



RELATÓRIO OUVIDORIA CACI 2023



Relatório do 4º Trimestre de 2023
(Período: outubro a dezembro de 2023)



Palácio do Buriti, Praça do Buriti, 4º andar, Brasília - DF - CEP: 70.075-900



Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal
Celina Leão

Controlador-Geral
Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral
Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil do DF
Gustavo do Vale Rocha

Chefe de Gabinete Casa Civil
Laís Barufi de Novaes

Secretaria Executiva Institucional da Casa Civil
Cristiano Lopes da Cunha

Secretaria Executiva de Gestão Estratégica da Casa Civil
Bruno Sigmaringa Seixas

Secretaria Executiva de Relações Parlamentares da Casa Civil
Maurício Antônio do Amaral Carvalho

Ouvidor da Casa Civil
Sérgio Gaze de Moura

Equipe Ouvidoria:
Edna Vilas Boas Silva
Francisco de Chagas de Medeiros
Patrícia Ferreira Moura de Souza



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Casa Civil presta serviços à população de Brasília para ouvir, orientar, criar vínculos, auxiliar no controle e monitoramento das ações de governo e facilitar a comunicação entre cidadão e governo. É um espaço constituído para garantir a participação popular, a transparência, além de auxiliar na eficiência da prestação dos serviços públicos. Sua atuação busca a excelência no atendimento ao cidadão, em atenção aos princípios administrativos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Garante ainda a gestão e monitoramento da Carta de Serviço Digital Casa Civil, para construção da linguagem cidadão para melhor entendimento da sociedade.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado por meio da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, 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.

O SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Tendo em vista que o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Casa Civil atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA



Figura 1 Fonte Sistema Participa - DF

A Ouvidoria da Casa Civil efetuou 121 (cento e vinte e um), registros entre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões. O Gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês), desses registros.

Manifestações 4º Trimestre de 2023	
Outubro	43
Novembro	33
Dezembro	45
Total	121

Figura 2 Fonte Sistema Participa-DF



EVOLUÇÃO MENSAL

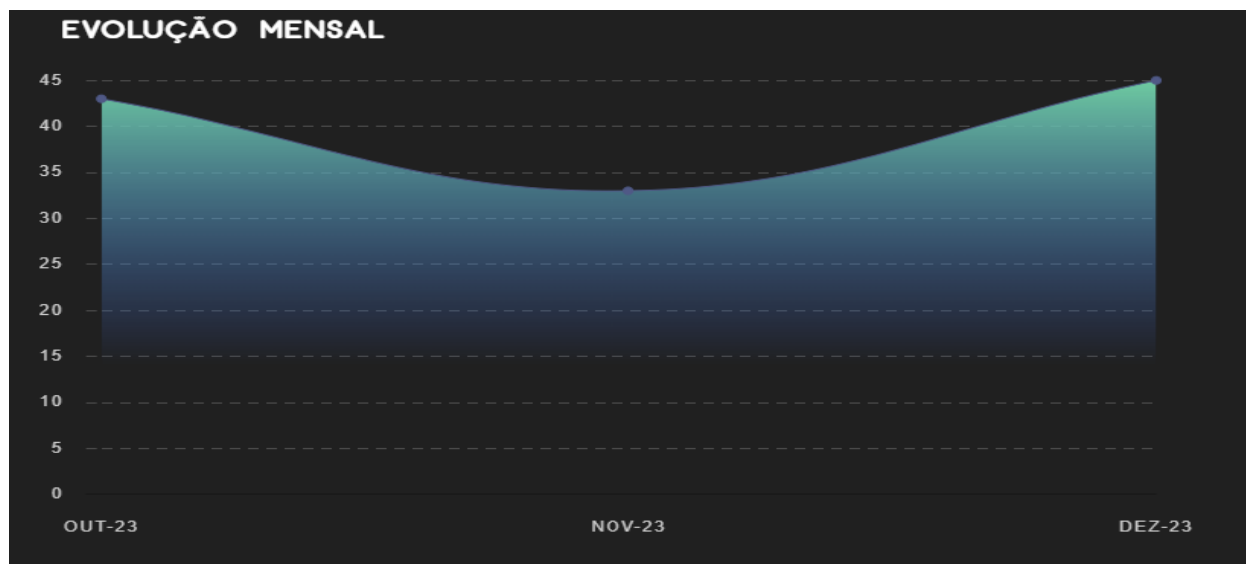


Figura 3 Fonte Sistema Participa-DF

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

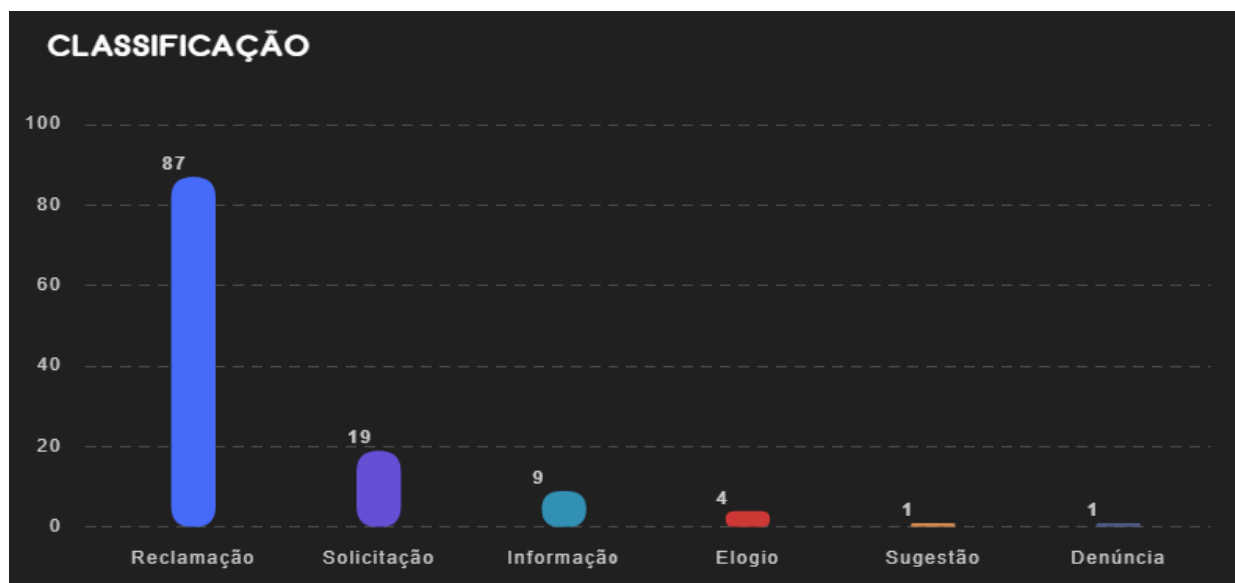


Figura 4 Fonte Sistema Participa-DF



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS E DEMANDADOS DOS ÓRGÃO

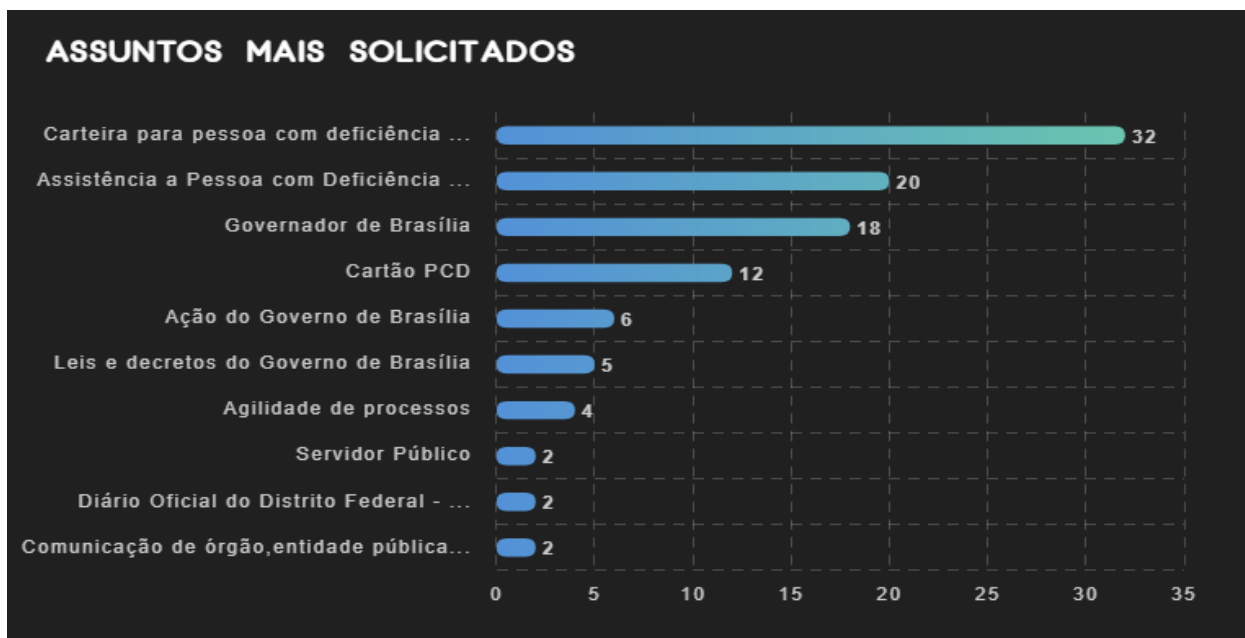


Figura 5 Fonte Sistema Participa-DF

RESOLUTIVIDADE

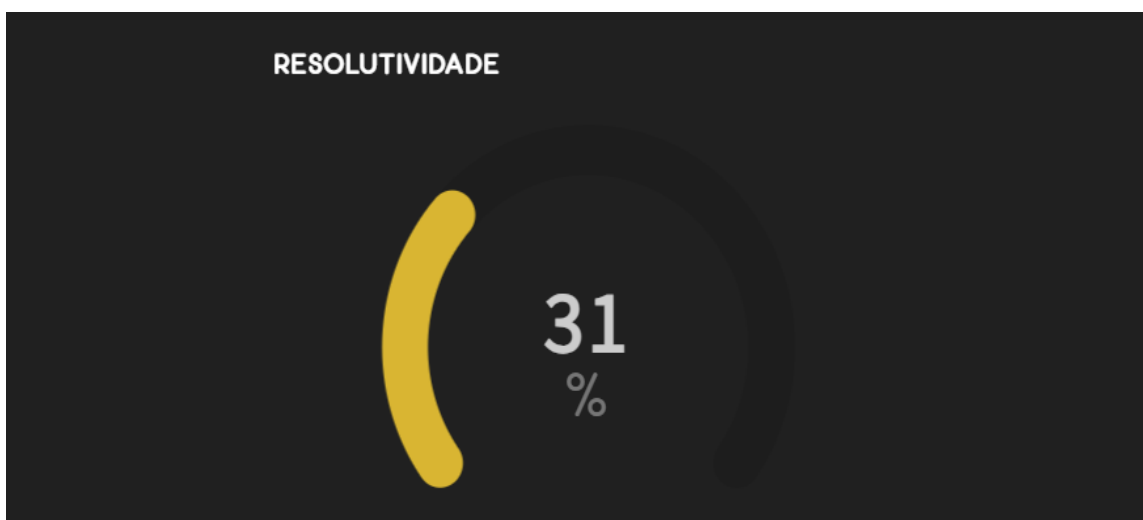


Figura 6 Fonte Sistema Participa-DF



FORMAS DE ENTRADA

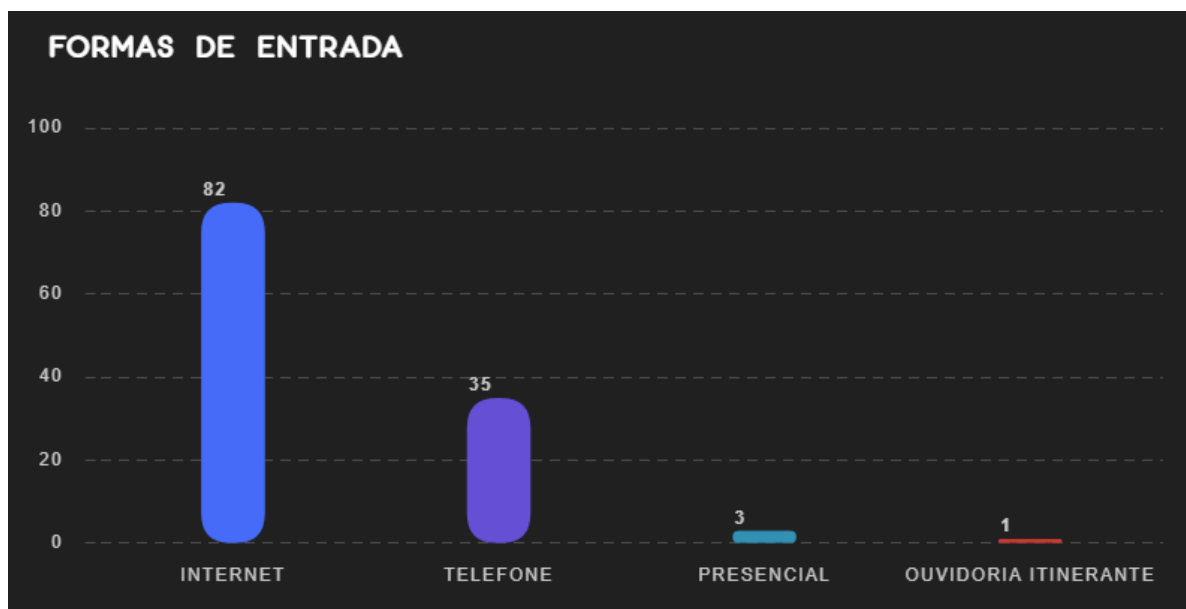


Figura 7 Fonte Sistema Participa-DF

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Figura 8 Fonte Sistema Participa-DF



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Casa Civil em seu Plano de Ação de 2023, estabeleceu como objetivo estratégico o Projeto Bate Papo com a Ouvidoria que tem como objetivo alinhar com as unidades e os órgãos vinculados a melhoria na qualidade da resposta. A ouvidoria tem estabelecido diálogos e alinhamentos com os entes envolvidos e em decorrência dessas tratativas, já é possível verificar, conforme gráficos, abaixo, uma melhoria significativa no índice de resolutividade e na satisfação com a resposta em relação ao primeiro trimestre deste ano de 2023.



Figura 9 Fonte Sistema Participa-DF



No período de janeiro, outubro a novembro de 2023, foram registrados 45 (quarenta e cinco) pedidos de informação pela Lei de Acesso a Informação.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Casa Civil tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando relevante serviço como unidade auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a aperfeiçoar os serviços do órgão.

A preocupação da Ouvidoria tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pela instituição, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados pelo órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversos setores da Pasta, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais encontra-se situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.