



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

RELATÓRIO ANUAL

2020

OUVIDORIA - SEEC



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

Brasília - DF

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: André Clemente Lara de Oliveira

Chefe da Ouvidoria – SEEC: Marco Antonio Feitosa Machado



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, OUV/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 desta Pasta.

A Ouvidoria SEEC apresenta o **Relatório Anual de 2020**, 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 **01/01/2020 a 31/12/2020**, 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.

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 ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o ano de 2020 com **6.477** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 2020					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
659	480	402	593	581	533
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
481	460	477	575	610	626
TOTAL - 6.477					

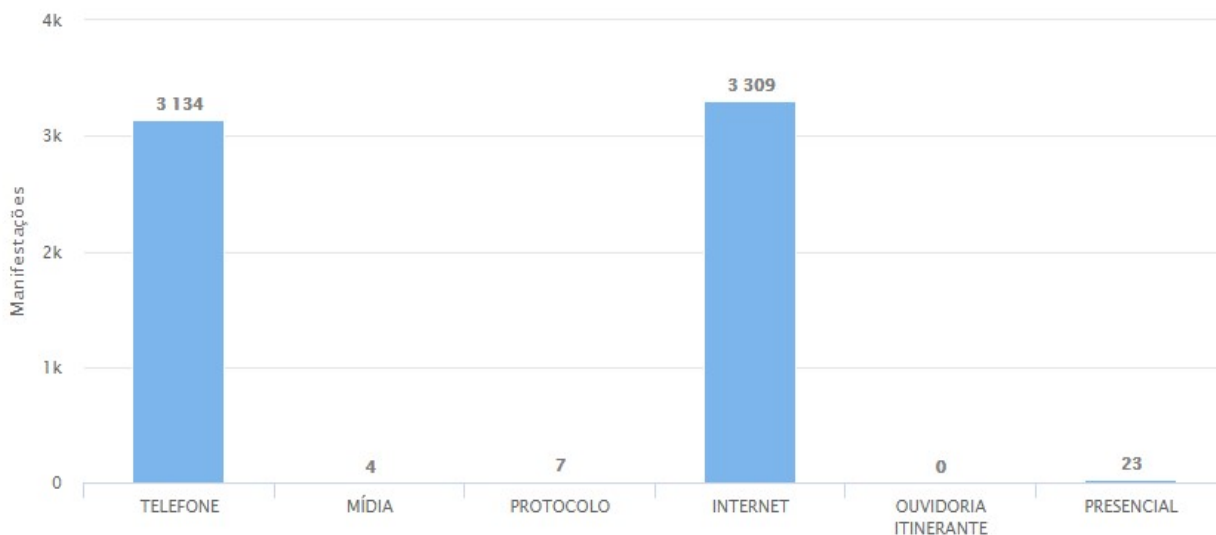




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

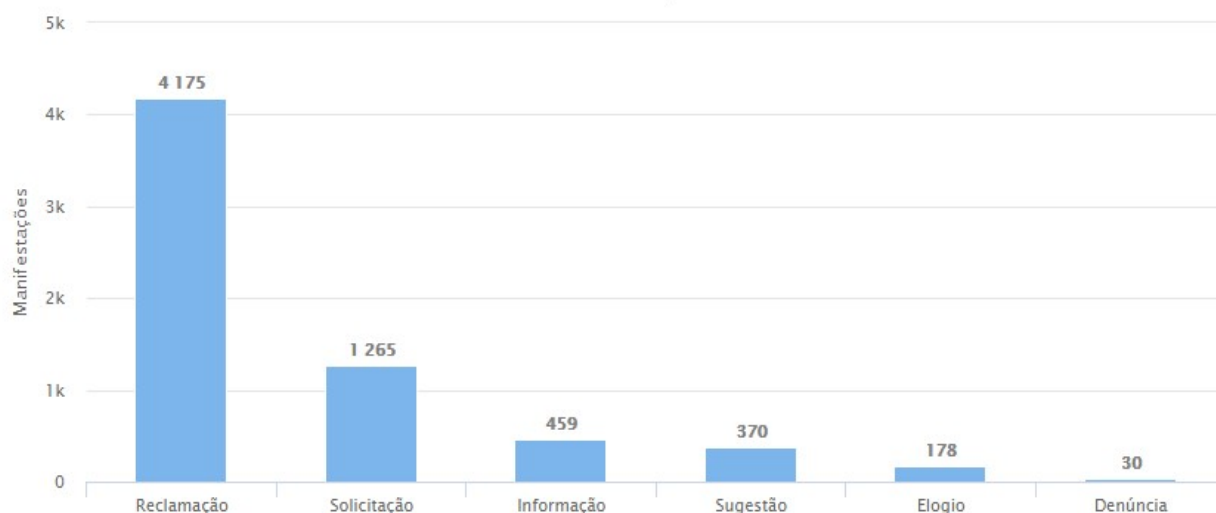
Formas de Entrada



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Por Classificação

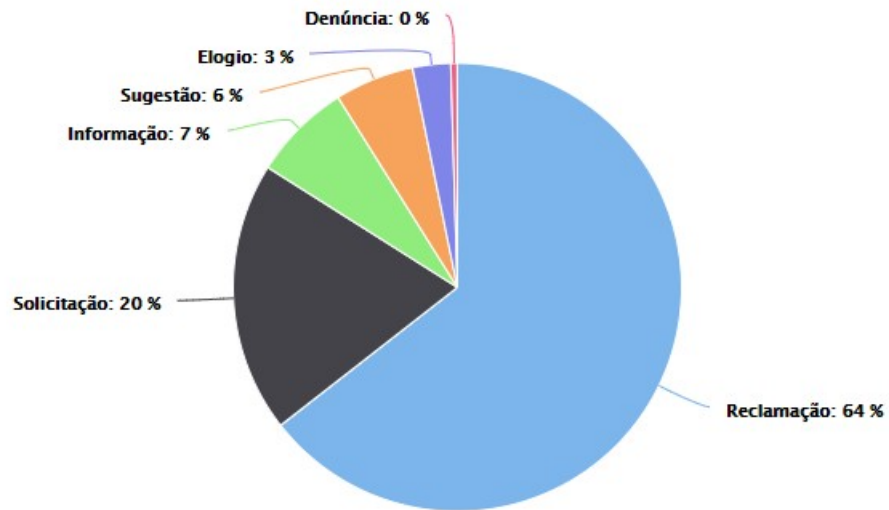
6477 manifestações



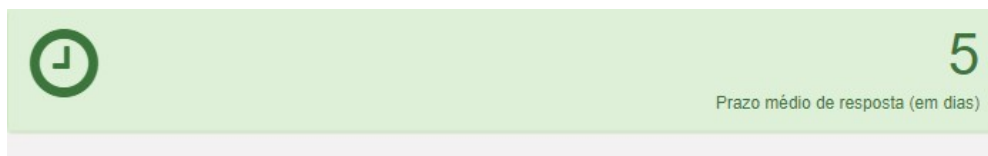


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

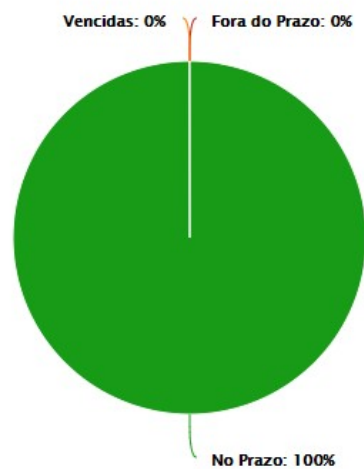
Classificação



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

● Manifestações

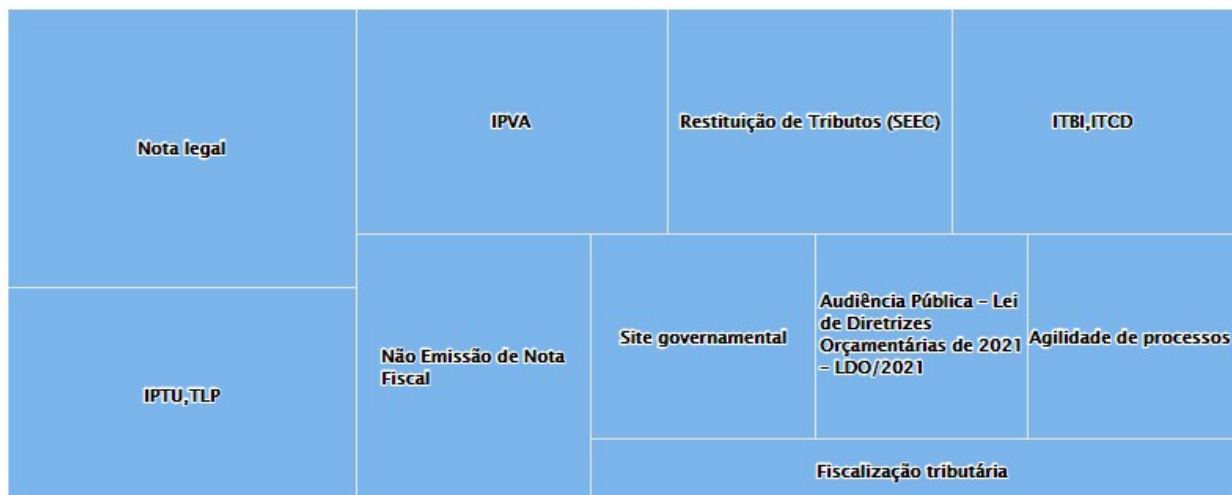


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

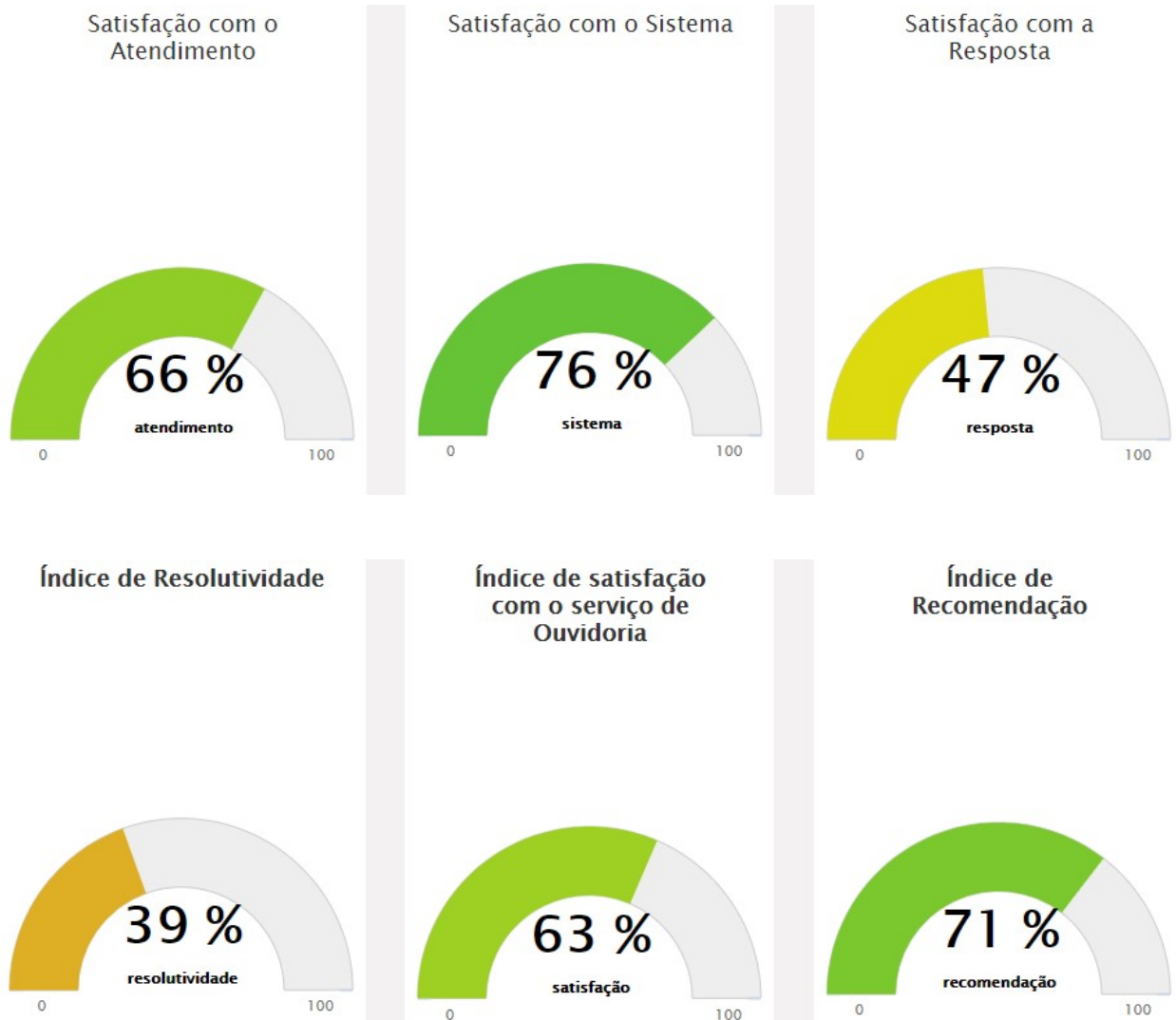


Nota Legal	572
IPTU/TLP	442
IPVA	412
Restituição de Tributos (SEEC)	377
ITBI/ITCD	375
Não Emissão de Nota Fiscal	370
Site Governamental	271
Audiência Pública LDO/2001	255
Agilidade de Processos	251
Fiscalização Tributária	242



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

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





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

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



No período de janeiro a dezembro de 2020 foram solicitados **785** (setecentos e oitenta e cinco) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

**DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES
APRESENTADAS.**

Objetivando melhorar o índice de resolutividade deste órgão, vislumbramos que as unidades aprimorem o compromisso em conceder respostas com uma estimativa de atendimento às solicitações de serviços públicos, direcionados a esta SEEC. Além disso, serviços que sejam realizados posteriormente as respostas concedidas, geralmente compreendidos em cronograma, devem ser comunicados a esta Ouvidoria, visto haver a possibilidade de encaminhamento de resposta complementar ao cidadão e nova qualificação junto à pesquisa de satisfação anteriormente preenchida.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Em seguida são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou quem se



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

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/SEEC-DF e Ouvidoria Geral do DF, respectivamente. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência.

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 nº 37-B.

Em virtude do pedido de desocupação do prédio do INPI, aonde estava estabelecida esta Ouvidoria SEEC, em meados do mês de novembro/2020 essa passa a funcionar no prédio da Agência SIA – AGSIA, localizado no complexo da Secretaria de Fazenda do DF, endereço SAPS LOTE H, SIA - Guará, Brasília - DF, 70297-400.

Não obstante, sempre pensando em facilitar o acesso aos cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria do DF, e em particular dessa Secretaria, providenciamos um posto



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

avançado de Ouvidoria, localizado na sede da Secretaria de Fazenda, no térreo do edifício Vale do Rio Doce, Setor Bancário Norte, Asa Norte, Brasília – DF.

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC