

RELATÓRIO
3º TRIMESTRE 2022
OUVIDORIA – SEEC



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF
PERÍODO DE 01/07/2022 A 30/09/2022

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA
CONTROLADOR-GERAL: PAULO WANDERSON M. MARTINS
OUVIDOR-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA
SECRETÁRIO: JOSÉ ITAMAR FEITOSA
CHEFE DA OUVIDORIA – MARCO ANTONIO FEITOSA MACHADO

RESULTADOS 3º TRIMESTRE



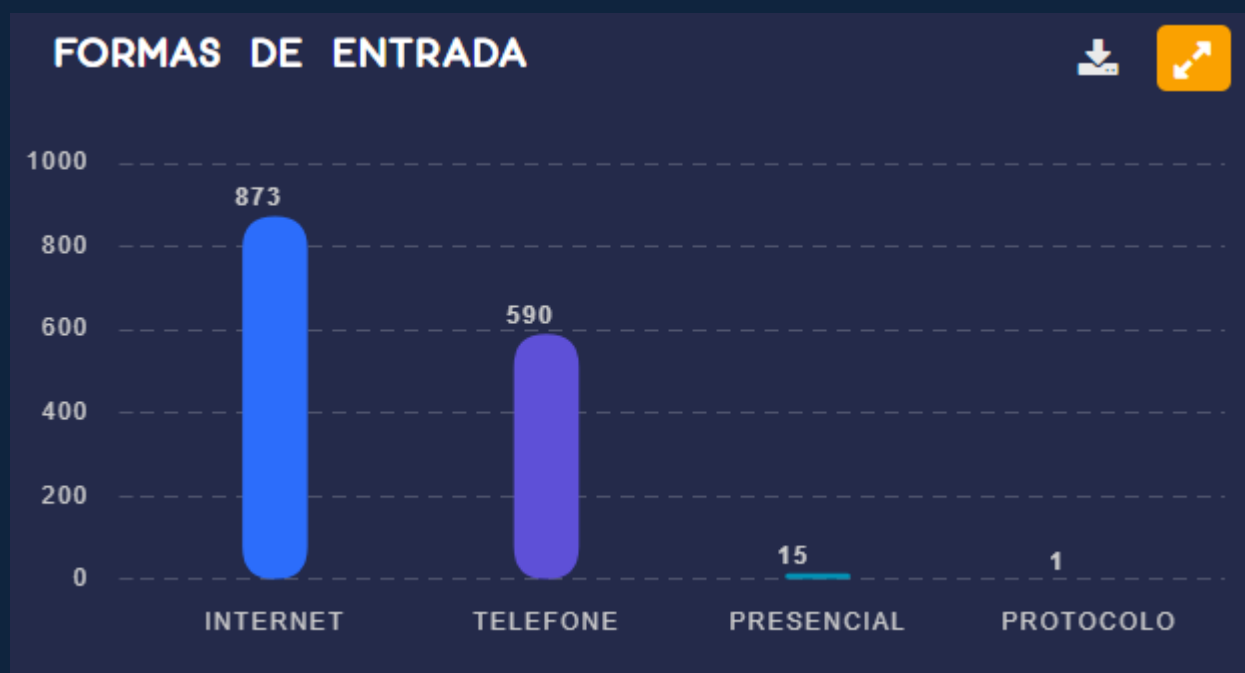
MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2022

JULHO	541
AGOSTO	485
SETEMBRO	453
TOTAL	1.479

ACUMULADO NO ANO

1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	TOTAL
1.771	1.631	1.479	4.881

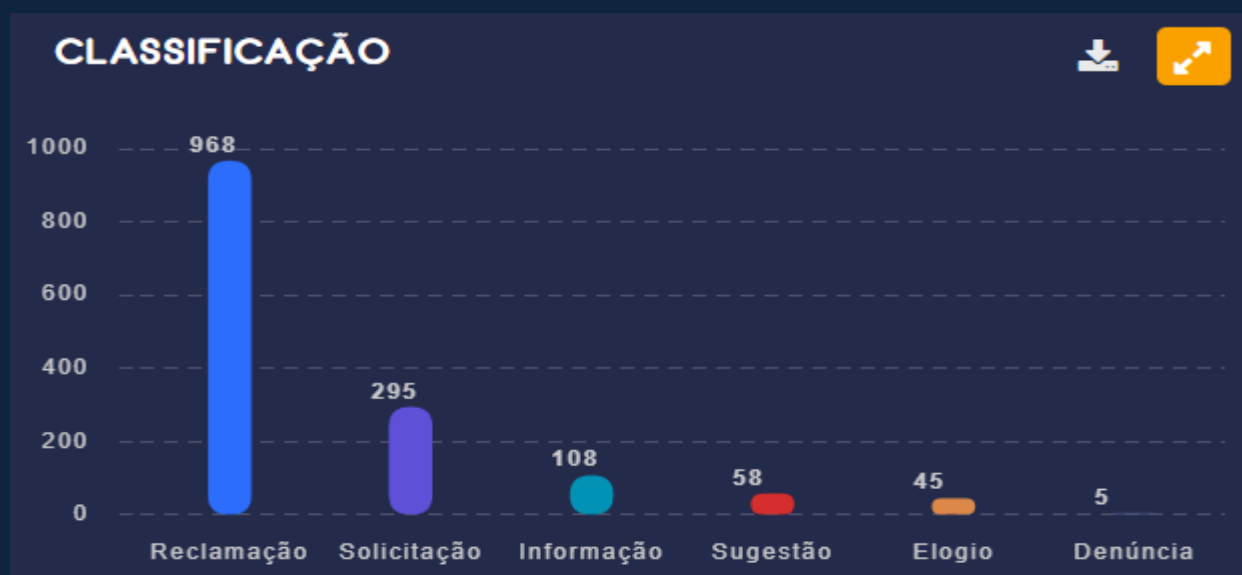
CANAIS DE ENTRADA



3º 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%

TIPOS DE ATENDIMENTO

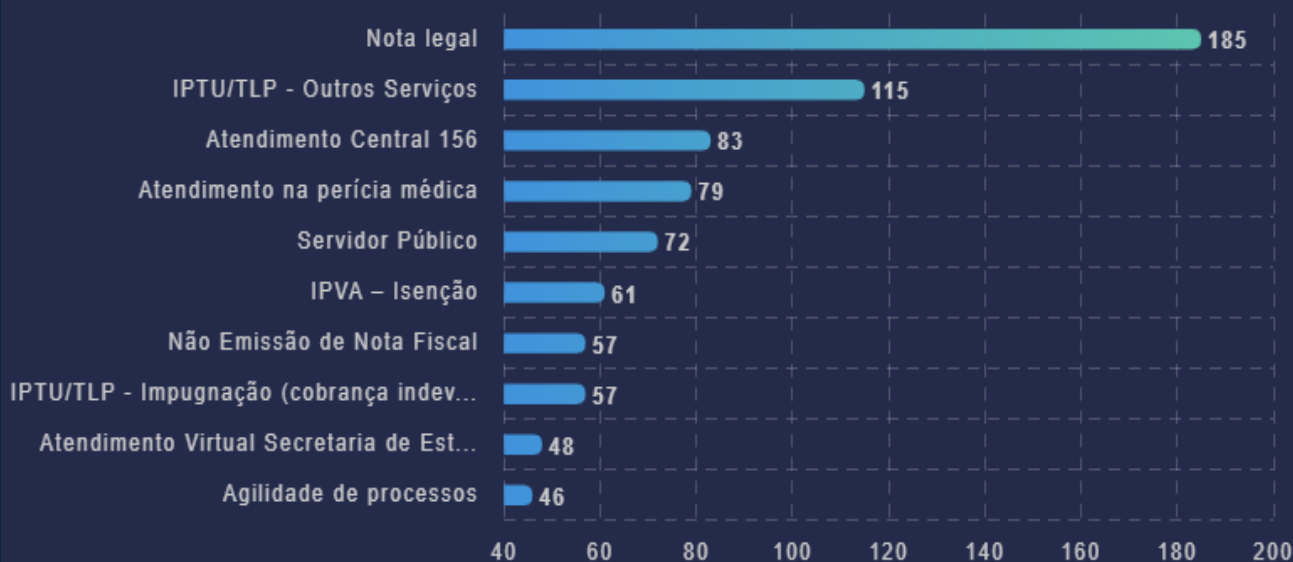


3º TRIMESTRE

PERÍODO	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	1.212 68,4%	1.031 63,2%	968 65,4%
SOLICITAÇÃO	366 20,7%	326 20,0%	295 19,9%
INFORMAÇÃO	108 6,1%	99 6,1%	108 7,3%
SUGESTÃO	14 0,8%	116 7,1%	58 3,9%
ELOGIO	63 3,6%	54 3,3%	45 3,0%
DENÚNCIA	8 0,5%	5 0,3%	5 0,3%

TIPOS DE ASSUNTOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



3º TRIMESTRE

PERÍODO	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
NOTA LEGAL	168 17,4%	78 9,2%	185 23,0%
IPTU/TLP – Outros Serviços	128 13,2%	159 18,8%	115 14,3%
Atendimento Central 156	117 12,1%	76 9,0%	83 10,3%
Atendimento Perícia Médica	25 2,3%	50 5,9%	79 9,8%
Servidor Público	72 7,4%	59 7,0%	72 9,0%

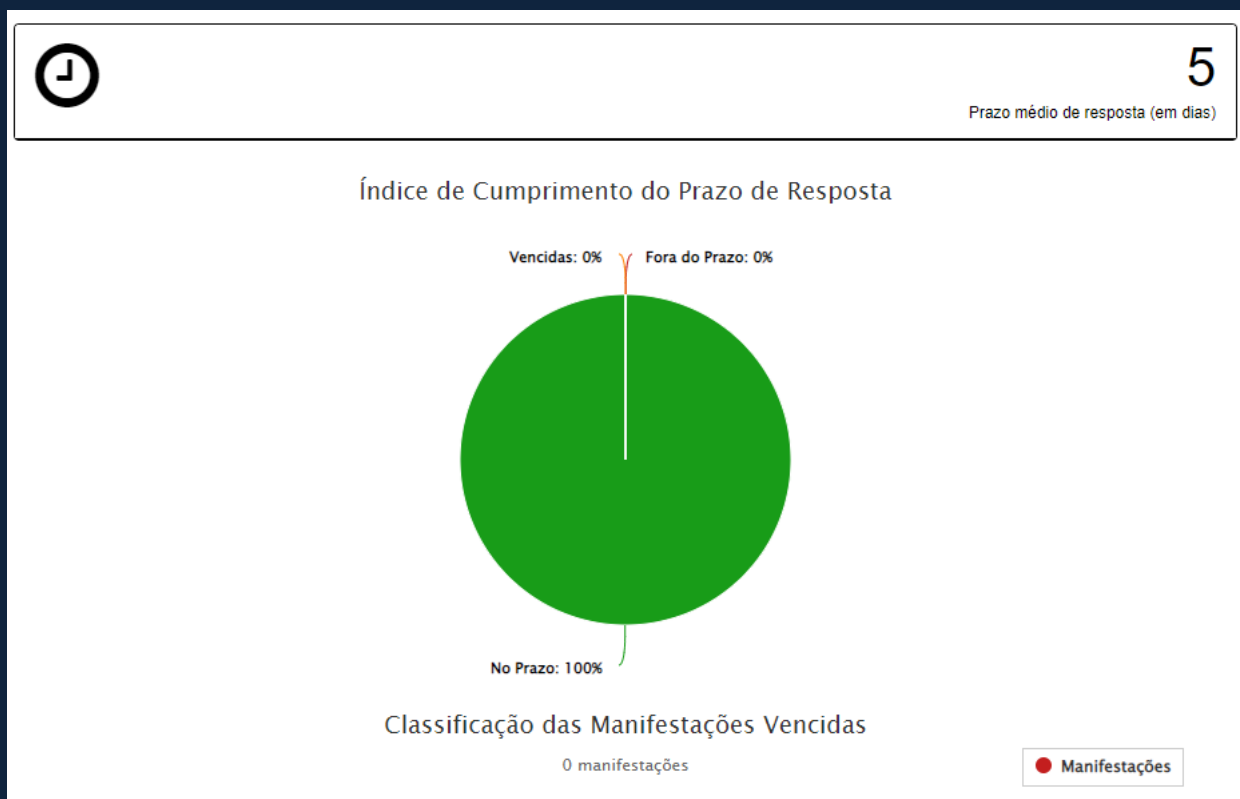
INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2022	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
Resolutividade	37%	42%	41%	43%
Satisfação	56%	62%	68%	68%
Recomendação	54%	67%	76%	76%
Qualidade da Resposta	36%	48%	54%	54%

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 3º 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 julho a setembro de 2022 foram solicitados 140 (cento e quarenta) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO NO ANO			
1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	TOTAL
165	140	140	445

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.

OUVIDORIA PARTICIPATIVA	<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 – SEEC