



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

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2021

OUVIDORIA - SEEC



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

Brasília - DF

Período de 01/07/2021 a 30/09/2021

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 3º 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 **01/07/2021 a 30/09/2021**, 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.

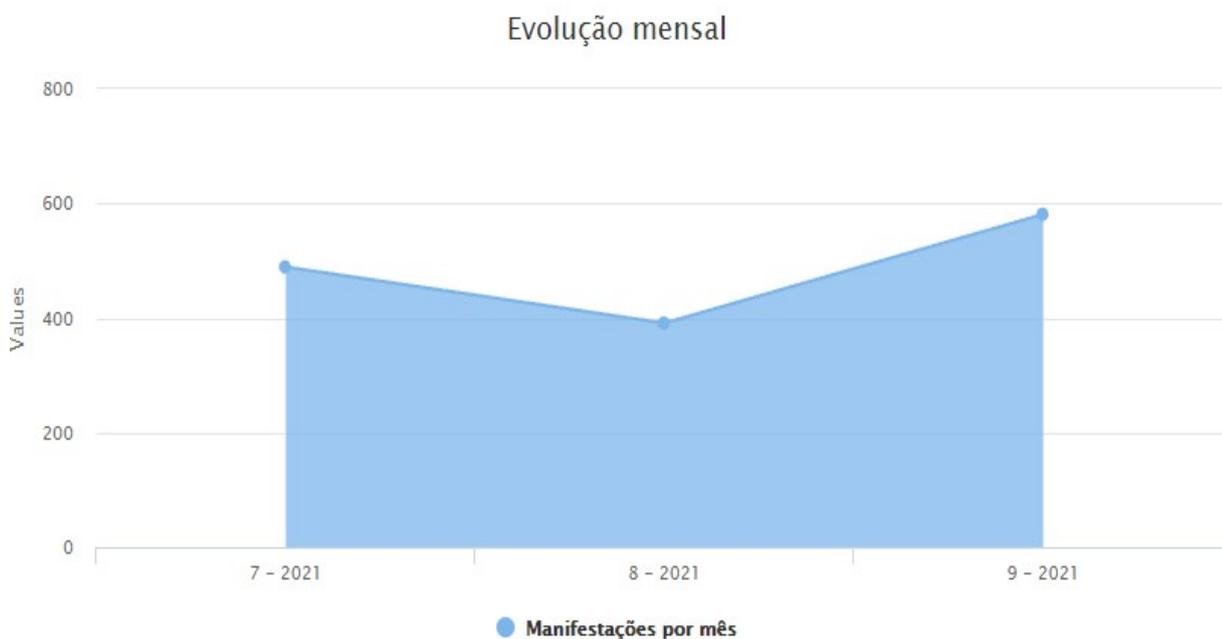


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o 3º Trimestre deste ano com **1.461** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

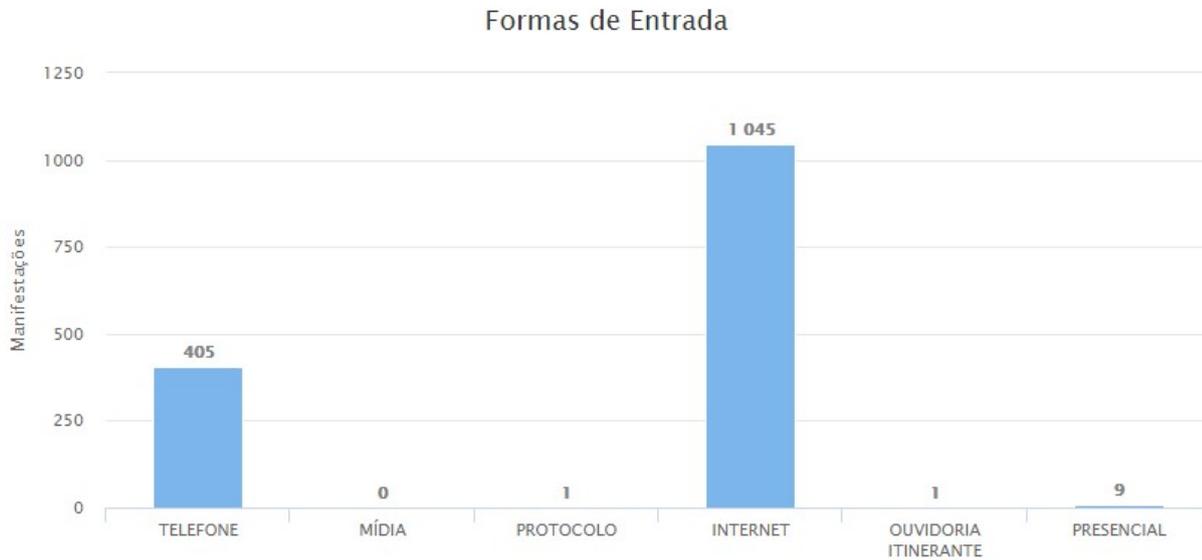
| MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2021 | |
|---------------------------------|--------------|
| ABRIL | 489 |
| MAIO | 391 |
| JUNHO | 581 |
| TOTAL | 1.461 |



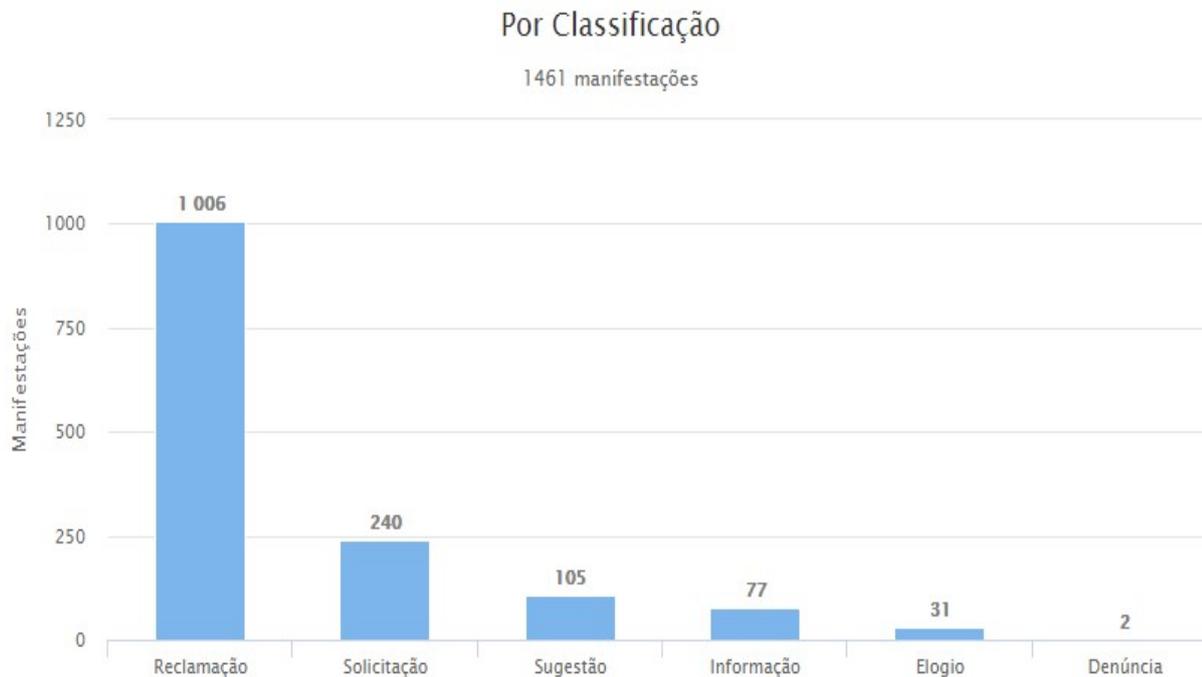


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





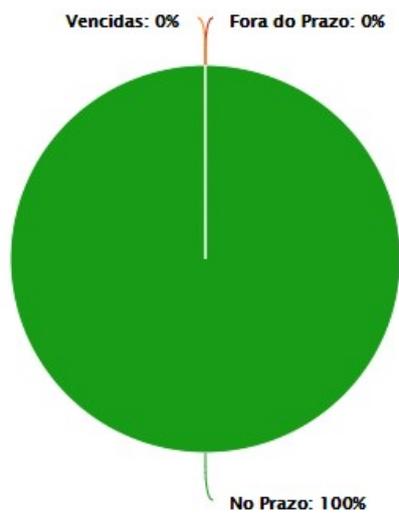
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA



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 | Atendimento Virtual Secretaria de Estado de Economia | Audiência Pública – Lei Orçamentária Anual de 2022 – LOA/2022 | Não Emissão de Nota Fiscal | Fiscalização Tributária em Estabelecimento |
| | Agilidade de processos | Servidor Público | Legislação tributária | IPTU/TLP – Outros Serviços |

| | |
|--|-----|
| Nota Legal | 207 |
| Atendimento Virtual SEEC | 100 |
| Audiência Pública – LOA 2022 | 94 |
| Não Emissão de Nota Fiscal | 93 |
| Fiscalização Tributária em Estabelecimento | 86 |
| Agilidade de Processos | 71 |
| Servidor Público | 64 |
| Legislação Tributária | 51 |
| IPTU/TLP | 48 |
| Atendimento Central 156 | 39 |



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

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

01/07 a 30/09

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



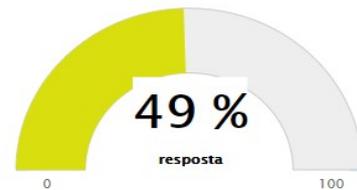
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



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.

De acordo com o desempenho desta Ouvidoria para período do 3º Trimestre (dashboards acima), 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 3º TRIMESTRE 2021 |
|--|--|---|
| Índice de Resolutividade | 45% | 42% |
| Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria | 65% | 64% |
| Índice de Recomendação | 70% | 68% |
| Índice de Satisfação com o atendimento | 78% | 66% |
| Índice de Satisfação com o Sistema | 87% | 77% |
| Índice Satisfação com a Resposta | 50% | 49% |

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



No período de julho a setembro de 2021 foram solicitados **185** (cento e oitenta e cinco) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



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

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.

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC