



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
ABRIL - JUNHO DE 2019**

BASE DE DADOS: SISTEMA OUV-DF (DASHBOARD)

O objetivo deste documento é atender a obrigatoriedade da elaboração e publicação de Relatório Trimestral nos sítios institucionais, conforme a IN N° 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais:

"Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei n° 4.896/2012: VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria".

O presente Relatório Trimestral considera, além de informações de ouvidoria referentes à **SDE-DF**, dados alusivos a registros competentes à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - **SECTI-DF** e à Secretaria de Estado de Desenvolvimento da Região Metropolitana - **SEDRM-DF**, em razão do artigo 7º, inciso IV, do Decreto n° 39.610, de 1º de janeiro de 2019, o qual determina que as atividades de apoio operacional, administrativo, orçamentário e financeiro deverão ser realizadas pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico.

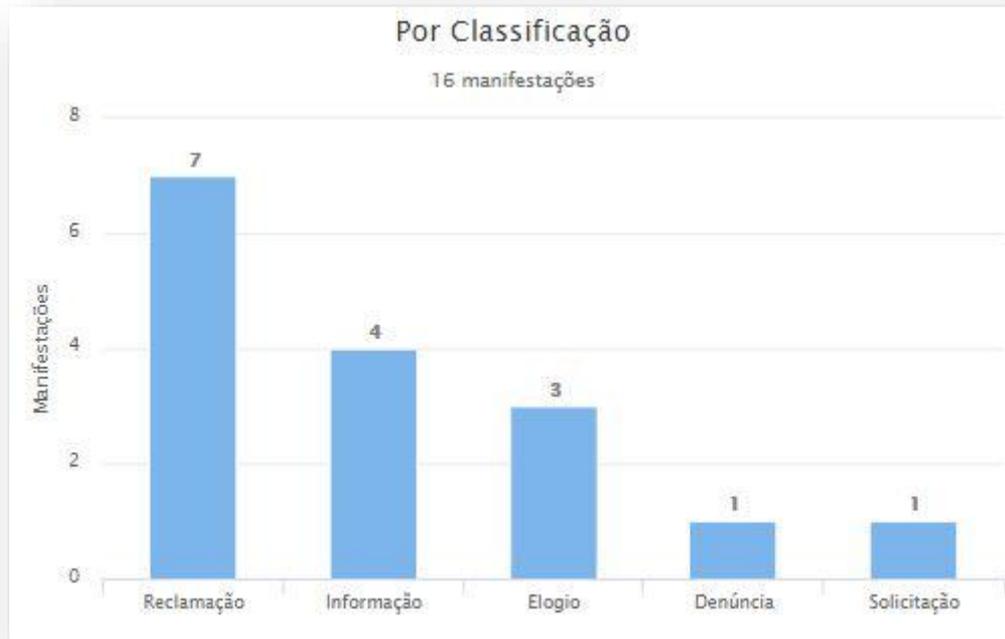
1. VISÃO GERAL

1.1. MANIFESTAÇÕES - EVOLUÇÃO MENSAL

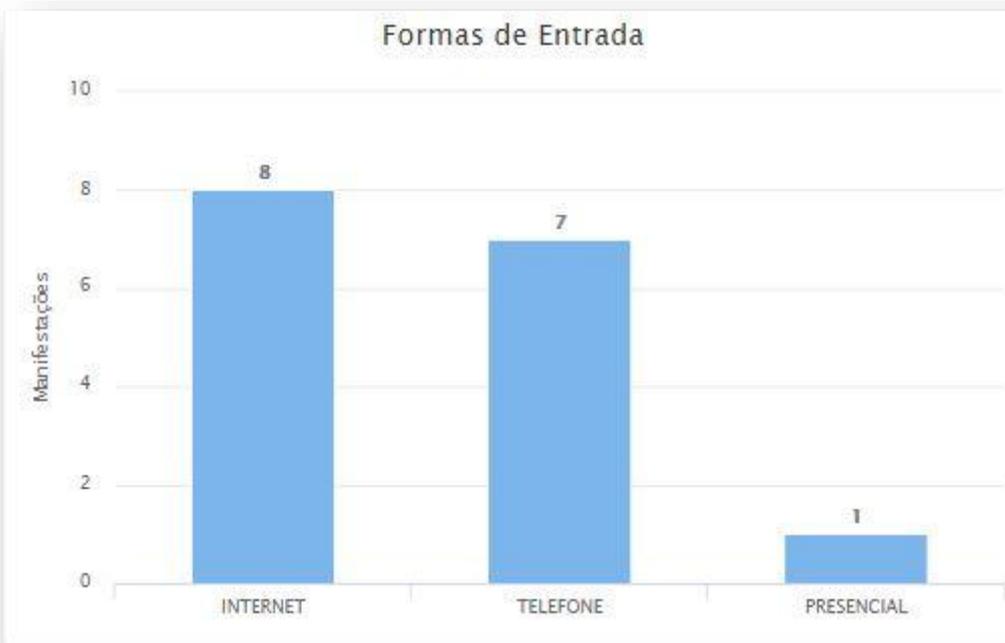




1.2. MANIFESTAÇÕES – POR CLASSIFICAÇÃO

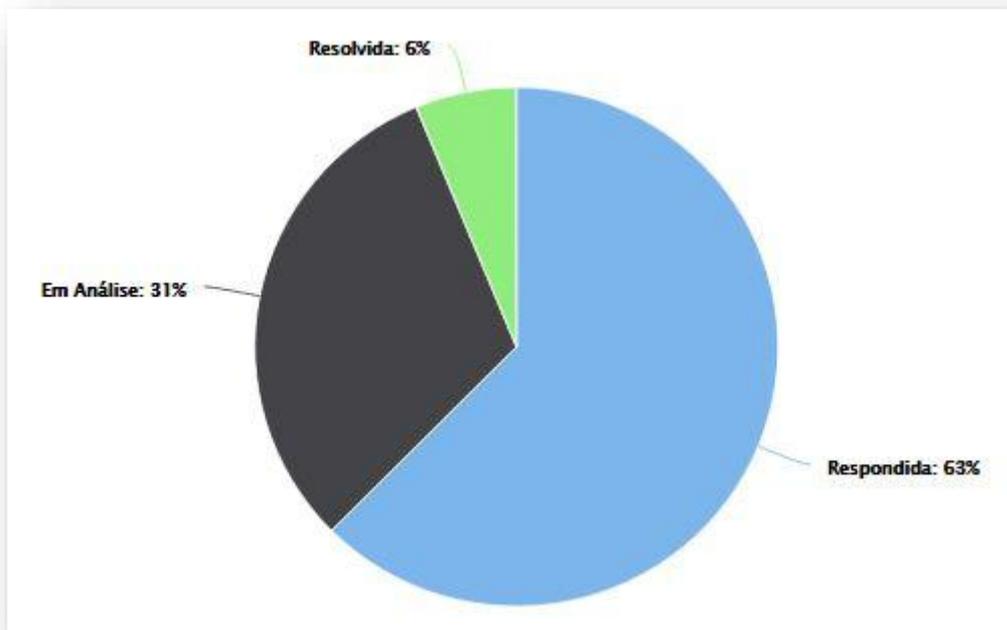


1.3. MANIFESTAÇÕES – FORMAS DE ENTRADA





1.4. MANIFESTAÇÕES – VISÃO GERAL NO PERÍODO



1.5. RESOLUTIVIDADE (DADOS GERAIS DAS UNIDADES – OUV-DF)





2. ASSUNTOS

2.1. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS (quantitativo de manifestações):

2.1.1 Servidor Público: 03;

2.1.2 PRÓ-DF II - Programa de Apoio ao Empreendimento Produtivo: 02;

2.1.3 Pagamento de benefícios dos Programas Sociais: 01;

2.1.4 Consulta prévia: 01;

2.1.5 Programas e projetos de governo: 01;

2.1.6 Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF: 01;

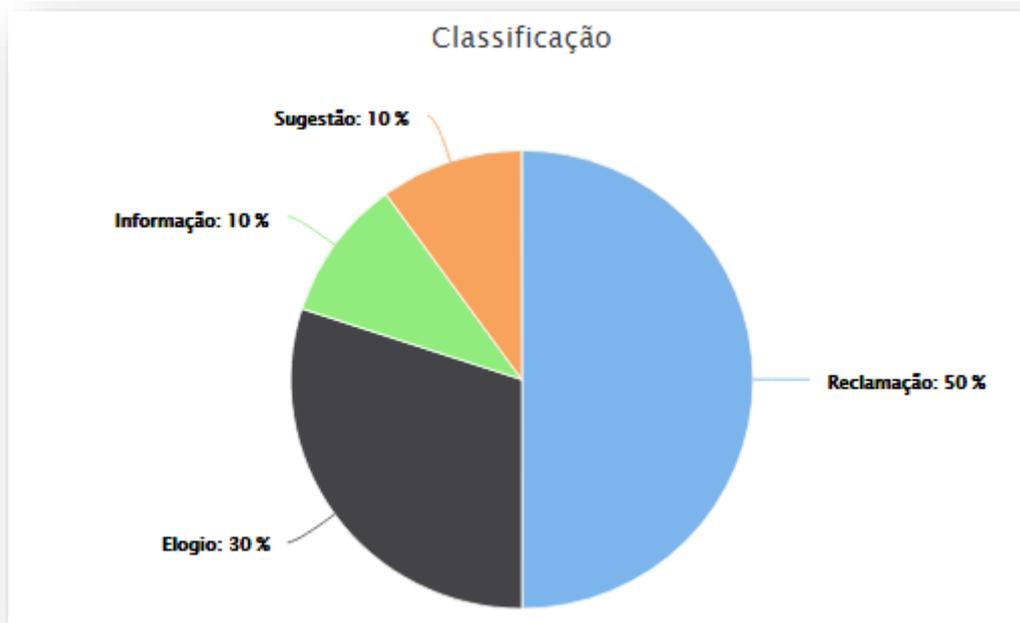
2.1.7 Funcionamento de órgão público: 01;

2.1.8 Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 01;

2.1.9 Certidão negativa de tributos do DF: 01;

2.1.10 Site governamental: 01.

2.2. CLASSIFICAÇÃO





2.3. MAIS SOLICITADOS (Tipologia)

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Servidor Público	PRÓ-DF II – programa de apoio ao empreendimento produtivo	Pagamento de benefício dos Programas Sociais	Consulta prévia	Programas e projetos de governo	Atendimento ao cidadão em órgão/entidade pública do DF	Funcionamento de órgão público
	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Certidão negativa de tributos do DF		Site governamental		



3. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO





RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
ABRIL - JUNHO DE 2019
BASE DE DADOS: e-SIC

4. CONSULTA DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

4.1. TOTAL: 05 (cinco)

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 Detalhar	00137000009201993	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	21/04/2019	20/05/2019	Respondido
 Detalhar	00370000008201986	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	15/05/2019	04/06/2019	Respondido
 Detalhar	00370000010201955	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	19/06/2019	10/07/2019	Respondido
 Detalhar	00370000011201908	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	28/06/2019	22/07/2019	Em Tramitação
 Detalhar	00040000161201945	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	06/05/2019	27/05/2019	Respondido



