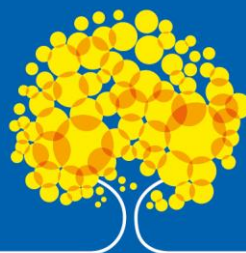


É tempo de ação.



GDF

**SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO
DO DISTRITO FEDERAL-SEGOV/DF**

Relatório de Dados

**Período: Setembro a
Dezembro**

2019

OBJETIVO

O presente Relatório tem por objetivo demonstrar os **resultados quantitativos e qualitativos** das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, por meio dos nossos canais dos Sistemas **OUV-DF e E-SIC** no período de (Setembro à Dezembro de 2019).

TIPOLOGIAS OCORRIDAS NO PERÍODO VIA SISTEMA OUV-DF

MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO
ELOGIO	07
SUGESTÃO	08
SOLICITAÇÃO	21
INFORMAÇÃO;	01
RECLAMAÇÃO	33
DENÚNCIA.	03
TOTAL DE ENTRADA NO PERÍODO	73

Posições das maiores Demandas por assunto:

1º lugar: Reclamação de Servidor Público;

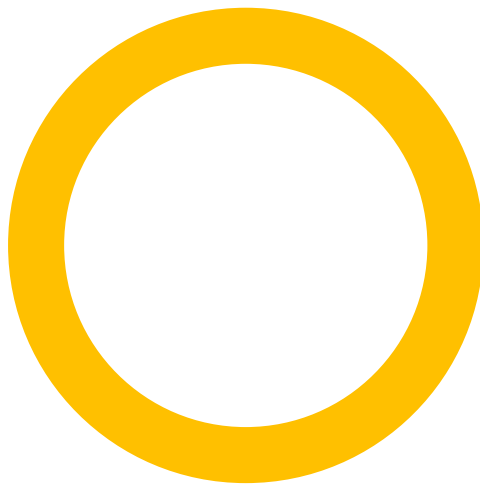
2º lugar: Reclamação voltada à Rodoviária do Plano Piloto.

CLASSIFICAÇÃO DOS REGISTROS ABERTOS NO PERÍODO

MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO
INFORMAÇÕES	06
TOTAL DE REGISTROS DO PERÍODO	06

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

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO

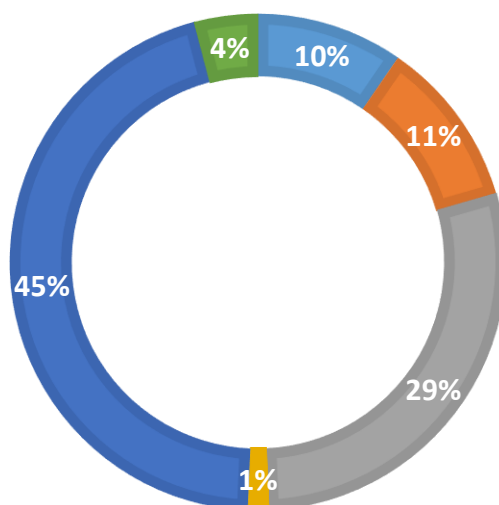


■ ■ ■ no prazo ■

Em análise ao gráfico acima, concluímos que todas as Demandas encaminhadas ao canal da Ouvidoria SEGOV-DF, foram tempestivamente respondidas e encaminhadas aos Cidadãos Demandantes, buscando obedecer à média individual de 12(doze) dias, conforme o prazo exigido pela legislação em vigor no que tange ao trato às respostas das Demandas dos Cidadãos.

RANKING DAS DEMANDAS

■ elogio ■ sugestão ■ solicitação ■ informação ■ reclamação ■ denuncia



Considerando a Demanda “**Reclamação**”, que corresponde o percentual de 45% do total das demandas registradas nesta Ouvidoria, em seguida, vem as solicitações, correspondendo a 29% das Manifestações, também podemos perceber o significativo percentual de 11% das Demandas de Sugestões. Relativo à Tipologia Denúncia, alcançamos o percentual de 4% do total das Demandas, seguida do percentual de 11% nas Tipologias Elogios e informação.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE, SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO

33%



CONCLUSÃO

Em análise geral aos dados constantes deste Relatório, podemos fazer as seguintes considerações:

Ressaltamos que pelo fato dos dados constantes deste Relatório, corresponder ao último quadrimestre do ano de 2019 e que neste período houve considerável crescimento do número de Demandas devido a não efetividade das manifestações abertas no primeiro trimestre deste ano, na Ouvidoria SEGOV/DF mesmo assim, alcançamos a média de tempestividade por Demanda de 12(doze) dias e percentual de resolutividade de 33%, consideramos satisfatória a atuação da mesma no atendimento às Demandas da sociedade, com tendência a melhorar, tendo em vista, que o Governo do Distrito Federal, vem implantando políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços disponibilizados ao Cidadão, com o intuito de melhor atendê-lo.

É o relatório.

Brasília-DF., dezembro de 2019.