



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

**RELATÓRIO**

2º TRIMESTRE 2019

OUVIDORIA - SEFP



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

**Brasília - DF**

**Período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: André Clemente Lara de Oliveira

Chefe da Ouvidoria – SEFP: Marco Antonio Feitosa Machado



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

## **Apresentação**

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal, OUV/SEFP-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 SEFP apresenta o Relatório do 2º Trimestre de 2019, 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 01/04/2019 e 30/06/2019, 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 conseqüente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.



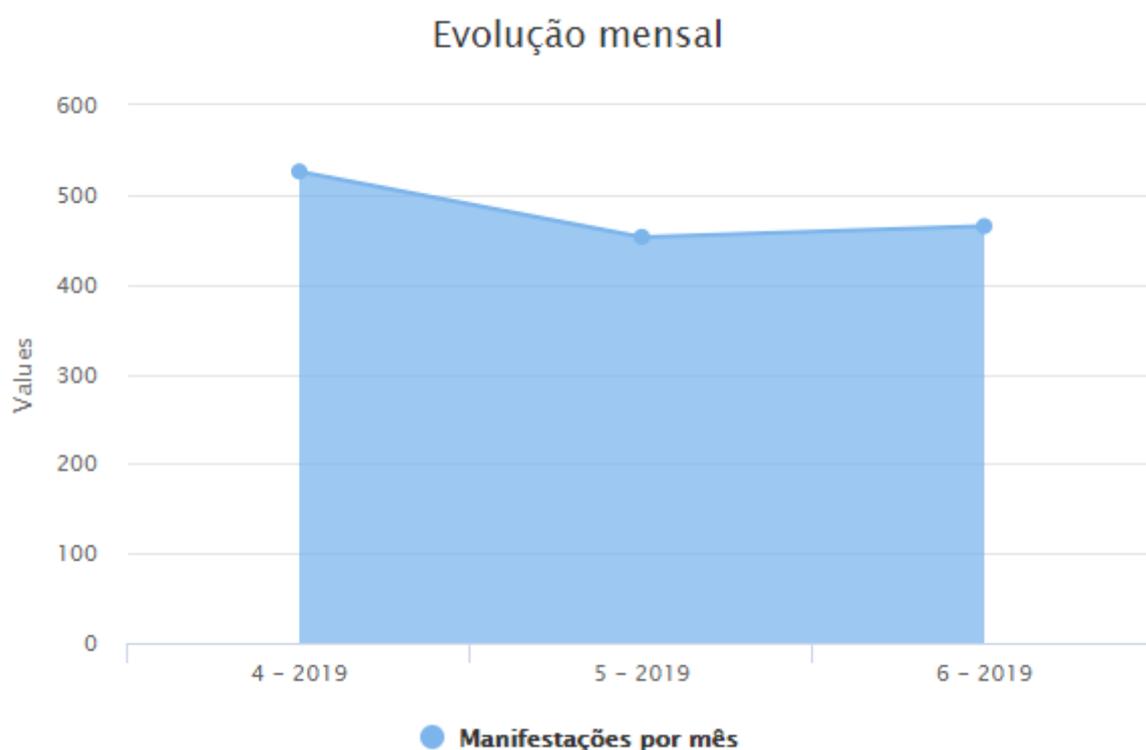
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA**

Finalizamos o 2º Trimestre deste ano com 1.444 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

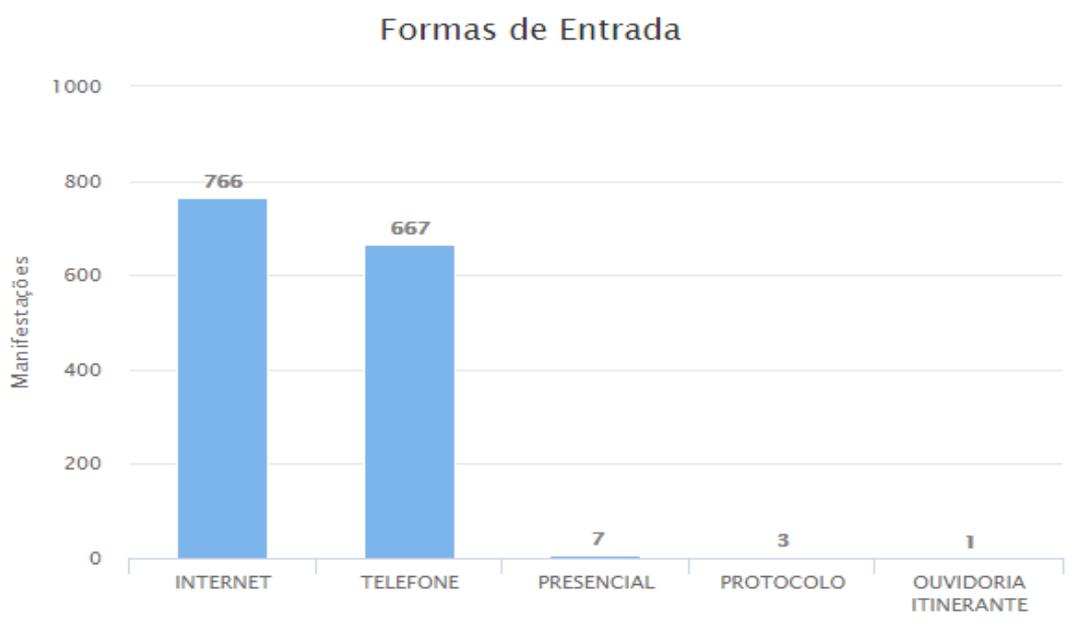
<b>MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2019</b>	
ABRIL	526
MAIO	453
JUNHO	465
<b>TOTAL</b>	<b>1.563</b>



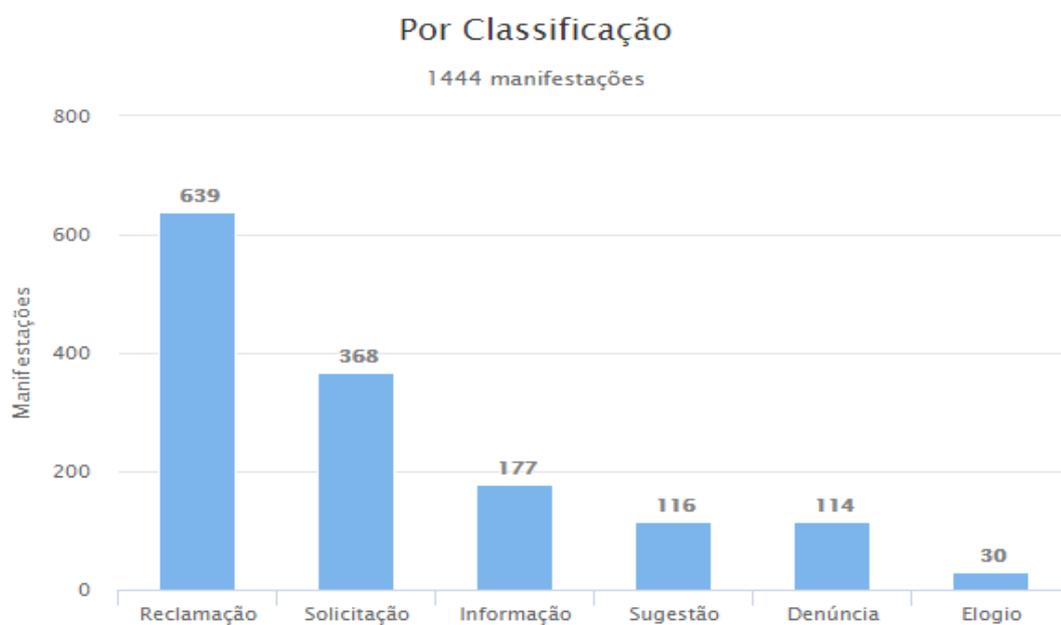


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA**



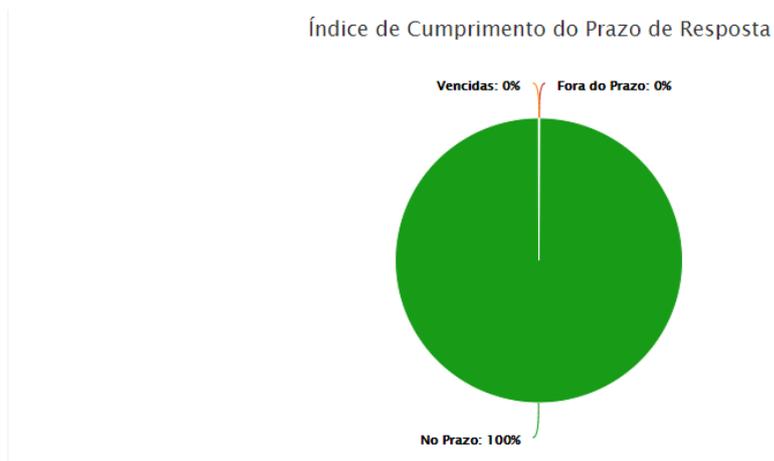
**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**



