RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2022 OUVIDORIA – SEEC



BRASÍLIA - DF PERÍODO DE 01/07/2022 A 30/09/2022

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL: PAULO WANDERSON M. MARTINS

OUVIDOR-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA

SECRETÁRIO: JOSÉ ITAMAR FEITOSA

CHEFE DA OUVIDORIA – MARCO ANTONIO FEITOSA MACHADO

Apresentação

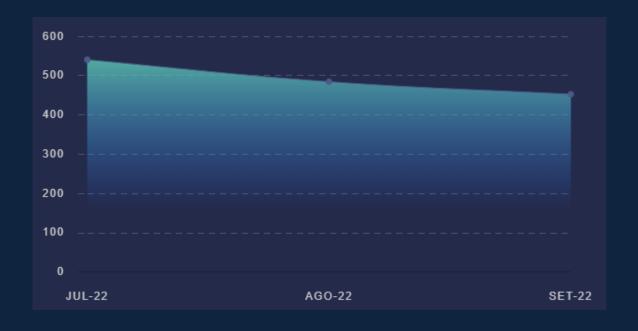
À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, OUV/SEEC-DF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

A Ouvidoria apresenta o Relatório do 3º Trimestre de 2022, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre 01/07/2022 a 30/09/2022, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

O Relatório trimestral tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por essa Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão. Apresentaremos ainda dados sobre projetos desenvolvidos, capacitações realizadas etc., dentre outras informações do período compreendido.

É válido ressaltar que esse Relatório servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

RESULTADOS 3º TRIMESTRE



MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2022				
JULHO	541			
AGOSTO	485			
SETEMBRO	453			
TOTAL	1.479			

ACUMULADO NO ANO				
1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	TOTAL	
1.771	1.631	1.479	4.881	

CANAIS DE ENTRADA



3º TRIMESTRE

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
1º TRIMESTRE	1024 57,8%	729 41,2%	17	1 0,1%
2º TRIMESTRE	1031 63,2%	326 20,0%	15 0,9%	2 0,1%
3º TRIMESTRE	873 59,0%	590 39,9%	15 1,0%	1 0,1%

TIPOS DE ATENDIMENTO



3º TRIMESTRE

PERÍODO	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	1.212 68,4%	1.031 63,2%	968 65,4%
SOLICITAÇÃO	366 20,7%	326 20,0%	295 19,9%
INFORMAÇÃO	108 6,1%	99 6,1%	108 7,3%
SUGESTÃO	14 0,8%	116 7,1%	58 3,9%
ELOGIO	63 3,6%	54 3,3%	45 3,0%
DENÚNCIA	8 0,5%	5 0,3%	5 0,3%

TIPOS DE ASSUNTOS



3º TRIMESTRE

PERÍODO	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
NOTA LEGAL	168 17,4%	78 9,2%	185 23,0%
IPTU/TLP — Outros Serviços	128 13,2%	159 18,8%	115 14,3%
Atendimento Central 156	117 12,1%	76 9,0%	83 10,3%
Atendimento Perícia Médica	25 2,3%	50 5,9%	79 9,8%
Servidor Público	72 7,4%	59 7,0%	72 9,0%

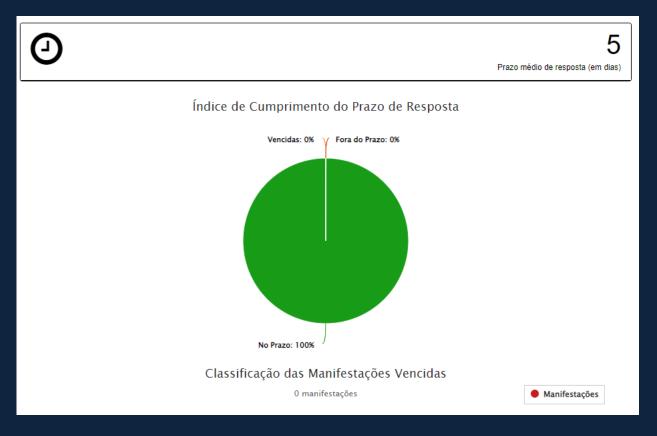
INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2022	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
Resolutividade	37%	42%	41%	43%
Satisfação	56%	62%	68%	68%
Recomendação	54%	67%	76%	76%
Qualidade da Resposta	36%	48%	54%	54%

Conforme o Plano de Ação Anual de 2022, 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 3º Trimestre (dashdoards 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 julho a setembro de 2022 foram solicitados 140 (cento e quarenta) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO NO ANO				
1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	TOTAL	
165	140	140	445	

AÇÕES/PROJETOS

PROJETOS	AÇÕES	META	NO PRAZO
	REALIZADAS	REALIZADA	110 1 17/120
IMPLANTAÇÃO DO PÓS- ATENDIMENTO	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.
JORNADA DO CIDADÃO	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.
IMPLANTAÇÃO DO PRÉ- ATENDIMENTO	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.

Percepção do engajamento dos Reunião mensal, troca de setoriais envolvidos WhatsApp e contato pessoal por meio dos seus com os responsáveis representantes e pelos setoriais envolvidos. Previsto, pois esse chefias e, por procedimento foi Reunião com o executor do **OUVIDORIA** conseguinte, **PARTICIPATIVA** contrato da Central 156 e incorporado à rotina melhoria dos dessa seccional. representante da empresa. serviços prestados Supervisão e participação do bem como os Ouvidor e demais servidores indicadores de comissionados. desempenho da Ouvidoria.

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), OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (https://www.ouv.df.gov.br/#/) e o Sistema Eletrônico Informações ao Cidadão e-SIC (https://www.edo Serviço de 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, 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 feito ser via 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 n° 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 Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor Assessor

Claudia Barbosa Viana Francisca de Alencar

Assessora Assessora

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC