

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão

Ouvidoria Especializada  
**SEPLAG**

**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES  
2017**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG/DF apresenta o Relatório referente ao período de janeiro a dezembro de 2017, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **1.261** manifestações registradas nesta Ouvidoria, recebidas por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC e pelo Sistema de Ouvidoria – OUV/DF.

Foram recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF, **665** manifestações (**Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação e Sugestão**), com uma média de **55** manifestações/mês.

A Ouvidoria Geral, no intuito de promover um aperfeiçoamento nos serviços prestados pelas Ouvidorias, extraiu, mensalmente, relatórios do Sistema OUV-DF, e os encaminhou no início de cada mês a esta Ouvidoria. De posse desse compêndio de dados pode-se observar o grau de satisfação de cada cidadão em relação aos serviços prestados por esta Ouvidoria.

Embora não seja objeto de análise por parte da Ouvidoria-Geral, esta Ouvidoria também recebeu manifestações pelo Sistema e-SIC, cujas demandas referiram-se a pedidos de informação que representaram um total de **596** manifestações, com uma média de **50** manifestações/mês.

Neste relatório abordamos, ainda, os canais oficiais de atendimento; as áreas da SEPLAG mais demandadas; o ranking das manifestações e análise do desempenho desta Ouvidoria.

## Manifestações Recebidas-OUV-DF

No período de janeiro a dezembro de 2017, foram recebidas **1.261** manifestações nesta Ouvidoria, sendo **665** registradas no Sistema de Ouvidoria-DF

Gráfico 1 – Total de Manifestações x Sistemas

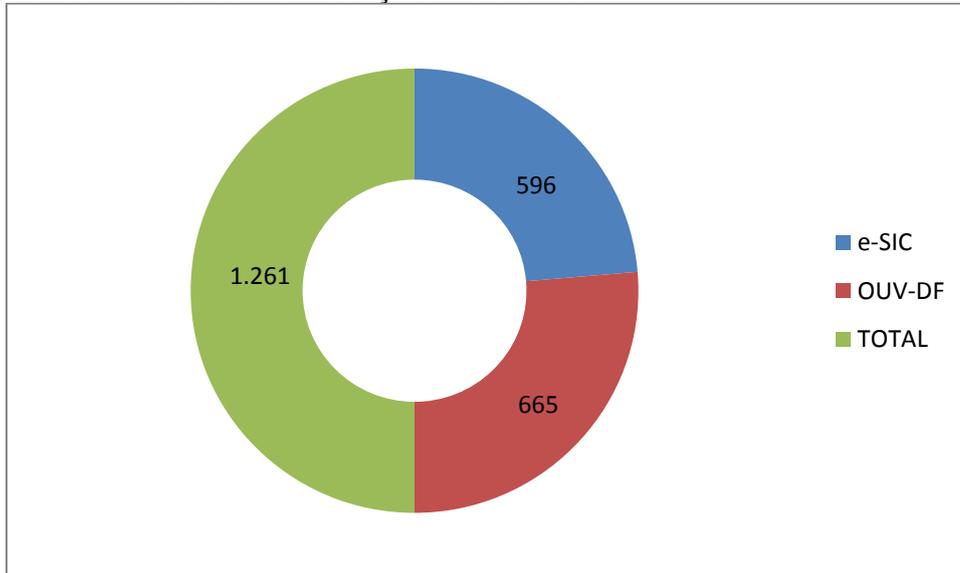
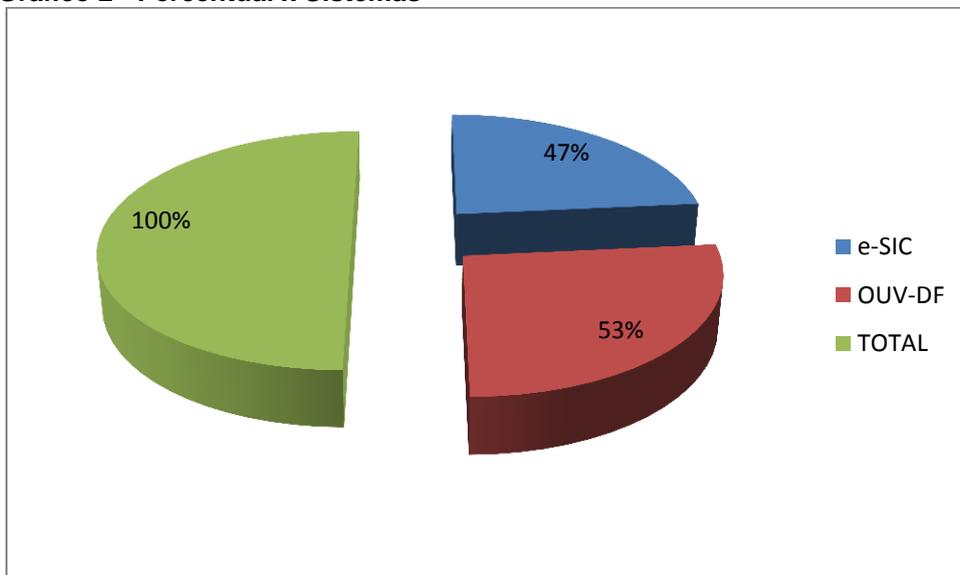
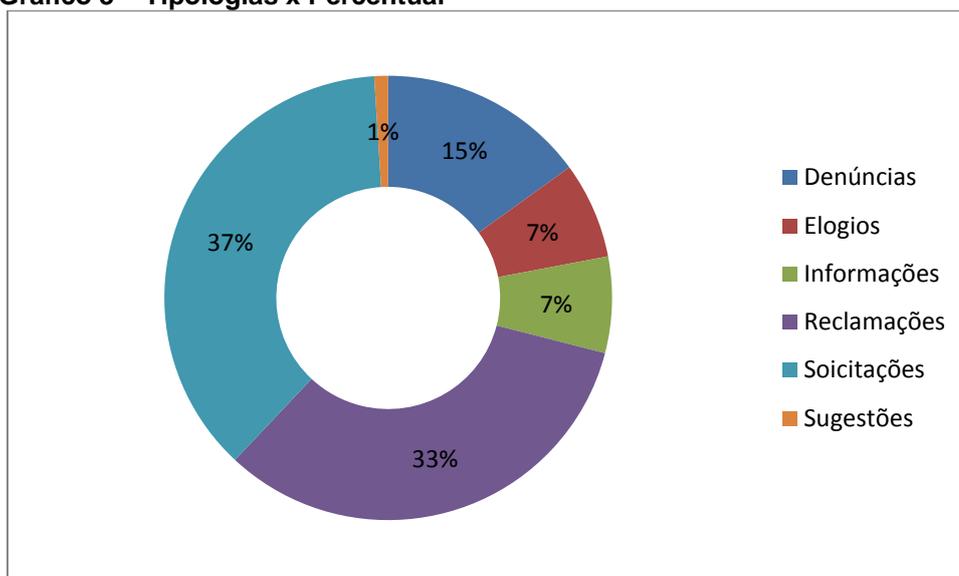


Gráfico 2 - Percentual x Sistemas



Das **665** manifestações, destacamos as **solicitações** que representam um percentual de **37%**, seguidas pelas **reclamações** com **33%** e **denúncias** com **15%**, conforme gráfico 3.

**Gráfico 3 – Tipologias x Percentual**



### Manifestações Recebidas-e-SIC

No período de janeiro a dezembro de 2017, foram recebidas **1.261** manifestações nesta Ouvidoria, sendo **596** registradas no Sistema e-SIC.

#### e-SIC - TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

**Tabela 1 – Total de Manifestações e-SIC**

Informações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	total
	35	39	53	42	70	70	64	68	47	57	30	21	596
<b>Total</b>													<b>596</b>

**Tabela 2 - Quanto a forma escolhida pelo cidadão para realizar o pedido**

Pedidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	total
Presenciais	13	19	17	7	18	31	17	26	10	8	3	3	172
Internet	22	20	36	35	52	39	47	42	37	49	27	18	424
<b>Total</b>													<b>596</b>

**Tabela 3- Quanto ao tratamento conferido aos pedidos**

Pedidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	total
Concedidos	29	31	53	35	63	64	55	58	40	55	26	15	524
Negados	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Reencaminhados	6	6	0	7	7	6	9	10	7	1	4	6	69
<b>Total</b>													<b>596</b>

Tabela 4 - Apresentação de recursos		
MÊS	1ª	2ª
Janeiro	1	0
Fevereiro	1	0
Março	2	0
Abril	2	-
Maio	3	1
Junho	4	-
Julho	1	-
Agosto	1	3
Setembro	4	2
Outubro	6	2
Novembro	3	1
Dezembro	0	0

### Áreas Técnicas mais Demandadas (OUV-DF e e-SIC)

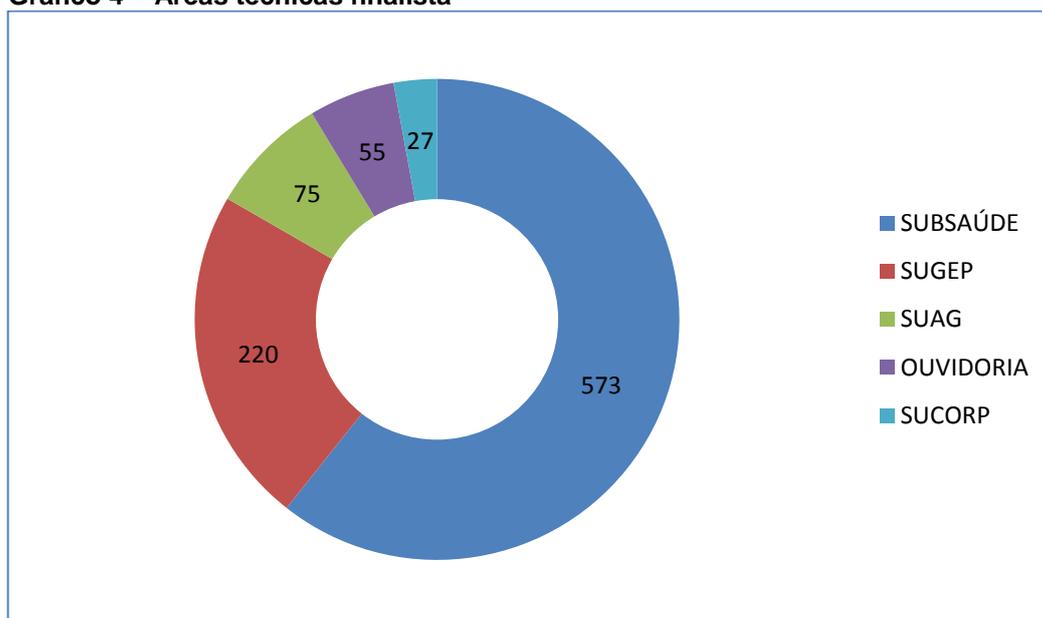
Verificou-se que do total de **1.261** demandas recebidas por esta Secretaria, **220** foram reencaminhadas para outros órgãos e **1.041** direcionadas para áreas técnicas da SEPLAG.

Dessas **1.041** encaminhadas para as áreas técnicas, a Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho, se destaca com um percentual de **55%** com **573** demandas; seguida pela Subsecretaria de Gestão de Pessoas com **21%**, com **220** demandas e a Subsecretaria de Administração Geral com **7%**, referente a **75** demandas.

**Tabela 5- Áreas técnicas demandadas**

Unidade	Demanda	Percentual
SUBSAÚDE	573	55%
SUGEP	220	21%
SUAG	75	7%
OUVIDORIA	52	5%
SUCORP	27	3%
SCG	17	2%
SUOP	13	1%
GABINETE	14	1%
UPPP	9	5%
SAGE	8	
SUTIC	8	
GOVERNANÇA	7	
EGOV	6	
AJL	3	
ASCOM	2	
SUPLAN	2	
UCI	1	
SUCAP	1	
<b>TOTAL (SEPLAG)</b>	<b>1.041</b>	<b>100%</b>
<b>DEMANDAS ATENDIDAS PELA SEPLAG</b>	<b>1.041</b>	<b>83%</b>
<b>REENCAMINHADOS</b>	<b>220</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.261</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4 – Áreas técnicas finalista**



**Tabela 6 – Resumo Sintético**

<b>RESUMO SINTÉTICO</b>		
<b>e-SIC</b>	Acesso concedido	524
	Acesso negado	3
	Manifestações reencaminhadas	69
	<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>596</b>
<b>OUV-DF</b>	Acesso concedido	514
	Acesso negado	0
	Manifestações reencaminhadas	151
	<b>Total de manifestações recebidas</b>	<b>665</b>
<b>Total Geral- e-SIC + OUV-DF</b>		<b>1.261</b>

### **Ranking das manifestações (OUV-DF e e-SIC) Tipologia x Assunto**

Dentre os principais assuntos que foram direcionados a esta Ouvidoria, a maior demanda tratou-se de solicitação de cópias de prontuários, laudos, perícias, relatórios médicos, junto a Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho.

Em relação à tipologia a mais demandada foi a Solicitação uma vez que esta Secretaria é a responsável pelo atendimento dos assuntos relacionados à servidores públicos do Distrito Federal.

Como forma de ilustrar melhor a tipologia e o assunto segue quadros abaixo.

**Quadro 1 - Denúncia**

<b>Denúncia</b>	Use Indevido de Veículo oficial
	Atendimento Indevido
	Irregularidades em concurso público

**Quadro 2 - Elogio**

<b>Elogio</b>	Excelência no atendimento
---------------	---------------------------

**Quadro 3 - Informação**

<b>Informação</b>	Gastos do GDF
	Mudança para o CENTRAD
	Realização de Concurso

**Quadro 4 - Reclamação**

<b>Reclamação</b>	Pagamento adicional insalubridade
	Trâmite processual
	Atraso pagamento salários

**Quadro 5 - Solicitação**

<b>Solicitação</b>	Cópias prontuários, atestados, perícias médicos e afins
	Cópias processos administrativos
	Convocação de concursados

**Quadro 6 - Sugestão**

<b>Sugestão</b>	Instalação de chuveiro no banheiro no Anexo
	Melhoria no serviço de agendamento de perícia médica
	Benefícios previdenciários

### **Canais de Atendimento (OUV-DF e e-SIC) Análise Agregada**

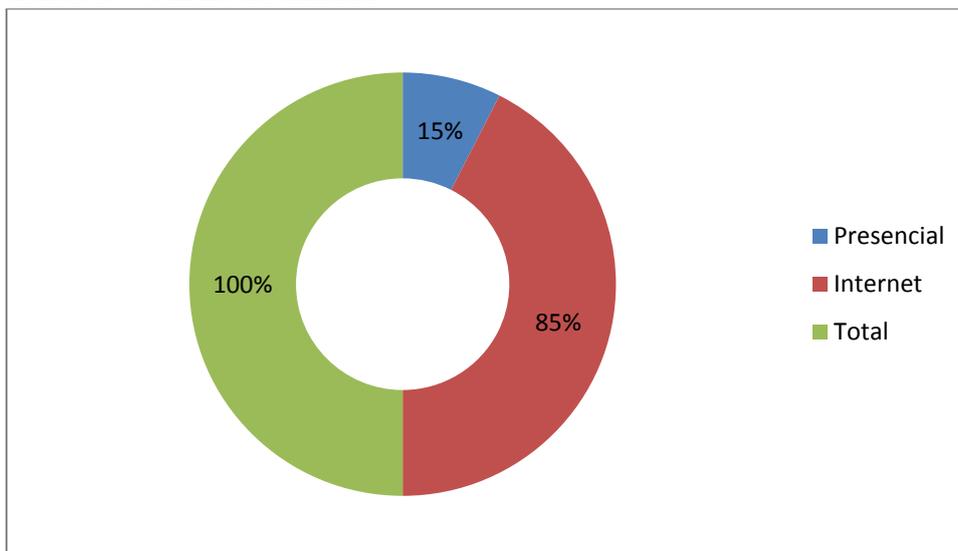
No período de janeiro a dezembro de 2017 observou-se que o principal canal de entrada para o registro das manifestações foi a internet, no entanto, em razão do advento da Instrução nº 1/2017 da Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho – Subsaúde, a qual determina que as solicitações referentes a cópias de prontuários, relatórios, laudos médicos e demais correlatos, sejam por intermédio do sistema de Ouvidoria, registramos um quantitativo muito elevado no atendimento presencial até o mês de junho.

Tendo em vista a alteração do procedimento para a entrega das cópias pela Subsaúde, a partir do mês de julho, podemos observar uma diminuição referente ao atendimento presencial.

**Tabela 7 – Atendimento x Qtde de cópias**

<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL E FORNECIMENTO DE CÓPIAS</b>		
<b>Mês</b>	<b>Pessoas Atendidas</b>	<b>Cópias Fornecidas</b>
Janeiro	17	962
Fevereiro	33	1.591
Março	29	3.255
Abril	22	2.820
Maio	40	2.528
Junho	45	4.593
Julho	16	825
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>16.574</b>

**Gráfico 6 – Canais de entrada**



### **Análise do Desempenho**

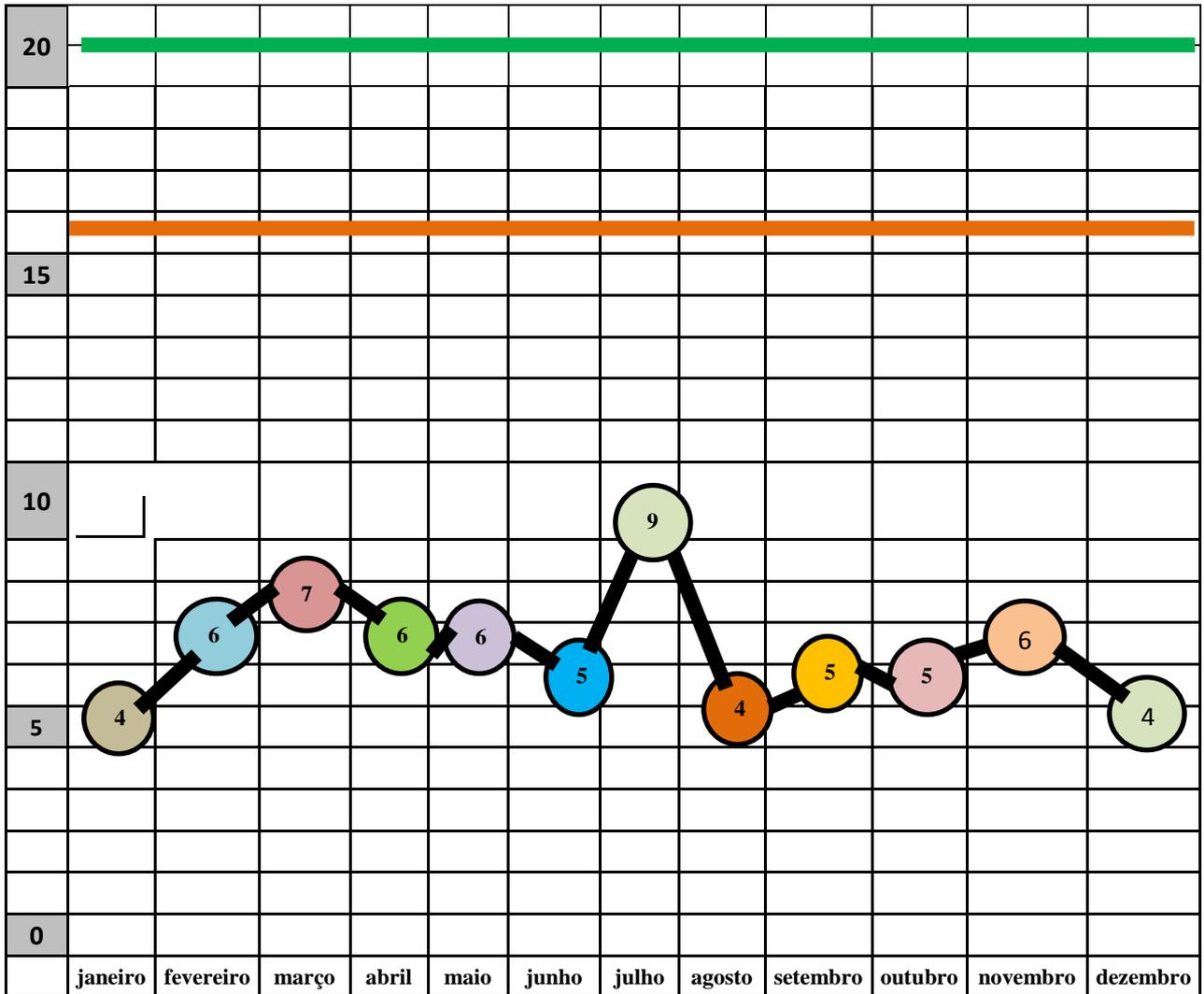
Em atendimento ao disposto no artigo 25, do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, o prazo máximo de resposta do órgão ao manifestante é de 20 dias. No sentido de cumprir rigorosamente este prazo, a Ouvidoria/SEPLAG passou a utilizar como Indicador o tempo de resposta ao cidadão, alcançando índices satisfatórios, no que diz respeito ao tempo das respostas, conforme pode ser verificado na tabela 8 e gráfico 8 abaixo.

**Indicador Ouvidoria/SEPLAG (OUV-DF e e-SIC)**  
**Prazo do atendimento computado em dias**

**Tabela 8 - Indicador**

<b>Mês</b>	<b>Total de Demandas</b>	<b>Tempo Médio Resposta</b>	<b>Percentual</b>
Janeiro	77	4	20%
Fevereiro	94	6	30%
Março	102	7	35%
Abril	104	6	30%
Maio	126	6	30%
Junho	133	5	25%
Julho	124	9	45%
Agosto	134	4	20%
Setembro	89	5	25%
Outubro	116	5	25%
Novembro	90	6	30%
Dezembro	67	4	20%
<b>Total</b>	<b>1.256</b>	<b>6</b>	<b>28%</b>

Gráfico 8 - Dias



-  Prazo máximo legal (20 dias)
-  Prazo atendimento Ouvidorias (15,8 dias)
-  Prazo de atendimento SEPLAG

**Relatório Sobre a Recomendação do Serviço de Ouvidoria  
Jan-Out/2017**

Classificação	Total	Total	Den.	Den.	Rec.	Rec.	Solic.	Solic.	Sug.	Sug.	Infor.	Infor.	Elogio	Elogio
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recomenda o Serviço de Ouvidoria?														
Sim	63	72,41%	7	63,64%	18	72,00%	25	73,53%	3	75,00%	5	62,50%	5	100,00%
Não	24	27,59%	4	36,36%	7	28,00%	9	26,47%	1	25,00%	3	37,50%		
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**Relatório de Pesquisa de Satisfação  
Jan-Out /2017-**

Classificação	Total	Total	Den.	Den.	Rec.	Rec.	Solic.	Solic.	Sug.	Sug.	Infor.	Infor.	Elogio	Elogio
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alternativa														
Muito satisfeito	23	25,56%	2	16,67%	4	14,81%	8	23,53%	2	50,00%	2	25,00%	5	100,00%
Satisfeito	26	28,89%	2	16,67%	8	29,63%	14	41,18%	1	25,00%	1	12,50%		
Pouco satisfeito	10	11,11%	1	8,33%	6	22,22%	2	5,88%			1	12,50%		
Insatisfeito	31	34,44%	7	58,33%	9	33,33%	10	29,41%	1	25,00%	4	50,00%		
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

\*Análise da Ouvidoria Geral do DF, em relação a avaliação do usuário em relação as respostas das áreas técnicas da SEPLAG.

**Grau de Satisfação do Usuário**

Muito satisfeito	<b>25,56%</b>
Satisfeito	<b>28,89%</b>
Pouco satisfeito	<b>11,11%</b>
Insatisfeito	<b>34,44%</b>

Em termos comparativos com o atendimento médio da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, a SEPLAG/DF conseguiu ao longo do período relatado atender as demandas dos usuários em um prazo inferior ao determinado na legislação vigente, mantendo ao mesmo tempo a qualidade do serviço, fato que pode ser observado nos relatórios acima, referentes ao grau de satisfação do usuário e indicação do serviço de Ouvidoria.

Brasília, 11 de janeiro de 2018

**Andréa Fonseca Moreira Pupe**  
Ouvidora