

2021

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE 2021
PERÍODO: 01/01/2021 A 31/03/2021

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL:
IBANEIS ROCHA

VICE-GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL:
MARCUS VINICIUS BRITTO

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL:
PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL:
CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO:
JOSÉ HUMBERTO PIRES DE ARAÚJO

CHEFE DE GABINETE SEGOV-DF:
HELTON DE FREITAS COSTAS

OUVIDOR-CHEFE SEGOV-DF:
JOVELINO FERREIRA DE OLIVEIRA

CONTATOS DA OUVIDORIA SEGOV-DF:
TELEFONE: (61) 3312-9960 OU 3312-9958
E-MAIL: SEGOV.OUVI@BURITI.DF.GOV.BR



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL.....	5
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	5,6,7
3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....	8
3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....	8,9
3.2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.....	10
3.3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11,12,13
3.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMADADOS.....	13
4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e-SIC.....	14
5. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI.....	14
6. CONCLUSÃO.....	15

1. APRESENTAÇÃO

O papel da Ouvidoria é o de ser um espaço social para se permitir que o cidadão se relacione com o Governo do Distrito Federal, na perspectiva de garantir a sua participação e contribuição, para a melhoria dos nossos serviços públicos prestados.

Somos um importante Canal de diálogo e de aproximação entre a sociedade e o Governo do Distrito Federal, ou seja, representamos a sua porta de entrada para as suas demandas e necessidades que não são atendidos pelos gestores naquilo que a legislação determina.



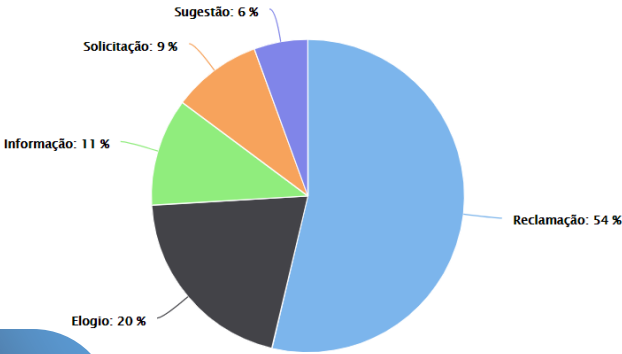
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

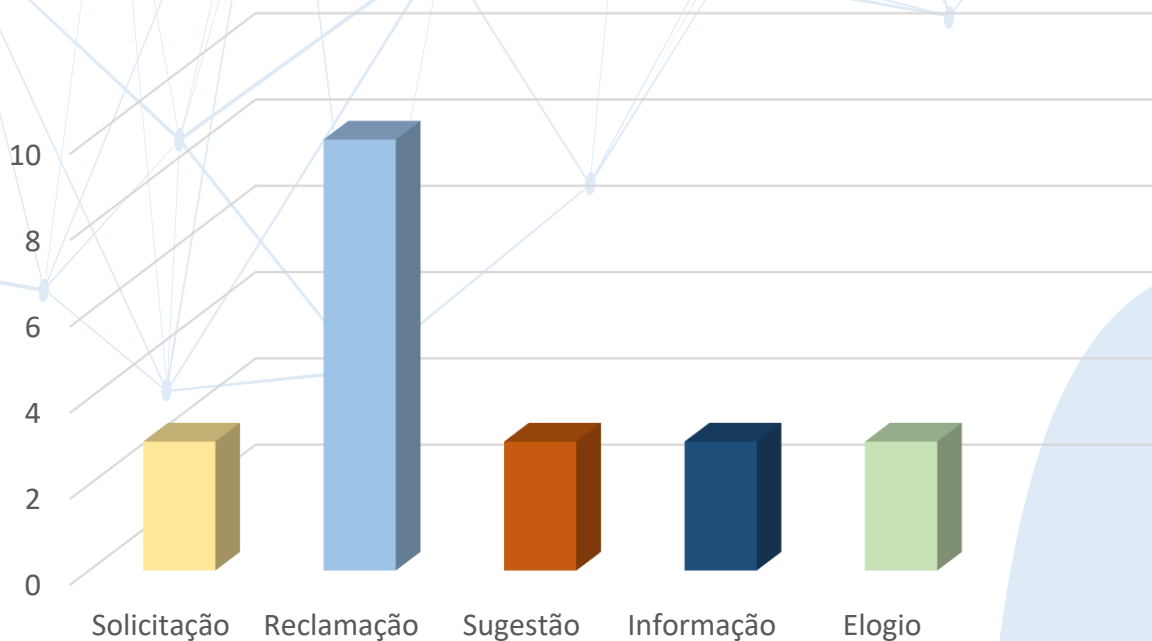
No primeiro trimestre de 2021, recebemos: **54 (Cinquenta e quatro) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, classificadas em **5 (cinco) SOLICITAÇÕES**, **29 (vinte e nove) RECLAMAÇÕES**, **11 (onze) ELOGIOS**, **3 (três) SUGESTÕES**, **0 (zero) DENÚNCIA** e **6 (seis)** pedido de **INFORMAÇÃO**. Finalizando o trimestre com 78% de resolutividade, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	JANEIRO/21	FEVEREIRO/21	MARÇO/21	TOTAL
SOLICITAÇÃO	3	1	1	5
RECLAMAÇÃO	10	6	13	29
SUGESTÃO	0	2	1	3
INFORMAÇÃO	3	3	0	6
ELOGIO	3	3	5	11
DENÚNCIA	0	0	0	0
TOTAL				54

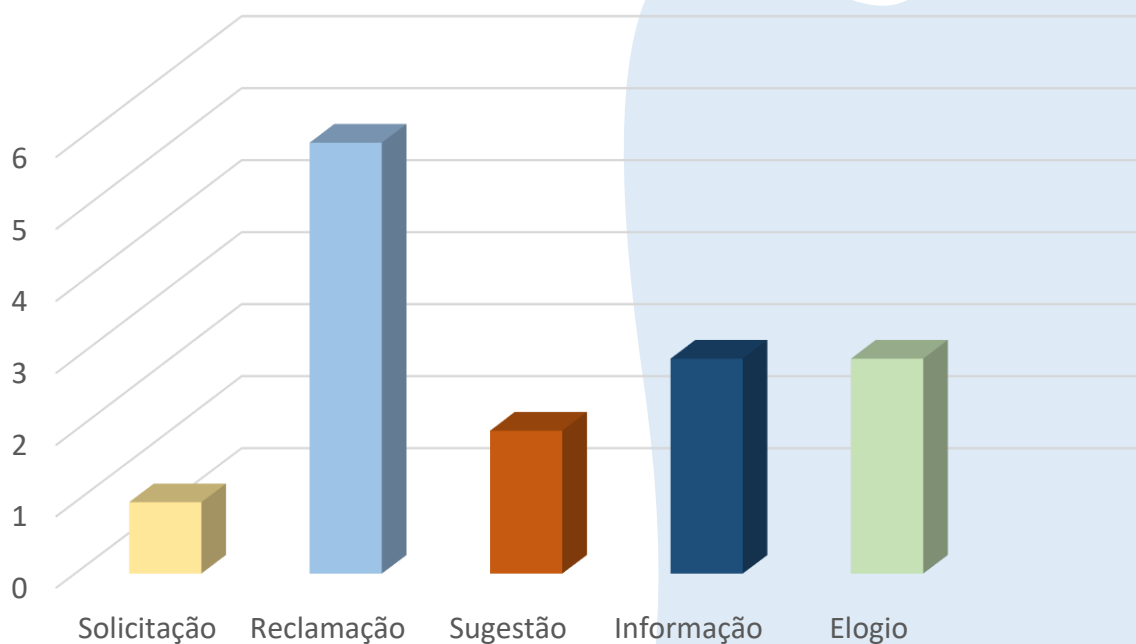
Classificação



JANEIRO/21

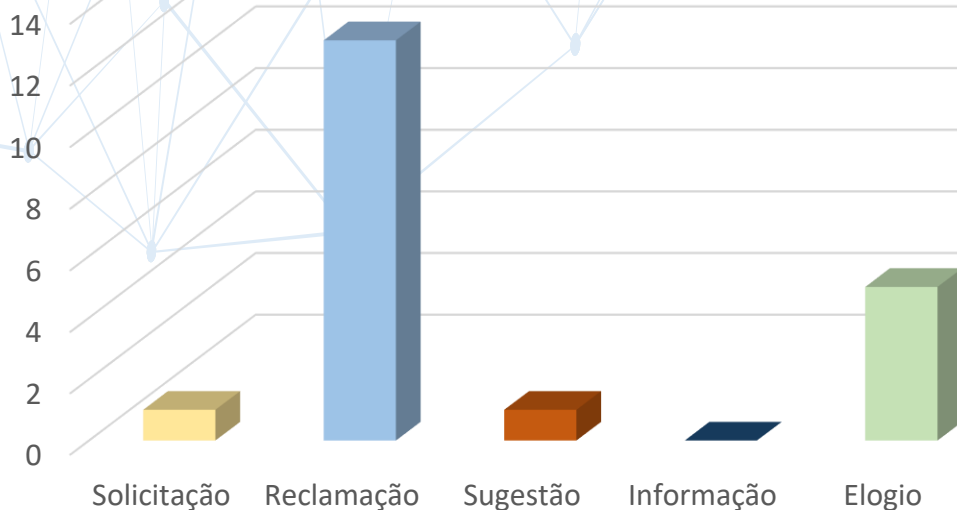


FEVEREIRO/21

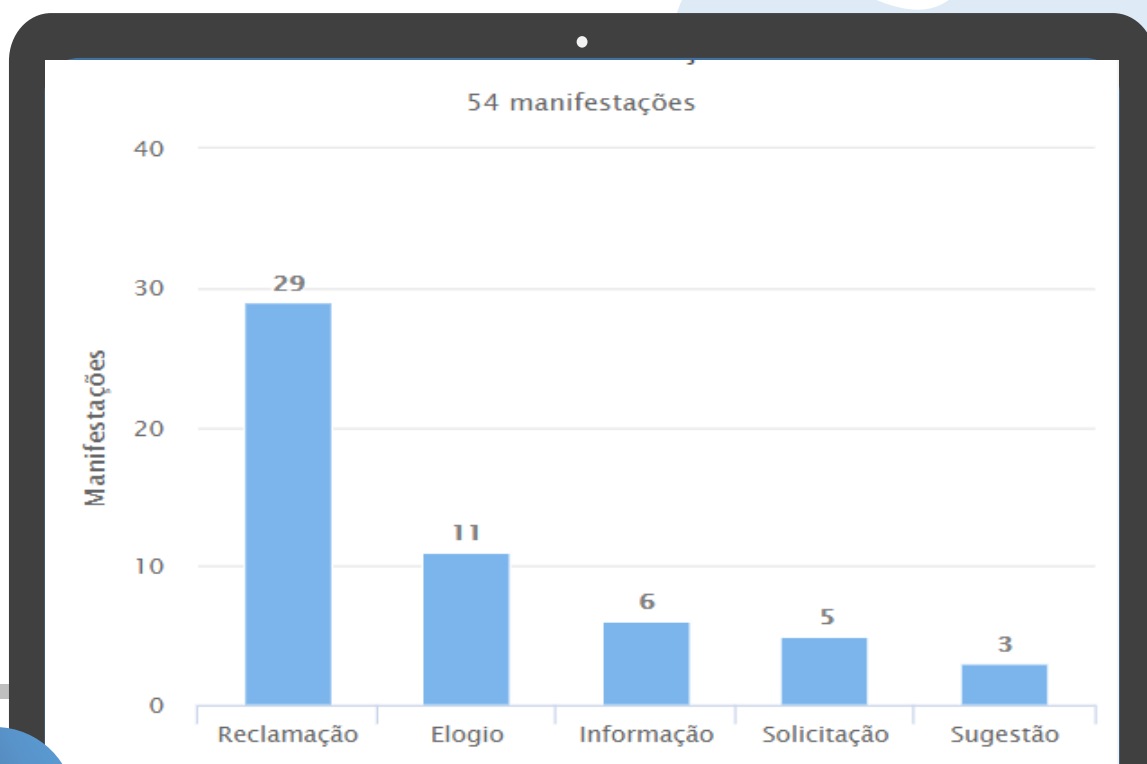




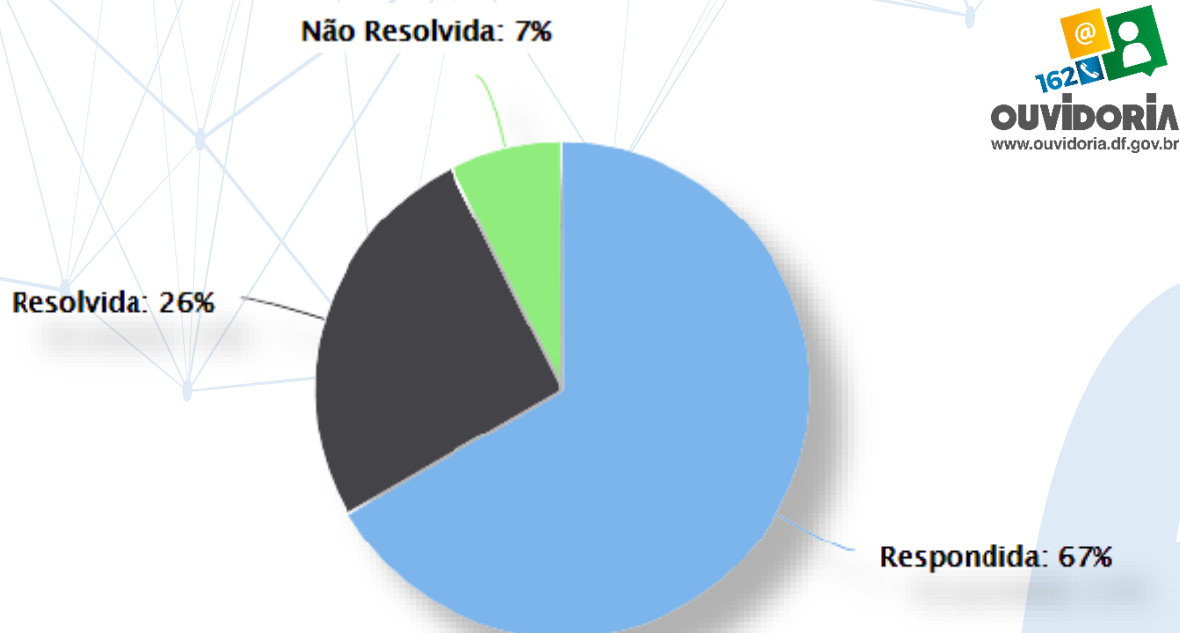
MARÇO/21



TRIMESTRE
JAN/FEV/MARÇ/2021



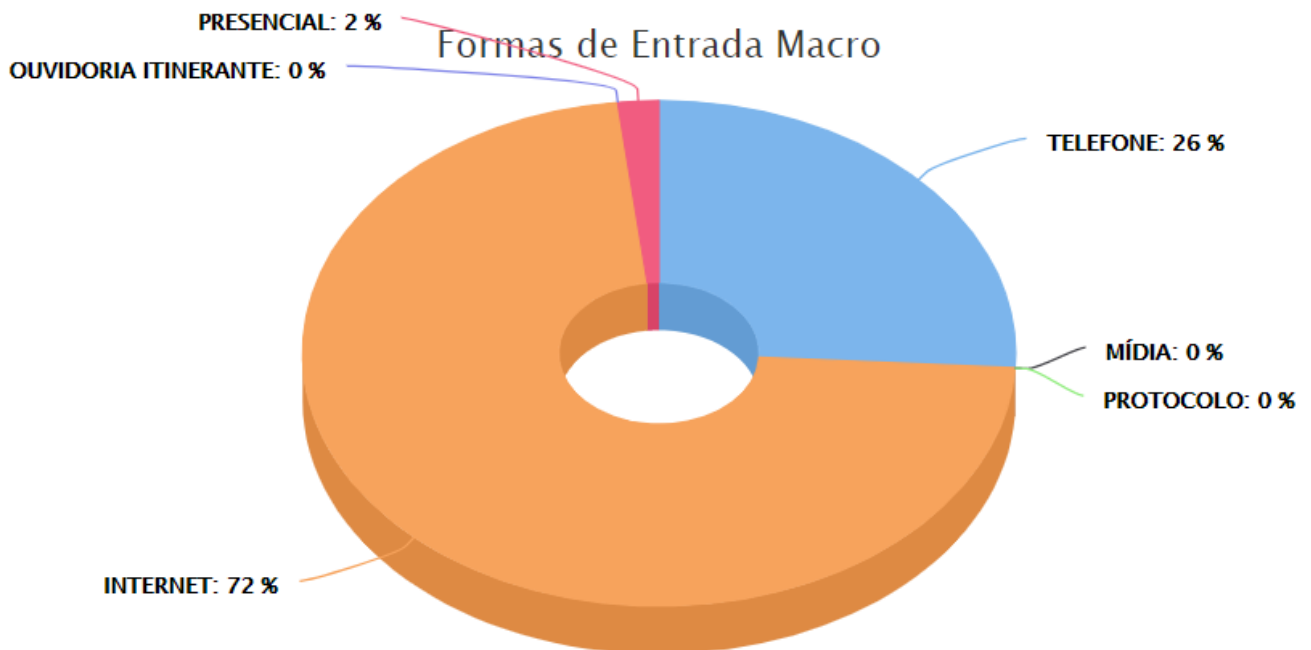
