

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

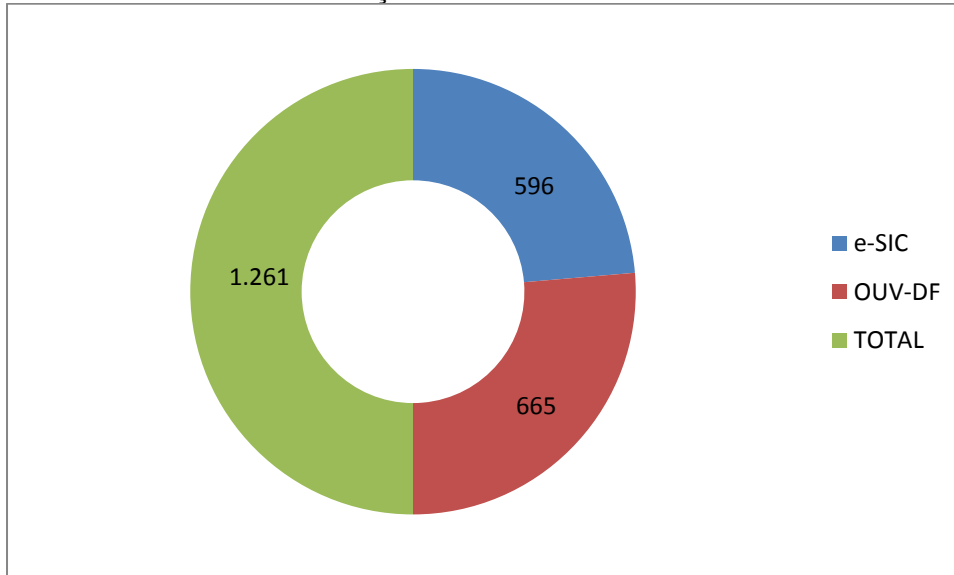
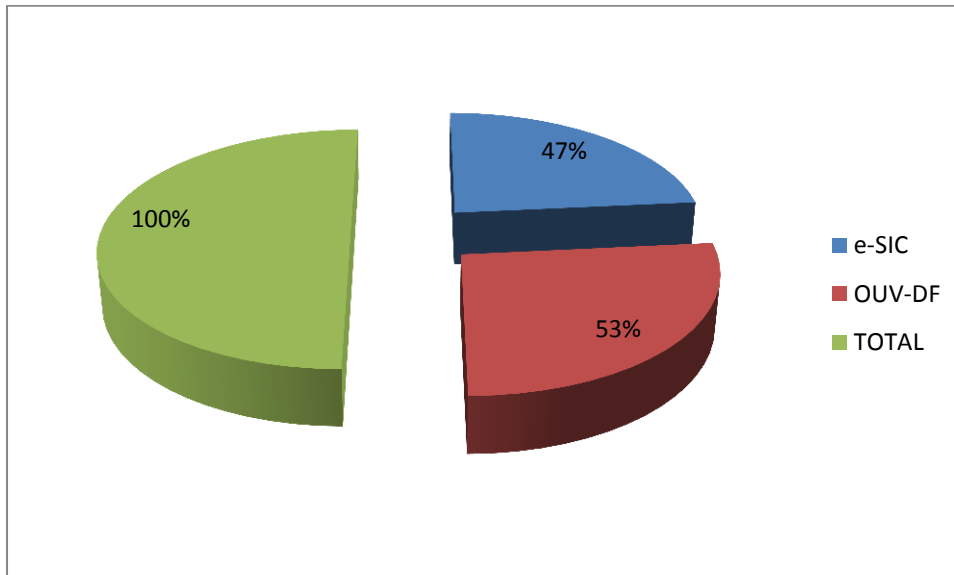
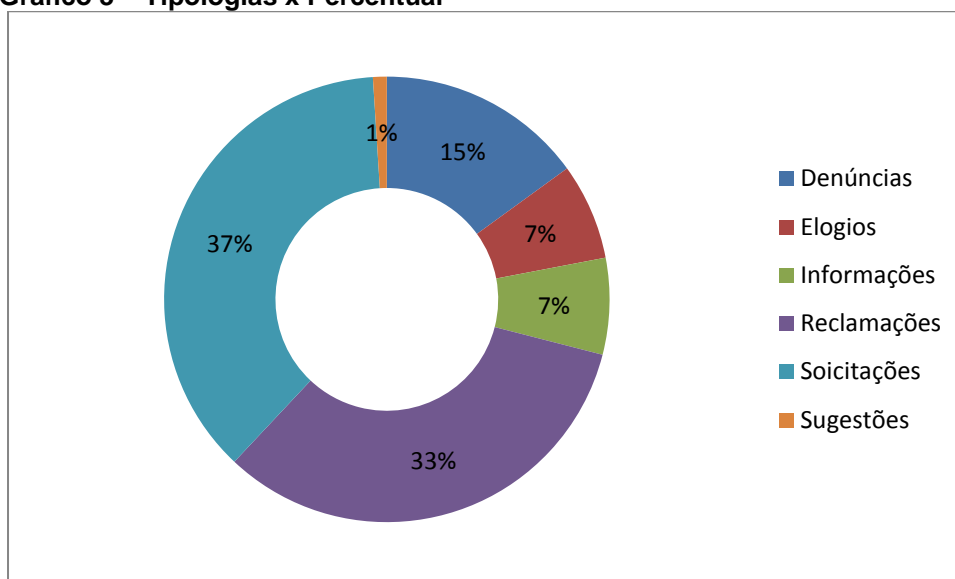


Gráfico 2 - Percentual x Sistemas



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
Total													596

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
Total													596

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
Total													596

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	
TOTAL (SEPLAG)	1.041	100%
DEMANDAS ATENDIDAS PELA SEPLAG	1.041	83%
REENCAMINHADOS	220	17%
TOTAL GERAL	1.261	100%

Gráfico 4 – Áreas técnicas finalista

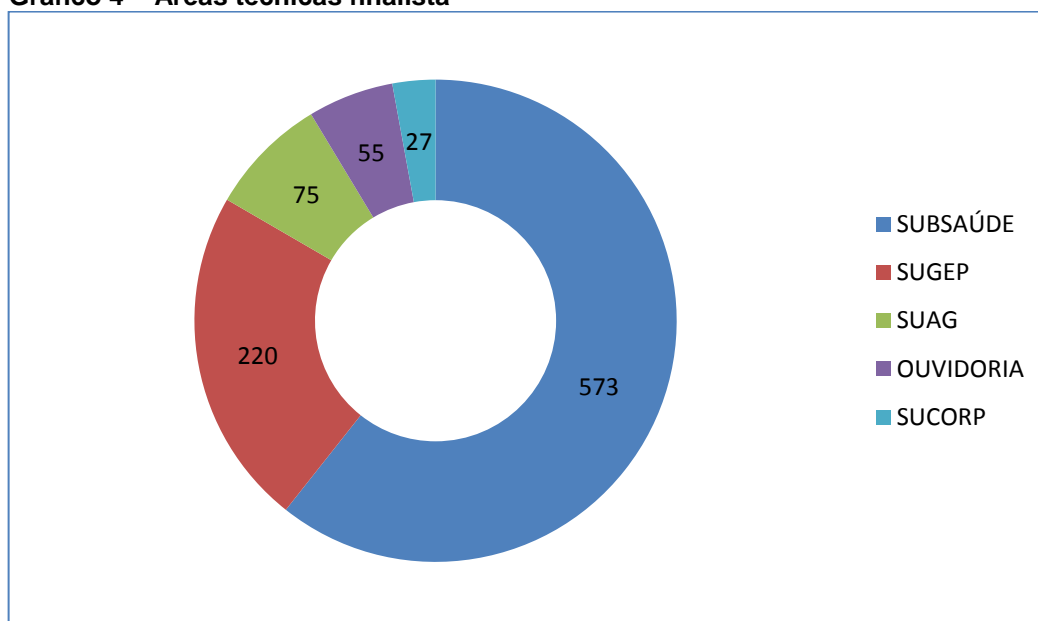


Tabela 6 – Resumo Sintético

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

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

Denúncia	Use Indevido de Veículo oficial
	Atendimento Indevido
	Irregularidades em concurso público

