

**RELATÓRIO**  
**1º TRIMESTRE 2023**  
**OUVIDORIA – SEPLAD/SEFAZ**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**BRASÍLIA - DF**

**PERÍODO DE 01/01/2023 A 31/03/2023**

**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA**

**CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA**

**SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR**

**SECRETÁRIO SEFAZ: JOSÉ ITAMAR FEITOSA**

**OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA**

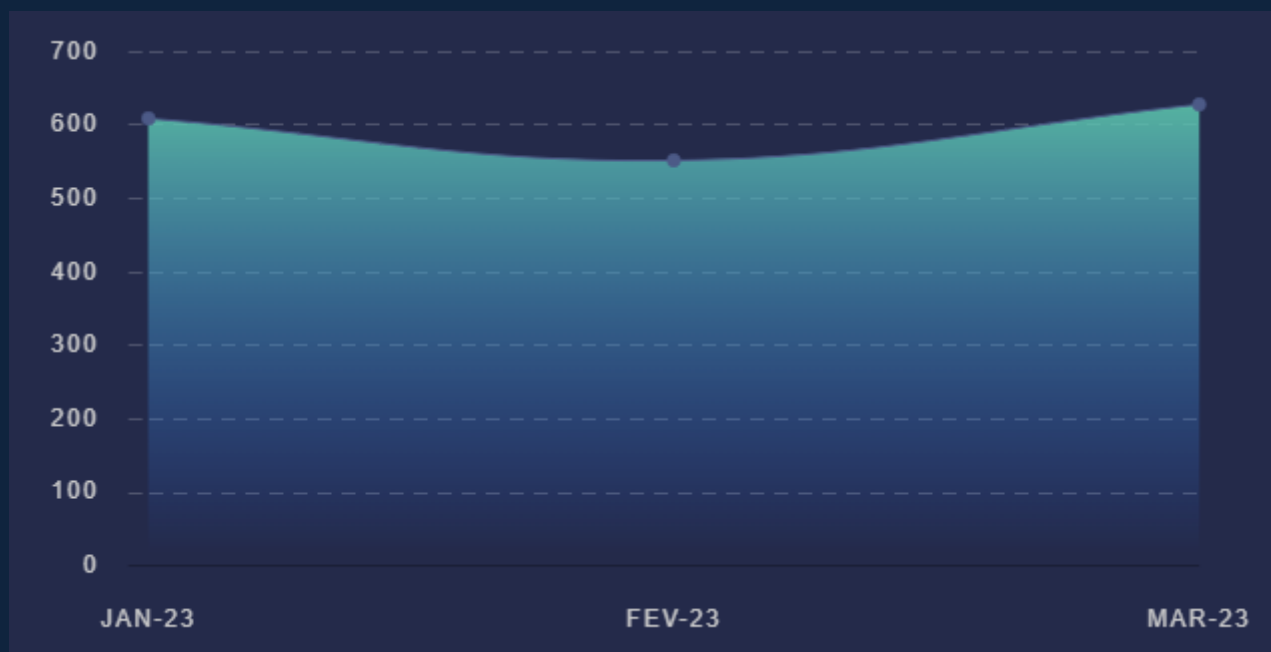
**CHEFE DA OUVIDORIA SEPLAD – MARCO ANTONIO F. MACHADO**

**CHEFE DA OUVIDORIA SEFAZ - CLAUDIA BARBOSA VIANA**





# RESULTADOS 1º TRIMESTRE



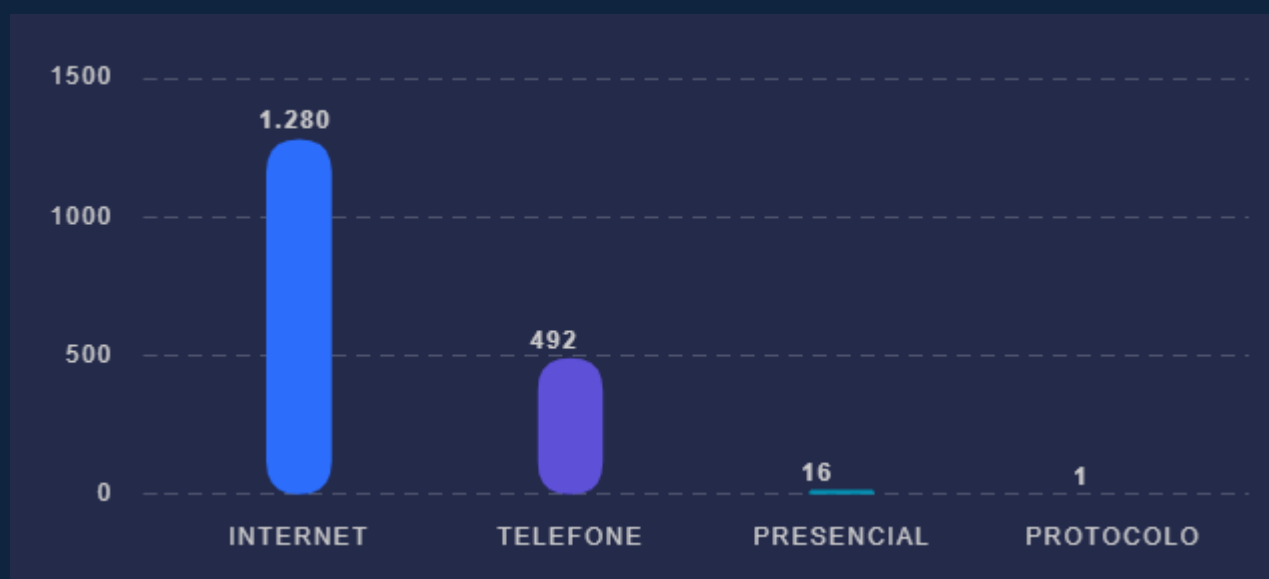
## MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2023

<b>JANEIRO</b>	<b>609</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>552</b>
<b>MARÇO</b>	<b>628</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.789</b>

## ACUMULADO NO ANO

2º Trimestre 2022	3º Trimestre 2022	4º Trimestre 2022	1º Trimestre 2023	<b>TOTAL</b>
<b>1.631</b>	<b>1.479</b>	<b>1.078</b>	<b>1.789</b>	<b>5.977</b>

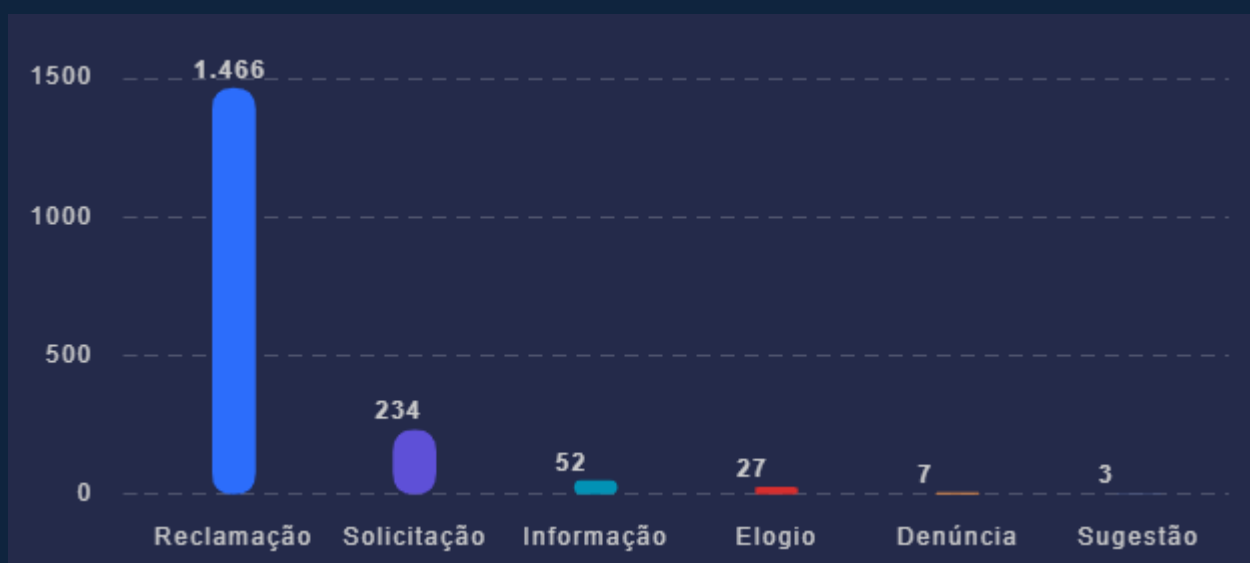
## CANAIS DE ENTRADA



1º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
2º TRIMESTRE 2022	<b>1031</b> 63,2%	<b>326</b> 20,0%	<b>15</b> 0,9%	<b>2</b> 0,1%
3º TRIMESTRE 2022	<b>873</b> 59,0%	<b>590</b> 39,9%	<b>15</b> 1,0%	<b>1</b> 0,1%
4º TRIMESTRE 2022	<b>685</b> 63,5%	<b>387</b> 35,9%	<b>5</b> 0,5%	<b>1</b> 0,1%
1º TRIMESTRE 2023	<b>1280</b> 71,5%	<b>492</b> 27,5%	<b>16</b> 0,9%	<b>1</b> 0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.869</b>	<b>1.795</b>	<b>51</b>	<b>5</b>

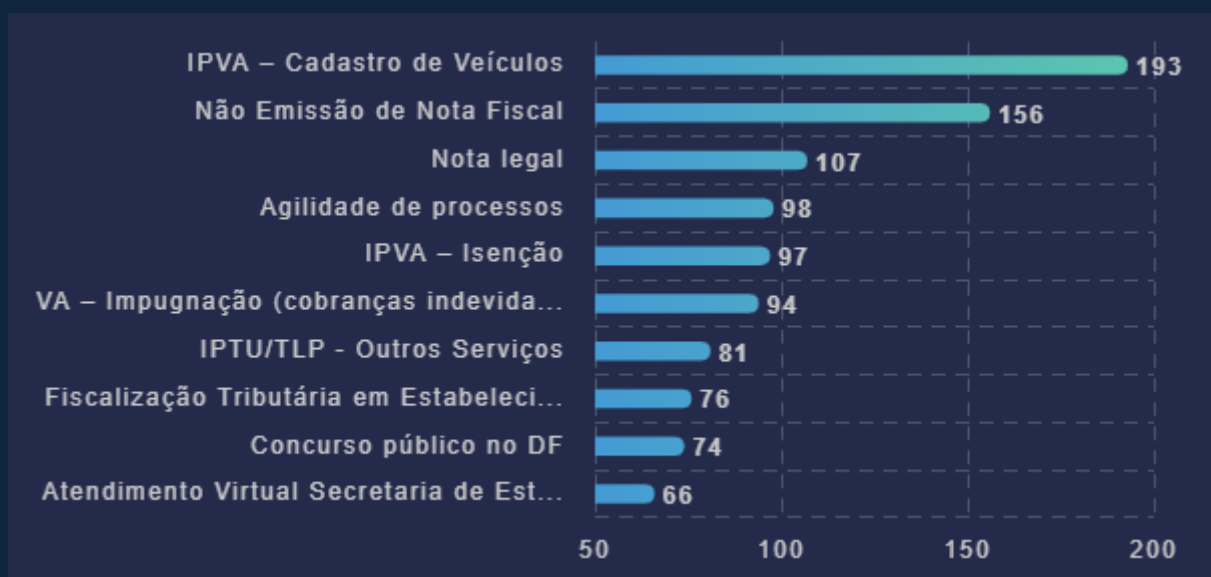
## TIPOS DE ATENDIMENTO



1º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	TOTAL
RECLAMAÇÃO	<b>1.031</b> 63,2%	<b>968</b> 65,4%	<b>737</b> 68,4%	<b>1.466</b> 81,9%	<b>4.202</b>
SOLICITAÇÃO	<b>326</b> 20,0%	<b>295</b> 19,9%	<b>222</b> 20,6%	<b>234</b> 13,1%	<b>1.077</b>
INFORMAÇÃO	<b>99</b> 6,1%	<b>108</b> 7,3%	<b>58</b> 5,4%	<b>52</b> 2,9%	<b>317</b>
SUGESTÃO	<b>116</b> 7,1%	<b>58</b> 3,9%	<b>50</b> 4,6%	<b>3</b> 0,2%	<b>227</b>
ELOGIO	<b>54</b> 3,3%	<b>45</b> 3,0%	<b>8</b> 0,7%	<b>27</b> 1,5%	<b>134</b>
DENÚNCIA	<b>5</b> 0,3%	<b>5</b> 0,3%	<b>3</b> 0,3%	<b>7</b> 0,4%	<b>20</b>

