

2021

RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2021
PERÍODO: 01/04/2021 A 30/06/2021

**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
1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	5
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL.....	6
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6,7,8
3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO.....	9
3.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA.....	9,10
3.2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.....	11
3.3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12,13,14
3.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMADADOS.....	14
4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e-SIC.....	15
5. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI.....	15
6. LGPD/DF - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	16,17,18
7. CONCLUSÃO.....	19

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.



1.1 A OUVIDORIA ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA.

A Ouvidoria deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Mais do que isto, a atuação da Ouvidoria, como ferramenta de gestão estratégica, tem contato direto com a percepção do cidadão, cria indicadores que apontam não só os processos que podem ou devem ser melhorados, mas indicam pontualmente o sub processo/atividade a serem verificados e atua junto aos gestores e executores dos Órgãos em suas ações para a melhoria dos seus processos.

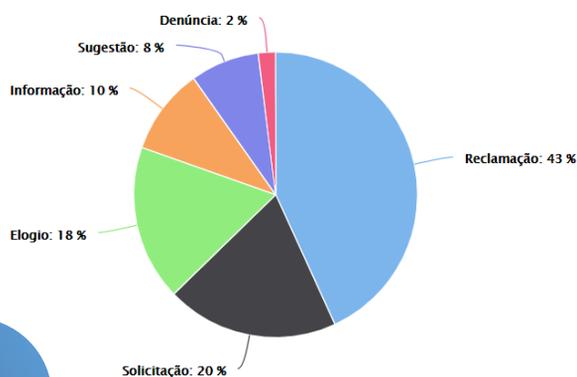
2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

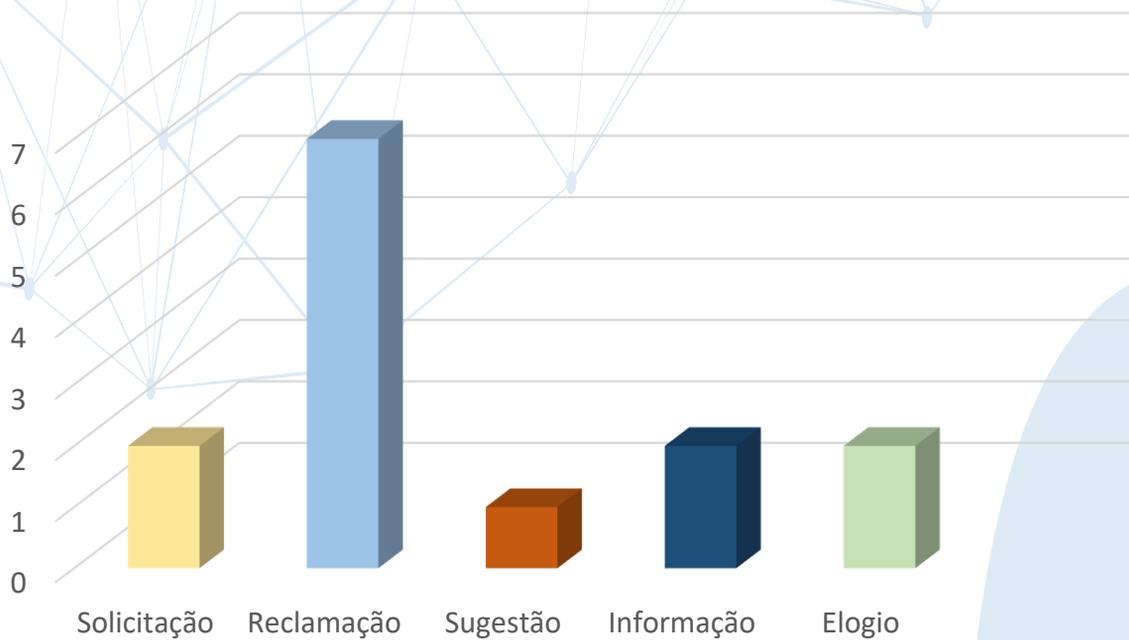
No primeiro trimestre de 2021, recebemos: **51 (Cinquenta e uma) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, classificadas em **10 (dez) SOLICITAÇÕES**, **22 (vinte e duas) RECLAMAÇÕES**, **9 (nove) ELOGIOS**, **4 (quatro) SUGESTÕES**, **1 (uma) DENÚNCIA** e **5 (cinco)** pedido de INFORMAÇÃO. Finalizando o trimestre com **95% de resolutividade**, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	ABRIL/21	MAIO/21	JUNHO/21	TOTAL
SOLICITAÇÃO	2	6	2	10
RECLAMAÇÃO	7	9	6	22
SUGESTÃO	1	2	3	6
INFORMAÇÃO	2	2	1	5
ELOGIO	2	4	3	9
DENÚNCIA	0	1	0	1
TOTAL				51

