



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

---

**RELATÓRIO**

**1º TRIMESTRE 2022**

**OUVIDORIA - SEEC**



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

---

**Brasília - DF**

**Período de 01/01/2022 a 31/03/2022**

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 do 1º Trimestre de 2022**, 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 **01/01/2022 a 31/03/2022**, 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.



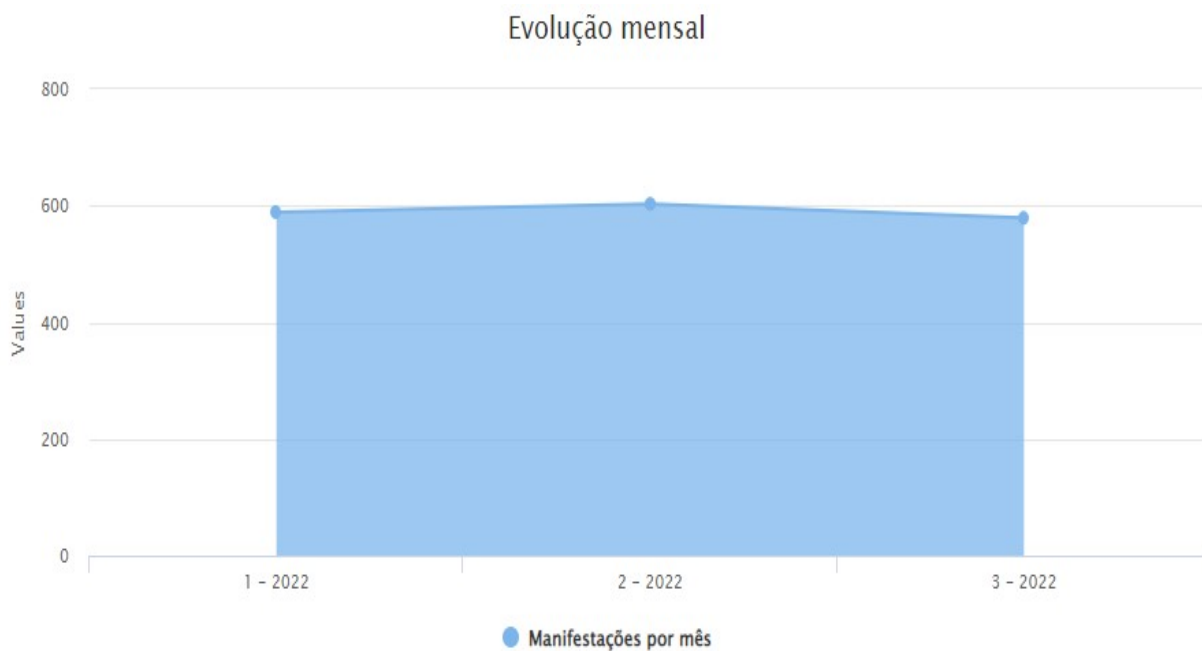
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA**

Finalizamos o 1º Trimestre deste ano com **1.771** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

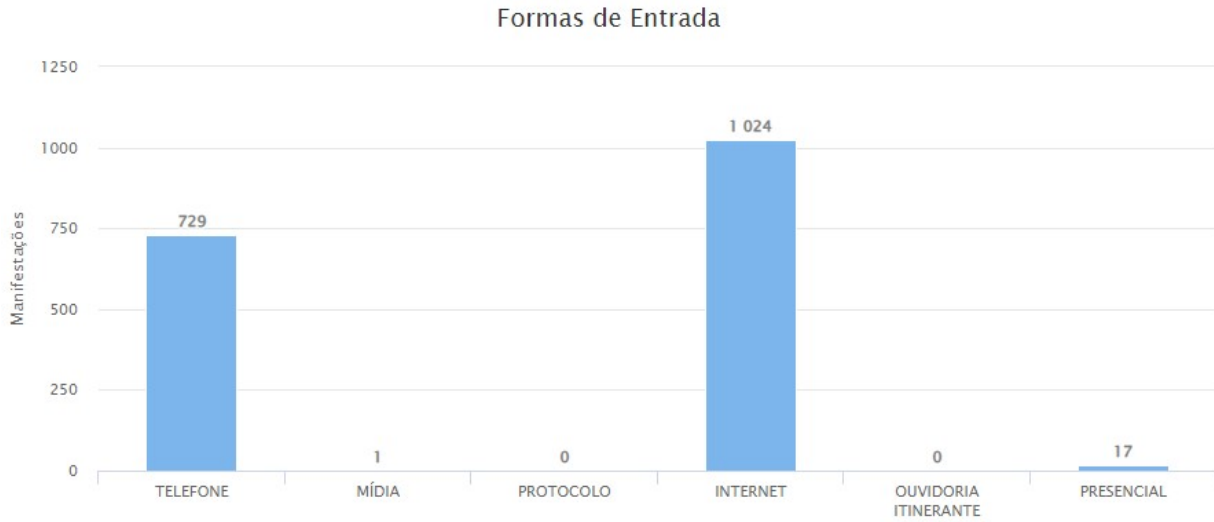
<b>MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2022</b>	
JANEIRO	589
FEVEREIRO	603
MARÇO	579
<b>TOTAL</b>	<b>1.771</b>



