



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3.º TRIMESTRE DE 2025

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

Lúcia Leal

Secretária Adjunta

(61) 3961-4715

gab.gdf@secom.df.gov.br

Adevagner Bezerra

Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral

(61) 3961-4509

suag.gdf@secom.df.gov.br

Daniela Alzira Vaz de Lima

Autoridade de Monitoramento

(61) 3961-4564

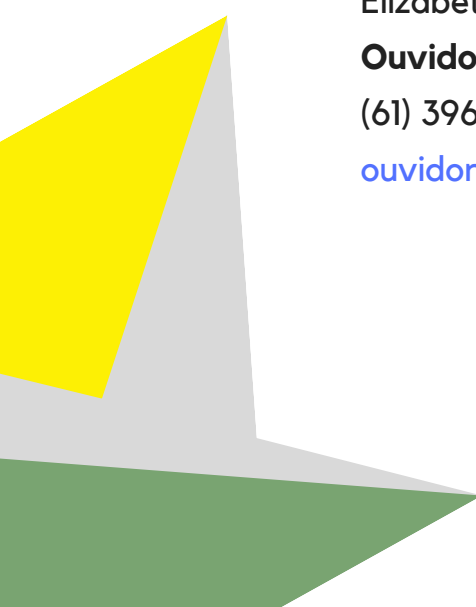
gab.gdf@secom.df.gov.br

Elizabete Silva Oliveira

Ouvidora

(61) 3961-1579

ouvidoria.gdf@secom.df.gov.br



The page features decorative elements: two thin vertical lines (one yellow, one green) in the top left corner, and a large abstract geometric shape in the bottom left corner composed of yellow, grey, and green triangles.

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



ÍNDICE

5

Apresentação

7

Relatório
PARTICIPA-DF

14

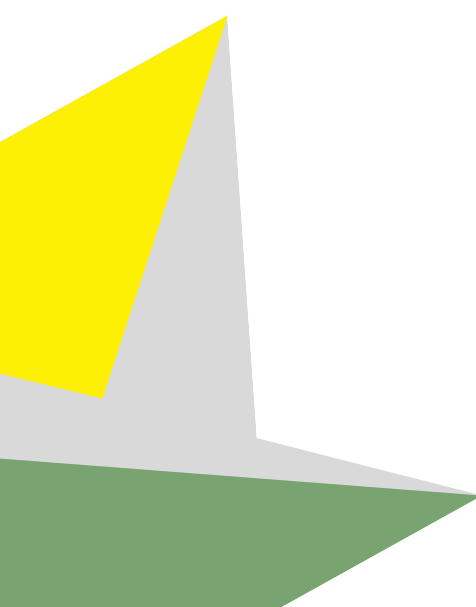
Relatório
SIC-DF
3º Trimestre de 2025

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.

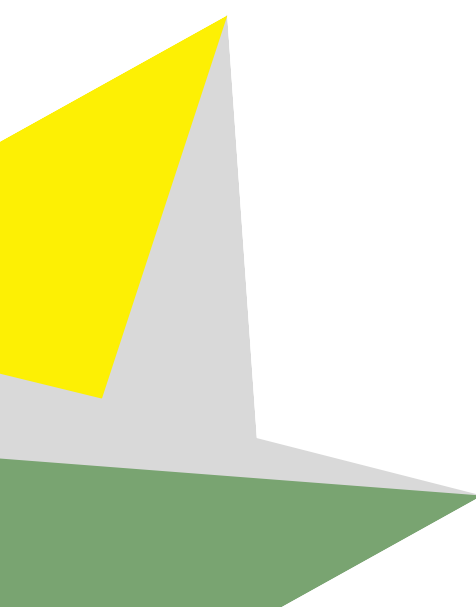
Nesse contexto, por meio da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação – SECOM – os cidadãos podem registrar manifestações de variados tipos, como pedidos de informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, sempre referentes a questões da competência desta Secretaria, a saber (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 Julho, Agosto e Setembro do ano de 2025, 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 2025

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 2025

O 3.º trimestre de 2025 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 04 manifestações, teve um aumento em relação ao registro do 3.º trimestre de 2024, que obteve 03 registros.

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

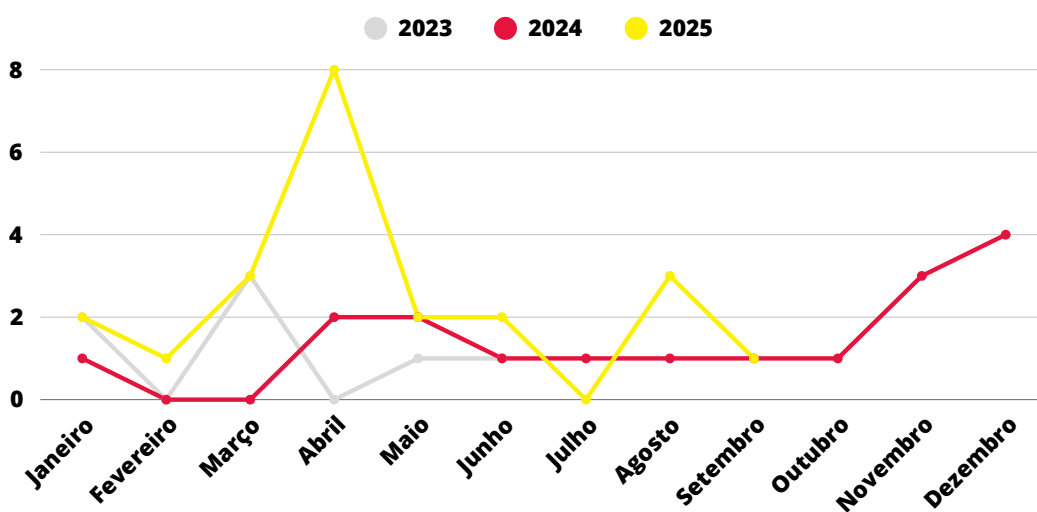


Gráfico 1. Comparativo de manifestações registradas no 1.º trimestre de 2023, 2024 e 2025, 2.º trimestre de 2023, 2024 e 2025, 3.º trimestre 2023, 2024 e 2025 e 4.º trimestre de 2024.

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 1º trimestre de 2024 e 2025, 2.º trimestre de 2024 e 2025, 3º trimestre 2024 e 2025 e 4º de 2024 estão apresentados nos gráficos abaixo:

