

RELATÓRIO
ANUAL 2023
OUVIDORIA – SEEC



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF

PERÍODO DE 01/01/2023 A 31/12/2023

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR

OUVIDORA-GERAL: CECÍLIA SOUZA FONSECA

CHEFE DA OUVIDORIA SEEC – MARCO ANTONIO F. MACHADO

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia – 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 dessa Pasta.

Assim sendo, a Ouvidoria SEEC apresenta o Relatório Anual de 2023, 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 01/01/2023 a 31/12/2023, 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.

Em 19 de janeiro de 2024, o Decreto nº 45.433 alterou a nomenclatura da então Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) para Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC).

Com isso houve a fusão da Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) e da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal (SEFAZ), que no período de 15/02/2023 a 18/01/2024 funcionaram como unidades distintas, em função do desmembramento ocorrido, decorrente do Decreto nº 43.826, de 7 de outubro de 2022.

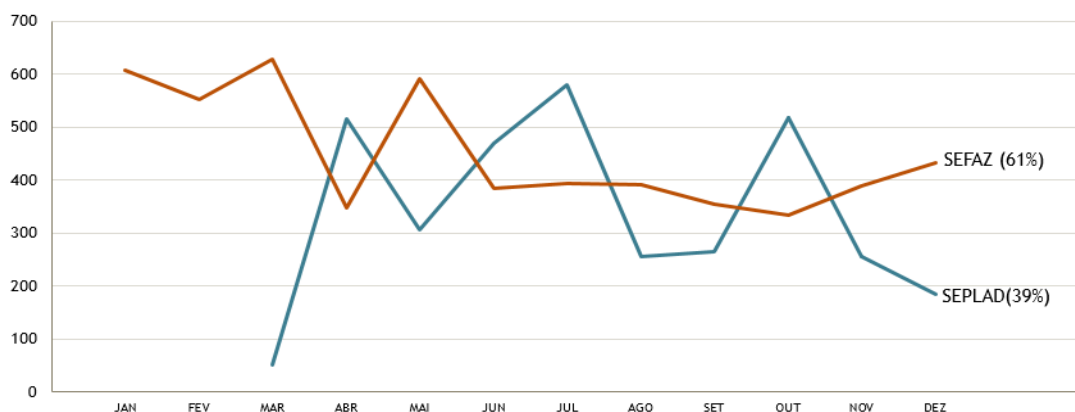
Importante esclarecer que em virtude da divisão da antiga Secretaria de Economia (SEEC) em SEPLAD e SEFAZ, ao final do exercício de 2022, os dados apresentados no

PAINEL.OUV referentes as duas Secretarias recém-criadas estão concentrados no eixo SEFAZ no período de Janeiro à Março/2023.

O Relatório Anual 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.

RESULTADOS SEEC 2023

EVOLUÇÃO MENSAL - SEEC 2023



NOTA:
Em virtude da divisão da antiga Secretaria de Economia (SEEC) em SEPLAD e SEFAZ ao final do exercício de 2022, os dados apresentados no PAINEL.OUV referentes as duas Secretarias recém criadas estão concentrados no eixo SEFAZ no período de Janeiro à Março/2023.

ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
SEPLAD			51	517	306	469	581	256	264	518	257	185	3404	39%
SEFAZ	609	552	628	348	592	385	394	391	355	334	389	433	5410	61%
TOTAL SEEC	609	552	679	865	898	854	975	647	619	852	646	618	8814	1

ACUMULADO NO ANO

1º Trimestre 2023	2º Trimestre 2023	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023	TOTAL
1.840	2.617	2.241	2.116	8.814

COMPARATIVO TRIÊNIO

Total 2021	Total 2022	Total 2023
6.695	5.959	8.814

CANAIS DE ENTRADA

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
1º TRIMESTRE 2023	1.323 71,9%	498 27,0%	18 0,9%	1 0,002%
2º TRIMESTRE 2023	1.991 76,1%	588 22,4%	36 1,3%	1 0,002%
3º TRIMESTRE 2023	1.653 73,7%	557 24,8%	30 1,3%	1 0,002%
4º TRIMESTRE 2023	1.367 64,4%	724 34,1%	27 0,8%	2 0,001%
TOTAL 2023	6.334 71,8%	2.367 26,8%	111 1,2%	5 0,001%

