



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

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA

**1º 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.

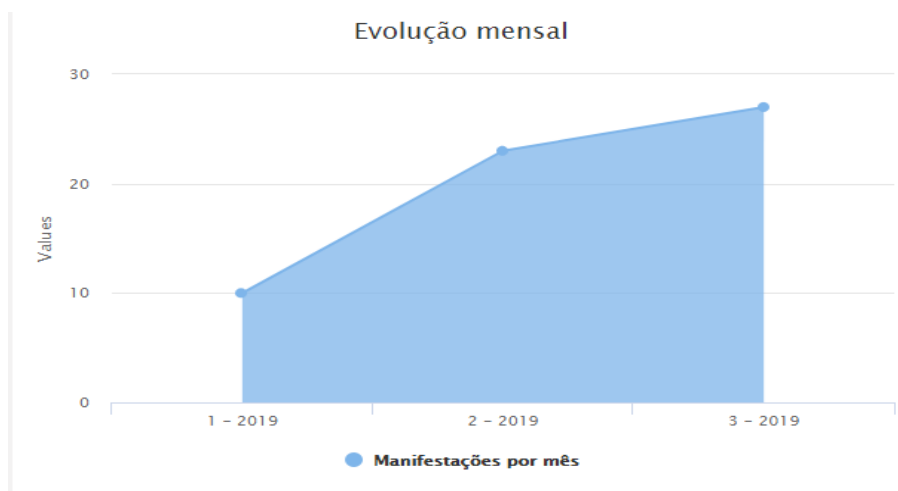
Nesse contexto a Ouvidoria Especializada da Secretaria de Estado de Trabalho reúne informações que permitem a melhoria da gestão, visando satisfazer os anseios da população com um atendimento digno e de qualidade.

Desta forma, esta Ouvidoria Especializada apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019 (1º trimestre 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 janeiro a março de 2019 foram direcionadas à Ouvidoria Especializada da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal, pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), 60 (sessenta) ocorrências sendo: 10 manifestações no mês de janeiro, 23 no mês de fevereiro e 27 no mês março, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1

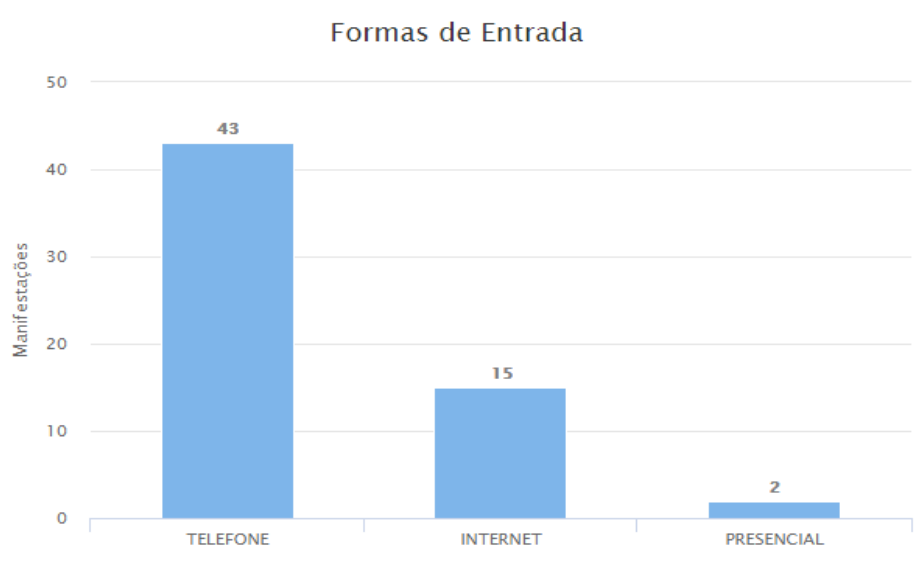




### III. Total de manifestações por canais de entrada

No período analisado observou-se que o principal canal de entrada das ocorrências foi por meio da Central Telefônica 162 com 43 registros, seguido pelo canal Internet com 15 registros e a forma de atendimento presencial em terceiro com 2 registros, conforme Gráfico 2.

**Gráfico 2**



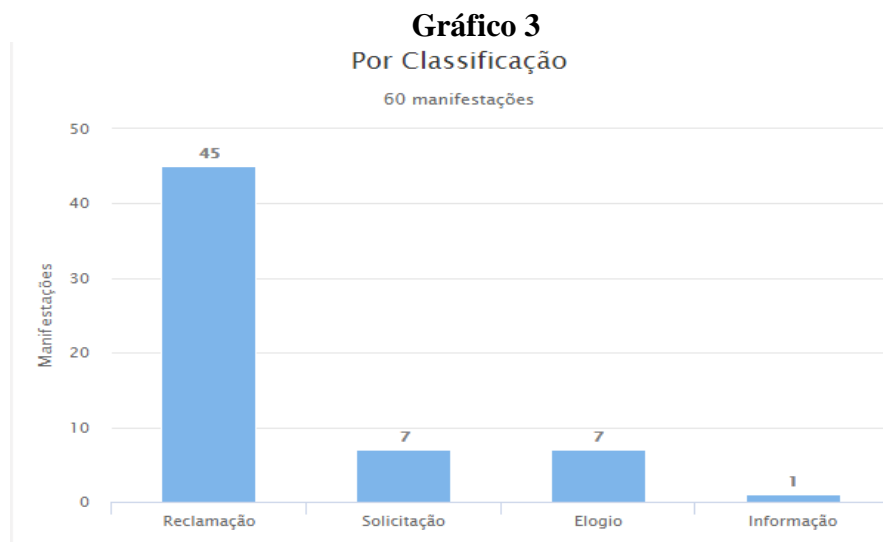
### IV. Total de manifestações por classificação

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 45 do total de 60, sendo o maior quantitativo e representado 75% do total de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria, e tivemos ainda 7 elogios ficando em segundo juntamente com as 7 solicitações, conforme Gráfico 3.

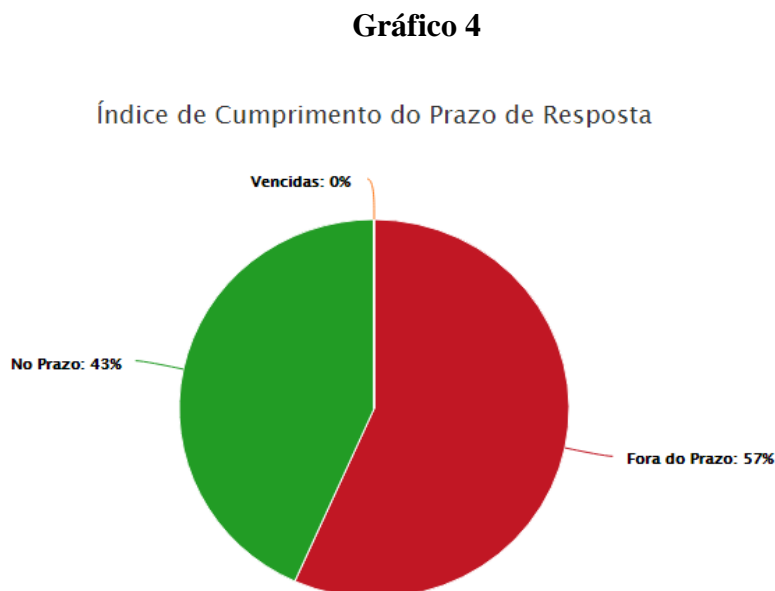


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria



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

O Gráfico abaixo demonstra que esta Ouvidoria tem 43% das respostas no prazo e nenhuma ocorrência vencida para o período em análise:



**Obs.:** As demandas ficaram represadas no período de 01/01/2019 a 21/03/2019. Após 22/03/2019 as demandas tiveram seus tratamentos e encaminhamentos, o que gerou o índice de 57% de respostas fora do prazo.



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

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

Conforme tabela abaixo, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados pelos cidadãos a esta Ouvidoria foram: Agência do Trabalhador com 18 manifestações, seguido de Carteira de Trabalho com 14 manifestações:

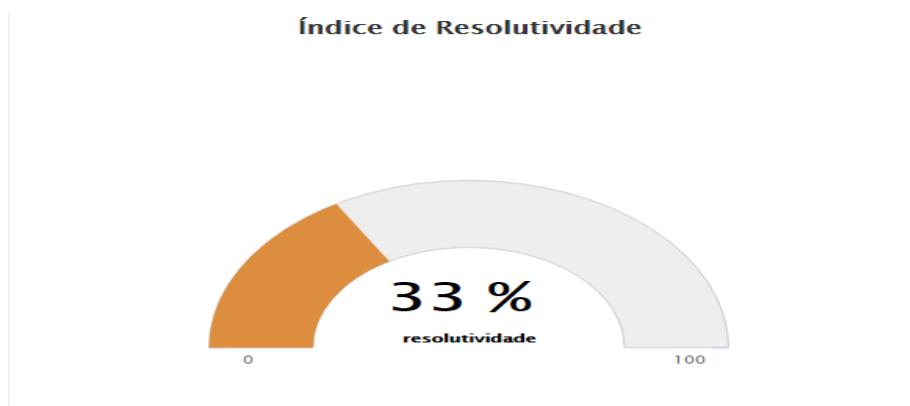
**Tabela 1 - Ranking**

Assunto	Quantidade
<b>1 – Agência do Trabalhador</b>	<b>18</b>
<b>2 – Carteira de Trabalho</b>	<b>14</b>
<b>3 – Trabalho</b>	<b>7</b>
<b>4 – Seguro Desemprego</b>	<b>5</b>
<b>5 – Atendimento ao Cidadão</b>	<b>3</b>
<b>6 – Servidor Público</b>	<b>3</b>
<b>7 – Servidor Terceirizado do Serviço Público</b>	<b>2</b>
<b>8 – Funcionamento de Programa</b>	<b>1</b>
<b>9 – Agência Virtual do Trabalhador</b>	<b>1</b>
<b>10 – Tempo de Espera para Atendimento</b>	<b>1</b>
<b>Total:</b>	<b>60</b>

**VII. Índice de resolutividade**

Para o período esta Ouvidoria obteve um índice de resolutividade de 33%. Considerando a avaliação do cidadão, o índice de resolutividade representa nosso percentual de manifestações resolvidas.

**Gráfico 5**



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

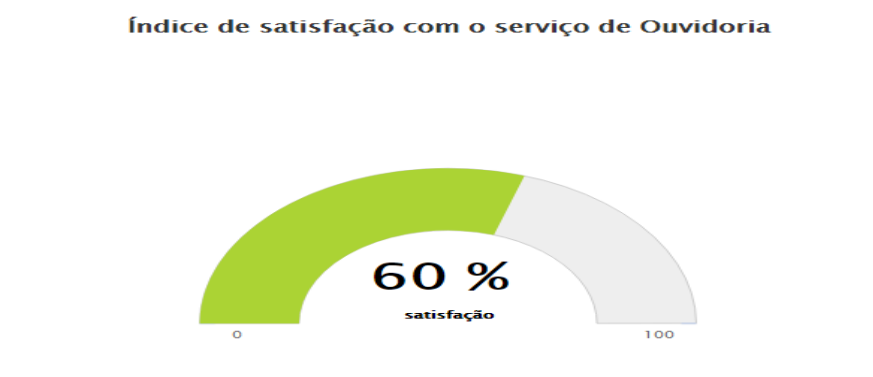


## VIII. Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

Nos três primeiros meses do ano o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria foi de 60%. 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



## IX. 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.



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

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

No período de janeiro a março de 2019 não houve registros de solicitação de informações por meio da Lei de Acesso à Informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

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

No decorrer do período em análise, janeiro a março 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 resolutiva, 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. O servidor designado para tratar as demandas de ouvidoria só teve acesso aos sistemas de Ouvidoria na segunda quinzena de março de 2019 o que gerou respostas fora do prazo legal de 20 dias. Contudo, após a designação do servidor, todas as manifestações foram tratadas e boa parte encaminhadas aos setores responsáveis e no momento não há mais demandas de ouvidoria vencidas e todas as atuais estão dentro do prazo de respostas.

Superado a situação de criação da Secretaria, publicação da Estrutura e da situação mencionada, esta Secretaria de Estado terá melhores resultados nos próximos relatórios, no que tange os prazos de respostas e no índice de resolutividade, servindo melhor ao cidadão, o que se traduzirá nas manifestações elogiosas, tão importantes analiticamente quanto às reclamações para servir de norte auxiliando a gestão em 2019.

Brasília, 25 de abril de 2019

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