



BALANÇO DE RESULTADOS – 2020

REDE DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL

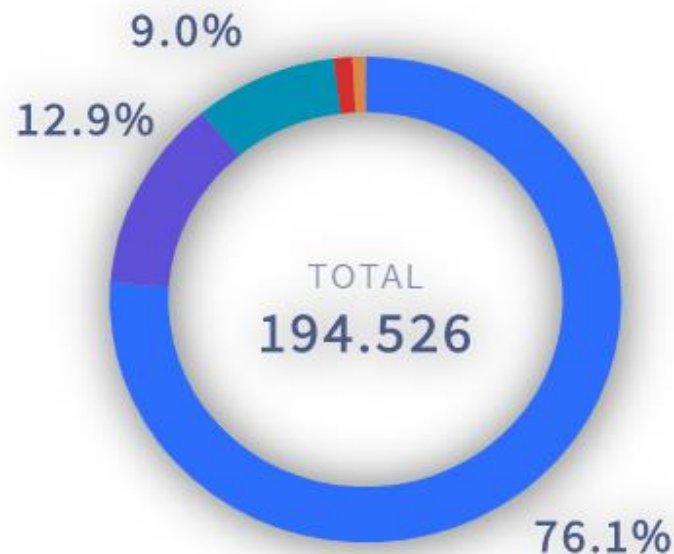


Controladoria-Geral
do Distrito Federal



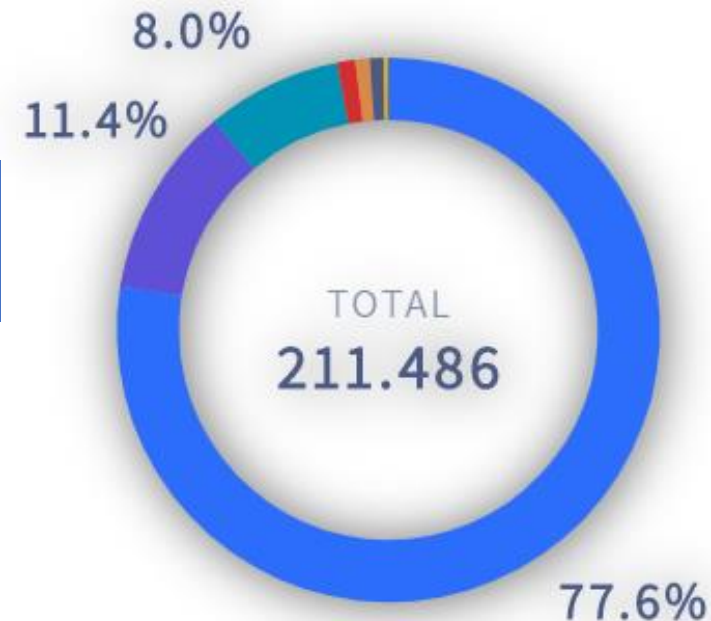
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

2019



■ Respondida
■ Resolvida
■ Resolvida após resposta complementar
■ Não Resolvida
■ Não resolvida após resposta complementar

2020



■ Respondida
■ Resolvida
■ Não resolvida após resposta complementar
■ Recebida
■ Prorrogada
■ Não Resolvida
■ Resolvida após resposta complementar
■ Em Análise
■ Vencida

