

RELATÓRIO

4º TRIMESTRE 2022

OUVIDORIA – SEPLAD/SEFAZ



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF
PERÍODO DE 01/10/2022 A 31/12/2022

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA
CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA
SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR
SECRETÁRIO SEFAZ: JOSÉ ITAMAR FEITOSA
OUVIDOR-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA
CHEFE DA OUVIDORIA – MARCO ANTONIO FEITOSA MACHADO

Apresentação

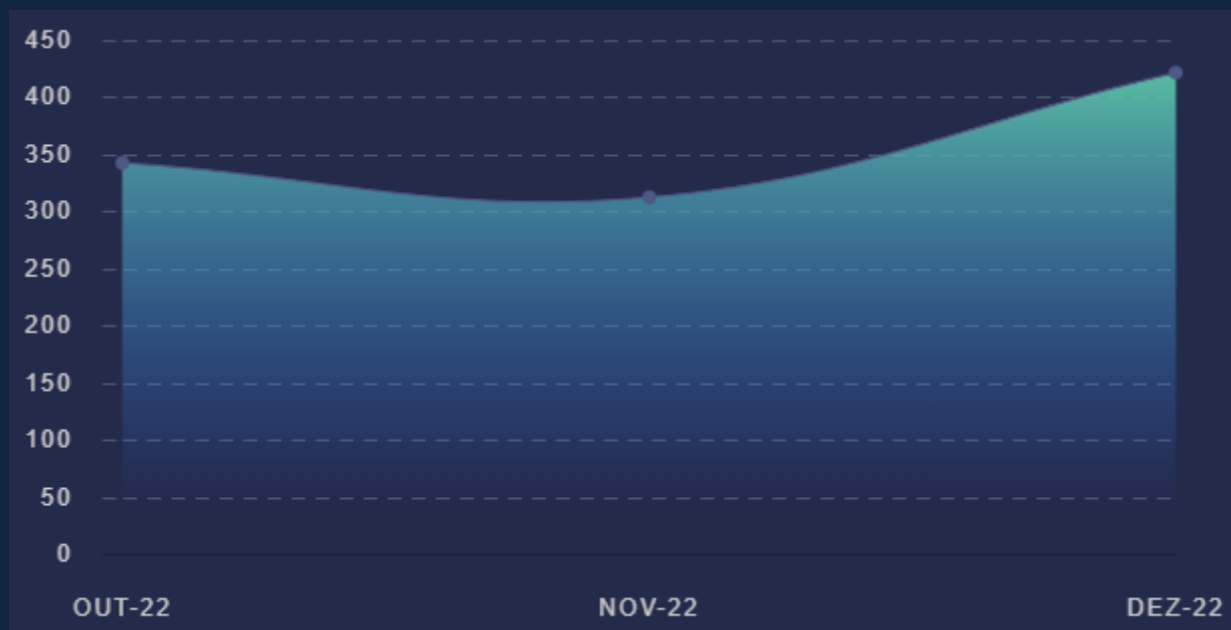
À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal – OUV/SEPLAD - DF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços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

Importante salientar que com o desmembramento da antiga Secretaria de Economia do DF e criação da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal – SEFAZ/DF, os dados aqui apresentados perfazem o acumulado das duas novas Secretarias, uma vez que no Sistema OUV – DF (Plataforma OUV/DF + Painel de Ouvidoria) tais informações ainda permanecem em uníssono.

Assim sendo, a Ouvidoria apresenta o Relatório do 4º 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 01/10/2022 a 31/12/2022, 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.

RESULTADOS 4º TRIMESTRE



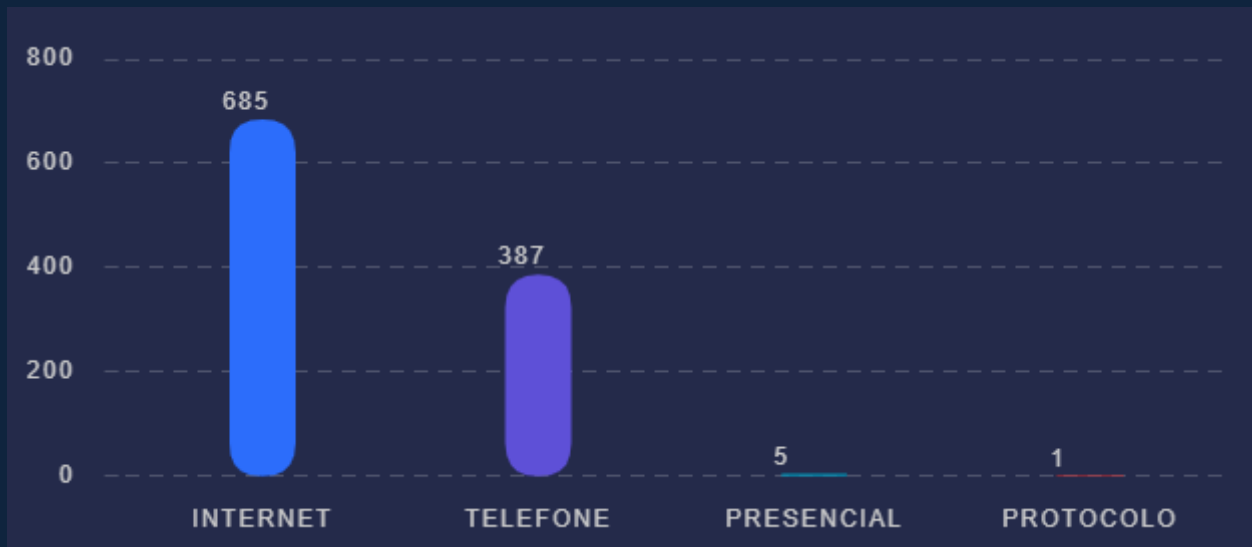
MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2022

OUTUBRO	343
NOVEMBRO	313
DEZEMBRO	422
TOTAL	1.078

ACUMULADO NO ANO

1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	TOTAL
1.771	1.631	1.479	1.078	5.959

CANAIS DE ENTRADA



4º TRIMESTRE

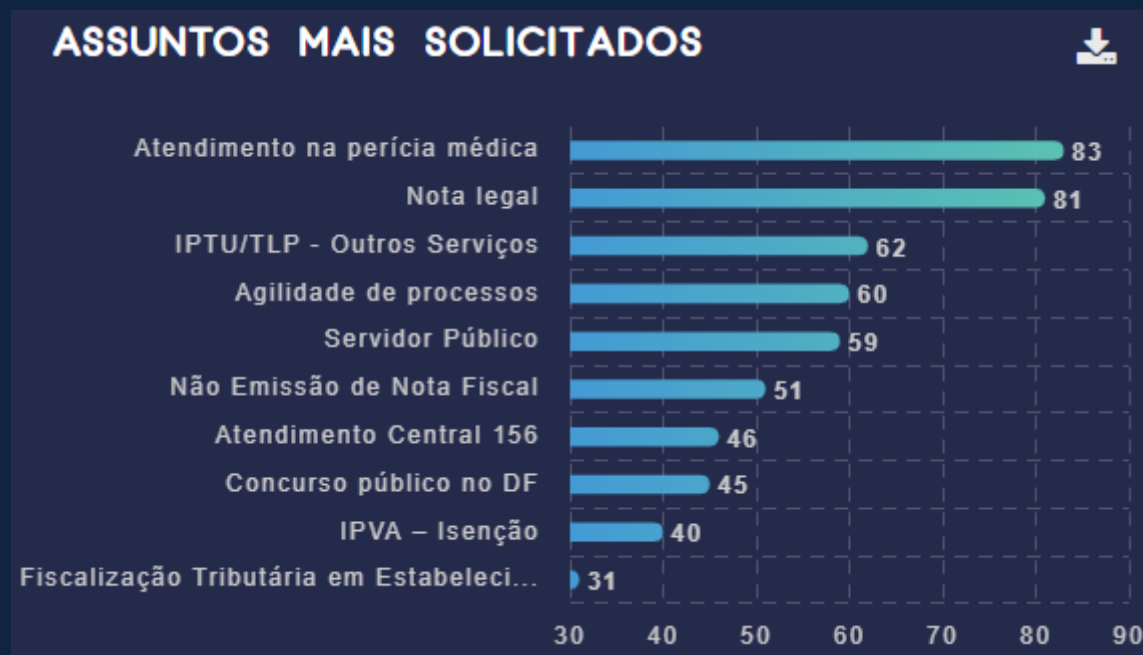
PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
1º TRIMESTRE	1024 57,8%	729 41,2%	17 1,0%	1 0,1%
2º TRIMESTRE	1031 63,2%	326 20,0%	15 0,9%	2 0,1%
3º TRIMESTRE	873 59,0%	590 39,9%	15 1,0%	1 0,1%
4º TRIMESTRE	685 63,5%	387 35,9%	5 0,5%	1 0,1%
TOTAL 2022	3.613	2.032	52	5

TIPOS DE ATENDIMENTO



PERÍODO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL 2022
RECLAMAÇÃO	1.212 68,4%	1.031 63,2%	968 65,4%	737 68,4%	3.948
SOLICITAÇÃO	366 20,7%	326 20,0%	295 19,9%	222 20,6%	1.209
INFORMAÇÃO	108 6,1%	99 6,1%	108 7,3%	58 5,4%	373
SUGESTÃO	14 0,8%	116 7,1%	58 3,9%	50 4,6%	238
ELOGIO	63 3,6%	54 3,3%	45 3,0%	8 0,7%	170
DENÚNCIA	8 0,5%	5 0,3%	5 0,3%	3 0,3%	21

TIPOS DE ASSUNTOS



4º TRIMESTRE

PERÍODO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL 2022
NOTA LEGAL	168 17,4%	78 9,2%	185 23,0%	81 14,5%	512
IPTU/TLP – Outros Serviços	128 13,2%	159 18,8%	115 14,3%	62 11,1%	464
Atendimento Central 156	117 12,1%	76 9,0%	83 10,3%	46 8,2%	322
Atendimento Perícia Médica	25 2,3%	50 5,9%	79 9,8%	83 14,9%	237
Servidor Público	72 7,4%	59 7,0%	72 9,0%	59 10,6%	262

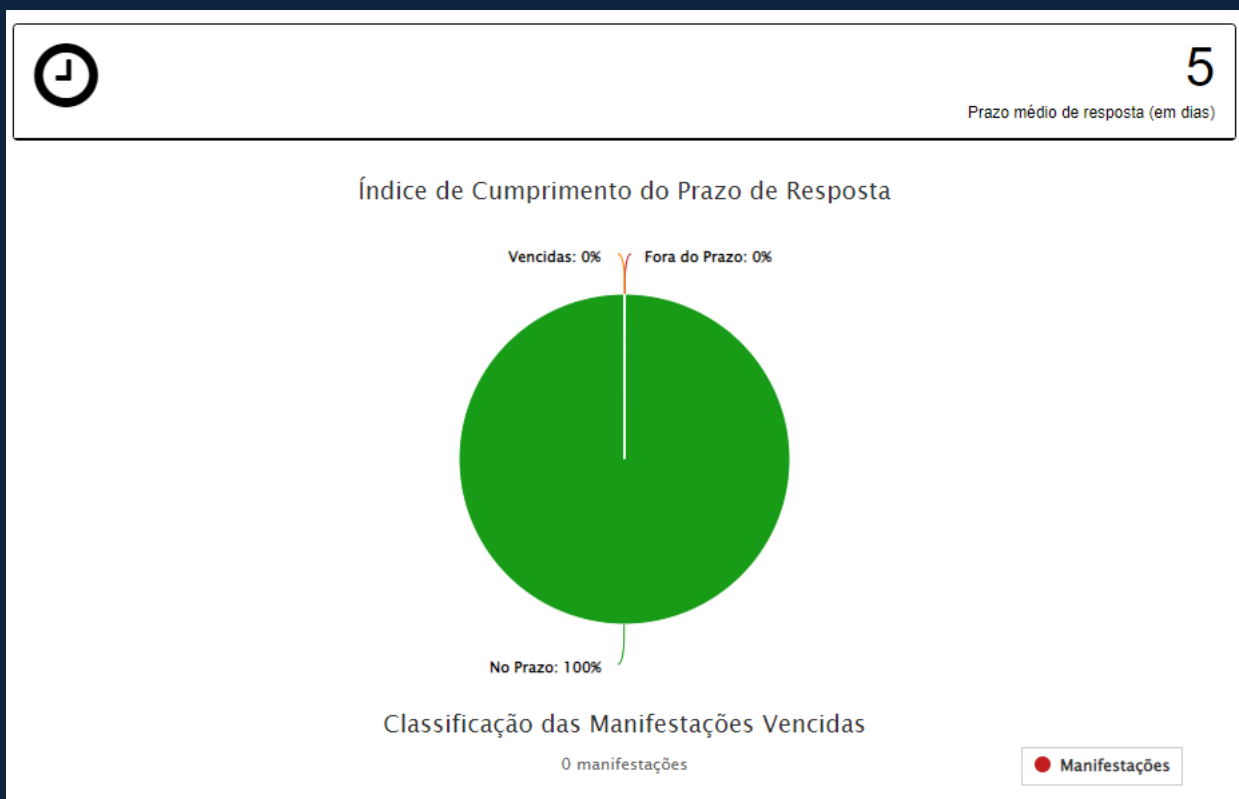
INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2022	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI
Resolutividade	37%	42%	41%	43%	39%
Satisfação	56%	62%	68%	68%	63%
Recomendação	54%	67%	76%	76%	64%
Qualidade da Resposta	36%	48%	54%	54%	50%

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 4º Trimestre (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 OUTUBRO a DEZEMBRO de 2022 foram solicitados 103 (cento e três) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO NO ANO

1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	TOTAL
165	140	140	103	548

AÇÕES/PROJETOS

PROJETOS	AÇÕES REALIZADAS	META REALIZADA	NO PRAZO
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.

<p>OUVIDORIA PARTICIPATIVA</p>	<p>Reunião mensal, troca de WhatsApp e contato pessoal com os responsáveis pelos setoriais envolvidos.</p> <p>Reunião com o executor do contrato da Central 156 e representante da empresa.</p> <p>Supervisão e participação do Ouvidor e demais servidores comissionados.</p>	<p>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.</p>	<p>Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.</p>
---------------------------------------	--	---	---

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 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