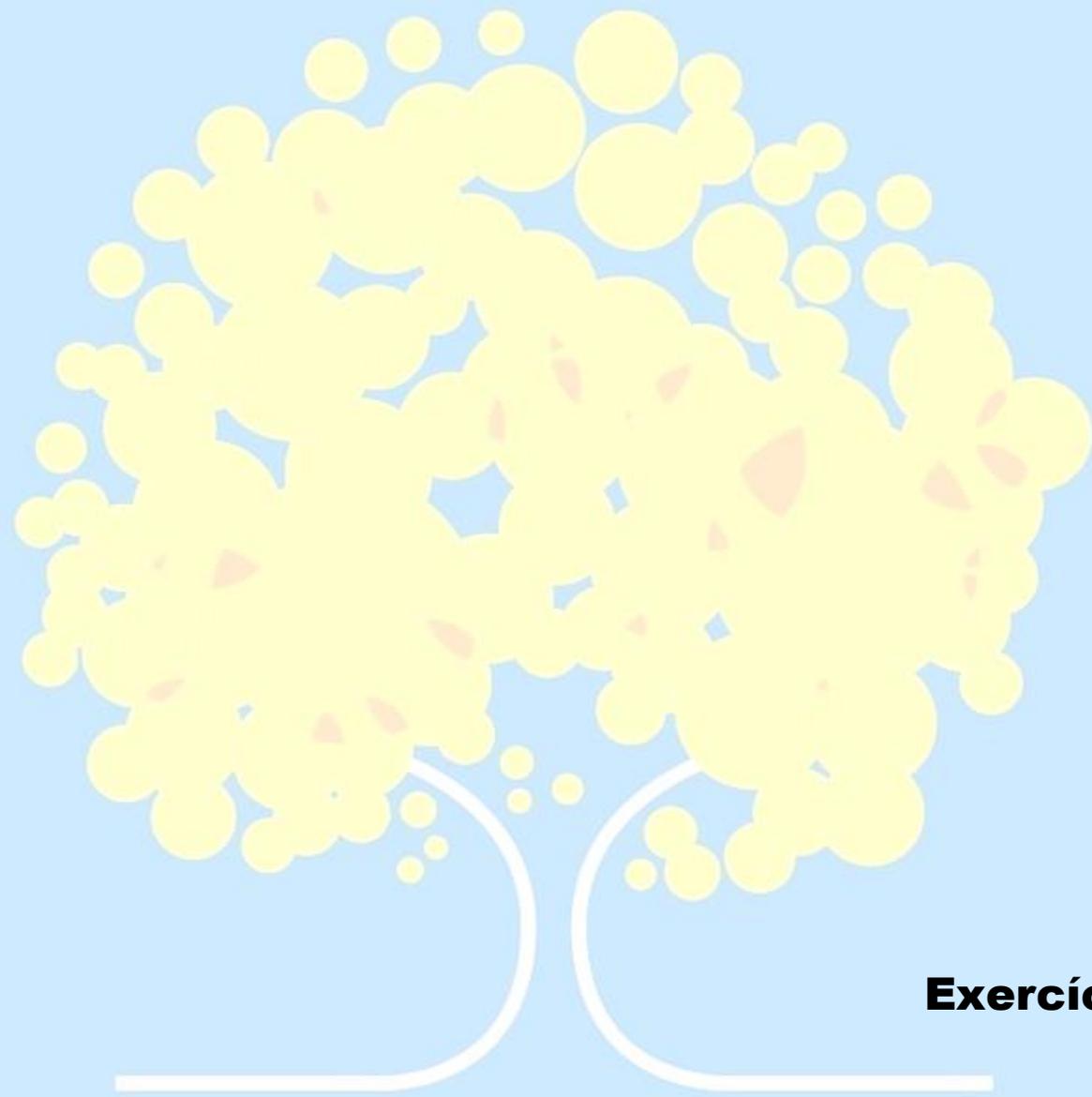


**CONSOLIDADO ANUAL  
OUVIDORIA/  
SEGOV-DF**



**Exercício: 2019**

# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>03</b>
<b>MISSÃO DA OUVIDORIA</b>	<b>04</b>
<b>CURSOS E EVENTOS</b>	<b>05</b>
<b>QUANTIDADE DE ENTRADAS</b>	<b>06</b>
<b>PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)</b>	<b>07</b>
<b>VOLUME DE ENTRADAS</b>	<b>08</b>
<b>QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>09</b>
<b>QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES</b>	<b>10</b>
<b>QUANTIDADE DE SUGESTÕES</b>	<b>11</b>
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>12</b>

# INTRODUÇÃO

Atendendo ao que determina o Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, o qual estabelece medidas, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal. Neste relatório apresentaremos as análises dos dados consolidados da **Ouvidoria SEGOV/DF**, relativo ao período de **01/06 a 31/12/2019** no âmbito da Secretaria de Governo do Distrito Federal, sobre a eficiência e a eficácia dos trabalhos desenvolvidos por ela, o modelo de governança dos processos de melhorias contínuas, a adequação da estrutura de atendimento deste componente organizacional e o conjunto de proposições e oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos cidadãos do DF que foram registradas em nosso Sistema de Ouvidoria.

# MISSÃO

O compromisso da Ouvidoria da SEGOV-DF é de atuar na mediação entre o interesse público e o governo, entre o cidadão e os órgãos governamentais, ouvir os anseios do cidadão, registrá-los, encaminhá-los, acompanhá-los e elaborar as respostas ao cidadão demandante dentro do prazo exigido pela legislação vigente, ademais, aperfeiçoar o processo de trabalho dentro do governo, afim de contribuir para o desenvolvimento da cidadania e para a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados.

A missão da Ouvidoria, alinhada à visão do Governo do Distrito Federal, corrobora com o compromisso em atender às necessidades do cidadão, obedecendo aos princípios Constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência .

# CURSOS E EVENTOS

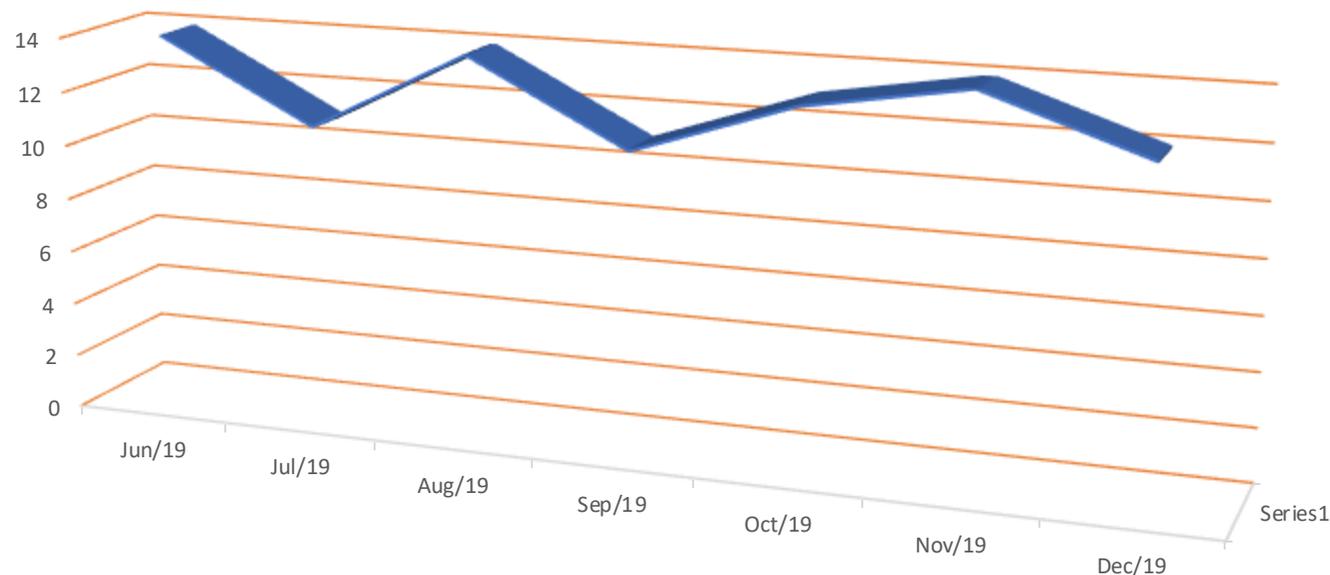
	CURSOS
2.SEMESTRE/ 2019	Inicialização em Ouvidoria
	Inteligência e Governança em Ouvidoria
	Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias
	Gestão do Atendimento de Ouvidoria
	Qualidade da resposta de ouvidoria

	EVENTO
2.SEMESTRE/ 2019	Lançamento do Curso de Formação em Ouvidoria – EAD
	Reunião Geral dos Ouvidores da rede SIGO/DF ,
	Balanço da Ouvidoria Geral

# QUANTIDADE DE ENTRADAS POR TIPOLOGIA

	ENTRADAS					
TIPOLOGIAS	TELEFONE	OUV. SECCIONAIS /ITINERANTE	PRESENCIAL	INTERNET	PROTOCOLO	QTD
ELOGIOS	2	0	1	5	0	8
SUGESTÕES	3	3	0	9	0	15
SOLICITAÇÕES	9	0	4	23	0	36
INFORMAÇÕES	1	0	0	1	0	2
RECLAMAÇÕES	19	0	3	37	1	60
DENÚNCIAS	0	0	0	5	0	5
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>						<b>126</b>

# TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)

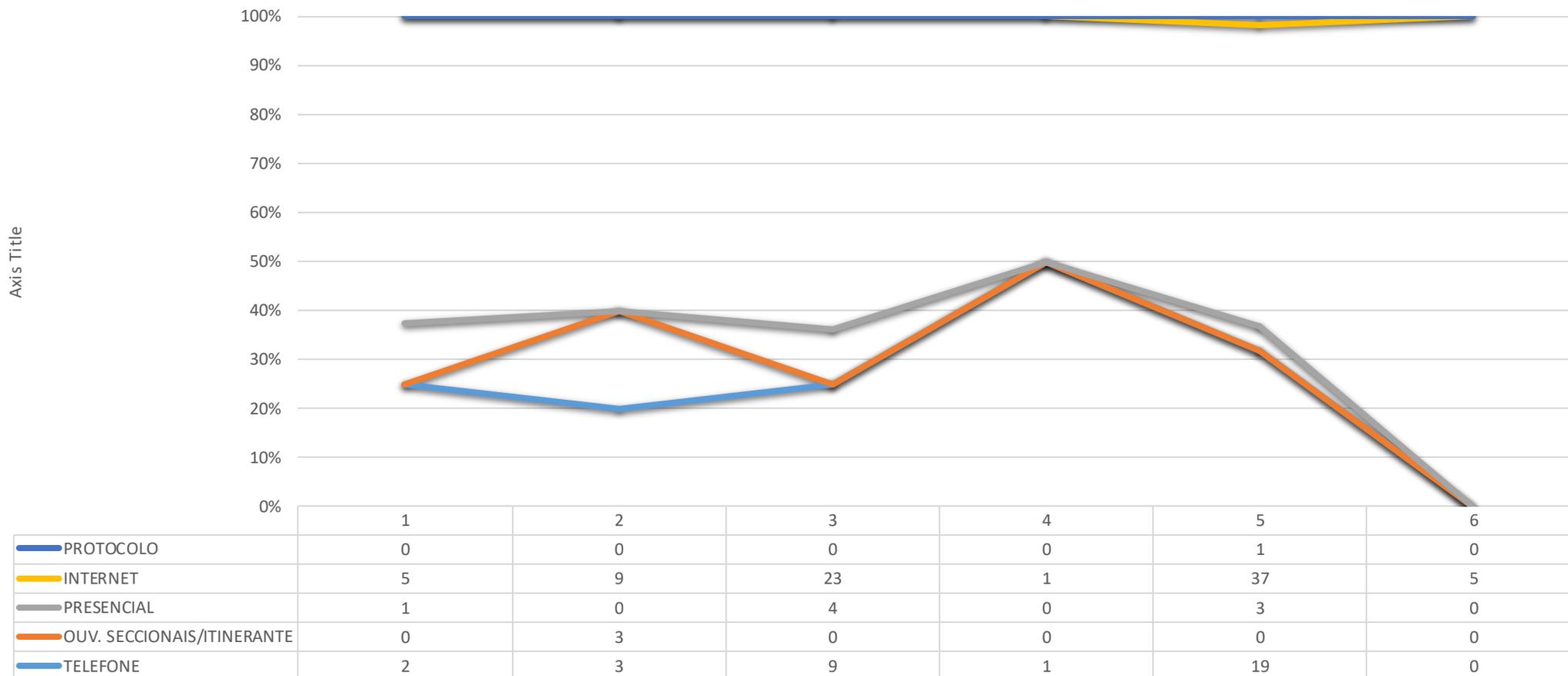


<b>JUN/19</b>	<b>14</b>
<b>JUL/19</b>	<b>11</b>
<b>AGO/19</b>	<b>14</b>
<b>SET/19</b>	<b>11</b>
<b>OUT/19</b>	<b>13</b>
<b>NOV/19</b>	<b>14</b>
<b>DEZ/19</b>	<b>12</b>

**MÉDIA PARA ATENDIMENTO: 13 DIAS**

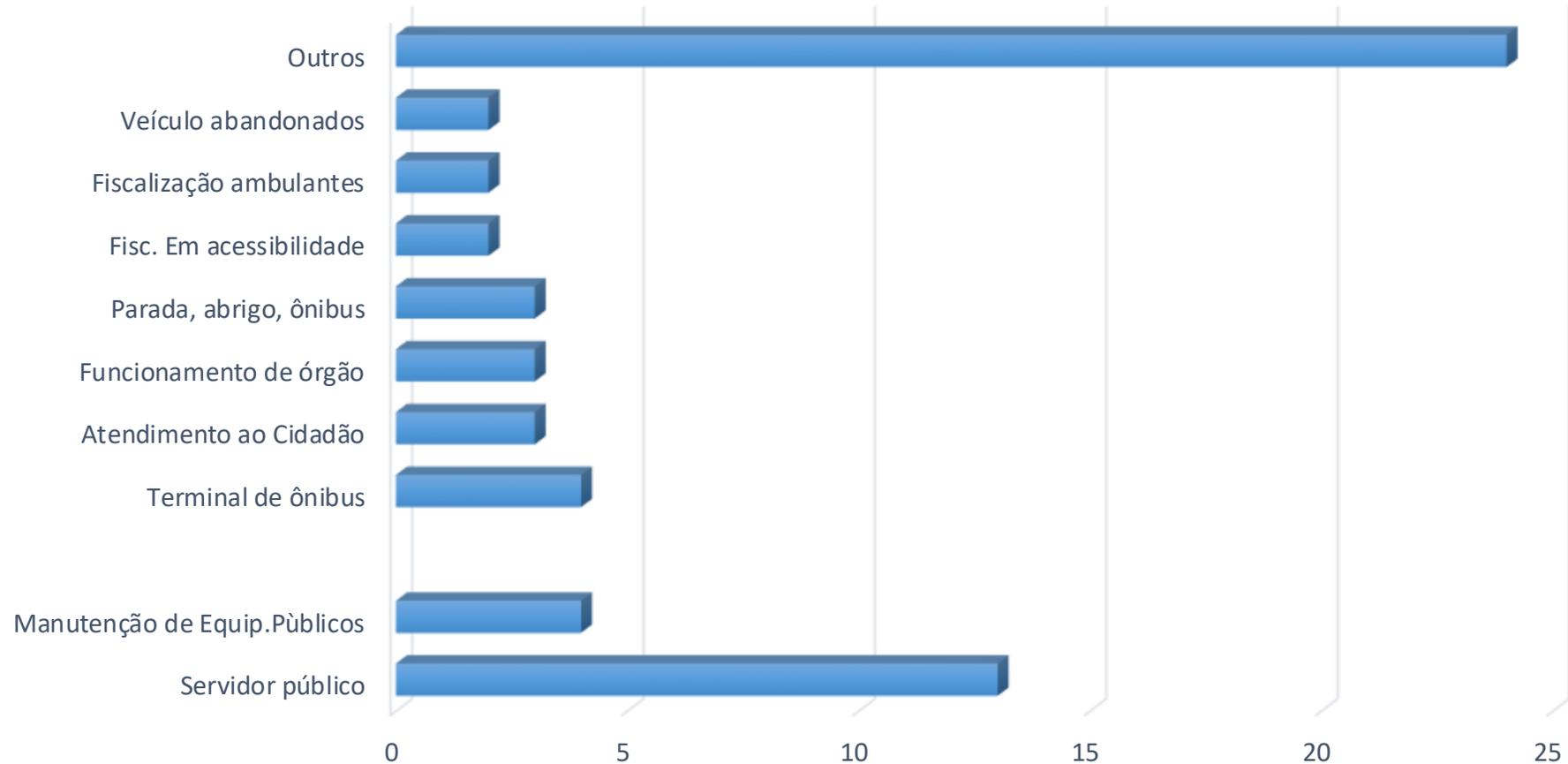
O indicador de tempo médio para dar a resposta ao cidadão é um dos fatores de grande importância para o aprimoramento do atendimento ao cidadão, pois é por meio dele que é possível mensurar a qualidade nas tratativas das demandas, o que contribui diretamente para a diminuição do risco da perda de prazos, propiciando soluções seguras, com maior assertividade e qualidade no feedback ao cidadão. O tempo de resposta da Ouvidoria SEGOV-DF, varia de acordo com a natureza da tipologia da manifestação, considerando a complexidade de cada uma, esta Ouvidoria trabalha para que todas as demandas sejam respondidas dentro do menor prazo possível. Considerando os dados acima, podemos concluir que o prazo médio de atendimento, encontra-se na média dos **13 dias**, o que é aceitável dentro dos padrões razoáveis de mensuração, considerando os 07 meses de desempenho de suas atividades.

# VOLUME DE ENTRADAS



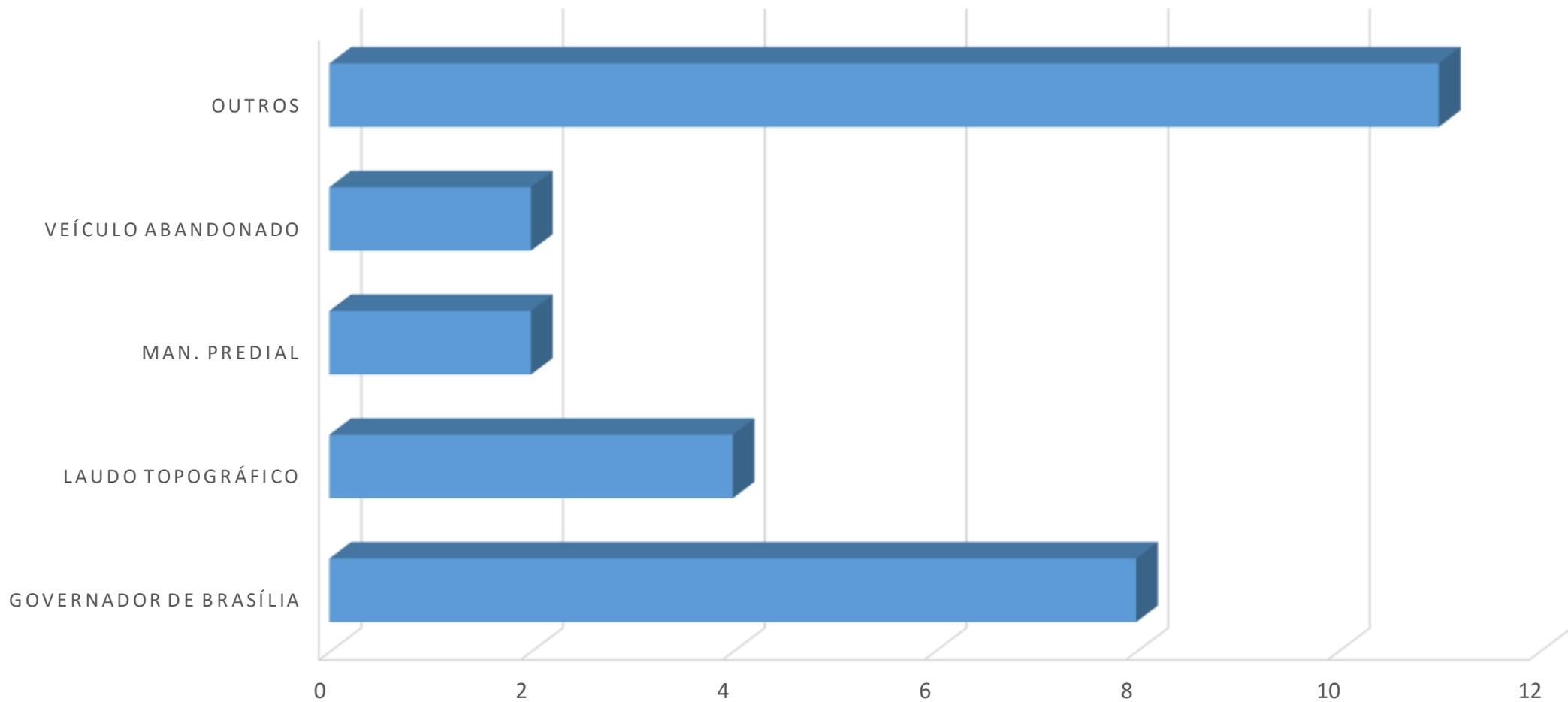
Em análise aos dados constantes do gráfico acima, podemos fazer as seguintes considerações: percebe-se que recebemos um total de 126 demandas no segundo semestre de 2019, das quais, destacamos com **maior incidência as Reclamações**, seguidas pelas **Solicitações** e por último, **as Sugestões**, finalizando o período em declínio, em virtude de ser características de final de ano, período em que, normalmente, diminui o número de manifestações pelos cidadãos.

