



## **RELATÓRIO**

**2º TRIMESTRE 2020**

**OUVIDORIA - SEEC**



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

---

**Brasília - DF**

**Período de 01/04/2020 a 30/06/2020**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: André Clemente Lara de Oliveira

Chefe da Ouvidoria – SEEC: Marco Antonio Feitosa Machado



## **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 2020, 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 **01/04/2020 a 30/06/2020**, 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 n° 4.896/2012, Decreto n° 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.

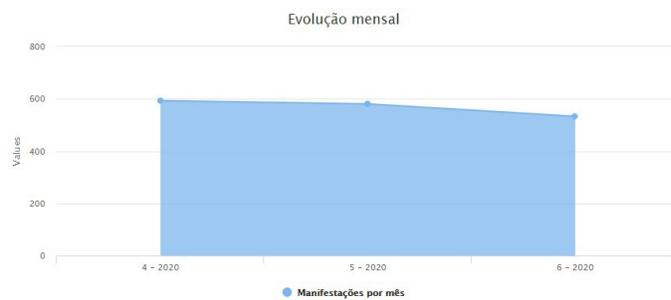


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA**

Finalizamos o 1º Trimestre deste ano com **1.707** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2020	
ABRIL	593
MAIO	581
JUNHO	533
<b>TOTAL</b>	<b>1.707</b>

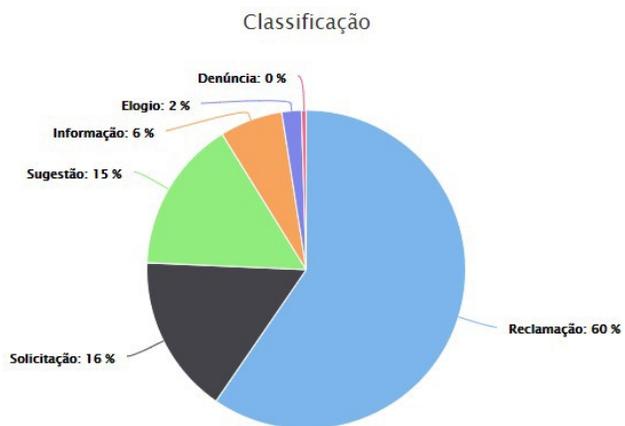


**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA**



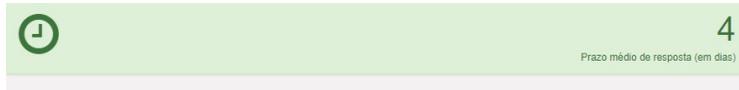


### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

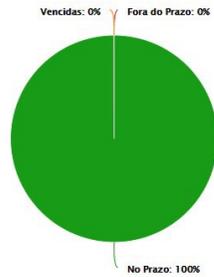




### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

Manifestações

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

#### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

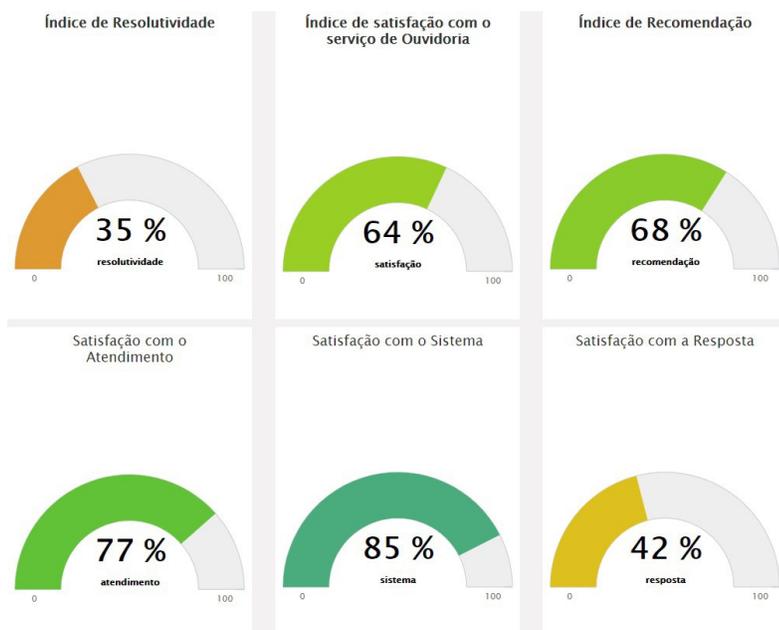
Audiência Pública – Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2021 – LDO/2021	IPTU, TLP		Site governamental	Restituição de Tributos (SEF)
	IPVA	Atendimento na Central 156	Nota legal	Agilidade de processos
		Fiscalização tributária		ITBI, ITCD



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

Audiência Pública	255
IPTU/TLP	169
Site Governamental	104
Restituição de Tributos (SEF)	104
IPVA	98
Atendimento na Central 156	88
Nota Legal	76
Agilidade de Processos	63
Fiscalização Tributária	53
ITBI/ITCD	53

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 a junho de 2020 foram solicitados **159** (cento e cinquenta e nove) 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](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.

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.