

RELATÓRIO
1º TRIMESTRE 2024
OUVIDORIA – SEEC



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF

PERÍODO DE 01/01/2024 A 31/03/2024

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR

OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA

CHEFE DA OUVIDORIA SEEC – MARCO ANTONIO F. MACHADO

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia - SEEC/DF, compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Pasta.

Em 19 de janeiro de 2024, o Decreto nº 45.433 alterou a nomenclatura da então Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) para Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC). Com isso houve a fusão da Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) e da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal (SEFAZ), que no período de 15/02/2023 a 18/01/2024 funcionaram como unidades distintas, em função do desmembramento ocorrido, decorrente do Decreto nº 43.826, de 7 de outubro de 2022.

Assim sendo, a Ouvidoria SEEC apresenta o Relatório do 1º Trimestre de 2024, 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 01/01/2024 a 31/03/2024, 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 2024

JANEIRO	833
FEVEREIRO	516
MARÇO	669
TOTAL	2.018

ACUMULADO ÚLTIMOS TRIMESTRES

2º Trimestre 2023	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023	1º Trimestre 2024	TOTAL
2.617	2.241	2.116	2.018	8.992

Muito embora o volume de manifestações presente queda se comparado aos resultados dos últimos trimestres, os valores ainda perfazem o número condizente com a quantidade média trimestral recepcionada por nossa Secretaria.

CANAIS DE ENTRADA

1º TRIMESTRE 2024

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
2º TRIMESTRE 2023	1.991 76,1%	588 22,4%	36 1,3%	1 0,002%
3º TRIMESTRE 2023	1.653 73,7%	557 24,8%	30 1,3%	1 0,002%
4º TRIMESTRE 2023	1.367 64,4%	724 34,1%	27 0,8%	2 0,001%
1º TRIMESTRE 2024	1.536 76,1%	445 22,1%	36 1,8%	1 0,001%
TOTAL	6.547	2.314	129	5

A Ouvidoria SEEC utiliza como canal de recebimento e cadastro de manifestações, o sistema disponibilizado pela Controladoria Geral do Distrito Federal, o Participa-DF (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) bem como o serviço da Central Telefônica – Ligue 162, além do atendimento presencial, localizado na Agência de Atendimento do SIA - SAPS, Trecho 01, lote H, bem como no térreo do Ed. Vale do Rio Doce - St. Bancário Norte Q 2 - Asa Norte, Brasília - DF.

Dentre os canais disponíveis, a internet foi o mais utilizado, representando 76,1% do total das manifestações cadastradas, evidencia-se uma clara preferência dos usuários dos serviços de ouvidoria pela utilização do canal digital Participa DF (www.participa.df.gov.br) e pela Central Telefônica - 162, em função da praticidade que estes serviços oferecem.

TIPOS DE ATENDIMENTO

1º TRIMESTRE 2024

PERÍODO	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	1º TRI 2024	TOTAL
RECLAMAÇÃO	1.141 70,5%	1.737 77,5%	1.793 84,7%	1.715 85,0%	6.386
SOLICITAÇÃO	328 18,2%	317 14,7%	207 9,7%	200 9,9%	1.052
INFORMAÇÃO	32 1,9%	57 3,2%	38 1,8%	31 1,5%	158
SUGESTÃO	62 3,8%	58 3,2%	3 0,14%	3 0,14%	126
ELOGIO	47 2,9%	55 3,2%	62 2,9%	43 2,1%	207
DENÚNCIA	7 0,4%	16 0,9%	13 0,6%	28 1,4%	64

TIPOS DE ASSUNTOS

1º TRIMESTRE 2024

PERÍODO	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	1º TRI 2024	TOTAL
Concurso Público no DF	356 13,6%	308 13,7%	133 6,3%	201 10,0%	998
IPVA (Isenção)	104 4,0%	41 1,8%	52 2,4%	147 7,3%	344
NOTA LEGAL	90 3,4%	150 6,7%	71 3,3%	137 6,8%	448

Percebe-se que nos meses de fevereiro e março houve um aumento de demandas relacionadas a Concurso Público perante o último trimestre do ano anterior, uma vez que somente a partir desse período se iniciam as publicações de editais.

Essa sazonalidade se verifica também no caso das manifestações sobre o IPVA e Nota Legal, já que possui um caráter intrínseco aos meses que perfazem o início da cobrança do referido imposto, e o segundo devido ao período de indicação do contribuinte para usufruir do desconto a que possui direito.

