

## 1º TRIMESTRE 2023

Os dados e informações constantes no presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados de ouvidoria registrados no período de **01/01/2023 a 31/03/2023**.

As informações estão organizadas em duas dimensões estruturantes:

- **VOLUME:** análise quantitativa das manifestações, indicadores, tipologia e prazo de atendimento.
- **QUALIDADE:** ações realizadas e resultados alcançados à partir de indicadores de desempenho (KPIs) à luz do Plano de Ação da Ouvidoria de 2023.

### VOLUME - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

# 126

Manifestações foram registradas no trimestre

44

Jan

38

Fev

44

Mar



ELOGIOS

4



SOLICITAÇÕES

72



RECLAMAÇÕES

49



INFORMAÇÕES

1



DENÚNCIAS

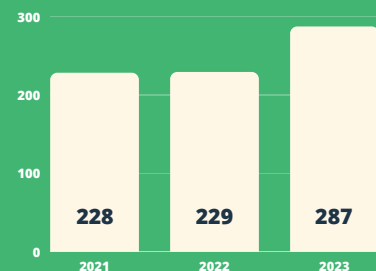
0



SUGESTÕES

0

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



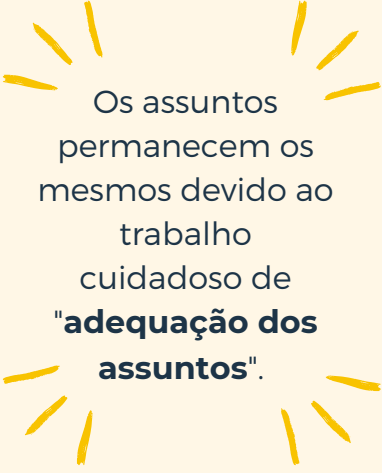
No mesmo período do primeiro trimestre do ano, notamos um aumento de 25% no número de registros de manifestações comparados ao ano de 2021 e 2022.

Ao analisar as manifestações nesse período, notamos que as manifestações com **tipologia "solicitação"** permanecem como a mais indicada pelo cidadão nas manifestações direcionada a esta Casa Jurídica.

Os pedidos são variados, porém em sua maioria com indicação de assunto "agilidade em processo".

Observamos que a maioria dos cidadãos desconhecem os prazos judiciais o que em resposta definitiva é esclarecido e concedido dentro das possibilidades prioridade na tramitação em observância ao Decreto nº 39.723 de 19 de março de 2019.

## VOLUME - ASSUNTOS RECORRENTES

 <p>Os assuntos permanecem os mesmos devido ao trabalho cuidadoso de "adequação dos assuntos".</p>	Agilidade em Processo	56 manifestações
	Solicitação em Audiência	8 Manifestações
	Precatório, pagamento e consulta	6 Manifestações
	Dívida Ativa	6 Manifestações
	Servidor Público	6 Manifestações

Está sendo realizado pela equipe um **cheque list** ao recepcionar as manifestações via Sistema Participa/DF. Estamos avaliando a necessidade de correção de fluxo para outros órgãos, bem como, sugerindo quando necessário adequação de assuntos e tipologia, com objetivo de atender ao cidadão de forma célere.

Essa ação tem alcançado resultados positivos de acordo com os indicadores de satisfação e recomendação dos serviços de ouvidoria.

## VOLUME - OUTROS...

56



Pedidos de Acesso à Informação registrados

100%



Cumprimento dos Prazos de respostas

10.9 DIAS



Prazo médio de resposta ao cidadão

## QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE

Percentual atual      Meta 2023



★ = Metas atingidas

Os indicadores mostraram como a Ouvidoria tem se empenhado e direcionado esforços na execução dos projetos e ações.

Estamos realizando pós-atendimento antecedente ao registro da resposta definitiva, o que proporciona melhor compreensão do cidadão sobre a comunicação escrita, demanda e atuação da equipe.

Quase todas as metas estabelecidas foram alcançadas no plano de ação de 2023. No momento somente um apontamento com relação ao índice de resolutividade da PGDF, informa-se que estamos caminhando bem para o alcance da meta estabelecido no plano de ação de 2023. Observamos que, houve um aumento de 2%, no índice comparados ao exercício anterior.

## QUALIDADE - AÇÕES IMPLANTADAS

Para intensificar a comunicação com os setores pelo atendimento com qualidade das manifestações, está ouvidoria realizou duas importantes reuniões com a Procuradoria-Geral Fazendária- PGFAZ, Diretoria Administrativa DIFAZ- (Dr. Luciano Procurador- Chefe e a Diretora Administrativa Beatriz) e Tribunal Administrativo de Recursos Fiscais do DF - TARF (Marcela - Assessoria - TARF).

Essas reuniões visam fortalecer a colaboração entre as equipes e promover uma efetiva resolução dos problemas levantados.

**Resultado:** alinhamento de fluxo para pedidos de concessão de acesso à processos administrativo e orientação esclarecedora por parte à PGFAZ e à Secretaria de Fazenda aos acessos a processo de origem aquela pasta.

 Manifestações Recebidas 126

 Manifestações não resolvidas 29

 Manifestações Avaliadas 84

 Manifestações Resolvidas 55

### A Ouvidoria e o seu papel central na Governança de Serviços

#### Ações recorrentes

Uma empresa ajuíza mensalmente algumas ações em desfavor do Distrito Federal, em decorrência das multas oriundas de processos administrativos instaurados pela lavratura de autos de infração. O cidadão registra a manifestação via participa /DF, informando a da dificuldade no cumprimento dessas ações e solicita apoio da ouvidoria para interceder na agilidade no cumprimento ações tendo em vista os prejuízos causados para a empresa.

Por se tratar de um assunto recorrente, estamos realizando um acompanhamento especial especificamente dessas manifestações, visando identificar gargalos e se necessário possibilitar um redesenho/ajuste de procedimentos administrativos que possibilitam aprimorar a prestação serviço público em uma das nossas Especializadas.