

BRASÍLIA-DF

Relatório de Ouvidoria - 4º Trimestre 2023 INAS-DF

Expediente

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha Barros Junior

Diretora-Presidente INAS/DF

Ana Paula Cardoso da Silva

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

Ouvidor Substituto INAS/DF

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

Sumário

Apresentação	04
Papel das Ouvidorias	05
Quantidade de Registros	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.

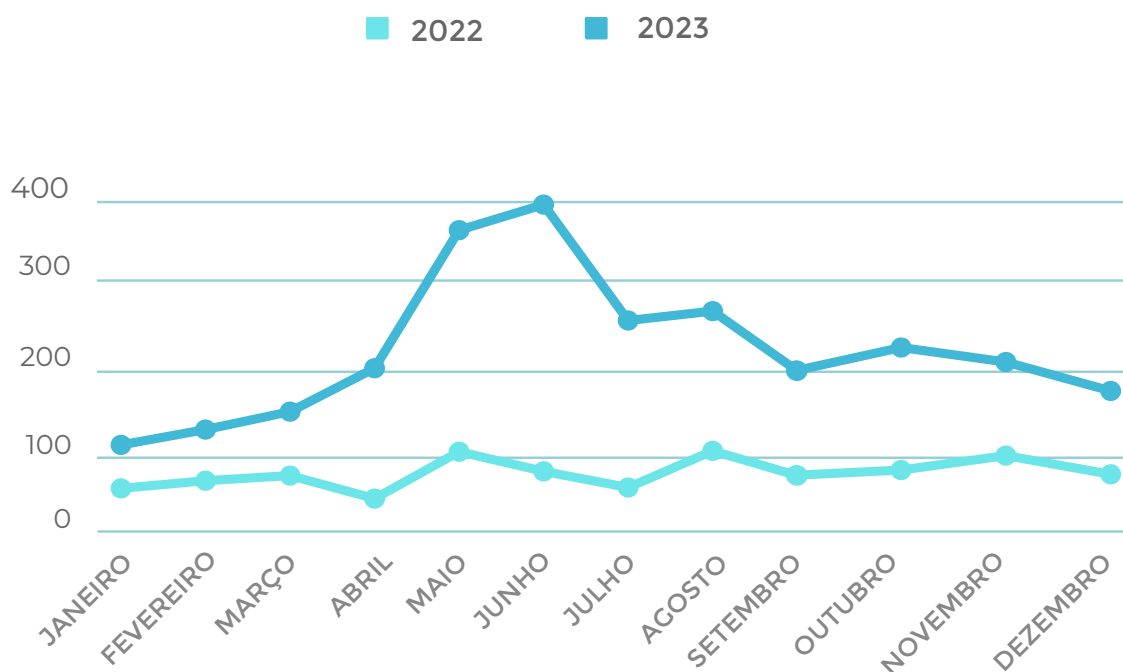
As ouvidorias possuem autonomia para cadastrar, analisar, encaminhar ou tramitar as manifestações recebidas (reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações), de forma a acompanhar o andamento até o momento de apresentar resposta final da demanda ao cidadão.

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

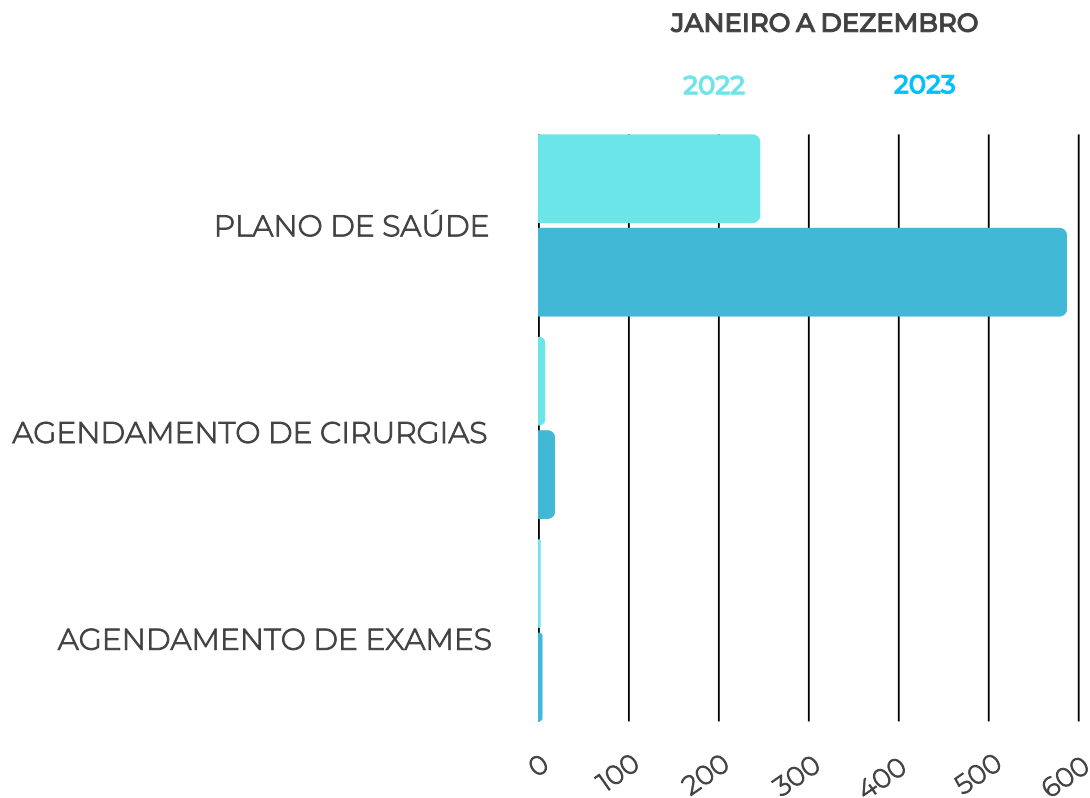


Durante os meses de janeiro a dezembro do ano de 2022, foram registrados 999 protocolos relacionados a Ouvidoria INAS/DF, dentre as tipologias de reclamação (849), solicitação (105), informação (31), elogio (6), sugestão (5) e denúncia (3).

Já durante os meses de janeiro a dezembro do ano de 2023, foram registrados 2.637 protocolos, dentre as tipologias de reclamação (2.422), solicitação (140), informação (59), elogio (8), sugestão (7) e denúncia (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 quarto trimestre de 2023, a ouvidoria do INAS registrou dentre as tipologias de reclamação, solicitação, informação, sugestão e elogio, um total de 622 protocolos.



Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de maior incidência fora autorização para realização de procedimentos médicos.

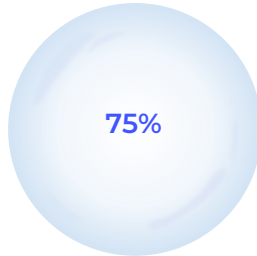
Outros assuntos muito abordados no 4º trimestre de 2023 foram reclamações ante a cobranças de coparticipação com pedidos de detalhamento dos serviços cobrados, problemas cadastrais e coberturas de procedimentos médicos.

INDICADORES

3º TRIMESTRE



META



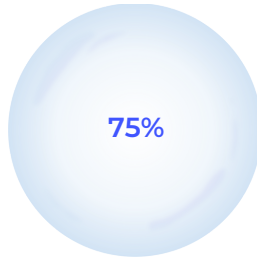
4º TRIMESTRE



3º TRIMESTRE



META



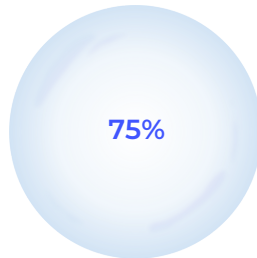
4º TRIMESTRE



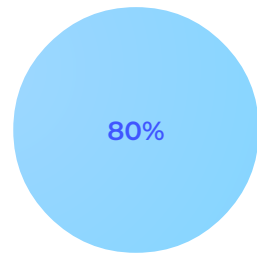
3º TRIMESTRE



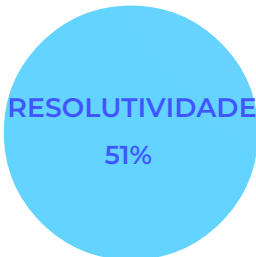
META



4º TRIMESTRE



3º TRIMESTRE

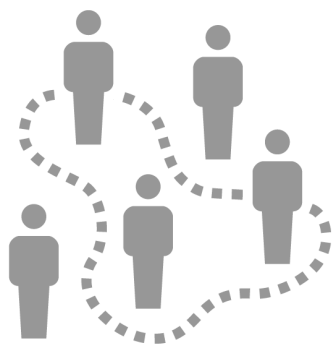


META



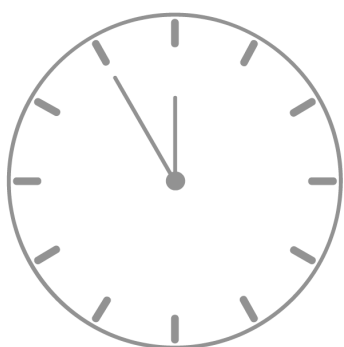
4º TRIMESTRE





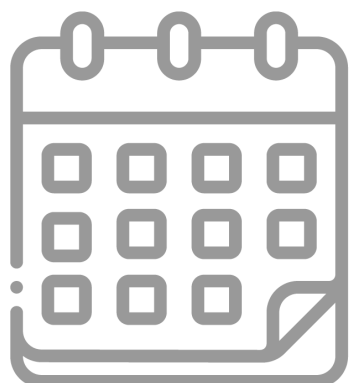
QUANTIDADE DE PEDIDOS

27



TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA

3 DIAS



RESPONDIDO NO PRAZO

100%

GDF
saúde



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal