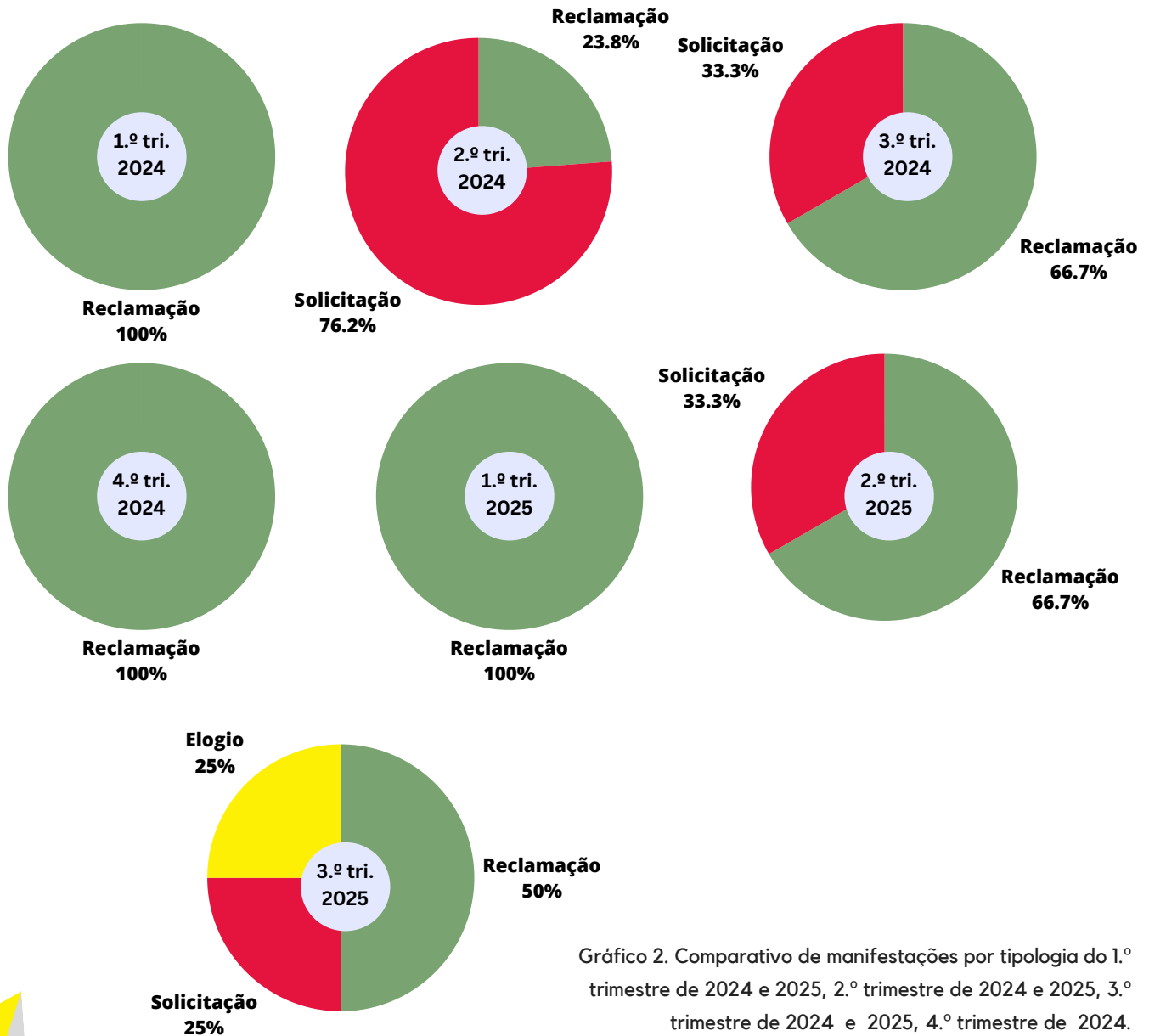


Gráfico 2. Comparativo de manifestações por tipologia do 1.º trimestre de 2024 e 2025, 2.º trimestre de 2024 e 2025, 3.º trimestre de 2024 e 2025, 4.º trimestre de 2024.

Um padrão de dominância da tipologia "reclamação" pode ser observada para os 3 anos comparados, sendo esta a tipologia exclusiva para o ano de 2025. 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 expande a comparação para os anos de 2024 e 2025.

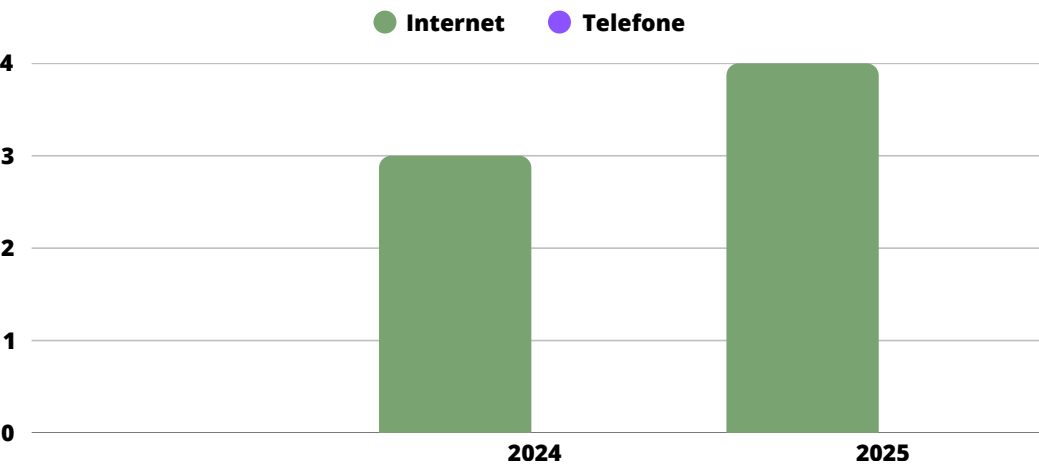


Gráfico 3. Comparativo de manifestações por entrada no 3.º trimestre de 2024 e 2025.

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 2024 e 2025 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 agosto e setembro, respectivamente.



Figura 1. Comparativo de prazos de resposta do 2.º trimestre de 2024 e 2025.

Todas as manifestações do 3.º trimestre de 2025 foram respondidas no prazo. Observa-se uma diminuição gradual no prazo de resposta inclusive em relação ao 4.º trimestre de 2024, 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 3.º trimestre de 2025, o assunto foi "Campanhas educativas do Governo de Brasília". No mesmo período de 2024, os principais assuntos foram (o quantitativo total de registros está indicado após o assunto, entre parênteses):

- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF sendo (1) Elogio ;
- Programas e projetos de governo (1);
Campanhas educativas do Governo de Brasília (1) e
Falta de material, insumos médico - hospitalar em unidade de saúde pública (1).

No 4.º trimestre de 2024, 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 2025, os principais assuntos foram:

- Programas e projetos de Governo (1);
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF (1);
- Falta de material, insumos médico - hospitalar em unidade de saúde pública (1); e
- Campanhas educativas do Governo de Brasília (1).

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 de 2024 e 2025, 2.º trimestre de 2024 e 2025, 3.º trimestre de 2024 e 2025, 4.º trimestre e 2024.

Assim como no último trimestre de 2024, os resultados apontam para a pontuação máxima em todos os quesitos de avaliação no 3.º trimestre de 2025.

Indicador	1º Trimestre 2024	2º Trimestre 2024	3º Trimestre 2024	4º Trimestre 2024	1º Trimestre 2025	2º Trimestre 2025	3º Trimestre 2025
Recomendação da Ouvidoria	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Qualidade da resposta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Satisfação com o serviço	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Resolutividade	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 1. Comparativo de avaliações do 1.º trimestre de 2024 e 2025, 2.º trimestre de 2024 e 2025, 3.º trimestre de 2024 e 2025, 4.º trimestre de 2024.

A Tabela 1 também permite identificar resultados semelhantes no 1.º trimestre de 2024. 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.*

RELATÓRIO DO 3.º TRIMESTRE DE 2025

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 2025.

O 3.º trimestre de 2025 da Ouvidoria da SECOM registrou um total de 17 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o comparativo de registros obtidos em cada mês, em 2023, 2024 e 2025.

No 3.º trimestre de 2025, todas 17 pedidos eram da competência da SECOM.

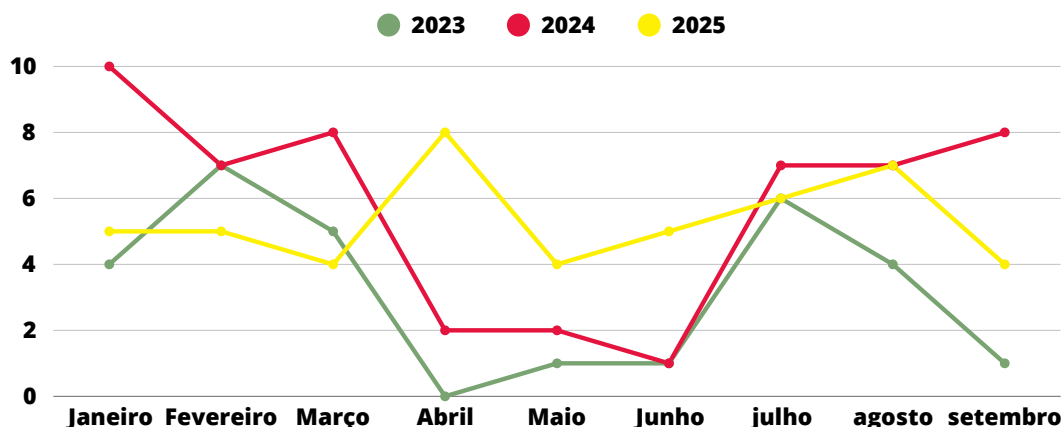


Gráfico 4. Comparativo de manifestações registradas no 1.º trimestre de 2023, 2024 e 2025, 2.º trimestre de 2023, 2024 e 2025 e 3.º trimestre de 2023, 2024 e 2025 por mês.

Os registros indicam um decrescente no número de pedidos de informação no período analisado em 2024 (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 3º trimestre de 2025, 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 10 registros e todos os pedidos foram feitos via internet. Dos 17 pedidos todas foram atendidos. Tivemos varias manifestações que não eram da competência da SECOM.

Os cidadãos ainda não avaliaram os pedidos consideraram-se “Insatisfeito” e “Muito satisfeito” nos pedido. Finalmente, a não 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.

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 2025.

Até o presente momento, esta Secretaria de Estado de Comunicação tem participado ativamente de reuniões e cursos para o aperfeiçoamento do nosso trabalho, participamos do café com ouvidoria com a Ouvidoria geral e estamos no Subcomitê Gestor da Transformação Digital - SGTD.

CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou e discutiu dados referentes ao 3.º trimestre de 2025, e comparou esses dados aos obtidos no 1.º trimestre de 2023 e 2024, 2.º trimestre de 2024, 3.º trimestre de 2024, 4.º trimestre de 2023 e 2024.

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 2023 e 2024, com uma 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 2024.

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

2025