



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

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**-DEMANDAS DOS CIDADÃOS-**

**JUNHO/JULHO/AGOSTO**

**2019**

# OBJETIVO

O presente Relatório objetiva dar transparência às ações da Ouvidoria SEGOV-DF, podendo auxiliar os Senhores Gestores na melhoria dos serviços oferecidos aos cidadãos, bem como divulgar os resultados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no trimestre (junho/julho/agosto – 2019) por esta Ouvidoria, por meio dos canais dos Sistemas OUV-DF e E-Sic.



## TIPOLOGIAS OCORRIDAS NO TRIMESTRE VIA SISTEMA OUV-DF

Manifestação	Quantitativo
Elogio	01
Sugestão;	06
Solicitação	11
Informação;	01
Reclamação	24
Denúncia.	02
<b>Total de entrada no Trimestre</b>	<b>45</b>

### Posições das maiores Demandas por assunto:

1º lugar: Serviços Públicos Prestados;

2º lugar: Pontos de Encontro Comunitários – PEC's.



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

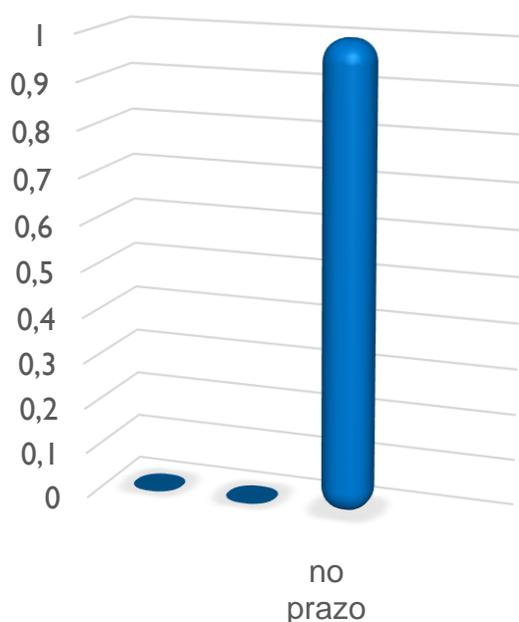
Manifestação	Quantitativo
Informações	04
<b>Total de Registros (trimestre)</b>	<b>04</b>

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

**Média**

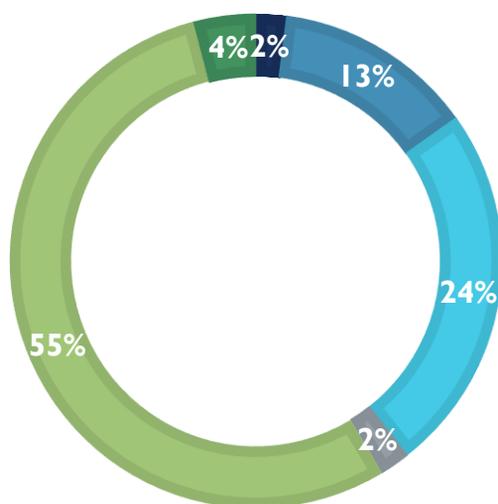
**11 Dias**



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 obedecendo a média individual de 11(onze) dias, portanto, obedeceu o prazo exigido pela legislação em vigor no que tange ao trato às respostas das Demandas dos Cidadãos.

# RANKING DAS DEMANDAS

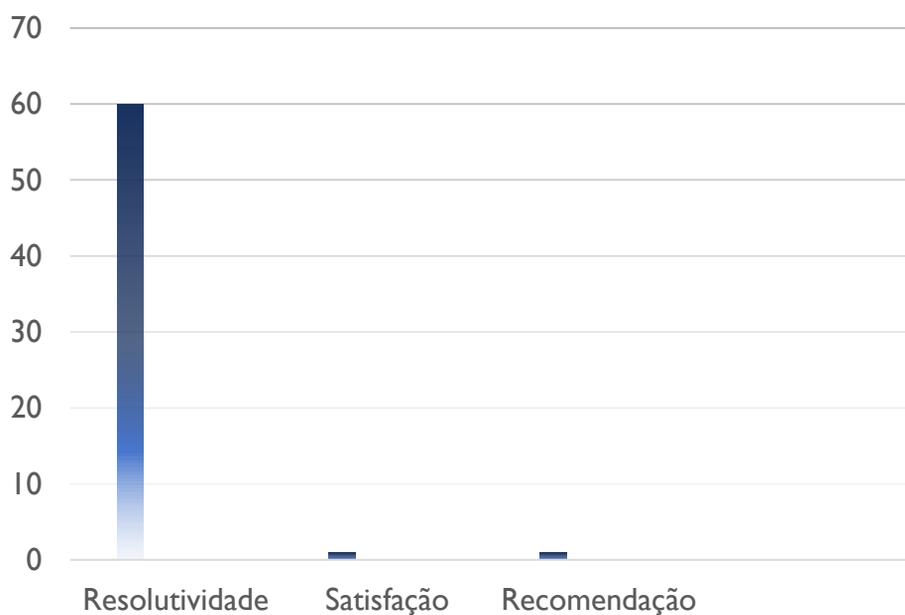
■ elogio ■ sugestão ■ solicitação ■ informação ■ reclamação ■ denuncia



Analisando a Demanda Reclamação, correspondendo o percentual de 55% do total das demandas registradas nesta Ouvidoria, em seguida, vem as solicitações, correspondendo a 24% das Manifestações, também podemos perceber o significativo percentual de 13% das Demandas de Sugestões. Relativo à Tipologia Denúncia, percebemos o percentual de 4% do total das Demandas, seguida do percentual de 2% nas Tipologias Elogios e informação.

# Índice de Resolutividade, Satisfação e Recomendação

60%



# 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 primeiro trimestre da existência da Ouvidoria SEGOV-DF e que a própria, surgiu logo após o processo de transição de governo, 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.