



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

Relatório Trimestral

**Abril – Maio - Junho
2020**

Apresentação

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 (Abril-Maio-Junho – 2020) por esta Ouvidoria, através dos canais dos Sistemas OUV-DF e E-Sic.

TIPOLOGIAS OCORRIDAS NO TRIMESTRE VIA SISTEMA OUV-DF

Manifestação	Qtd.
Elogio	16
Sugestão	19
Solicitação	26
Informação	06
Reclamação	59
Denúncia	00
Entrada no Trimestre	126

Posições das Demandas mais recorrentes por assunto

1º LUGAR: Serviços Prestados por Órgão: **32**

2º lugar: Servidor Público : **29**



CLASSIFICAÇÃO DOS REGISTROS EFETIVADOS NO SISTEMA E-SIC NO TRIMESTRE

Manifestação	Qtd
Informações	07
Total de Registros	07

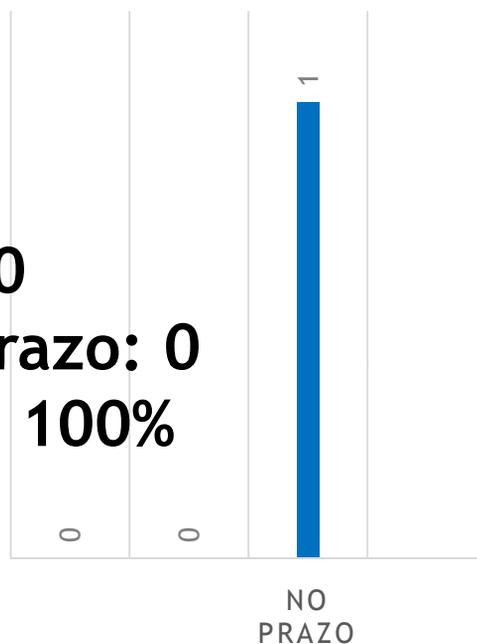
Observação: Os assuntos constantes dos processos abertos, não foram recorrentes. Desta forma, cada manifestação tratou de uma demanda distinta das demais.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO MÉDIO RESPOSTAS AO CIDADÃO

Prazo médio das Respostas: 14 Dias

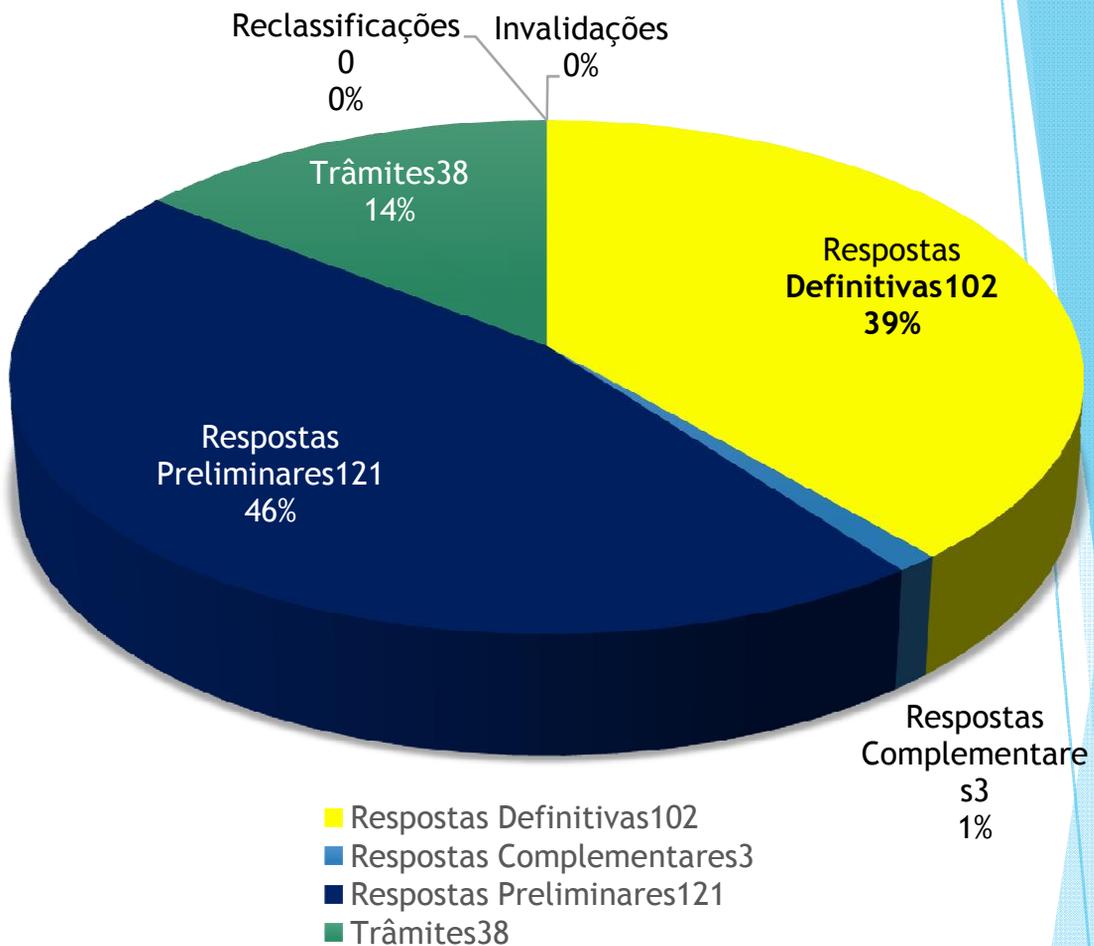
MÉDIA

Vencida: 0
Fora do Prazo: 0
No prazo: 100%



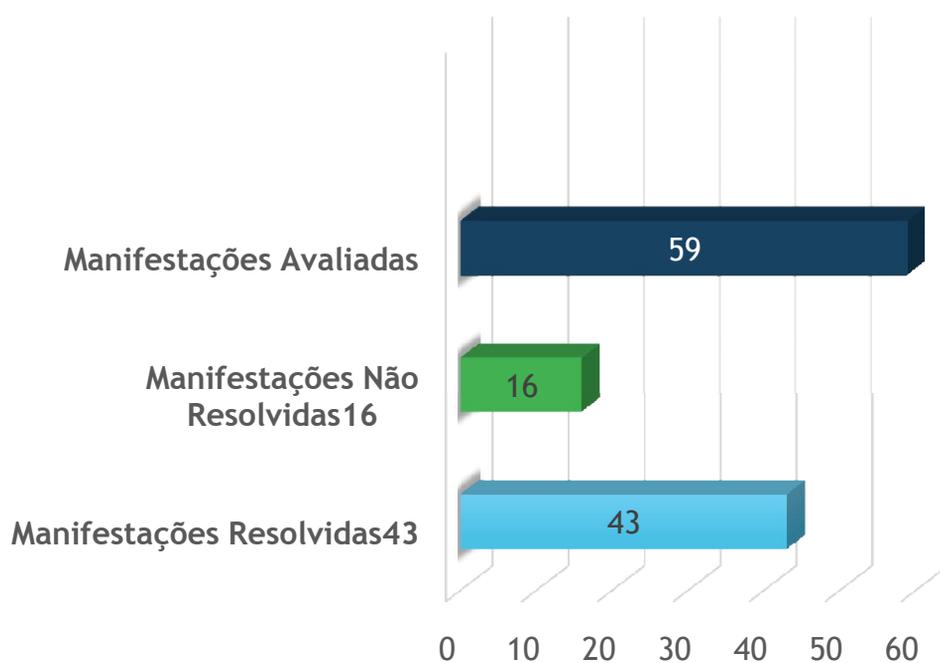
Em análise ao gráfico acima, podemos concluir que todas as Demandas encaminhadas à esta Ouvidoria SEGOV-DF foram respondidas em caráter definitivo e as suas respostas encaminhadas aos Cidadãos Demandantes, obedecendo a média individual de 14 (quatorze) dias, portanto, obedeceu ao prazo exigido pela legislação em vigor, no que tange ao trato às respostas às Demandas dos Cidadãos.

PRODUTIVIDADE POR UNIDADE



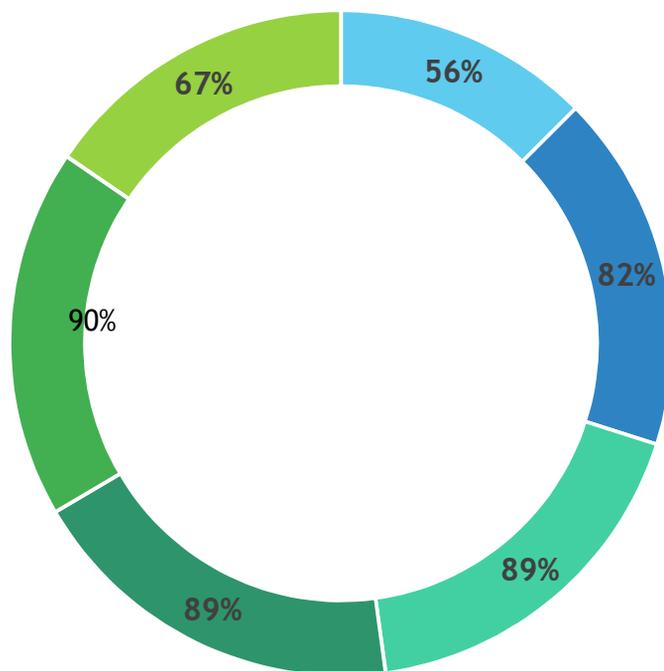
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

73%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01/04 a 30/06



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

CONCLUSÃO

Em análise geral aos dados constantes deste Relatório, faz-se 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 exigidos, obedeceu-se aos princípios da **Legalidade e da Tempestividade nas respostas**, a qual, alcançou **a média de 14 dias** para responder ao cidadão, fatores estes, que fizeram com que a mesma obtivesse o excelente Índice de **Resolutividade de 73%** 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.**