

RELATÓRIO
4º TRIMESTRE 2023
OUVIDORIA – SEPLAD



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF

PERÍODO DE 01/10/2023 A 31/12/2023

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

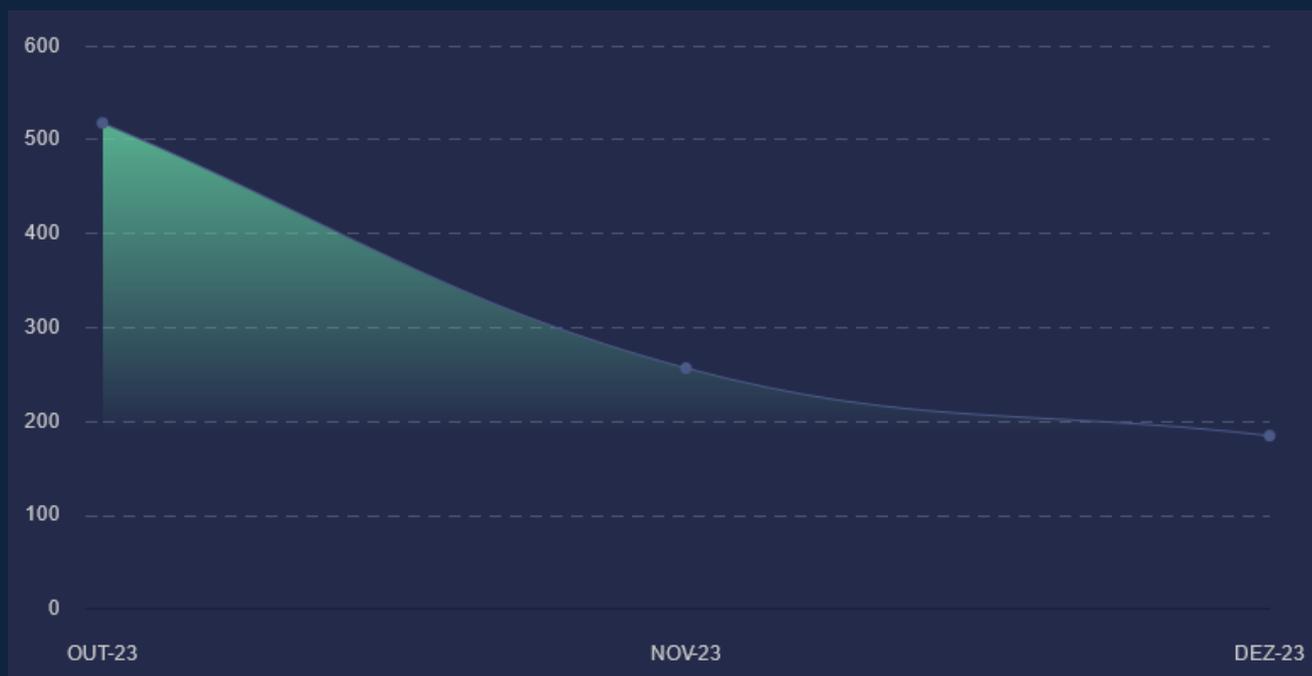
CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR

OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA

CHEFE DA OUVIDORIA SEPLAD – MARCO ANTONIO F. MACHADO

RESULTADOS 4º TRIMESTRE



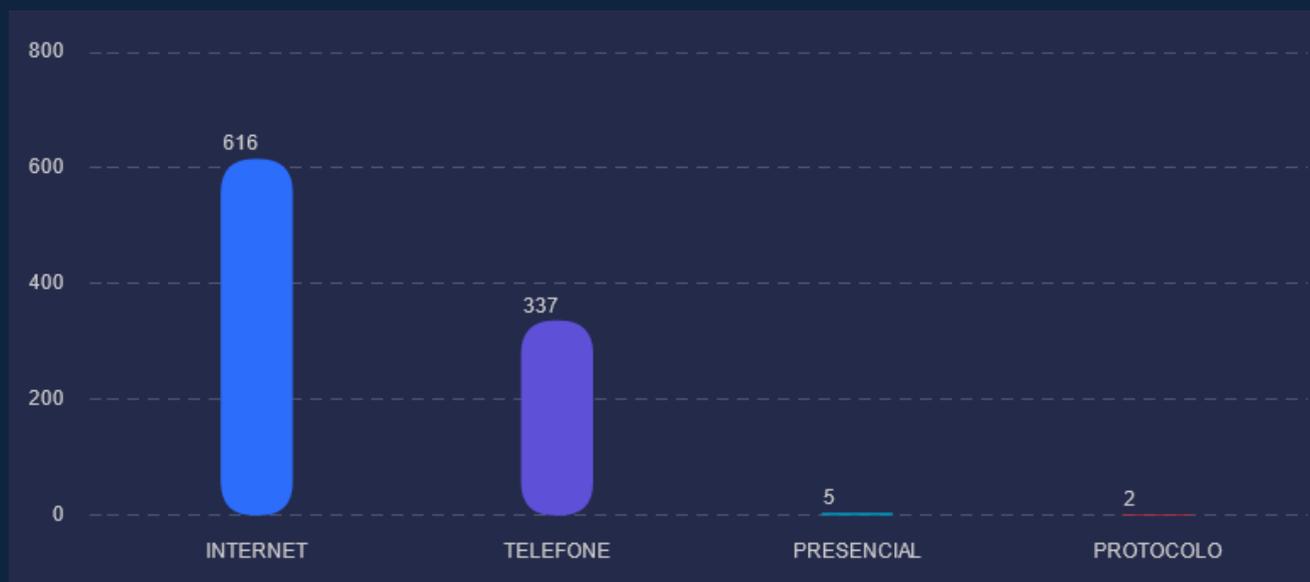
MANIFESTAÇÕES 4º TRIMESTRE 2023

OUTUBRO	518
NOVEMBRO	257
DEZEMBRO	185
TOTAL	960

ACUMULADO NO ANO

1º Trimestre 2023	2º Trimestre 2023	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023	TOTAL
1.789	1.292	1.101	960	5.142

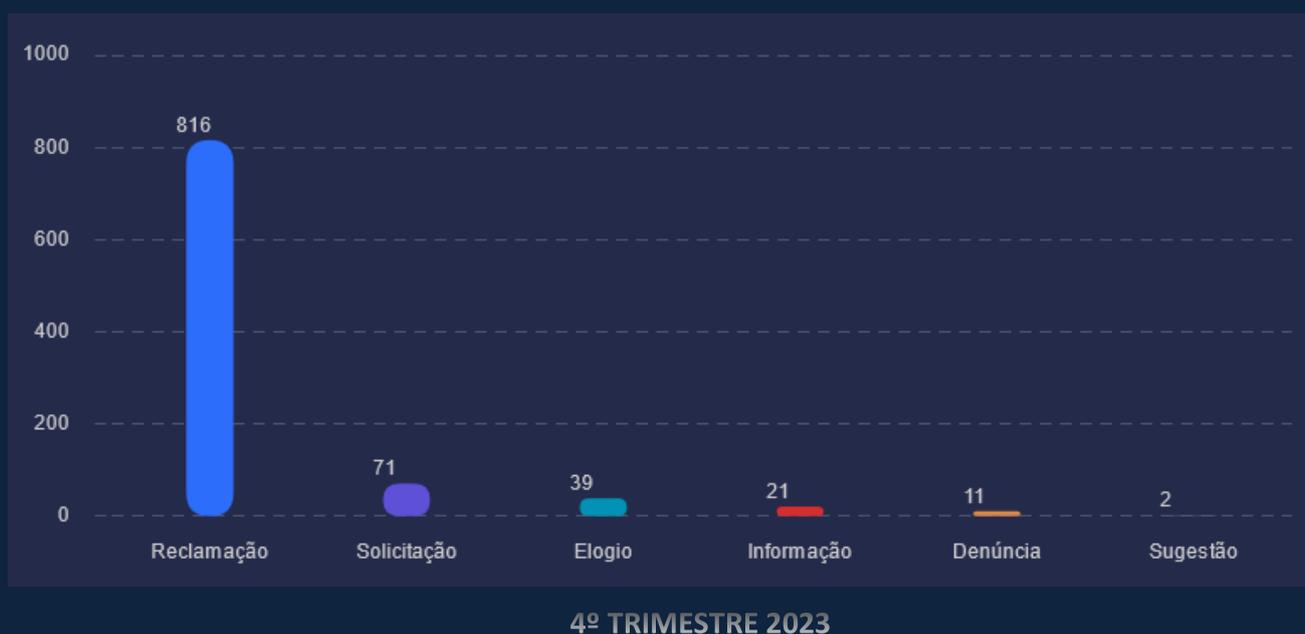
CANAIS DE ENTRADA



4º TRIMESTRE 2023

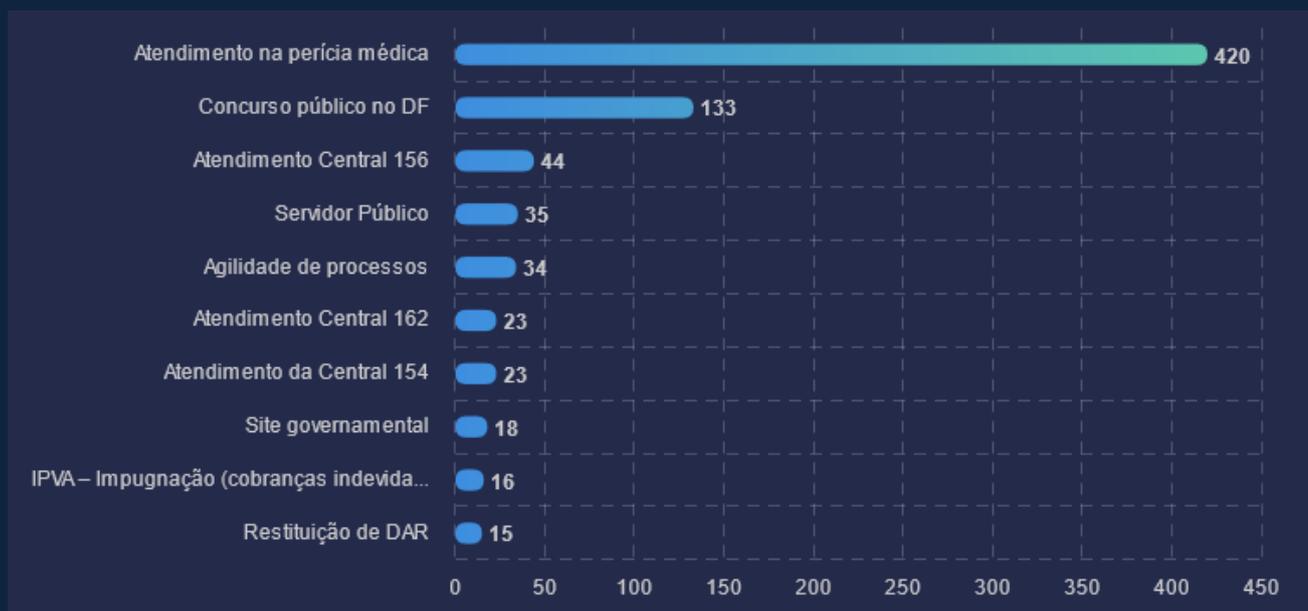
PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
1º TRIMESTRE 2023	1280 71,5%	492 27,5%	16 0,9%	1 0,1%
2º TRIMESTRE 2023	1.102 85,3%	180 13,9%	9 0,7%	1 0,1%
3º TRIMESTRE 2023	875 79,5%	215 19,5%	10 0,9%	1 0,1%
4º TRIMESTRE 2023	616 64,2%	337 35,1%	5 0,5%	2 0,2%
TOTAL	3.873	1.224	40	5

TIPOS DE ATENDIMENTO



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%	816 85,0%	3.275
SOLICITAÇÃO	234 13,1%	177 13,7%	162 14,7%	71 7,4%	573
INFORMAÇÃO	52 2,9%	19 1,5%	25 2,3%	21 2,2%	96
SUGESTÃO	3 0,2%	62 4,8%	56 5,1%	2 0,2%	121
ELOGIO	27 1,5%	25 1,9%	42 3,8%	39 4,1%	94
DENÚNCIA	7 0,4%	3 0,2%	13 1,2%	11 1,1%	23

TIPOS DE ASSUNTOS



4º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	1º TRI 2023	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	TOTAL
Concurso Público no DF	22 52,4%	356 35,0%	308 36,5%	133 17,5%	819
Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias	0 0%	263 25,9%	0 0%	0 0%	263
Atendimento na Perícia Médica	8 19,0%	122 12,0%	178 21,1%	420 55,2%	728

Percebe-se que nos meses de janeiro e fevereiro não houve demandas relacionadas a Concurso público em virtude 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
Resolutividade	%	44%	41%	55%	47%
Satisfação	%	66%	65%	78%	78%
Recomendação	%	65%	74%	86%	82%
Qualidade da Resposta	%	53%	52%	67%	71%

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 4º 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 OUTUBRO a DEZEMBRO de 2023 foram solicitados 168 (cento e sessenta e oito) 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	168	957

AÇÕES/PROJETOS

PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

O Projeto Ouvidoria Itinerante está alinhado com as ações implementadas pela então Secretaria de Estado de Economia no sentido de realizar atendimentos presenciais itinerantes. Fundamentou-se na necessidade de divulgar as ações da Ouvidoria junto aos cidadãos, servidores e empresas, fortalecendo o exercício da cidadania ao oferecer um veículo para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, informações e críticas ao trabalho da Instituição. Dessa forma, tem como propósito aperfeiçoar os serviços prestados pela Secretaria à sociedade, com respaldo no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários.

A necessidade de implementar o Projeto decorreu da análise dos dados estatísticos fornecidos pelo Sistema de Acompanhamento das Manifestações, cujo número de demandas poderia ser mais expressivo, ficando evidenciado que grande parte da população desconhece o papel da Ouvidoria. Desta forma, é imperiosa a necessidade de divulgar os serviços que são oferecidos no âmbito das Unidades desta Secretaria. Definida no Planejamento estratégico da Ouvidoria para o período de 2023, o Projeto se constituiu em importante avanço na promoção da cidadania.

Tais atendimentos presenciais realizados pela Equipe da Ouvidoria nas Agências de Atendimento da Receita em parceria com a Ouvidoria da SEFAZ, facilitou o acesso para os cidadãos aos canais de Ouvidoria, como também norteando e auxiliando com a devida realização das manifestações dos usuários nas Agências.

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 engajá-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.
	Reunião mensal, troca de WhatsApp e contato pessoal		Previsto, pois esse procedimento foi

OUVIDORIA	com os responsáveis	Percepção do	incorporado à rotina
PARTICIPATIVA	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.	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.	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

Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor

Francisca de Alencar

Assessora

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEPLAD/DF