

RELATÓRIO
2º TRIMESTRE 2023
OUVIDORIA – SEPLAD



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF

PERÍODO DE 01/04/2023 A 30/06/2023

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

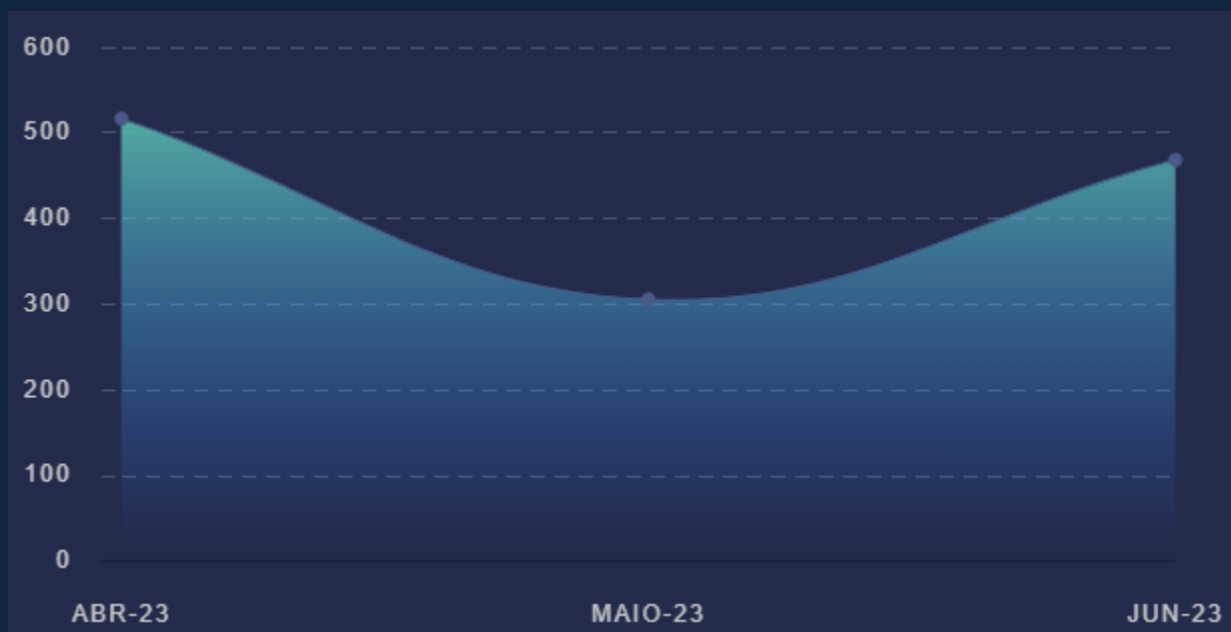
CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR

OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA

CHEFE DA OUVIDORIA SEPLAD – MARCO ANTONIO F. MACHADO

RESULTADOS 2º TRIMESTRE



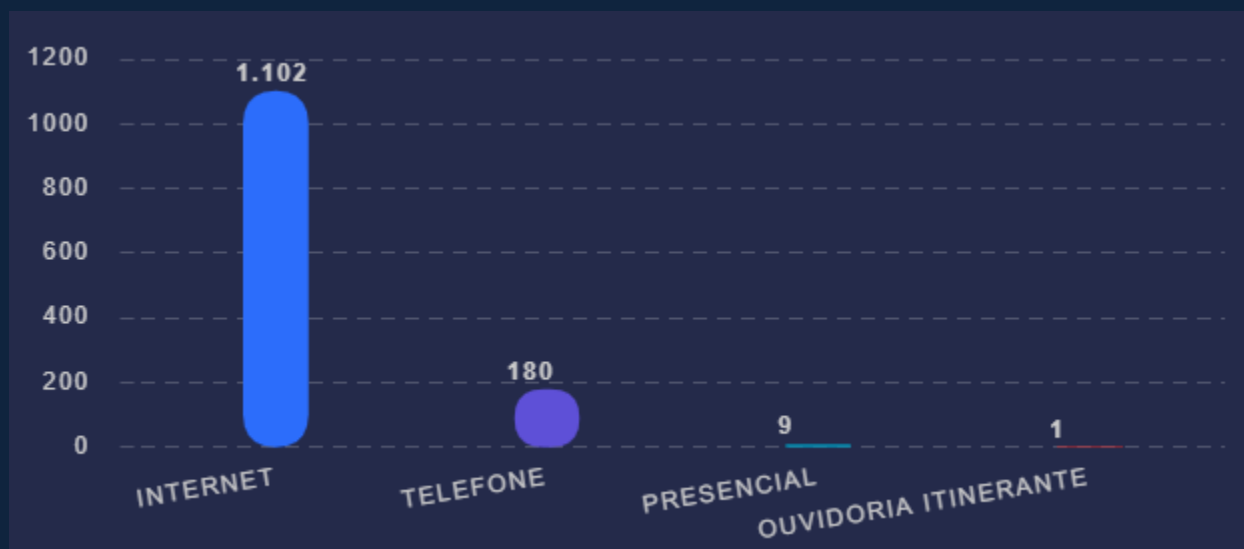
MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2023

ABRIL	517
MAIO	306
JUNHO	469
TOTAL	1.292

ACUMULADO NO ANO

3º Trimestre 2022	4º Trimestre 2022	1º Trimestre 2023	2º Trimestre 2023	TOTAL
1.479	1.078	1.789	1.292	5.638

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%
TOTAL	3.940	1.649	45	4

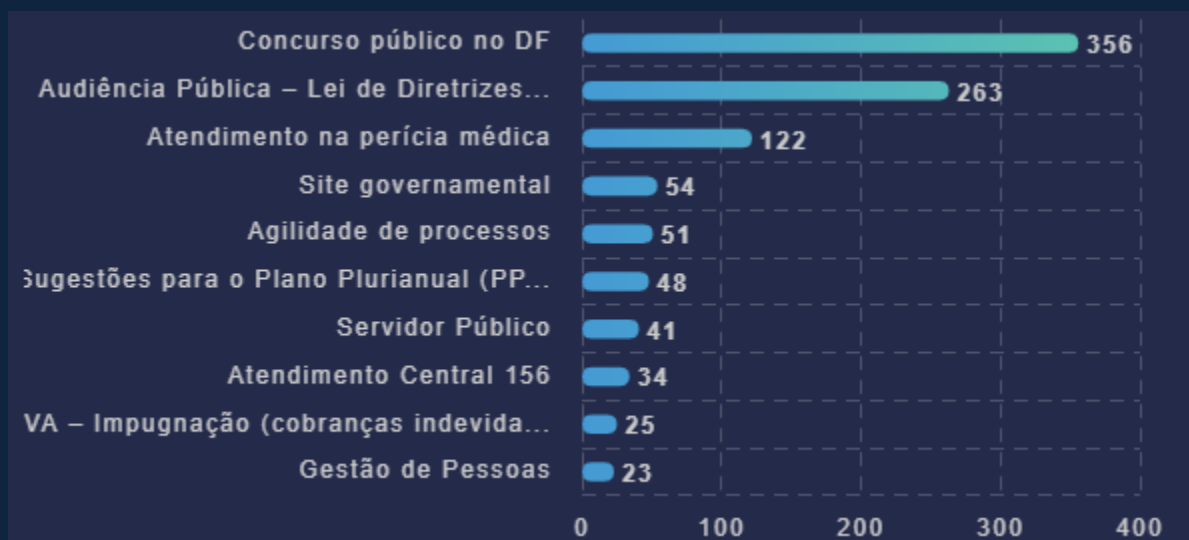
TIPOS DE ATENDIMENTO



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

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

3º Tri	4º Tri	1º Tri	2º Tri	TOTAL
2022	2022	2023	2023	
140	103	252	327	822

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
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	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