# VOLUME DE RECLAMAÇÕES



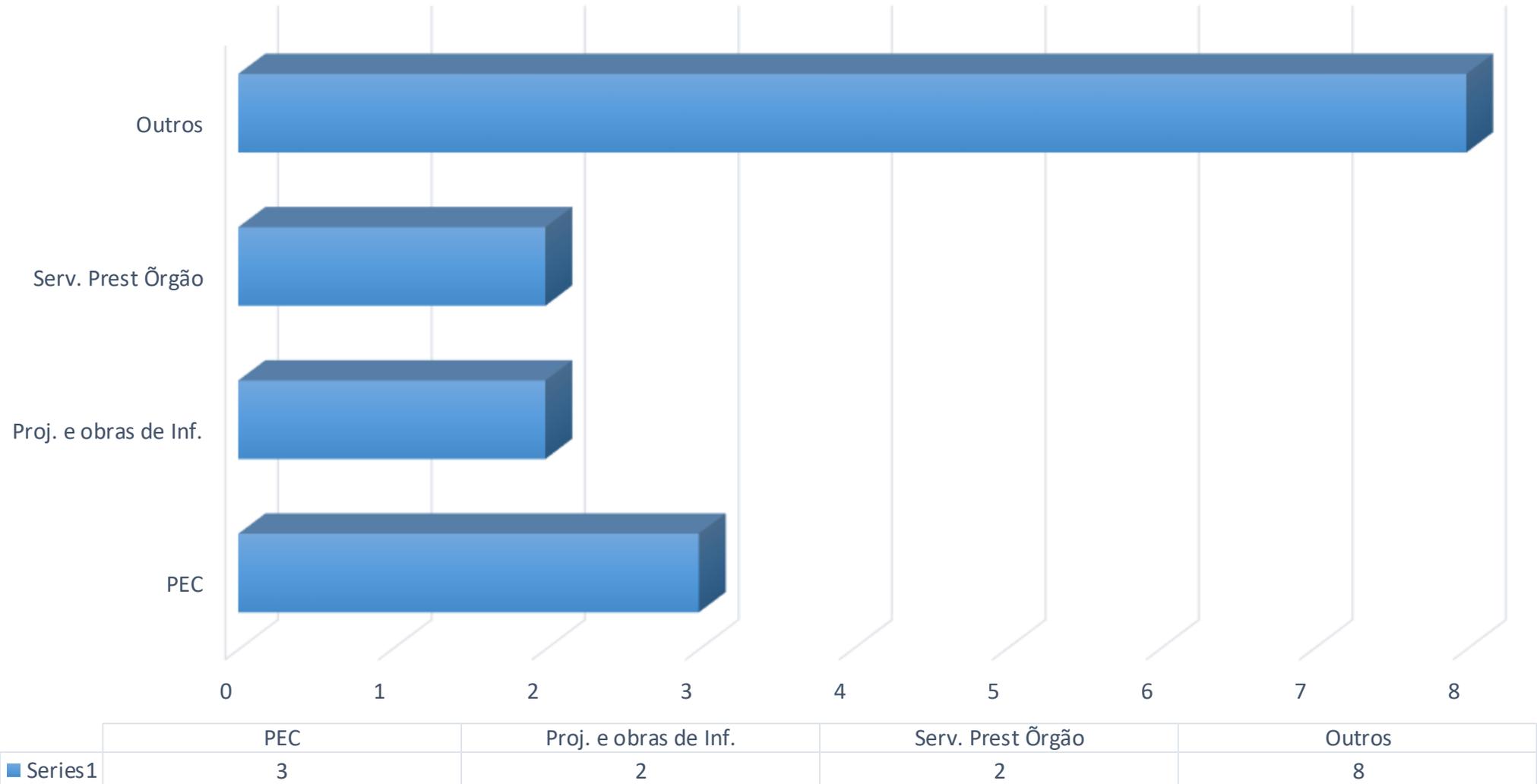
	Servidor público	Manutenção de Equip. Públicos	Terminal de ônibus	Atendimento ao Cidadão	Funcionamento de órgão	Parada, abrigo, ônibus	Fisc. Em acessibilidade de	Fiscalização ambulantes	Veículo abandonados	Outros
■ Series1	13	4	4	3	3	3	2	2	2	24

# VOLUME DE SOLICITAÇÕES

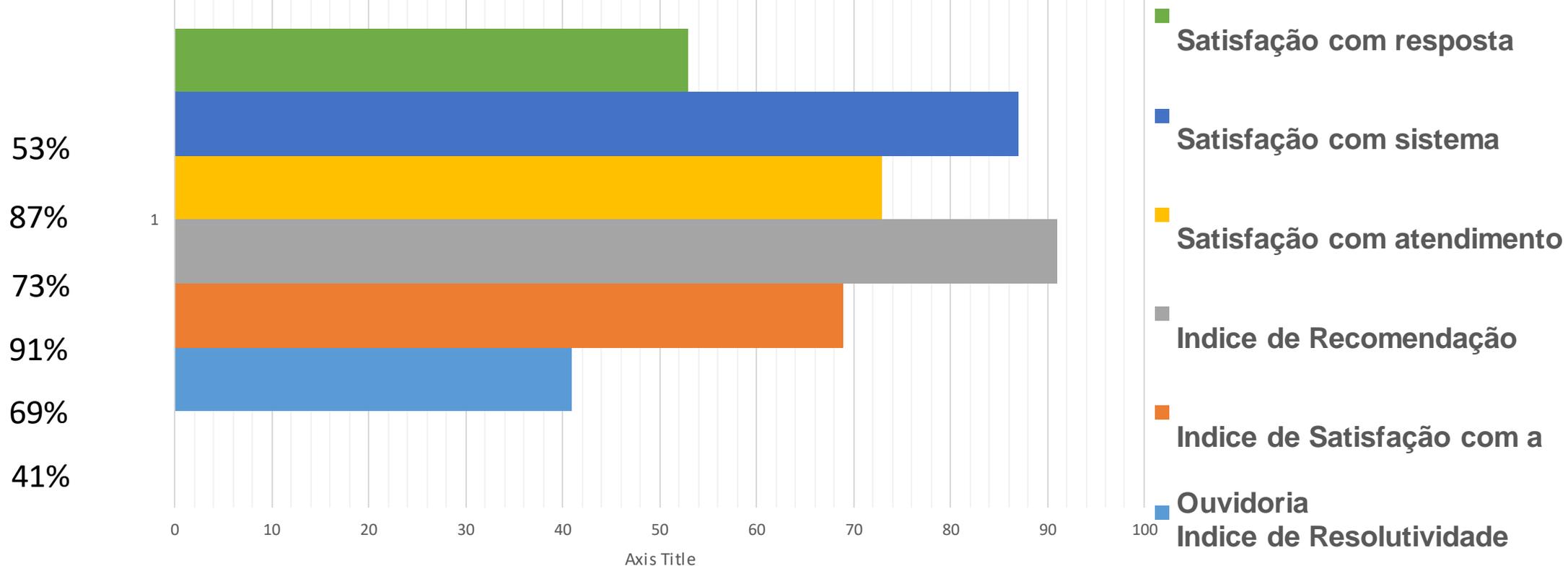


	Governador de Brasília	Laudo Topográfico	Man. Predial	Veículo Abandonado	Outros
■ Series1	8	4	2	2	11

# VOLUME DE SUGESTÕES



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



A **Pesquisa de Satisfação** é uma ferramenta importantíssima de controle, a qual possibilita a oportunidade de mensurar a satisfação, ou a insatisfação do Cidadão com a qualidade da prestação dos nossos serviços. Em análise aos índices de satisfação constantes do Gráfico acima, podemos inferir que o destaque ficou para o **índice de Recomendação**, com o percentual de **91%**, isto significa dizer que **91%** dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria, **recomendariam para alguém os serviços dela**, em segundo lugar, destacamos a **Satisfação com o Sistema**, com **87%**, e em terceiro, a **Satisfação com o Atendimento** com **73%**, outro índice, também muito relevante, é o de **RESOLUTIVIDADE**, no qual obtivemos o significativo percentual de **41%** na média do período considerado, portanto, alcançamos a meta traçada pela OGDF para o período em questão.