

**OUVIDORIA DA SECRETARIA DE
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
OUV/SEGOV-DF**



RELATÓRIO TRIMESTRAL

**JANEIRO-FEVEREIRO-MARÇO/
2020**

OBJETIVO

O presente **Relatório** objetiva garantir a transparência nas ações desenvolvidas pela Ouvidoria SEGOV-DF, podendo auxiliar os Senhores Gestores na melhoria da prestação dos serviços aos cidadãos, por meio de ferramentas de Gestão estratégicas, tais como: Gráficos, Tabelas, Planilhas e Relatórios, o que permite oferecer informações, dados e levantamentos que possibilitam aos mesmos um trabalho consistente e preciso, baseado em fontes seguras, de alta performance e credibilidade, ademais, permite divulgar os resultados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no trimestre **janeiro-fevereiro-março / 2020** por esta Ouvidoria, por meio dos Canais dos Sistemas OUV-DF e E-Sic, disponibilizados aos cidadãos.

TIPOLOGIAS/QUANTIDADES REALIZADAS NO TRIMESTRE VIA SISTEMA OUV-DF



Manifestação	Quantitativo
Elogio	14
Sugestão	04
Solicitação	31
Informação	00
Reclamação	31
Denúncia	00
Total de entrada no Trimestre	80

Posições das maiores Demandas por assunto:

1º lugar: Tapa-Buraco - 21 Dem. - 26% do total;

2º lugar: Serviços - 12 Dem. - 15% do total.

CLASSIFICAÇÃO DOS REGISTROS EFETIVADOS NO SISTEMA E-SIC NO TRIMESTRE



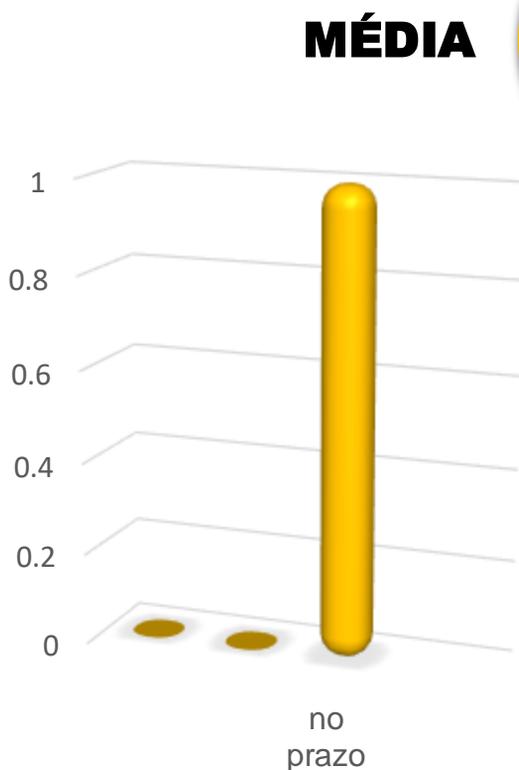
e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Manifestação	Quantitativo
Informações	09
Total de Registros (trimestre)	09

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

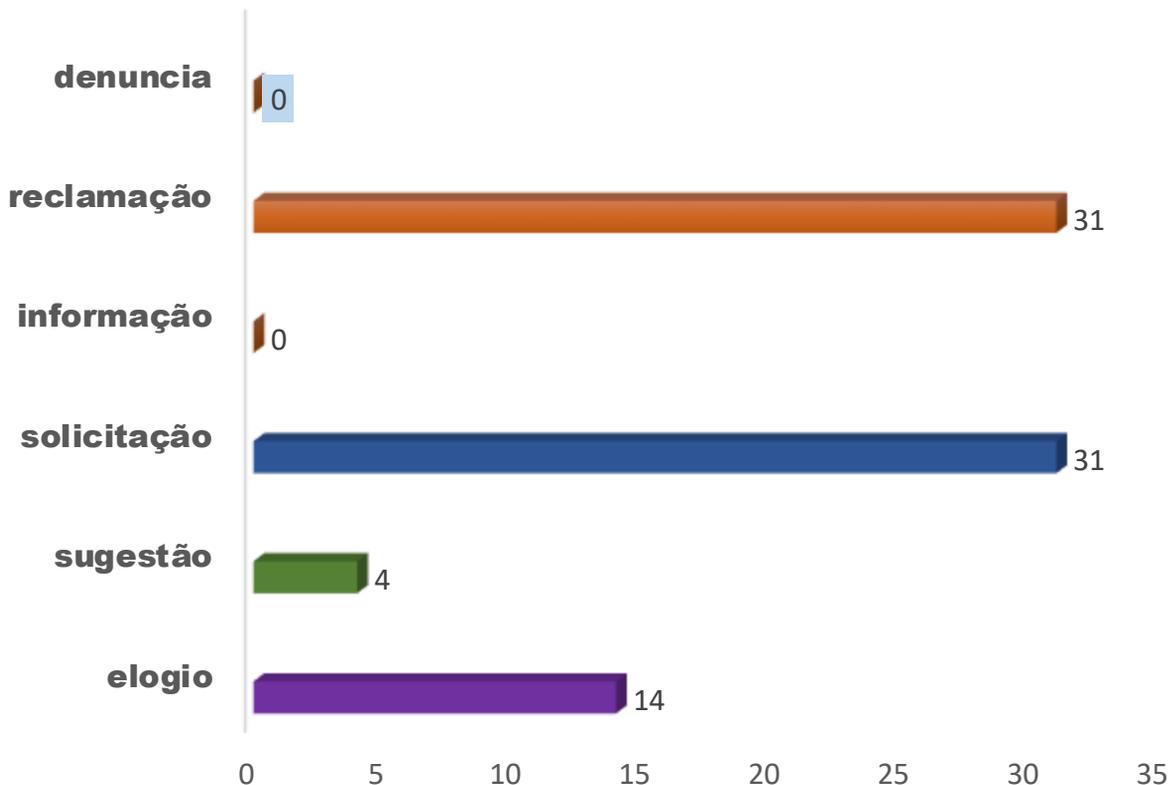
PRAZO MÉDIO DAS RESPOSTA



**13
dias**

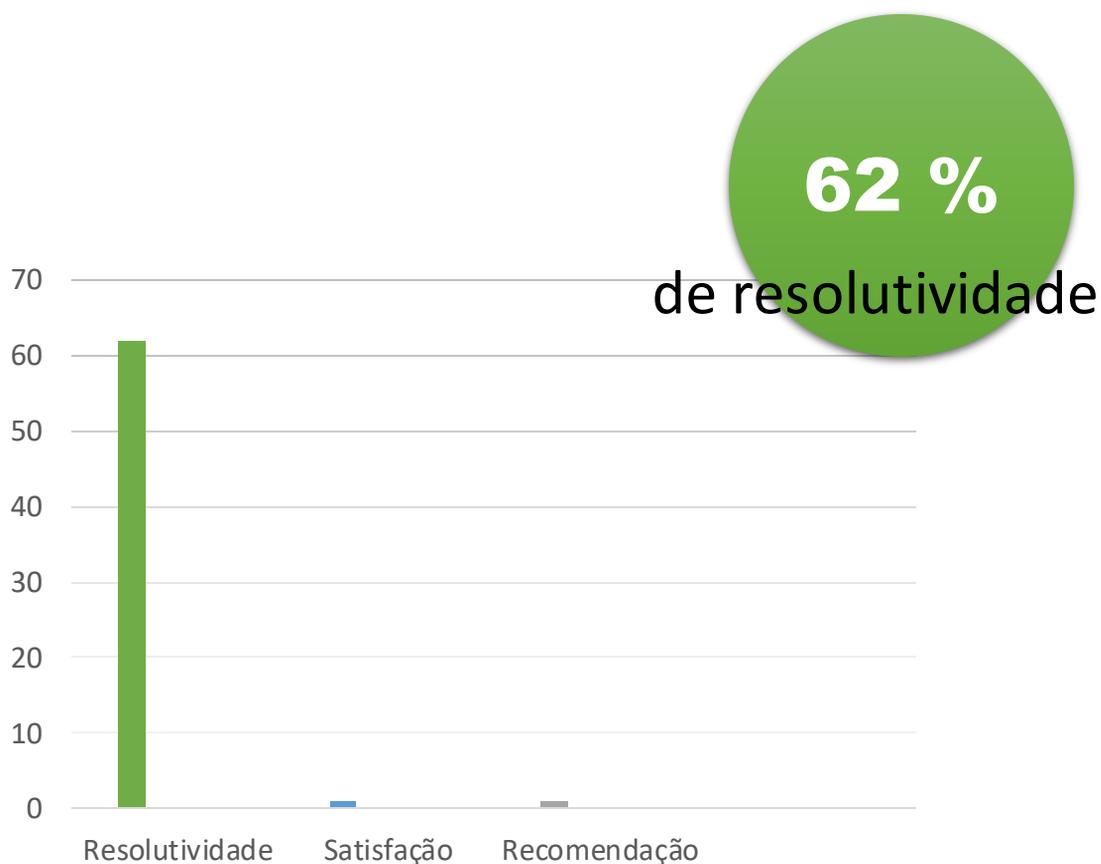
Em análise ao gráfico acima, podemos concluir que todas as demandas encaminhadas a esta Ouvidoria SEGOV-DF, foram respondidas em caráter definitivo e encaminhadas aos Cidadãos Demandantes, obedecendo à média individual de **13(treze) dias**, portanto, obedeceu ao prazo médio exigido pela legislação em vigor, no que tange ao trato às respostas das Demandas dos Cidadãos.

RANKING DAS DEMANDAS



Em análises aos dados constantes do gráfico acima, podemos fazer as seguintes considerações: percebe-se uma igualdade no número de Demandas nas Tipologias **Reclamações e Solicitações**, com um quantitativo de **31** Demandas registradas; um outro fator que também merece destaque foi a tipologia **Elogio**, com um total de **14** registros no período considerado.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE, SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO



O **Índice de Resolutividade** é um dos principais termômetros utilizados para medir os resultados da gestão da Ouvidoria no que refere às tratativas das demandas recebidas por ela. Observando a posição acima, podemos concluir que esta Ouvidoria, alcançou ótimo índice neste importantíssimo instrumento de Gestão, onde obteve o percentual de 62%, o qual supera as metas estipuladas.

CONCLUSÃO

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

Relativo aos índices de maior relevância, percebe-se **razoável solidez na Gestão desta Ouvidoria**, tendo em vista que a mesma alcançou bons índices no período, no tocante ao atendimento às demandas da sociedade do Distrito Federal, demonstrou seriedade em sua atuação, respondendo todas as demandas dentro dos prazos legalmente exigidos, obedeceu aos critérios da **Legalidade e da Tempestividade nas respostas**, fatores que fizeram com que a mesma obtivesse o ótimo Índice de Resolutividade de 62% em sua atuação como Ouvidoria Seccional, portanto, consideramos satisfatória 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 disponibilizados ao Cidadão, no intuito de melhor atendê-lo.

É o relatório.

Brasília-DF., Abril de 2020.