



**SECRETARIA DE GOVERNO  
DO DISTRITO FEDERAL**

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**Julho/Agosto/Setembro/  
2020**

# APRESENTAÇÃO

Em conclusão de mais um trimestre de intensos trabalhos, publica-se este Relatório das atividades desta Ouvidoria da Secretaria de Governo do DF no Trimestre Jul/Ago/Set/2020. O presente Relatório foca, principal, proporcionar mais clareza, transparência e efetividade às ações da Secretaria de Governo do DF e da Ouvidoria SEGOV-DF, enquanto órgãos auxiliares do GDF. Podendo para tanto, contribuir com o fornecimento de informações e de dados precisos e compilados aos cidadãos e aos Senhores Gestores, nos processos de gestão dos serviços públicos e na tomada de decisões no cenário estratégico da Secretaria de Governo do DF, relativos aos resultados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas dos cidadãos demandantes no referido trimestre por esta Ouvidoria, através dos canais dos Sistemas OUV-DF e do E-Sic.

## TIPOLOGIAS OCORRIDAS NO TRIMESTRE VIA SISTEMA OUV-DF

Manifestação	Total
Sugestão	09
Solicitação	38
Informação	05
Reclamação	43
Denúncia.	01
Total de entrada no Trimestre	96

### **Posições das maiores Demandas por assunto:**

**1º lugar:** Quebra-Molas – 09 atendimentos

**2º lugar:** Programas e Projetos de Governo, Secretarias de Estado de Governo, Servidores Públicos e Fiscalização Covid 19.



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

## CLASSIFICAÇÃO DOS REGISTROS EFETIVADOS NO SISTEMA E-SIC NO TRIMESTRE

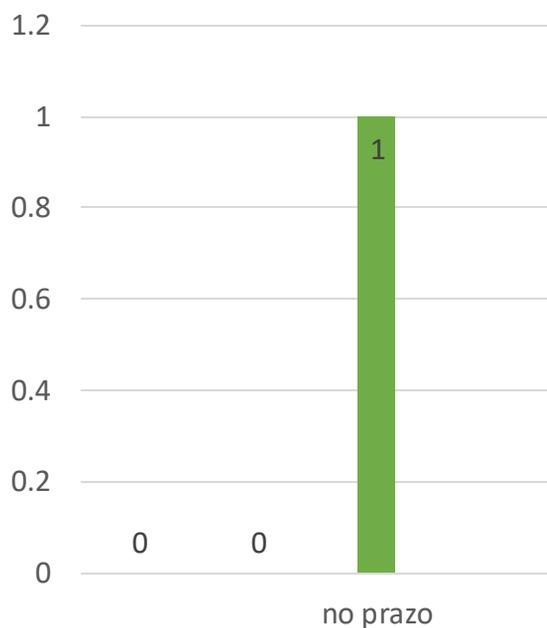
Manifestação	Total
Informações	06
Total de Registros (trimestre)	06

**Observação:** Os assuntos constantes dos processos abertos, não foram recorrentes. Desta forma, cada manifestação tratou de uma demanda distinta das demais.

