

BRASÍLIA-DF – 31/03/2023

# Relatório - 1º Trimestre 2023

## INAS-DF

# Expediente

## **Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

## **Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

## **Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

## **Ouvidor-Geral**

Cecília Souza Fonseca

## **Presidente**

Bruno Alvim Moura

## **Ouvidora**

Lucivane dos Santos

## **Ouvidora Substituta**

Sandra Moreira Fonseca

## **Assessora**

Zanandrêa Medeiros

## **Diagramação**

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

# Sumário

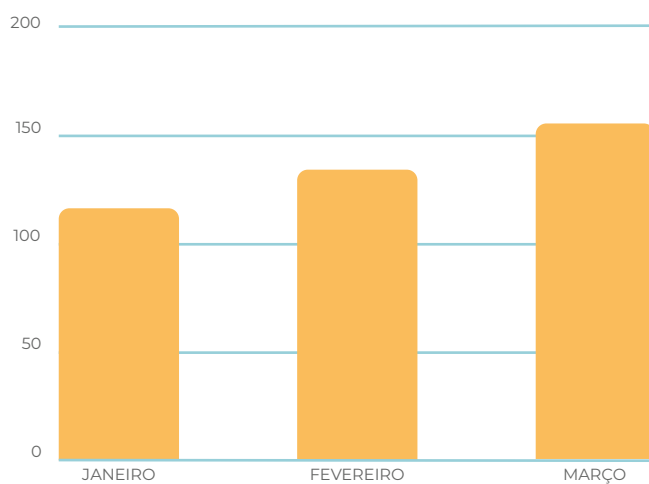
|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Apresentação .....                                               | 04 |
| Diagnóstico .....                                                | 05 |
| Total de Manifestações .....                                     | 05 |
| e-SIC .....                                                      | 05 |
| Evolução Mensal .....                                            | 06 |
| Manifestações por Canal de Entrada .....                         | 06 |
| Manifestações por Classificação .....                            | 07 |
| Índice de Cumprimento do Prazo de<br>Resposta da Ouvidoria ..... | 08 |
| Ranking de Assuntos Mais Recorrentes e<br>Demandados .....       | 08 |
| Outras Ações/Providências Adotadas .....                         | 09 |

# Apresentação

À Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Sevidor do Distrito Federal, OUV/INAS-DF compete, prioritariamente, auxiliar o Beneficiário em suas demandas junto ao Instituto. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o Beneficiário na resolução de serviços prestados pelo Instituto e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta. A Ouvidoria INAS apresenta o Relatório do 1º Trimestre de 2023, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema – PARTICIPA DF a partir dos Painéis de Monitoramento, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre 01/01/2023 a 31/03/2023, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. O Relatório trimestral tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por essa Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão. É válido ressaltar que esse Relatório servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

Finalizamos o 1º Trimestre deste ano com 405 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE



**Resolutividade:** 37%

**Qualidade da resposta:** 47%

**Satisfação com o serviço:** 77%

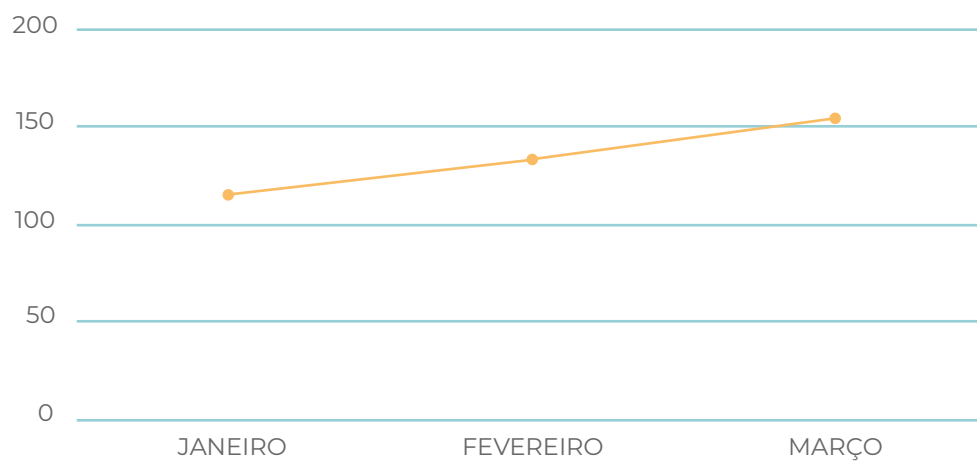
**Recomendação:** 89%



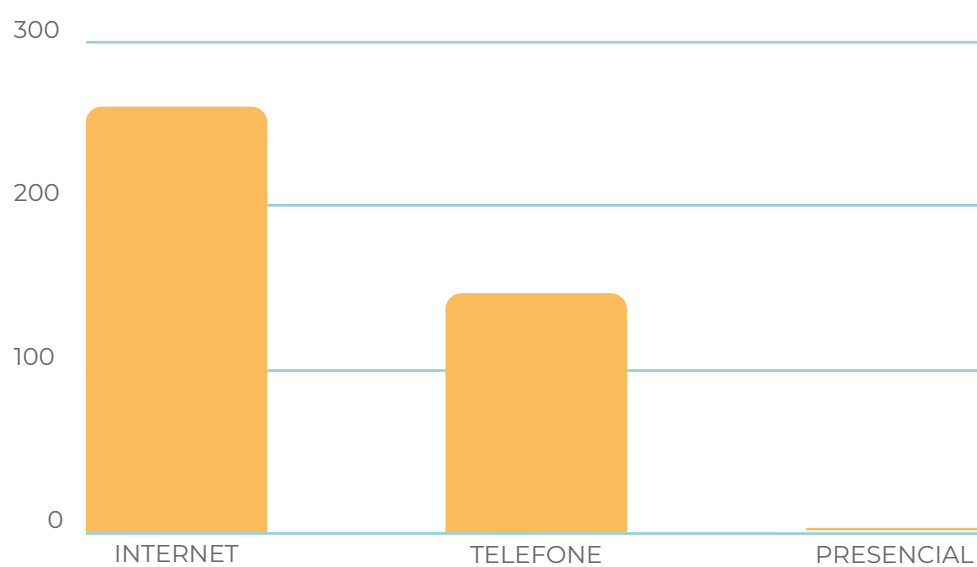
## E-SIC SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO AO CIDADÃO

No período de janeiro a março de 2023 foram solicitados 59 (cinquenta e nove) pedidos de informação, dessa quantidade apenas 17 faziam parte de assuntos relacionados com esse Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal - INAS/DF e que foram devidamente respondidas dentro do prazo. Informamos que o restante das demandas tratavam-se de assuntos de outros órgãos e por esse motivo foram concluídas.

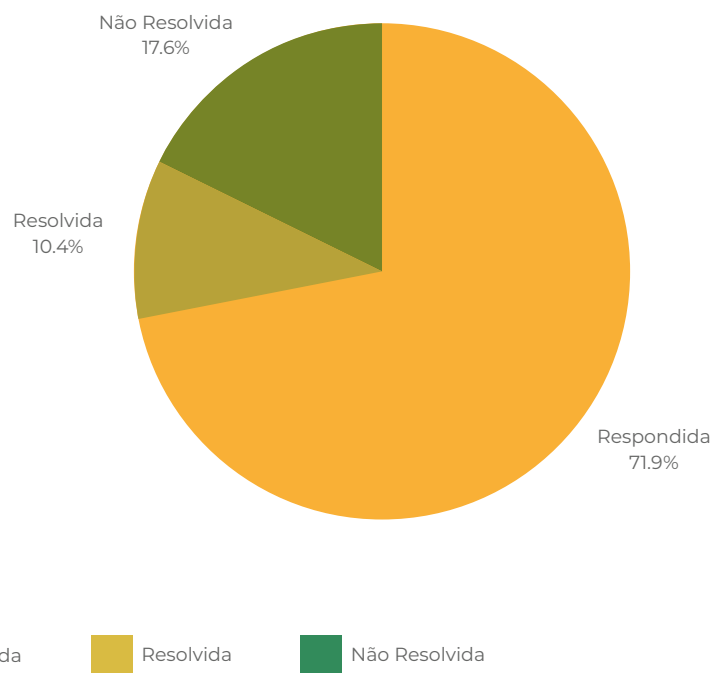
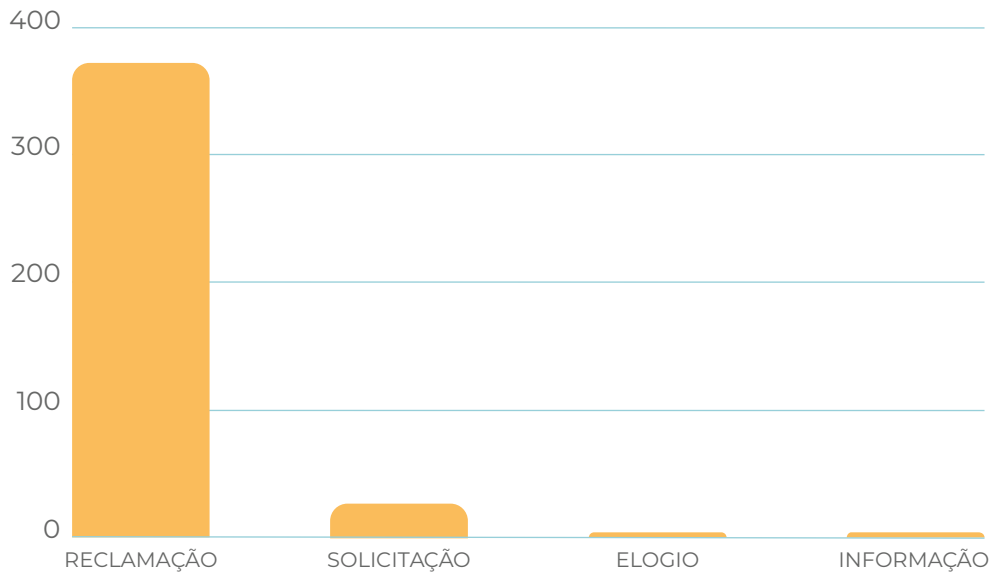
### EVOLUÇÃO MENSAL



### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

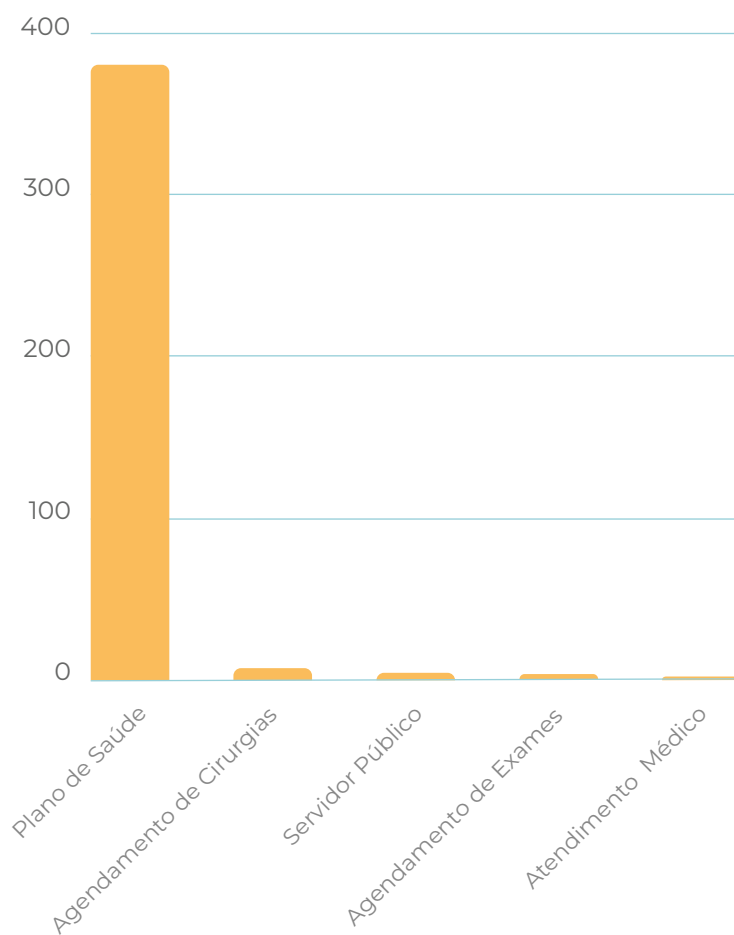
### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



13.1

DIAS

## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO



## OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

**Atualmente são disponibilizados ao cidadão/beneficiário os seguintes canais de atendimento:**

- Atendimento Virtual - Portal INAS – (<http://www.inas.df.gov.br/>),
- Participa-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.participa.df.gov.br/#/>) e
- Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC-DF (<https://www.sic.participa.df.gov.br>).
- Central 162

**Lucivane dos Santos  
OUVIDORA DO INAS/DF**

**GDF**  
saúde



Instituto de Assistência  
à Saúde dos Servidores  
do Distrito Federal

