



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Secretaria de Estado de Fazenda**  
**Gabinete do Secretário**  
**Ouvidoria Fazendária**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE - 2018**

Apresentamos relatório das atividades realizadas por esta Ouvidoria Fazendária referente ao exercício de 2018, com dados compreendidos entre 1º de janeiro de 2018 a 31 de julho de 2018.

## **1. Apresentação**

À Ouvidoria Fazendária compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão junto à Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal em suas demandas. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria de Estado de Fazenda do DF e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual - Portal SEF – SIGAC ([www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br)), OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), o novo site do agenci@net (<http://agnet.fazenda.df.gov.br/>) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC ([www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx](http://www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx)). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e pelo telefone desta Ouvidoria Fazendária; e também pelas centrais de atendimento 156, opção 3 e 162; que são gerenciadas pela Agência de Atendimento Remoto/COATE/SUREC/SEF-DF e Ouvidoria Geral do DF, respectivamente. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência.

Foram realizadas algumas alterações no Sistema de Gestão de Atendimento ao Contribuinte – SIGAC, sendo direcionado todo acesso às demandas de Ouvidoria para o Sistema de Ouvidoria OUV-DF, ficando exclusivamente disponibilizadas as denúncias temporariamente. No Sistema de Ouvidoria OUV-DF foram alteradas as funcionalidades para melhor especificação e adequação dos assuntos das demandas.

O item 2 apresenta tabela com o quantitativo de atendimentos acolhidos no ano 2018, com dados apurados no período de 1º de janeiro a 31 de julho, totalizando **2.349** registros, que apresentamos a seguir.

## 2. Dados Quantitativos

Tabela quantitativa de demandas recepcionadas no 1º semestre de 2018

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	TOTAL	Sistema
2018	1	5	13	8	9	3	4	43	SIGAC
2018	33	21	28	28	25	25	21	181	e-SIC
2018	372	247	326	209	226	301	377	2.058	OUV-DF
2018	11	9	5	6	13	14	9	67	E-mail
2018								0	Carta
Total								2.349	

Atenciosamente,

**Cláudia Barbosa Viana**  
Ouidora