

Relatório trimestral de Ouvidoria

01/09/2020 a
31/12/2020

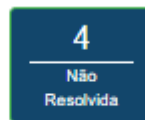
Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC no período de 01 de abril a 30 de junho de 2020.

Visão Geral

SETRAB - Situação no período de 01 de setembro a 31 de dezembro de 2020:

CAIXA DE ENTRADA
SETRAB - Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito
Federal



Durante o período supracitado, foram tratadas 181 manifestações, sendo 76 avaliadas pelos cidadãos da seguinte forma: 04 como não resolvidas, 72 como resolvidas.

Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

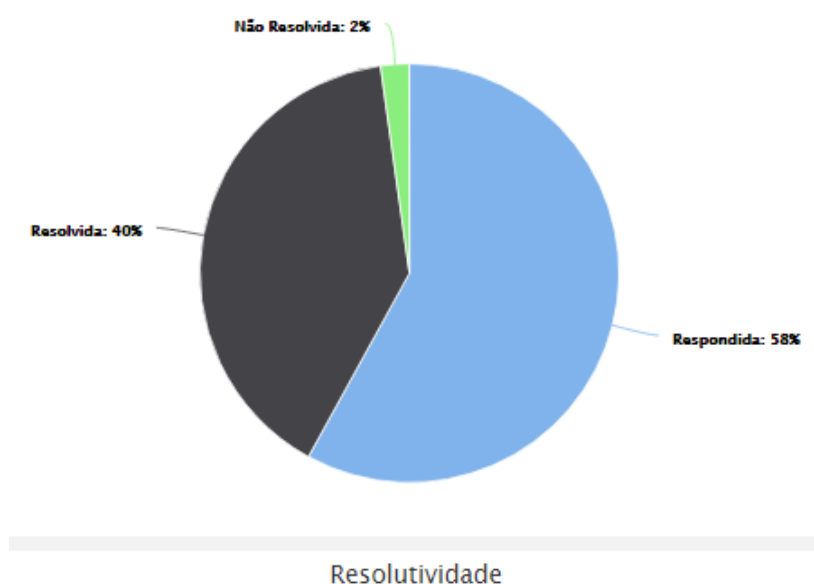
A Ouvidoria da SETRAB atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). No segundo trimestre de 2020 foram feitos 14 pedidos de informação pelo e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), sendo todos respondidos dentro do prazo. Quanto aos recursos, nenhuma das solicitações houve necessidade.



Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Manifestações OUV-DF

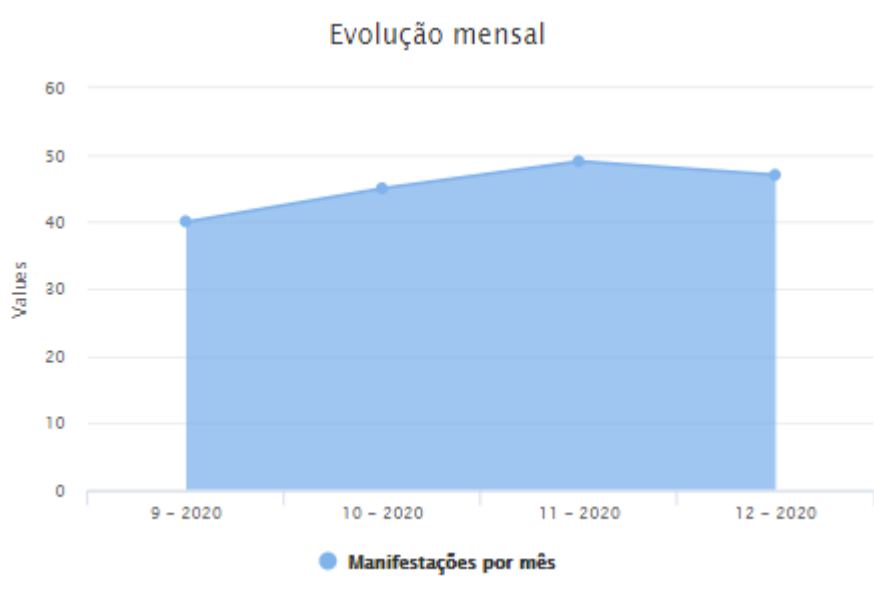
Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas entre 01/04/2020 a 30/06/2020 pelo OUV-DF:



Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Manifestações

Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas entre 01/04/2020 a 30/06/2020 pelo OUV-DF:



