



SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E
GESTÃO

Ouvidoria
SEPLAG

RELATÓRIO
Janeiro a dezembro de 2018

1 APRESENTAÇÃO

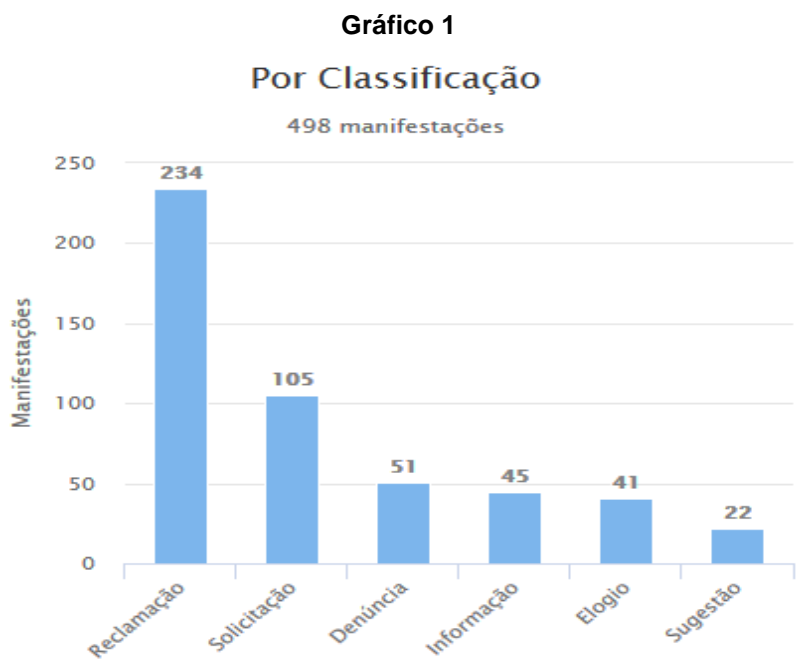
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG/DF apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 918 manifestações registradas nesta Ouvidoria, sendo: 498 **manifestações** recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e 420 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 dezembro de 2018 foram registradas no OUV-DF 498 manifestações, representando 54% 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 234 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.

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.

2.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das 498 manifestações recebidas pelo OUV-DF, 133 foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente de 27% das demandas recebidas.

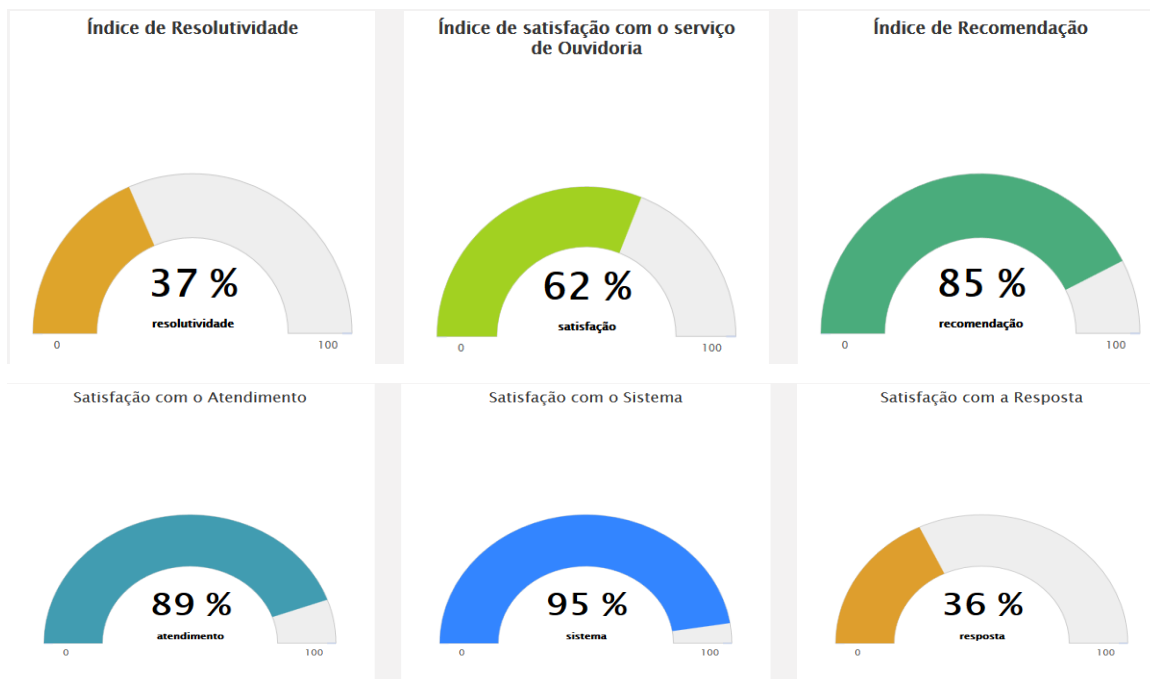
Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão teve a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, ter preenchido a pesquisa de satisfação do nosso serviço de Ouvidoria, ressaltando-se que tal avaliação não é obrigatória.

Considerando a avaliação do cidadão, obtivemos um índice de resolutividade de 37%, expressando nosso percentual de demandas resolvidas.

É importante ressaltar que das 133 avaliações realizadas 62% dos cidadãos se mostraram satisfeitos com o serviço prestado por esta Ouvidoria e 85% recomendariam nossos serviços a outros cidadãos.

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

Gráfico 2



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

3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

e-SIC - TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Informações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	out	nov	dez	total
	33	46	49	46	41	24	25	42	26	42	35	11	420
TOTAL													420

TABELA 1 - 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	2	3	2	2	4	1	0	2	3	6	17	2	44
INTERNET	31	43	47	44	37	23	25	40	23	36	18	9	376
TOTAL	33	46	49	46	41	24	25	42	26	42	35	11	420

TABELA 2- QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	out	nov	dez	TOTAL
CONCEDIDOS	30	29	41	34	34	11	18	36	23	32	29	10	327
NEGADOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
REENCAMINHADOS	3	15	8	12	7	13	7	6	3	10	6	1	91
TOTAL	33	46	49	46	41	24	25	42	26	42	35	11	420

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
NOVEMBRO	3	0
DEZEMBRO	1	0

No e-SIC foram recebidas 420 manifestações, representando aproximadamente 46% 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 dezembro de 2018

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora