



**SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA -TAG - Jan a 05 Set.**

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ELOGIOS	10
DENÚNCIAS	74
INFORMAÇÕES	139
RECLAMAÇÕES	140
SUGESTÕES	11
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>

<b>MEIO DE ENTRADA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
BALCÃO/PRESENCIAL	9
SIGA/BRASILIA	1
TELEFONE	110
INTERNET	249
E-MAIL	5
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>

**SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL -OUV-DF - Set/Onov**

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ELOGIOS	13
DENÚNCIAS	38
INFORMAÇÕES	18
RECLAMAÇÕES	96
SOLICITAÇÕES	64
SUGESTÕES	3
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>

<b>MEIO DE ENTRADA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
BALCÃO/PRESENCIAL	4
SIGA/BRASILIA	0
TELEFONE	-
INTERNET	228
E-MAIL	-
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>

**TABELA 4 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

<b>Mês</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
<b>e-SIC</b>	27	42	50	58	41	42	31	39	43	37	43	29	482	44%
<b>TAG</b>	43	36	48	55	61	46	41	38	6	0	0	0	374	35%
<b>OUV-DF</b>									62	70	54	46	232	21%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	<b>98</b>	<b>113</b>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>72</b>	<b>77</b>	<b>111</b>	<b>107</b>	<b>97</b>	<b>75</b>	<b>1088</b>	<b>100%</b>

**INDICADORES OUVIDORIA**

**TABELA 5 - INDICADOR 01- TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS**

Mês	Total de Demandas	Prazo Respostas - LAI	Tempo Médio das Respostas	Percent.
Janeiro	70	20	12	60%
Fevereiro	78	20	10	50%
Março	98	20	11	55%
Abril	113	20	9	45%
Maio	102	20	9	45%
Junho	88	20	7	35%
Julho	72	20	6	30%
Agosto	77	20	5	25%
Setembro	111	20	9	45%
Outubro	107	20	5	25%
Novembro	97	20	5	25%
Dezembro	75	20	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>1.013</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>40%</b>

**Indicador 02: : Índice de Atendimento de Demandas Trimestral - 1º Trimestre**

MÊS	Total de Demandas	Encerradas	Recursos	Canceladas	Negadas	Percent.
Janeiro	70	66	2	2	0	97%
Fevereiro	78	76	1	1	0	99%
Março	98	90	4	3	1	96%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>232</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>97%</b>

**Indicador 02: : Índice de Atendimento de Demandas Trimestral - 2º Trimestre**

MÊS	Total de Demandas	Encerradas	Recursos	Canceladas	Negadas	Percent.
Abril	113	112	1	0	0	99%
Maio	102	100	1	0	1	99%
Junho	88	87	1	0	0	95%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>299</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>98%</b>

