# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2023 OUVIDORIA – SEPLAD/SEFAZ



# BRASÍLIA - DF PERÍODO DE 01/01/2023 A 31/03/2023

**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA** 

**CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA** 

SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR

SECRETÁRIO SEFAZ: JOSÉ ITAMAR FEITOSA

**OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA** 

CHEFE DA OUVIDORIA SEPLAD – MARCO ANTONIO F. MACHADO
CHEFE DA OUVIDORIA SEFAZ - CLAUDIA BARBOSA VIANA

#### Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal – OUV/SEPLAD – DF, bem como à Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal – SEFAZ/DF, competem, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pelas Secretarias e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho dessas Pastas.

Importante salientar que com o Decreto nº 43.826, de 07 de outubro de 2022, instituiuse o desmembramento da antiga Secretaria de Economia do DF e a criação da
Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal — SEFAZ/DF. Mais adiante, foi
nomeada a servidora Claudia Barbosa Viana (DODF nº33, 15/02/2023), assumindo a
Chefia da seccional de Ouvidoria da SEFAZ. Desta feita, os dados aqui apresentados
perfazem o acumulado das duas novas Secretarias, uma vez que no Sistema OUV — DF
(Plataforma OUV/DF + Painel de Ouvidoria) tais informações ainda permanecem em
uníssono.

Assim sendo, as Ouvidorias SEPLAD e SEFAZ apresentam o Relatório do 1º Trimestre de 2023, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-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. Apresentaremos ainda dados sobre projetos desenvolvidos, capacitações realizadas etc., dentre outras informações do período compreendido.

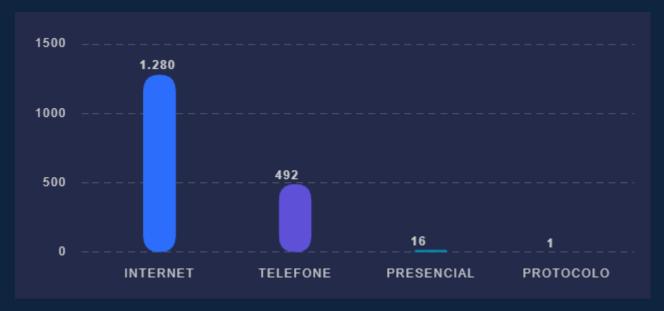
# RESULTADOS 1º TRIMESTRE



MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2023				
JANEIRO 609				
FEVEREIRO	552			
MARÇO	628			
TOTAL	1.789			

ACUMULADO NO ANO				•
2º Trimestre 2022	3º Trimestre 2022	4º Trimestre 2022	1º Trimestre 2023	TOTAL
1.631	1.479	1.078	1.789	5.977

# **CANAIS DE ENTRADA**



1º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
2º TRIMESTRE 2022	1031 63,2%	<b>326</b> 20,0%	<b>15</b> 0,9%	<b>2</b> 0,1%
3º TRIMESTRE 2022	<b>873</b> 59,0%	<b>590</b> 39,9%	<b>15</b>	<b>1</b> 0,1%
4º TRIMESTRE 2022	<b>685</b> 63,5%	<b>387</b> 35,9%	<b>5</b> 0,5%	<b>1</b> 0,1%
1º TRIMESTRE 2023	<b>1280</b> 71,5%	<b>492</b> 27,5%	<b>16</b> 0,9%	<b>1</b> 0,1%
TOTAL	3.869	1.795	51	5

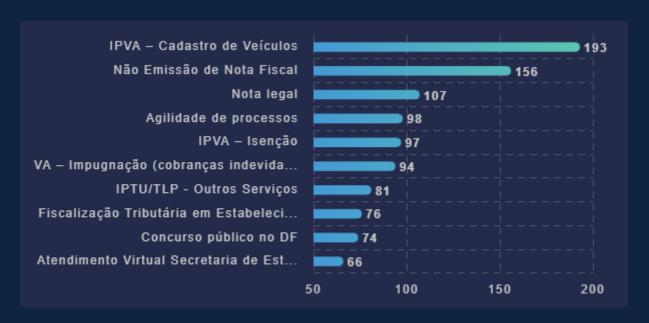
## **TIPOS DE ATENDIMENTO**



1º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	TOTAL
RECLAMAÇÃO	1.031 63,2%	968 65,4%	<b>737</b> 68,4%	<b>1.466</b> 81,9%	4.202
SOLICITAÇÃO	<b>326</b> 20,0%	<b>295</b> 19,9%	<b>222</b> 20,6%	<b>234</b> 13,1%	1.077
INFORMAÇÃO	<b>99</b> 6,1%	<b>108</b> 7,3%	<b>58</b> 5,4%	<b>52</b> 2,9%	317
SUGESTÃO	<b>116</b> 7,1%	<b>58</b> 3,9%	<b>50</b> 4,6%	<b>3</b> 0,2%	227
ELOGIO	<b>54</b> 3,3%	<b>45</b> 3,0%	<b>8</b> 0,7%	<b>27</b> 1,5%	134
DENÚNCIA	<b>5</b> 0,3%	<b>5</b> 0,3%	<b>3</b> 0,3%	<b>7</b> 0,4%	20

#### **TIPOS DE ASSUNTOS**



1º TRIMESTRE 2023

PERÍODO	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	TOTAL
IPVA – Cadastro de Veículos	<b>31</b> 3,6%	<b>16</b> 2,0%	<b>23</b>	<b>193</b> 18,5%	263
Não Emissão de Nota Fiscal	<b>57</b> 6,7%	<b>57</b> 7,1%	<b>51</b> 9,1%	<b>156</b> 15,0%	321
NOTA LEGAL	<b>78</b> 9,2%	<b>185</b> 23,0%	<b>81</b> 14,5%	<b>107</b> 10,3%	451

## **INDICADORES DOS SERVIÇOS**

INDICADORES	Meta 2023	2ºTRI 2022	3ºTRI 2022	4ºTRI 2022	1ºTRI 2023
Resolutividade	%	41%	43%	39%	44%
Satisfação	%	68%	68%	63%	66%
Recomendação	%	76%	76%	64%	65%
Qualidade da Resposta	%	54%	54%	50%	53%

Conforme o Plano de Ação Anual de 2023, 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 1º Trimestre de 2023 (dashdoards 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 JANEIRO a MARÇO de 2023 foram solicitados 252 (duzentos e cinquenta e dois) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO NO ANO				
2º Tri 2022	3º Tri 2022	4º Tri 2022	1º Tri 2023	TOTAL
140	140	103	252	548

# **AÇÕES/PROJETOS**

PROJETOS  IMPLANTAÇÃO  DO PÓS- ATENDIMENTO	AÇÕES REALIZADAS  Contatos por telefones e e- mail visando estimular a avaliação do serviço prestado.	META REALIZADA  Contatar todos os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no	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.	processo.  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.

#### Percepção do Reunião mensal, troca de engajamento dos WhatsApp e contato pessoal setoriais envolvidos com os responsáveis por meio dos seus pelos setoriais envolvidos. representantes e Previsto, pois esse Reunião com o executor do chefias e, por procedimento foi **OUVIDORIA** incorporado à rotina contrato da Central 156 e conseguinte, **PARTICIPATIVA** representante da empresa. melhoria dos dessa seccional. Supervisão e participação do serviços prestados Ouvidor e demais servidores bem como os comissionados. indicadores de desempenho da Ouvidoria.

# **OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual Portal **SEF** (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 Servico Informações ao Cidadão (https://www.edo de e-SIC 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 contato também poderá feito 0 ser via email/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 n° 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 Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor Assessor

Claudia Barbosa Viana Francisca de Alencar

Assessora Assessora

#### Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria - SEPLAD/DF

Claudia Barbosa Viana

Chefe da Ouvidoria - SEFAZ/DF