



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

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2019

OUVIDORIA - SEEC



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

Brasília - DF

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: André Clemente Lara de Oliveira

Chefe da Ouvidoria – 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 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 01/07/2019 e 30/09/2019, 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.

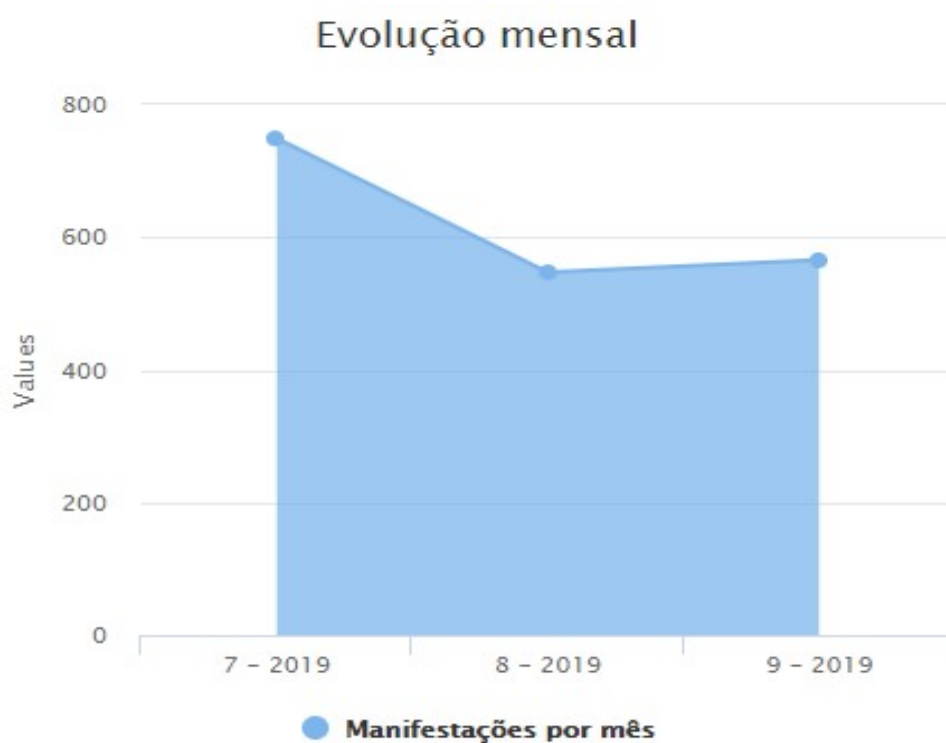


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o 3º Trimestre deste ano com **1.862** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

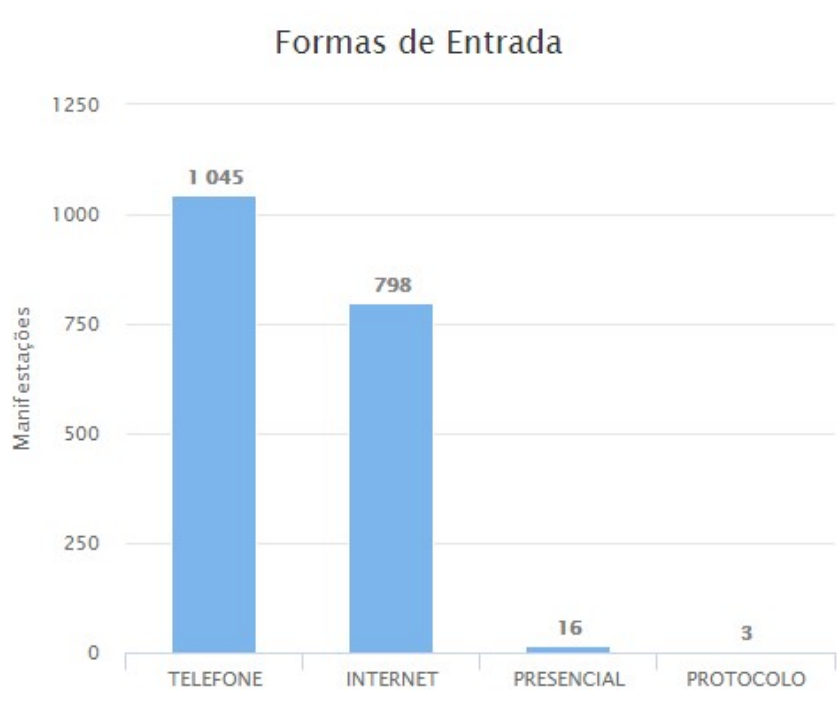
MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2019	
JULHO	749
AGOSTO	547
SETEMBRO	566
TOTAL	1.862