# TIPOS DE ASSUNTOS



1º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	TOTAL
<b>IPVA – Cadastro de Veículos</b>	<b>31</b> 3,6%	<b>16</b> 2,0%	<b>23</b> 4,1%	<b>193</b> 18,5%	<b>263</b>
<b>Não Emissão de Nota Fiscal</b>	<b>57</b> 6,7%	<b>57</b> 7,1%	<b>51</b> 9,1%	<b>156</b> 15,0%	<b>321</b>
<b>NOTA LEGAL</b>	<b>78</b> 9,2%	<b>185</b> 23,0%	<b>81</b> 14,5%	<b>107</b> 10,3%	<b>451</b>



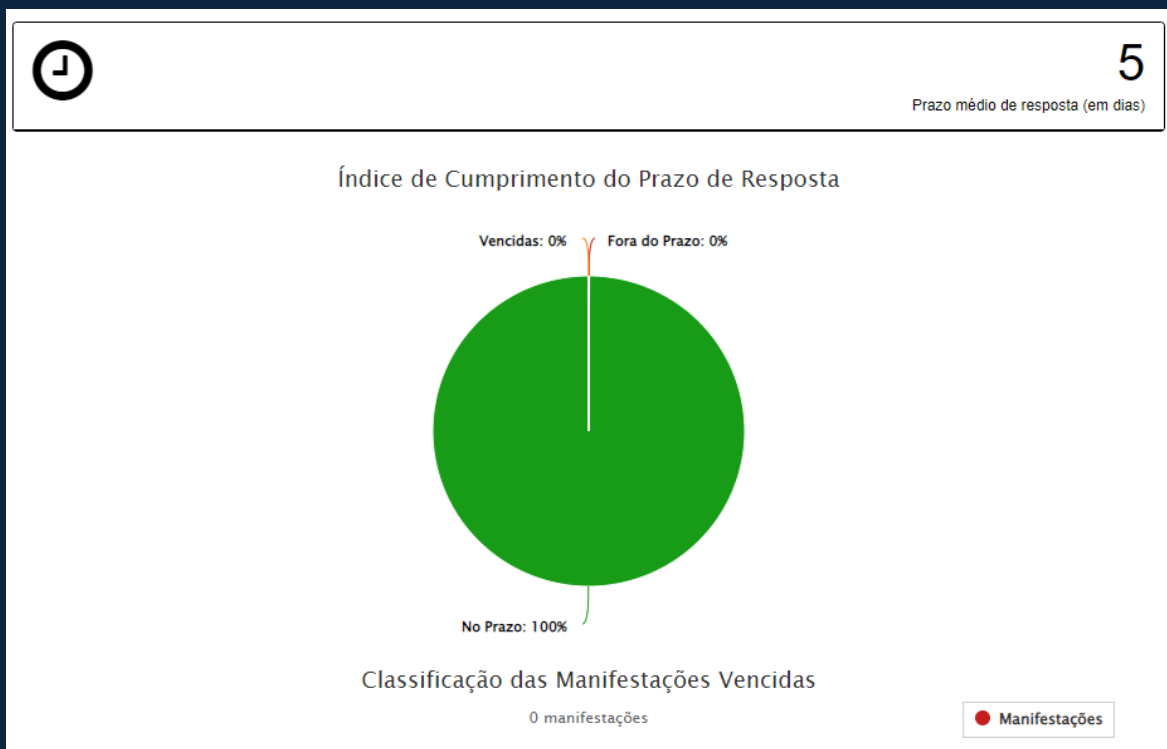
## INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2023	2ºTRI 2022	3ºTRI 2022	4ºTRI 2022	1ºTRI 2023
Resolutividade	%	41%	43%	39%	44%
Satisfação	%	68%	68%	63%	66%
Recomendação	%	76%	76%	64%	65%
Qualidade da Resposta	%	54%	54%	50%	53%

Conforme o Plano de Ação Anual de 2023, os principais desafios a serem enfrentados por essa Ouvidoria Especializada seria a manutenção da excelência e persecução das metas.

De acordo com o desempenho desta Ouvidoria para período do 1º Trimestre de 2023 (dashboards acima), os parâmetros alcançados estão condizentes e superam o proposto, graças ao empenho da equipe de Ouvidoria em desempenhar um alto nível de trabalho mesmo com as situações adversas provocadas pela Pandemia.

# CUMPRIMENTO DOS PRAZOS



## MANIFESTAÇÕES VIA e-SIC



No período de JANEIRO a MARÇO de 2023 foram solicitados 252 (duzentos e cinquenta e dois) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

### ACUMULADO NO ANO

2º Tri 2022	3º Tri 2022	4º Tri 2022	1º Tri 2023	TOTAL
140	140	103	252	548

# AÇÕES/PROJETOS

<b>PROJETOS</b>	<b>AÇÕES REALIZADAS</b>	<b>META REALIZADA</b>	<b>NO PRAZO</b>
<b>IMPLANTAÇÃO DO PÓS- ATENDIMENTO</b>	Contatos por telefones e e-mail visando estimular a avaliação do serviço prestado.	Contatar todos os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.
<b>JORNADA DO CIDADÃO</b>	Contatos por telefones, e-mail e presencial, se for o caso, para elucidar, orientar e motivar o cidadão, visando engaja-lo no processo de participação de construção e melhoria.	Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRÉ- ATENDIMENTO</b>	Aparência, clareza e aplicabilidade das informações.	Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

**OUVIDORIA  
PARTICIPATIVA**

Reunião mensal, troca de WhatsApp e contato pessoal com os responsáveis pelos setoriais envolvidos.

Reunião com o executor do contrato da Central 156 e representante da empresa.

Supervisão e participação do Ouvidor e demais servidores comissionados.

Percepção do engajamento dos setoriais envolvidos por meio dos seus representantes e chefias e, por conseguinte, melhoria dos serviços prestados bem como os indicadores de desempenho da Ouvidoria.

Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

# OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual - Portal SEF – SIGAC ([http://www.site.fazenda.df.gov.br//area.cfm?id\\_area=1883](http://www.site.fazenda.df.gov.br//area.cfm?id_area=1883)), OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e por telefone da Ouvidoria; e também pelas centrais de atendimento 156, opção 3 e 162; que são gerenciadas pela Agência de Atendimento Remoto/COATE/SUREC/SEEC-DF e Ouvidoria Geral do DF, respectivamente. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência/telefone.

É válido ressaltar o Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, que instituiu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, bem como a regulamentação do regime de teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, no âmbito da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, em vista de coibir a propagação do Covid-19, nos termos da Portaria nº 76, de 24 de março de 2020 publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, Edição Extra nº 37-B.

## NOSSA EQUIPE

Josaine Alves dos Santos

Juscelino Santana Guedes

Paulo Sérgio Cunha da Costa

Djovane Dupim Costa

Cleonete Oliveira Barros

Dea de Vasconcelos Monteiro

Nathalia Torres Neves

Roselaina Aparecida dos Santos

Ralph Sardela de Amorim

Marcelo José Souza Távora

Gilson Martins de Moraes

Adriana Ramos dos Santos

Pedro Henrique Silva Couto

Nickolas Henrique Gomes

Rodrigo Martins Rocha  
Assessor

Roberto Imbroisi Oliveira  
Assessor

Claudia Barbosa Viana  
Assessora

Francisca de Alencar  
Assessora

**Marco Antonio Feitosa Machado**

Chefe da Ouvidoria – SEPLAD/DF

**Claudia Barbosa Viana**

Chefe da Ouvidoria – SEFAZ/DF