



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

RELATÓRIO

2º TRIMESTRE 2021

OUVIDORIA - SEEC



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

Brasília - DF

Período de 01/04/2021 a 30/06/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

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 do 2º Trimestre 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 **01/04/2021 a 30/06/2021**, 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.

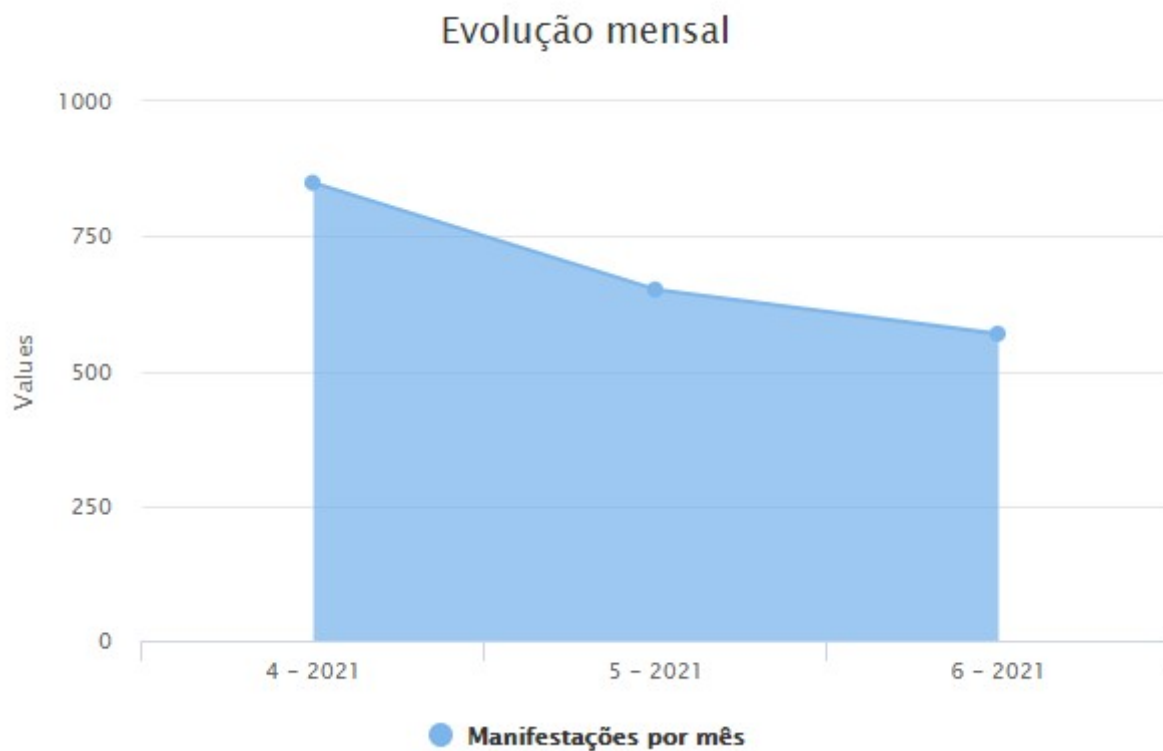


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o 2º Trimestre deste ano com **2.069** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2021	
ABRIL	849
MAIO	651
JUNHO	569
TOTAL	2.069

