



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2º TRIMESTRE DE 2021

Brasília - DF

2021

Secretaria de Estado de Trabalho – SETRAB/DF

Período de 01/04/2021 a 30/06/2021

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

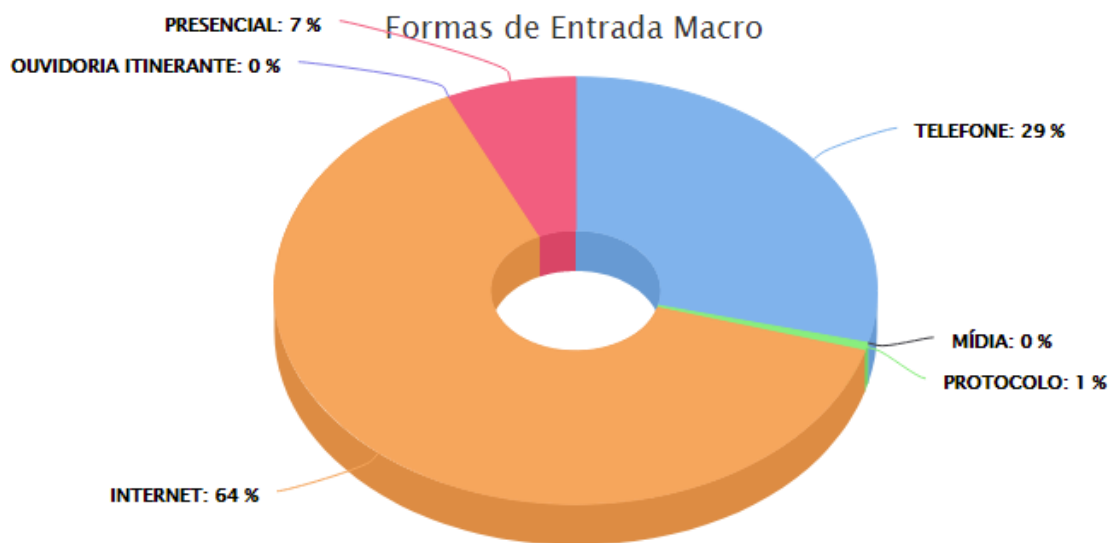
Contamos com uma sala exclusiva na Secretaria de Trabalho do Distrito Federal – SETRAB/DF para atendê-los.

Horário de atendimento ao público:

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

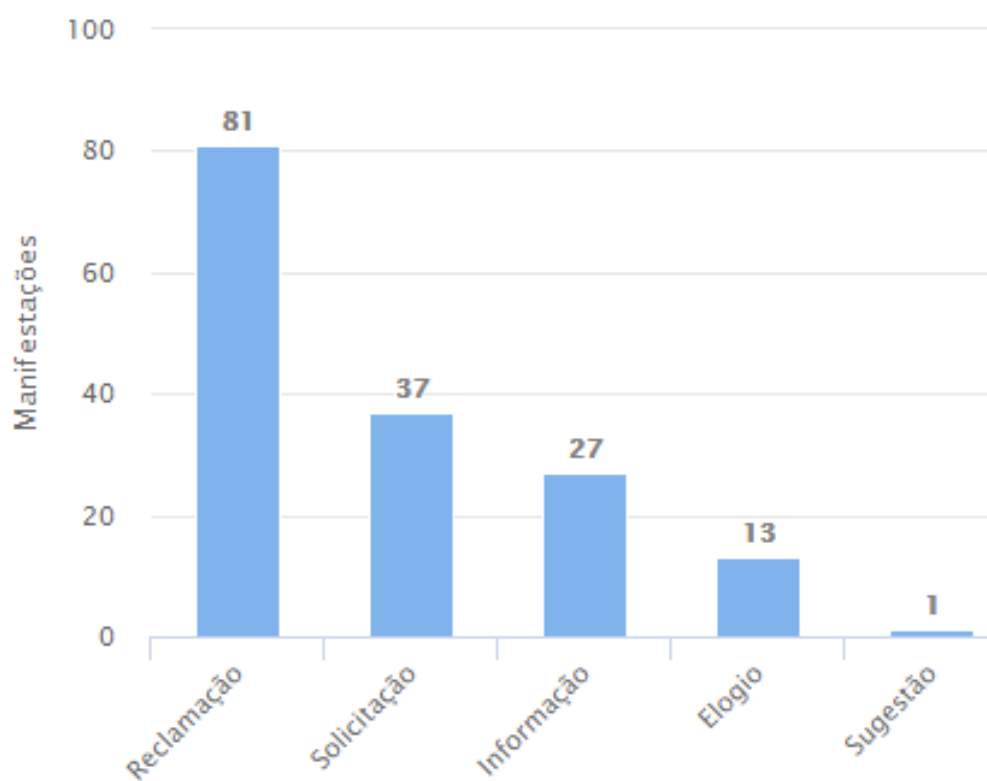
Obs.: Por força do Decreto do Governador Ibaneis Rocha e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda.

DADOS ESTATÍSTICOS



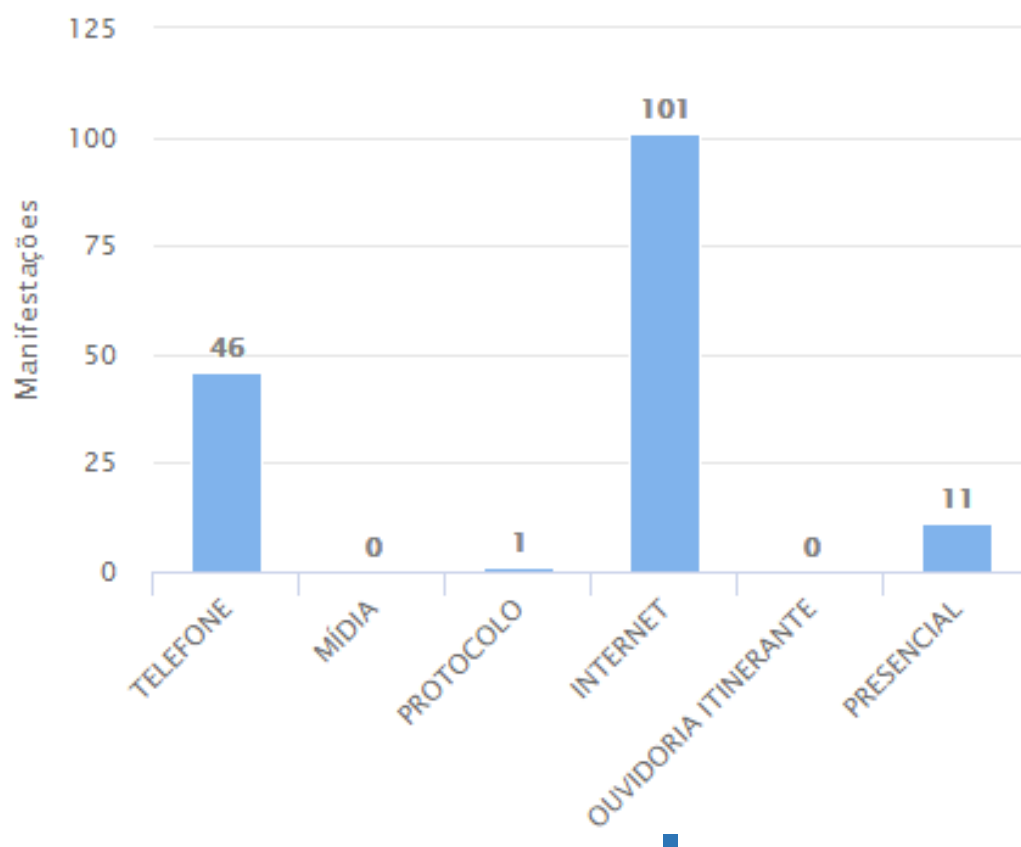
Por Classificação

159 manifestações

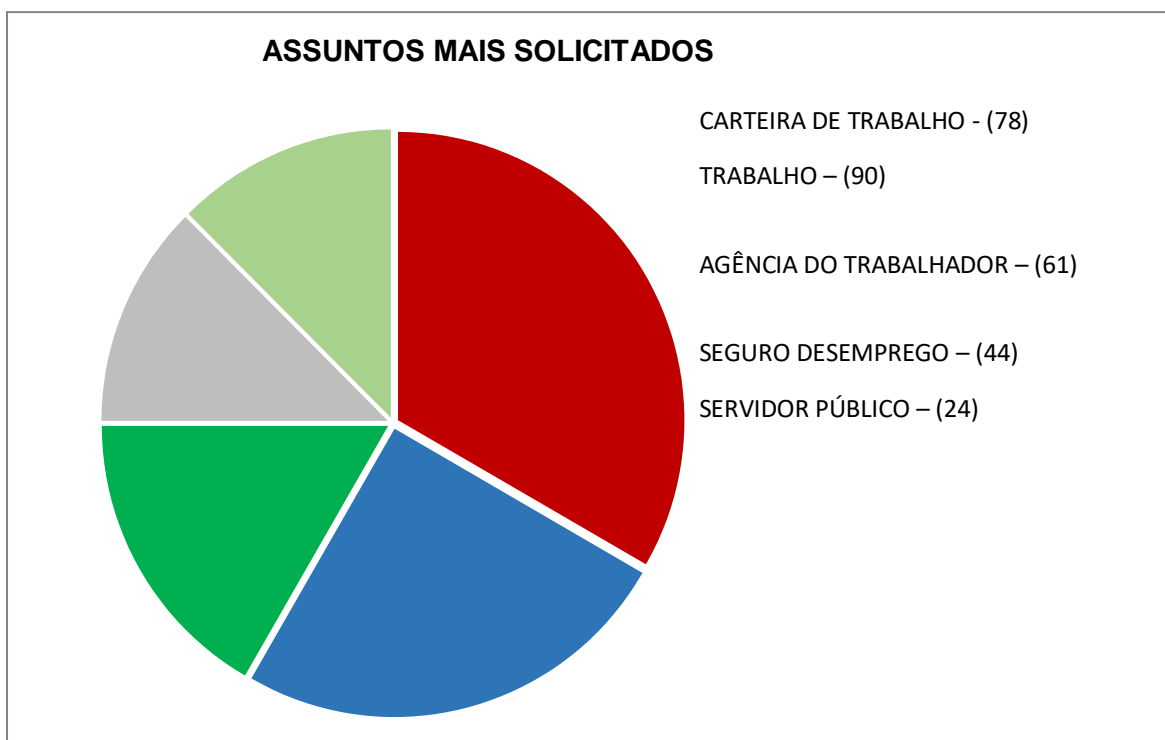


DADOS ESTATÍSTICOS

Formas de Entrada



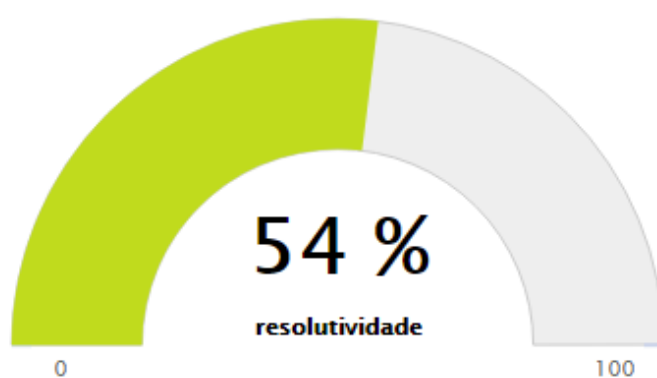
DADOS ESTATÍSTICOS



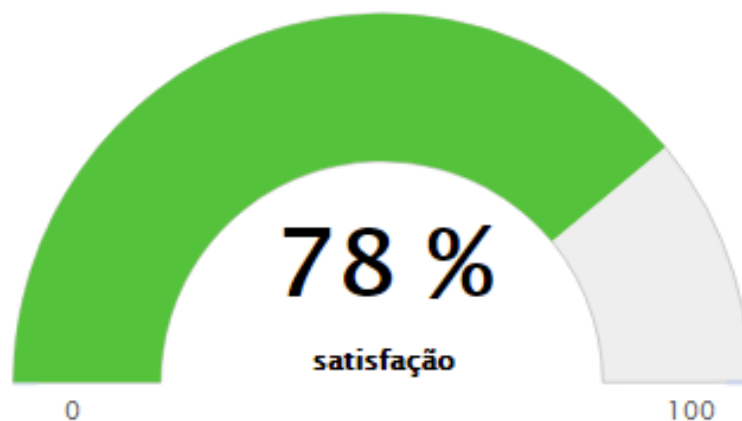
DADOS ESTATÍSTICOS

RESOLUTIVIDADE

Índice de Resolutividade

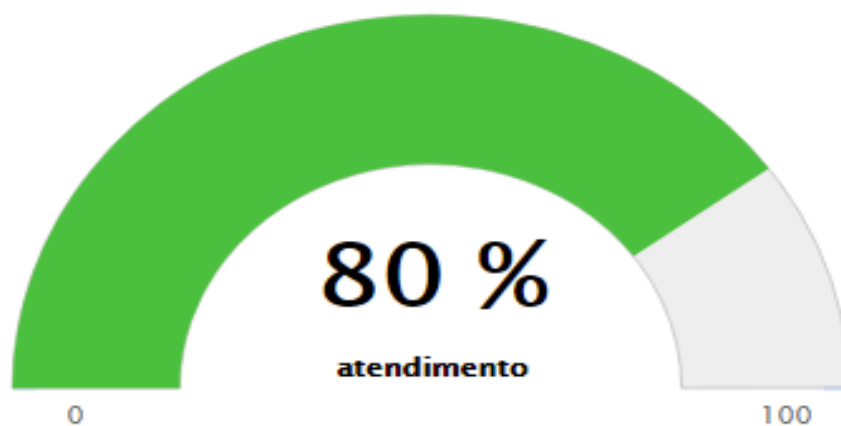


ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA

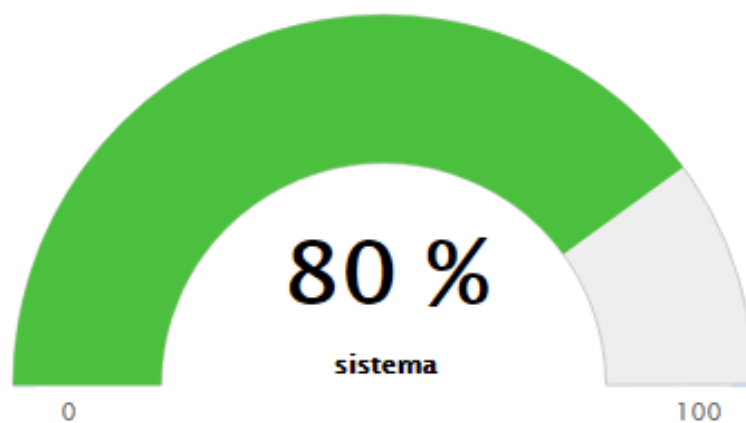


DADOS ESTATÍSTICOS

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

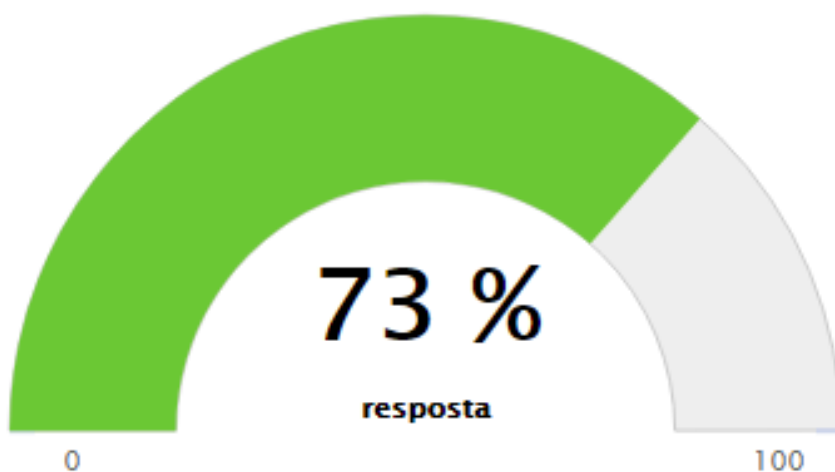


SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



DADOS ESTATÍSTICOS

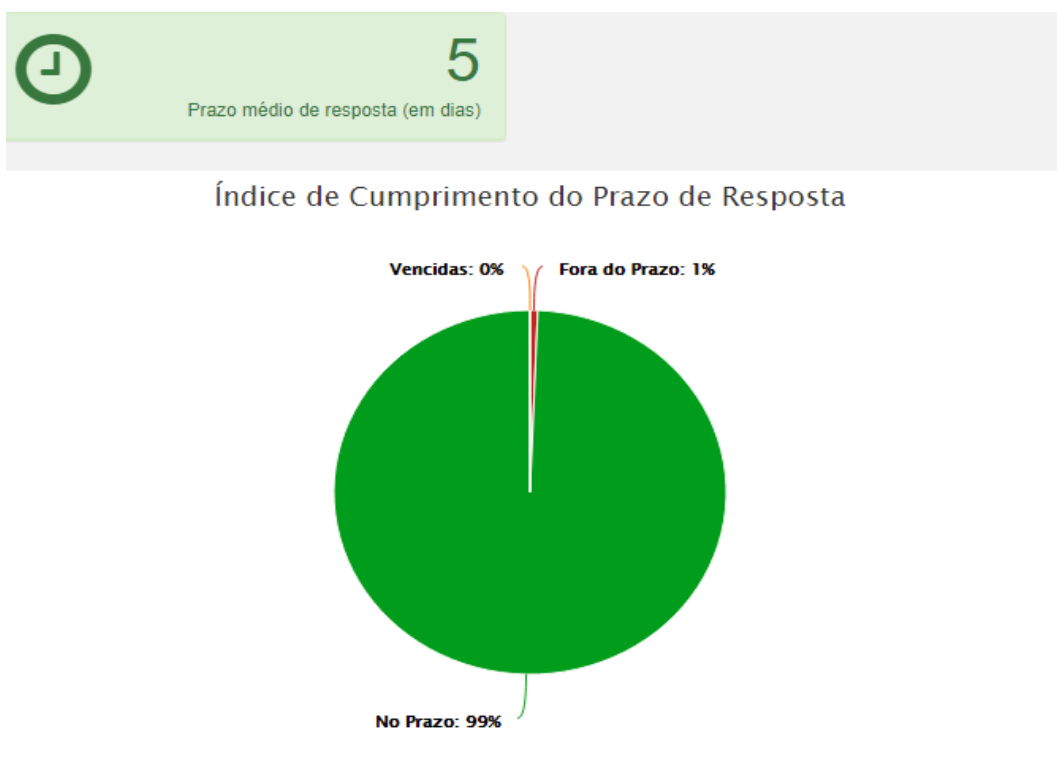
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS



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



No período de 01 de março a 30 e junho de 2021 foram solicitados **01 (uma)** pedidos de informações e todos foram devidamente EM ANALISE

DADOS ESTATÍSTICOS

2020/2021	2º Trim/2020	2º Trim/2021
Total de Demandas	197	159
* Resolutividade	89%	54%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	94%	78%

*Obs: A Secretaria de Trabalho estava sem Ouvidor nomeado no mês de março de 2021, que consequentemente refletiu na diminuição do índice de Resolutividade no 2º Trimestre.

	2º TRIM/2020	2º TRIM/2021
<i>Prazo médio para resposta</i>	4 dias	05 dias