Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal

Comitê Interno de Governança Pública

ATA - SEAC/CIG

REUNIÃO DO COMITÊ INTERNO DE GOVERNANDA DA SEAC

Aos 31 dias do mês de março do ano de 2025, às 14 horas e 30 minutos, na sala de reunião da Sede 1 da Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade, no Anexo do Palácio do Buriti, deu-se início à Reunião Ordinária do Comitê Interno de Governança - CIG. Estiveram presentes na reunião, O secretário executivo, Evaldo Marques Rabelo (Presidente), a Chefe de Gabinete, Raquel Sá Rodrigues de Souza (Secretária Geral). Os subsecretários André Luiz da Cruz Marques- SUAG, José Roberto Paiva Costa-SUAC, Luís Fernando Celestino da Costa-SUPROC, Adval Cardoso de Matos-SUTS. Os chefes das assessorias, Vitalino José Ferreira Neto-AJL, Alane Serpa Amaral-ASTIC e Cassio Moreira Alves-ASCOM. O chefe da UCI, Júlio César Lima. A Ouvidora, Zoraia Carla Cardozo da Silva. O assessor, Nicolas Carvalho de Oliveira. A reunião foi aberta pelo Sr. Evaldo Rabelo, que agradeceu a presença de todos os participantes e passou a palavra à ouvidora Zoraia Silva, que apresentou o Plano de Ação da Ouvidoria. Começou sua apresentação falando que a Ouvidoria precisa estar em evidência para o cidadão, e que a SEAC tem que se preocupar com isso pois Ouvidoria Geral exige isso na sua Instrução Normativa n°1 de 2017, onde aborda o Plano de Ação Anual, com a publicação de relatórios trimestrais. Os relatórios do ano passado estão preenchidos, e é preciso fazer o primeiro relatório desse ano de 2025, que já estão com gabinete, para que eles possam ser validados e publicados na página da Ouvidoria no site da SEAC. A ouvidora seguiu sua apresentação falando sobre o Participa DF, que é o sistema de ouvidoria e acesso à informação do GDF. Existem três canais de atendimento: por telefone, por meio do 162, pela internet no site do Participa e presencialmente em qualquer órgão do GDF. Como ouvidora da SEAC até a presente data fez quatro atendimentos presenciais, porém não eram reclamações direcionadas à SEAC. Apenas uma única demanda registrada na SEAC. Seguiu dizendo que em 2024 houve um total de 18 demandas registradas, onde todas foram respondidas e resolvidas, 11.1%, pois quando a SEAC responde o cidadão, abre-se uma pesquisa para ele perguntando se o problema foi resolvido ou não, se ele ficou satisfeito ou não. Infelizmente a maioria das pessoas que registra uma demanda não retorna com uma avaliação de atendimento. Houve também um total de 15 elogios, 2 reclamações e 1 solicitação. Verificando esses elogios, a maioria aconteceu em agosto, logo depois de uma ação que foi feita pela SEAC. Foram 13 registros pelo canal da internet e 5 pelo telefone 162. Todos respondidos no prazo médio de 12 dias. O sistema dá 20 dias de prazo para a resposta. A resolutividade foi de 100%. E muito em função disso também a SEAC acaba sendo premiada ao final do ano. Porém isso gera uma preocupação. Pois a Ouvidoria precisa ser mais divulgada, pois corre-se o risco de ao final do ano ter a pesquisa de satisfação zerada. A sra. Raquel Sá disse que para implementar isso algumas demandas vão ser tratadas via SEI, registrando também no Participa DF. Disse que existe a possibilidade de fazer o registro das demandas do portal paralelo SEAC Digital. Isso seria um ajuste que pode ser feito em algum momento. A sra. Zoraia Silva respondeu que as coisas estão funcionando como estão. Porém podia-se trabalhar um pouco mais a divulgação da Ouvidoria, para que seja possível receber mais demandas do cidadão. O cidadão já registrou várias demandas no Participa DF e não obteve solução então ela fez requerimento via SEI,

