



**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E  
GESTÃO**

**Ouvidoria  
SEPLAG**

**RELATÓRIO**

**Janeiro a Outubro de 2018**

## 1 APRESENTAÇÃO

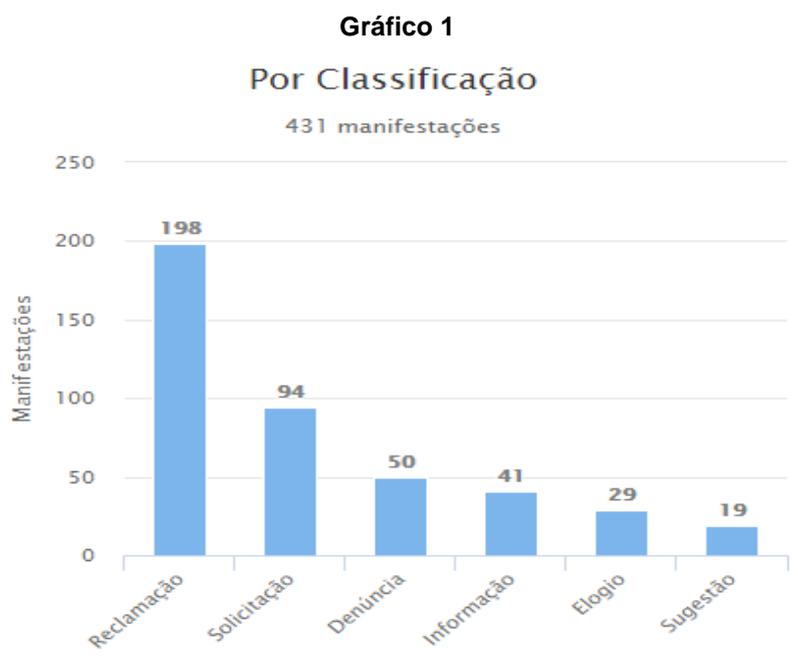
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG/DF apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 outubro de 2018, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 804 manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo: 431 manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e 373 manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

## 2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV-DF

### 2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de janeiro a outubro de 2018 foram registradas no OUV-DF 431 manifestações, representando 53,60% do total das demandas recebidas por esta Ouvidoria, essas divididas nas tipologias: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

Observou-se que as demandas tipificadas como reclamação totalizaram 198 registros, representando quase 46% das manifestações recebidas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo.

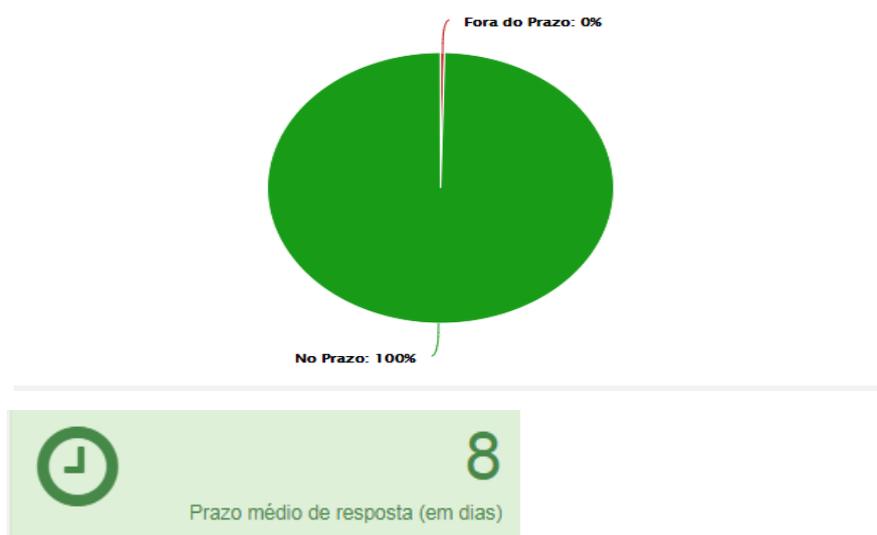


## 2.2 PRAZO RESPOSTA

Das manifestações tratadas neste período, observou-se que o tempo médio de resposta ao cidadão foi de 8 dias, ressaltando que o prazo regimental para atendimento das demandas encontra-se estabelecido em 20 dias, permitindo-se prorrogação de igual período no caso das denúncias. Observa-se no gráfico, abaixo, que esta Ouvidoria obteve um percentual de 100% no índice de cumprimento do prazo de Resposta.

**Gráfico 2**

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

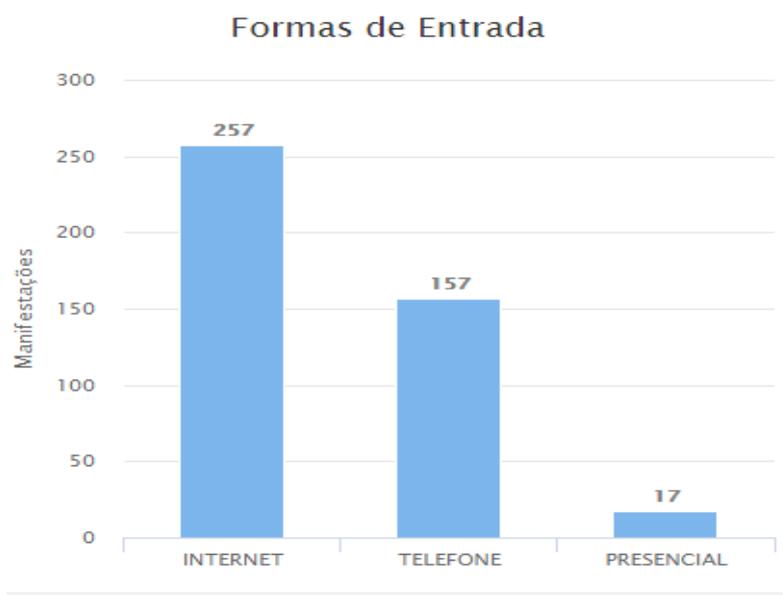


## 2.3 CANAIS DE ATENDIMENTO

No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu via internet, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do telefone 162. Sendo que, a forma de atendimento presencial apareceu em terceiro lugar, conforme demonstrado no gráfico abaixo

**Gráfico 3**

**Formas de Entrada**



## **2.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Das 431 manifestações recebidas pelo OUV-DF, 115 foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente de 27% das demandas recebidas.

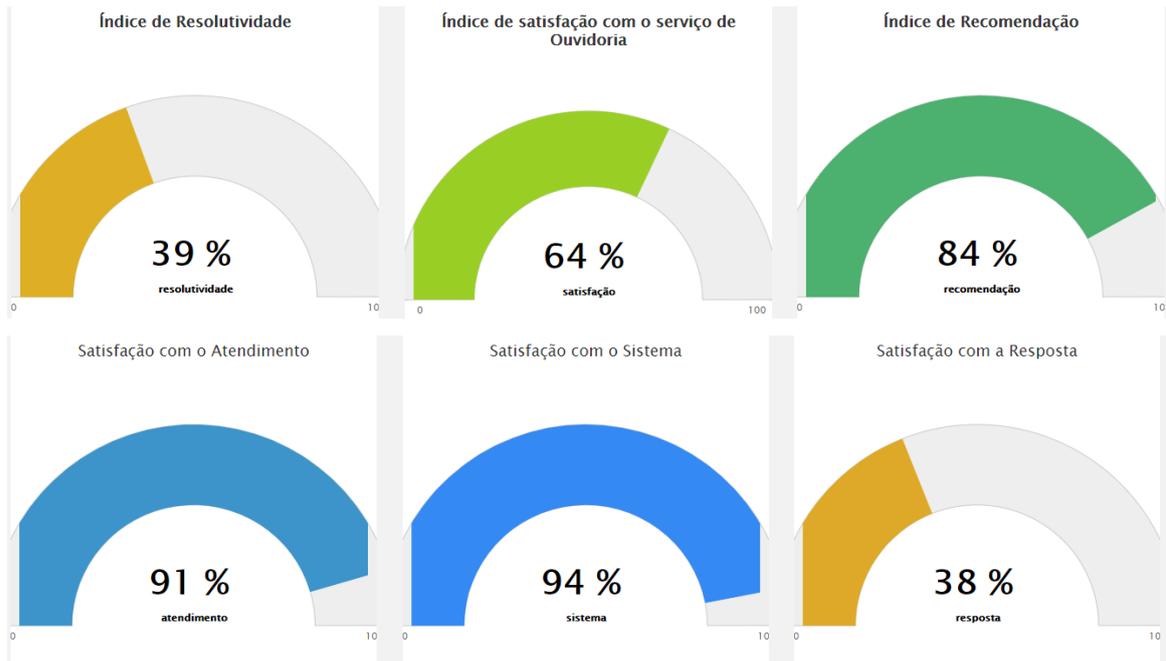
Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão teve a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, ter preenchido a pesquisa de satisfação do nosso serviço de Ouvidoria, ressalvando-se que tal avaliação não foi obrigatória.

Considerando a avaliação do cidadão, obtivemos um índice de resolutividade de 39%, expressando nosso percentual de demandas resolvidas.

É importante ressaltar que das 115 avaliações realizadas 64% dos cidadãos se mostraram satisfeitos com o serviço prestado por esta Ouvidoria e 84% recomendariam nossos serviços a outros cidadãos.

Segue abaixo os gráficos em relação à pesquisa de satisfação do cidadão.

**Gráfico 4**



### 3 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC

#### 3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

TABELA 1 – QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS/MÊS											
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	TOTAL
	33	46	49	46	41	24	25	42	26	41	373
<b>TOTAL</b>											<b>373</b>

TABELA 2 - QUANTO A FORMA ESCOLHIDA PELO CIDADÃO PARA REALIZAR O PEDIDO											
PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	TOTAL
PRESENCIAIS	2	3	2	2	0	1	0	2	3	6	21
INTERNET	31	43	47	44	41	23	25	40	23	35	352
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>373</b>

TABELA 3- QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS											
PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	TOTAL
CONCEDIDOS	30	29	41	34	34	11	18	36	23	31	287
NEGADOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
REENCAMINHADOS	3	15	8	12	7	13	7	6	3	10	84
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>373</b>

TABELA 3 - QUANTO A APRESENTAÇÃO DE RECURSOS		
MÊS	1ª	2ª
JANEIRO	1	0
FEVEREIRO	1	0
MARÇO	2	0
ABRIL	2	0
MAIO	3	1
JUNHO	4	0
JULHO	1	0
AGOSTO	1	3
SETEMBRO	2	0
OUTUBRO	3	0

No e-SIC foram recebidas 373 manifestações, representando aproximadamente 47% do total das demandas recebidas. Importante mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

Das manifestações tratadas no e-SIC no período, foi observado que o tempo médio de resposta ao cidadão foi de 7 dias, ressaltando que o prazo regimental é de 20 dias, admitindo-se prorrogação por mais 10 dias, mediante justificativa expressa ao cidadão.

Vale destacar que a Ouvidoria da SEPLAG ao longo do período relatado, atendeu às demandas dos usuários em um prazo inferior ao determinado na legislação vigente e ao mesmo tempo com qualidade, clareza, objetividade e buscando sempre utilizar uma linguagem cidadã, como forma de levar a melhor prestação de serviços aos manifestantes que direcionam suas demandas a esta Ouvidoria.

Brasília, 31 de outubro de 2018

**Andréa Fonseca Moreira Pupe**  
Ouvidora