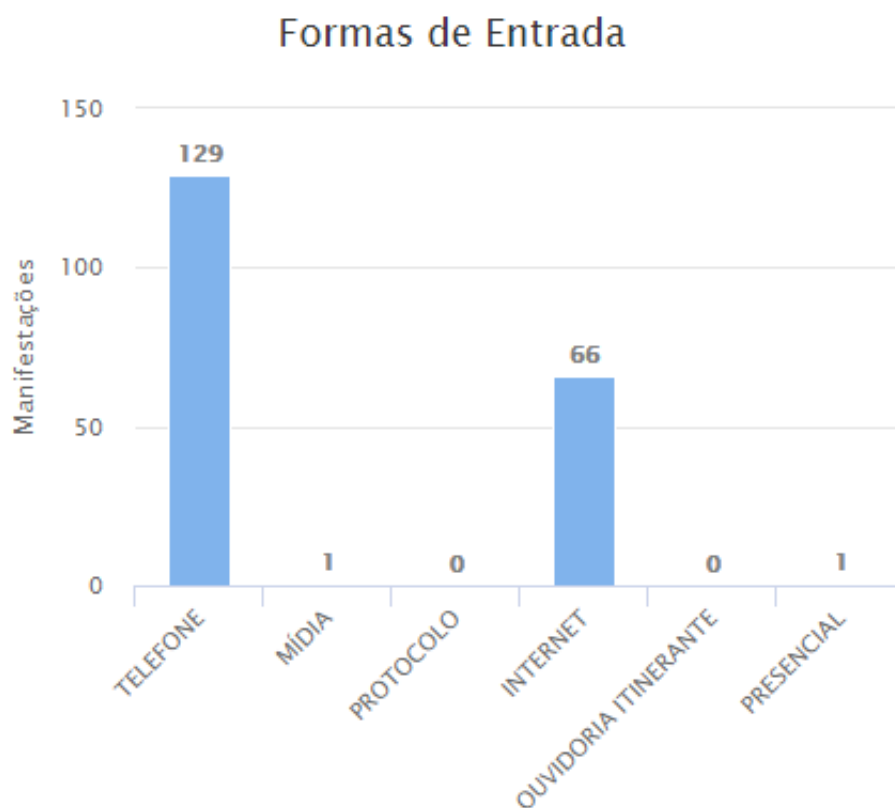
Da análise dos dados, verifica-se que no mês de setembro foram recebidas 40 manifestações, em outubro foram registradas 45, e em novembro 34 demandas. **Totaliza-se 197** no período de 01/09/2020 a 31/12/2020. Ressalta-se que no mesmo período do ano de **2020**.

Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Formas de entrada

Em relação aos tipos de entrada (telefone, internet, eventos externos, atendimentos presenciais), temos referente ao OUV-DF o que se observam na Tabela 2 e no Gráfico.

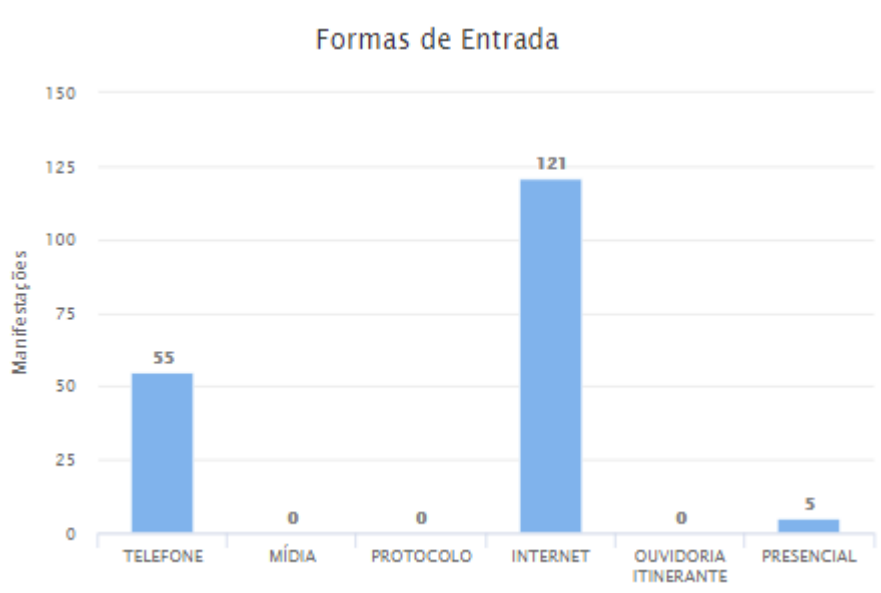
Tabela 2 – Distribuição de demandas por tipos de entrada no OUV-DF, no período de 01/04/2020 a 30/06/2020 totalizando 197 manifestações:



Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Formas de entrada

Gráfico 3 da Tabela 02: Quantidade de manifestações por formas de entrada entre 01/09/2020 a 31/12/2020 pelo OUV-DF:



Nota-se que o sistema OUV-DF foi o mais utilizado no período em relação ao e-SIC, ficando o uso do telefone (162) em primeiro e a internet em segundo. A forma de entrada presencial registrou a quantidade de 05 demanda somente fato este que ao analisar os dados esta ouvidoria de pronto fez um processo de adequação para ouvidorias itinerantes, para que com isso tenha uma maior quantidade de dados.

Relatório Trimestral 01/09 a 31/06/2020

Tipos de demanda

As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias:

Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. Neste aspecto, considerando essas categorias e as demandas acolhidas na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal, observa-se, na tabela 3:

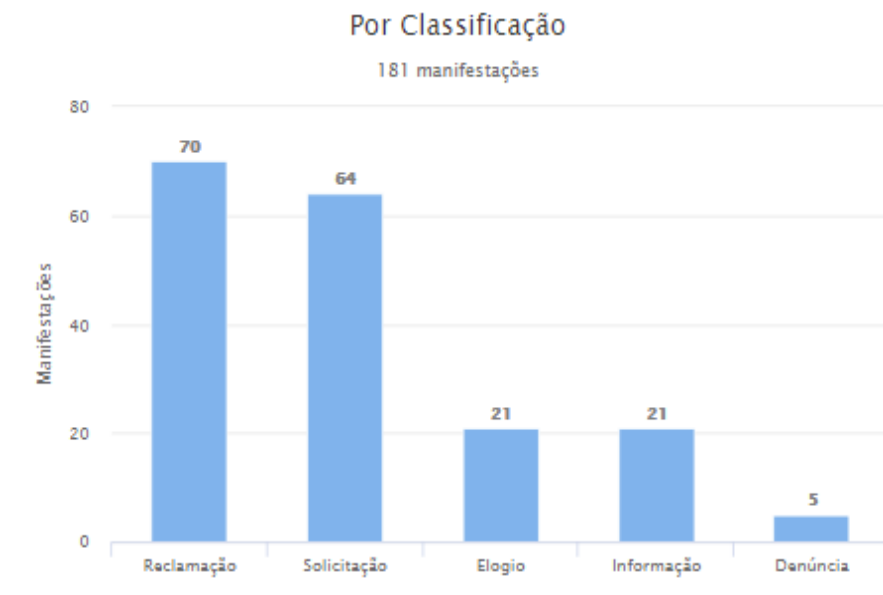


Tabela 3 – Quantitativos de demandas por classificação – OUV-DF, no período de 01/09/2020 a 31/12/2020:

Relatório Trimestral 01/06 a 31/12/2020

Assuntos mais demandados

No que tange aos assuntos mais solicitados no período de 01/04/2020 a 30/06/2020, nota-se que as manifestações que versam sobre 'Seguro Desemprego' estão em primeiro lugar, 'Agência do Trabalhador' em segundo e 'Trabalho' o terceiro assunto mais demandado no âmbito da SETRAB.

Tabela 4 – Quantitativos de manifestações por assuntos mais demandados –

OUV-DF, no período de 01/04/2020 a 30/06/2020:

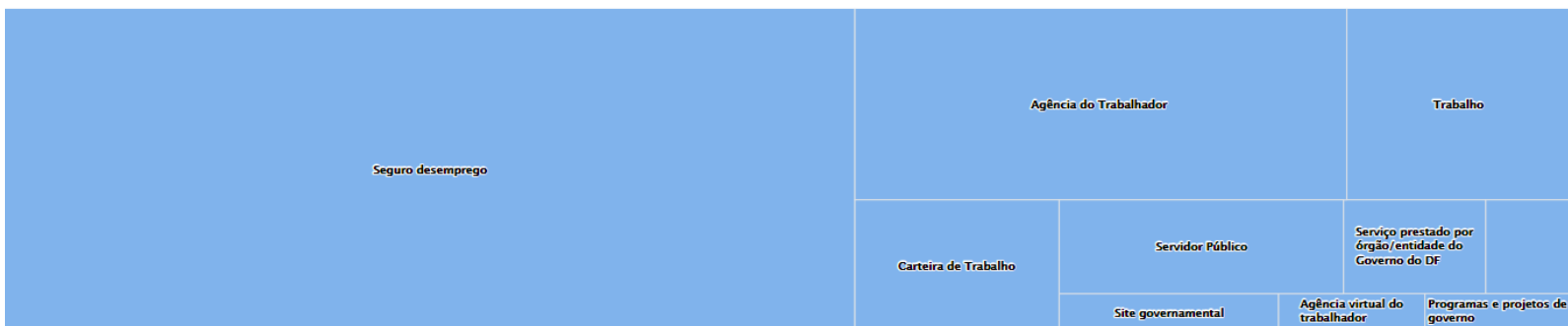
Assunto	Quantidade
Seguro Desemprego	187
Agência do Trabalhador	205
Trabalho	138
Carteira de Trabalho	177
Servidor Público	85
Serviço prestado por Órgão/ Entidade	19
Solicitação de Emprego	14
Atendimento ao cidadão	21
Agência virtual do trabalhador	17
Programas e Projetos de Governo	13