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE/DF
SDE/GAB/OUVIDORIA

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
ABRIL - JUNHO DE 2019**

BASE DE DADOS: Consolidação CGDF/OGDF de dados do Sistema OUV-DF

Relatório dos Assuntos X Classificação Acumulado Total

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL

Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Assunto	Classificacao	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	Total
	Métrica	Total de Manifestações						
PRÓ-DF II - PROGRAMA DE APOIO AO EMPREENDIMENTO PRODUTIVO			10	17	5			32
SERVIDOR PÚBLICO				7		12	4	23
SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA			21					21
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF			3	3	1	1	1	9
PROGRAMAS E PROJETOS DE GOVERNO		1	1	3	2			7
PROGRAMA DE APOIO AO EMPREENDIMENTO PRODUTIVO DO DISTRITO FEDERAL				6			1	7
INFORMAÇÃO SOBRE REGULARIZAÇÃO DE LOTES			3	3	1			7
ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA DO DF			1	3		2		6
AGILIDADE DE PROCESSOS			3		2			5
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA				4				4
RECURSO CONTRA RESULTADO DE FINAL, PARCIAL DE EDITAL FAP			2	2				4
SITE GOVERNAMENTAL				4				4
EDITAL DE PESQUISA, PROJETO, CONVÊNIO, EVENTO		1		2				3
FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO PÚBLICO				2	1			3
AGENDAMENTO EM ÓRGÃO PÚBLICO			2	1				3
AGENDAMENTO EM SERVIÇOS PÚBLICOS			2					2
PAGAMENTO DE BENEFÍCIO DOS PROGRAMAS SOCIAIS				1			1	2
FUNCIONAMENTO DE PROGRAMA					2			2
CONDUTA NO ATENDIMENTO PRESTADO				1		1		2
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA				2				2
REEMBOLSO (TAXA, TARIFA OU IMPOSTO)			2					2
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO, ALVARÁ					1			1
ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO				1				1
LICENÇA DE OBRAS				1				1
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO DE COMÉRCIO LOCAL ESTABELECIDO			1					1
FISCALIZAÇÃO EM OBRA EM SITUAÇÃO DE RISCO							1	1
VALOR COBRADO EM SERVIÇO, TAXA DE ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA				1				1
ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO HABITACIONAL				1				1
REGULARIZAÇÃO DE LOTES					1			1
LIBERAÇÃO DE ESCRITURA DE IMÓVEL			1					1
PROGRAMAS HABITACIONAIS					1			1
LISTA DE MATERIAL ESCOLAR				1				1
PROFESSOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO				1				1

ATENDIMENTO NA REDE DE OUVIDORIAS DO DF			1				1
DIFICULDADE DE ACESSO AO EDITAL DE PESQUISA DA FAP				1			1
APOIO FINANCEIRO À PESQUISA CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA OU DE INOVAÇÃO			1				1
FALHA EM PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA			1				1
PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA	1						1
ACESSO A DOCUMENTOS OU A PROCESSOS EM ÓRGÃOS PÚBLICOS			1				1
PREVARICAÇÃO						1	1
PARCERIAS COM ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS		1					1
CAPACITAÇÃO TÉCNICA, TECNOLÓGICA E GERENCIAL DAS EMPRESAS BENEFICIADAS POR PROGRAMAS VINCULADOS À SECRETARIA			1				1
FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA						1	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE TRIBUTOS DO DF			1				1
USO DE VEÍCULO OFICIAL						1	1
TELEATENDIMENTO			1				1
CONSTRUÇÃO IRREGULAR EM ÁREA PÚBLICA			1				1
ESCRITURA DE IMÓVEIS			1				1
INFORMAÇÃO SOBRE REGULARIZAÇÃO DE IMÓVEL		1					1
DECLARAÇÃO DE NADA CONSTA PRÓ-DF			1				1
LOCALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS PERDIDOS EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA DO DF			1				1
PERMISSÃO DE USO			1				1
CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO						1	1
ATENDIMENTO PRESENCIAL			1				1
MATERIAL ESCOLAR				1			1
Total	3	54	80	19	16	12	184

Relatório das Manifestações Encerradas por Classificação X Quantidade e Situação de Encerramento