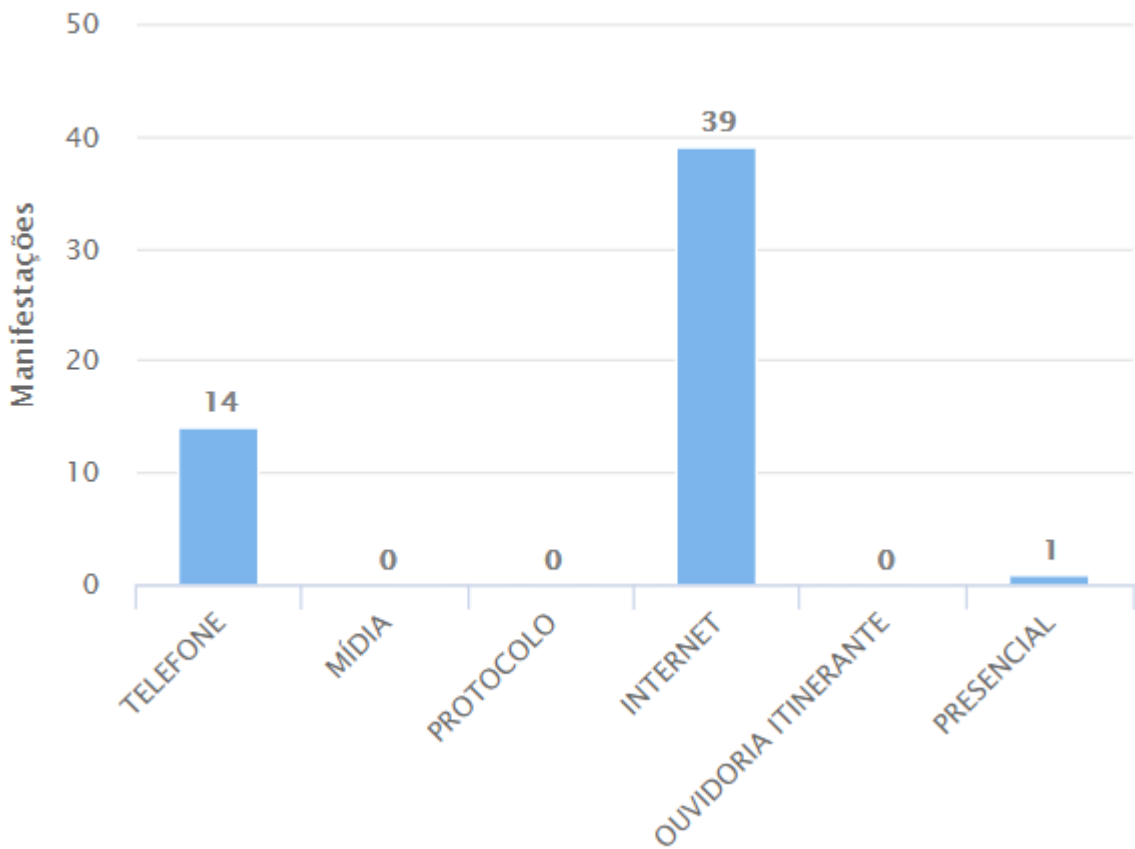
3. Manifestações por Classificação



3.1. Manifestações por canais de entrada

No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via Internet com 39 demandas**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão pela internet. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do **telefone 162 com 14 demandas e 01 presencial**.

Formas de Entrada



3.2. Índice de cumprimento do prazo de resposta

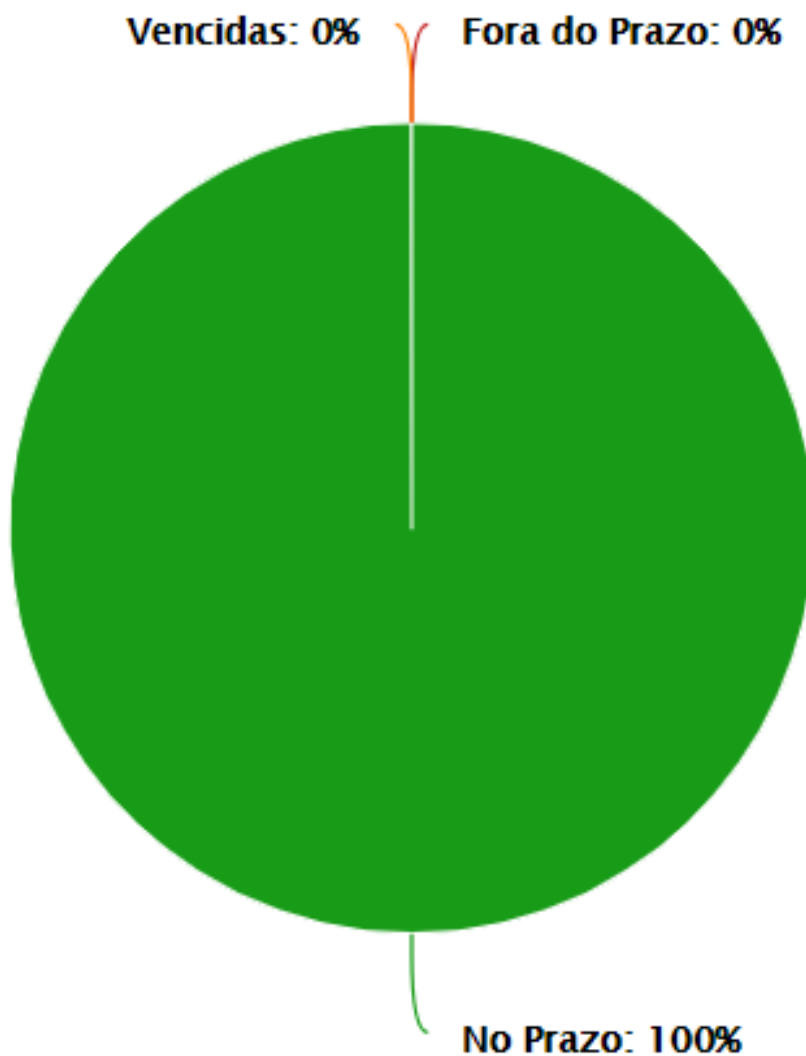
As manifestações recebidas no primeiro trimestre do exercício de 2021 foram 100% respondidas no prazo, 0% vencidas, conforme gráfico abaixo:



12

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



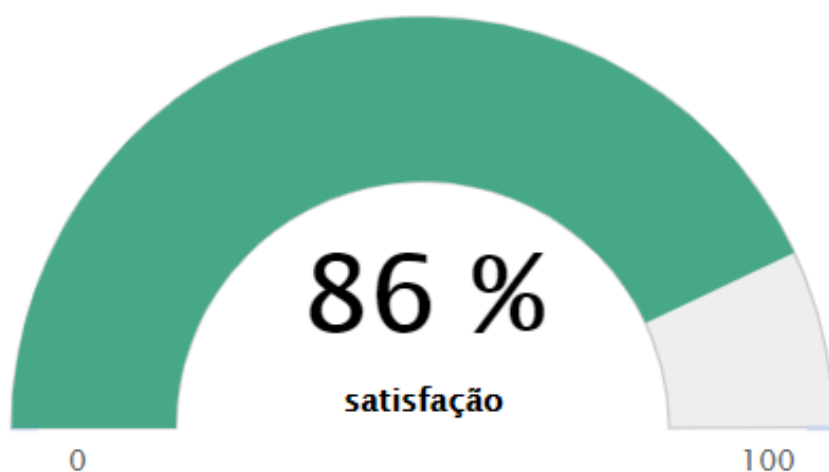
3.3. Pesquisa de satisfação

Destacamos que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória. Das 54 manifestações recebidas pelo OUV-DF no primeiro trimestre, foi classificada como resolvidas, 14 (catorze) e 4 (quatro) como “não resolvidas” e todas foram respondidas.

Índice de Resolutividade



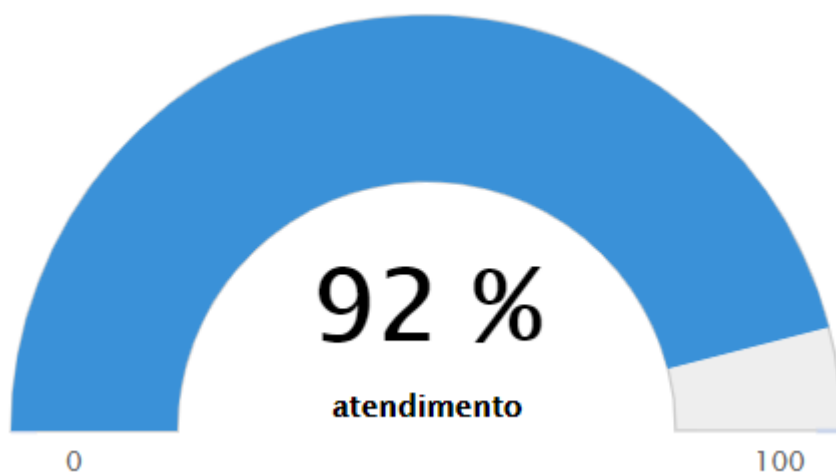
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



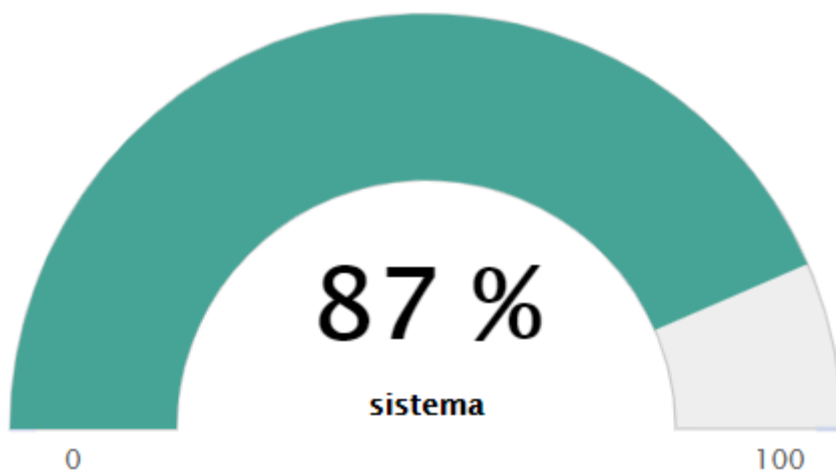
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta

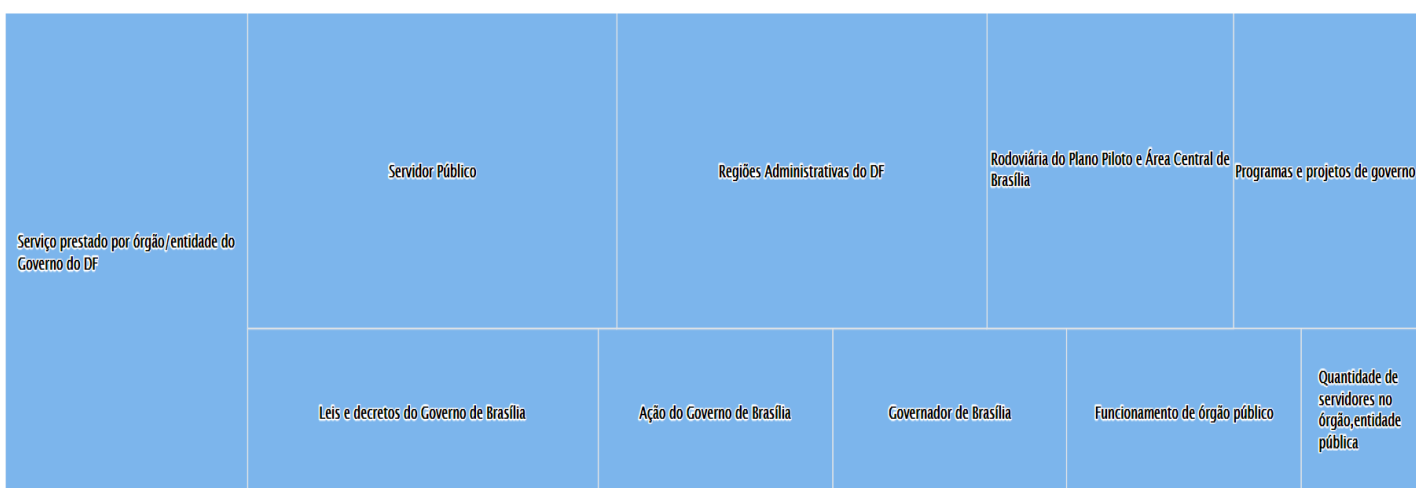


3.4. Assuntos mais recorrentes e demandados

No período analisado esses foram os assuntos mais demandados pelo cidadão foram:

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



4. Sistema de informação ao cidadão e-SIC

O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - eSIC.



5. Sistema eletrônico de informação - SEI



No SEI/DF foram encaminhados 54 processos de manifestação do OUV-DF para seus respectivos órgão gestores responsáveis pelo tratamento da demanda, via caixa do SEI/GDF obtivemos as respostas definitivas dos mesmos.

5. CONCLUSÃO

Em análises gerais dos dados e informações constantes do Relatório do 1º Trimestre de 2021 desta Ouvidoria, podemos chegar às seguintes conclusões: 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, onde, a mesma respondeu 100% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecido, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas alcançou a média de 12 (DOZE) dias para responder ao cidadão, fatores estes, e somados à aplicação de técnicas e estratégias adequadas de gestão de Ouvidoria, possibilitou que a mesma alcançasse o excelente **Índice de Resolutividade de 78%** (setenta e oito por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 87% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 92% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 80% estão satisfeitos com as nossas respostas. Desta forma, considera-se destacável a atuação da Ouvidoria SEGOV DF 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 Brasília-DF, março de 2021.