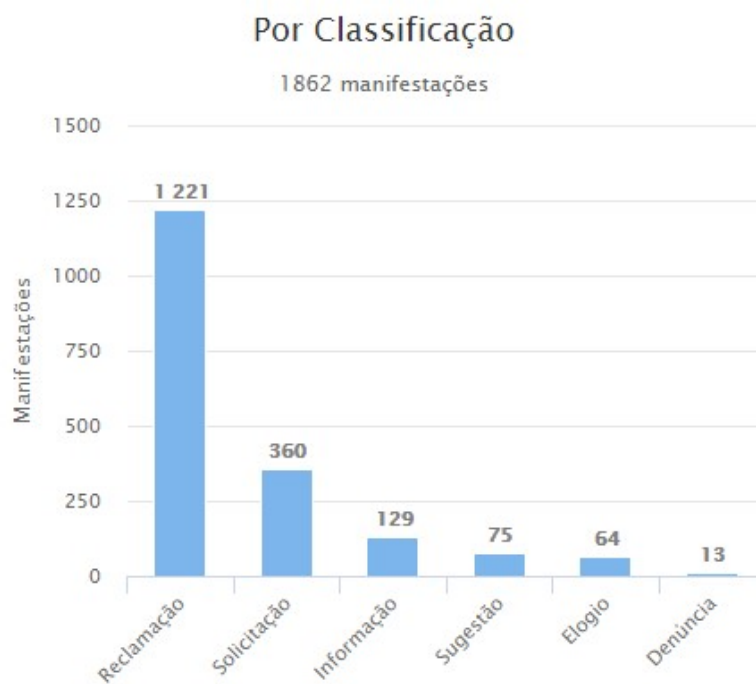


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



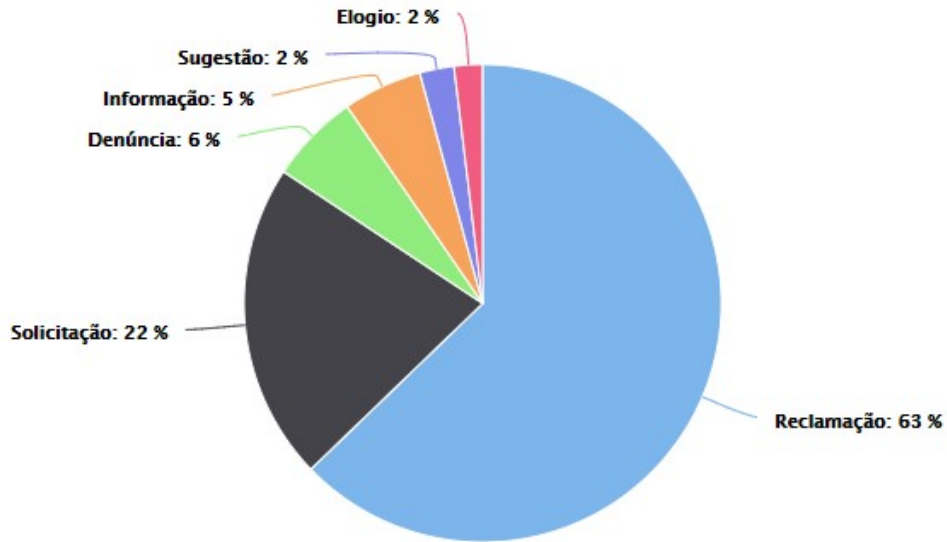
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





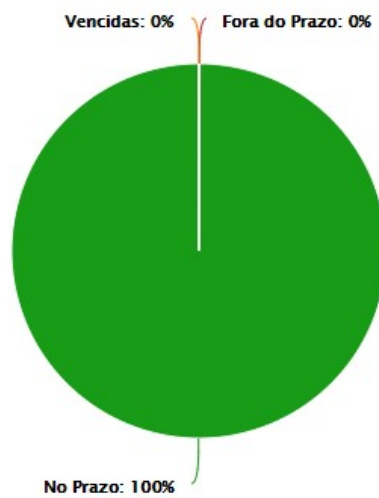
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

Classificação



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

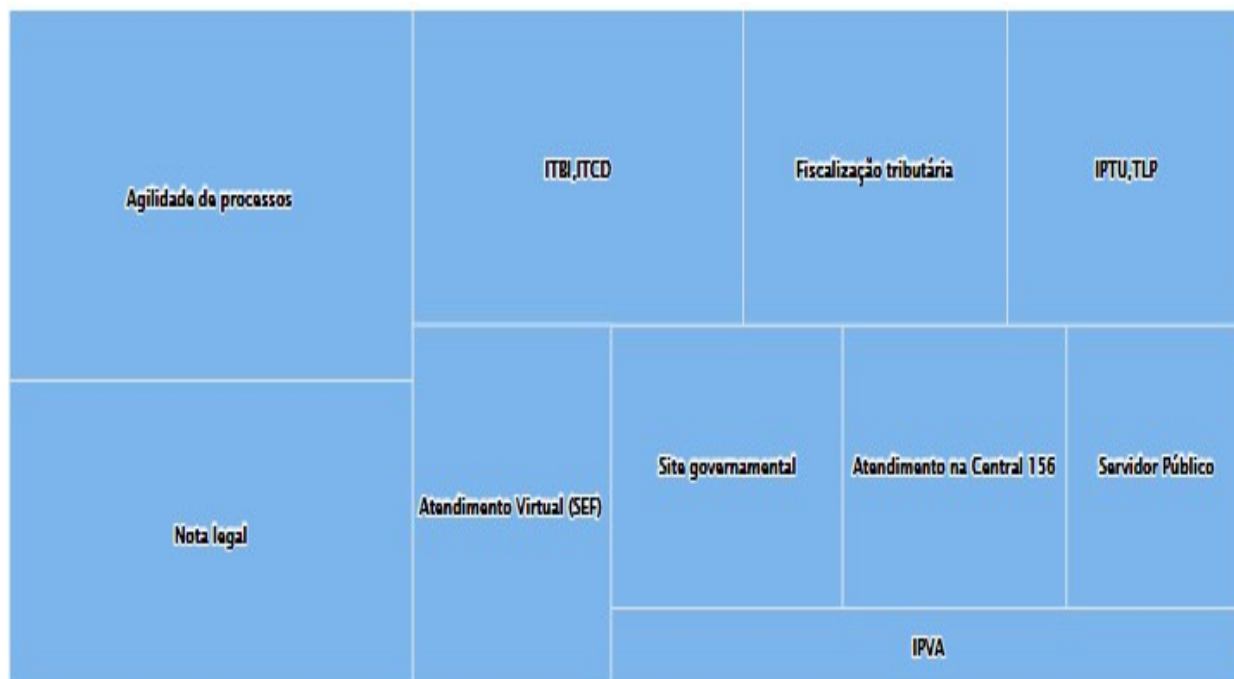
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





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

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

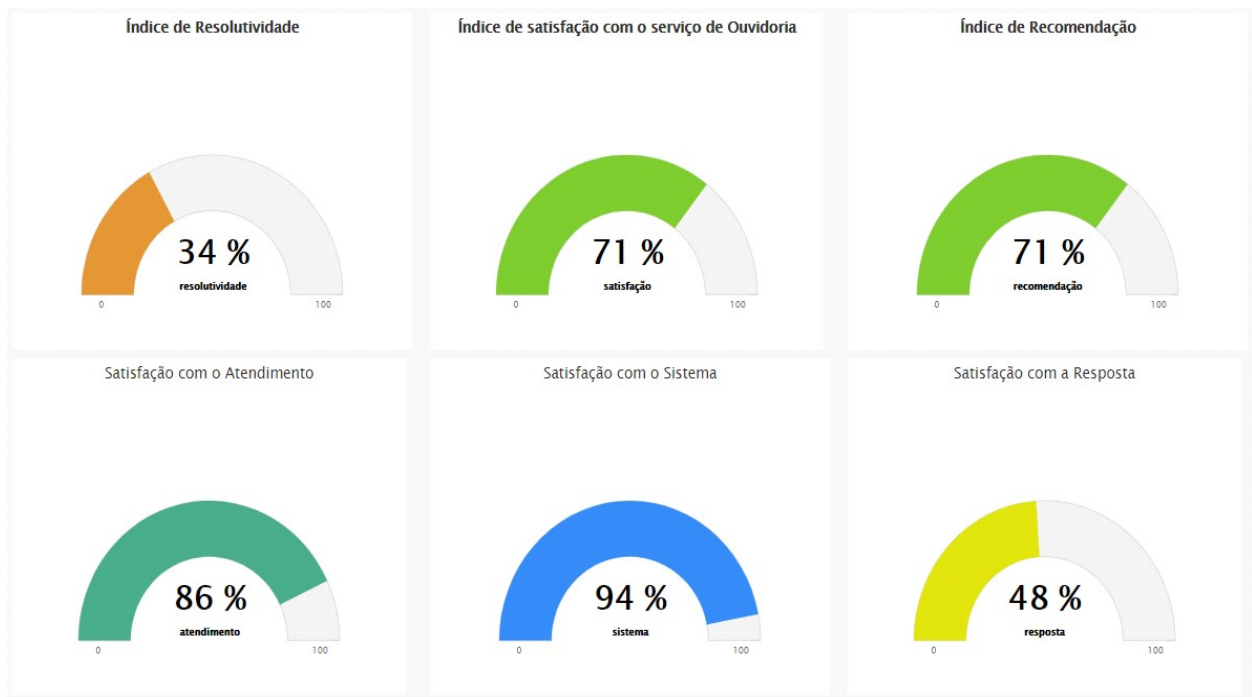


Agilidade de Processos	216
Nota Legal	177
ITBI/ITCD	150
Fiscalização Tributária	120
IPTU/TLP	109
Atendimento Virtual (SEF)	103
Site Governamental	94
Atendimento na Central 156	91
Servidor Público	73
IPVA	72



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA 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 julho à setembro de 2019 foram solicitados **152** (cento e cinquenta e dois) 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.

Destacamos as medidas adotadas pelo Senhor Secretário de Estado de Economia do Distrito Federal no âmbito da Ouvidoria desta pasta, visando a transparência e a excelência no atendimento ao Cidadão, a saber:

- I. Instalação de terminais de auto atendimento para serviços da secretaria e ouvidoria nas agências da receita;
- II. Início do projeto de atendimento itinerante da Ouvidoria nas Agências de Atendimento da Receita.