

**RELATÓRIO**  
**3º TRIMESTRE 2023**  
**OUVIDORIA – SEPLAD**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**BRASÍLIA - DF**

**PERÍODO DE 01/07/2023 A 30/09/2023**

**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA**

**CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA**

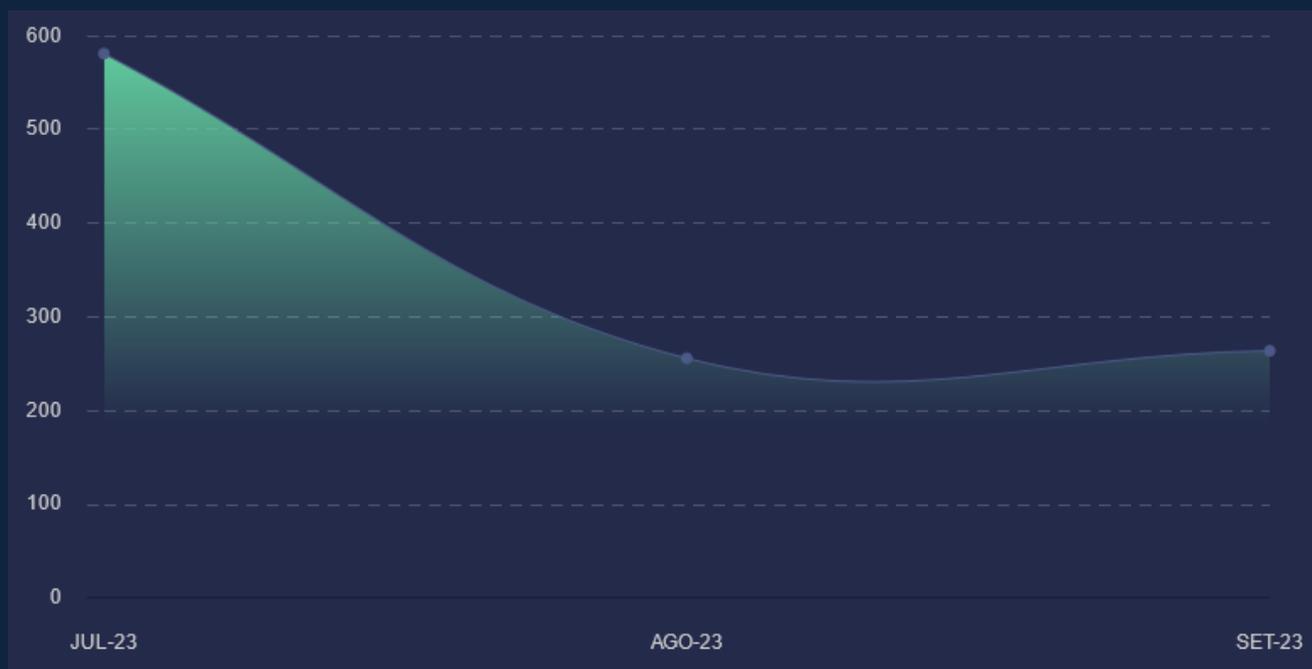
**SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR**

**OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA**

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



## RESULTADOS 3º TRIMESTRE



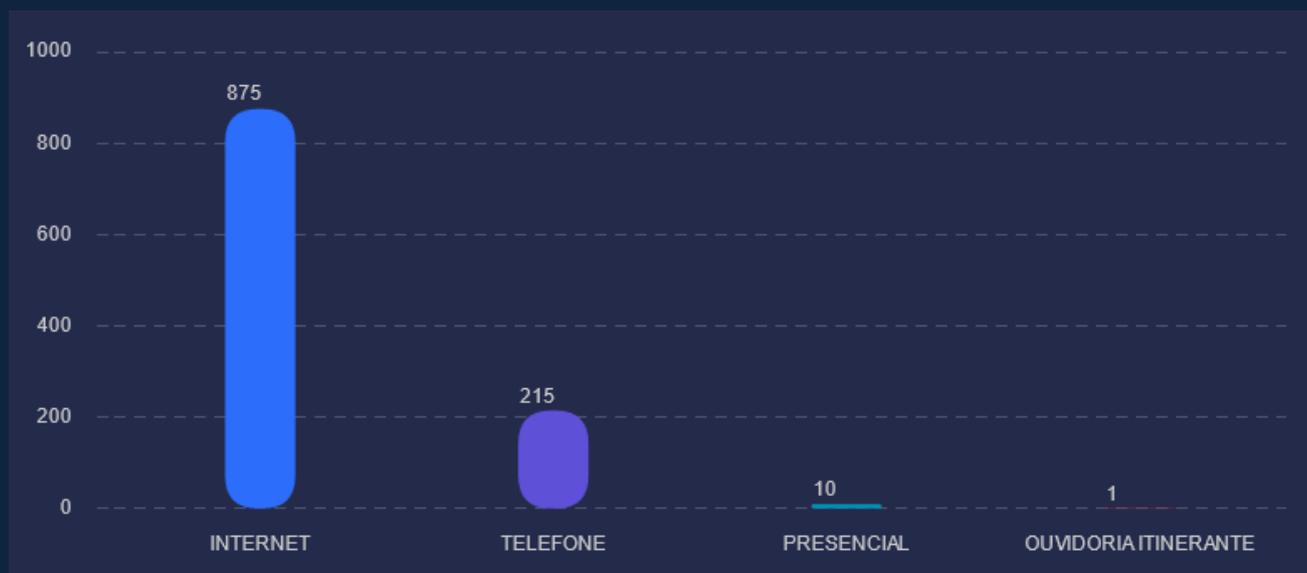
### MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2023

<b>JULHO</b>	<b>581</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>256</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>264</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.101</b>

### ACUMULADO NO ANO

<b>1º Trimestre 2023</b>	<b>2º Trimestre 20223</b>	<b>3º Trimestre 2023</b>	<b>4º Trimestre 2023</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1.789</b>	<b>1.292</b>	<b>1.101</b>	<b>-</b>	<b>4.182</b>

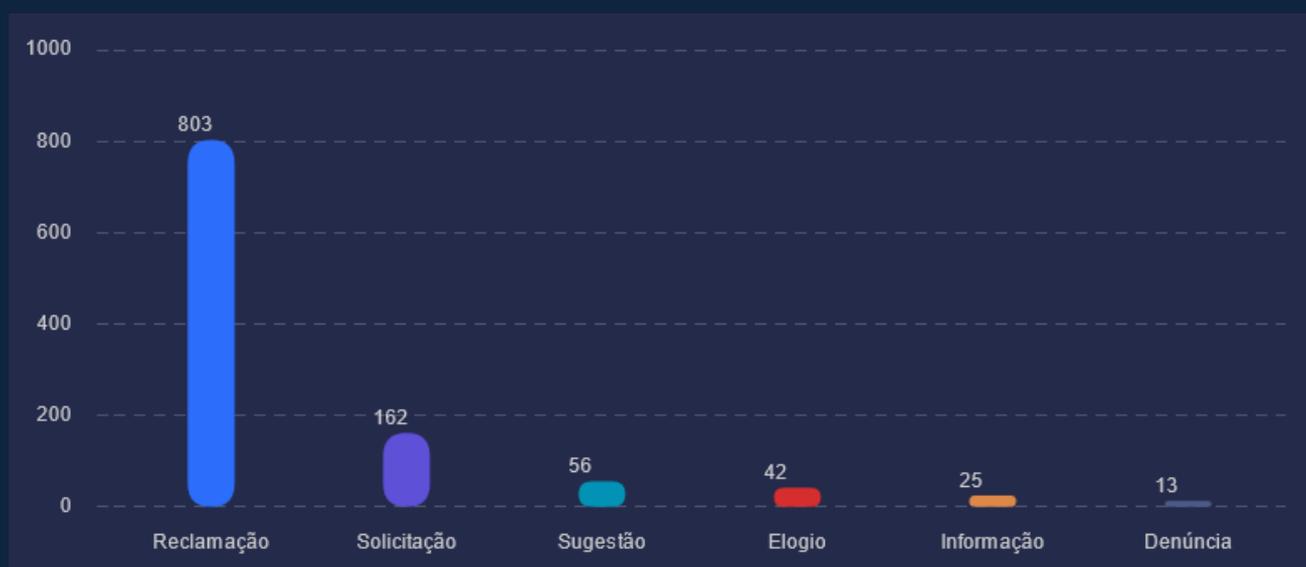
## CANAIS DE ENTRADA



3º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
1º TRIMESTRE 2023	1280 71,5%	492 27,5%	16 0,9%	1 0,1%
2º TRIMESTRE 2023	1.102 85,3%	180 13,9 %	9 0,7%	1 0,1%
3º TRIMESTRE 2023	875 79,5%	215 19,5%	10 0,9%	1 0,1%
4º TRIMESTRE 2023	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3.257</b>	<b>887</b>	<b>35</b>	<b>3</b>

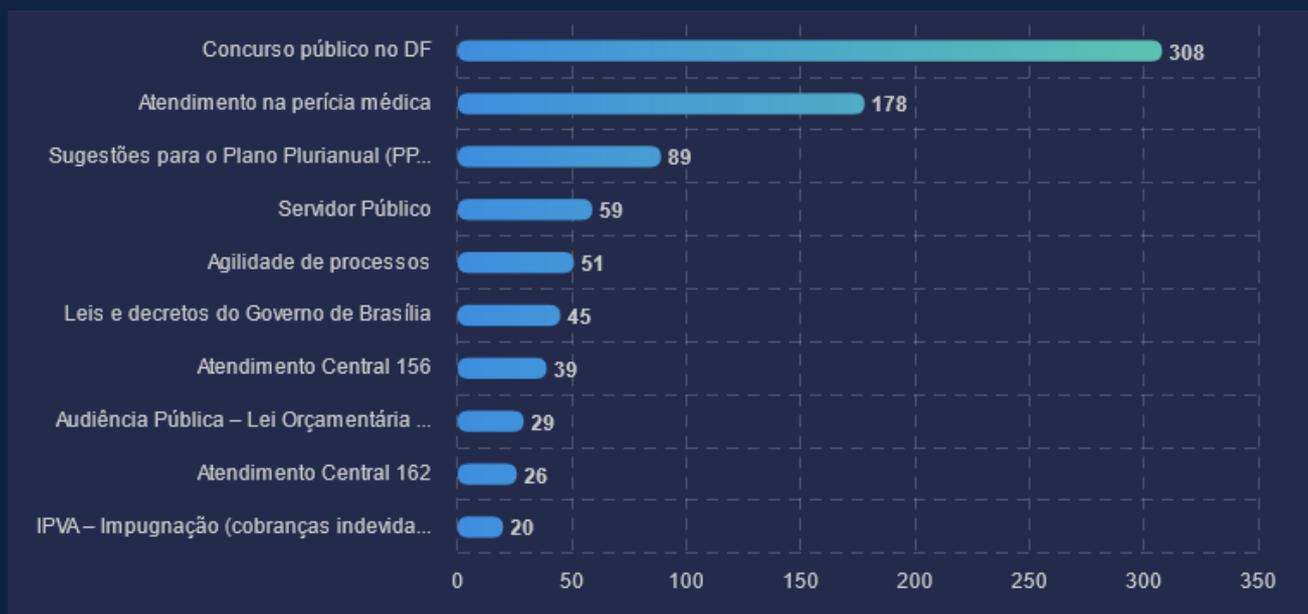
## TIPOS DE ATENDIMENTO



3º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	1º TRI 2023	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	TOTAL
RECLAMAÇÃO	1.466 81,9%	1.006 77,9%	803 72,9%	-	3.275
SOLICITAÇÃO	234 13,1%	177 13,7%	162 14,7%	-	573
INFORMAÇÃO	52 2,9%	19 1,5%	25 2,3%	-	96
SUGESTÃO	3 0,2%	62 4,8%	56 5,1%	-	121
ELOGIO	27 1,5%	25 1,9%	42 3,8%	-	94
DENÚNCIA	7 0,4%	3 0,2%	13 1,2%	-	23

## TIPOS DE ASSUNTOS



2º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	1º TRI 2023	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	TOTAL
<b>Concurso Público no DF</b>	<b>22</b> 52,4%	<b>356</b> 35,0%	<b>308</b> 36,5%	-	<b>686</b>
<b>Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias</b>	<b>0</b> 0%	<b>263</b> 25,9%	<b>0</b> 0%	-	<b>263</b>
<b>Atendimento na Perícia Médica</b>	<b>8</b> 19,0%	<b>122</b> 12,0%	<b>178</b> 21,1%	-	<b>308</b>

Percebe-se que nos meses de janeiro e fevereiro não houve demandas relacionadas a Concurso público em virtude de que somente a partir do mês de março que se iniciou as publicações de alguns editais até o mês de maio quando estavam lançados os demais editais tendo, pois, em curso, processos de seleção de forma simultânea. Tal fato justifica o aumento crescente de demandas de março, abril e

maio. Essa sazonalidade se verifica também no caso das manifestações sobre a Audiência Pública referente a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, que possui um caráter intrínseco aos meses de sua tramitação.

## INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2023	1ºTRI 2023	2ºTRI 2023	3ºTRI 2023	4ºTRI 2023
<b>Resolutividade</b>	<b>%</b>	<b>44%</b>	<b>41%</b>	<b>55%</b>	<b>-</b>
<b>Satisfação</b>	<b>%</b>	<b>66%</b>	<b>65%</b>	<b>78%</b>	<b>-</b>
<b>Recomendação</b>	<b>%</b>	<b>65%</b>	<b>74%</b>	<b>86%</b>	<b>-</b>
<b>Qualidade da Resposta</b>	<b>%</b>	<b>53%</b>	<b>52%</b>	<b>67%</b>	<b>-</b>

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 3º Trimestre de 2023 (dashboards acima), os parâmetros alcançados estão condizentes e superaram o proposto, graças ao empenho da equipe de Ouvidoria em desempenhar um alto nível de trabalho.

## CUMPRIMENTO DOS PRAZOS



## MANIFESTAÇÕES VIA e-SIC



No período de JULHO a SETEMBRO de 2023 foram solicitados 210 (duzentos e dez) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

### ACUMULADO NO ANO

1º Tri 2023	2º Tri 2023	3º Tri 2023	4º Tri 2023	TOTAL
252	327	210	-	789

# AÇÕES/PROJETOS

## PROJETO OUVIDORIA PARTICIPATIVA

O presente projeto tem como escopo melhorar a prestação do Atendimento da Central 156.

### Alinhamento Estratégico

Objetivo Estratégico – Fornecer serviços de qualidade ao cidadão.

### Clientes do projeto

- Contribuintes
- Servidores
- Sociedade em geral

Não haverá necessidade de qualquer tipo de Recurso para implementar este Projeto.

### Justificativa

O Projeto Ouvidoria Participativa está alinhado com as ações implementadas pela SEPLAD no sentido de buscar o aprimoramento na prestação dos serviços à população do DF. Fundamenta-se na necessidade já identificada de melhorar os serviços de Atendimento da Central 156, fortalecendo, com isso, o exercício da cidadania e empoderando o cidadão a registrar suas demandas de: Solicitações, Sugestões, Reclamações, Informações e Denúncias ao trabalho da Instituição. Apesar das melhorias em nossos índices se apresentarem de forma significativa, a Ouvidoria intensificará e tornará constante as tratativas internas para manutenção da redução dos casos mais sensíveis, além disso intensificaremos as reuniões com as áreas finalísticas de assuntos mais constantes e retomaremos com mais

habitualidade a iniciativa denominada CAFÉ COM O OUVIDOR, onde a unidade de ouvidoria promoverá um encontro com os principais setores da Pasta, visando alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência. Dessa forma, tem como objetivo, repise-se, aperfeiçoar os serviços prestados pela SEPLAD à sociedade, com respaldo no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários.

PROJETOS	AÇÕES REALIZADAS	META REALIZADA	NO PRAZO
<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.
<b>OUIDORIA PARTICIPATIVA</b>	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: Participa DF - <https://www.participa.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 pela central de atendimento 162 - Ouvidoria Geral do DF. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência/telefone.

## **NOSSA EQUIPE**

**Josaine Alves dos Santos**

**Juscelino Santana Guedes**

**Nathalia Torres Neves**

**Roselaina Aparecida dos Santos**

**Ralph Sardela de Amorim**

**Gilson Martins de Moraes**

**Adriana Ramos dos Santos**

**Pedro Henrique Silva Couto**

**Roberto Imbroisi Oliveira**

**Assessor**

**Francisca de Alencar**

**Assessora**

**Marco Antonio Feitosa Machado**

**Chefe da Ouvidoria – SEPLAD/DF**