



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

---

**RELATÓRIO**

**4º TRIMESTRE 2021**

**OUVIDORIA - SEEC**



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

---

**Brasília - DF**

**Período de 01/10/2021 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 do 4º 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 **01/10/2021 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**

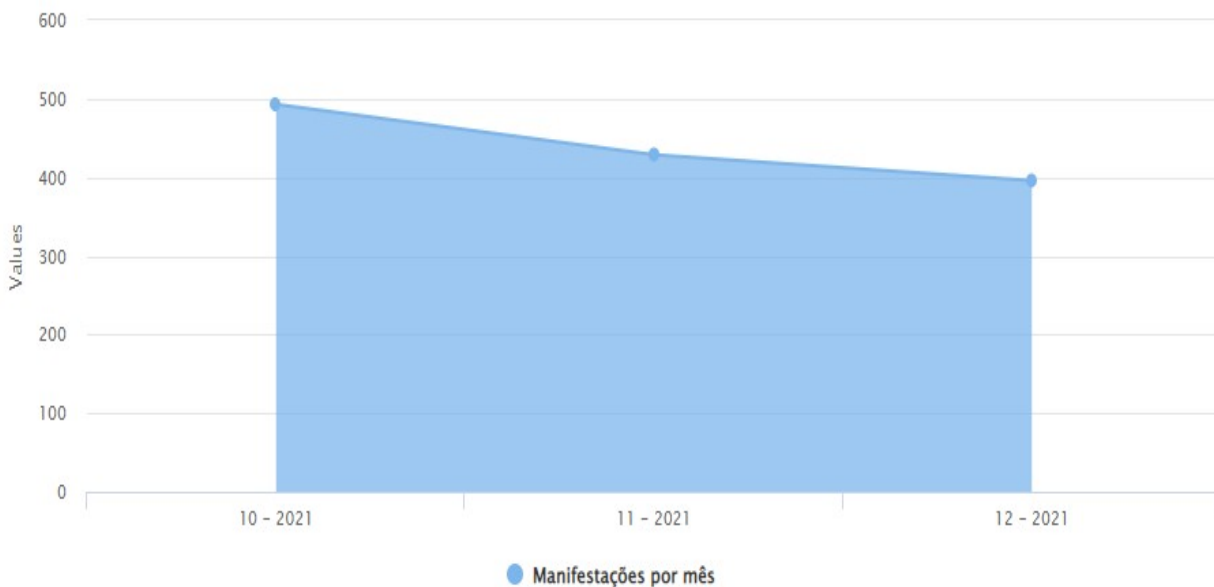
---

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA**

Finalizamos o 4º Trimestre deste ano com **1.318** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

<b>MANIFESTAÇÕES 4º TRIMESTRE 2021</b>	
OUTUBRO	493
NOVEMBRO	429
DEZEMBRO	396
<b>TOTAL</b>	<b>1.318</b>

Evolução mensal

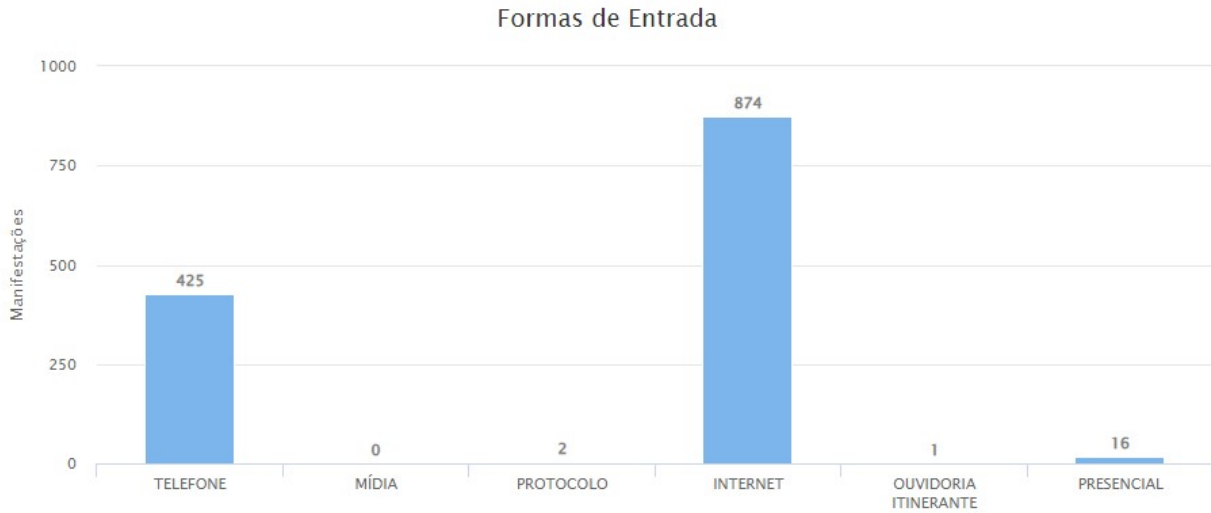




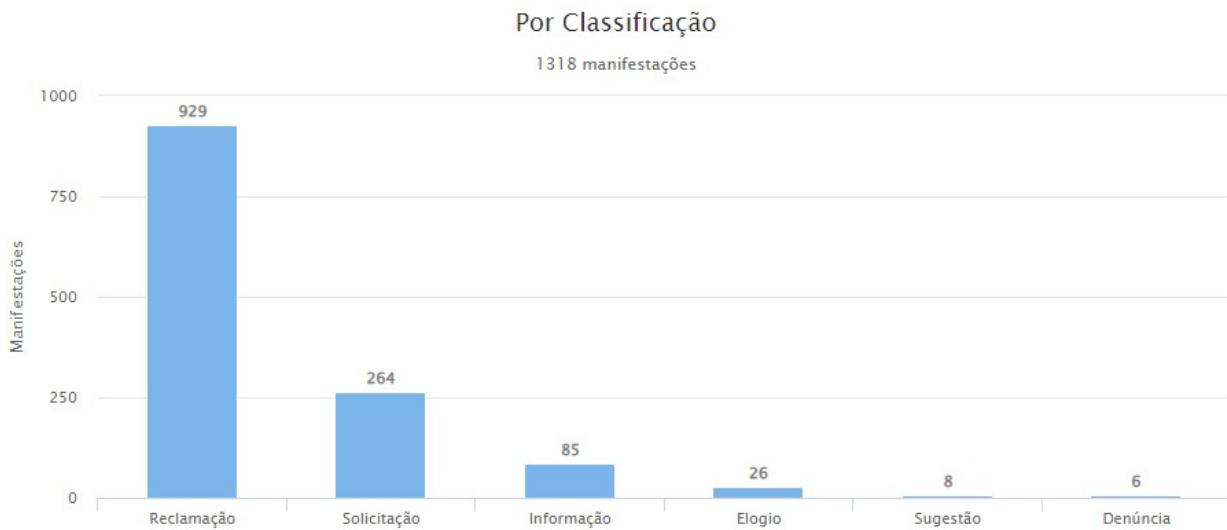
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

