



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA

**4º TRIMESTRE 2019**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

## I. Introdução

A Ouvidoria Pública é o canal de comunicação da população com o Estado que permite à instituição avaliar a visão da sociedade em relação aos serviços prestados à população e buscar melhorias na qualidade de atendimento.

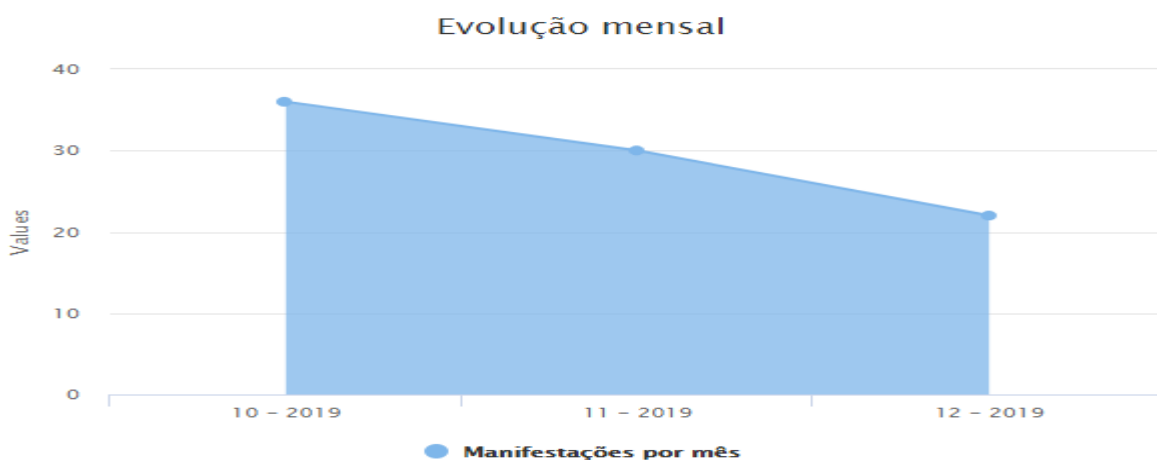
Nesse contexto o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal reúne informações que permitem a melhoria da gestão, visando satisfazer os anseios da população com um atendimento digno e de qualidade.

Desta forma, esta Secretaria de Estado de Trabalho apresenta o relatório de atividades referente ao 4º trimestre de 2019, período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2019, em atendimento ao disposto na Instrução Normativa nº 1, de 05 de maio de 2017.

## II. Total de manifestações recebidas

Durante o período de outubro a dezembro de 2019 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal, pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), 88 (oitenta e oito) ocorrências sendo: 36 manifestações no mês de outubro, 30 no mês de novembro e 22 no mês dezembro, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1

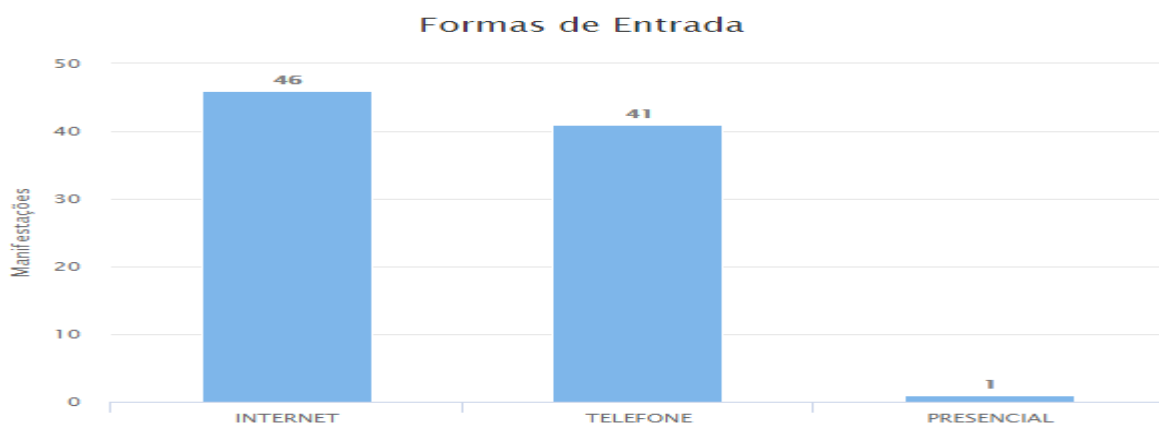




### III. Total de manifestações por canais de entrada

No período analisado observou-se que o principal canal de entrada das ocorrências foi por meio da Internet com 46 registros, seguido pela Central Telefônica com 41 registros, e a forma de atendimento presencial em terceiro com 1 registro, conforme Gráfico 2.

**Gráfico 2**

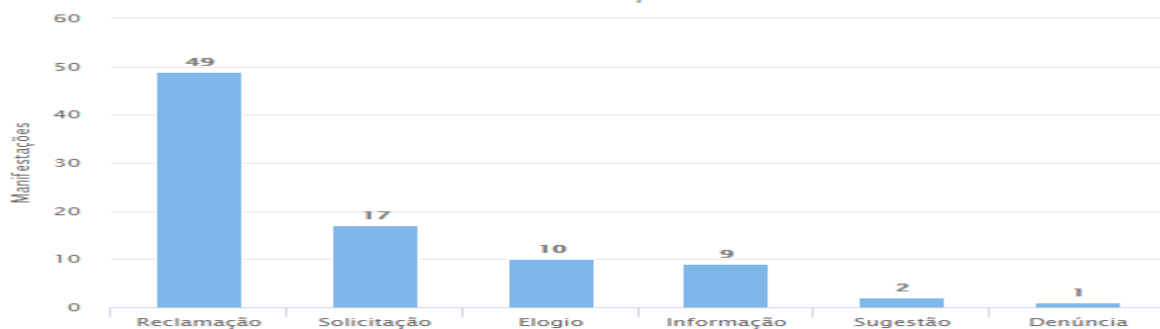


### IV. Total de manifestações por classificação

As manifestações de ouvidoria são divididas em 5 tipologias: reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncia.

Para o período, observou-se que as manifestações tipificadas como reclamações totalizaram 49 do total de 88, sendo o maior quantitativo e representando 55,68% do total de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria, e tivemos ainda 17 solicitações ficando em segundo e em terceiro 10 elogios, conforme Gráfico 3.

**Gráfico 3**  
**Por Classificação**  
88 manifestações

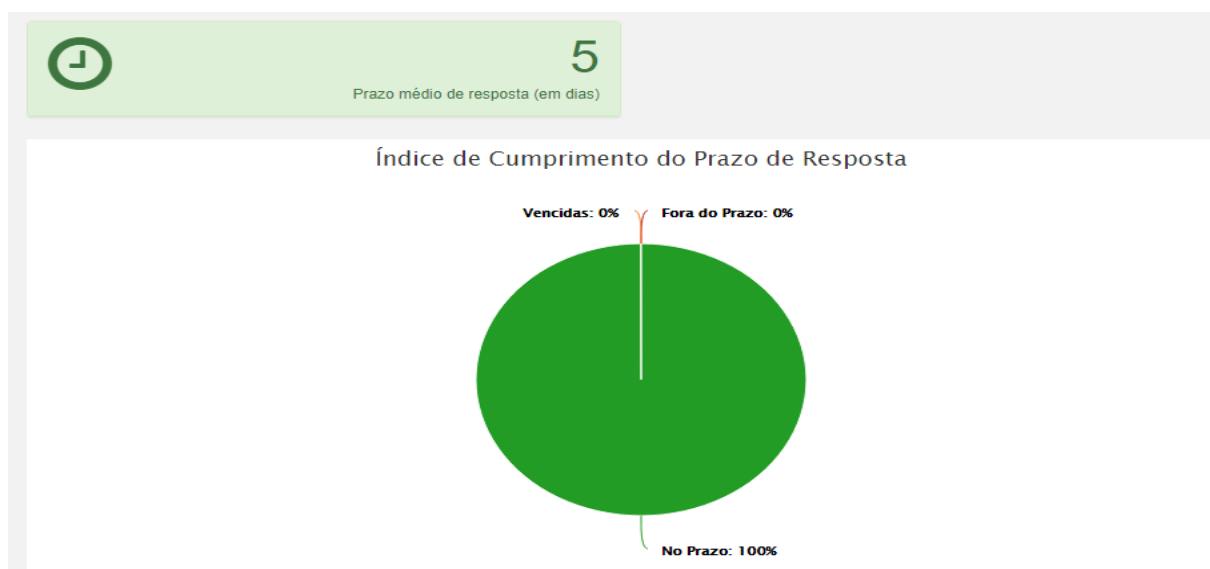




## V. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

O Gráfico abaixo demonstra que esta Secretaria de Estado tem 99% das respostas no prazo e nenhuma ocorrência vencida e 1% fora do prazo para o período em análise:

**Gráfico 4**



## VI. Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão

### VII.

Conforme tabela abaixo, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados pelos cidadãos a esta Secretaria de Estado foram: Carteira de Trabalho com 22, Agência do Trabalhador com 17 manifestações, seguido de Trabalho com 14 manifestações:

**Tabela 1 - Ranking**

Assunto	Quantidade
<b>1 – Carteira de Trabalho</b>	<b>22</b>
<b>2 – Agência do Trabalhador</b>	<b>17</b>



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

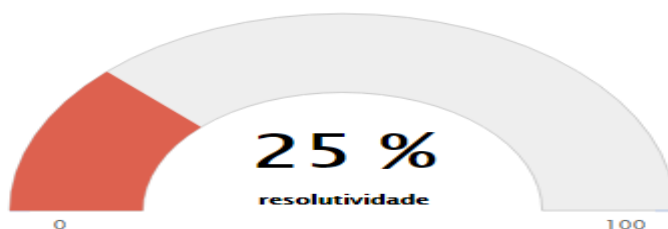
<b>3 – Trabalho</b>	<b>14</b>
<b>4 – Servidor Público</b>	<b>09</b>
<b>5 – Seguro Desemprego</b>	<b>03</b>
<b>6 – Serviços prestados por órgão</b>	<b>03</b>
<b>7 – Agência Virtual do Trabalhador</b>	<b>02</b>
<b>8 – Fiscalização em bares, lanchonetes</b>	<b>02</b>
<b>9 – Atendimento ao cidadão em órgão do DF</b>	<b>02</b>
<b>10 – Atendimento realizado nas agências transfusionais</b>	<b>02</b>

### VIII. Índice de resolutividade

Para o período esta Ouvidoria obteve um índice de resolutividade de 48%. Considerando a avaliação do cidadão, o índice de resolutividade representa nosso percentual de manifestações resolvidas.

**Gráfico 5**

#### **Índice de Resolutividade**



**Obs.:** Ressaltamos que a pesquisa de satisfação pelo cidadão não é obrigatória no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal.



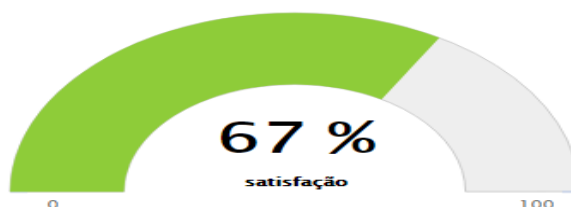
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

**IX. Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria**

Neste quarto trimestre o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria foi de 67%. Ressaltamos que a pesquisa de satisfação pelo cidadão não é obrigatória no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal.

**Gráfico 6**

**Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria**



**X. As providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas**

Desde o advento do Decreto nº 39.610, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF), de 01/01/2019, de criação desta Secretaria de Estado, a gestão está envidando todos os esforços para inclusão na estrutura da Secretaria da Unidade de Ouvidoria Seccional.

E para o atendimento das demandas de ouvidoria e as da Lei de Acesso à Informações foi designado servidor de carreira com experiência em ouvidoria para ter acesso ao Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal e ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão para tratar e responder as demandas encaminhadas pelos cidadãos dentro dos prazos estabelecidos por Lei, até que seja publicada a estrutura orgânica e o titular da Unidade de Ouvidoria.

Esta Secretaria de Estado publicou em 18 de setembro de 2019 no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF) nº 178, na página 7, a Portaria nº 17, de 05 de setembro de 2019, que orienta os gestores e seus respectivos servidores tratamento prioritário das demandas realizadas por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

do Distrito Federal – SIGO/DF, com o intuito de dar mais celeridade as respostas aos cidadãos.

**XI. Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão, assim como a situação do pedido**

No período de outubro a dezembro de 2019 houve o registro de 2 (duas) solicitações de informações por meio da Lei de Acesso à Informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

**XII. Conclusão – Diagnostico do Desenvolvimento:**

No decorrer do período em análise, outubro a dezembro de 2019, as realizações desta Secretaria de Estado no que tange os serviços de Ouvidoria se deram no campo das demandas diárias, buscando o melhor atendimento e maior satisfação do usuário em busca de soluções. Atividades de atendimento pessoal, via telefone e acompanhamento dos sistemas OUV-DF e da Lei de Acesso à Informação, bem como os encaminhamentos aos setores responsáveis que geraram sobrecarga resolutive, demandando tempo e a atenção devida.

Quanto às dificuldades, a maior, sem dúvida, se configura na questão de a Secretaria de Estado de Trabalho ter sido criada com o Decreto nº 39.610, publicado no DODF de 01/01/2019, e ainda não ter em sua estrutura, até a data deste relatório, a Unidade de Ouvidoria com ouvidor nomeado.

Após a designação de servidor para tratar as demandas de ouvidoria na segunda quinzena de março de 2019, houve uma melhora em todos os índices em relação ao relatório do 1º trimestre de 2019, como o índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria que era de 60% no 1º trimestre e no fim do quarto trimestre está em 67%, assim como dados de cumprimento dos prazos de respostas que hoje estão todos dentro do prazo legal, conforme gráfico 4. Ressaltamos ainda o crescimento das demandas nos três primeiros trimestres do ano de 2019, sendo: 60 no 1º trimestre, 81 no 2º trimestre e 125 no 3º trimestre uma queda no quarto semestre para 88 manifestações.

Esta Secretaria de Estado trabalha para melhorar ainda mais os resultados já alcançados, para tanto foi publicada a, já mencionada, Portaria nº 17, de 05 de setembro de 2019, com o intuito de dar mais celeridade as respostas à população, servindo melhor ao cidadão, o que se traduzirá nas manifestações elogiosas, tão



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

importantes analiticamente quanto às reclamações para servir de norte auxiliando a gestão em 2019.

Brasília, 06 de janeiro de 2020.

**Helton Ricardo Pereira Carvalho**  
Assessor Especial  
Gestor em Políticas Públicas e Gestão Governamental