



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º TRIMESTRE DE 2021**

*Brasília - DF*

*2021*

## Secretaria de Estado de Trabalho – SETRAB/DF

---

**Período de 01/01/2021 a 31/03/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Thales Mendes Ferreira

Secretário Executivo: Ivan Alves dos Santos

Chefe de Gabinete: José Messias da Silva

---

## **Ouvidor da Secretaria de Trabalho do Distrito Federal – SETRAB/DF**

Francisco Jorgivan Machado Leitão

# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

---

## Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

## Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral do Distrito Federal - OGDF.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão - E-SIC nos termos da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. e Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013.

# INTRODUÇÃO

---

## Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

## Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

## Atendimento presencial

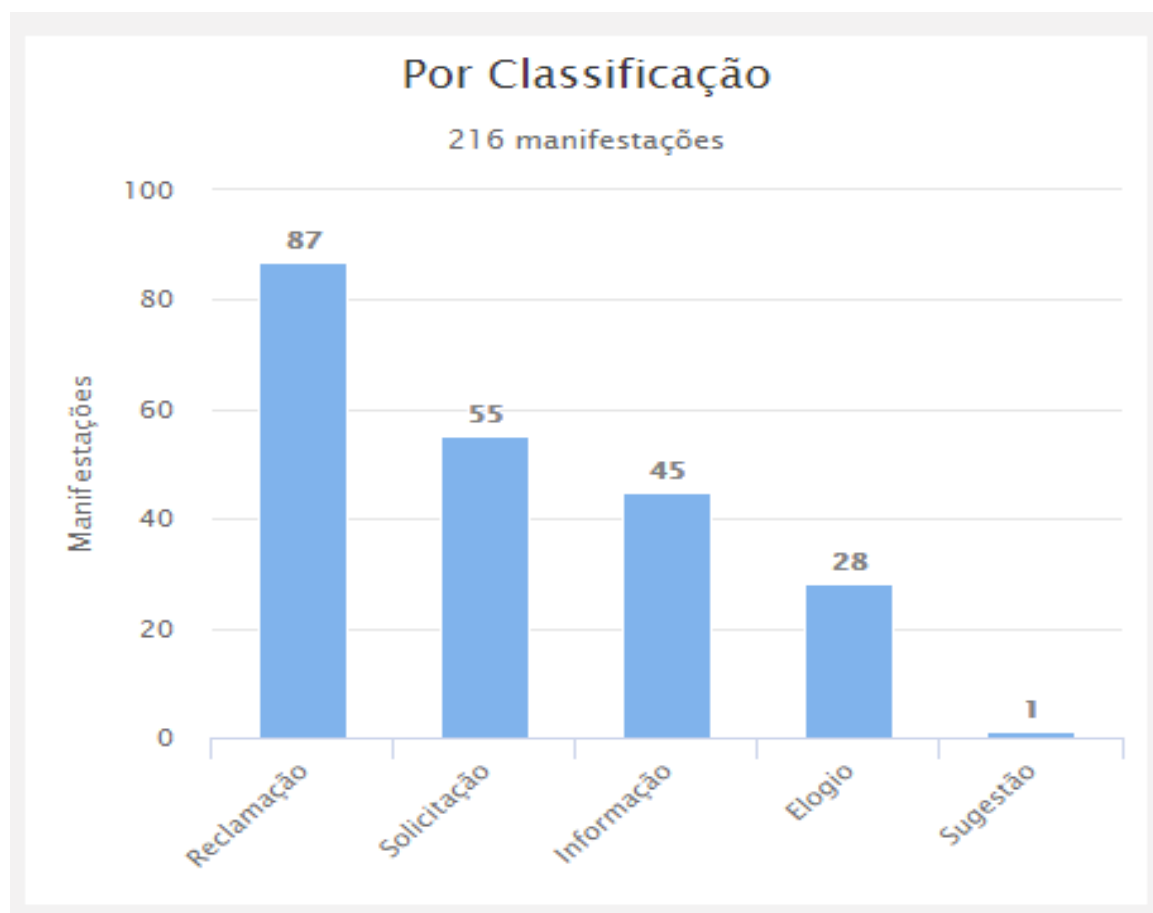
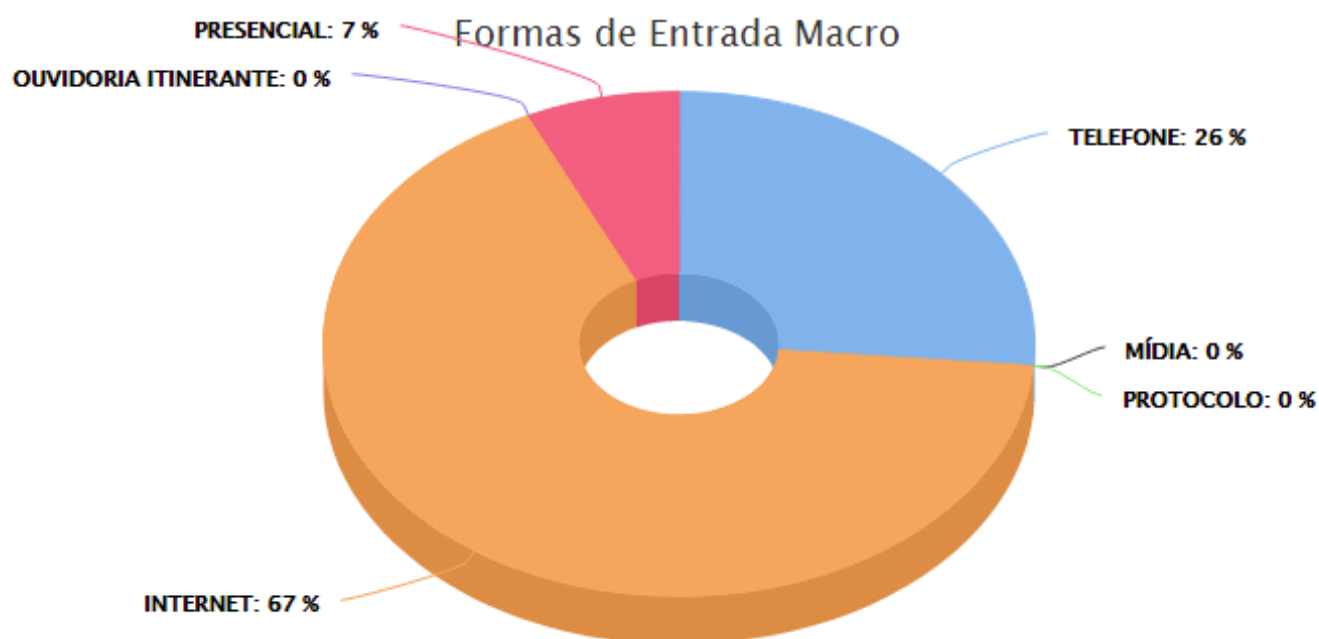
Contamos com uma sala exclusiva na Secretaria de Trabalho do Distrito Federal – SETRAB/DF para atendê-los.

Horário de atendimento ao público:

Segunda à sexta – 09h às 12h e 14h às 17h.

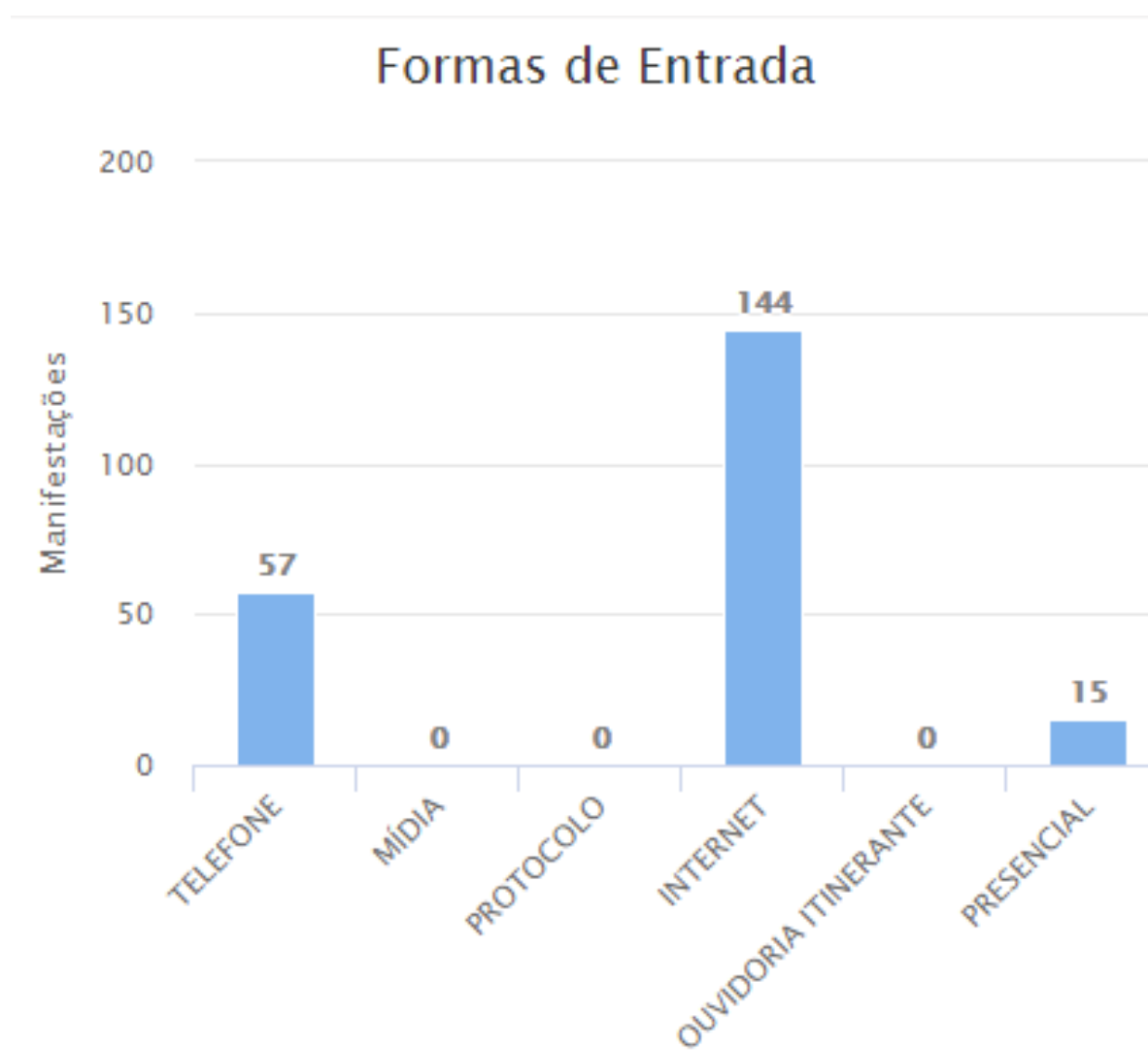
Obs.: Por força do Decreto do Governador Ibaneis Rocha e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda.

