



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

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA

**1º TRIMESTRE 2020**



**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 o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal reúne informações que permitem a melhoria da gestão, visando satisfazer os anseios da população com um atendimento digno e de qualidade.

Desta forma, esta Secretaria de Estado de Trabalho apresenta o relatório de atividades referente ao 1º trimestre de 2020, período de 1º de janeiro a 31 de março de 2020, 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 2020 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal, pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), 105 (cento e cinco) ocorrências sendo: 54 manifestações no mês de janeiro, 23 no mês de fevereiro e 28 no mês março, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1



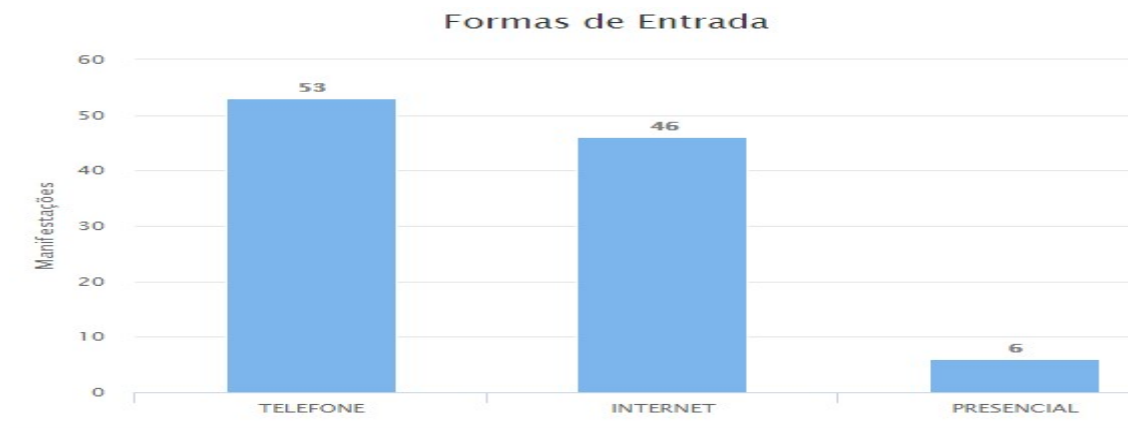


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

### 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 53 registros, seguido pela Internet com 46 registros, e a forma de atendimento presencial em terceiro com 6 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 59 do total de 105, sendo o maior quantitativo e representando 56,19% do total de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria, e tivemos ainda 17 solicitações ficando em segundo e em terceiro 15 elogios, conforme Gráfico 3.

**Gráfico 3**

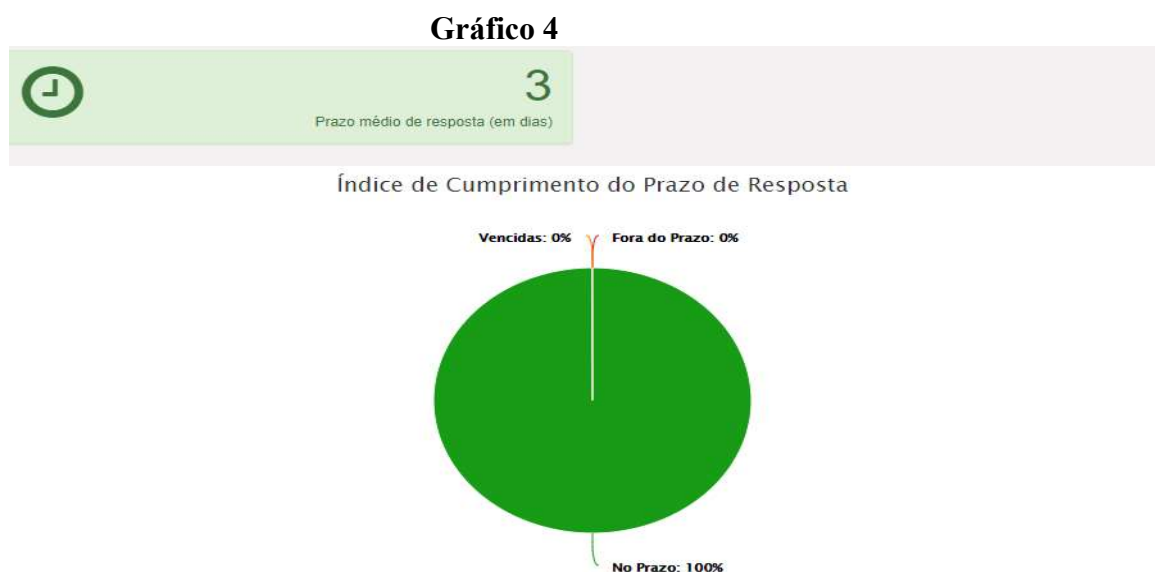




**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

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

O Gráfico abaixo demonstra que esta Secretaria de Estado tem 100% das respostas no prazo e **nenhuma ocorrência vencida e 0% fora do prazo** para o período em análise:



