



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Secretaria de Estado de Fazenda**  
**Gabinete do Secretário**  
**Ouvidoria Fazendária**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2º SEMESTRE - 2018**

Apresentamos relatório das atividades realizadas por esta Ouvidoria Fazendária referente ao exercício de 2018, com dados compreendidos entre 1º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018.

**1. Apresentação**

À Ouvidoria Fazendária compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão junto à Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal em suas demandas. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria de Estado de Fazenda do DF e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual - Portal SEF – SIGAC ([www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br)), OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), o novo site do agenci@net (<http://agnet.fazenda.df.gov.br/>) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC ([www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx](http://www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx)). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e pelo telefone desta Ouvidoria Fazendária; e também pelas centrais de atendimento 156, opção 3 e 162; que são gerenciadas pela Agência de Atendimento Remoto/COATE/SUREC/SEF-DF e Ouvidoria Geral do DF, respectivamente. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência.

Foram realizadas algumas alterações no Sistema de Gestão de Atendimento ao Contribuinte – SIGAC, sendo direcionado todo acesso às demandas de Ouvidoria para o Sistema de Ouvidoria OUV-DF, ficando exclusivamente disponibilizadas as denúncias temporariamente. No Sistema de Ouvidoria OUV-DF foram alteradas as funcionalidades para melhor especificação e adequação dos assuntos das demandas.


O item 2 apresenta tabela com o quantitativo de atendimentos acolhidos no ano 2018, com dados apurados no período de 1º de julho a 31 de dezembro, totalizando **2.427** registros, que apresentamos a seguir.

## 2. Dados Quantitativos

Tabela quantitativa de demandas recepcionadas no 2º semestre de 2018

ANO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Sistema
2018	4	16	6	8	4	2	40	SIGAC
2018	21	32	9	43	10	10	125	e-SIC
2018	377	422	367	401	314	329	2.210	OUV-DF
2018	9	10	5	7	9	12	52	E-mail
2018							0	Carta
<b>Total</b>							<b>2.427</b>	

Atenciosamente,

  
**Cláudia Barbosa Viana**  
Ouvidora