

Governo do Distrito Federal

Relatório trimestral de ouvidoria

Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal

4º Trimestre de 2022



Weligton Luiz Moraes

Secretário de Estado de Comunicação

3961-1535

gab.secom@buriti.df.gov.br

Lúcia Leal

Secretária Adjunta

3961-4715

gab.secom@buriti.df.gov.br

Adevagner Bezerra

Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral

3961-4509

suag.secom@buriti.df.gov.br

Daniela Alzira Vaz de Lima

Autoridade de Monitoramento

3961-4564

gab.secom@buriti.df.gov.br

Rafael Gauche

Ouvidor

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

Sumário

Apresentação.....	5
Relatório do 4º trimestre de 2022	6
Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF.....	6
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - E-SIC.....	9
Projetos	10
Considerações finais	12

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 (especializadas, de cada órgão do DF), 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 2022, documento que segue as normas contidas na Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, e que busca aproximar o cidadão da gestão da coisa pública.

Além disso, encontram-se consignados neste Relatório Trimestral as ações realizadas conforme previsão no Plano de Ação Anual de Ouvidoria de 2022 da SECOM.

RELATÓRIO DO 4.º TRIMESTRE DE 2022

Outubro-Dezembro

Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF

No 4º (quarto) trimestre de 2022, apenas uma manifestação foi registrada, tendo sido respondida no prazo legal (Tabela 1). Por ter sido anônima, a resposta concedida não foi avaliada.

OUV-DF			
Total de manifestações	Resolutividade	Manifestações não avaliadas	Manifestações avaliadas
1	*	1	0

Tabela 1. Manifestações registradas no período outubro-dezembro de 2022.

* Não avaliada no período.

A manifestação protocolada no período foi registrada pela internet, pelo sítio eletrônico <https://www.ouv.df.gov.br/> (Gráfico 1).

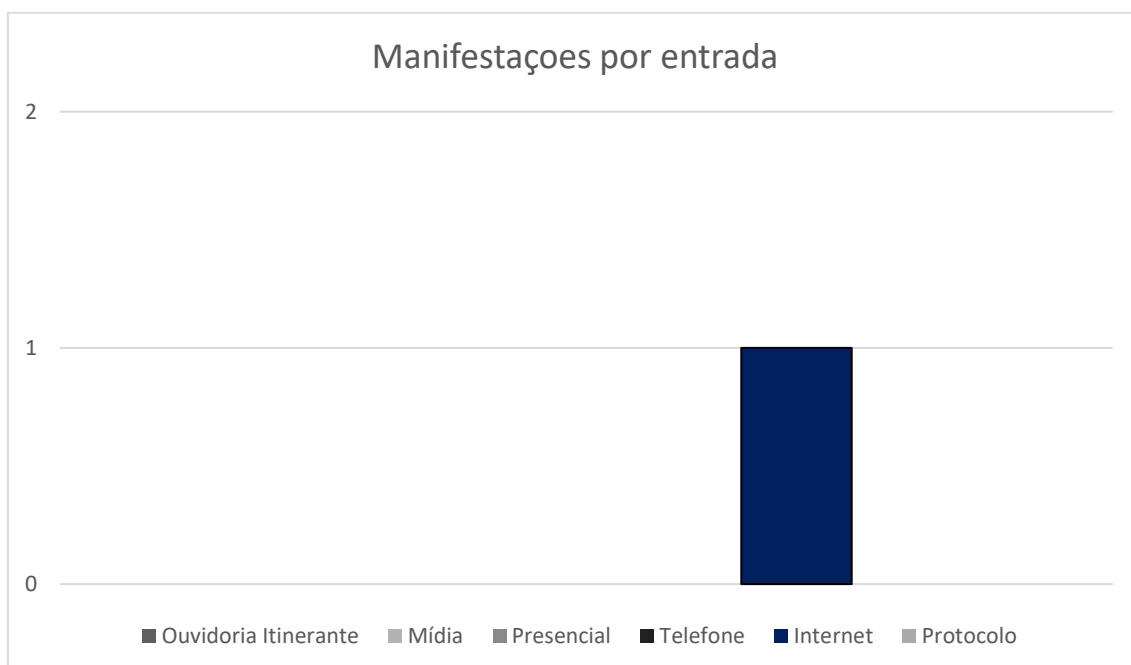


Gráfico 1. Manifestações por entrada no período outubro-dezembro de 2022.

Em relação a tipificação das manifestações registradas, a única manifestação recebida foi classificada como “Denúncia”, tendo sido feita sob anonimato. De acordo com a análise do quantitativo mensal de manifestações, essa denúncia foi registrada no mês de novembro (Tabela 2).

Quantitativo mensal de registros	
Outubro	0
Novembro	1
Dezembro	0

Tabela 2. Quantitativo mensal de registros no período outubro-dezembro de 2022.

Os indicadores de prazo apontaram que a manifestação foi respondida dentro do prazo legal, com tempo de resposta de dezenove (19) dias, sem necessidade de prorrogação (permitida por lei em caso de denúncia). O prazo, contudo, foi superior ao preconizado na PORTARIA Nº 9, DE 11 DE MARÇO DE 2020, que estabelece medidas para a garantia da efetividade da participação popular e da prioridade no atendimento das demandas de Ouvidoria registradas pelo Cidadão no âmbito da SECOM, dispondo, em seu Art. 4º, inciso III, que compete a Ouvidoria “responder às manifestações recebidas, em caráter definitivo, em até 15 dias, preferencialmente, a contar do registro no SIGO/DF” (<https://www.secom.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/10/Portaria-9.pdf>).