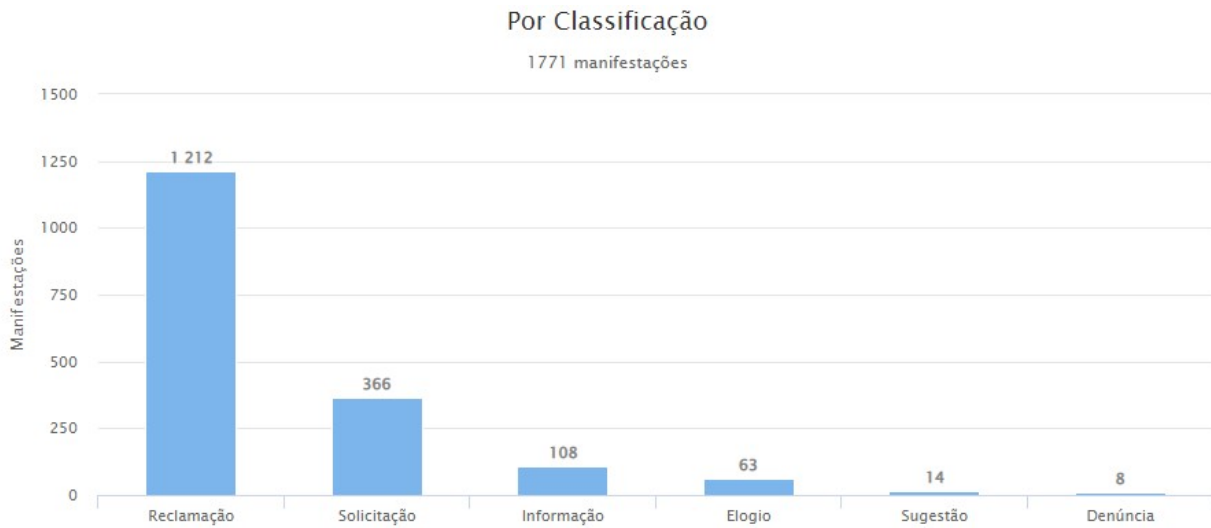


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA**



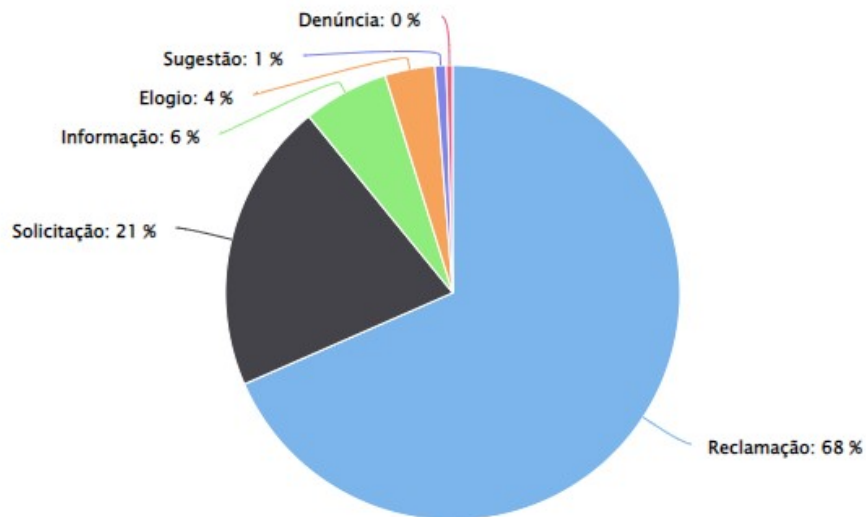
**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**





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

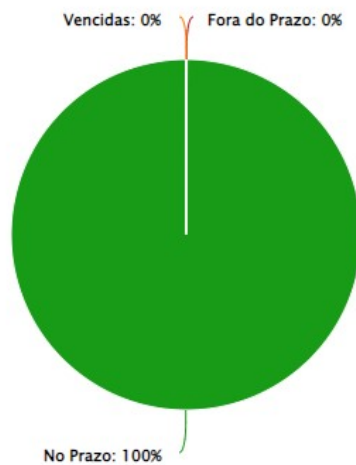
Classificação



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



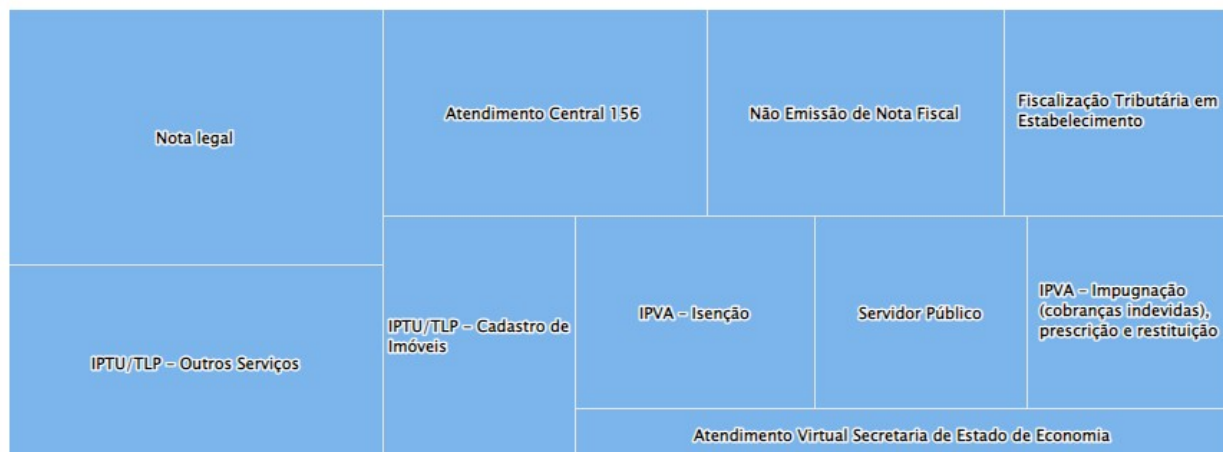
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

---

**RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO**

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Nota Legal	168
IPTU/TLP – Outros Serviços	128
Atendimento Central 156	117
Não Emissão de Nota Fiscal	107
Fiscalização Tributária em Estabelecimento	83
IPTU/TLP – Cadastro de Imóveis	82
IPVA - Isenção	81
Servidor Público	72
IPVA – Impugnação, prescrição e restituição	70
Atendimento Virtual SEEC	59



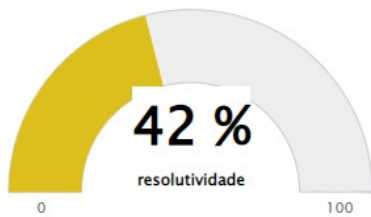
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

---

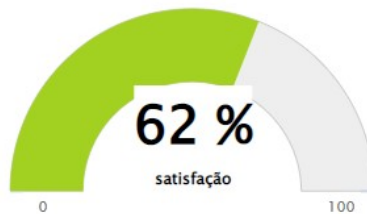
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA

01/01 à 31/03/2022

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com  
o serviço de Ouvidoria



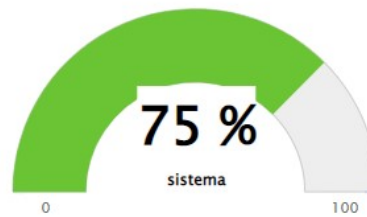
Índice de Recomendação



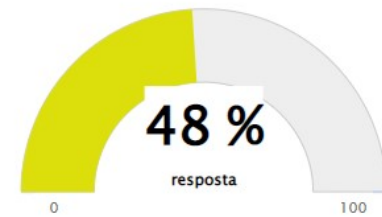
Satisfação com o  
Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta







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

---

**INDICADORES DE PERFORMANCE**

Conforme o Plano de Ação Anual de 2022, 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 1º Trimestre (dashboards acima), os parâmetros alcançados estão condizentes e superam 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.

<b>ASSUNTO</b>	<b>METAS PLANO DE AÇÃO ANUAL 2022</b>	<b>RESULTADOS OBTIDOS 1º TRIMESTRE 2022</b>
<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>37%</b>	<b>42%</b>
<b>Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria</b>	<b>56%</b>	<b>62%</b>
<b>Índice de Recomendação</b>	<b>54%</b>	<b>67%</b>
<b>Índice Satisfação com a Resposta</b>	<b>36%</b>	<b>48%</b>



**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 março de 2022 foram solicitados **165** (cento e sessenta e cinco) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

**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](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/telefone.

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



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

---

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.

**AÇÕES EXTRAPROJETOS**

**PROJETO OUVIDORIA PARTICIPATIVA**

Em levantamento realizado por esta seccional analisando os resultados obtidos em 2021, definiu-se implementar o Projeto Ouvidoria Participativa. O presente projeto tem como escopo melhorar a prestação dos seguintes serviços: Atendimento Central 156, Nota Legal, IPVA - Cadastro de Veículos e Não Emissão de Nota Fiscal.

Fundamenta-se na necessidade já identificada de melhorar os serviços de Atendimento da Central 156 (18,10%), Nota Legal (16,90%), IPVA - Cadastro de Veículos (14,10%) e Não Emissão de Nota Fiscal (10,40%) em vista de totalizarem quase 60% das manifestações recebidas durante o ano de 2021.

O Projeto Ouvidoria Participativa está alinhado com as ações implementadas pela Secretaria de Estado de Economia no sentido de buscar o aprimoramento na prestação dos serviços à população do DF, fortalecendo, com isso, o exercício da cidadania e empoderando o cidadão a registrar as suas demandas de solicitações, sugestões, reclamações, informações e denúncias ao trabalho pertinentes a nossa Instituição. Tem como objetivo, repise-se, aperfeiçoar os serviços prestados pela SEEC à sociedade, com respaldo no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários.

**Marco Antonio Feitosa Machado**

Chefe da Ouvidoria – SEEC