



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

RELATÓRIO

1º Trimestre 2020

Ouvidoria – SMDF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

Brasília - DF

Período de 01/01/2020 a 31/03/2020

Secretária: Éricka Siqueira Nogueira Filippelli

Responsável pela Ouvidora: Leonardo Batista Vieira



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

APRESENTAÇÃO

À Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - OUV/S MDF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

A Ouvidoria S MDF apresenta o Relatório do 1º Trimestre de 2020, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento no período entre 01/01/2020 a 31/03/2020, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

O Relatório Trimestral tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por essa Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão.

É válido ressaltar que esse Relatório servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

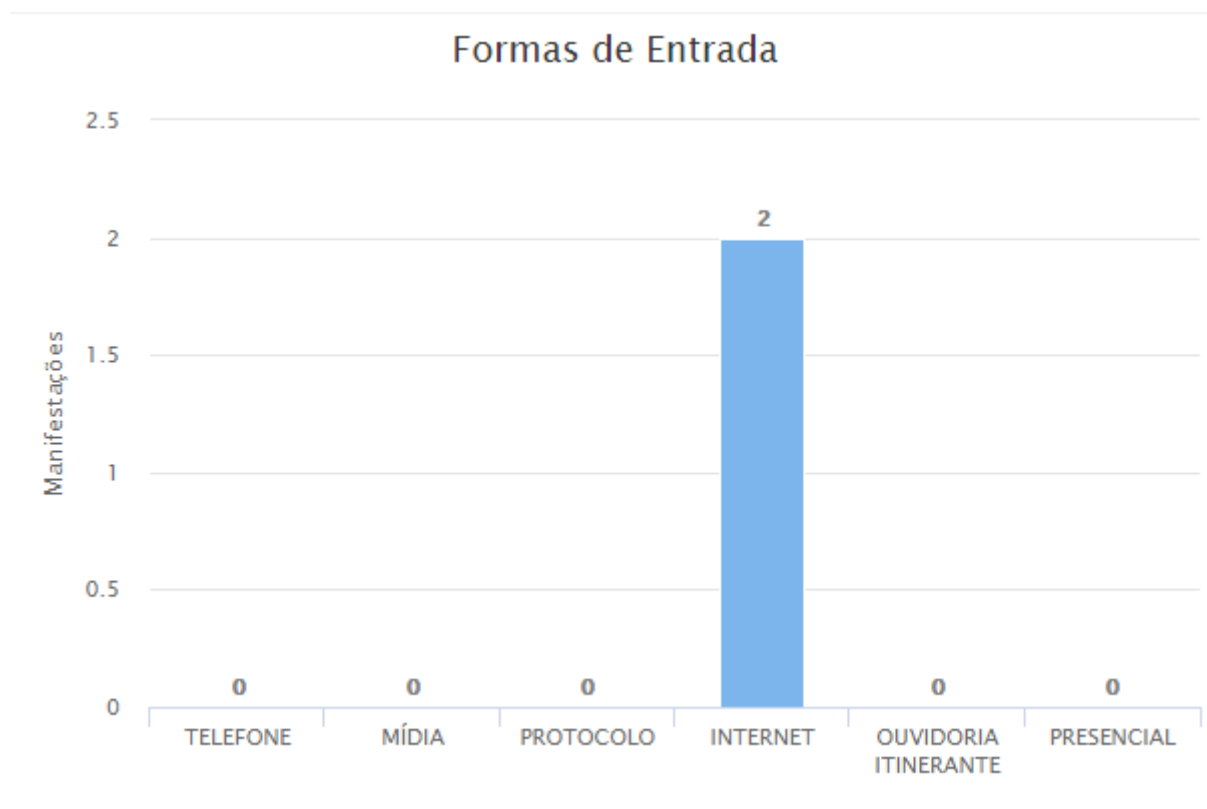


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUIDORIA

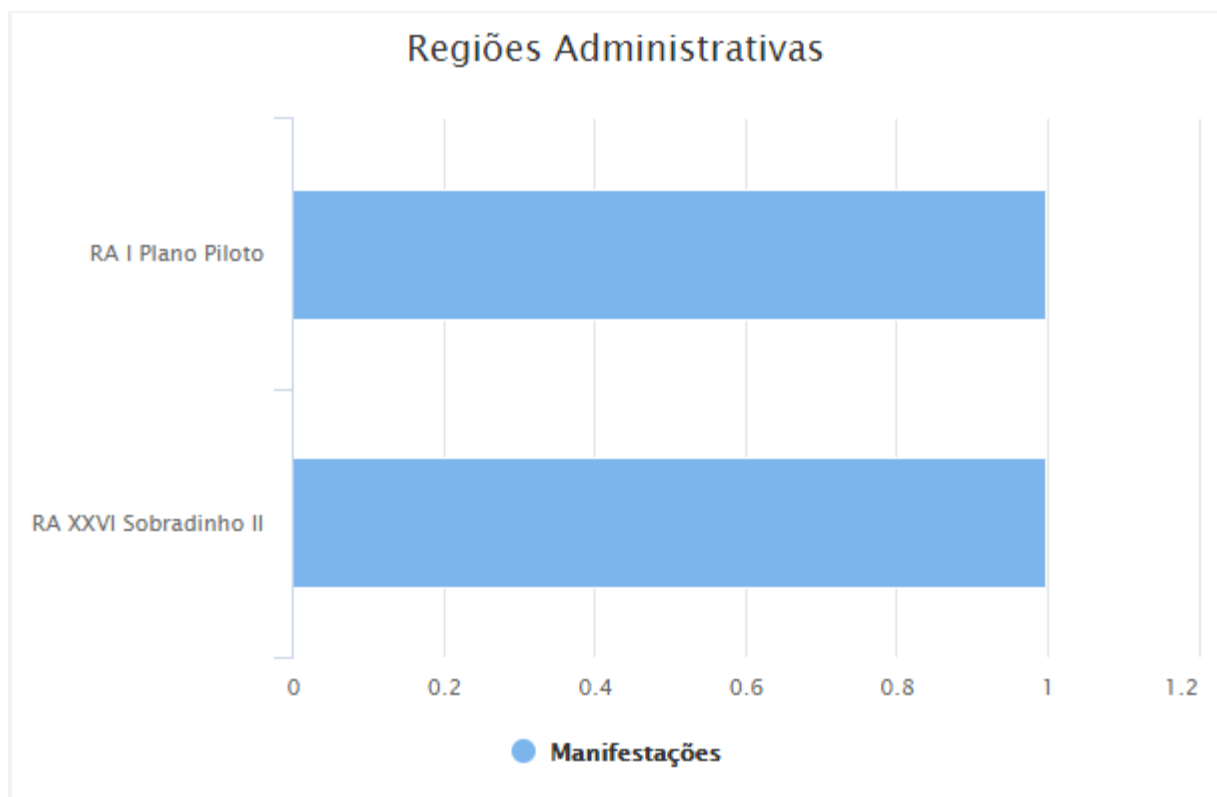
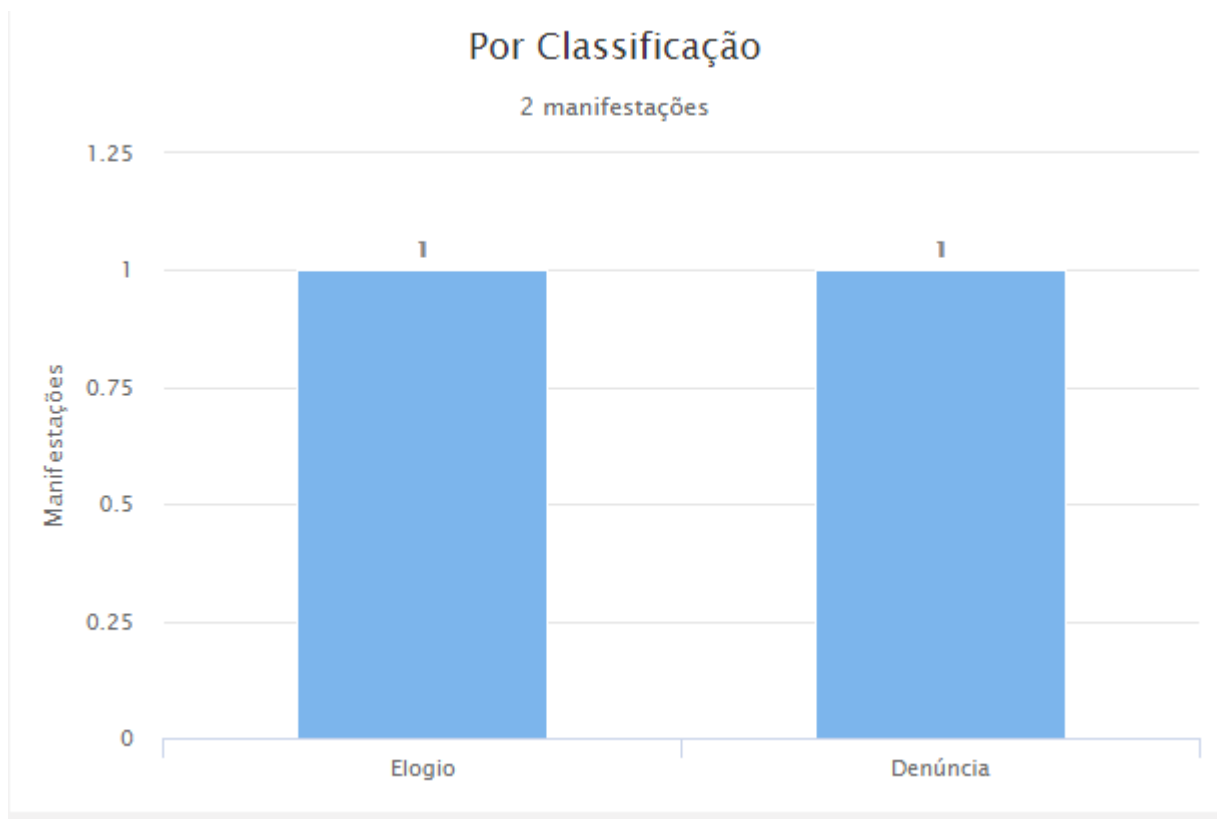
Finalizamos o 1º Trimestre de 2020, com 2 (duas) manifestações registradas no Sistema Ouv/DF, mais 2 (dois) pedidos de informações registrados no Sistema e-Sic, 1 (um) atendimento presencial e mais 4 (quatro) pedidos de informação recebidos por e-mail ou telefone.

Pelo Sistema Ouv/DF, podemos extrair alguns relatórios. Apesar de mostrarem apenas as manifestações registradas no Ouv/DF, não representando assim a realidade total da Ouvidoria, servem para uma melhor compreensão dos problemas.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

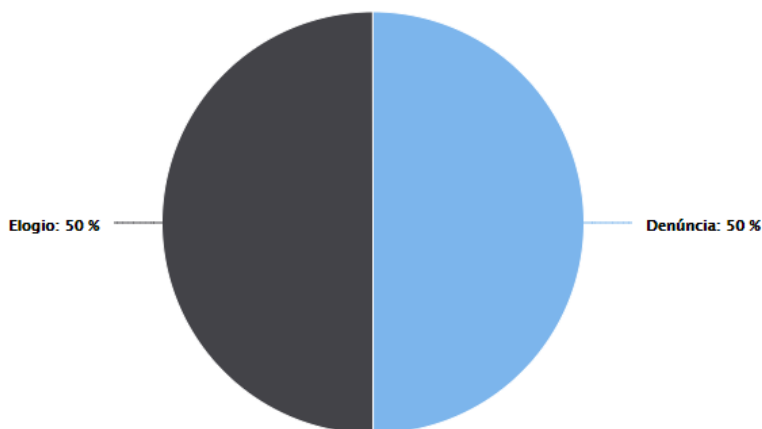




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL

OUIDORIA

Classificação



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente são disponibilizados ao cidadão os seguintes canais de atendimento: OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.df.gov.br/>) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial, por e-mail e por telefone da Ouvidoria, por meio do 162.

A Controladoria Geral do Distrito Federal por meio do Decreto 36.419/2015, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, instrumento elaborado por servidores indicados da área de Planejamento, Ouvidoria, Comunicação e Atendimento. A Ouvidoria SMDF, em conjunto com as demais áreas, atualizará a Carta de Serviços, tendo em vista as alterações ocorridas na Pasta no ano de 2020.

Outrossim, destaca-se que a Secretaria de Estado da Mulher, no 1º Trimestre de 2020, ainda não possuía estrutura criada de Ouvidoria, por isso a pouca procura do cidadão ainda em encaminhar os pedidos de informações, as dúvidas e reclamações.