

SEGOV - Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal

# RELATÓRIO DE GESTÃO

4° TRIMESTRE 2020



**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

**PERÍODO: 01/10/2020 a 31/12/2020**

- **GOVERNADOR: Ibaneis Rocha**
- **CONTROLADOR-GERAL: Paulo Wanderson Moreira Martins**
- **OUVIDOR-GERAL: José dos Reis de Oliveira**
- **SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO: José Humberto Pires de Araújo**
- **CHEFE DE GABINETE DA SEGOV : Helton de Freitas Costa**
- **OUVIDOR-CHEFE DA SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO: Jovelino Ferreira de Oliveira**

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

## Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação as áreas em que atuam.

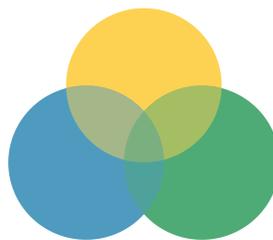


**OUVIDORIA**  
www.ouvidoria.df.gov.br

# Plano de ação para atendimento das Demandas

Após mais um trimestre de intenso trabalho e em situações atípicas e até difíceis em virtude da Pandemia do Coronavírus, publica-se este Relatório das atividades desta Ouvidoria da Secretaria de Governo do DF. O presente Relatório tem como foco, proporcionar mais transparência às ações da Ouvidoria SEGOV-DF e da Secretaria de Governo do DF, enquanto órgãos auxiliares do GDF. Podendo contribuir com a prestação de informações ao cidadão e aos Senhores Gestores nos processos de gestão dos serviços públicos e na tomada de decisões no cenário estratégico de atuação da Secretaria de Governo do DF, no que tange à prestação dos serviços públicos aos cidadãos, por meio da divulgação de informações e dados compilados, relativos aos resultados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas dos cidadãos demandantes no trimestre (Outubro-Novembro-Dezembro- 2020) por esta Ouvidoria, através dos canais dos Sistemas OUV-DF e E-SIC.

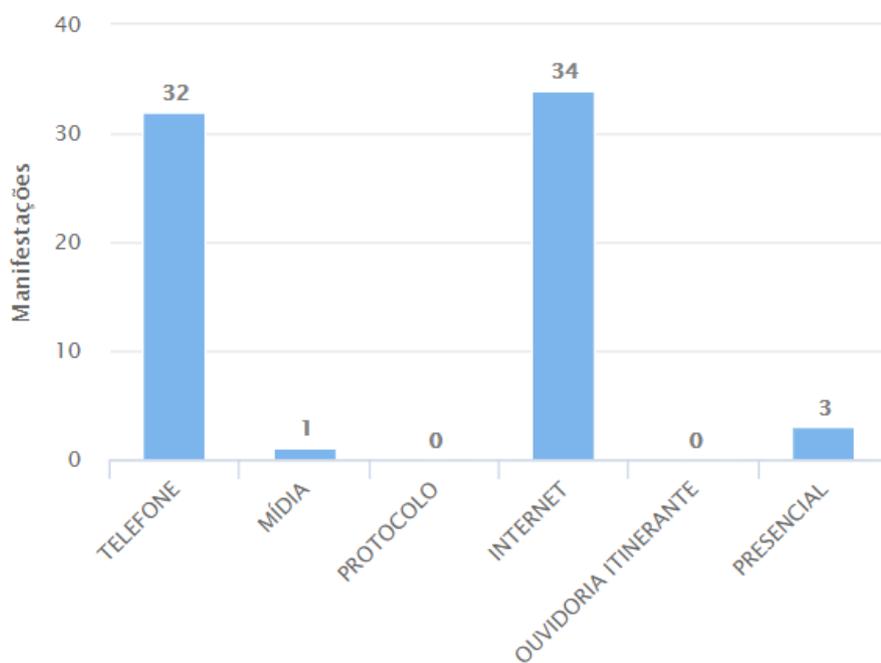
# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



## OUTUBRO A DEZEMBRO / 2020 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 70 DEMANDAS

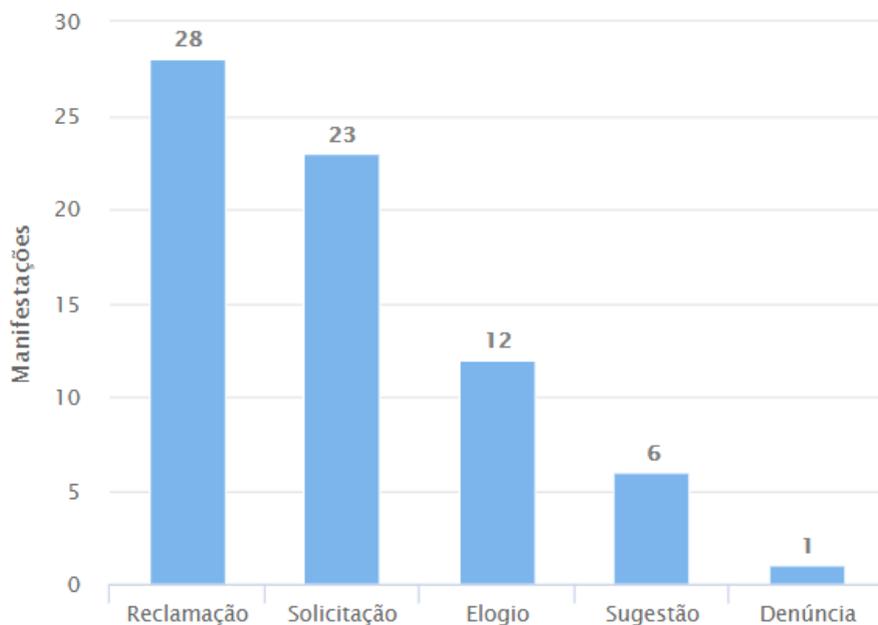


### Formas de Entrada



## Por Classificação

70 manifestações

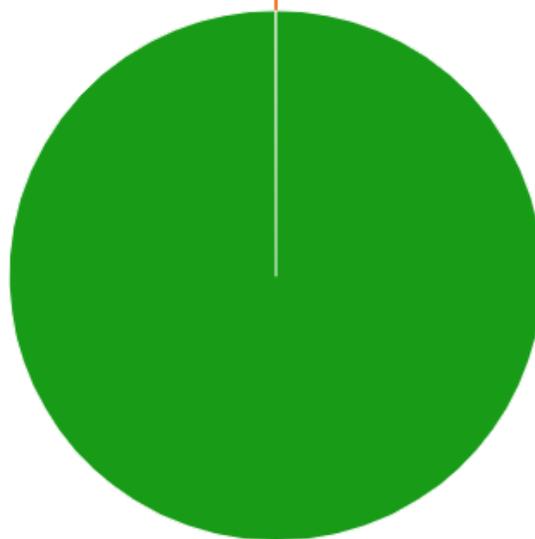


13

Prazo médio de resposta (em dias)

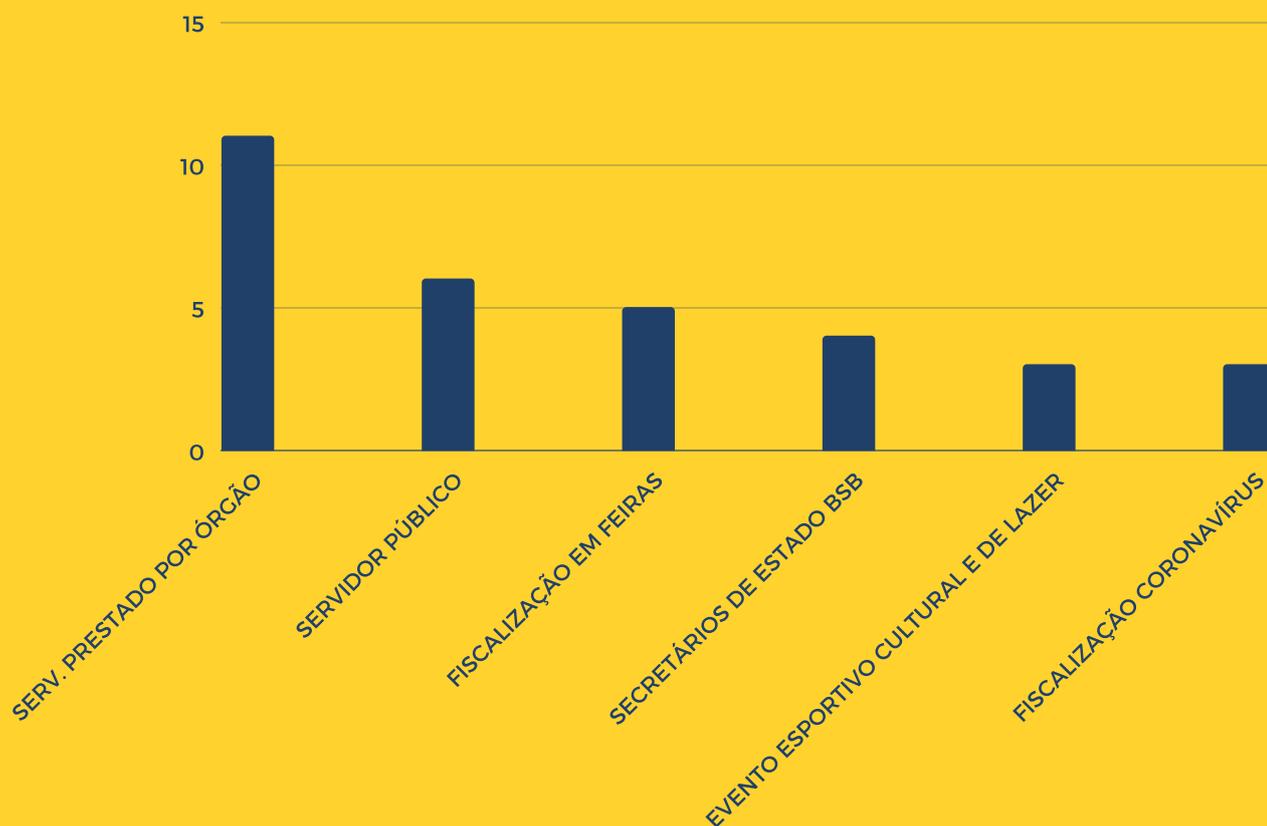
## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Vencidas: 0%    Fora do Prazo: 0%



No Prazo: 100%

# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



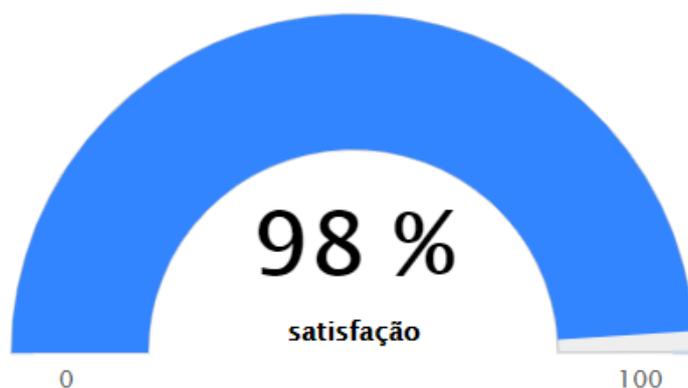
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA





# e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO  
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

## REGISTRO NO SISTEMA e-SIC NO 4º TRIMESTRE

LEI 12.527 de 18/11/2011 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

O Total de manifestações recebidas pelo Serviço de informação ao Cidadão no período de outubro a dezembro de 2020 foram registrados 08 (oito) pedidos de informações, os quais foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo, portanto, em conformidade com a tempestividade exigida pela legislação vigente. Conforme descrito no quadro abaixo:

Secretaria de Estado de Governo	-	06/10/2020	27/10/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	09/10/2020	10/11/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	16/10/2020	11/11/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	23/10/2020	16/11/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	10/12/2020	30/12/2020	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	14/12/2020	14/01/2021	Respondido
Secretaria de Estado de Governo	-	18/12/2020	11/01/2021	Respondido



# e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO  
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

## Prêmio ITA- Índice de Transparência Ativa 2020



Foto da cerimônia oficial de premiação da equipe da Ouvidoria da Secretaria de Governo do Distrito Federal – SEGOV DF, a qual alcançou os 100 % (cem por cento) do ITA no ano de 2020, o troféu foi entregue pelo Controlador-Geral, Paulo Martins, em 08/12/2020, na sede da Controladoria-Geral do DF - CGDF.

O Prêmio ITA 2020, reconhece o esforço e dedicação da Secretaria de Governo do DF em disponibilizar informações corretas, confiáveis e verdadeiras para o Cidadão. A transparência é a ferramenta que une o governo à sociedade, por meio da prestação de contas à mesma. O referido Índice contribui direta e efetivamente para o aprimoramento da Transparência na atuação da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal – SEGOV DF.

# CONCLUSÃO

Em análises gerais dos dados e informações constantes do Relatório do 4º Trimestre de 2020 desta Ouvidoria, podemos chegar às seguintes conclusões: Relativo aos índices de maior relevância, percebe-se ótima solidez na Gestão desta Ouvidoria, tendo em vista que a mesma alcançou destacáveis índices, no tocante ao atendimento às demandas da sociedade do Distrito Federal, demonstrou seriedade, compromisso e competência no desempenho das suas funções, onde, a mesma respondeu 100% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecido, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas alcançou a média de 13 (treze) dias para responder ao cidadão, fatores estes, e somados à aplicação de técnicas e estratégias adequadas de gestão de Ouvidoria, possibilitou que a mesma alcançasse o excelente Índice de Resolutividade de 88% (oitenta e oito por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 100% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 100% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento.

Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV DF no atendimento às Demandas da sociedade, com tendência a melhorar, visto que o Governo do Distrito Federal, vem implantando políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços públicos disponibilizados ao Cidadão, no intuito de sempre melhor atendê-lo.

É o relatório

Brasília-DF, dezembro de 2020.