



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

RELATÓRIO

2018

OUVIDORIA - SEEC



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

Brasília - DF

Período de 01/01/2018 a 31/12/2018

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador-Geral: Aldemario Araújo Castro
Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira
Secretário: André Clemente Lara de Oliveira

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2018



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

Apresentação

Apresentamos relatório das atividades realizadas por esta Ouvidoria referente ao exercício de 2018, para fins de subsidiar a elaboração de Relatório de Atividades da SEEC/DF, com dados compreendidos entre 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, em cumprimento ao exposto no Processo SEI nº 00040-00036060/2019-30.

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 Circunstanciado Anual de 2018, 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 01/01/2018 e 31/12/2018, 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.

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual - Portal SEF – SIGAC (www.fazenda.df.gov.br), OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (www.ouv.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). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e por telefone da Ouvidoria SEEC; 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/telefone.



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

DIAGNÓSTICO E DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE OUVIDORIA - 2018

Em atendimento ao que versa a Lei nº 13.460/2017, Art. 14 e 15.:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: (...)

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

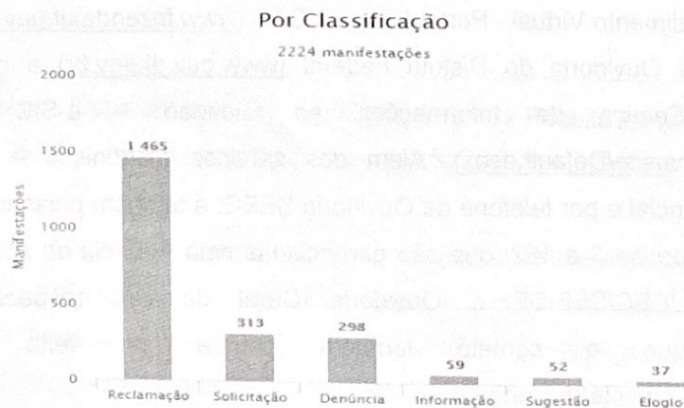
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A seguir, apresentamos os dados quantitativos de atendimento desta Ouvidoria no período:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

No ano de 2017 foram recebidas **2.224** manifestações.

II - os motivos das manifestações;





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

Houve um aumento significativo no número de manifestações de um modo geral, sendo que os assuntos mais demandados foram Agilidade de Processos, ITBI/ITCD e Nota Legal. Nesse sentido foram feitos vários contatos com os setores mais demandados para verificar de que forma poderíamos diminuir estas demandas e no intuito também de diminuir a insatisfação do contribuinte.

A época, em relação à agilidade de processos, verificou-se que não havia um prazo próprio para que um processo dentro do atendimento virtual fosse concluído. Sendo assim, foram mantidos vários contatos no âmbito da SUREC e foi acordado a utilização do prazo do Processo Administrativo Fiscal, que era de 30 (trinta) dias, para que os setores concluíssem as demandas no referido prazo.

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Esta Ouvidoria Fazendária, juntamente com a ASPAD e Ouvidoria Geral do DF, preparou um treinamento, constante no Módulo VII, do Ciclo Anual de Treinamento COATE.

Este evento foi produzido com o intuito de esclarecer o papel da Ouvidoria para a Secretaria de Estado de Fazenda, alinhar o atendimento presencial nas Agências de Atendimento da Receita, garantindo a participação popular, desenvolvendo o fortalecimento da cultura de cidadania, e objetivando o aprimoramento dos serviços públicos.

A Ouvidoria foi em todas as Agências de Atendimento da Receita juntamente com um representante da Ouvidoria Geral e fez o treinamento nos servidores das Agências.

Outra ação foi o Café com o Ouvidor, que era no intuito de encurtar distância entre o setor Ouvidoria e demais setores da SEF. Diante o cenário de tantas cobranças, os setores muitas vezes não simpatizavam com a Ouvidoria. Sendo assim, chamávamos o chefe do setor e/ou algum servidor e promovíamos um lanche, um cafezinho, com um



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

bom bate-papo para explicar a importância dos nossos prazos, o motivo das cobranças advindas do órgão de Controle, etc. Existiam os setores que eram mais cobrados e que, por este motivo se sentiam perseguidos, esses setores eram "alvos" de nossos convites para mantermos sempre um bom relacionamento.

Esse Café com Ouvidor, algumas vezes, se estendia com as Ouvidorias dos outros órgãos, como foi o caso da Ouvidoria do DETRAN, porque na SEF estávamos com muitas demandas do Núcleo de Benefícios Fiscais; e foi necessário fazermos reunião com a Ouvidoria do DETRAN e o Chefe do Núcleo para promovermos alguns ajustes necessários para melhorar o atendimento ao cidadão em ambas as pastas.

TABELA QUANTITATIVA DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NO EXERCÍCIO DE 2018

| Sistema/Mês | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| SIGAC | 1 | 5 | 13 | 8 | 9 | 3 | 4 | 16 | 6 | 8 | 4 | 2 | 79 |
| e-SIC | 33 | 21 | 28 | 28 | 25 | 25 | 21 | 32 | 9 | 43 | 10 | 10 | 285 |
| OUV-DF | 372 | 247 | 326 | 209 | 226 | 301 | 377 | 422 | 367 | 401 | 314 | 329 | 3891 |
| E-mail | 11 | 9 | 5 | 6 | 13 | 14 | 9 | 10 | 5 | 7 | 9 | 12 | 110 |
| Carta | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Total Geral | | | | | | | | | | | | | 4366 |

Brasília, 07 de janeiro de 2019.


Cláudia Barbosa Viana

Técnico de Gestão Fazendária

Mat. 43.023-4