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS

12 Dias

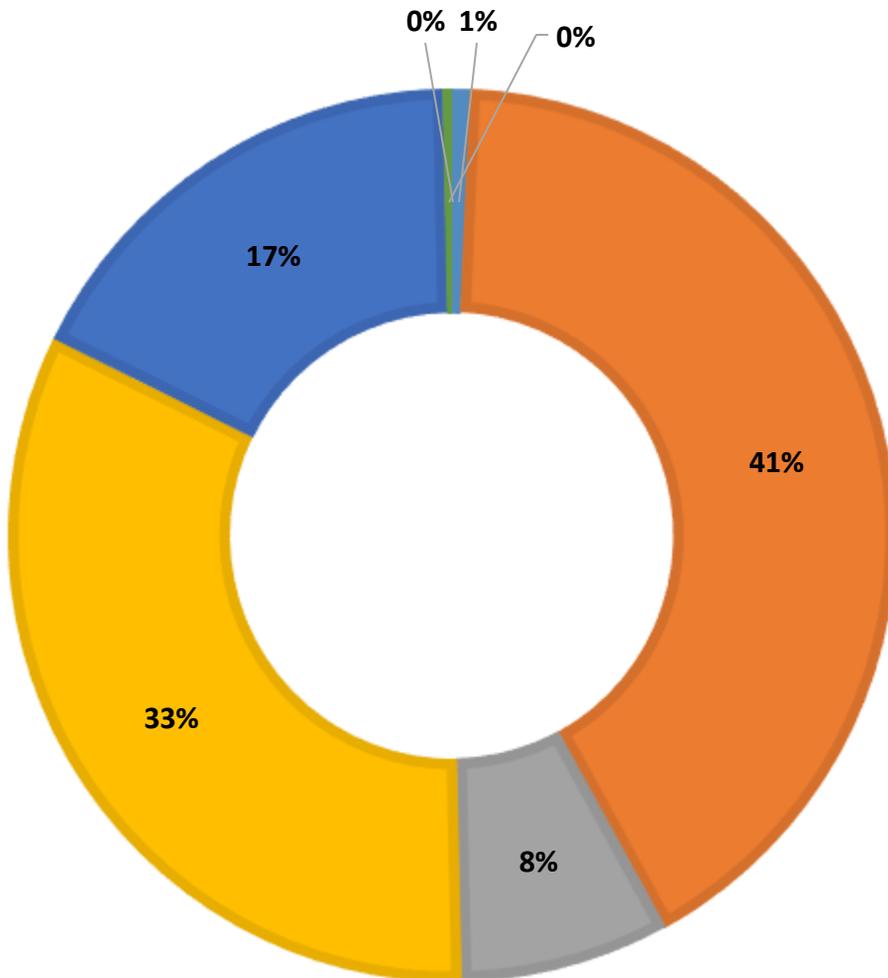
MÉDIA



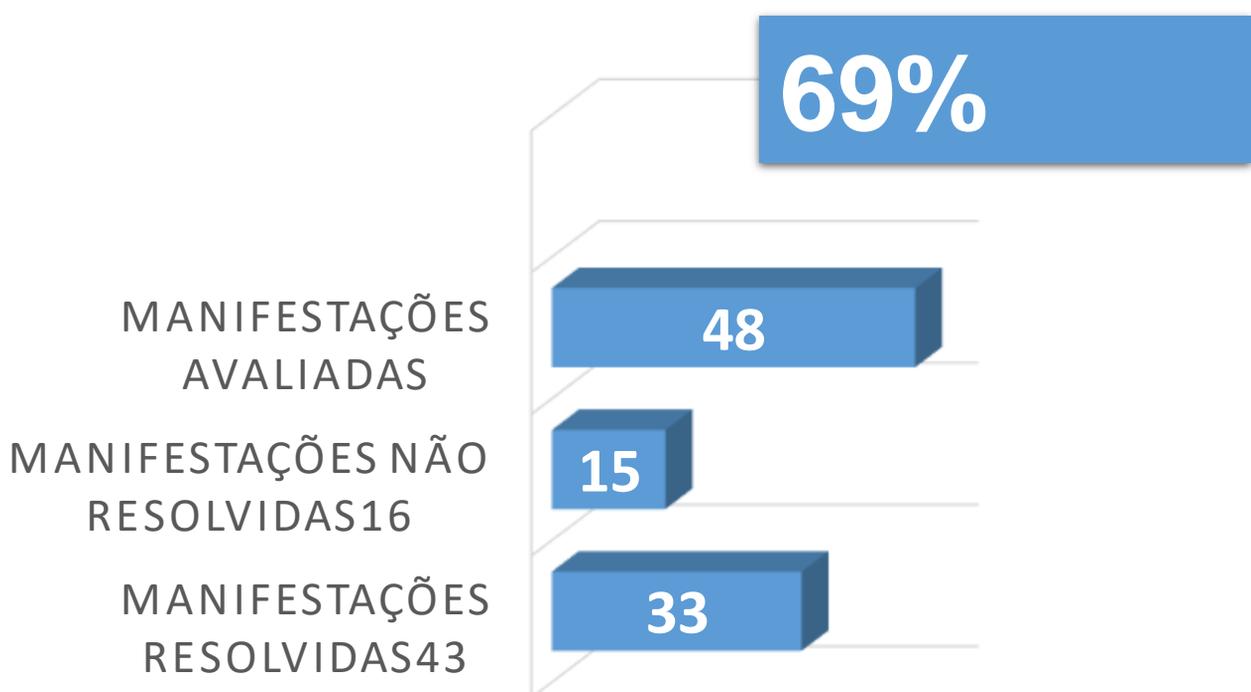
Em análise ao gráfico acima, podemos concluir que todas as Demandas encaminhadas à esta Ouvidoria SEGOV-DF foram respondidas em caráter definitivo e encaminhadas aos Cidadãos Demandantes, cumpriu-se a média individual de **12(doze) dias**, portanto, obedeceu-se aos prazos exigidos pela legislação em vigor no que tange ao trato às respostas das Demandas dos Cidadãos do DF.

# PRODUTIVIDADE

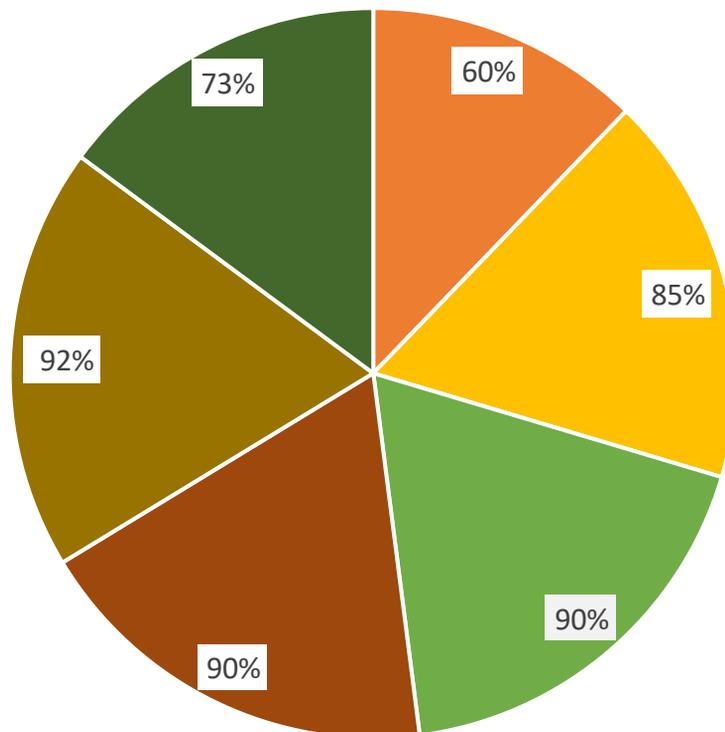
- Manifestações Registradas2
- Respostas Definitivas119
- Respostas Complementares22
- Respostas Preliminares94
- Trâmites50
- Reclassificações1
- Invalidações0



# ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA UNIDADE



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



- ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE
- ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OUVIDORIA
- ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO
- SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO
- SATISFAÇÃO COM SISTEMA
- SATISFAÇÃO COM RESPOSTA

Citamos como destaques do trimestre, os índices de Satisfação Com Sistema: com 92%, seguido dos índices Satisfação com O Atendimento e o índice de Recomendação, ambos 90% .

# CONCLUSÃO

Procedendo às análises gerais dos dados e informações constantes do Relatório desta Ouvidoria, fazemos as seguintes ponderações:

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, respondendo **100%** das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecidos, obedeceu-se aos princípios da **Legalidade e da Tempestividade nas respostas**, onde alcançou **a média de 12 (doze) dias** para responder ao cidadão, fatores estes, que fizeram com que a mesma obtivesse o excelente **Índice de Resolutividade de 69% (sessenta e nove por cento)** em sua atuação como Ouvidoria Seccional. Portanto, considera-se destacável a atuação da mesma 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., Setembro de 2020.