

BRASÍLIA-DF

Relatório de Ouvidoria - 1º Trimestre 2024 - INAS



Expediente

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha Barros Junior

Diretora-Presidente INAS

Ana Paula Cardoso da Silva

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Ouvidor Substituto INAS

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

Sumário

| | |
|---------------------------------|----|
| Apresentação | 04 |
| Papel das Ouvidorias | 05 |
| Quantidade de Registos | 06 |
| Tipologia | 07 |
| Assuntos Mais Abordados | 08 |
| Indicadores | 09 |
| Acesso à Informação - LAI | 10 |

Apresentação

A Ouvidoria é um canal para o cidadão se relacionar diretamente com o Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria garante essa participação popular de forma a auxiliar e contribuir na melhoria dos serviços públicos prestados pelas unidades gestoras.

 SCS QUADRA 09 EDIFÍCIO PARQUE CIDADE CORPORATE
 (61) 98184-1578
 ouvidoria.inas@economia.df.gov.br

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma ouvidoria especializada.

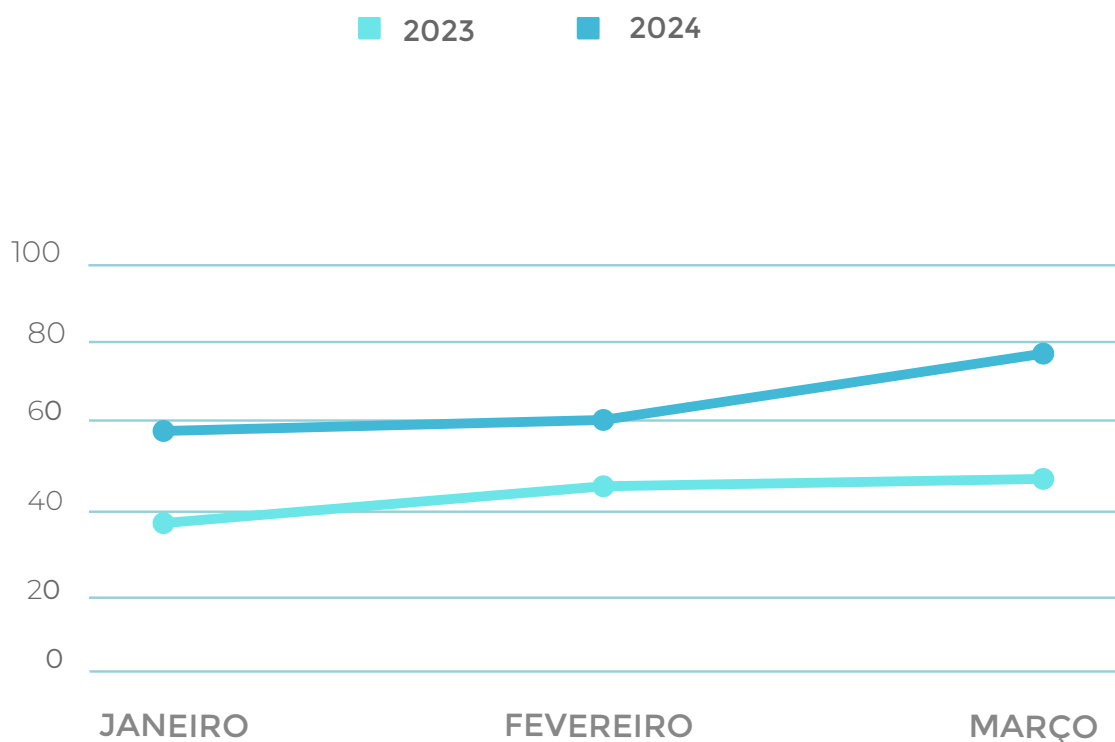
As ouvidorias possuem autonomia para cadastrar, analisar, encaminhar ou tramitar as manifestações recebidas (reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações), de forma a acompanhar o andamento até o momento de apresentar resposta final da demanda ao cidadão.

Em caso de denúncia, as ouvidorias seccionais poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral, que por sua vez, também analisará a demanda, podendo dar prosseguimento por intermédio da Controladoria Geral do GDF.

As ouvidorias também atuam com serviço de informação ao cidadão, por intermédio do sistema e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, que encontra-se disponibilizado no site www.participa.df.gov.br.

Esse serviço garante ao cidadão o acesso as informações públicas, de acordo com o estabelecido na LAI – Lei Acesso à Informação.

QUANTIDADE DE REGISTROS

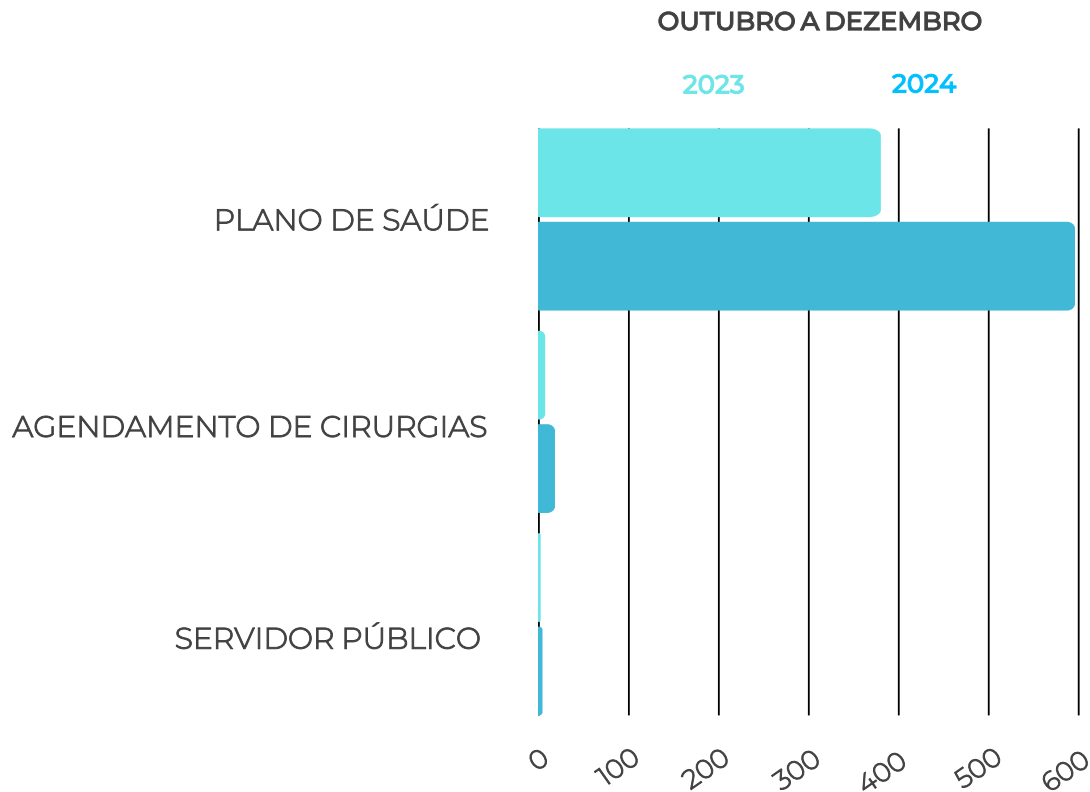


Durante os meses de janeiro a março do ano de 2023, foram registrados 405 protocolos relacionados a Ouvidoria INAS, dentre as tipologias de reclamação (373), solicitação (26), informação (3) e elogio (3).

Já durante os meses de janeiro a março do ano de 2024, foram registrados 654 protocolos, dentre as tipologias de reclamação (610), solicitação (32), informação (7), denúncia (2), sugestão (2) e elogio (1).



As manifestações apresentadas nas ouvidorias do GDF se distinguem em seis tipologias, sendo as solicitações (SO), reclamações (RE), sugestões (SU), elogios (EL), informações (IN) e denúncias (DE) No primeiro trimestre de 2024, a ouvidoria do INAS registrou manifestações relacionadas a todas essas tipologias.



Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais os de maiores incidências foram os relacionados a emissão e retificação de Demonstrativo Financeiro para Declaração de Imposto de Renda e autorização e reanálise de guias para realização de procedimentos médicos.

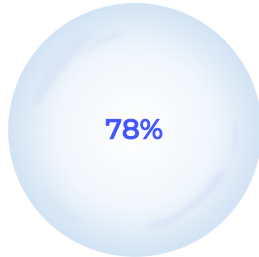
Outros assuntos muito abordados no 1º trimestre de 2024 foram reclamações ante as plataformas eletrônicas ou canais de atendimentos e percentual das cobranças de coparticipação com pedidos de detalhamento dos serviços cobrados.

INDICADORES

1º TRIMESTRE 2023



META



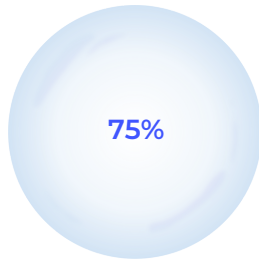
1º TRIMESTRE 2024



1º TRIMESTRE 2023



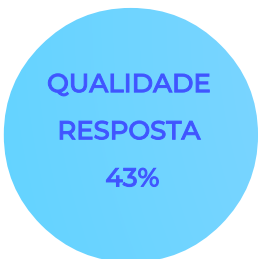
META



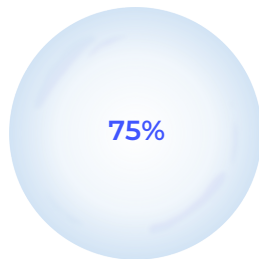
1º TRIMESTRE 2024



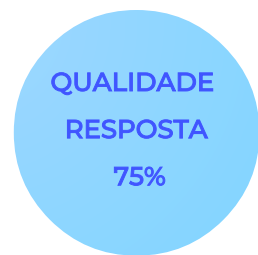
1º TRIMESTRE 2023



META



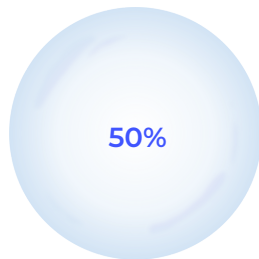
1º TRIMESTRE 2024



1º TRIMESTRE 2023

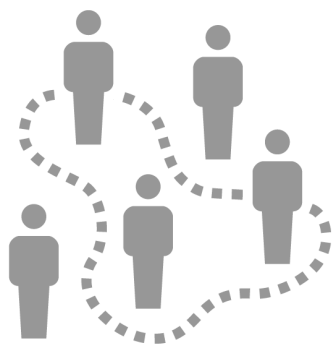


META



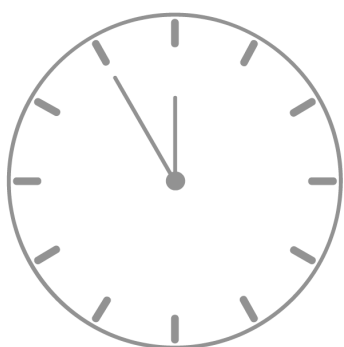
1º TRIMESTRE 2024





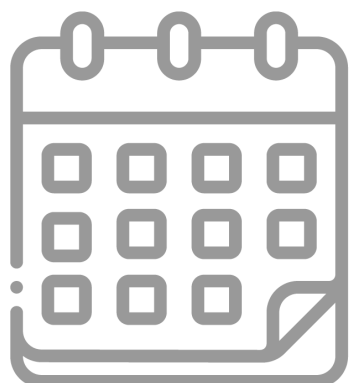
QUANTIDADE DE PEDIDOS

33



TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA

4 DIAS



RESPONDIDO NO PRAZO

100%



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal