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico do Distrito Federal

Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Ano Abertura	Mês Abertura	Classificacao Situacao Atual	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio	Total
			Manifestações						
2016	10	Respondida	1	1				3	5
		Resolvida		1				1	2
		Total	1	2				4	7
	12	Respondida	1					3	4
		Total	1					3	4
Total			2	2			7	11	
2017	1	Respondida		3					3
		Total		3					3
	2	Respondida		4					4
		Total		4					4
	3	Respondida	1		2				3
		Total	1		2				3
	4	Respondida	1		1				2
		Total	1		1				2
	5	Respondida		1			1		2
		Total		1			1		2
	6	Respondida		1					1
		Não Resolvida		1					1
		Total		2					2
	7	Respondida		3					3
		Total		3					3
	8	Respondida		6	3				9
		Total		6	3				9
		Respondida		2	3				5
	9	Resolvida		1	3				4
		Total		3	6				9
	10	Respondida	1	4	3		2		10
Não Resolvida			1					1	
Total		1	5	3		2		11	
11	Respondida	1	4	1				6	
	Não Resolvida		1	1				2	
	Total	1	5	2				8	
12	Respondida		1					1	
	Resolvida		1					1	
	Total		2					2	
Total		4	34	17		3		58	
2018	1	Respondida	1	4	3		3		11
		Total	1	4	3		3		11
	2	Respondida	1	2	2		1		6
		Total	1	2	2		1		6
	3	Respondida		4	1				5
		Não Resolvida			1				1
		Resolvida			1				1
		Total		4	3				7
	4	Respondida	1	1	3				5
		Não Resolvida		1					1
		Total	1	2	3				6
	5	Respondida		2	8		1		11
		Total		2	8		1		11
	6	Respondida		2	3		1		6
		Total		2	3		1		6
	7	Respondida		3	3		2		8
		Não Resolvida		3	3				6
		Resolvida			1				1
		Total		6	7		2		15
	8	Respondida	3	7	1		2		13
		Resolvida		1					1
Total		3	8	1		2		14	
9	Respondida		1	1	1		3	6	
	Resolvida			1				1	
	Total		1	2	1		3	7	
10	Respondida		2			1	1	4	
	Não Resolvida			1				1	
	Resolvida		1					1	
	Total		3	1		1	1	6	
11	Respondida			1	1		1	3	
	Total			1	1		1	3	
12	Respondida			1	1			2	
	Não Resolvida				1			1	

Relatório por Tipo de Entrada de Manifestações

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL

Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Ano Abertura	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Total	Total
Mês Abertura	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	Total	Total		
Tipo Entrada	Manifestações	%														
TELEFONE	1	25,00%			3	60,00%	2	100,00%	2	25,00%			8	38,10%	61	32,97%
INTERNET	3	75,00%	1	100,00%	2	40,00%			5	62,50%	1	100,00%	12	57,14%	70	37,84%
PRESENCIAL									1	12,50%			1	4,76%	54	29,19%
Total	4	100,00%	1	100,00%	5	100,00%	2	100,00%	8	100,00%	1	100,00%	21	100,00%	185	100,00%

Relatório de Resolutividade

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL

Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Métrica	Manifestações	Manifestações	Manifestações	Manifestações	Resolutividade	Resolutividade	Resolutividade	Resolutividade
Situacao Atual	Total	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	Total	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	ELOGIO
NÃO RESOLVIDA	14	7	7		50,00%	50,00%	53,85%	
RESOLVIDA	14	7	6	1	50,00%	50,00%	46,15%	100,00%
Total	28	14	13	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Relatório de Pesquisa de Satisfação com o Atendimento_Pesquisa Nova (a partir de 01_11_2017)

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL
 Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Questão		Métrica		Qtde	Qtde	Qtde	Qtde
		Alternativa		2017	2018	2019	Total
VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO GDF?	OBJETIVA	SIM	100	1	5	3	9
Total				1	5	3	9

Relatório de Pesquisa de Satisfação com o OUV-DF_Pesquisa Nova (a partir de 01_11_2017)

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL

Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Questão		Métrica		Qtde	Qtde	Qtde	Qtde	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual
		Alternativa		2017	2018	2019	Total	2017	2018	2019	Total
VOÇÊ FICOU SATISFEITO COM O SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA?	OBJETIVA	SIM	103	1	5	3	9	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total				1	5	3	9	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Relatório sobre a Recomendação do Serviço de Ouvidoria_Pesquisa Nova (a partir de 01_11_2017)

Páginas:

Orgão Centralizador: SDE:SDE - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL

Email Subscrição: ouvidoria@seds.df.gov.br

Questão		Métrica		2017	2018	2019	Total	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual
		Alternativa						2017	2018	2019	Total
VOCÊ RECOMENDARIA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO GDF?	OBJETIVA	SIM	107	2	14	3	19	66,67%	93,33%	100,00%	90,48%
		NÃO	108	1	1		2	33,33%	6,67%		9,52%
Total				3	15	3	21	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%