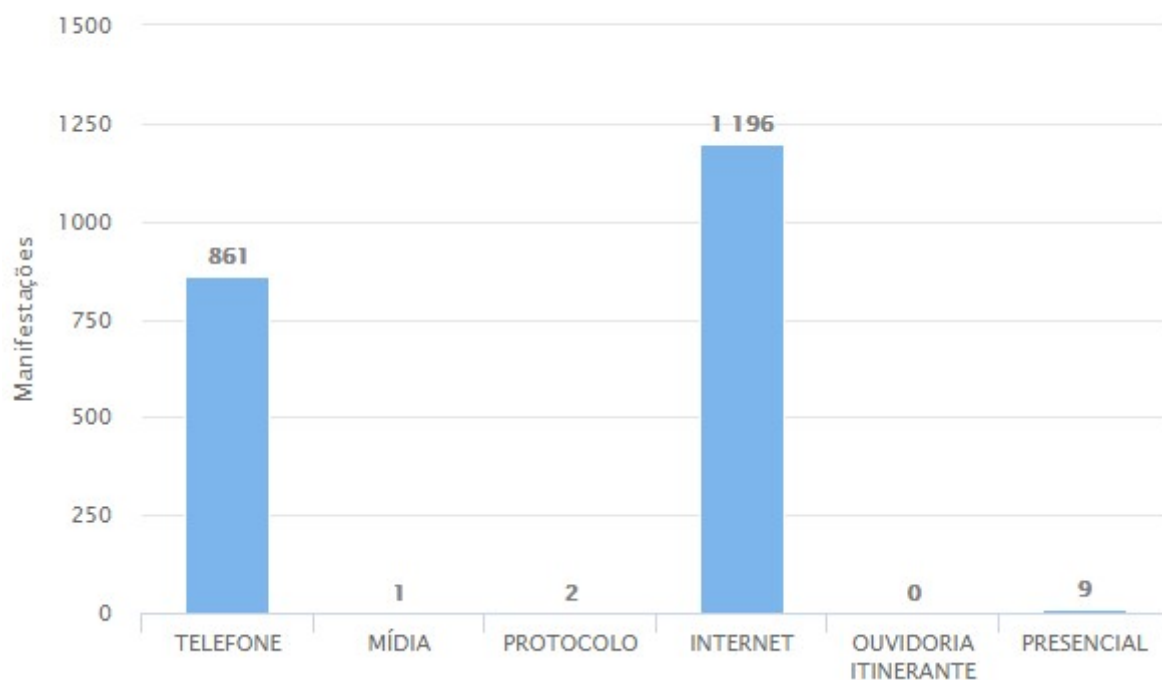




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

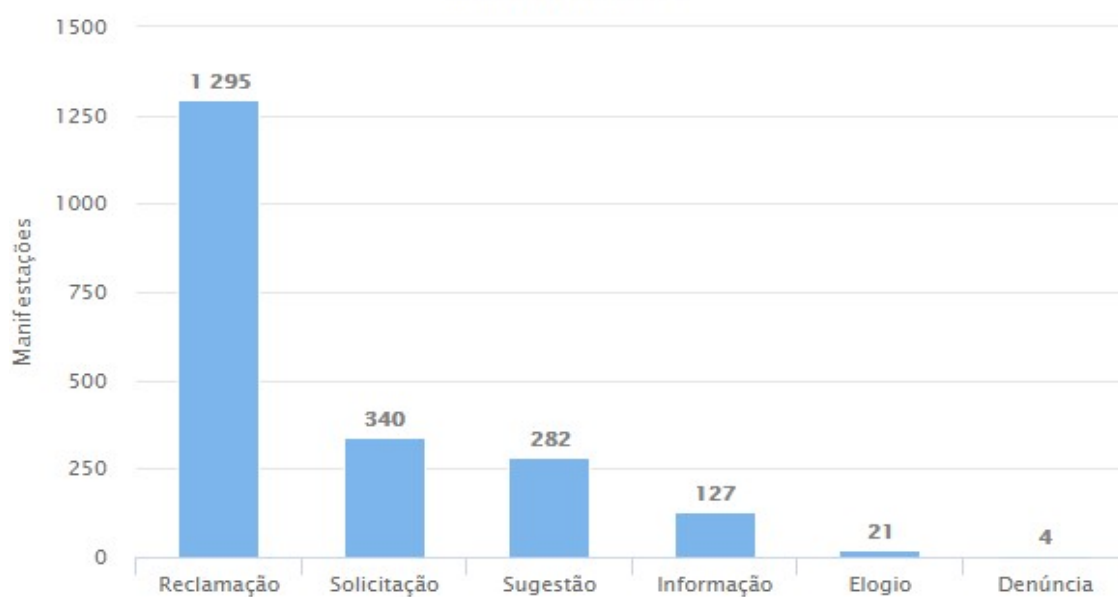
Formas de Entrada



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Por Classificação

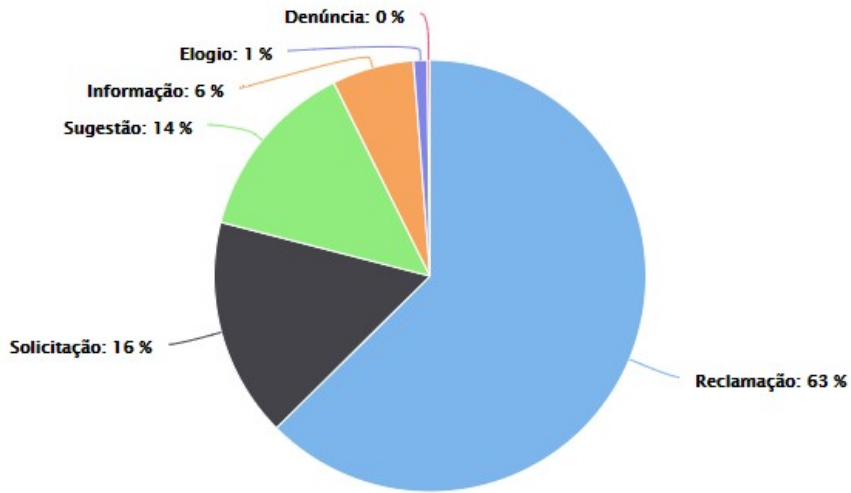
2069 manifestações





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

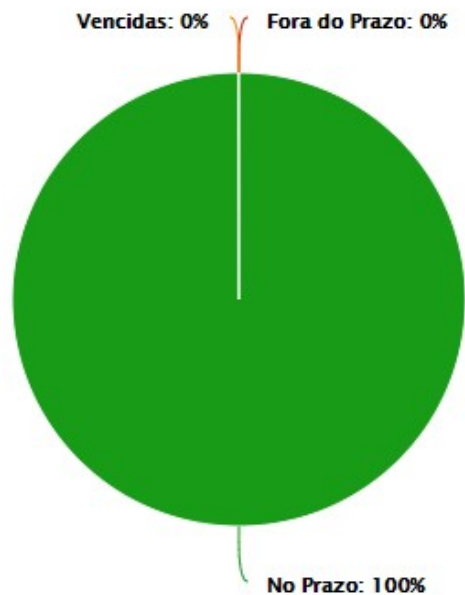
Classificação



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





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

IPTU,TLP	Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2022 – LDO/2022	ITBI,ITCD	IPVA	Restituição de Tributos (SEEC)
	Atendimento Central 156	Nota legal	Fiscalização Tributária em Estabelecimento	Não Emissão de Nota Fiscal

IPTU/TLP	244
Audiência Pública – LDO 2022	244
ITBI/ITCD	193
IPVA	188
Restituição de Tributos (SEEC)	95
Atendimento Central 156	89
Nota Legal	85
Fiscalização Tributária em Estabelecimento	80
Não Emissão de Nota Fiscal	58