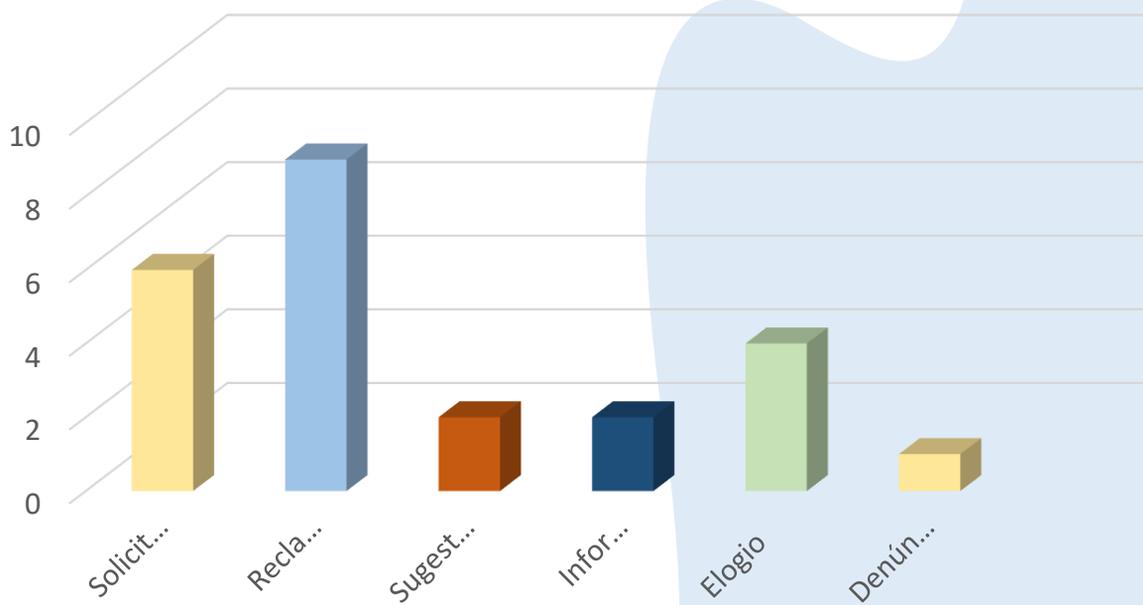
Classificação



ABRIL/21

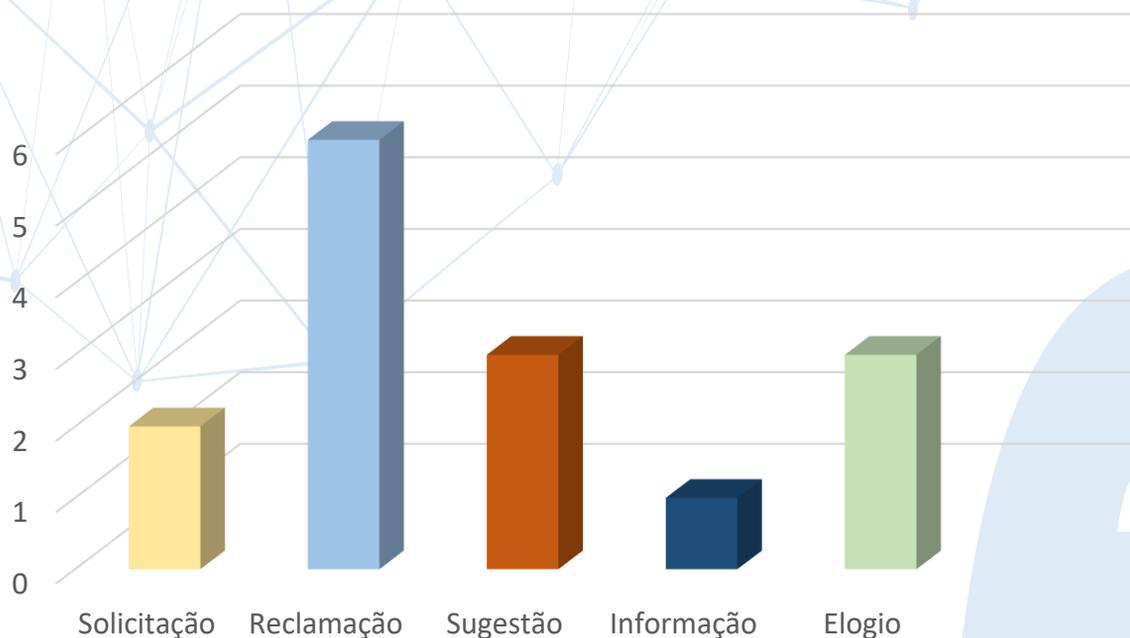


MAIO/21





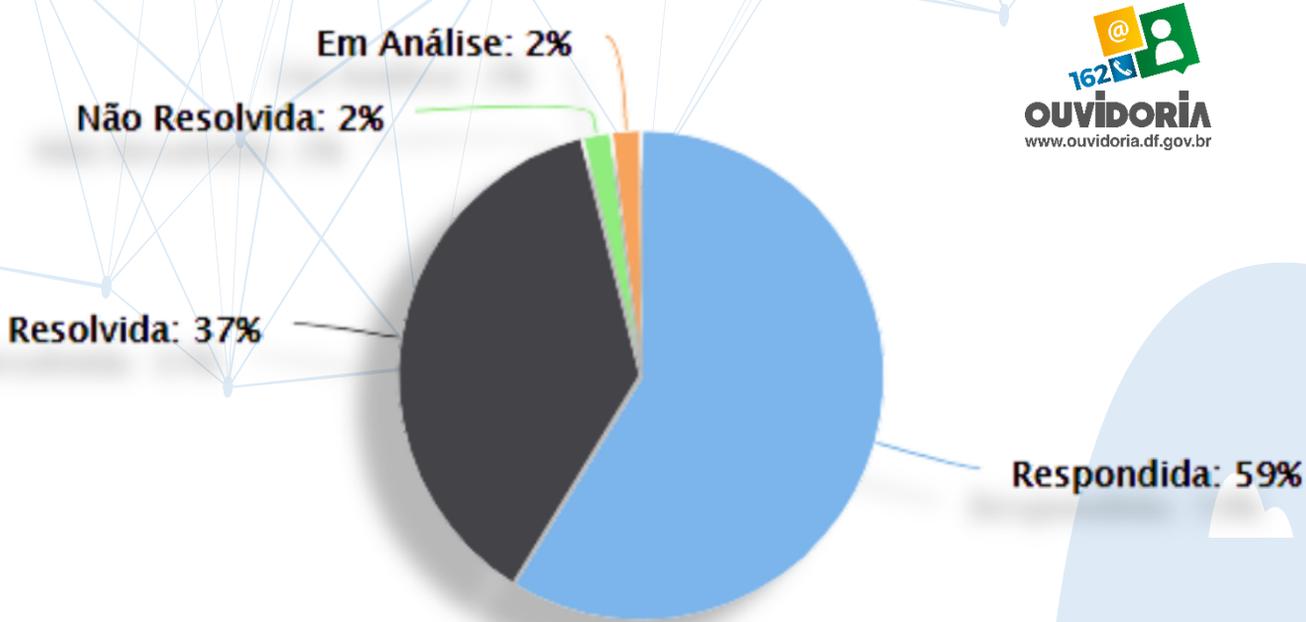
JUNHO/21



TRIMESTRE ABRIL/MAIO/JUNHO/21

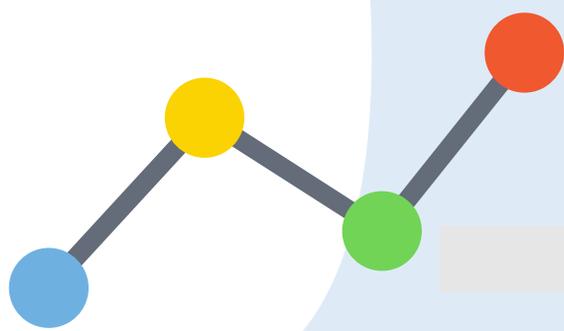


3. Manifestações por Classificação

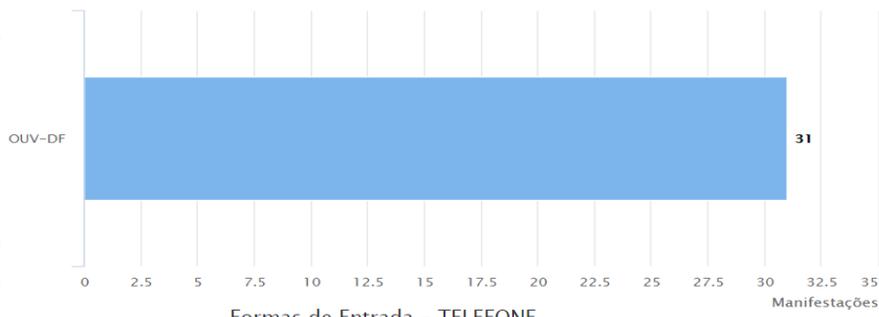


3.1. Manifestações por canais de entrada

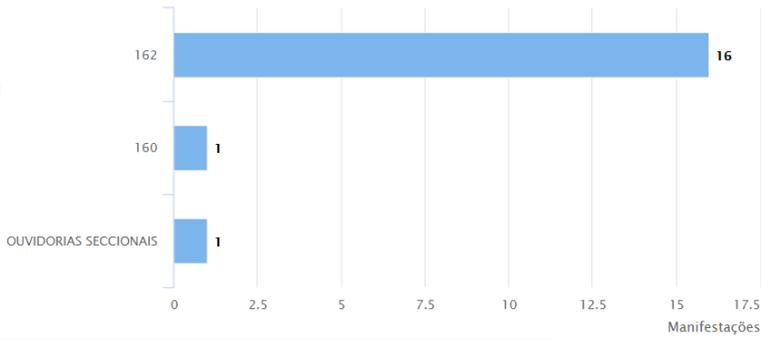
No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via Internet com 31 demandas**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão pela internet. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do **telefone 162 com 18 demandas e 02 presenciais**.



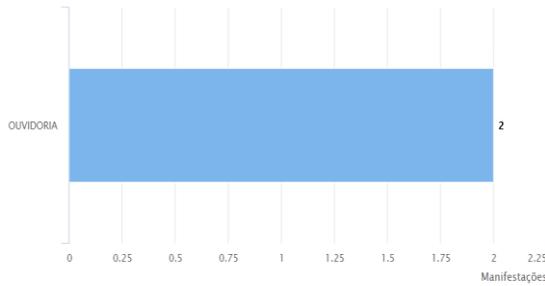
Formas de Entrada – INTERNET



Formas de Entrada – TELEFONE



Formas de Entrada – PRESENCIAL



PRESENCIAL: 4 %

OUVIDORIA ITINERANTE: 0 %

Formas de Entrada Macro

TELEFONE: 35 %

INTERNET: 61 %

MÍDIA: 0 %

PROTOCOLO: 0 %

3.2. Índice de cumprimento do prazo de resposta

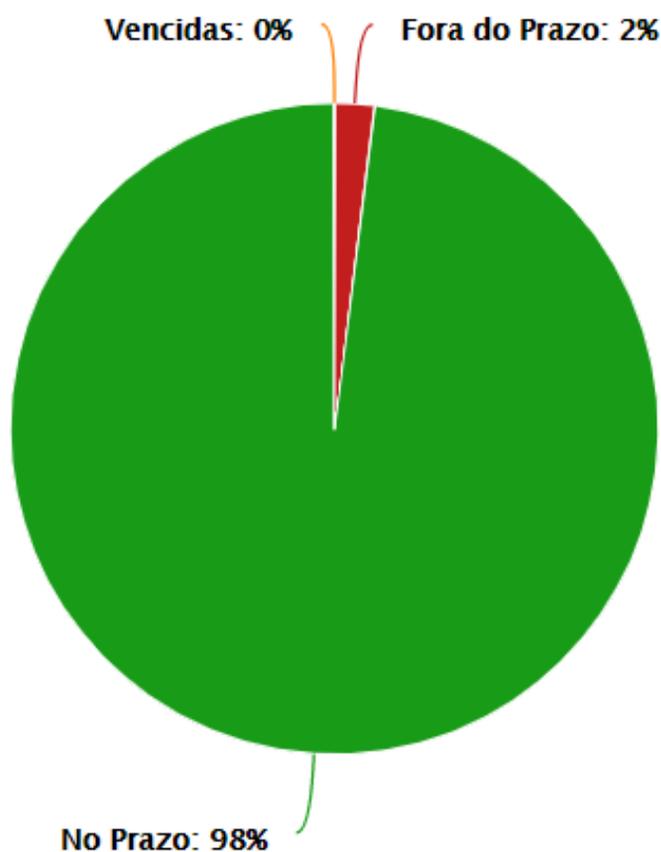
As manifestações recebidas no segundo trimestre do exercício de 2021 foram 98% respondidas no prazo, 0% vencidas, conforme gráfico abaixo:



10

Prazo médio de resposta (em dias)

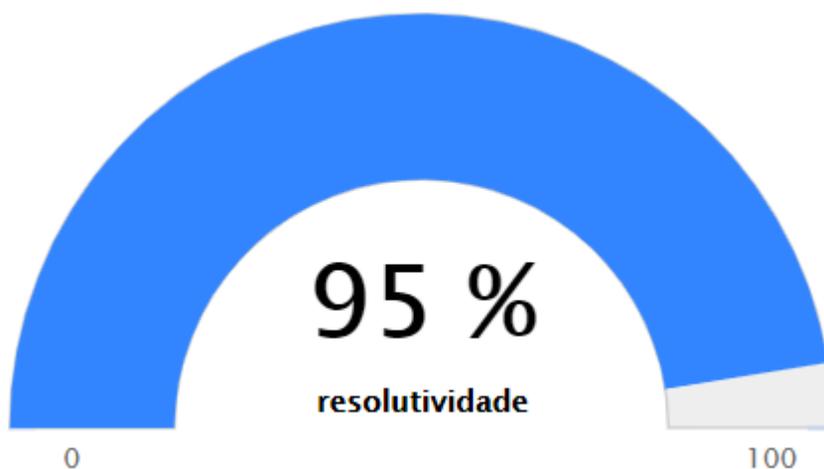
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



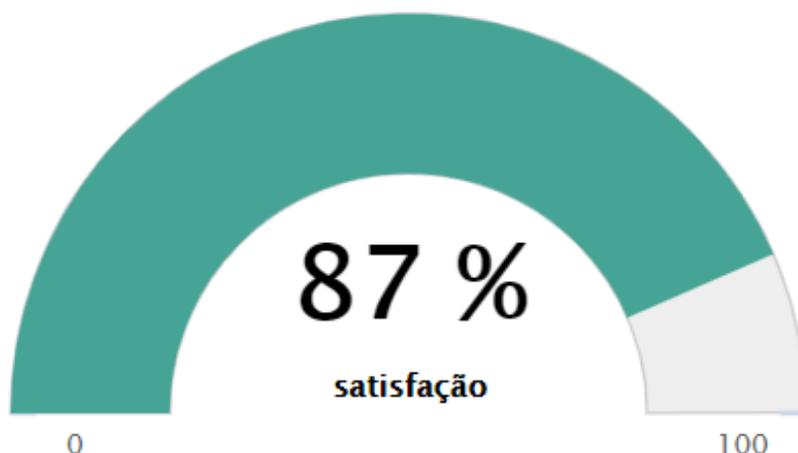
3.3. Pesquisa de satisfação

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 51 manifestações recebidas pelo OUV-DF no segundo trimestre, foi classificada como resolvidas, 19 (dezenove) e 1 (uma) como “não resolvida” e todas foram respondidas.

Índice de Resolutividade



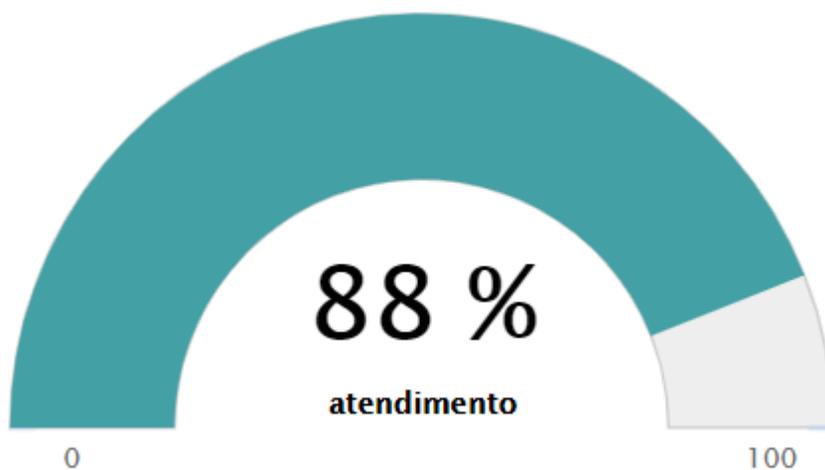
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



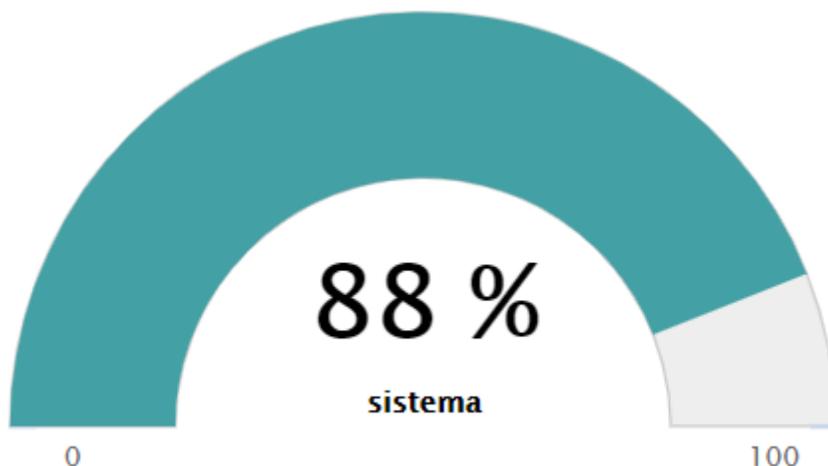
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta

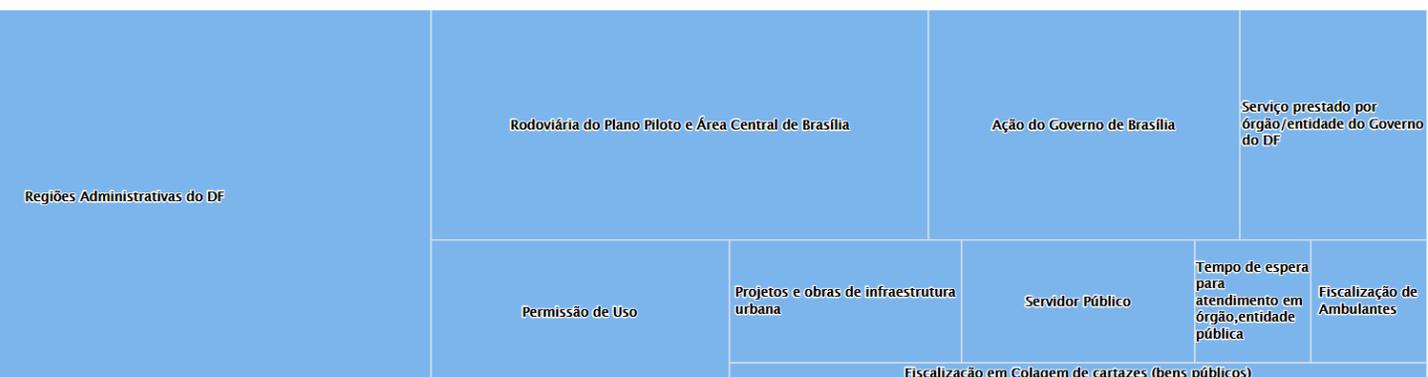


3.4. Assuntos mais recorrentes e demandados

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.



No e-SIC foram recebidas 02 manifestações, no período entre 07 de abril a 05 de maio de 2021.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00001000036202116	Secretaria de Estado de Governo	-	07/04/2021	10/05/2021	Respondido
04018000027202105	Secretaria de Estado de Governo	-	05/05/2021	14/06/2021	Respondido

5. Sistema eletrônico de informação - SEI



No SEI/DF foram encaminhados 51 processos de manifestação do OUV-DF para seus respectivos órgãos gestores responsáveis pelo tratamento da demanda, via caixa do SEI/GDF obtivemos as respostas definitivas dos mesmos.



6. LGPD/DF – Lei Geral de Proteção de Dados

Esta Ouvidoria obedece aos preceitos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD/DF – Lei Geral de Proteção de Dados, a mesma tem como objetivo garantir a proteção aos dados pessoais, respeitados os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, que possam ser eventualmente violados pela má utilização dessas informações, permitindo maior confiança em relação à coleta e ao uso de dados e maior segurança jurídica.

Vale ressaltar que no 2º Trimestre do corrente ano, não se constou nenhum registro de demanda da LGPD/DF no Sistema desta Ouvidoria.



Denúncia

Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas



Reclamação

Queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal



Solicitação

Pedido de realização de serviço prestado por qualquer órgão do Distrito Federal



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Sugestão

Proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados



Informação

Solicitação de informações gerais



Elogio

Demonstração de satisfação pelo serviço oferecido



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

7. CONCLUSÃO

Em análises gerais dos dados e informações constantes do Relatório do 2º 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 98% das demandas dentro dos prazos legalmente estabelecido, obedeceu-se aos princípios da Legalidade e da Tempestividade nas respostas alcançou a média de 10 (DEZ) 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 95%** (setenta e oito por cento) em sua atuação como Ouvidoria Seccional, onde 88% dos cidadãos participantes recomendariam os nossos serviços, 88% deles estão satisfeitos com o Sistema e com o nosso atendimento e 87% 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, junho de 2021.