diretamente para a Ouvidoria do órgão em questão. A sra. Raquel Sá complementou dizendo que a competência da SEAC é exatamente essa: intermediar as demandas entre o cidadão e o governo. O sr. José Roberto Costa, falou sobre a ideia que havia levado em outra ocasião à sra. Zoraia Silva, de levar o espaço da Ouvidoria às Ações Comunitárias da SUAC. Ideia que foi recebida com entusiasmo pelo CIG. A sra. Zoraia Silva, seguiu dizendo sobre o levantamento dos pedidos de acesso à informação por meio da LAI. No ano passado, foi recebido um total de 93 pedidos. Todos foram respondidos dentro do prazo e não houve avaliação por parte do cidadão. Em 2025, até semana passada, houve 19 pedidos de informação com tempo médio de 4 dias para a resposta. Indo propriamente para o Plano de Ação, a sra. Zoraia Silva disse que o objetivo geral é de fortalecer a Ouvidoria da Secretaria de Atendimento à comunidade. Com as seguintes metas**:** aumentar o volume de manifestações em 20%; obter uma taxa mínima de 30% de respostas na pesquisa de satisfação, divulgação da Ouvidoria para o público interno; garantir a manutenção do prazo de resposta em dez dias; realizar campanhas semestrais para divulgação da Ouvidoria; lançar campanhas de divulgação nos canais digitais; criar parcerias com outros órgãos para promover a Ouvidoria; monitorar regularmente os dados e desenvolver um guia informativo sobre a Ouvidoria. Pensou em algumas ações tendo como inspiração o que a Ouvidoria Geral orienta. Como o bate-papo com a Ouvidoria por exemplo, que é um evento onde reúne-se os servidores do órgão, fala-se sobre os canais de Ouvidoria e mostra-se para eles o que a Ouvidoria faz. Participar de feiras de atendimento comunitário, a exemplo do que o sr. José Roberto Costa, havia falado, a Ouvidoria Itinerante. Frisou que para isso não seria necessário dispor de muitos recursos financeiros, pois a Subsecretaria de Atendimento à Comunidade já possui tal estrutura. O Café com ouvidor, para envolver ouvidorias parceiras. Além de fazer sempre o monitoramento, com reuniões trimestrais e relatórios trimestrais. A sra. Zoraia Silva, abordou O Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa e Passiva), que a secretaria ganhou em 2024, em função do que é disponibilizado de informações no site oficial da SEAC. Alertou, porém, sobre a Carta de Serviços, que não está no formato exigido pela Ouvidoria Geral**.** A sra. Raquel Sá, disse que isso seria resolvido o quanto antes e pediu para a sra. Zoraia Silva, solicitar formalmente via SEI ao Gabinete, quais as especificidades que precisam para se adequar aos moldes exigidos e que ela iria repassar essas informações às subsecretarias da SEAC para que elas pudessem alimentar o documento que compõe a Carta de Serviços. Finalizando sua apresentação a sra. Zoraia Silva, falou sobre as adequações necessárias para obter o Selo de Acessibilidade. A sra. Raquel Sá, disse que a SEAC está preparada para isso, pois a estrutura física já tem acessibilidade, as redes já estão adaptadas. Além de haver pedido formal pela inclusão da SEAC no DF libras. O sr. André Marques, disse que foram trabalhadas duas alterações no Ato Setorial: o aumento de valor e o prazo de tramitação. A alteração do Ato Setorial foi aprovada. Não do ato em si, pois ele já existia e havia sido aprovado em outro momento. Seguiu sua exposição com a aprovação pelo CIG, do formulário de levantamento de informações pós-consultoria – DICIR/CORIS/SUBCI/CGDF. Disse os pontos que o CIG precisa deliberar começam no item 0.4 até o item 0.14. Item 0.4: “Definir a tolerância ao risco na Unidade”. A partir dos níveis: baixo, médio e alto. O apetite ao risco norteia a partir de qual risco a Unidade se dispõe a tratar e custear seu respectivo tratamento, disse que o definir é essencial pois fazer o controle custa tempo e recursos. A maioria dos riscos na Matriz de Contratação estão classificados como médios e altos, com apenas um risco baixo. Após votação foi decidido que o risco será tratado a partir do nível médio para cima. Item 0.5: “Definir, formalmente, setor, área ou servidores(es) responsável(eis) pela implementação, acompanhamento e interface de nível tático, entre os Comitês e os gerentes/proprietários de riscos no órgão, sem prejuízo das demais atividades exercidas”, após deliberação decidiu-se que o próprio grupo de trabalho instituído pelo CIG irá fazer a gestão de riscos. Item 0.6: “Definir a forma, a periodicidade e o fluxo para o