## DADOS ESTATÍSTICOS



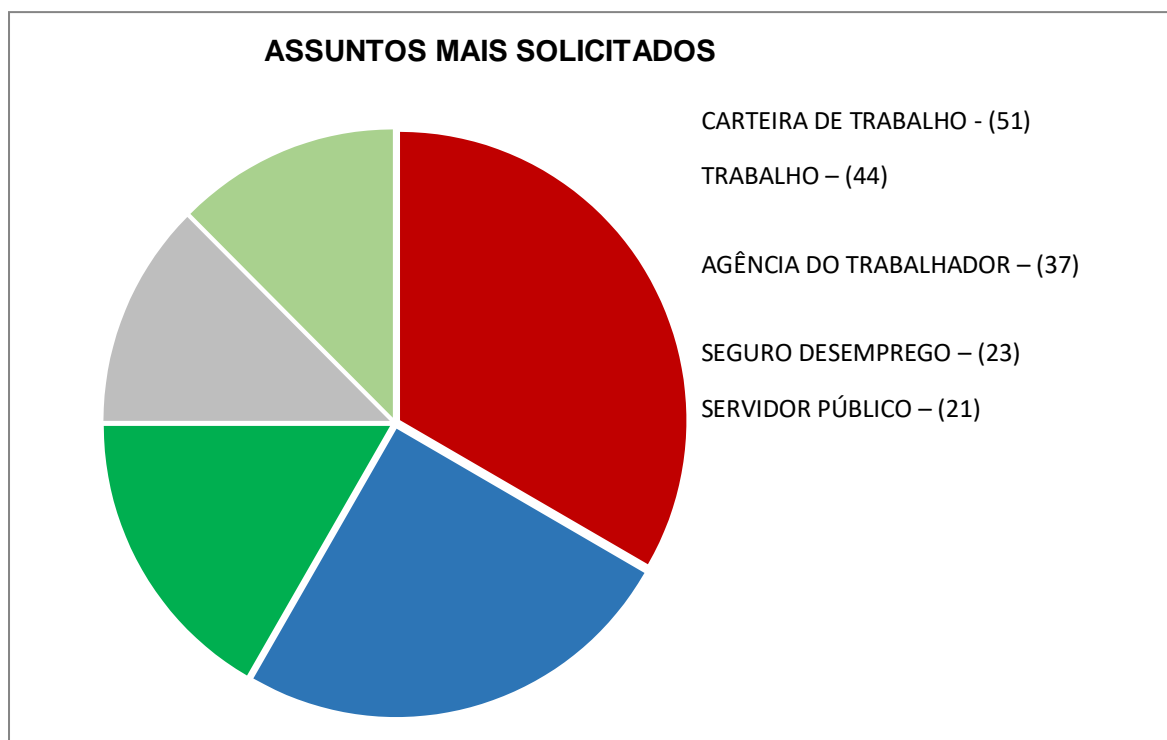
## DADOS ESTATÍSTICOS

---



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

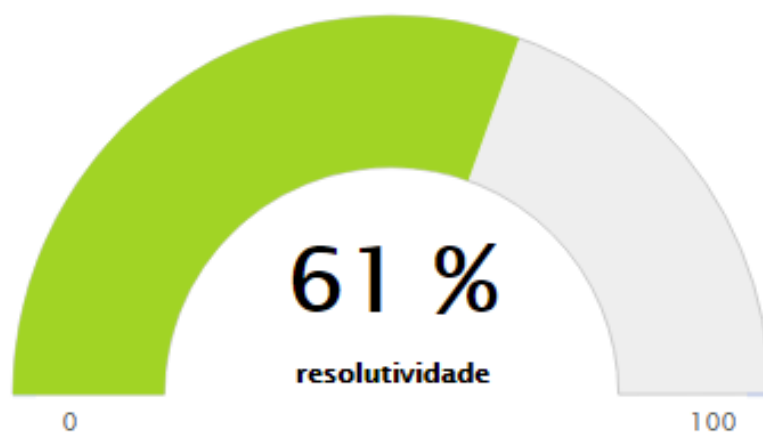


## DADOS ESTATÍSTICOS

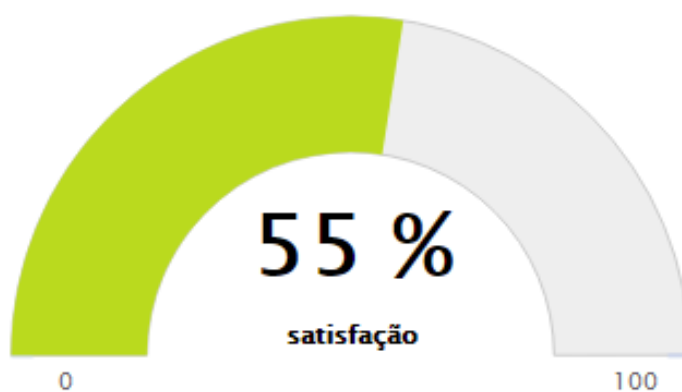
---