15%

* Períodos analisados: 01/01 a 31/10

MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES

2019

2020

11%

19.207

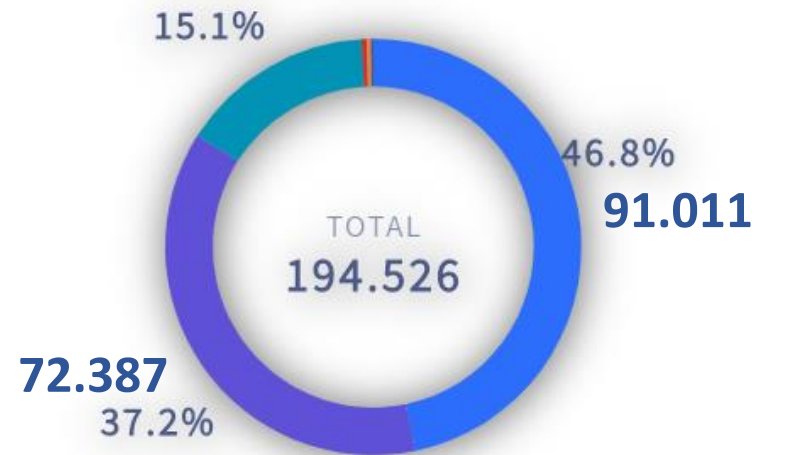
21.248

JAN-19 FEV-19 MAR-19 ABR-19 MAIO-19 JUN-19 JUL-19 AGO-19 SET-19 OUT-19

JAN-20 FEV-20 MAR-20 ABR-20 MAIO-20 JUN-20 JUL-20 AGO-20 SET-20 OUT-20

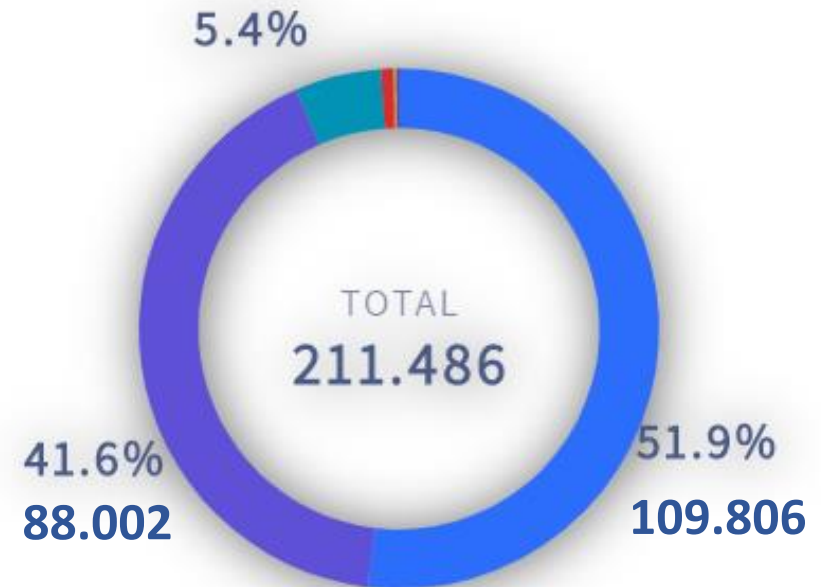
CANAIS DE ENTRADA

2019



TELEFONE INTERNET
PRESENCIAL PROTOCOLO
OUVIDORIA ITINERANTE MÍDIA

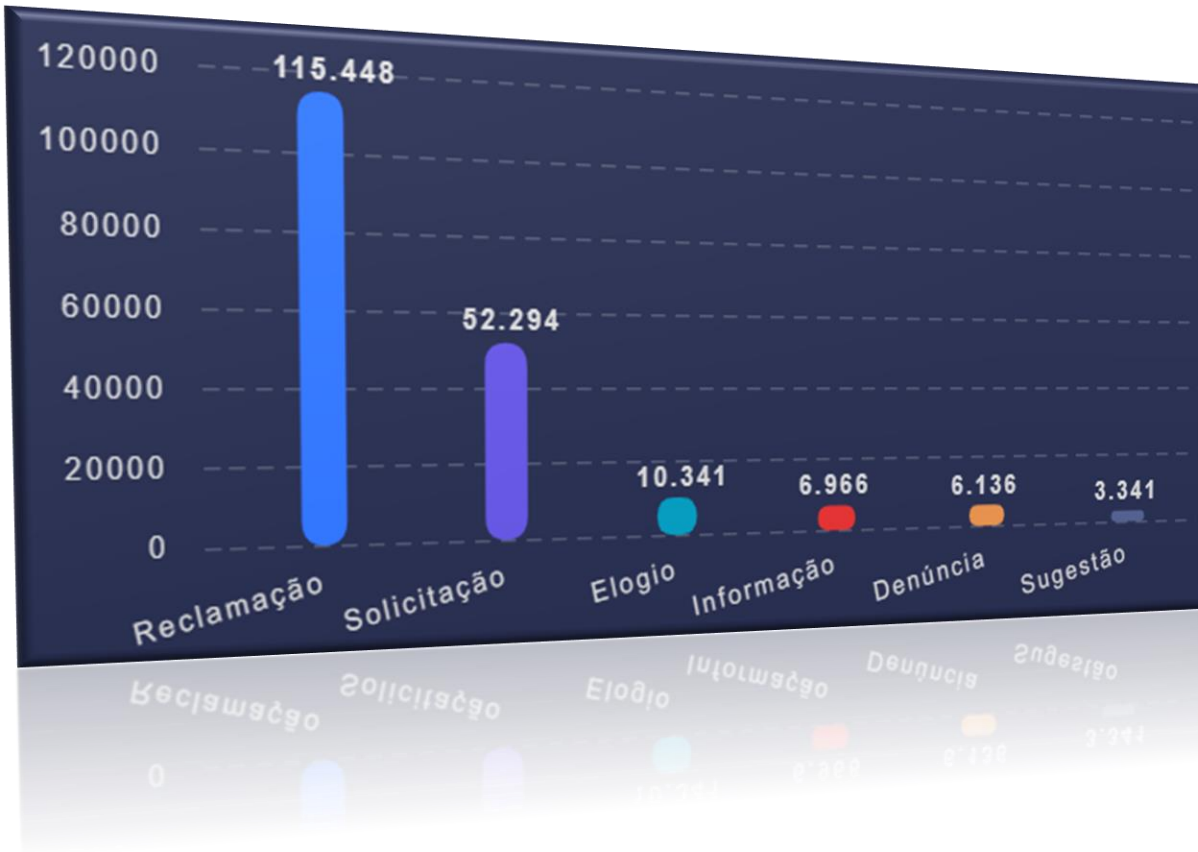
2020



TELEFONE INTERNET
PRESENCIAL MÍDIA
PROTOCOLO OUVIDORIA ITINERANTE

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2019



2020



* Períodos analisados: 01/01 a 31/10

RANKING INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDAS

2019



SAÚDE
20,54%

SEMOB
18,15%

NOVACAP
7,28%

DETRAN
5,45%

EDUCAÇÃO
4,32%

OBSERVA-SE A QUE A SEMOB QUE EM 2019
OCUPOU O 2º LUGAR, EM 2020 NÃO FIGURA NEM
ENTRE AS 5 PRIMEIRAS MAIS DEMANDADAS.

2020

SAÚDE
20,71%

DF-LEGAL
15,67%

DETRAN
8,12%

EDUCAÇÃO
7,28%

NOVACAP
6,53%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



2019



OBSERVA-SE QUE O ASSUNTO CARTÃO DE ESUDANTE QUE EM 2019 ERA O ASSUNTO MAIS DEMANDADO, EM 2020 NÃO FIGURA NEM ENTRE OS 10 PRIMEIROS.

2020



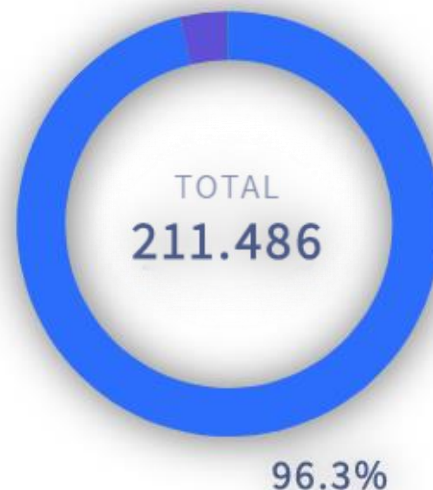
ÍNDICE CUMPRIMENTO PRAZO RESPOSTAS

2019



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

2020



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

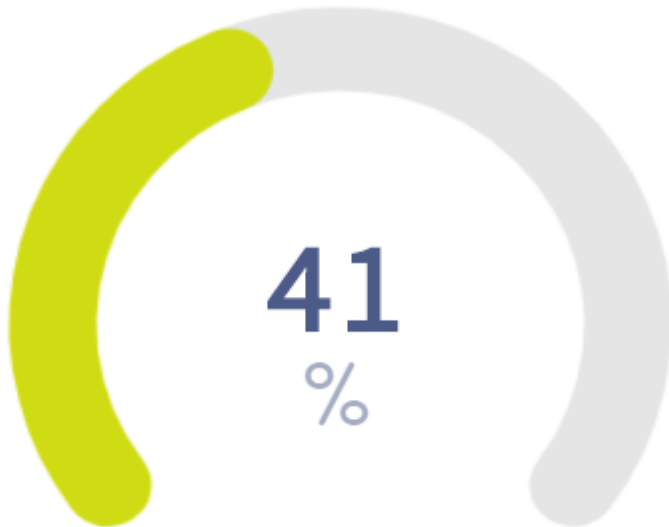
Meta PEI – 92%



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

2019

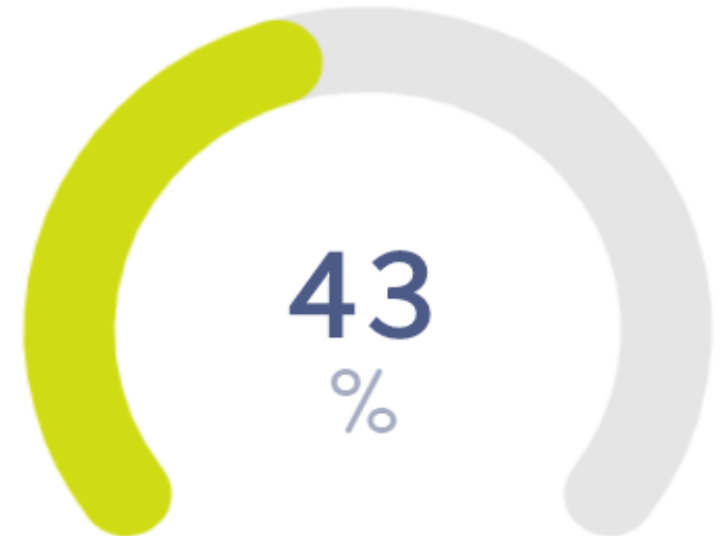
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Meta PEI – 45%

2020

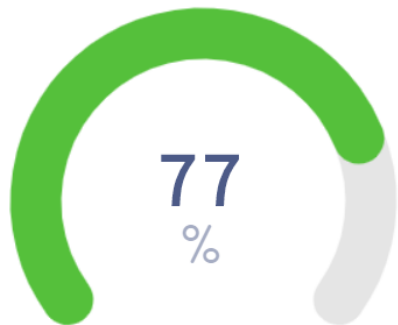
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO E SATISFAÇÃO

2019

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



2020

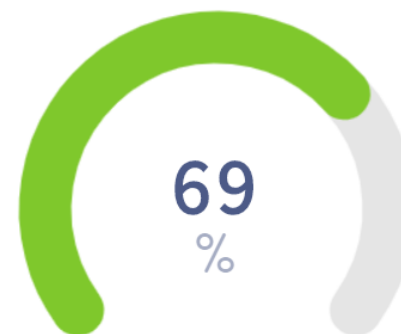
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Meta PEI – 78%