Em relação à avaliação da resposta, por tratar-se de manifestação em regime de anonimato, não foi possível a realização da avaliação da resposta (Tabela 3).

Indicadores de prazo e Avaliação da resposta	
Respondidas no prazo legal	100%
Prazo médio (dias)	7
Satisfação com o serviço	*
Índice de recomendação	*

Satisfação com o atendimento	*
Satisfação com a resposta	*

Tabela 3. Indicadores e avaliação das manifestações registradas no período outubro-dezembro de 2022.

* Não avaliado no período.

O assunto demandado na manifestação registrada no período, na terminologia do sistema OUV-DF, foi “SERVIDOR PÚBLICO”.

Em virtude da manifestação, foi possível a apuração do cumprimento do regime de horário dos servidores comissionados de acordo com a legislação vigente no Distrito Federal.

RELATÓRIO DO 4.º TRIMESTRE DE 2022

Outubro-Dezembro

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC

Um total 1 (um) pedido de informação foi registrado no trimestre outubro-dezembro por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do GDF – E-SIC – cujo acesso pode dar-se pelo sítio eletrônico <https://www.e-sic.df.gov.br/> (Tabela 4).

Total de pedidos de informação	Respondidos
1	100%

Tabela 1. Manifestações registradas no E-SIC para o período outubro-dezembro de 2022.

O quantitativo mensal de manifestações registrou que o pedido de informação foi realizado no mês de outubro (Tabela 5).

Mês de referência	Pedidos de informação registrados
Outubro	1
Novembro	0
Dezembro	0

Tabela 5. Manifestações registradas a cada mês no E-SIC, para o período outubro-dezembro de 2022.

O pedido de informação registrado no período avaliado versou sobre as *lives* realizadas pelo Governo do Distrito Federal por uma das agências de publicidade contratadas pela SECOM.

PROJETOS

Outubro-Dezembro

A tabela abaixo (Tabela 6) apresenta a relação de ações planejadas para o segundo trimestre de 2022, as metas traçadas e os resultados obtidos, a data de conclusão das ações (de fato ou prevista), bem como a previsão de ações não realizadas no período ou a justificativa de sua não realização, de acordo com o Plano de Ação Anual (PAA) de Ouvidoria de 2022 desta SECOM (disponível em <https://www.secom.df.gov.br/planos-de-acao-anuais/>).

Ações	Metas		Data de conclusão
	Previsto	Atingido	
1. Indicação do Sistema de Ouvidoria do DF OUV-DF para os cidadãos que quiserem registrar quaisquer manifestações sobre os sítios eletrônicos, mídias sociais e <i>Whatsapp</i> do Governo do Distrito Federal	Aumento de 20% no número de manifestações registradas em relação ao trimestre do ano anterior	NÃO	31/DEZ de 2022
2. Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Ter 100% de avaliações realizadas	Não se aplica	31/DEZ de 2022
3. Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Monitorar mensalmente	SIM	31/OUT, 30/NOV e 31/DEZ de 2022
4. Redação e publicação de Instrução Normativa que regulamente a obrigatoriedade de atualização de conteúdos nos sítios eletrônicos dos órgãos governamentais	Diminuição de 30% nas manifestações desse teor	SIM	31/DEZ de 2022

Tabela 6. Controle de ações realizadas no trimestre analisado. OUT = Outubro; NOV = Novembro; DEZ = Dezembro.

Das três (3) metas passíveis de análise dentro do período, conforme previsão no PAA e acima expostas, duas (2) foram atingidas plenamente e uma (1) parcialmente.

Em relação à Ação 1, houve diminuição considerável no número de manifestações protocoladas no último trimestre de 2022. Entretanto, é importante considerar que, em virtude do baixo número de manifestações que tramitam na SECOM, variações pequenas no número absoluto de registros podem representar grandes variações no número relativo (percentual).

A Ação 2 não foi realizada em virtude de a manifestação registrada ter sido anônima.

A Ação 3 realizada de ofício.

A Ação 4 foi concluída com êxito no 4º trimestre de 2022, devendo, contudo, continuar a ser avaliada no ano de 2023, para que eventuais medidas corretivas em termos de divulgação e aplicação da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05, DE 13 DE JULHO DE 2023, que disciplina a atualização obrigatória dos sítios eletrônicos dos diversos órgãos da Administração Direta e indireta do Governo do Distrito Federal, objetivando melhor atender ao cidadão que busca informações nos sítios eletrônicos

(https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/650b2e8ab7024ea8960c8861f859a129/Instru_o_Normativa_5_13_07_2022.html).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 4º trimestre de 2022 apresentou um número baixo de manifestações. Entretanto, os números estão de acordo com a natureza dos serviços prestados por esta SECOM, de publicidade governamental e campanhas educativas, relacionamento com demais órgãos de comunicação e relações públicas, que não envolvem o atendimento direto ao cidadão. Reforça esse entendimento o fato de a SECOM apresentar como serviços diretos apenas o *mailing* e o atendimento à imprensa, ambos orientados a jornalistas e veículos de comunicação.

Não obstante, considerando o relevante papel desempenhado pela SECOM em outras esferas de atuação, reafirmamos nosso compromisso em empenhar esforços para buscar cada vez mais proximidade dos cidadãos e de suas necessidades, assim como nossa 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.