### RESOLUTIVIDADE

#### Índice de Resolutividade



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA

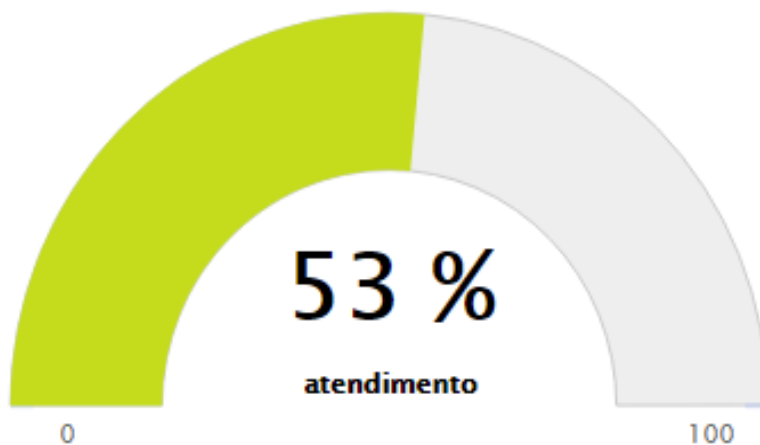




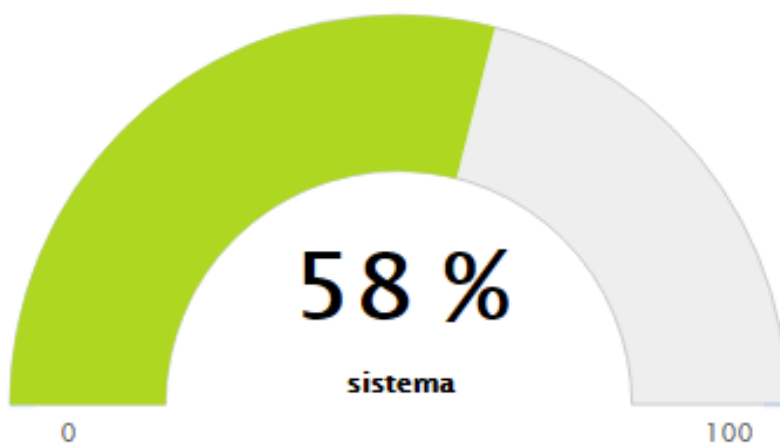
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



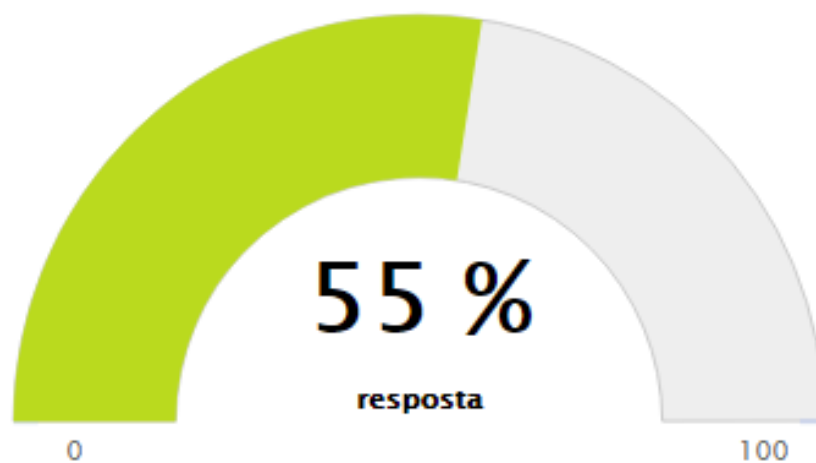
### SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



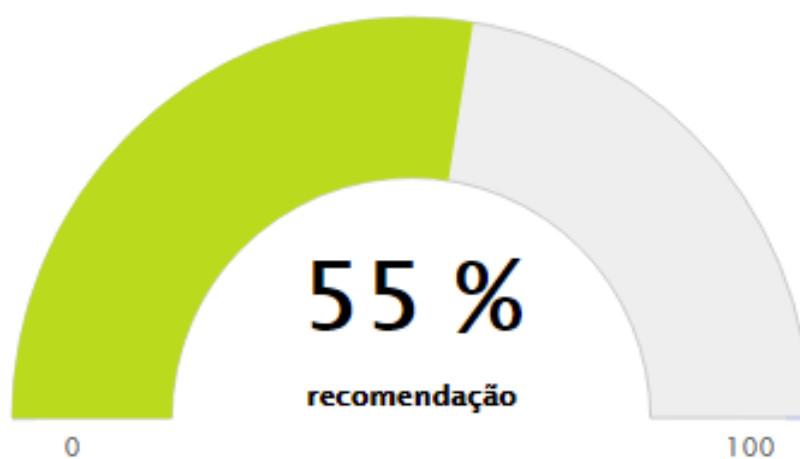
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



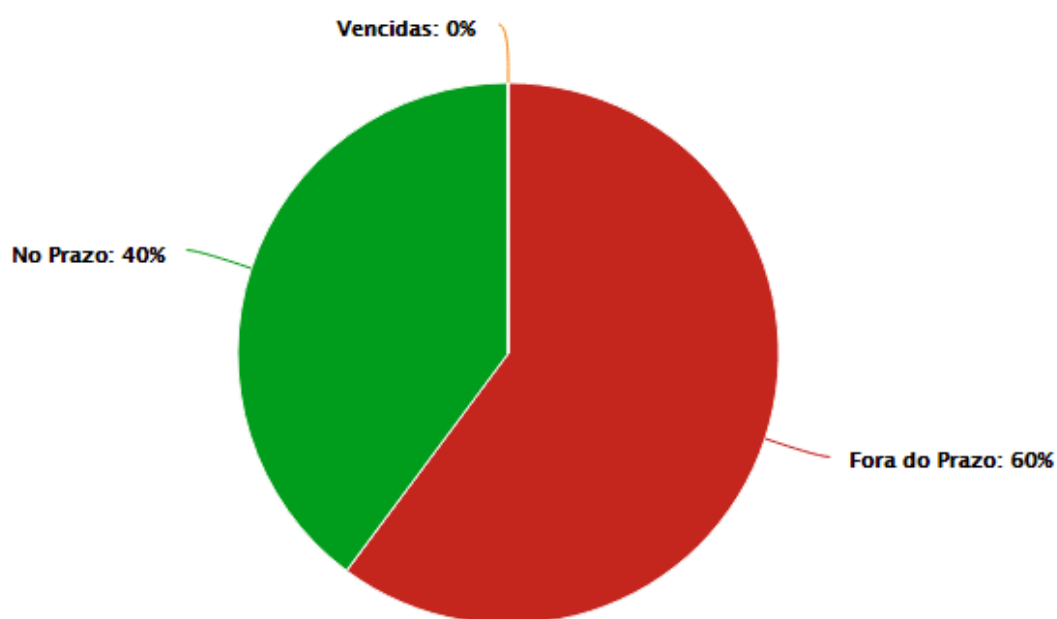
### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## DADOS ESTATÍSTICOS



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Obs: A Secretaria de Trabalho estava sem Ouvidor nomeado no mês de março de 2021.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC



No período de janeiro a março de 2021 foram solicitados **09 (nove)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

<b>2020/2021</b>	<b>1º Trim/2020</b>	<b>1º Trim/2021</b>
Total de Demandas	105	<b>216</b>
Resolutividade	0%	<b>61%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	41%	<b>55%</b>

	<b>1º TRIM/2020</b>	<b>1º TRIM/2021</b>
<b><i>Prazo médio para resposta</i></b>	3 dias	<b>24 dias</b>