---

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA**

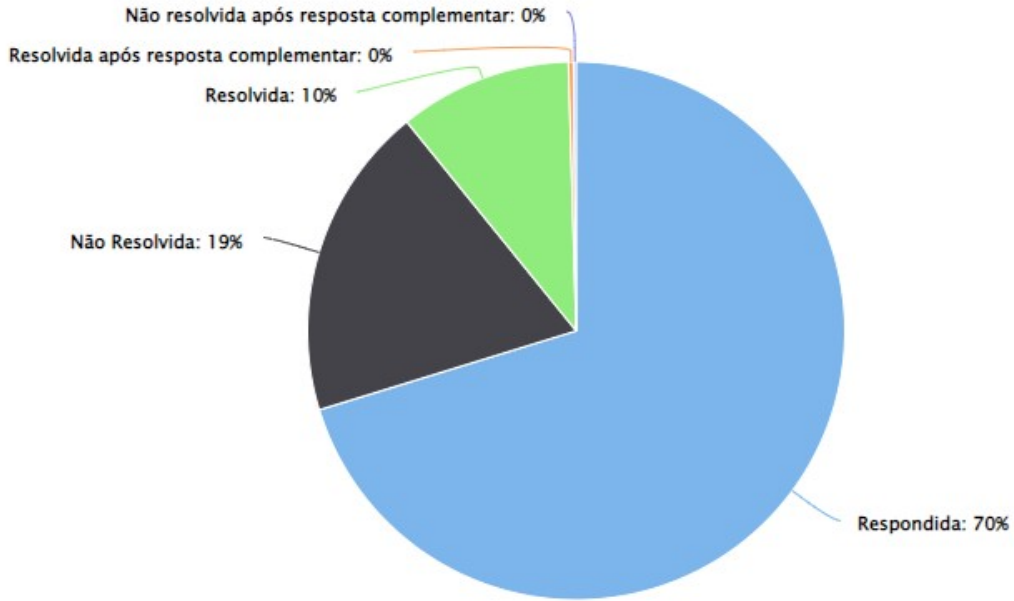


**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**





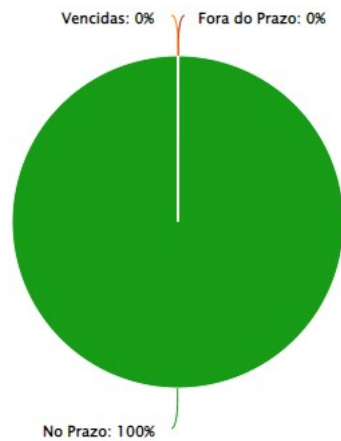
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA



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



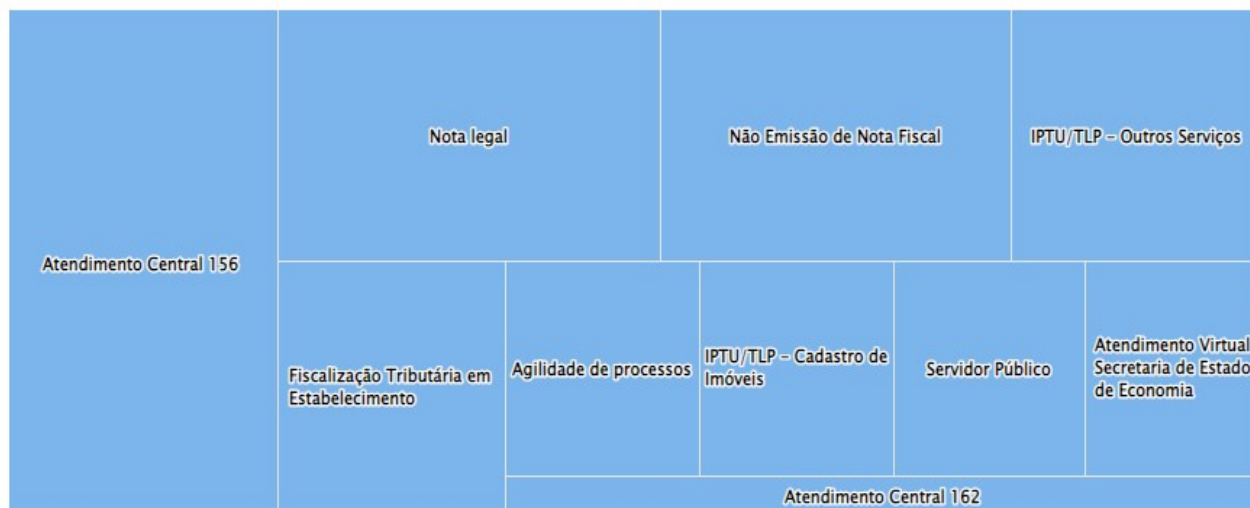
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

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

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Atendimento Central 156	156
Nota Legal	108
Não Emissão de Nota Fiscal	99
IPTU/TLP – Outros Serviços	71
Fiscalização Tributária em Estabelecimento	65
Agilidade de Processos	47
IPTU/TLP – Cadastro de Imóveis	47
Servidor Público	46
Atendimento Virtual SEEC	43
Atendimento Central 162	39

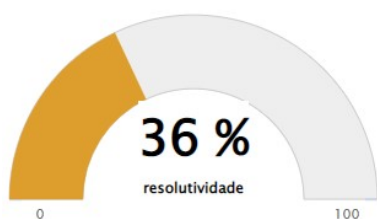


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

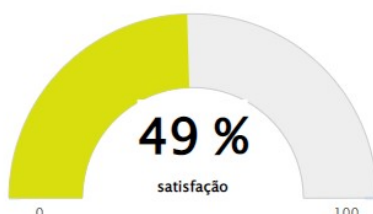
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA

01/10 à 31/12/2021

Índice de Resolutividade



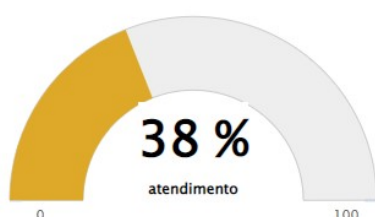
Índice de satisfação com o  
serviço de Ouvidoria



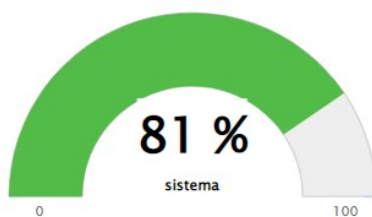
Índice de Recomendação



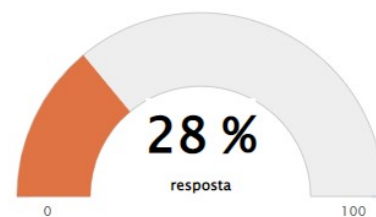
Satisfação com o  
Atendimento



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.

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





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

---

importantes insights a partir da experiência do usuário. Tomamos a liberdade de realizar uma análise prévia e identificamos que o registro sistemático, feito por um único usuário, de 152 manifestações avaliadas de forma negativa no trimestre, o que impactou severamente nos indicadores da Secretaria. Das 170 avaliações de resolutividade e qualidade da resposta, quase a totalidade correspondem à avaliação deste cidadão (Matheus Henrique Mello Mourão)

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: (Acrescido(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 para período do 4º Trimestre (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  
OUVIDORIA**

---

<b>ASSUNTO</b>	<b>METAS PLANO DE AÇÃO ANUAL 2020/2021</b>	<b>RESULTADOS OBTIDOS 4º TRIMESTRE 2021</b>
Índice de Resolutividade	45%	36%
Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria	65%	49%
Índice de Recomendação	70%	47%
Índice de Satisfação com o atendimento	78%	38%
Índice de Satisfação com o Sistema	87%	81%
Índice Satisfação com a Resposta	50%	28%

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



No período de outubro a dezembro 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](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.

Acerca da Recomendação da OGDF, encaminhado a esta Pasta através do Ofício Nº 20/2021 - CGDF/OGDF (77419929), oriundo da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, que cuida do Relatório de Gestão do 3º e 4º Trimestre de 2021 (74547824), “Realizar ação de pós-atendimento com o cidadão Matheus Henrique Mello Mourão, considerando o comportamento reiterado e na tentativa de entendimento das manifestações registradas, sobretudo a constante no Protocolo Re-292758/2021”, informamos que fora feito contato por e-mail e telefone durante e após o atendimento com o cidadão, repise-se, explicado que aconteceu 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 para ser



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

---

resolvido, entretanto, o cidadão, apesar de envidarmos esforços solicitando a sua compreensão, informou que enquanto não fosse depositado o dinheiro na sua conta, continuaria a registrar por inúmeras vezes a mesma demanda.

**Marco Antonio Feitosa Machado**

Chefe da Ouvidoria – SEEC