Servidor Público	56



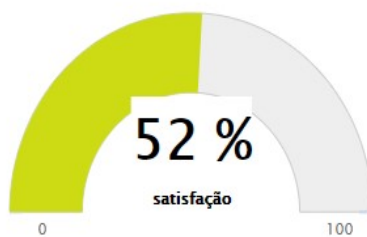
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

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

Índice de Resolutividade



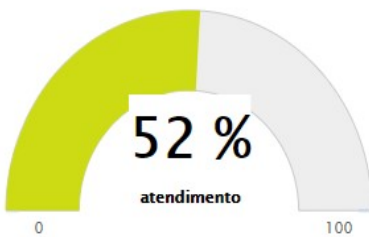
Índice de satisfação com
o serviço de Ouvidoria



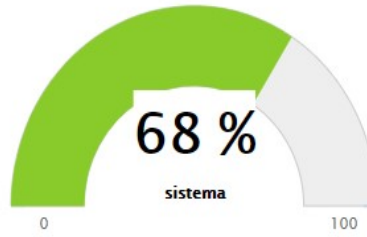
Índice de Recomendação



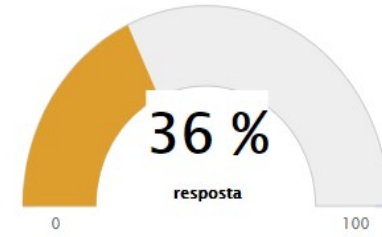
Satisfação com o
Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





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

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



No período de abril a junho de 2021 foram solicitados **256** (duzentos e cinquenta e seis) 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), 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 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.



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

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC