

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão

Ouvidoria Especializada
Planejamento

Sistema de Gestão de Ouvidoria - SIGO/DF

RELATÓRIO

Janeiro a Setembro 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 setembro de 2017, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **983** 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 **495** 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.

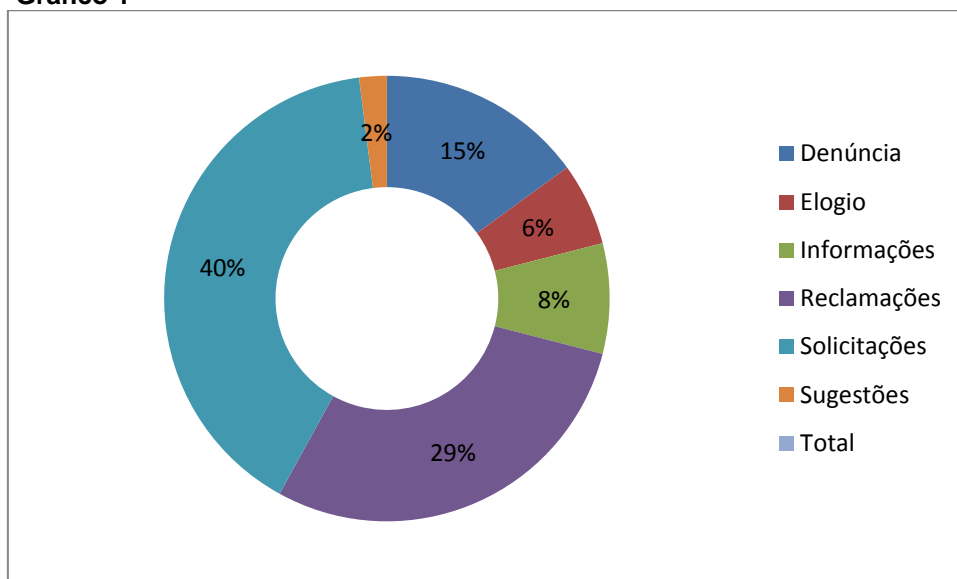
Embora não seja objeto de análise por parte da Ouvidoria-Geral, esta Ouvidoria também recebe manifestações pelo Sistema e-SIC, cujas demandas referem-se principalmente a pedidos de informação que representam um total de **488** manifestações.

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

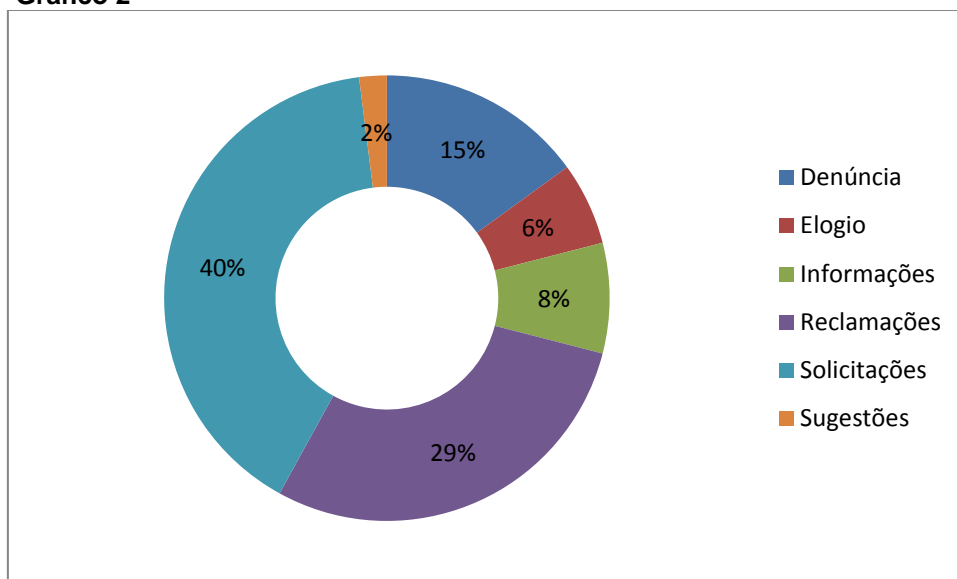
No período de janeiro a setembro de 2017, foram registradas **495** manifestações de Ouvidoria, o que representa uma média de **55** manifestações/mês.

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 **488** 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	total
	35	39	53	42	70	70	64	68	47	488
TOTAL										488

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

PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
PRESENCIAIS	13	19	17	7	18	31	17	26	10	158
INTERNET	22	20	36	35	52	39	47	42	37	330
TOTAL										488

TABELA 2- QUANTO AO TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

PEDIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
CONCEDIDOS	29	31	53	35	63	64	55	58	40	428
NEGADOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
REENCAMINHADOS	6	6	0	7	7	6	9	10	7	58
TOTAL										488

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

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

Em uma análise comparativa das áreas técnicas finalistas desta Secretaria, verificamos que do total de 810 demandas direcionadas a esta Secretaria, a Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho, se destaca como a de maior demandada com um percentual de 56%; Subsecretaria de Gestão de Pessoas com 19% e Subsecretaria de Administração Geral com 8% com o total demandado.

Gráfico 3

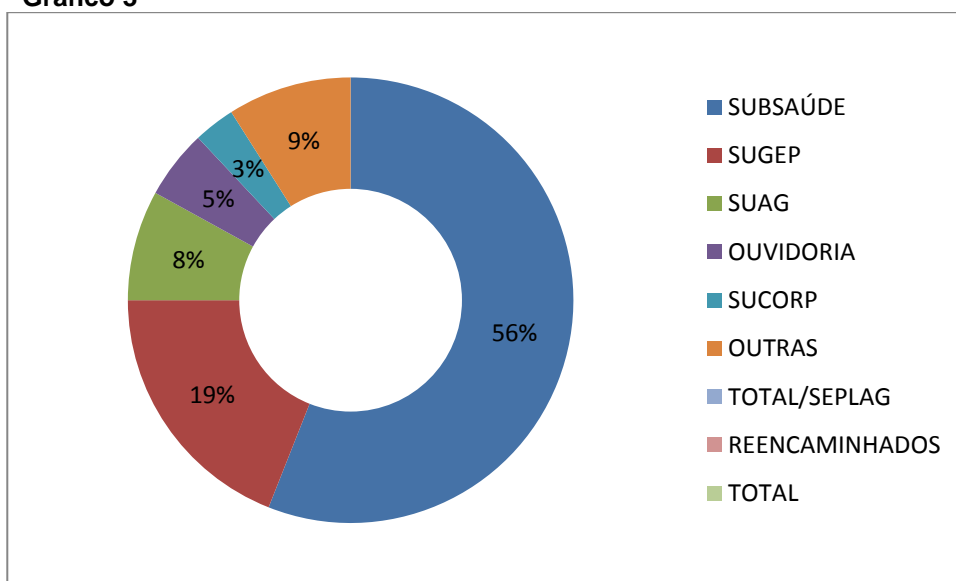
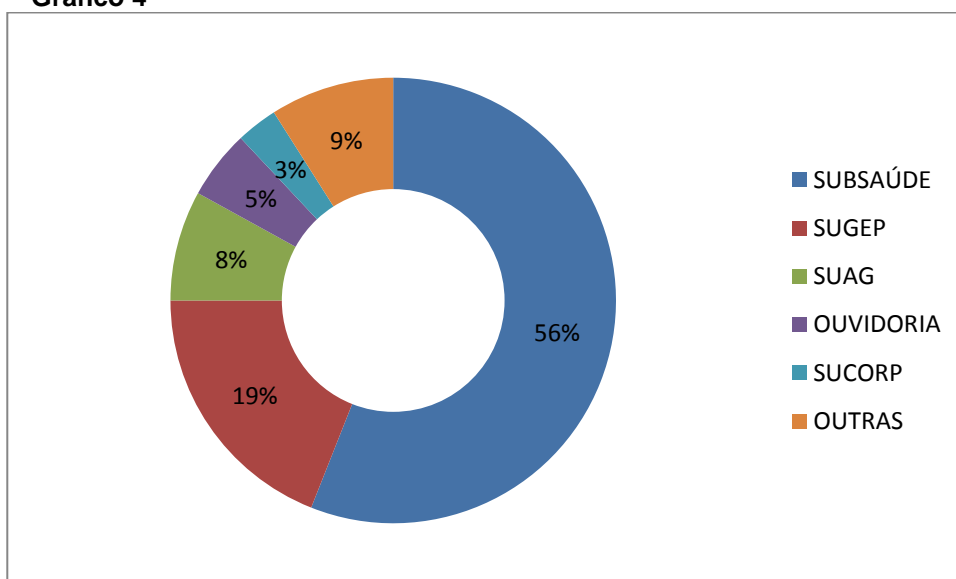


Gráfico 4



Unidade	Demanda	Percentual
SUBSAÚDE	457	56%
SUGEP	151	19%
SUAG	66	8%
OUVIDORIA	40	5%
SUCORP	25	3%
SCG	16	2%
GABINETE	12	1%
SUOP	11	1%
SUTIC	7	5%
GOVERNANÇA	7	
UPPP	6	
EGOV	5	
AJL	3	
ASCOM	2	
SUPLAN	1	
UCI	1	
TOTAL (SEPLAG)	810	100%
DEMANDAS ATENDIDAS PELA SEPLAG	810	82%
REENCAMINHADOS	173	18%
TOTAL GERAL	983	100%

RESUMO SINTÉTICO		
e-SIC	Acesso concedido	428
	Acesso negado	2
	Manifestações reencaminhadas	58
	Total de manifestações recebidas	488
OUV-DF	Acesso concedido	380
	Acesso negado	0
	Manifestações reencaminhadas	115
	Total de manifestações recebidas	495
Total Geral- e-SIC + OUV-DF		983

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

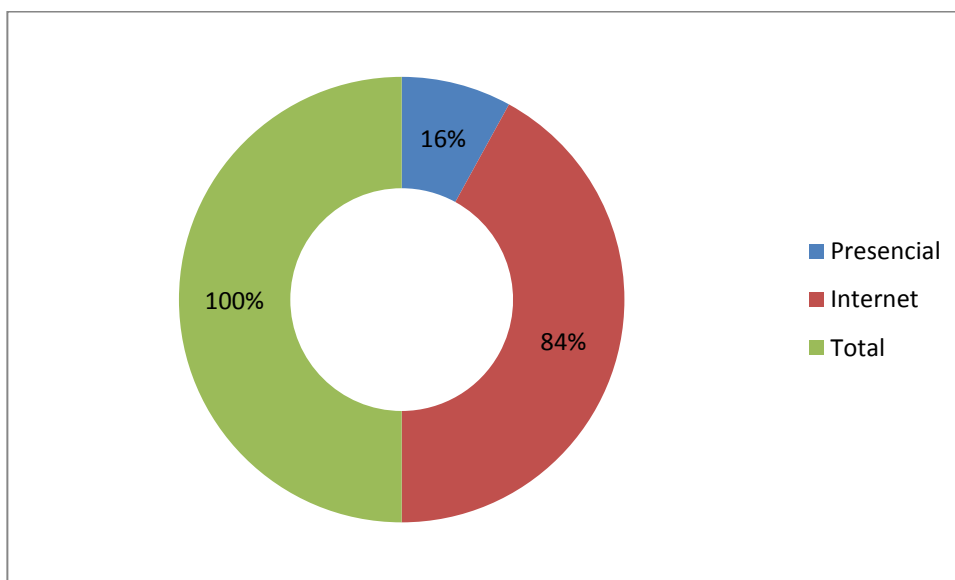
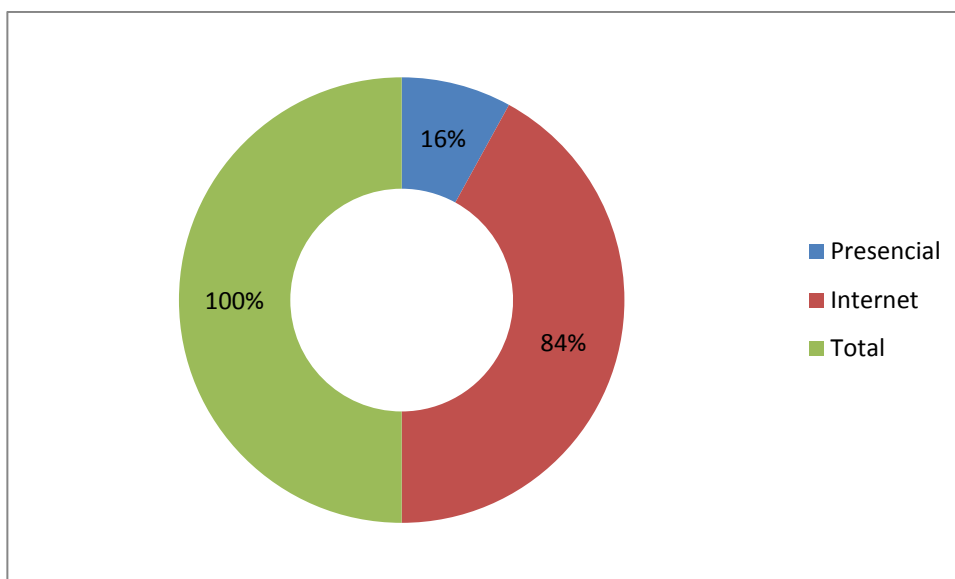


Gráfico 6



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 11), 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

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%
Total	983	6	29%

Gráfico 7

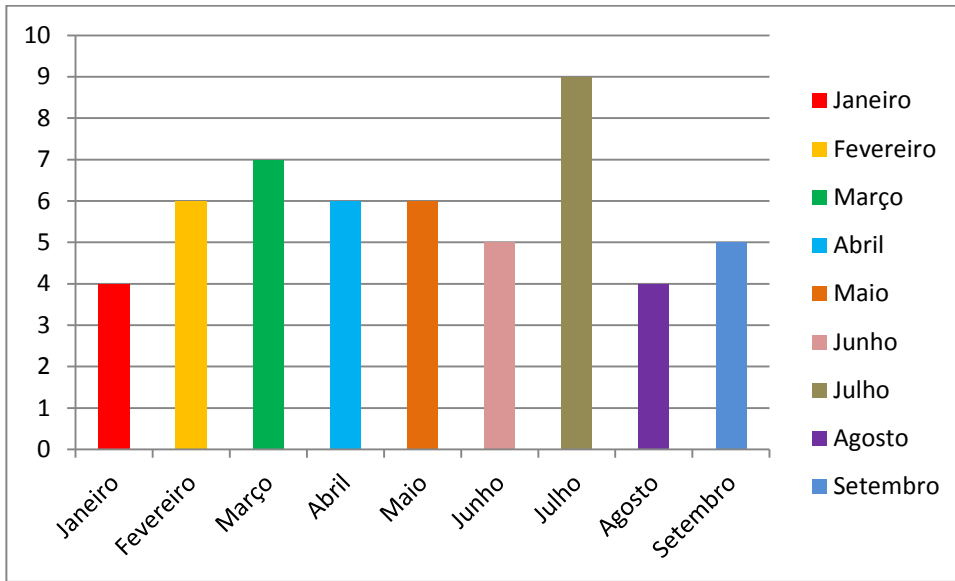
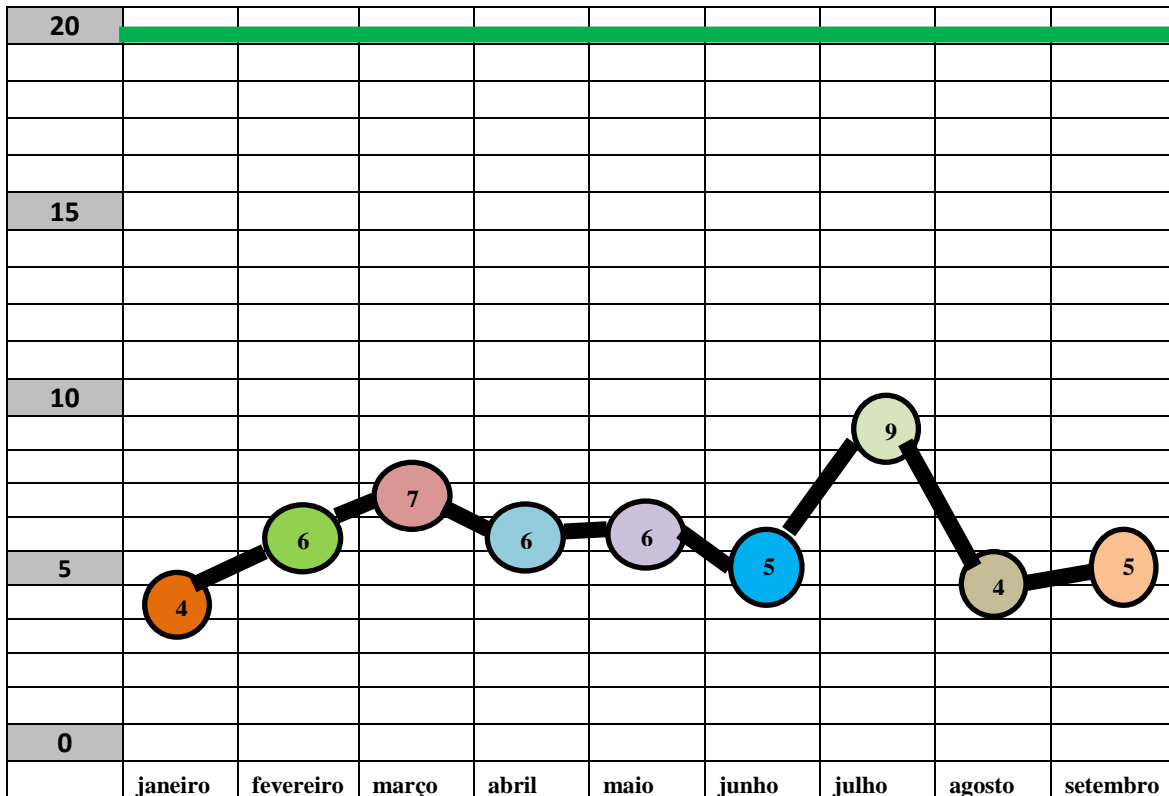


