



# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA  
OUTUBRO - DEZEMBRO DE 2020**

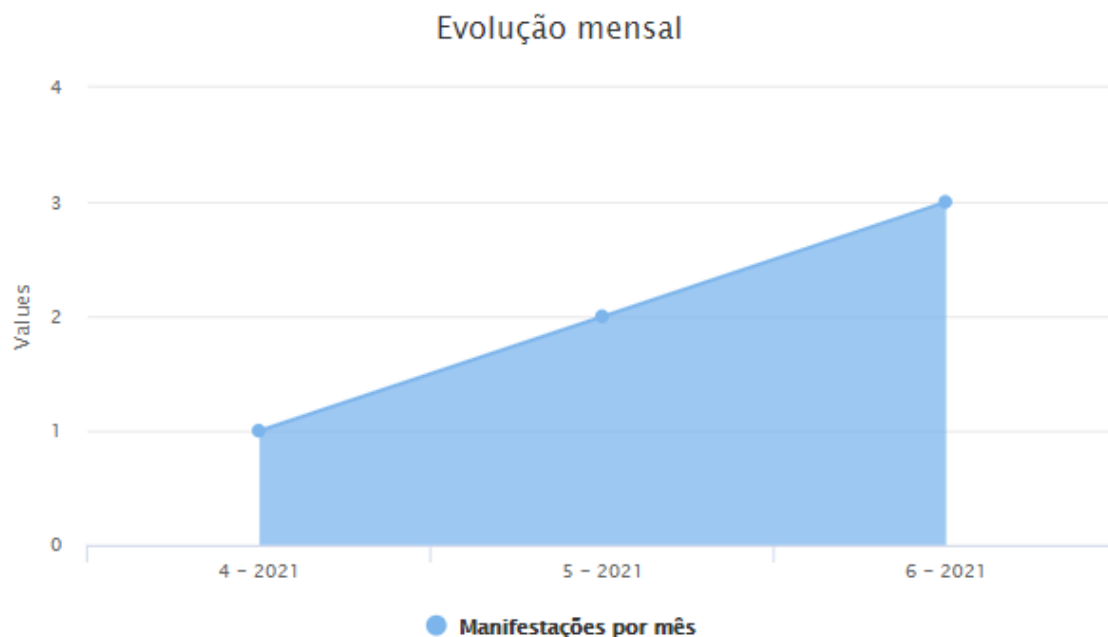
BASE DE DADOS: SISTEMA OUV-DF ([WWW.OUV.DF.GOV.BR](http://WWW.OUV.DF.GOV.BR)) E SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC ([WWW.E-SIC.DF.GOV.BR](http://WWW.E-SIC.DF.GOV.BR) )

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

**1. VISÃO GERAL**

**1.1. MANIFESTAÇÕES - EVOLUÇÃO MENSAL**

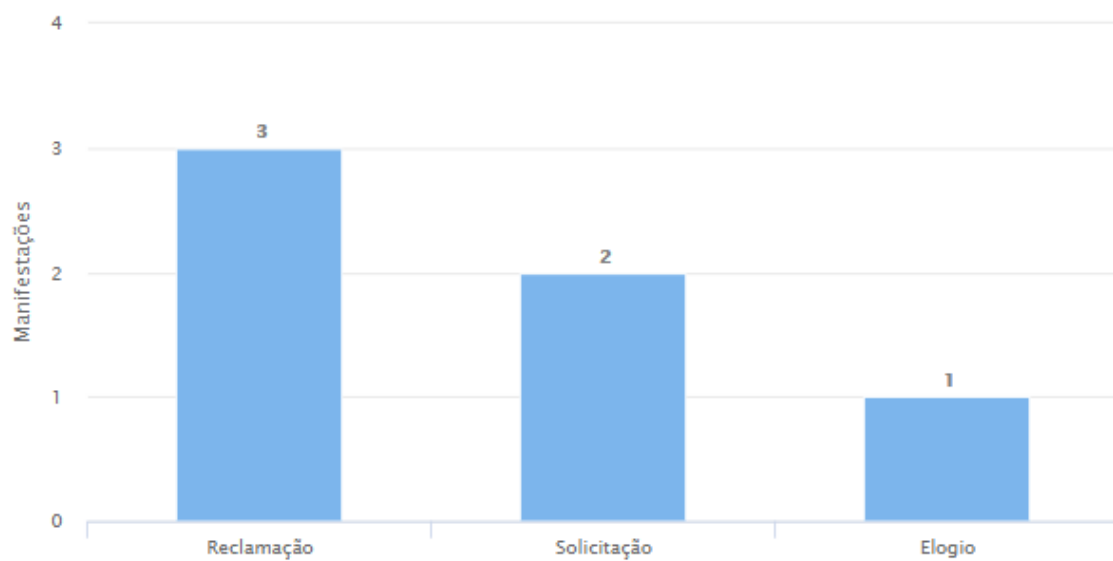


**1.2. MANIFESTAÇÕES - POR CLASSIFICAÇÃO**



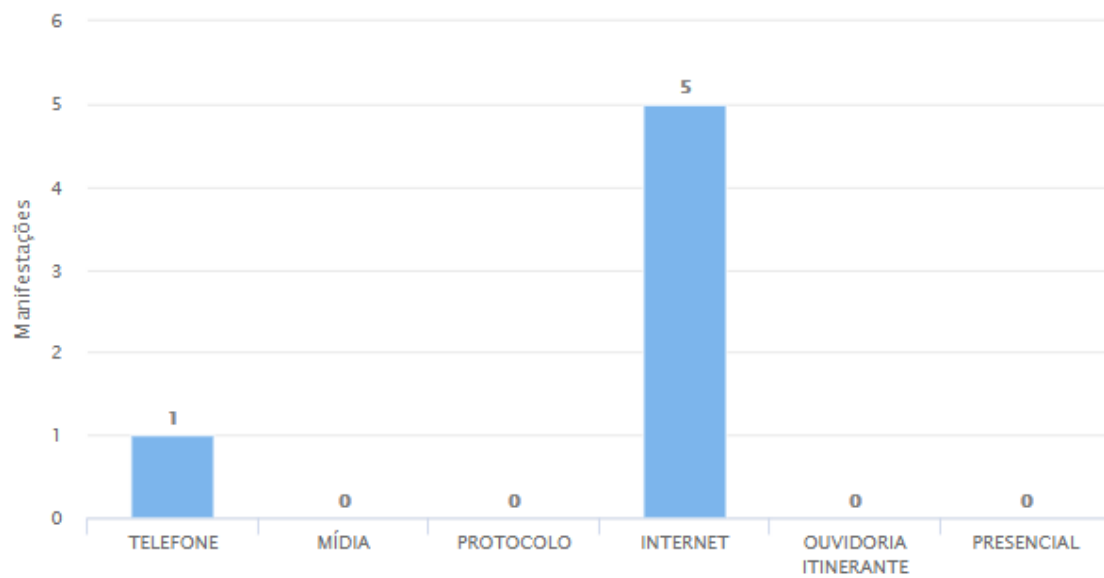
### Por Classificação

6 manifestações

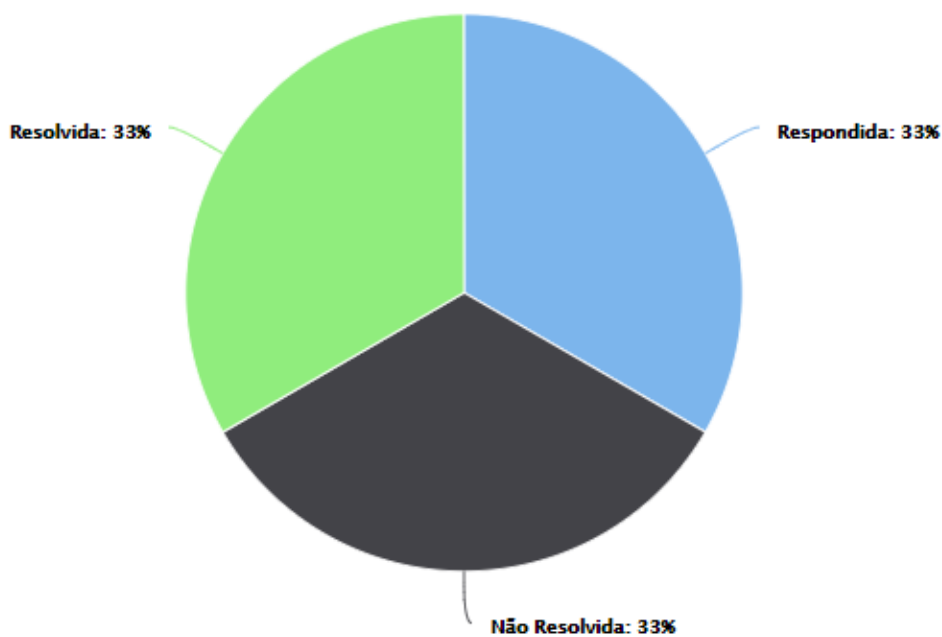


#### 1.3. MANIFESTAÇÕES – FORMAS DE ENTRADA

### Formas de Entrada



#### 1.4. MANIFESTAÇÕES – VISÃO GERAL NO PERÍODO



1.5. RESOLUTIVIDADE (DADOS GERAIS DAS OUVIDORIAS SECCIONAIS - OUV-DF)

Resolutividade



2. ASSUNTOS

2.1. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS:

2.1.1 Site Governamental: 02;

2.1.2 Programa de Apoio ao Empreendimento Produtivo do Distrito Federal - 01;



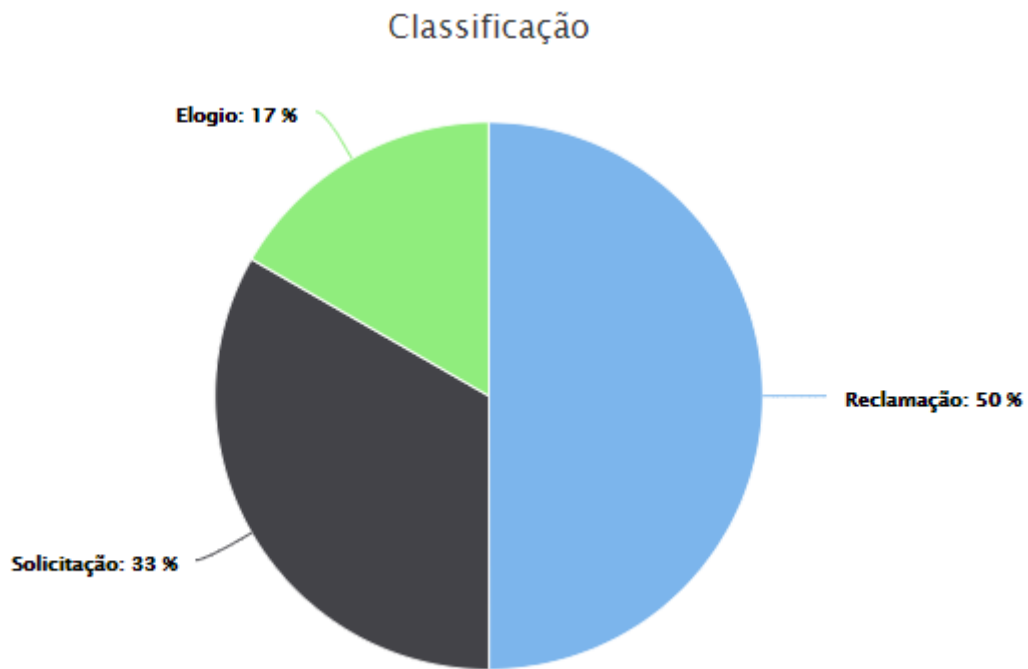
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – SDE/DF  
SDE/GAB/OUVIDORIA

2.1.3 Execução de obras públicas na área de infraestrutura urbana: 01;

2.1.4 PRO-DF II – Programa de Apoio ao Empreendimento Produtivo: 01;

2.1.5 Servidor Público: 01;

2.2. CLASSIFICAÇÃO



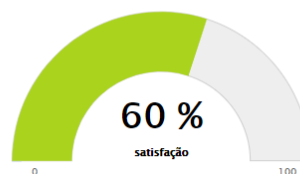


### 3. Pesquisa de Satisfação (Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO-DF)

Índice de Resolutividade



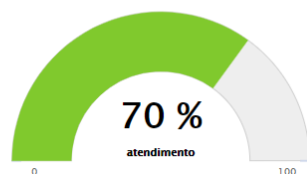
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



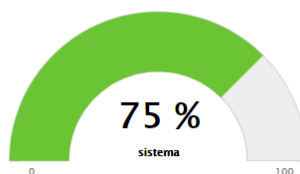
Índice de Recomendação



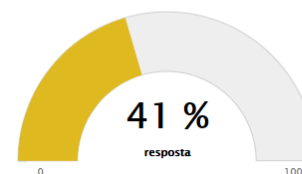
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





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

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA**  
**JULHO - SETEMBRO DE 2020**  
BASE DE DADOS: e-SIC (DASHBOARD)

**4. CONSULTA DE PEDIDOS**

4.1. TOTAL: 10 (DEZ)

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
<a href="#">Detalhar</a>	00040000397202104	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	15/06/2021	07/07/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00111000166202110	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	26/04/2021	17/05/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00111000224202105	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	14/06/2021	05/07/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000022202102	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	08/04/2021	28/04/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000024202193	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	26/04/2021	17/05/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000025202138	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	19/05/2021	08/06/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000027202127	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	25/05/2021	14/06/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000030202141	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	16/06/2021	06/07/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000031202195	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	18/06/2021	12/07/2021	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000032202130	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	18/06/2021	12/07/2021	Respondido

**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da SDE vem trabalhando na ampla divulgação dos canais formais de Ouvidoria, por meio da sensibilização do público interno (servidores) no tocante às atividades e funcionamento da Ouvidoria, bem como ao público alvo, o cidadão usuário de serviços, por meio da difusão de informações em site institucional e redes sociais do órgão. Foram disponibilizados cartazes e banners com informativos sobre os canais de Ouvidoria em pontos de atendimento e circulação de pessoas na sede da SDE, além da divulgação dos serviços de Ouvidoria por meio de monitores alocados em pontos estratégicos.

Com relação às providências efetivadas pela SDE quanto aos registros de Ouvidoria, há um trabalho incansável para melhoria do atendimento ao cidadão, inclusive em tempos de pandemia, por meio de fóruns e reuniões online com seu público alvo. Além disso, a SDE vem tomando todas as providências que visem minimizar os impactos das obras em execução nas Áreas de Desenvolvimento Econômico - ADEs à comunidade local, fiscalizando e acompanhando de perto os serviços e os prazos dos empreendimentos.