Relatório Trimestral 01/06a31/012/2020

Assuntos mais demandados

Gráfico 5: Assunto mais demandados, no período de 01/04/2020 a 30/06/2020:

Assuntos mais solicitados

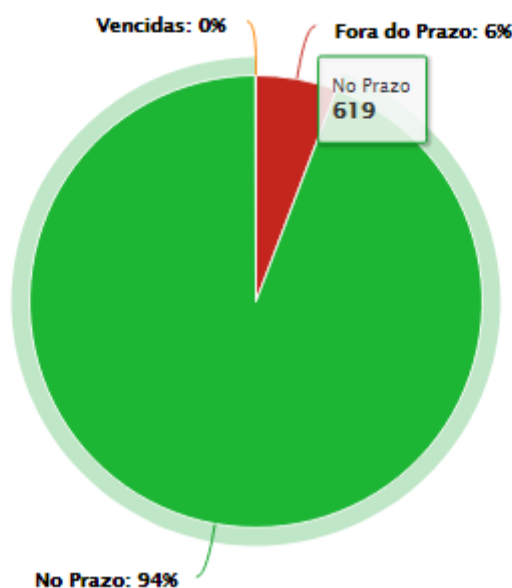


Relatório Trimestral 01/06 a 31/12/2020

Prazo de resposta

Gráfico 6: Índice de cumprimento do prazo de resposta OUV-DF, no período de 01/04/2020 a 30/06/2020:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



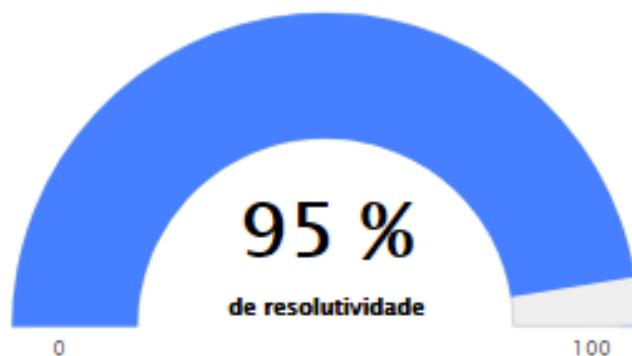
Da análise dos dados, nota-se um prazo médio de resposta às manifestações em 06 dias, sendo que o prazo para resposta é de 20. E para denúncias, podendo ser prorrogável por mais 20. Em comparação ao último trimestre de 2019, houve decréscimo de 04 dias de prazo de resposta.

Relatório Trimestral 01/04 a 31/12/2020

Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio cidadão que finaliza sua manifestação classificando-a como resolvida ou não resolvida, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. É importante ressaltar que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Gráfico 7: Índice de resolutividade das demandas respondidas OUV-DF, no período de 01/04/2020 a 30/06/2020:



Observa-se que a resolutividade da Ouvidoria da SETRAB está alta nesse trimestre, tendo o GDF como parâmetro a média de 50%.

Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação do OUV-DF resulta no índice de resolutividade, no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria; no índice de recomendação deste serviço; na satisfação do atendimento recebido; na satisfação do sistema OUV-DF e na satisfação com a resposta dada pela Ouvidoria que são apresentados abaixo:

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Relatório Trimestral 01/09 a 31/12/2020

Conclusão

No período de 01/04/2020 a 30/06/2020, a Ouvidoria da SETRAB realizou as seguintes atividades:

- 1) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, com foco no demandante frequente;
- 2) Conclusão da Carta de Serviços, seguindo os novos parâmetros da CGDF, com uma maior efetividade do material apresentado;
- 3) Instituímos a Ouvidoria Itinerante que irá proporcionar melhores parâmetros de dados.
- 4) Revisões e correções em nosso sítio institucional, observado todos os parâmetros da IN 01/2017 CGDF

George Arthur Motta de Souza – Ouvidor