tipologia do 3.º trimestre de 2023 e do 4.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Em decorrência da baixa quantidade de registros, os dados não permitem a identificação de um padrão determinado. A ausência das demais tipologias pode ser considerada como uma variação normal do órgão.

Assim como no 3.º trimestre de 2023, todas as manifestações foram registradas pela internet. O gráfico abaixo expande a comparação para os anos de 2021, 2022 e 2023.

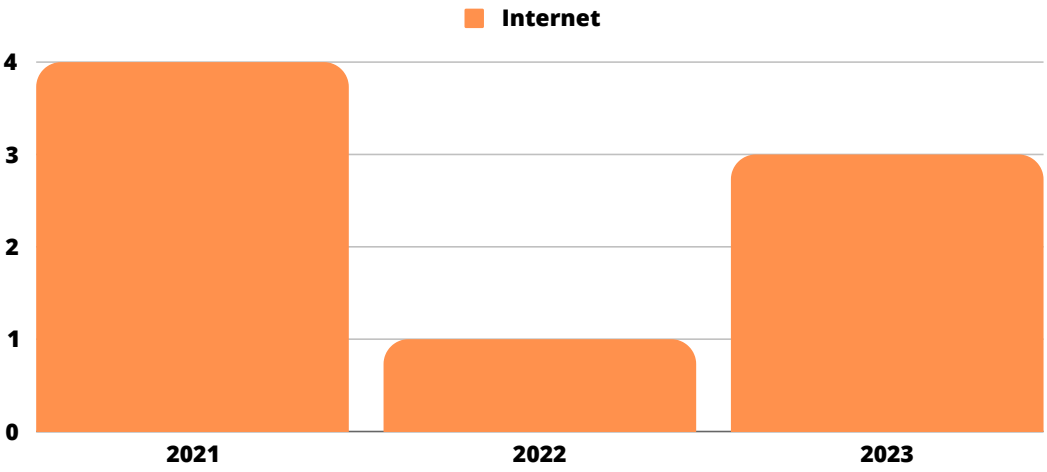

Gráfico 3. Comparativo de manifestações por entrada no 4.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

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 4.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. 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 4.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.

Das 3 manifestações analisadas em 2023, todas foram respondidas no prazo, assim como nos anos anteriores. Entretanto, a variabilidade do trimestre de 2024 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 4.º trimestre de 2021 e 2022, os principais assuntos foram (o quantitativo total de registros está indicado após o assunto, entre parênteses):

- Fiscalização coronavírus (1);
- Leis e decretos (2); e
- Servidor público (2).

No mesmo período de 2023, os principais assuntos foram:

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

Por fim, no 3.º trimestre 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, tampouco nos conteúdos das manifestações. Destacamos, apenas, a presença do assunto "Servidor público", presente em todos os períodos analisados.

Finalmente, a tabela abaixo apresenta os resultados dos indicadores, oriundos das avaliações dos cidadãos para o 4.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 nos demais períodos analisados.

Indicador	4.º Trimestre 2021	4.º Trimestre 2022	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023
Recomendação da Ouvidoria	*	*	*	100%
Qualidade da resposta	*	*	*	100%
Satisfação com o serviço	*	*	*	100%
Resolutividade	*	*	*	100%

Tabela 1. Comparativo de avaliações do 3.º trimestre de 2023 e do 4.º trimestre de 2021, 2022 e 2023.
* Sem avaliações no período.

COMO AS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS CONTRIBUÍRAM PARA MELHORAR A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?

- Esclarecimento acerca das contratações referentes às campanhas publicitárias da SECOM;
- Prestação de informação referente à gestão de pessoas na SECOM;
- Esclarecimento quanto ao uso da forma simplificada de apresentar o conteúdo do site da SECOM.

RELATÓRIO DO 4.º 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 4.º trimestre de 2023.

O 4.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 18 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos em cada mês no período analisado. No 3.º trimestre de 2023, 11 registros foram protocolados.

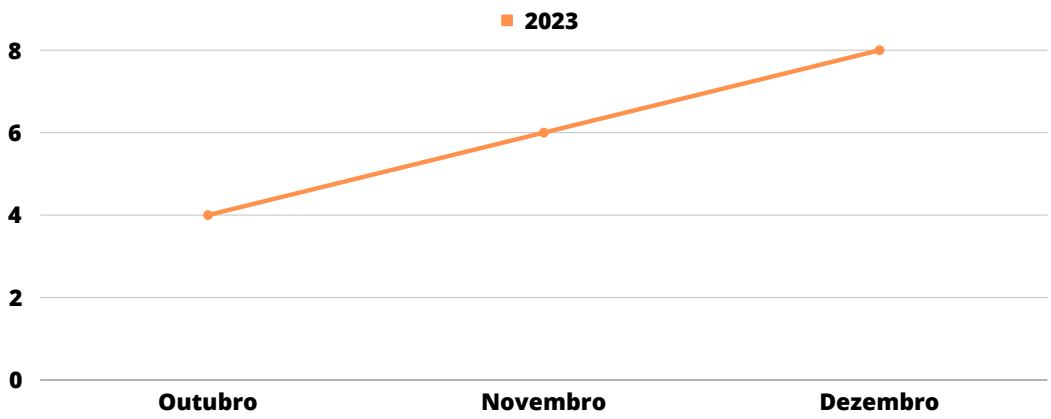

Gráfico 4. Comparativo de manifestações registradas no 4.º trimestre de 2023, por mês.

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. Entretanto, importa considerar que, dos 18 registros observados, 10 não eram da competência da SECOM, ou não eram pedido de informação, ou apresentaram-se incompreensíveis.

O prazo de resposta dos pedidos de informação do período foi de 5 dias, com 100% de respostas dentro do prazo.

Os 18 pedidos de acesso à informação do 4.º trimestre de 2023 foram registrados via internet, seguindo à tendência apresentada para os registros do canal de Ouvidoria (sugestão, solicitação, elogio, denúncia e reclamação).

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

- Esclarecimento sobre programas de integridade dentro da SECOM;
- Esclarecimento sobre o quadro de servidores e sua carreira, dentro da SECOM;
- Esclarecimento sobre as atribuições da SECOM, incluindo seus programas e ações;
- Prestação de informações sobre o serviço de Ouvidoria da SECOM;
- Prestação de informações sobre os portais eletrônicos gerenciados pela 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 4.º trimestre de 2023.

Considerando as análises realizadas no Relatório Trimestral do 3.º trimestre de 2023, o projeto "Café com Ouvidoria", que seria realizado no 4.º semestre de 2023, não foi executado em virtude da inocorrência, 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.

A necessidade de outros projetos será analisada para o ano de 2024, sendo publicada em relatórios futuros.

CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou e discutiu dados referentes ao 4.º trimestre de 2023, e comparou esses dados aos obtidos no 3.º trimestre de 2023 e aos obtidos no mesmo período para os anos de 2021 e 2022 (para o sistema de Ouvidoria, apenas).

Em geral, foi observada uma discreta 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 2021 e 2022, com uma pequena diminuição em relação ao trimestre anterior. Os pedidos de informação, por sua vez foram registrados em maior número do que no 3.º trimestre.

Destaca-se que a SECOM foi avaliada positivamente no período, mas não nos trimestres de anos anteriores. Entretanto, em virtude do baixo número de registros, os dados devem ser observados com cautela.

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