processo do registro e gerenciamento de riscos (reporte de gerente de riscos)", após deliberação foi definido que será feito o gerenciamento trimestralmente. O GT fara um relatório trimestral para o CIG para tratar dos riscos. Item 0.7: "Promover ações de orientação/ capacitação dos proprietários/gerentes de riscos acerca das definições de fluxo e processo de registro das informações de gerenciamento de riscos, conforme definido na orientação anterior: O CIG definiu que o GT fará um planejamento dessa orientação/capacitação periódica aos gestores de riscos. Item 0.8: "Monitorar a implantação das ações de controle propostas e homologadas" após votação, decidiu-se que será feito através do relatório trimestral do GT e o CIG irá monitorar. Item 0.9: "Definir a forma, a periodicidade e o fluxo do processo para a realização de avaliação dos gerentes de riscos", foi aprovado pelo CIG que o GT vai elaborar/ sugerir como vai se dar essa avaliação e a periodicidade. Item 0.10: "Garantir a realização do gerenciamento de riscos, estabelecido os níveis de responsabilidade dos respectivos gerentes de riscos e sua avaliação e desempenho, preferencialmente com o uso da ferramenta de apoio SAEWEB, disponibilizada gratuitamente pela CGDF." o CIG deliberou que o Grupo de Trabalho vai fazer com apoio da UCI. Item 0.11: "Elaborar um Plano de Capacitação com o intuito de promover ações periódicas de treinamento sobre o tema de gestão de riscos para os servidores da SEAC.", deliberou-se que Grupo de Trabalho irá fazer, irá elaborar tanto a capacitação dos gerentes quanto a capacitação dos servidores gerais. Item 0.12: "Elaborar um Plano de Comunicação com o intuito de promover ações de disseminação e promoção da cultura de gestão de riscos em toda a SEAC.", o CIG deliberou que o Grupo de Trabalho junto com a Ascom vai desenvolver esse plano de comunicação e será disseminado aos servidores bem como publicado no site oficial da SEAC. Item 0.13: "Promovera difusão do conhecimento e a aplicação da técnica de gestão de riscos como ferramenta de análise e auxílio na tomada de decisão principalmente para projetos considerados significativos pela SEAC." o CIG decidiu que com o programa da gestão de riscos implementado, esses riscos serão levados em consideração para tomada de decisões no âmbito do CIG. Item 0.14.: "Ampliar o escopo da gestão de riscos para outros setores/macroprocessos/atividades consideradas relevantes para a Unidade.", o CIG deliberou que deverá ser realizado a gestão de risco em todas as subsecretarias nos seus macroprocessos e atividades relevantes. Agradecendo a presença de todos, o secretário executivo e Presidente do CIG, Sr. Evaldo Marques Rabelo, finaliza a reunião do Comitê Interno de Governança às 16 horas.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ LUIZ DA CRUZ MARQUES - Matr.1710871-3**, **Membro do Comitê**, em 08/04/2025, às 16:01, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JULIO CESAR LIMA - Matr.1715925-3**, **Membro do Comitê**, em 08/04/2025, às 16:09, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **EVALDO MARQUES RABELO - Matr.1710721-0**, **Presidente do Comitê substituto(a)**, em 08/04/2025, às 16:41, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ ROBERTO PAIVA COSTA - Matr. 1711804-2**, **Membro do Comitê**, em 08/04/2025, às 17:08, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ADVAL CARDOSO DE MATOS - Matr.1720596-4**, **Membro do Comitê**, em 08/04/2025, às 17:14, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **LUIS FERNANDO CELESTINO DA COSTA - Matr.1710882-9**, **Membro do Comitê**, em 08/04/2025, às 17:22, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ZORAIA CARLA CARDOZO DA SILVA - Matr.1720850-5**, **Membro do Comitê**, em 09/04/2025, às 09:55, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ALANE SERPA AMARAL - Matr.1710989-2**, **Membro do Comitê**, em 09/04/2025, às 10:47, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **VITALINO JOSÉ FERREIRA NETO - Matr.1710723-7**, **Membro do Comitê**, em 09/04/2025, às 10:54, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **CASSIO MOREIRA ALVES - Matr.1710772-5**, **Membro do Comitê**, em 09/04/2025, às 12:05, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **RAQUEL SÁ RODRIGUES DE SOUZA - Matr.1710875-6**, **Membro do Comitê**, em 14/04/2025, às 17:49, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **167867599** código CRC= **6D516D71**.