

**RELATÓRIO**  
**3º TRIMESTRE 2024**  
**OUVIDORIA – SEEC**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**BRASÍLIA - DF**

**PERÍODO DE 01/07/2024 A 30/09/2024**

**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA**

**CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA**

**SECRETÁRIO SEEC: NEY FERRAZ JÚNIOR**

**OUVIDORA-GERAL: MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA**

**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 2º 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 01/07/2024 a 30/09/2024, 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

## 3º TRIMESTRE

### MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2024

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| <b>JULHO</b>    | <b>788</b>   |
| <b>AGOSTO</b>   | <b>540</b>   |
| <b>SETEMBRO</b> | <b>563</b>   |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.891</b> |

### ACUMULADO ÚLTIMOS TRIMESTRES

| <b>4º Trimestre<br/>2023</b> | <b>1º Trimestre<br/>2024</b> | <b>2º Trimestre<br/>2024</b> | <b>3º Trimestre<br/>2024</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------|
| <b>2.116</b>                 | <b>2.018</b>                 | <b>2.488</b>                 | <b>1.891</b>                 | <b>8.513</b> |

Muito embora o volume de manifestações apresente decréscimo 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

3º TRIMESTRE 2024

| PERÍODO                      | INTERNET              | TELEFONE            | PRESENCIAL          | PROTOCOLO          |
|------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 4º TRIMESTRE<br>2023         | <b>1.367</b><br>64,4% | <b>724</b><br>34,1% | <b>27</b><br>0,8%   | <b>2</b><br>0,002% |
| 1º TRIMESTRE<br>2024         | <b>1.536</b><br>76,1% | <b>445</b><br>22,1% | <b>36</b><br>1,8%   | <b>1</b><br>0,001% |
| 2º TRIMESTRE<br>2024         | <b>1.844</b><br>75,8% | <b>591</b><br>22,2% | <b>52</b><br>1,95%  | <b>0</b><br>0,0%   |
| <b>3º TRIMESTRE<br/>2024</b> | <b>1.351</b><br>71,4% | <b>500</b><br>26,4% | <b>31</b><br>0,016% | <b>1</b><br>0,001% |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>6.098</b>          | <b>2.260</b>        | <b>146</b>          | <b>4</b>           |

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 64,4% 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](http://www.participa.df.gov.br)) e pela Central Telefônica - 162, em função da praticidade que estes serviços oferecem.

# TIPOS DE ATENDIMENTO

3º TRIMESTRE 2024

| PERÍODO     | 4º TRI<br>2023 | 1º TRI<br>2024 | 2º TRI<br>2024 | 3º TRI<br>2024 | TOTAL |
|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| RECLAMAÇÃO  | 1.793<br>84,7% | 1.715<br>85,0% | 2.076<br>82,1% | 1.495<br>79,1% | 7.079 |
| SOLICITAÇÃO | 207<br>9,7%    | 200<br>9,9%    | 281<br>11,65%  | 286<br>15,1%   | 973   |
| INFORMAÇÃO  | 38<br>1,8%     | 31<br>1,5%     | 33<br>1,3%     | 31<br>1,6%     | 133   |
| SUGESTÃO    | 3<br>0,14%     | 3<br>0,14%     | 18<br>1,02%    | 10<br>0,52%    | 34    |
| ELOGIO      | 62<br>2,9%     | 43<br>2,1%     | 66<br>3,3%     | 45<br>2,37%    | 216   |
| DENÚNCIA    | 13<br>0,6%     | 28<br>1,4%     | 14<br>0,65%    | 14<br>0,74%    | 69    |

# TIPOS DE ASSUNTOS

3º TRIMESTRE 2024

| PERÍODO                   | 4º TRI<br>2023      | 1º TRI<br>2024     | 2º TRI<br>2024      | 3º TRI<br>2024      | TOTAL      |
|---------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Concurso<br>Público no DF | <b>308</b><br>13,7% | <b>133</b><br>6,3% | <b>132</b><br>13,9% | <b>51</b><br>2,69%  | <b>624</b> |
| IPVA (Isenção)            | <b>41</b><br>1,8%   | <b>52</b><br>2,4%  | <b>272</b><br>24,2% | <b>36</b><br>1,9%   | <b>401</b> |
| NOTA LEGAL                | <b>150</b><br>6,7%  | <b>71</b><br>3,3%  | <b>71</b><br>6,3%   | <b>185</b><br>9,78% | <b>477</b> |

Percebe-se que nos meses de janeiro a junho houve uma estabilização de demandas relacionadas a Concurso Público perante os últimos trimestres do ano anterior, uma vez que naquele período se iniciaram um grande volume de publicações de editais. Desse modo, o resultado apresentado nesse trimestre perfaz um número condizente com o esperado devido as definições de tais certames.

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<br>2024 | 4ºTRI<br>2023 | 1ºTRI<br>2023 | 2ºTRI<br>2024 | 3ºTRI<br>2024 |
|--------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Resolutividade           | 43%          | 43%           | 47%           | 50%           | 51%           |
| Satisfação               | 74%          | 68%           | 73%           | 69,5%         | 78,5%         |
| Recomendação             | 79%          | 72%           | 70%           | 74,5%         | 74,5%         |
| Qualidade da<br>Resposta | 62%          | 69,5%         | 64%           | 62,5%         | 77,5%         |

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 3º 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 julho a setembro de 2024 foram solicitados 343 (trezentos e quarenta e três) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

### ACUMULADO ÚLTIMOS TRIMESTRES

| 4º Tri | 1º Tri | 2º Tri | 3º Tri | TOTAL |
|--------|--------|--------|--------|-------|
| 2023   | 2024   | 2024   | 2024   |       |
| 511    | 343    | 309    | 343    | 1.506 |

# AÇÕES/PROJETOS

| PROJETOS                              | AÇÕES REALIZADAS   | META REALIZADA  | NO PRAZO   |
|---------------------------------------|--|---|--|
| <b>IMPLANTAÇÃO DO PÓS-ATENDIMENTO</b> | 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. |
| <b>JORNADA DO CIDADÃO</b>             | 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. |
| <b>IMPLANTAÇÃO DO PRÉ-ATENDIMENTO</b> | 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