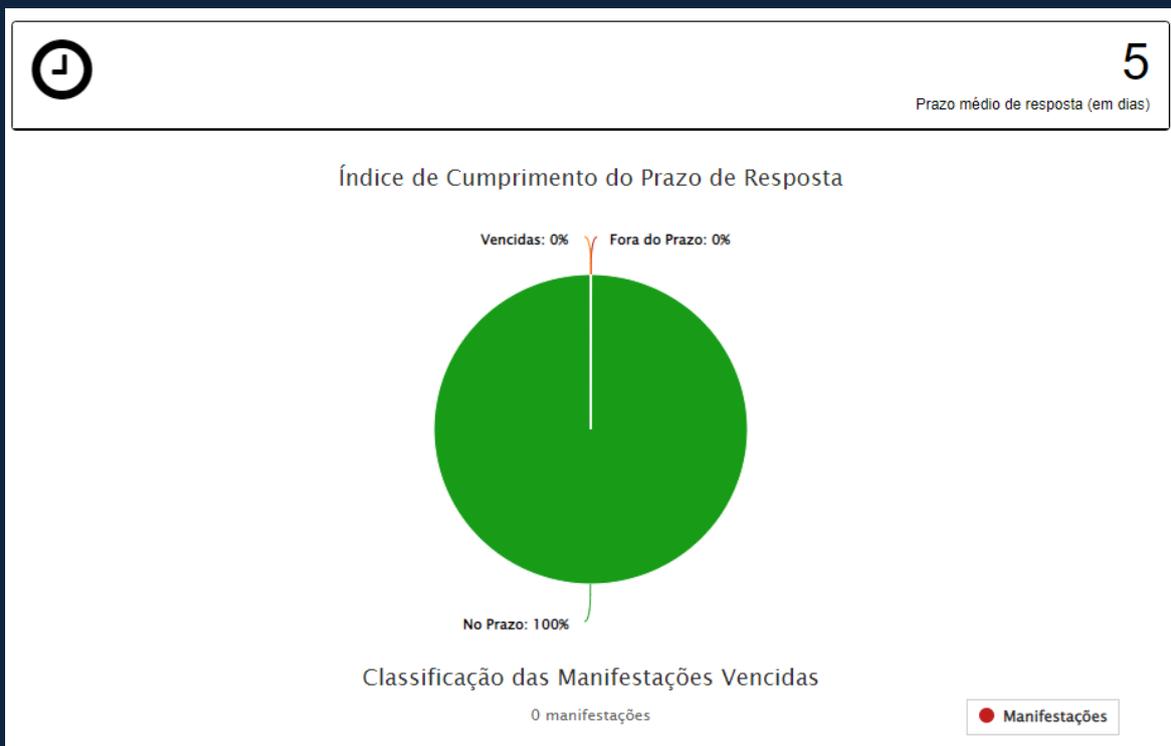
INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2023	2ºTRI 2023	3ºTRI 2023	4ºTRI 2023	1ºTRI 2024
Resolutividade	46%	49%	47%	43%	47%
Satisfação	75%	70%	67,5%	68%	73%
Recomendação	82%	79%	74%	72%	70%
Qualidade da Resposta	62%	52%	53,5%	69,5%	64%

Conforme o Plano de Ação Anual de 2024, 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 2024 (quadro acima), os parâmetros alcançados estão condizentes com 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 2024 foram solicitados 309 (trezentos e nove) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO ÚLTIMOS TRIMESTRES

2º Tri	3º Tri	4º Tri	1º Tri	TOTAL
2023	2023	2023	2024	
511	343	309	309	1.472

AÇÕES/PROJETOS

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

**OUVIDORIA
PARTICIPATIVA**

Reunião mensal, troca de WhatsApp e contato pessoal com os responsáveis pelos setoriais envolvidos.

Reunião com o executor do contrato da Central 156 e representante da empresa.

Supervisão e participação do Ouvidor e demais servidores comissionados.

Percepção do engajamento dos setoriais envolvidos por meio dos seus representantes e chefias e, por conseguinte, melhoria dos serviços prestados bem como os indicadores de desempenho da Ouvidoria.

Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria da SEEC exerce um papel de extrema relevância, pois é responsável pelo atendimento de demandas de cidadãos, contribuintes e servidores do Governos do Distrito Federal, relativas à gestão de programas e projetos estratégicos, captação de recursos e elaboração de legislação tributária do Distrito Federal (IPTU/TLP, IPV, ITBI, ITCD), parcelamento, pagamento de precatórios, certidão cidadão, Nota Legal, isenção de ICMS para veículos e outros serviços de natureza tributária.

Além disso, a Ouvidoria da SEEC atua no atendimento de demandas relacionadas ao planejamento e execução orçamentária do DF, utilizando-se dos canais de Ouvidoria para promover a participação popular na elaboração da Lei Orçamentária Anual (LOA), Lei de Diretrizes Orçamentárias, assim como Plano Plurianual (PPA). Sendo também responsável por demandas relativas aos contratos corporativos, tecnologia da informação, política de gestão de pessoas, saúde do servidor, monitoramento de políticas públicas, gestão estratégica e qualificação de organizações sociais no Distrito Federal, entre outras atividades.

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Participa DF - <https://www.participa.df.gov.br/>; e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e por telefone da Ouvidoria; e também pela central de atendimento 162 - Ouvidoria Geral do DF. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência/telefone.

NOSSA EQUIPE

Florisberto Fernandes da Silva

Claudia Barbosa Viana

Adriana Ramos dos Santos

Micheline da Silva Pereira

Paulo Sérgio Cunha da Costa

Djovane Dupim Costa

Cleonete Oliveira Barros

Déa de Vasconcelos Monteiro

Toni Pinto Oliveira

Gabrielle Rodrigues Aragão

Ana Lúcia Bianca Meierfeldt

Marcelo José Souza Távora

Roselaina Aparecida dos Santos

Ralph Sardela de Amorim

Denizar Marques Dourado Júnior

Roberto Imbroisi Oliveira

Francisca de Alencar

Assessor

Assessor

Josaine Alves dos Santos

Assessor

Pedro Henrique Gurgel Nassar Lima

Rodrigo Martins Rocha

Assessor Especial

Assessor Especial

Camila Araújo de Paula

Assessor Especial

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC/DF