Quadro 2 - Elogio

Elogio	Excelência no atendimento
---------------	---------------------------

Quadro 3 - Informação

Informação	Gastos do GDF
	Mudança para o CENTRAD
	Realização de Concurso

Quadro 4 - Reclamação

Reclamação	Pagamento adicional insalubridade
	Trâmite processual
	Atraso pagamento salários

Quadro 5 - Solicitação

Solicitação	Cópias prontuários, atestados, perícias médicos e afins
	Cópias processos administrativos
	Convocação de concursados

Quadro 6 - Sugestão

Sugestão	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

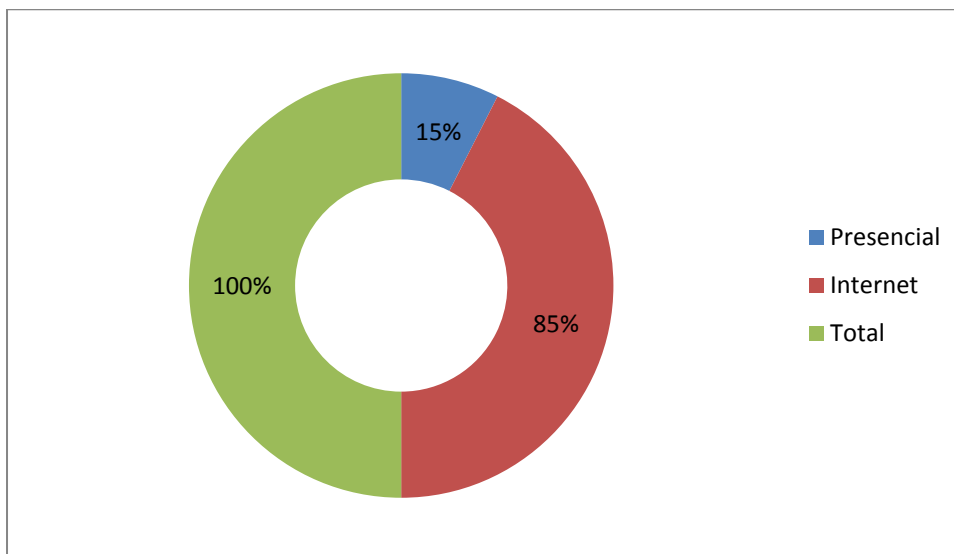
No período de janeiro a dezembro de 2017 observou-se que o principal canal de entrada para o registro das manifestações foi a internet, no entanto, em razão do advento da Instrução nº 1/2017 da Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho – Subsaúde, a qual determina que as solicitações referentes 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

ATENDIMENTO PRESENCIAL E FORNECIMENTO DE CÓPIAS		
Mês	Pessoas Atendidas	Cópias Fornecidas
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
Total	202	16.574

Gráfico 6 – Canais de entrada



Análise do Desempenho

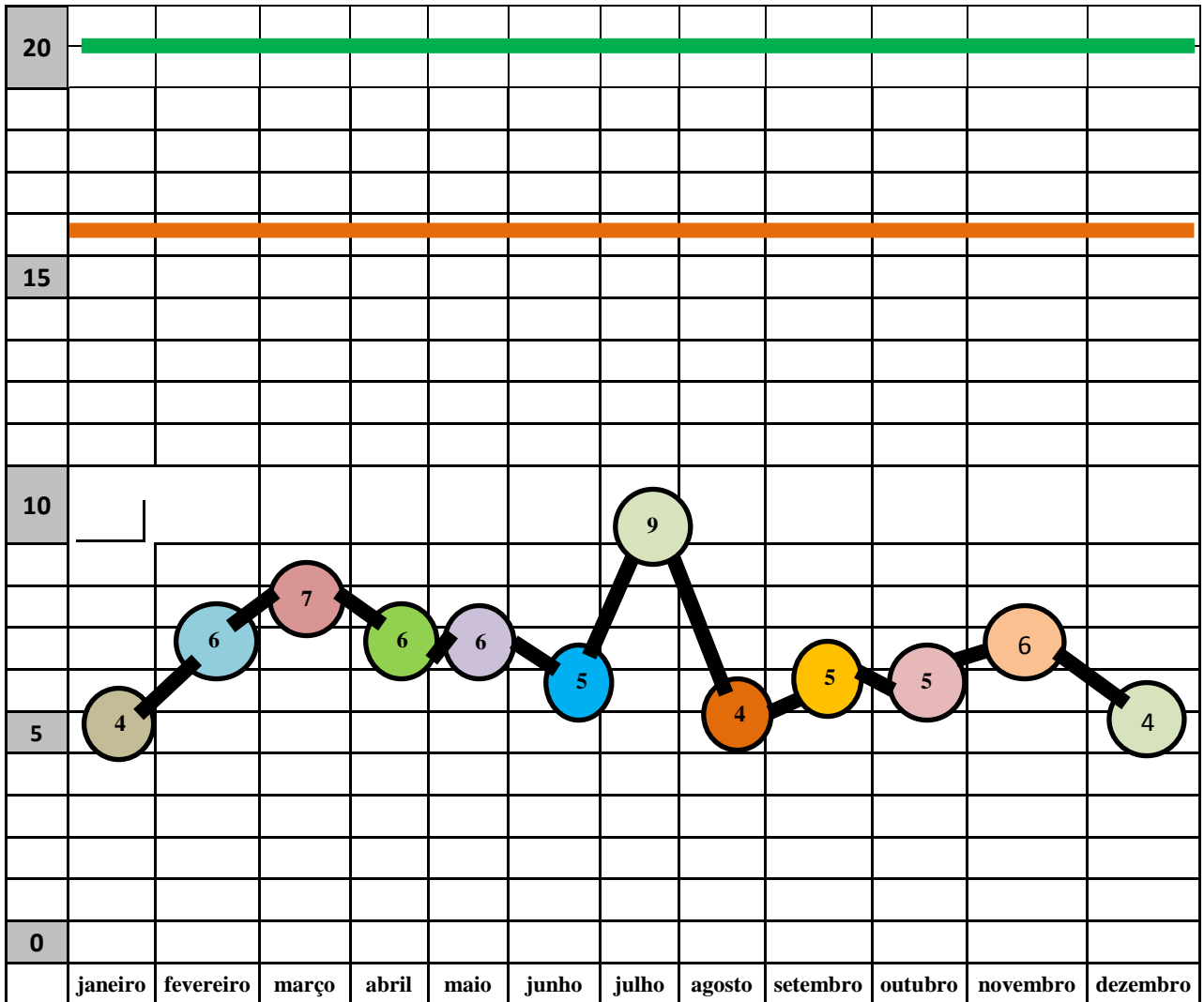
Em atendimento ao disposto no artigo 25, do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, o prazo máximo de resposta do órgão ao manifestante é de 20 dias. No sentido de cumprir rigorosamente este prazo, a Ouvidoria/SEPLAG passou a utilizar como Indicador 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

Mês	Total de Demandas	Tempo Médio Resposta	Percentual
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%
Total	1.256	6	28%

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
Recomenda o Serviço de Ouvidoria?	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%		
Total	87	100,00%	11	100,00%	25	100,00%	34	100,00%	4	100,00%	8	100,00%	5	100,00%

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

Classificação	Total	Total	Den.	Den.	Rec.	Rec.	Solic.	Solic.	Sug.	Sug.	Infor.	Infor.	Elogio	Elogio
Alternativa	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%		
Total	90	100,00%	12	100,00%	27	100,00%	34	100,00%	4	100,00%	8	100,00%	5	100,00%

*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	25,56%
Satisfeito	28,89%
Pouco satisfeito	11,11%
Insatisfeito	34,44%

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