

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

e-SIC - TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

INFORMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
	35	39	52	31	8	5	170
TOTAL							170

RECLAMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
	0	0	0		0	0	0
TOTAL							0

DENÚNCIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
	0	0	0		0	0	0
TOTAL							0

ELOGIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
	0		1		0	0	1
TOTAL							1

SOLICITAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
	0	0	0	11	62	65	138
TOTAL							138

SUGESTÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
	0	0	0		0	0	0
TOTAL							0

TABELA 1 - QUANTO A FORMA ESCOLHIDA PELO CIDADÃO PARA REALIZAR O PEDIDO

PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
PRESENCIAIS	13	19	17	7	18	26	100
INTERNET	22	20	36	35	52	39	204

TOTAL							304
-------	--	--	--	--	--	--	-----

TABELA 2- QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
CONCEDIDOS	29	31	53	35	63	64	275
NEGADOS	0	2	0	0	0	0	2
REENCAMINHADOS	6	6	0	7	7	1	27
TOTAL							304

TABELA 3 - QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

MÊS	1ª	2ª
JANEIRO	1	0
FEVEREIRO	1	0
MARÇO	2	0
ABRIL	2	-
MAIO	3	1
JUNHO	4	-

SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL -OUV-DF - Jan/Mai

TIPOLOGIA	QUANTIDADE
ELOGIOS	24
DENÚNCIAS	49
INFORMAÇÕES	29
RECLAMAÇÕES	104
SOLICITAÇÕES	114
SUGESTÕES	7
TOTAL	327

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
BALCÃO/PRESENCIAL	4

SIGA/BRASILIA	0
TELEFONE	-
INTERNET	321
E-MAIL	2
TOTAL	327

TABELA 4 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Mês	Jan	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
e-SIC	35	39	53	42	70	70	309
OUV-DF	42	55	49	62	56	63	327
Total							636

INDICADOR OUVIDORIA

TABELA 5 - INDICADOR 01- TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS

Mês	Total de Demandas	Tempo Médio resposta
Janeiro	77	4
Fevereiro	94	6
Março	102	7
Abril	104	6
Maio	126	6
Junho	133	5
TOTAL	636	6

TABELA 6- QUANTIDADE DE DEMANDA POR UNIDADE TÉCNICA DA SEPLAG

Unidade	Demanda
SUBSAÚDE	291
SUGEP	93
SUAG	47
OUVIDORIA	31
SUCORP	17
SCG	13
SUOP	8

SUTIC	7
GOVERNANÇA	6
GABINETE	6
UPPP	4
AJL	3
ASCOM	2
EGOV	2
SUPLAN	1
UCI	1
TOTAL	532
REENCAMINHADOS	104
TOTAL GERAL	636

TABELA 7- ATENDIMENTO PRESENCIAL E FORNECIMENTO DE CÓPIAS

Mês	Pessoas Atendidas	Qtd Cópias Fornecidas
Janeiro	17	962
Fevereiro	33	1.591
Março	29	3.255
Abril	22	2.820
Maio	40	2.528
Junho	45	4.593
Total	186	15.749

Brasília, 04 de julho de 2017
 Andréa Fonseca Moreira Pupe
 Ouvidora

Percentual
49%
51%
100%

Percentual
20%
30%
35%
30%
30%
25%
28%

