



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO
GABINETE
Ouvidoria

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA

2º 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.

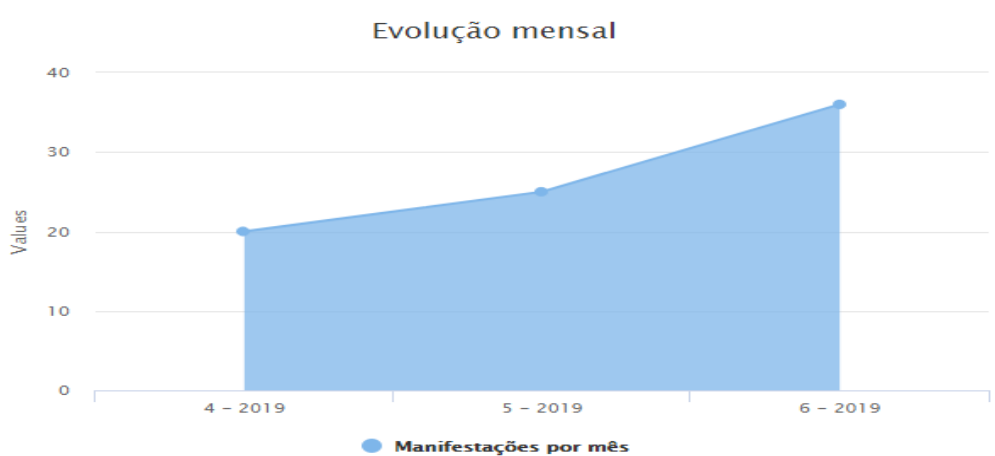
Nesse contexto a Ouvidoria Especializada da Secretaria de Estado de Trabalho reúne informações que permitem a melhoria da gestão, visando satisfazer os anseios da população com um atendimento digno e de qualidade.

Desta forma, esta Ouvidoria Especializada apresenta o relatório de atividades referente ao 2º trimestre de 2019, período de 1º de abril a 30 de junho 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 abril a junho 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), 81 (oitenta e uma) ocorrências sendo: 20 manifestações no mês de abril, 25 no mês de maio e 36 no mês junho, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1

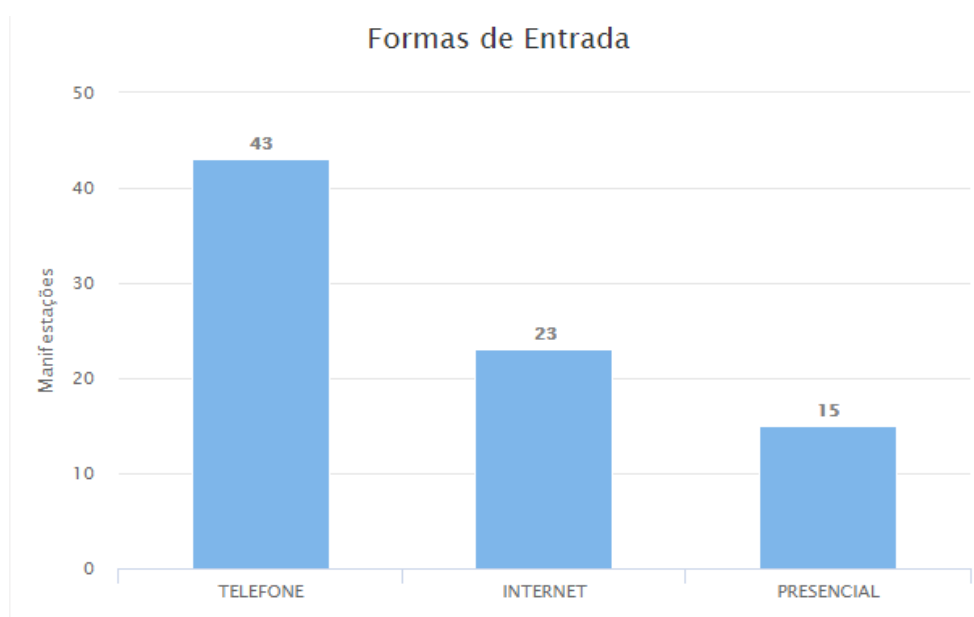




III. Total de manifestações por canais de entrada

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 23 registros e a forma de atendimento presencial em terceiro com 15 registros, conforme Gráfico 2.

Gráfico 2



IV. Total de manifestações por classificação

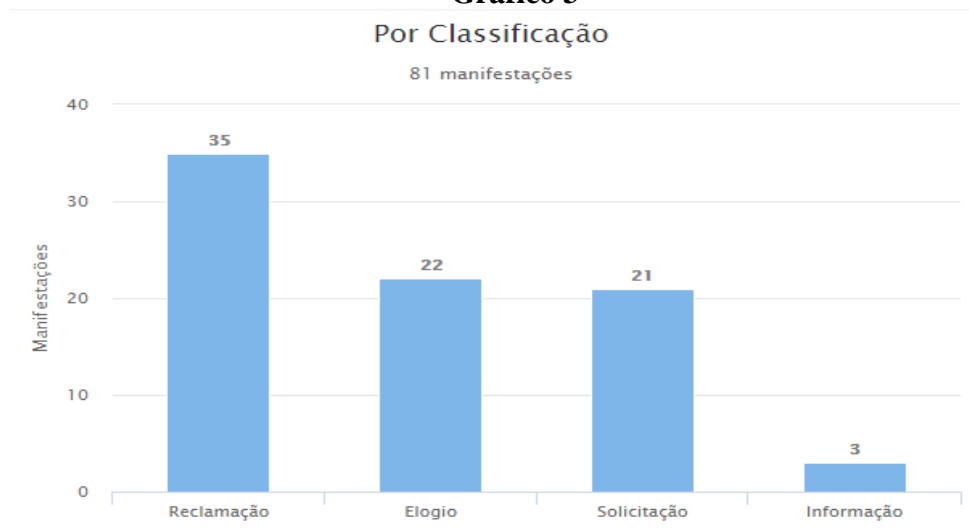
As manifestações de ouvidoria são divididas em 5 tipologias: reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncia.

Para o período, observou-se que as manifestações tipificadas como reclamações totalizaram 35 do total de 81, sendo o maior quantitativo e representando 43,21% do total de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria, e tivemos ainda 22 elogios ficando em segundo e em terceiro 21 solicitações, conforme Gráfico 3.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO
GABINETE
Ouvidoria

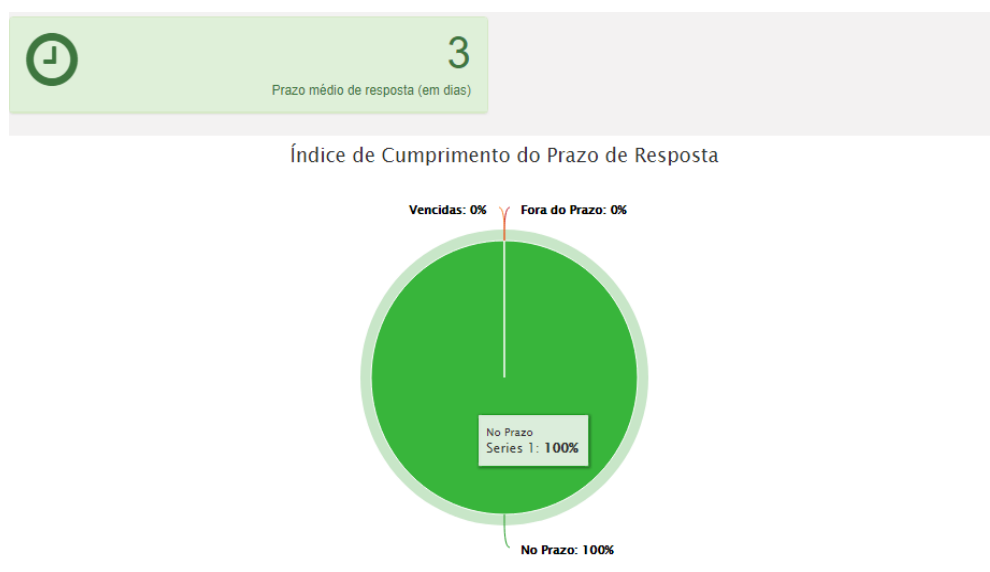
Gráfico 3



V. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria

O Gráfico abaixo demonstra que esta Ouvidoria tem 100% das respostas no prazo e nenhuma ocorrência vencida e nenhuma fora do prazo para o período em análise:

Gráfico 4





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 20 manifestações, seguido de Servidor Público com 11 manifestações:

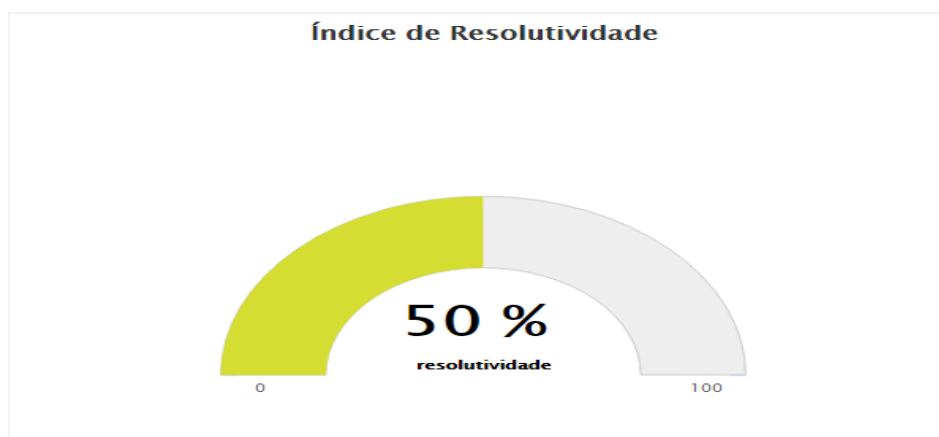
Tabela 1 - Ranking

Assunto	Quantidade
1 – Agência do Trabalhador	20
2 – Servidor Público	11
3 – Trabalho	10
4 – Carteira de Trabalho	09
5 – Agendamento em Serviço Público	08
6 – Solicitação de Emprego	04
7 – Atendimento ao Cidadão	04
8 – Agência Virtual do Trabalhador	02
9 – Seguro Desemprego	02
10 – Serviço Prestado por Órgão	02

VII. Índice de resolutividade

Para o período esta Ouvidoria obteve um índice de resolutividade de 50%. 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.



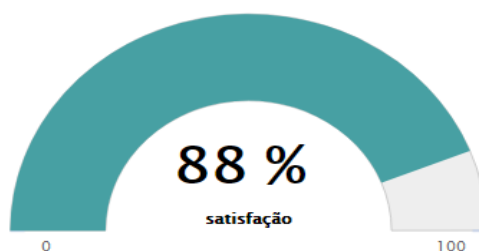
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO
GABINETE
Ouvidoria

VIII. Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

Neste segundo trimestre o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria foi de 88%. 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 abril a junho de 2019 houve 1 (um) registro de solicitação de informações por meio da Lei de Acesso à Informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, respondido dentro do prazo de 20 dias.

XI. Conclusão – Diagnostico do Desenvolvimento:

No decorrer do período em análise, abril a junho 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.

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 anterior, 1º trimestre de 2019, como o índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria que era de 60% no período anterior e no fim do segundo trimestre está em 88%, assim como dados de cumprimento dos prazos de respostas que hoje estão todos dentro do prazo legal, conforme gráfico 4, e o índice de resolutividade que subiu de 33% do 1º trimestre para 50% neste segundo trimestre deste ano.

A Secretaria de Estado de Trabalho trabalha para melhorar ainda mais os resultados já alcançados, 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, 2 de julho de 2019

Helton Ricardo Pereira Carvalho
Gestor em Políticas Públicas e Gestão Governamental