

**RELATÓRIO**  
**2º TRIMESTRE 2023**  
**OUVIDORIA – SEPLAD**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**BRASÍLIA - DF**

**PERÍODO DE 01/04/2023 A 30/06/2023**

**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 2º TRIMESTRE



### MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2023

<b>ABRIL</b>	<b>517</b>
<b>MAIO</b>	<b>306</b>
<b>JUNHO</b>	<b>469</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>

### ACUMULADO NO ANO

3º Trimestre 2022	4º Trimestre 2022	1º Trimestre 2023	2º Trimestre 2023	TOTAL
<b>1.479</b>	<b>1.078</b>	<b>1.789</b>	<b>1.292</b>	<b>5.638</b>

## CANAIS DE ENTRADA



2º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
3º TRIMESTRE 2022	873 59,0%	590 39,9%	15 1,0%	1 0,1%
4º TRIMESTRE 2022	685 63,5%	387 35,9%	5 0,5%	1 0,1%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>3.940</b>	<b>1.649</b>	<b>45</b>	<b>4</b>

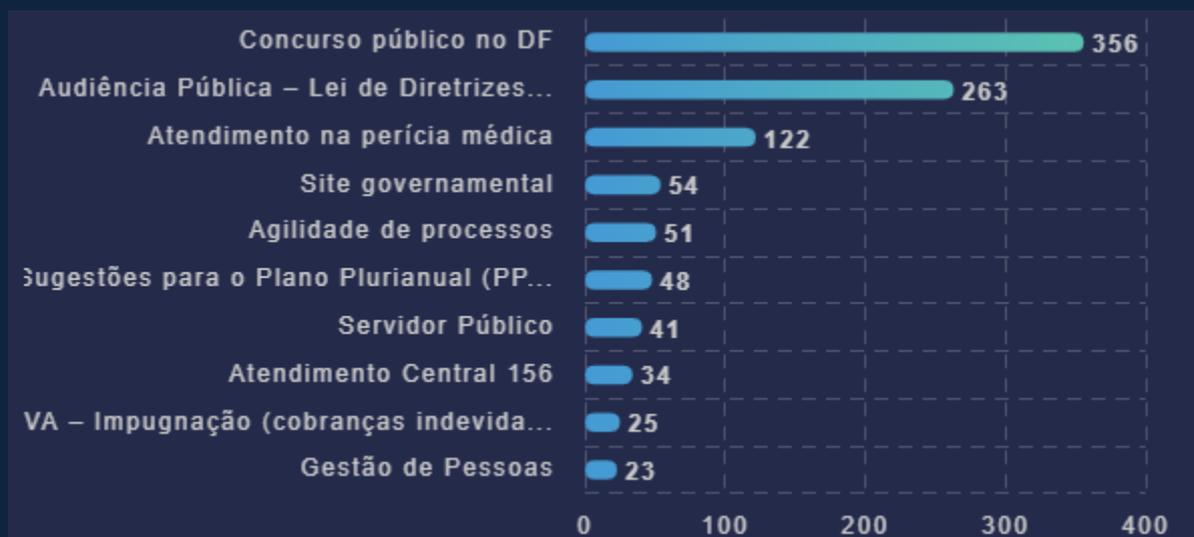
## TIPOS DE ATENDIMENTO



2º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	2º TRI 2023	TOTAL
RECLAMAÇÃO	968 65,4%	737 68,4%	1.466 81,9%	1.006 77,9%	4.177
SOLICITAÇÃO	295 19,9%	222 20,6%	234 13,1%	177 13,7%	928
INFORMAÇÃO	108 7,3%	58 5,4%	52 2,9%	19 1,5%	237
SUGESTÃO	58 3,9%	50 4,6%	3 0,2%	62 4,8%	173
ELOGIO	45 3,0%	8 0,7%	27 1,5%	25 1,9%	105
DENÚNCIA	5 0,3%	3 0,3%	7 0,4%	3 0,2%	18

## TIPOS DE ASSUNTOS



2º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	2º TRI 2023	TOTAL
<b>Concurso Público no DF</b>	<b>115</b> 14,3%	<b>49</b> 12,3%	<b>22</b> 52,4%	<b>356</b> 35,0%	<b>601</b>
<b>Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias</b>	<b>2</b> 0,44%	<b>0</b> 0%	<b>0</b> 0%	<b>263</b> 25,9%	<b>516</b>
<b>Atendimento na Perícia Médica</b>	<b>61</b> 7,3%	<b>26</b> 6,5%	<b>8</b> 19,0%	<b>122</b> 12,0%	<b>306</b>

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.

## INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2023	3ºTRI 2022	4ºTRI 2022	1ºTRI 2023	2ºTRI 2023
Resolutividade	%	43%	39%	44%	41%
Satisfação	%	68%	63%	66%	65%
Recomendação	%	76%	64%	65%	74%
Qualidade da Resposta	%	54%	50%	53%	52%

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 2º 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 ABRIL a JUNHO de 2023 foram solicitados 327 (trezentos e vinte e sete) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

## ACUMULADO NO ANO

<b>3º Tri</b>	<b>4º Tri</b>	<b>1º Tri</b>	<b>2º Tri</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2022</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2023</b>	
<b>140</b>	<b>103</b>	<b>252</b>	<b>327</b>	<b>822</b>

# 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.

<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	Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

engaja-lo no processo de participação de construção e melhoria.

**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.

**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: 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**

**Nickolas Henrique Gomes**

**Roberto Imbroisi Oliveira**

**Assessor**

**Francisca de Alencar**

**Assessora**

**Marco Antonio Feitosa Machado**

**Chefe da Ouvidoria – SEPLAD/DF**