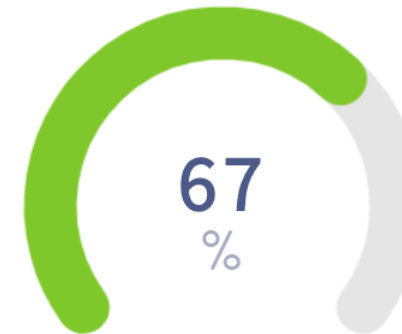
2019

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



2020

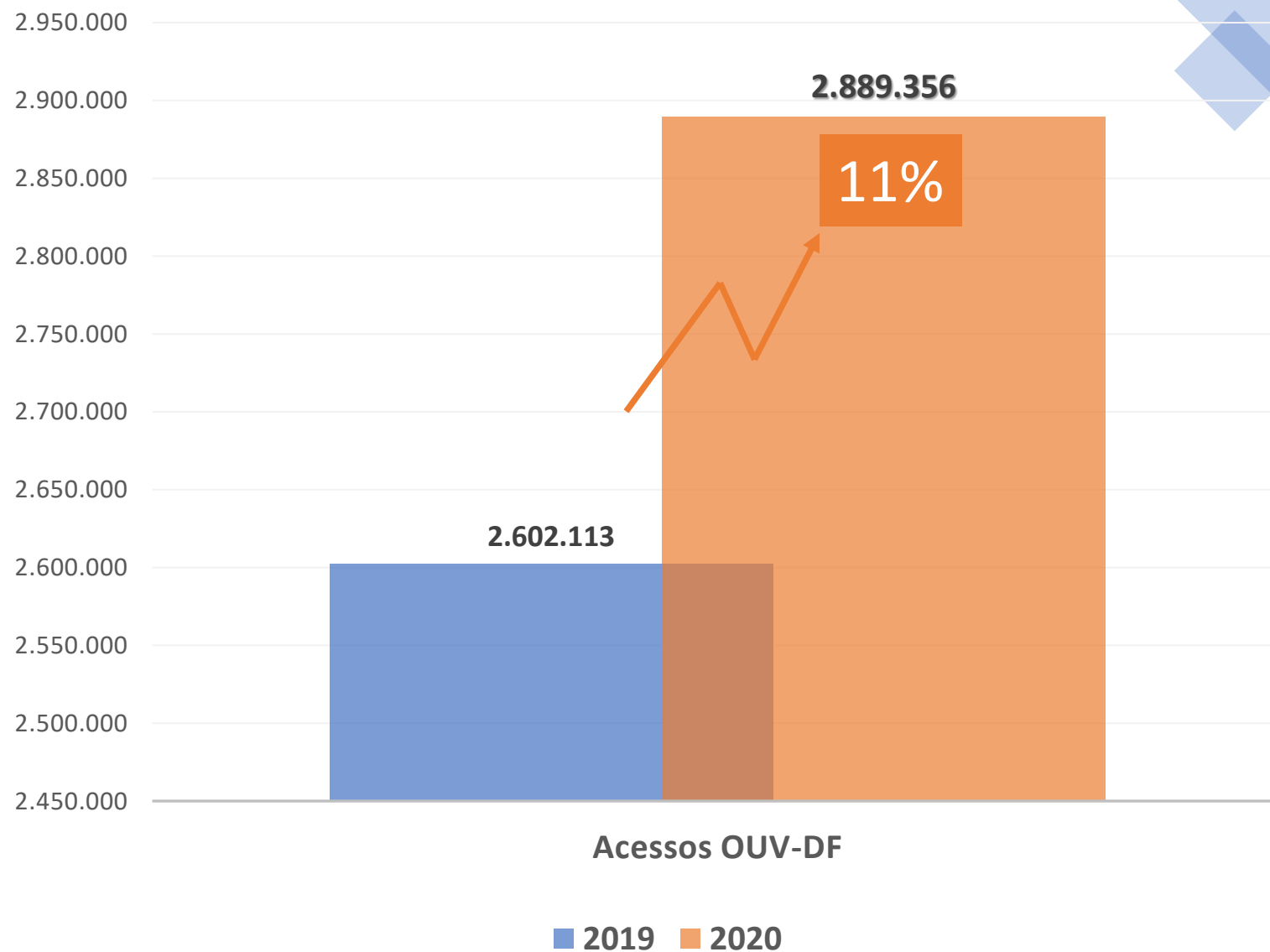
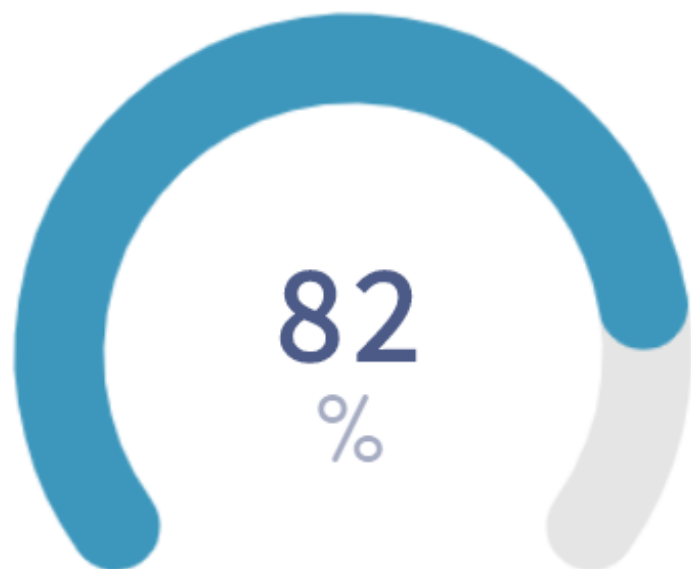
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



Meta PEI – 70%

TOTAL DE ACESSOS AO OUV-DF

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



CARTA DE SERVIÇOS - PESQUISA

2019

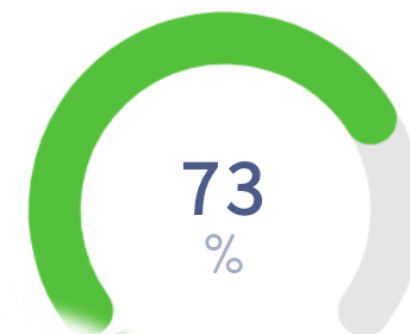
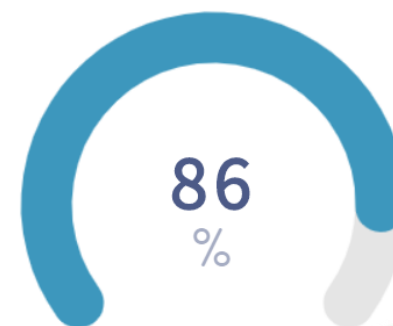
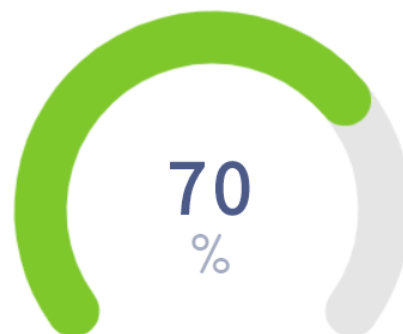
2020

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

CONHECIMENTO DA CARTA

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

CONHECIMENTO DA CARTA



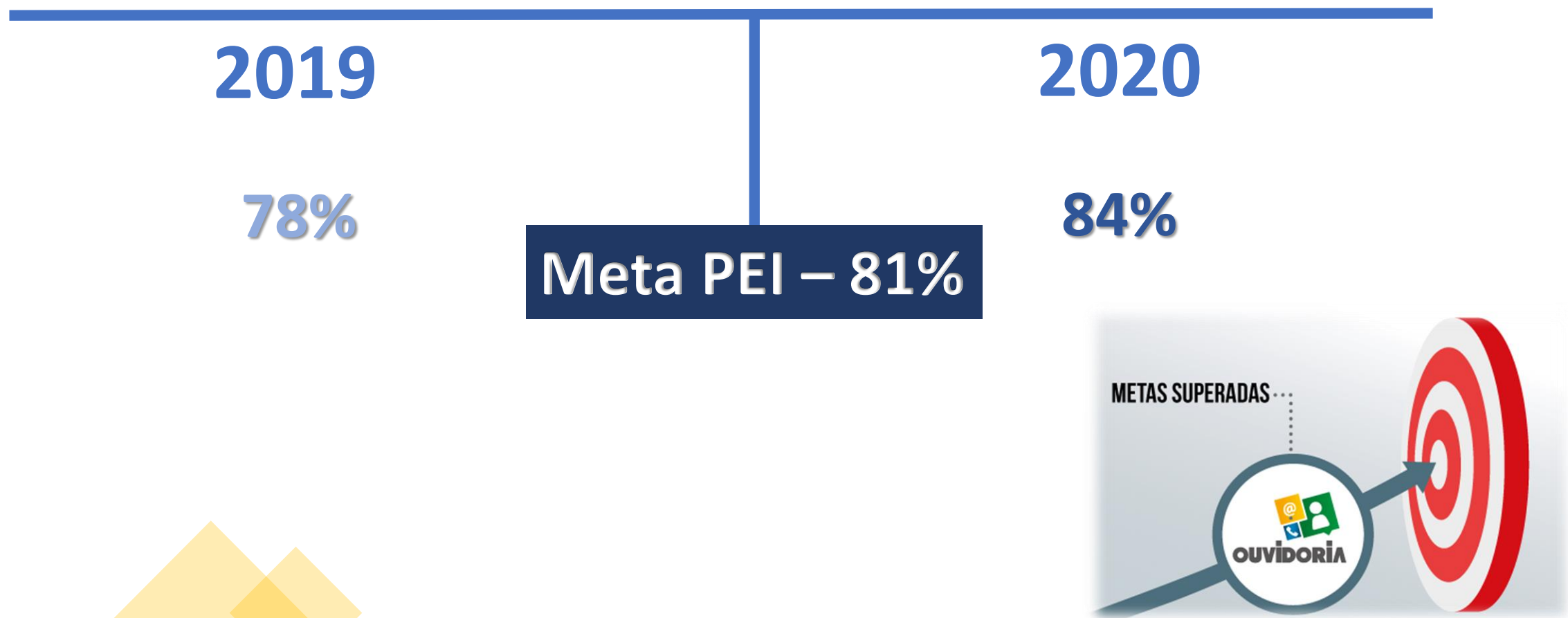
Meta PEI – 86%



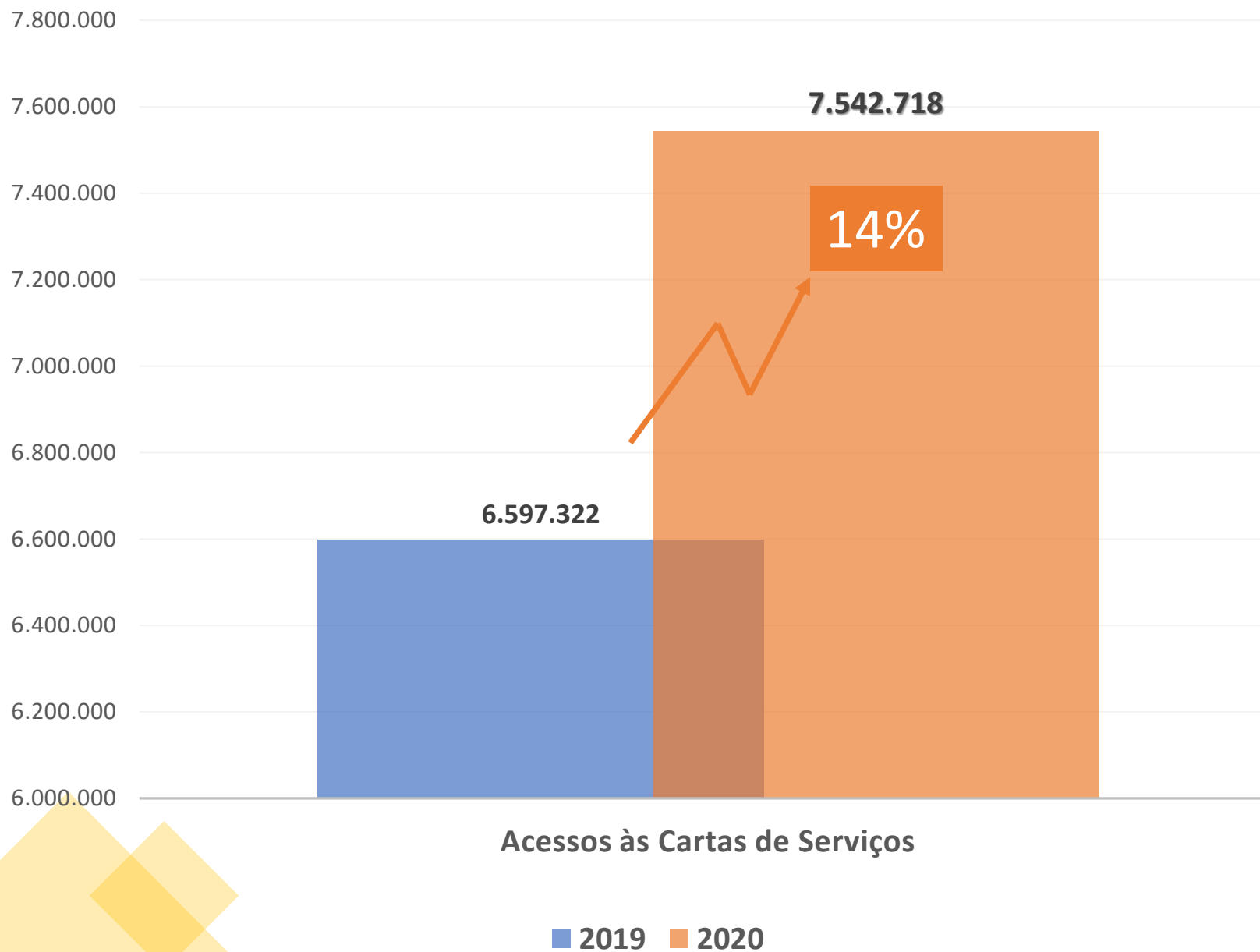
* Períodos analisados: 01/01 a 31/10

CARTA DE SERVIÇOS

TAXA DE ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO E REQUISITOS



TOTAL DE ACESSOS ÀS CARTAS DE SERVIÇOS



PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA



352 servidores capacitados no
Curso de Formação em Ouvidoria EAD

209 servidores capacitados na
modalidade *online* e certificados
pela Escola de Controle da CGDF



NÚMEROS GESTÃO SIGO/DF - 2020

	Manifestações Respondidas	211.486
	Novos Usuários Cadastrados no OUV-DF	68.201
	Operadores no Sistema OUV-DF	1.341
	Servidores Capacitados	561
	Participação do Controle Social Resolutividade / Pesquisa de Satisfação do OUV-DF	163.250
	Organizações e Empresas Cadastradas no OUV-DF (CNPJ)	3.372
	Ouvidorias	102
	Acessos ao OUV-DF	2.889.356
	Acesso às Cartas de Serviços	7.542.718

CONFRATERNIZAÇÃO REDE SIGO-DF 2019





**O SUCESSO DA REDE SIGO/DF É O
REFLEXO DA DETERMINAÇÃO DE CADA
UM DE NÓS.**

**PARABÉNS OUVIDORES(AS) E EQUIPES DA
REDE DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL.**

**OBRIGADO!
JOSÉ DOS REIS DE OLIVEIRA
OUVIDOR-GERAL DO DF**



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



P A I N E L

Ouvidoria

DISTRITO FEDERAL







CARTA DE SERVIÇOS EM DIA
COM CIDADÃO

DETRAN



NA HORA COM CIDADÃO

SEJUS



**DIMINUIÇÃO INTERNA DOS PRAZOS PARA
RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DO SISTEMA OUV-DF**

SEDES