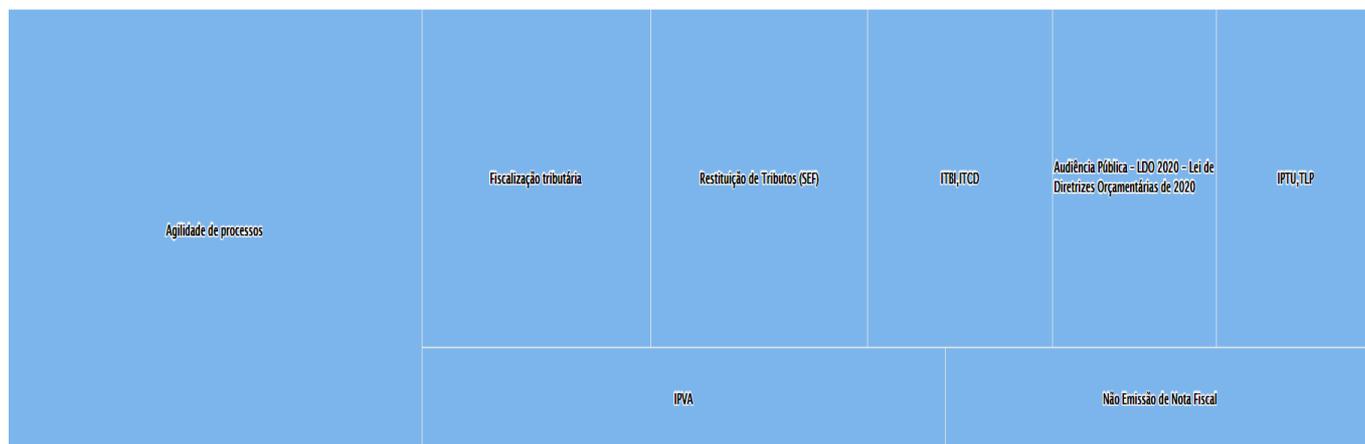


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO**



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

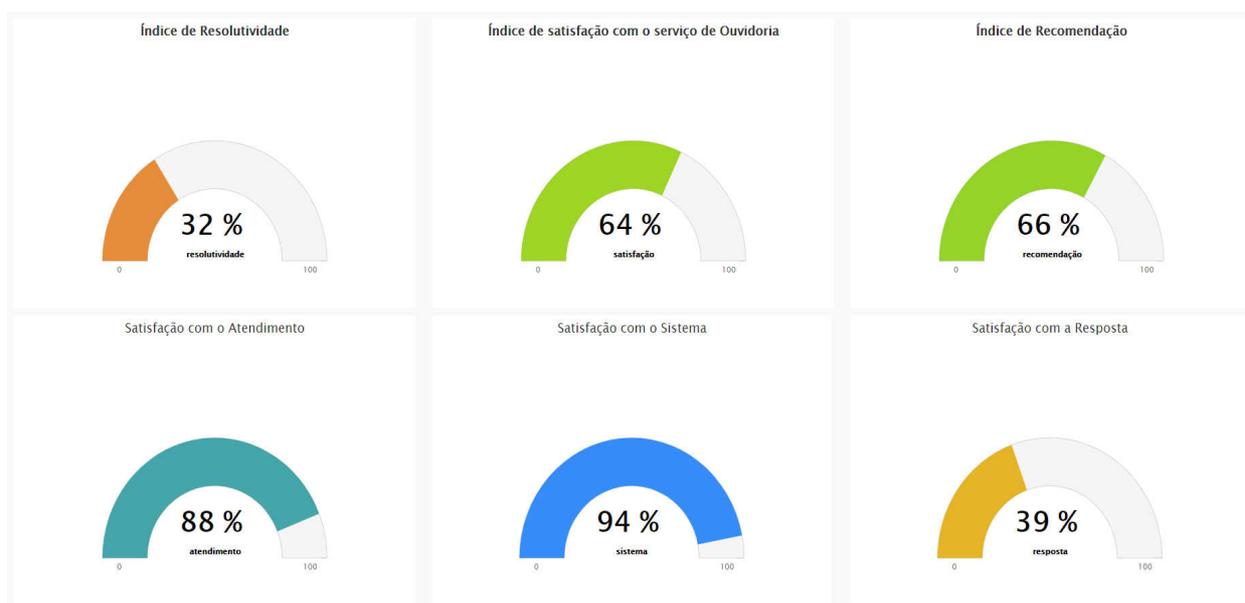


Agilidade de Processos	286
Fiscalização Tributária	121
Restituição de Tributos (SEF)	115
ITBI/ITCD	98
Audiência Pública – LDO 2020	87
IPTU/TLP	84
IPVA	84
Não Emissão de Nota Fiscal	69



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

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



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



No período de abril à junho de 2019 foram solicitados **181** (cento e oitenta e um) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO 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/SEFP-DF e Ouvidoria Geral do DF, respectivamente. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência.

Destacamos as medidas adotadas pelo Senhor Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão no âmbito da Ouvidoria desta pasta, visando a transparência e a excelência no atendimento ao Cidadão, a saber:

- I. Ampliação do Corpo Técnico de servidores da Ouvidoria, incluindo sua capacitação em 100% dos cursos ofertados pela Escola de Governo no período;
- II. Provisionamento da Sala de Atendimento ao Cidadão no novo espaço;
- III. Portaria 172, que prioriza o atendimento de demandas do cidadão pelo canal de ouvidoria;
- IV. Deliberação para projeto de instalações de terminais de auto atendimento para serviços da secretaria e ouvidoria nas agências da receita;
- V. Deliberação para projeto de atendimento itinerante da Ouvidoria;
- VI. Deliberação para projeto de atendimento institucional por canal de atendimento da Ouvidoria;



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA**

---

VII. Deliberação para agendamento via Web para atendimento presencial na sala do cidadão.

Ademais, prezando e buscando sempre a melhoria do atendimento e satisfação do cidadão, destaca-se na segunda quinzena de junho/2019 a mudança física da Ouvidoria para o prédio da Junta Comercial do Distrito Federal, situado no Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Lote1/A, que contempla acessibilidade para cidadãos portadores de necessidades especiais, bem como uma nova Sala do Cidadão, espaço reservado para o atendimento presencial com total privacidade para o usuário manifestar sua reclamação, dúvida ou solicitação de serviços.