



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
JANEIRO - MARÇO DE 2021**

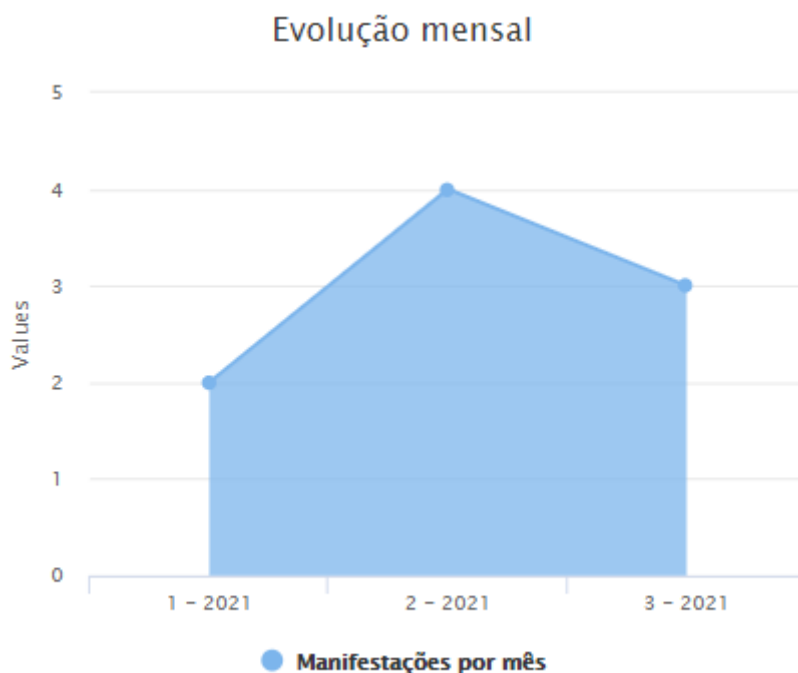
BASE DE DADOS: SISTEMA OUV-DF (WWW.OUV.DF.GOV.BR) E SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC (WWW.E-SIC.DF.GOV.BR)

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

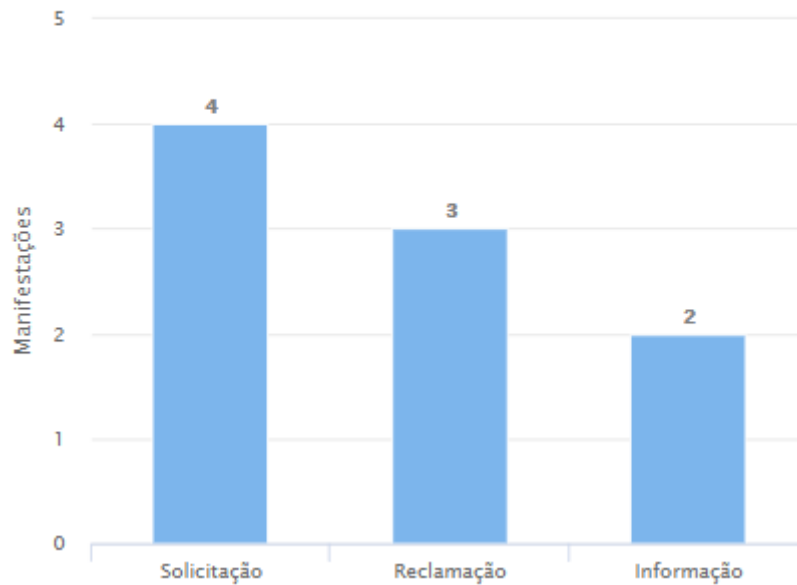


1.2. MANIFESTAÇÕES – POR CLASSIFICAÇÃO



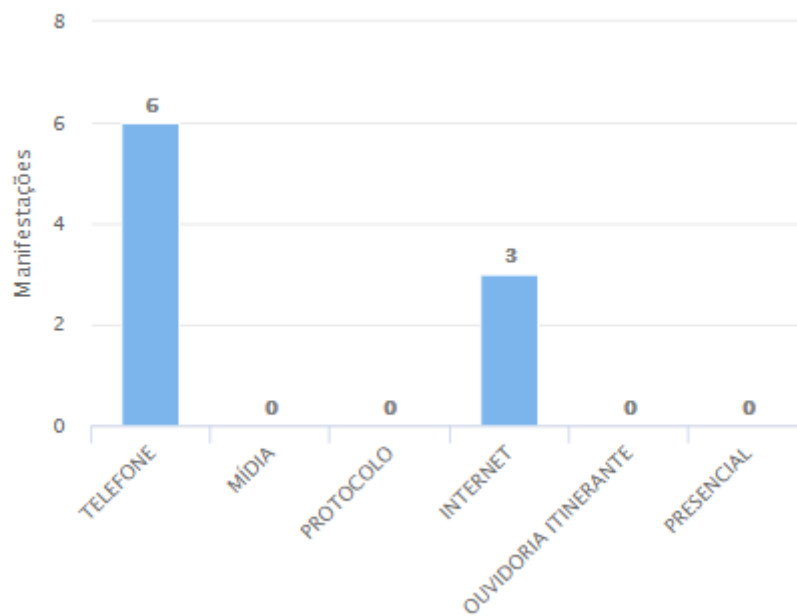
Por Classificação

9 manifestações

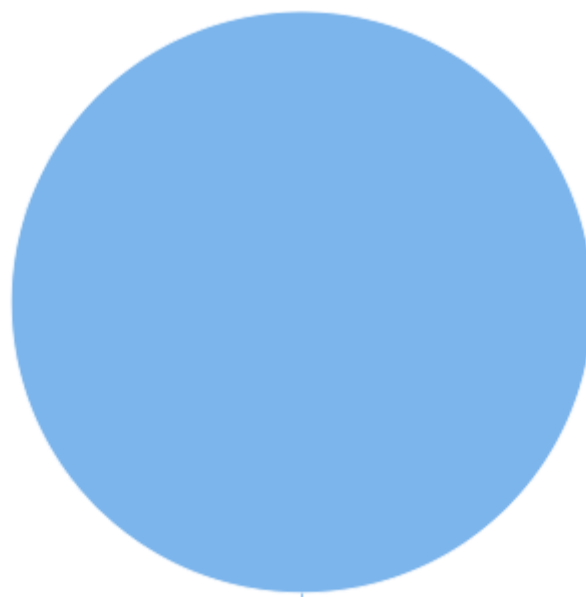


1.3. MANIFESTAÇÕES – FORMAS DE ENTRADA

Formas de Entrada



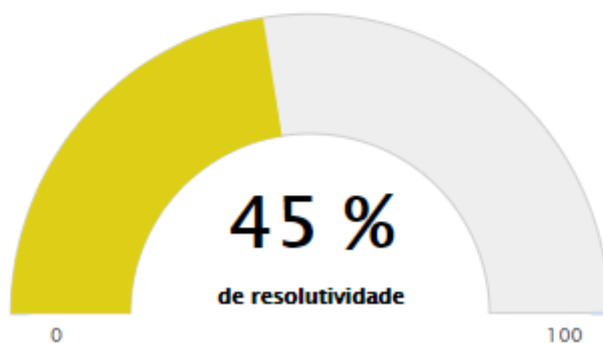
1.4. MANIFESTAÇÕES – VISÃO GERAL NO PERÍODO



Respondida: 100%

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

Resolutividade



2. ASSUNTOS

2.1. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS:

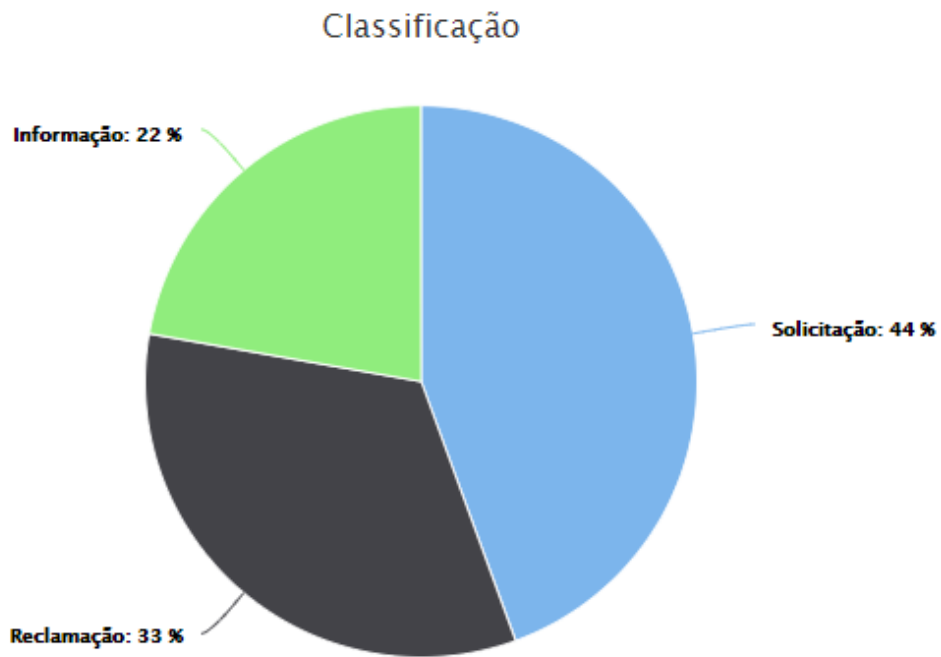
2.1.1 Declaração de Nada Consta – PRO-DF: 03;



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

- 2.1.2 Parecer em processo: 01;
- 2.1.3 Tapa buraco - Manutenção de vias públicas: 01;
- 2.1.4 Atendimento ao cidadão por órgão/entidade do Governo do DF: 01;
- 2.1.5 Execução de obra pública: 01;
- 2.1.6 Fiscalização das obras públicas na área de infraestrutura urbana - 01;
- 2.1.7 Cartão Material Escolar - CME - 01.

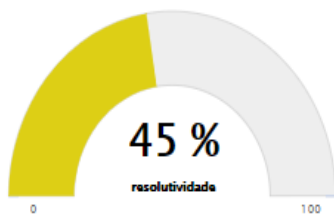
2.2. CLASSIFICAÇÃO



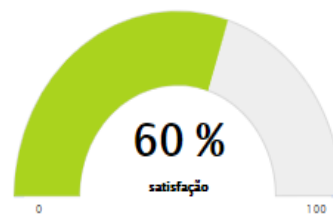


3. Pesquisa de Satisfação (Sistema de Gestão de Ouvidoria – SIGO-DF)

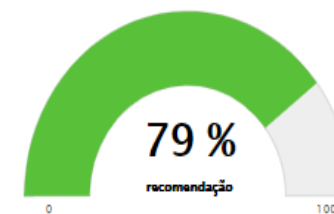
Índice de Resolutividade



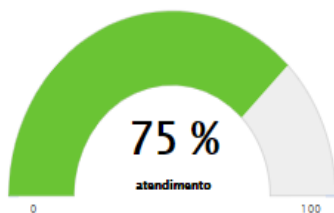
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



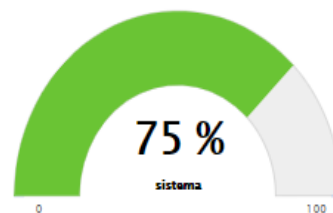
Índice de Recomendação



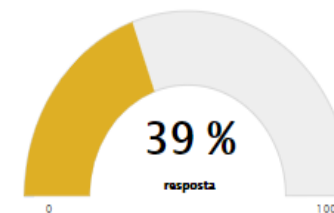
Satisfação com o Atendimento



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: 19 (DEZENOVE)

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Q Detalhar	00111000031202146	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	27/01/2021	17/02/2021	Respondido
Q Detalhar	00111000038202168	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	02/02/2021	23/02/2021	Respondido
Q Detalhar	00111000077202165	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	25/02/2021	22/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00111000082202178	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	01/03/2021	22/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000003202178	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	18/01/2021	08/02/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000004202112	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	25/01/2021	15/02/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000005202167	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	26/01/2021	15/02/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000007202156	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	05/02/2021	01/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000008202109	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	08/02/2021	01/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000009202145	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	11/02/2021	03/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000010202170	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	25/02/2021	17/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000011202114	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	02/03/2021	22/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000012202169	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	02/03/2021	22/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000014202158	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	08/03/2021	29/03/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000016202147	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	19/03/2021	22/04/2021	Em Tramitação

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Q Detalhar	00370000017202191	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	19/03/2021	22/04/2021	Em Tramitação
Q Detalhar	00370000018202136	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	19/03/2021	12/04/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000019202181	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	19/03/2021	12/04/2021	Respondido
Q Detalhar	00370000021202150	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	21/03/2021	12/04/2021	Respondido