



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2019

OUVIDORIA - SEFP



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

Brasília - DF

Período de 01/01/2019 a 31/03/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: André Clemente Lara de Oliveira

Chefe da Ouvidoria – SEFP: Marco Antonio Feitosa Machado



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal, OUV/SEFP-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 desta Pasta.

A Ouvidoria SEFP apresenta o Relatório do 1º Trimestre de 2019, 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 01/01/2019 e 31/03/2019, 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 Carta de Serviços, projetos desenvolvidos, capacitações realizadas etc., dentre outras informações do período compreendido.

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.

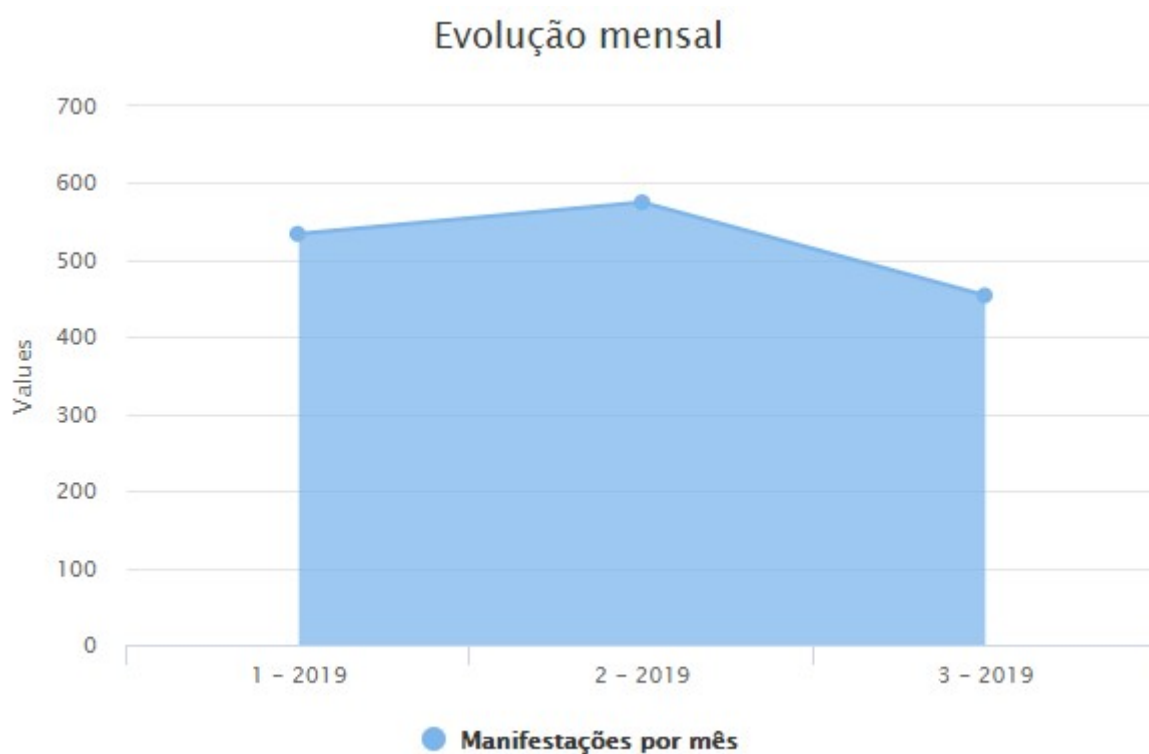


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o 1º Trimestre deste ano com 1.563 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

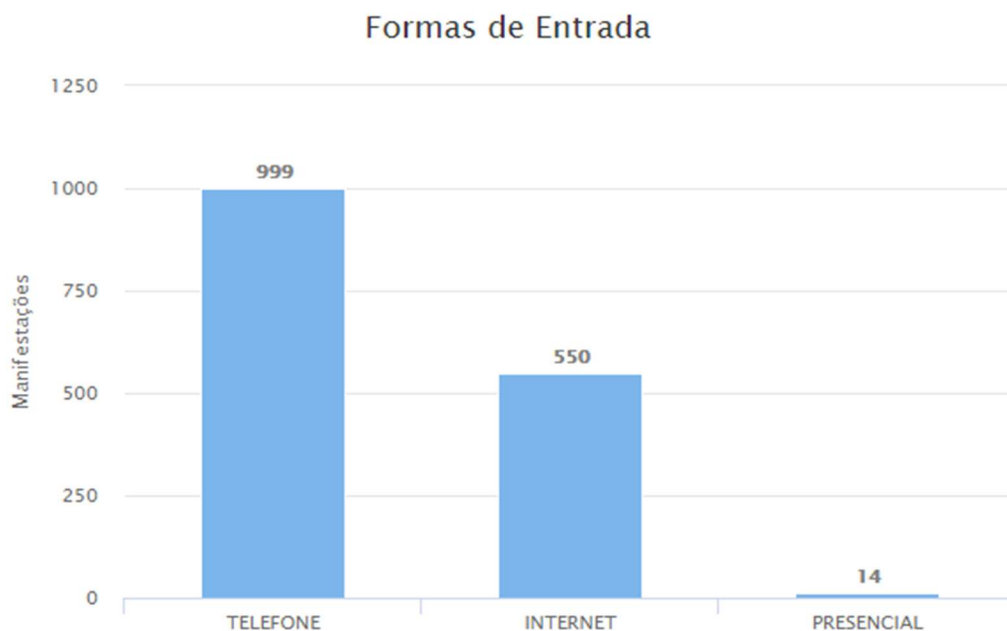
MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2019	
JANEIRO	534
FEVEREIRO	575
MARÇO	454
TOTAL	1.563



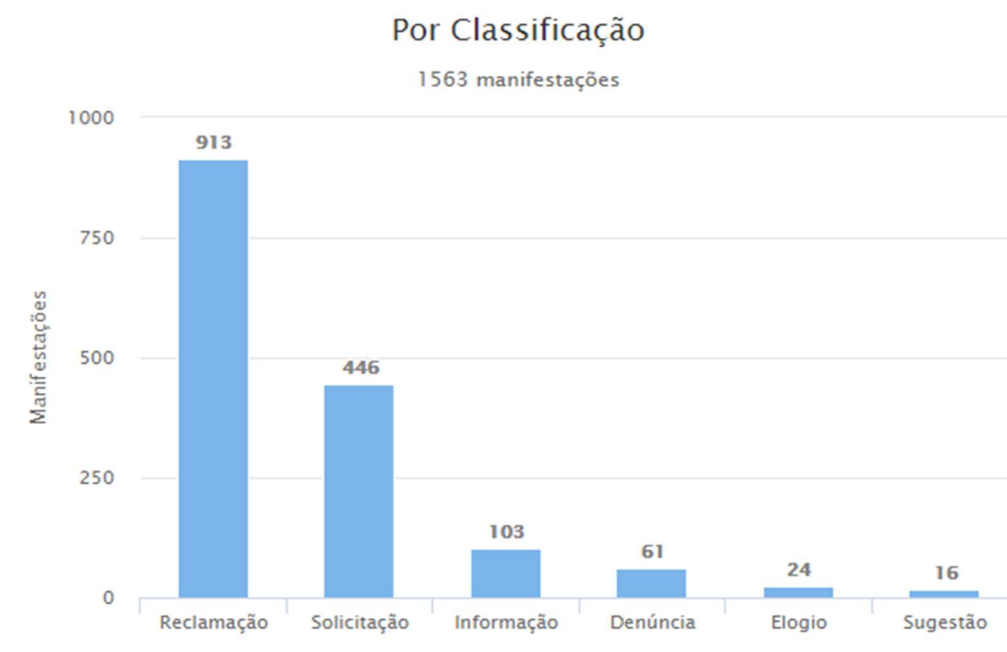


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

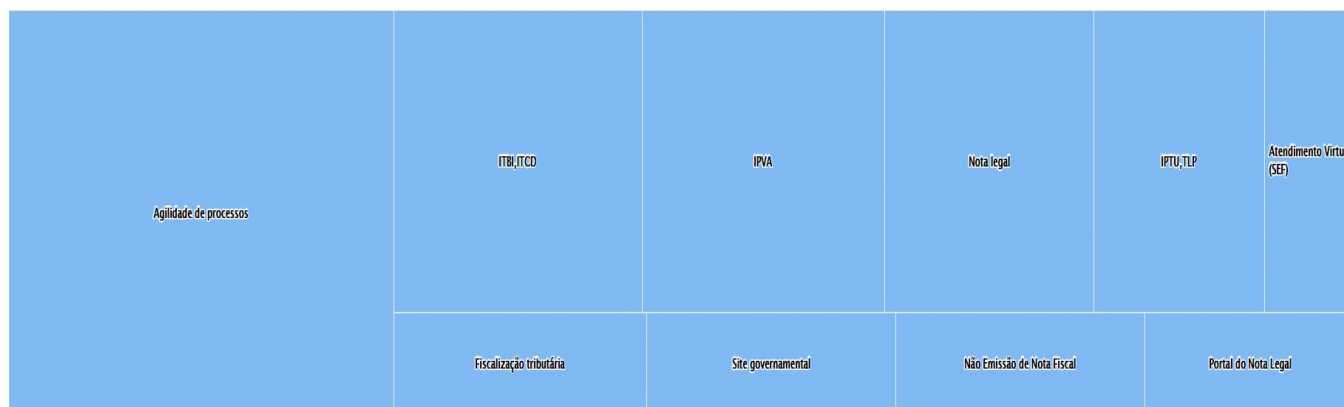
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

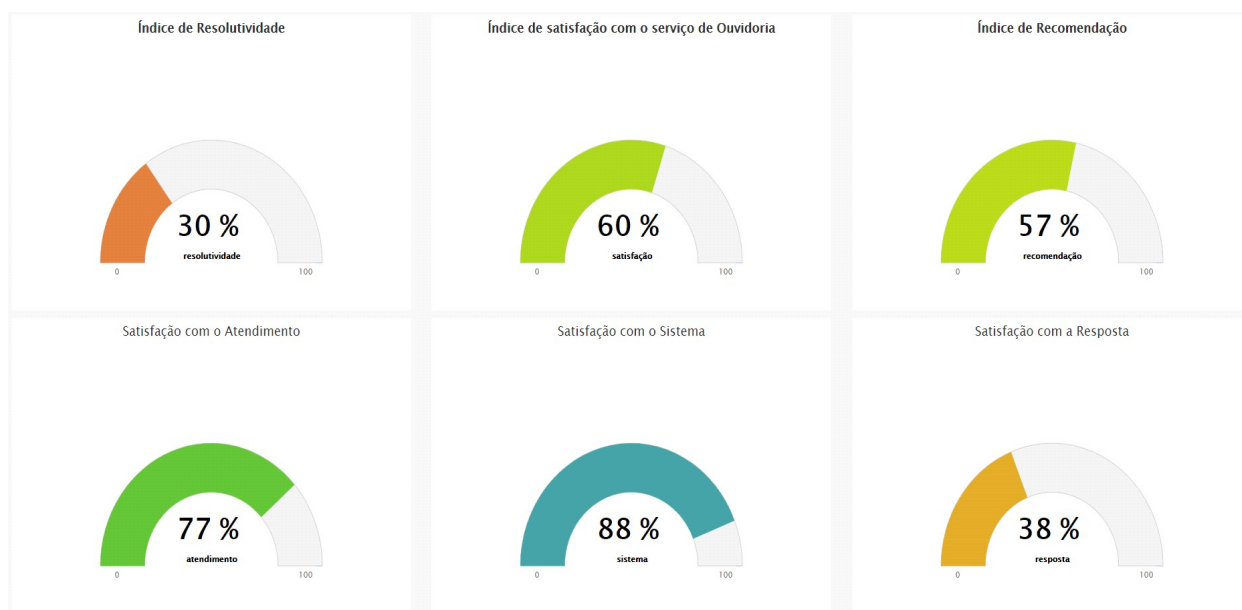


Agilidade de Processos	995
ITBI/ITCD	172
IPVA	168
Nota Legal	145
IPTU/TLP	118
Atendimento Virtual	63



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA**



**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO**



No período de Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 85 (oitenta e cinco) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual - Portal SEF – SIGAC (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 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 pelas centrais de atendimento 156, opção 3 e 162; que são gerenciadas pela Agência de Atendimento Remoto/COATE/SUREC/SEFP-DF e Ouvidoria Geral do DF, respectivamente. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência.

Em relação às metas previstas para o exercício, foram realizadas revisões técnicas no Sistema de Gestão de Atendimento ao Contribuinte – SIGAC e no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV, assim como a utilização do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, por meio do qual encaminhamos e recebemos respostas de demandas - agregando serviços e funcionalidades.

A Controladoria Geral do Distrito Federal por meio do Decreto 36.419/2015, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, instrumento elaborado por servidores indicados da área de Planejamento, Ouvidoria, Comunicação e Atendimento. A Ouvidoria SEFP, em conjunto com as demais áreas, no início do ano de 2019 deu continuidade ao Projeto da Carta de Serviços.

Outrossim, prezando e buscando sempre a melhoria do atendimento e satisfação do cidadão, destaca-se a implementação em fevereiro/2019 da **Sala do Cidadão**, um espaço reservado para o atendimento presencial com total privacidade para o usuário manifestar sua reclamação, dúvida ou solicitação de serviços.