Gráfico 8

Dias



- Prazo máximo legal (dias)
- Prazo atendimento SEPLAG

Prazo do atendimento computado em percentual

Gráfico 9

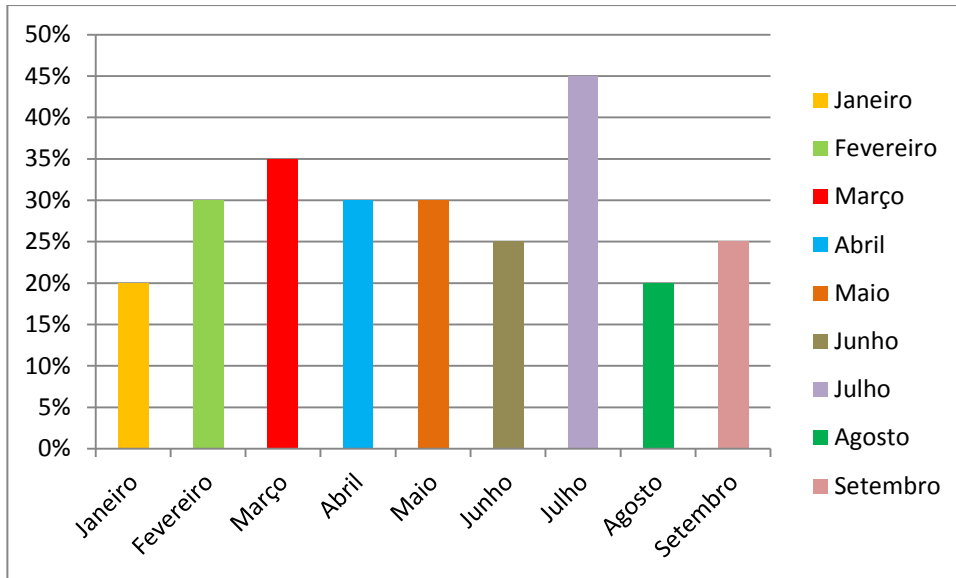
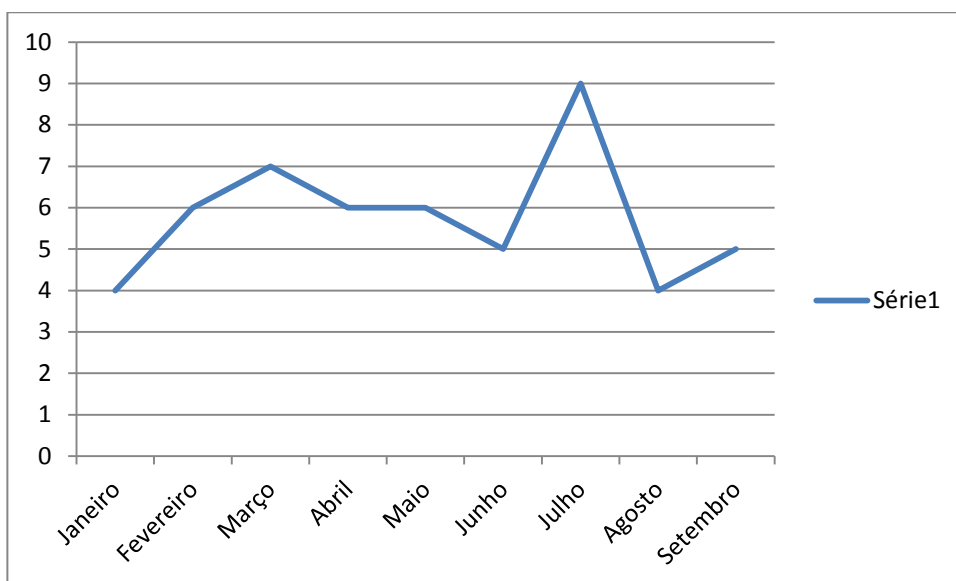
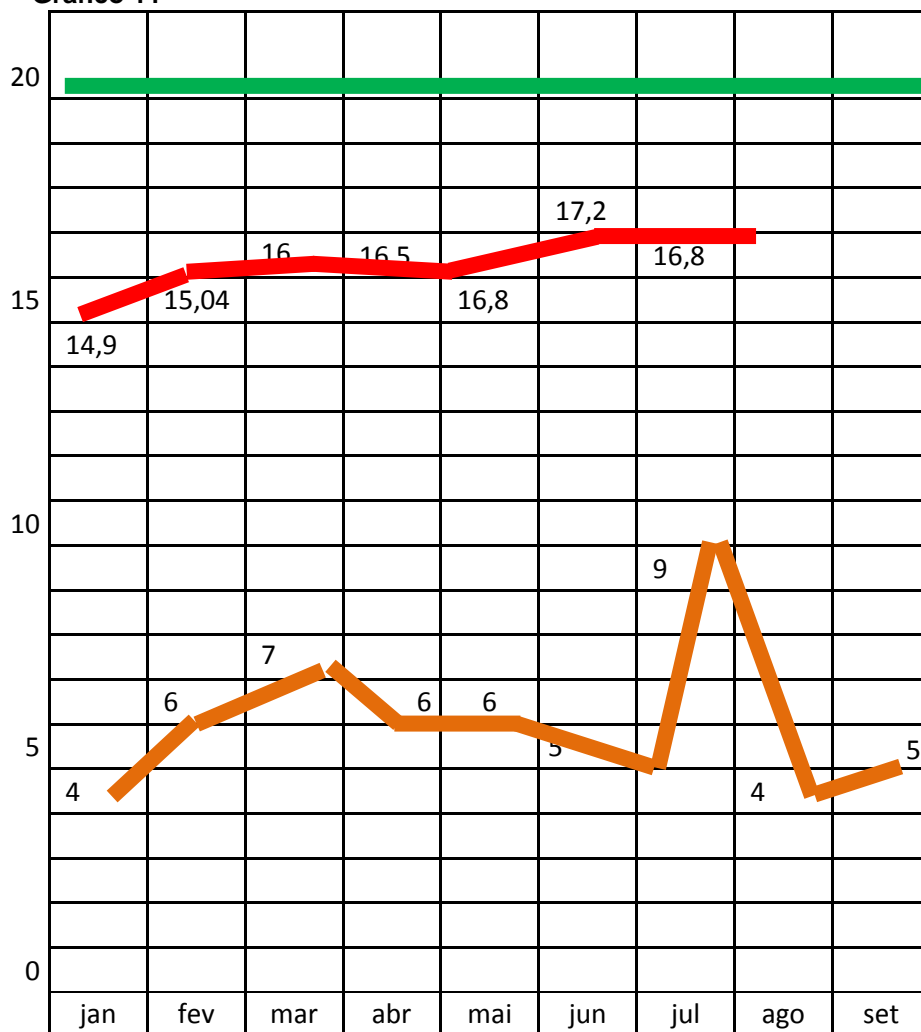


Gráfico 10



Comparativo de Desempenho (OUV-DF e e-SIC)

Gráfico 11



█ Prazo máximo legal (dias)
█ Média da Rede de Ouvidorias
Fonte: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/ouvidoria-geral/relatório.html>
█ Média do prazo de atendimento da SEPLAG

Relatório de Pesquisa de Satisfação -Jan-Set

Classificação	Total	Total	Den.	Den.	Rec.	Rec.	Sol.	Sol.	Sug.	Sug.	Infor.	Inf.	Elogio	Elogio
Alternativa	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muito satisfeito	23	26,44%	2	16,67%	4	16,00%	8	23,53%	2	50,00%	2	28,57%	5	100,00%
Satisfeito	25	28,74%	2	16,67%	7	28,00%	14	41,18%	1	25,00%	1	14,29%		
Pouco satisfeito	8	9,20%	1	8,33%	5	20,00%	2	5,88%						
Insatisfeito	31	35,63%	7	58,33%	9	36,00%	10	29,41%	1	25,00%	4	57,14%		
Total	87	100,00%	12	100,00%	25	100,00%	34	100,00%	4	100,00%	7	100,00%	5	100,00%

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

Classificação	Total	Total	Den.	Den.	Rec.	Rec.	Sol.	Sol.	Sug.	Sug.	Infor.	Inf.	Elogio	Elogio
Recomenda o Serviço de Ouvidoria?	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim	61	72,62%	7	63,64%	16	69,57%	25	73,53%	3	75,00%	5	71,43%	5	100,00%
Não	23	27,38%	4	36,36%	7	30,43%	9	26,47%	1	25,00%	2	28,57%		
Total	84	100,00%	11	100,00%	23	100,00%	34	100,00%	4	100,00%	7	100,00%	5	100,00%

Grau de Satisfação do Usuário

Muito satisfeito	26,44%
Satisfeito	28,74%
Pouco satisfeito	9,20%
Insatisfeito	35,62%
Total satisfação	64,38%

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 outubro de 2017

Andréa Fonseca Moreira Pupe

Ouvidora