



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

RELATÓRIO ANUAL

2021

OUVIDORIA - SEEC



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

Brasília - DF

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário: José Itamar Feitosa

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 2021**, 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 **01/01/2021 a 31/12/2021**, 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 2021 com **6.695** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 2021					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
602	593	651	849	651	569
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
489	391	582	493	429	396
TOTAL - 6.695					

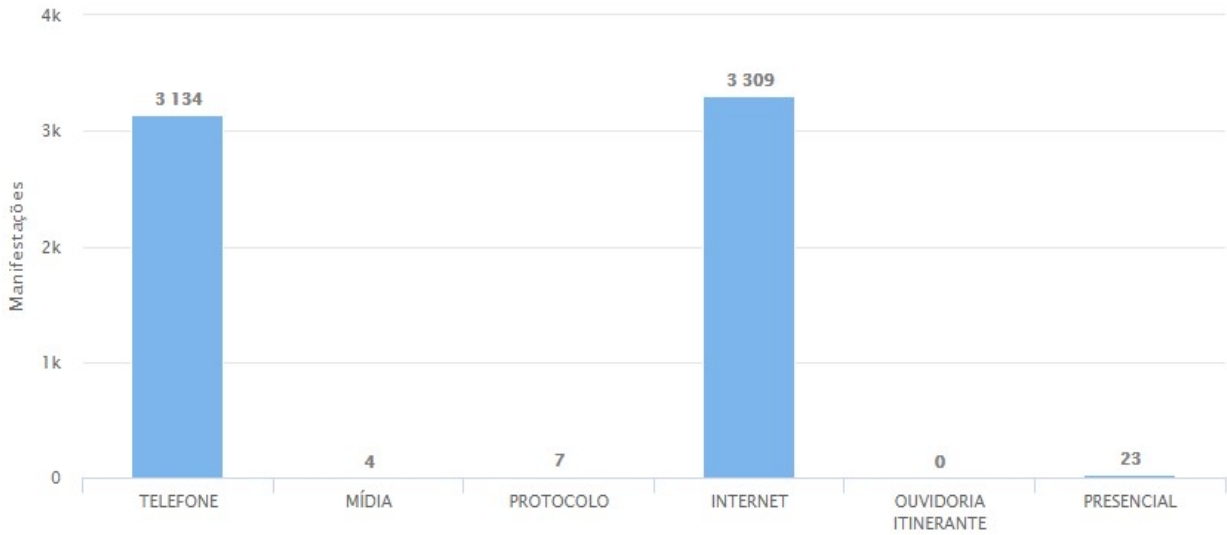




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

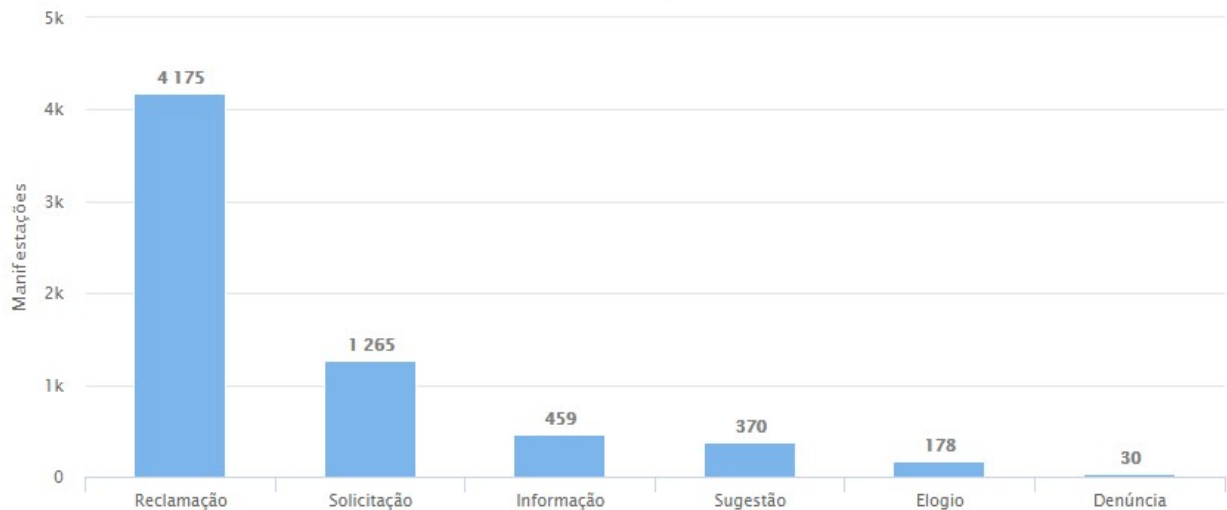
Formas de Entrada



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Por Classificação

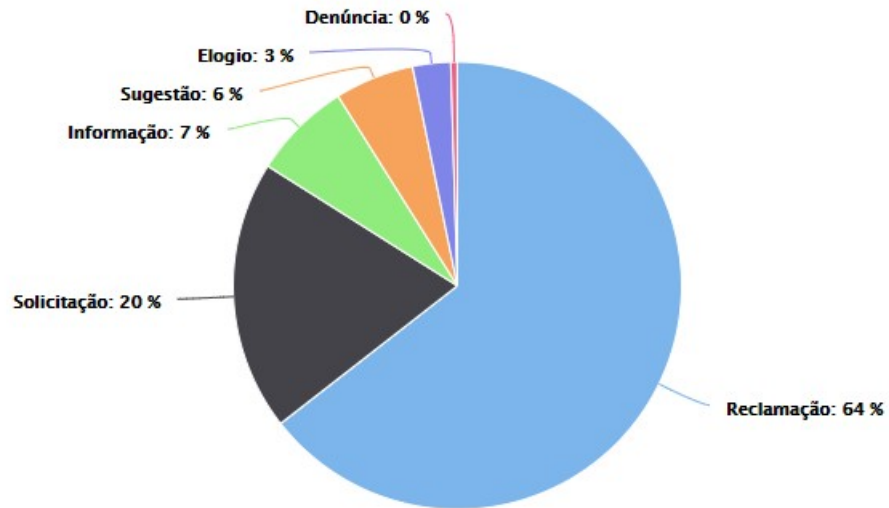
6477 manifestações



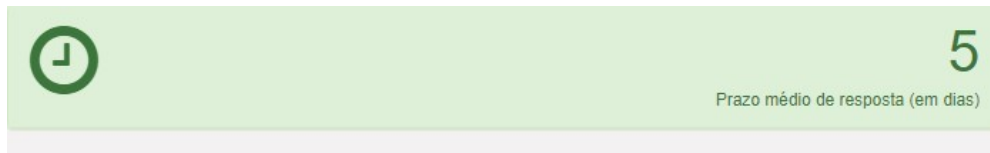


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

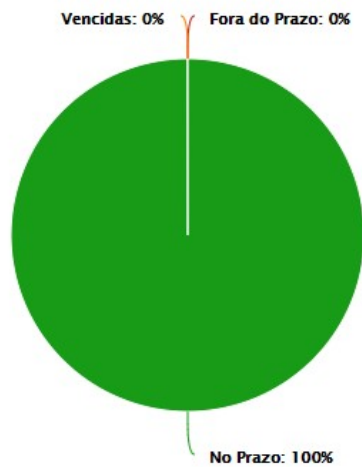
Classificação



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações





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

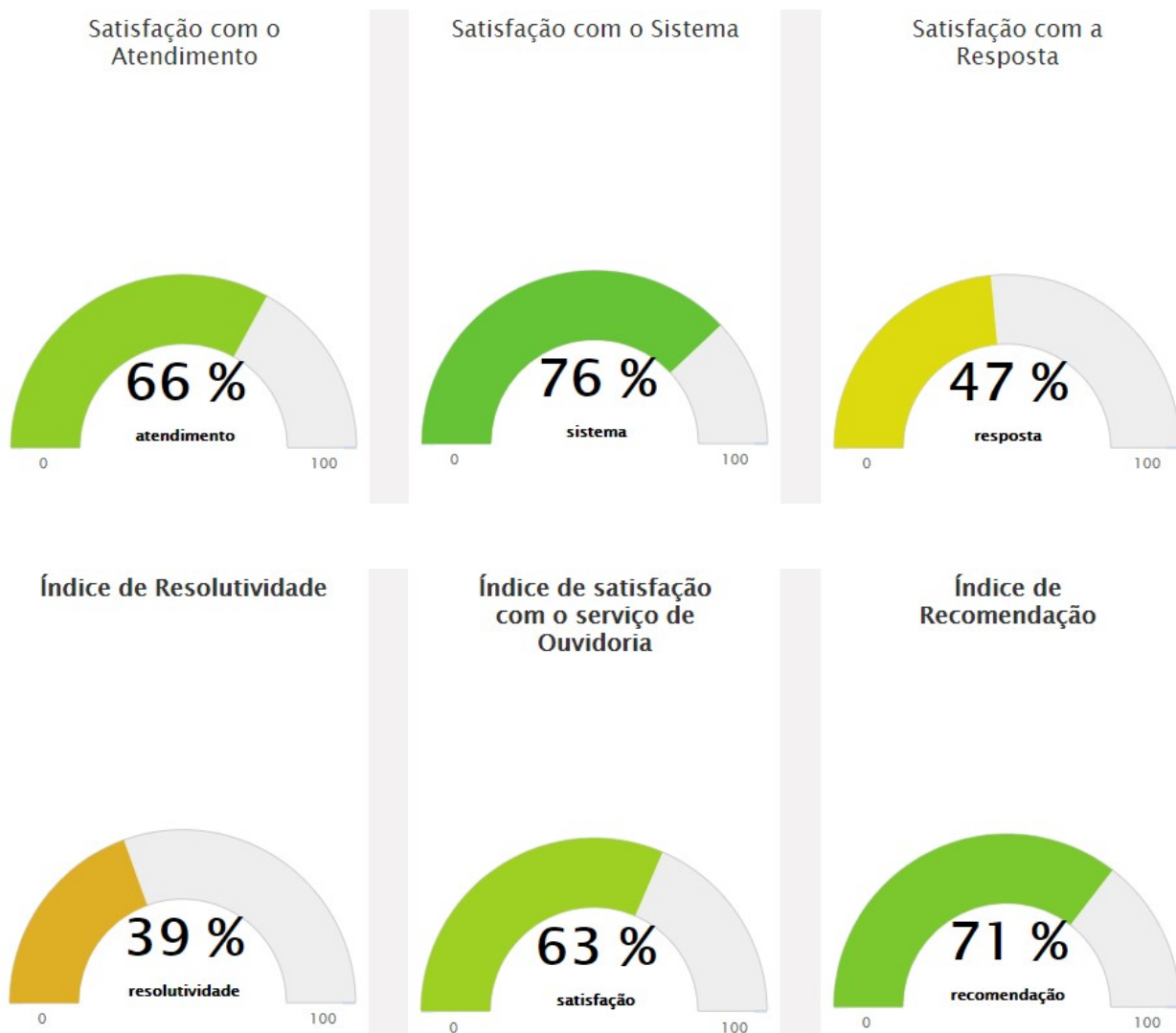
Nota legal	IPVA	Restituição de Tributos (SEEC)	ITBI,ITCD
IPTU,TLP	Não Emissão de Nota Fiscal	Site governamental	Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2021 – LDO/2021
		Agilidade de processos	
Fiscalização tributária			

Atendimento Central 156 Nota Legal	538
Nota Legal	503
IPVA – Cadastro de Veículos	421
IPTU/TLP Restituição de Tributos (SEEC)	408
ITBI/ITCD	353
Não Emissão de Nota Fiscal	310
Fiscalização Tributária	307
Servidor Público	246
Audiência Pública LDO/2022	245
Atendimento Virtual	230



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

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



Conforme o Plano de Ação Anual de 2020/2021, os principais desafios a serem enfrentados por essa Ouvidoria Especializada seria a manutenção da excelência e persecução das metas.

Chama a atenção para a avaliação dos registros do assunto Nota Legal, onde a avaliação do usuário-cidadão foi negativa, sendo que no 4º trimestre houve redução na resolutividade em relação ao trimestre anterior. Neste sentido, ainda que as informações sejam utilizadas de forma quantitativa, a análise pormenorizada de relatos, respostas e detalhamento das pesquisas de satisfação podem fornecer importantes insights a partir da experiência do usuário. Tomamos a liberdade de



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

realizar uma análise prévia e identificamos que o registro sistemático, feito por um único usuário, de 214 manifestações avaliadas de forma negativa, o que impactou severamente nos indicadores da Secretaria. Das 170 avaliações de resolutividade e qualidade da resposta somente no 4º trimestre, quase a totalidade correspondem à avaliação deste único cidadão.

Nesse ponto, a Ouvidoria sempre orientou a todos os seus servidores e colaboradores para que, em ocorrendo situação fora do padrão de normalidade/anormal como, por exemplo, levem, de plano, a chefia da Ouvidoria para que possa comunicar, o mais célere possível, à Ouvidoria-Geral. O certo é que ocorreu um problema técnico entre a Gerência de Execução de Projetos Especiais/ GEPES da SEEC e o banco BRB, que chegou a ser levado a SUTIC e tudo fora a bom termo explicado ao cidadão, contudo, tomou a iniciativa que sabemos.

Oportuno e conveniente registrar que, assim que o caso em comento surgiu, fora comunicado a Ouvidoria-Geral com apontamento do inciso III, §4º, art. 11, da Instrução Normativa nº 1 da CGDF, de 05 de maio de 2017, contudo, a orientação foi que respondêssemos a todas as demandas repetidas registradas pelo cidadão, apesar da norma acima, assim prescrever:

*“As manifestações registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria **serão invalidadas** quando: (Acrecido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020) (...)*

III - registradas reiteradamente, pelo mesmo cidadão, com o mesmo objeto ou relatos semelhantes, antes do fim do prazo legal da manifestação original. (grifamos e sublinhamos).

De acordo com o desempenho desta Ouvidoria (dashboards acima), se excluirmos o fato acima mencionado, os parâmetros alcançados estão condizentes com o proposto (gráfico abaixo), graças ao empenho da equipe de Ouvidoria em desempenhar um alto nível de trabalho mesmo com as situações adversas provocadas pela Pandemia.



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

ASSUNTO	METAS PLANO DE AÇÃO ANUAL 2020/2021	RESULTADOS OBTIDOS 2021
Índice de Resolutividade	45%	34%
Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria	65%	52%
Índice de Recomendação	70%	50%
Índice de Satisfação com o atendimento	78%	45%
Índice de Satisfação com o Sistema	87%	79%
Índice Satisfação com a Resposta	50%	32%



**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 2021 foram solicitados **868** (oitocentos 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.

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 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