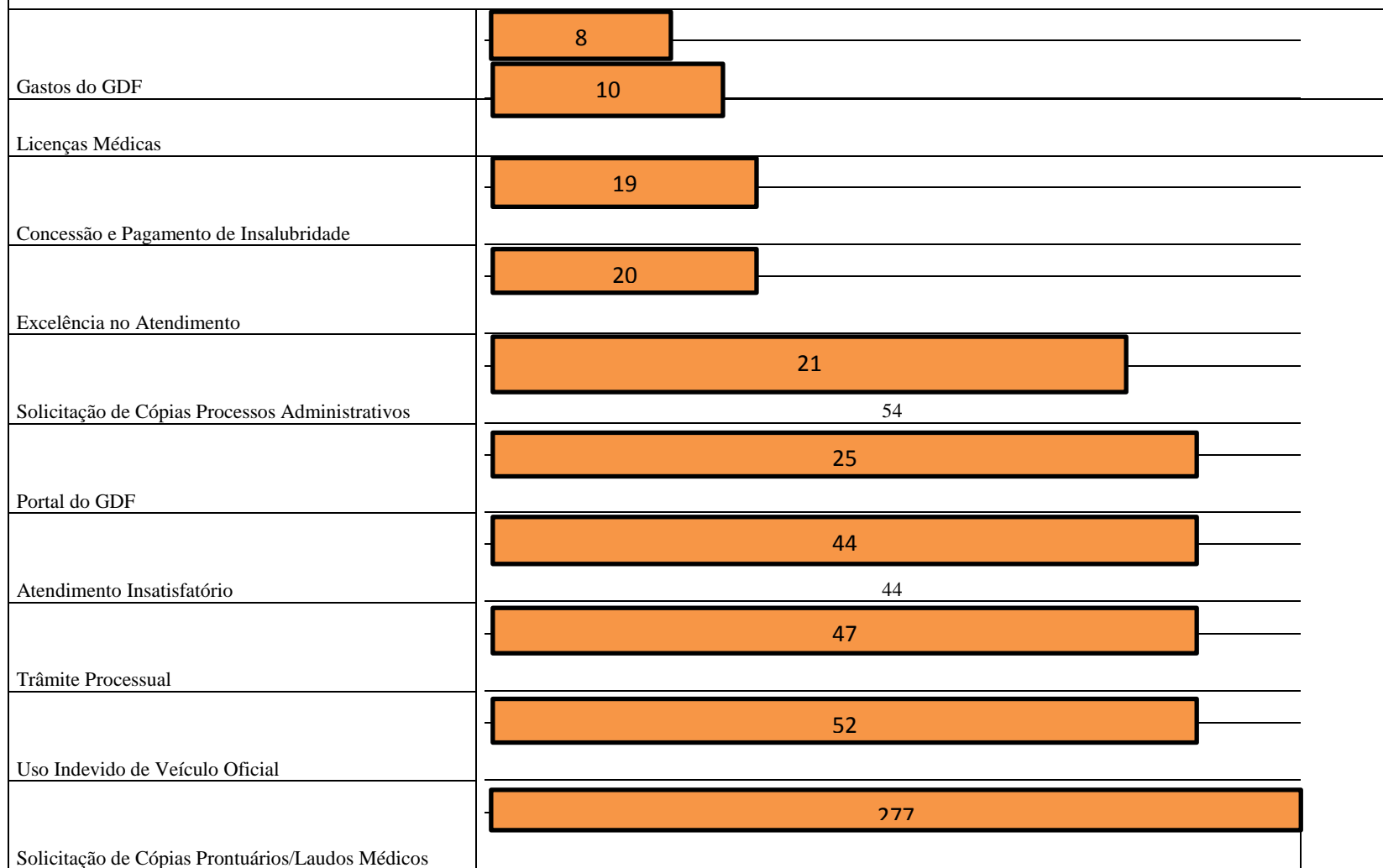
**Indicador 02: : Índice de Atendimento de Demandas Trimestral - 3º Trimestre**

MÊS	Total de Demandas	Encerradas	Recursos	Canceladas	Negadas	Percent.
Julho	72	72	0	0	0	100%
Agosto	77	71	6	0	0	92%
Setembro	111	108	0	0	0	96%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>251</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>96%</b>

**Indicador 02: : Índice de Atendimento de Demandas Trimestral - 4º Trimestre**

MÊS	Total de Demandas	Encerradas	Recursos	Canceladas	Negadas	Percent.
Outubro	107	107	3	0	0	97%
Novembro	97	97	1	0	0	99%
Dezembro	75	68	0	0	0	90%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>272</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>95%</b>

**RANKING GERAL DE PROTOCOLOS - OBJETO SINTÉTICO**



PROCOLOS POR ÓRGÃOS

PROCOLOS POR ÓRGÃOS									
SEPLAG	829								
SES	72								
SEDF	36								
CASA CIVIL	25								
CQ/CODEPLAN	22								
DETRAN	6								
ADM.REGIONAIS	5								
SEDESTMIDH	5								
CGDF	4								
SSPDF	4								

**TABELA 7- QUANTIDADE DE DEMANDA POR UNIDADE TÉCNICA DA SEPLAG**

Unidade	Demanda	Percentual
SUBSAÚDE	487	59%
SUGEP	115	14%
SUAG	66	8%
OUVIDORIA	41	5%
SUCORP	31	4%
SUOP	26	3%
GABINETE	13	2%
UPPP	11	1%
SUTIC	8	1%
GOVERNANÇA	8	1%
SCG	6	1%
ASCOM	5	1%
AJL	4	0%
EGOV	3	0%
SAGE	2	0%
PRO-GESTÃO	1	0
SUPLAN	1	0
URTS	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>100%</b>

**TABELA 8 - ATENDIMENTO PRESENCIAL E FORNECIMENTO DE CÓPIAS**

Mês	Pessoas Atendidas	Cópias Fornecidas
Janeiro	12	841
Fevereiro	9	802
Março	37	2.090
Abril	39	1.988
Maio	31	3.120
Junho	31	3.612
Julho	25	2.625
Agosto	24	1.388
Setembro	22	1.379
Outubro	28	1.849
Novembro	22	1.637
Dezembro	21	1.265
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>22.596</b>