

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão

Ouvidoria Especializada
Planejamento

Sistema de Gestão de Ouvidoria - SIGO/DF

RELATÓRIO

Janeiro a Outubro de 2017

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG/DF apresenta o Relatório referente ao período de janeiro a outubro de 2017, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **1.099** manifestações registradas nesta Ouvidoria, recebidas por intermédio do Sistema de Acesso à Informação, referentes ao e-SIC e ao OUV-DF.

A primeira análise se refere às **554** manifestações (**Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação e Sugestão**), recebidas por esta Pasta no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF, que tendo em vista as aferições realizadas pela Ouvidoria-Geral e, com base nos relatórios mensais encaminhados a esta Ouvidoria, podemos analisar e transcrever os resultados obtidos o que nos permite buscar sistematicamente a melhoria dos serviços prestados aos usuários do serviço de Ouvidoria.

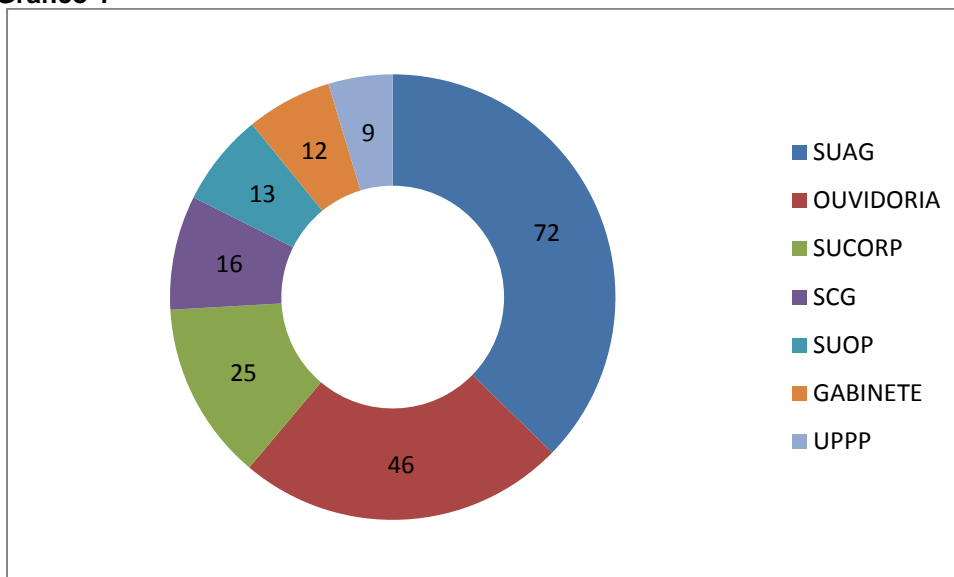
Embora não seja objeto de análise por parte da Ouvidoria-Geral, esta Ouvidoria também recebe manifestações pelo Sistema e-SIC, cujas demandas referem-se principalmente a pedidos de informação que representam um total de **545** manifestações.

Neste relatório abordamos ainda, os canais oficiais de atendimento e a áreas da SEPLAG mais demandadas e o ranking das manifestações. Ao final, consta a análise do desempenho geral da SEPLAG/DF, quando utilizamos os indicadores com relação ao atendimento do prazo legal, por meio da apresentação do tempo médio do prazo de resposta às demandas.

Manifestações Recebidas-OUV-DF

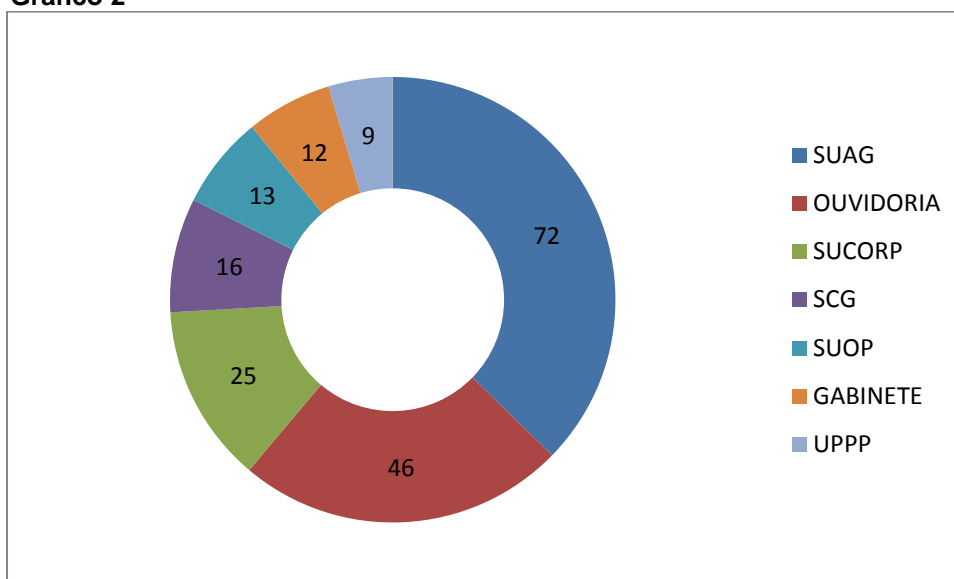
No período de janeiro a setembro de 2017, foram registradas **554** manifestações de Ouvidoria, o que representa uma média de **55** manifestações/mês.

Gráfico 1



Desse total, destacamos as solicitações que representam um percentual de 40%, seguidas pelas reclamações com 29% e denúncias com 16%, conforme quadro abaixo.

Gráfico 2



Manifestações Recebidas-e-SIC

No período de janeiro a setembro de 2017, foram registradas **545** manifestações de Ouvidoria, o que representa uma média de **54** manifestações/mês.

e-SIC - TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Informações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	total
	35	39	53	42	70	70	64	68	47	57	545
Total											545

TABELA 1 - QUANTO A FORMA ESCOLHIDA PELO CIDADÃO PARA REALIZAR O PEDIDO

Pedidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	total
Presenciais	13	19	17	7	18	31	17	26	10	8	166
Internet	22	20	36	35	52	39	47	42	37	49	379
Total											545

TABELA 2- QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

Pedidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	total
Concedidos	29	31	53	35	63	64	55	58	40	55	483
Negados	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Reencaminhados	6	6	0	7	7	6	9	10	7	1	59
Total											545

TABELA 3 - QUANTO A 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

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

Em uma análise comparativa das áreas técnicas finalistas desta Secretaria, verificamos que do total de **914** demandas direcionadas a esta Secretaria, a Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho, se destaca como a de maior demandada com um percentual de 55%, com 505 demandas; Subsecretaria de Gestão de Pessoas com 20%, com 181 demandas e Subsecretaria de Administração Geral com 8%, referente a 72 demandas.

Gráfico 3

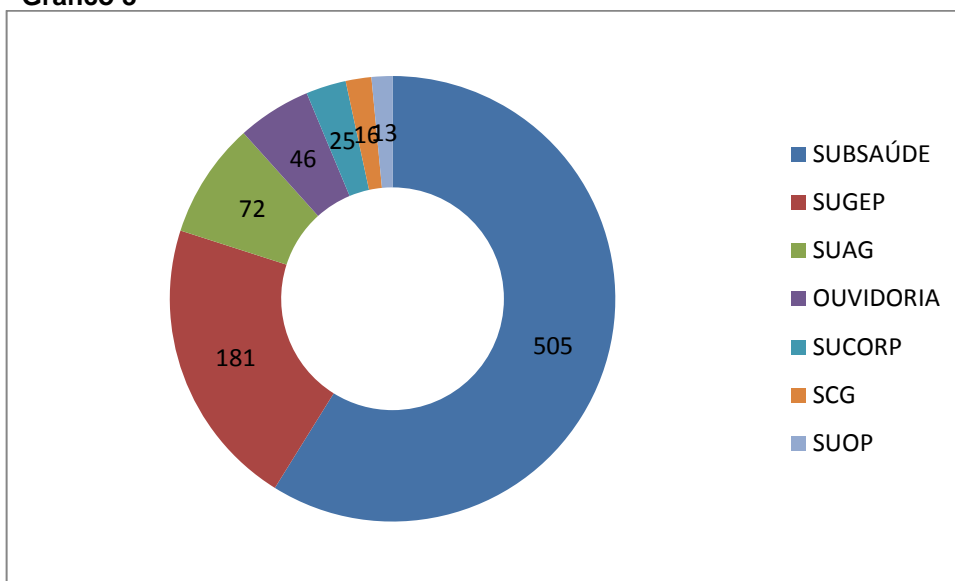
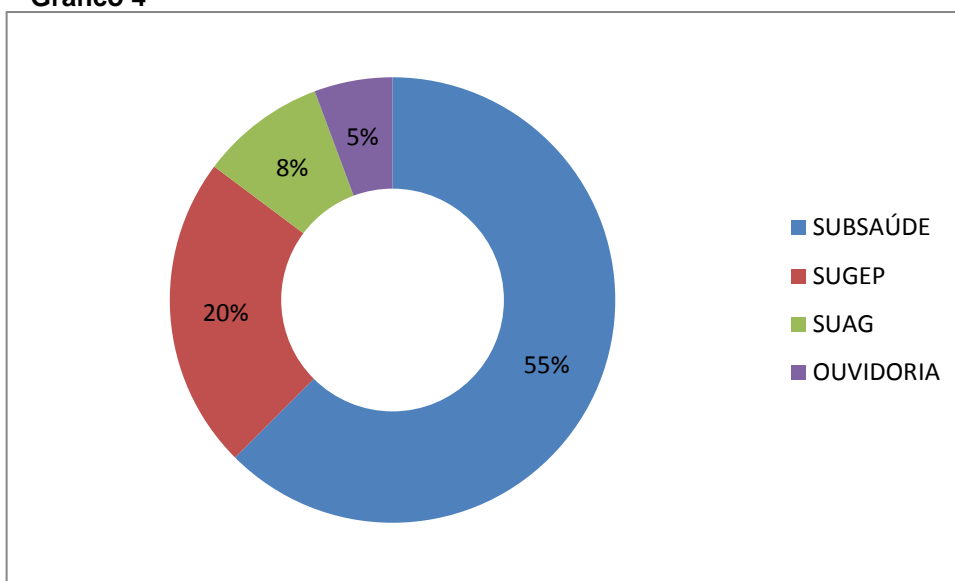


Gráfico 4



Unidade	Demanda	Percentual
SUBSAÚDE	505	55%
SUGEP	181	20%
SUAG	72	8%
OUVIDORIA	46	5%
SUCORP	25	3%
SCG	16	2%
SUOP	13	1%
GABINETE	12	1%
UPPP	9	5%
SAGE	7	
SUTIC	7	
GOVERNANÇA	7	
EGOV	6	
AJL	3	
ASCOM	2	
SUPLAN	2	
UCI	1	
TOTAL (SEPLAG)	914	
DEMANDAS ATENDIDAS PELA SEPLAG	914	83%
REENCAMINHADOS	185	17%
TOTAL GERAL	1.099	100%

RESUMO SINTÉTICO		
e-SIC	Acesso concedido	483
	Acesso negado	3
	Manifestações reencaminhadas	59
	Total de manifestações recebidas	545
OUV-DF	Acesso concedido	433
	Acesso negado	0
	Manifestações reencaminhadas	121
	Total de manifestações recebidas	554
Total Geral- e-SIC + OUV-DF		1.099

Ranking das manifestações

(OUV-DF e e-SIC)

Tipologia x Assunto

Dentre os principais assuntos direcionados a esta Ouvidoria, a principal demanda diz respeito à solicitação de cópias de prontuários, laudos, perícias, relatórios médicos, junto a Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. Com relação à tipologia a que tem mais demanda é 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 tabela abaixo.

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

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

Informação	Gastos do GDF
	Mudança para o CENTRAD
	Realização de Concurso

Reclamação	Pagamento adicional insalubridade
	Trâmite processual
	Atraso pagamento salários

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

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 setembro de 2017 observa-se que o principal canal de entrada para o registro das manifestações é a internet, no entanto, em razão do advento da Instrução nº1/2017 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.

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.

Canais de Entrada

Gráfico 5

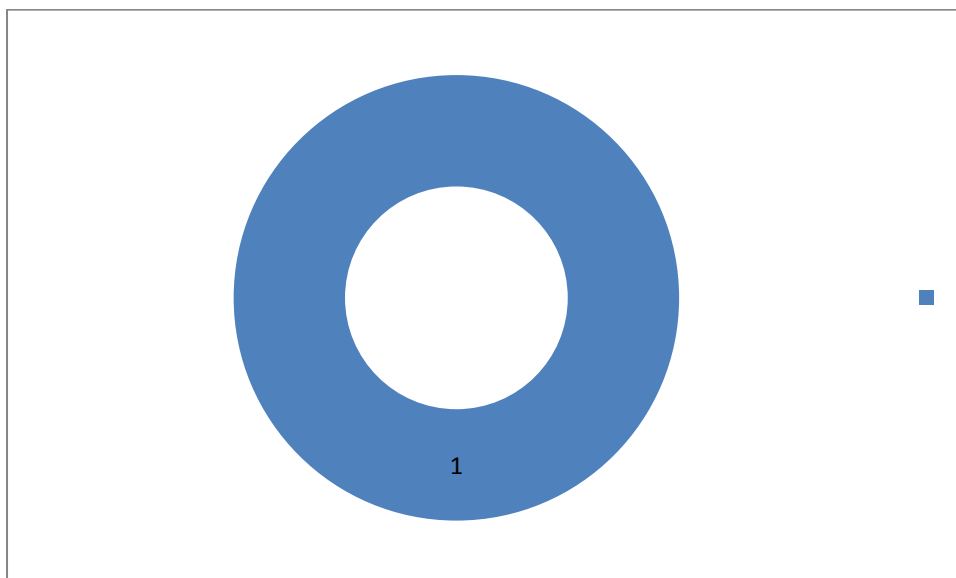
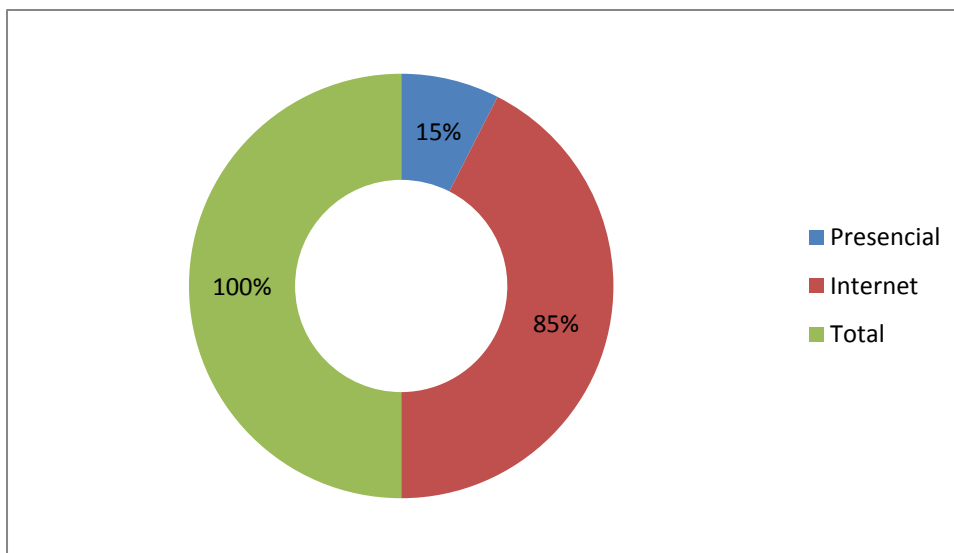


Gráfico 6



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 excelentes conforme (Gráfico 8), o que diz respeito ao tempo das respostas, conforme pode ser verificado nos gráficos abaixo, ressaltando que estes resultados agradecemos muito e valorizamos ao empenho das áreas técnicas desta Secretaria que atendem a demandas direcionadas no menor tempo possível.

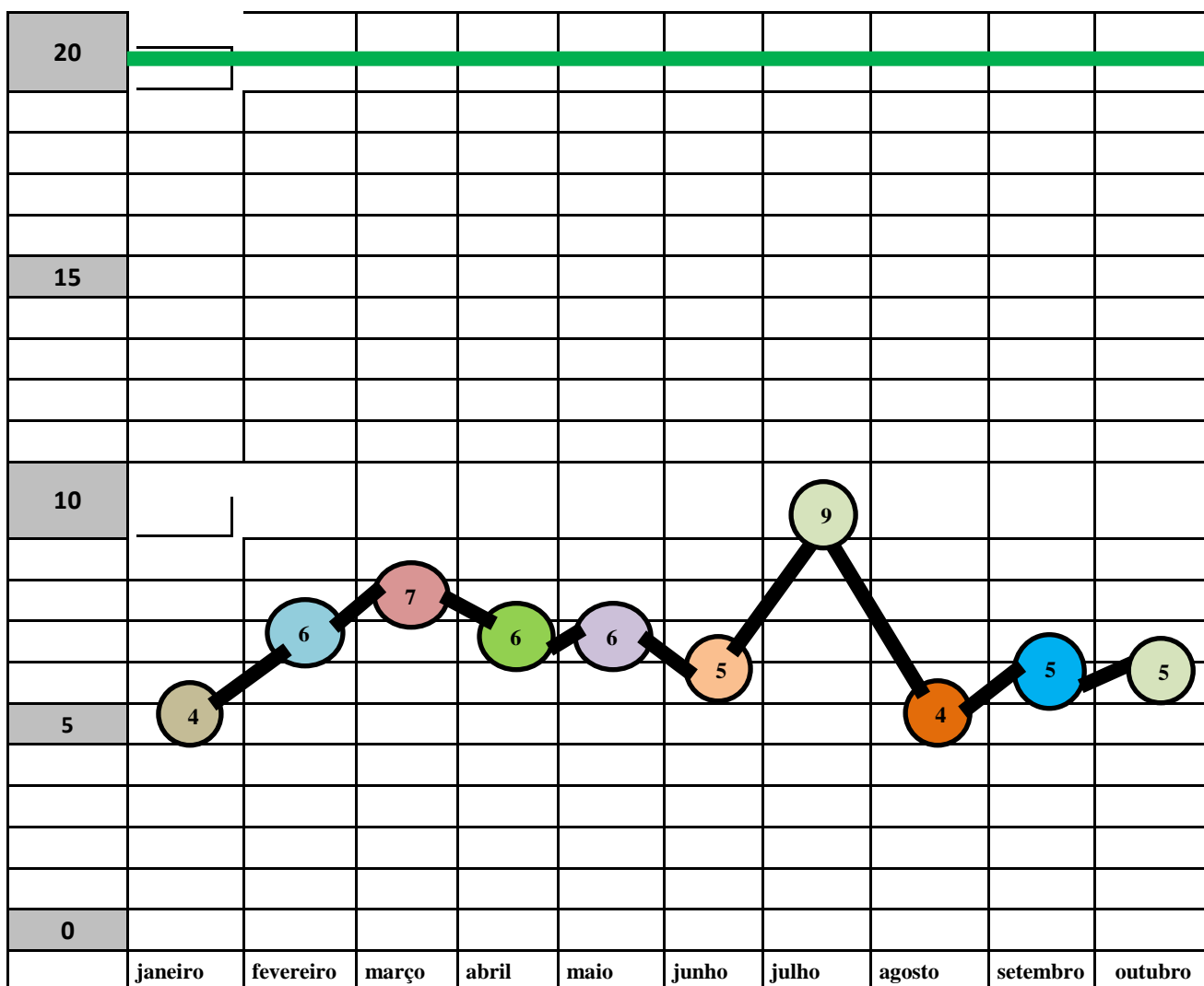
Indicador Ouvidoria/SEPLAG (OUV-DF e e-SIC) Prazo do atendimento computado em dias


Gráfico 7

Mês	Total de Demandas	Tempo Médio Resposta	Percentual
Janeiro	77	4	20%
Fevereiro	94	6	30%
Março	102	7	35%
Abril	104	6	30%
Maiο	126	6	30%
Junho	133	5	25%
Julho	124	9	45%
Agosto	134	4	20%
Setembro	89	5	25%
Outubro	116	5	25%
Total	983	6	29%

Gráfico 8

Dias



 Prazo máximo legal (dias)

 Prazo atendimento SEPLAG

Relatório Sobre a Recomendação do Serviço de Ouvidoria -Jan-Out

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

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%

Grau de Satisfação do Usuário

Muito satisfeito	25,56%
Satisfeito	28,89%
Pouco satisfeito	11,11%
Insatisfeito	34,44%
Total satisfação	65,56%

Em termos comparativos com o atendimento médio da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, a SEPLAG/DF permaneceu ao longo deste período relatado e conseguiu atender as demandas dos usuários em um prazo muito inferior ao determinado na legislação vigente e ao mesmo tempo respondendo 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 esta Ouvidoria.

Brasília, 06 de novembro de 2017

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Ouvidora