### 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 Secretaria de Estado foram: Carteira de Trabalho com 26, Agência do Trabalhador com 17 manifestações, seguido de Trabalho com 14 manifestações:

**Tabela 1 - Ranking**

<b>Assunto</b>	<b>Qtd.</b>
<b>1 – Carteira de Trabalho</b>	<b>26</b>
<b>2 – Seguro Desemprego</b>	<b>18</b>



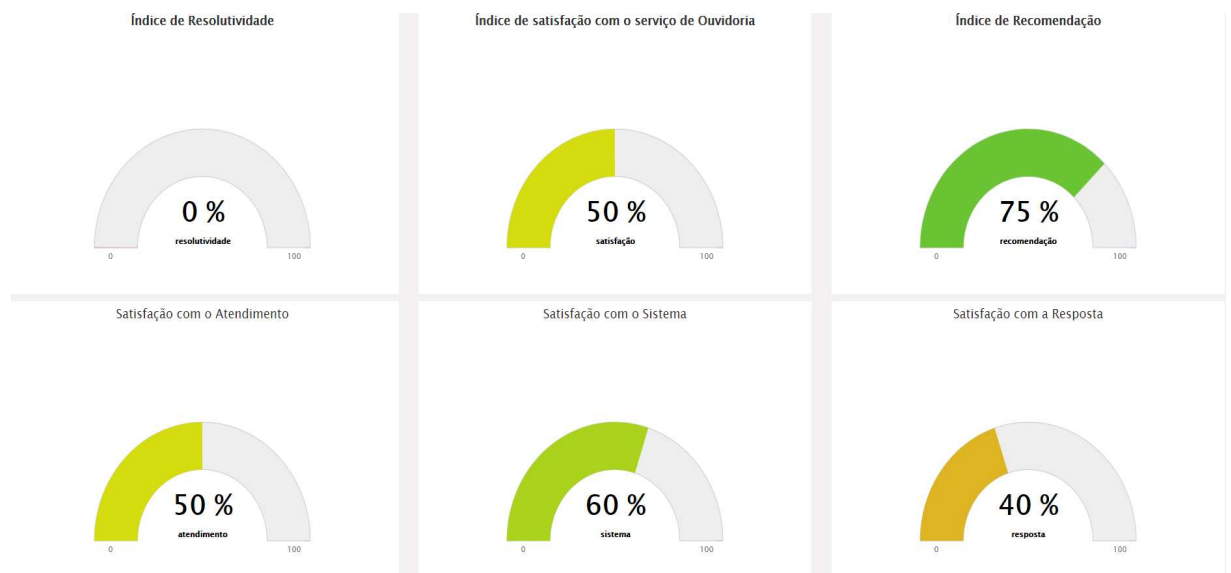
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO  
GABINETE  
Ouvidoria

<b>3 – Agência do Trabalhador</b>	<b>16</b>
<b>4 – Carteira de Trabalho</b>	<b>13</b>
<b>5 – Servidor Público</b>	<b>6</b>
<b>6 – Agência Virtual do Trabalhador</b>	<b>3</b>
<b>7 – Atendimento ao cidadão em órgão do DF</b>	<b>3</b>
<b>8 – Fiscalização de contrato</b>	<b>3</b>
<b>9 – Solicitação de Emprego</b>	<b>2</b>
<b>10 – Agenda Virtual</b>	<b>2</b>

## VII. Índice de resolutividade e Pesquisa de Satisfação

Para o período esta Ouvidoria obteve um índice de satisfação 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. 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.

Esta Secretaria de Estado publicou em 18 de setembro de 2019 no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF) nº 178, na página 7, a Portaria nº 17, de 05 de setembro de 2019, que orienta os gestores e seus respectivos servidores tratamento prioritário das demandas realizadas por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com o intuito de dar mais celeridade as respostas aos cidadãos.

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

No período de em análise não houve solicitações de informações por meio da Lei de Acesso à Informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

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

No decorrer do período em análise 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.



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

Esta Secretaria de Estado trabalha para melhorar ainda mais os resultados já alcançados, para tanto foi publicada a, já mencionada, Portaria nº 17, de 05 de setembro de 2019, com o intuito de dar mais celeridade as respostas à população, 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 2020.

Brasília, 06 de abril de 2020.

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