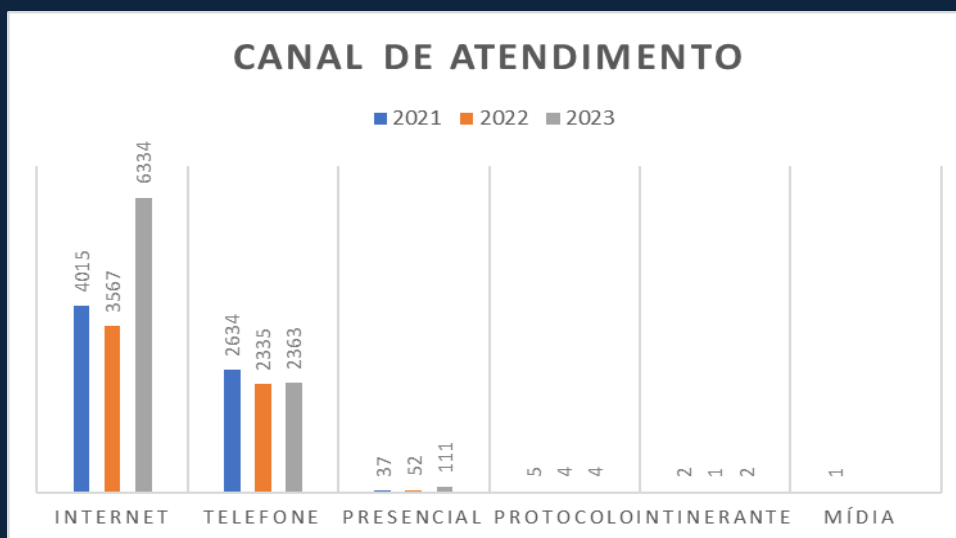
Destaca-se que a Ouvidoria da SEEC utiliza como canal de recebimento e cadastro de manifestações, o sistema disponibilizado pela Controladoria Geral do Distrito Federal, o Participa-DF (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) bem como o serviço da Central Telefônica – Ligue 162, além do atendimento presencial, localizado na Agência de Atendimento do SIA SAPS, Trecho 01, lote H, CEP 71200-010.

Dentre os canais disponíveis, a internet foi o mais utilizado, representando 71,86% do total das manifestações cadastradas. A tabela a seguir demonstra o quantitativo anual por tipo de canal no último triênio.

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
2021	4.015	2.634	37	5
2022	3.567	2.335	52	4
2023	6.334	2.363	111	5

Considerando que no exercício de 2021 o canal de atendimento presencial fora restringido, em detrimento dos efeitos decorrentes da pandemia causada pelo COVID-19, no Plano de Ação de 2022, foram implementamos ações para que inclusive a participação através do canal de atendimento presencial atingisse índices maiores.

Não obstante, os resultados demonstram que o atendimento presencial permaneceu com índice de preferência acentuadamente baixa, em contrapartida os canais (Internet e Central Telefônica) apresentam um aumento em relação à 2022 e 2021, respectivamente.



Evidencia-se uma clara preferência dos usuários dos serviços de ouvidoria pela utilização do canal digital Participa DF (www.participa.df.gov.br) e pela Central Telefônica - 162, em função da praticidade que estes serviços oferecem.

TIPOS DE ATENDIMENTO

PERÍODO	1º TRI 2023	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	TOTAL
RECLAMAÇÃO	1.511 82,1%	1.141 70,5%	1.737 77,5%	1.793 84,7%	6.182 79,1%
SOLICITAÇÃO	238 1,3%	328 18,2%	317 14,7%	207 9,7%	1.090 13,9%
INFORMAÇÃO	53 0,03%	32 1,9%	57 3,2%	38 1,8%	180 2,3%
SUGESTÃO	3 0,002%	62 3,8%	58 3,2%	3 0,14%	126 1,6%
ELOGIO	27 0,01%	47 2,9%	55 3,2%	62 2,9%	191 2,4%
DENÚNCIA	8 0,004%	7 0,4%	16 0,9%	13 0,6%	44 0,5%

Conforme sustentado por pesquisas, os canais tradicionais de ouvidoria tendem a restringir a participação daqueles que se encontram distantes do local de atendimento, tendendo a limitar a participação dos cidadãos e reduzindo a eficiência do processo. Isso resulta, muitas vezes, em respostas lentas, o que, por sua vez, pode acarretar atrasos na entrega de resultados, gerando insatisfação entre os cidadãos e minando a confiança nas instituições públicas, evidenciando assim o resultado de 79,1% de manifestações acolhidas perfazendo Reclamações.

TIPOS DE ASSUNTOS

PERÍODO	1º TRI 2023	2º TRI 2023	3º TRI 2023	4º TRI 2023	TOTAL
IPVA	409 22,2%	298 11,4%	167 7,4%	144 6,8%	1.018 11,5%
Concurso Público no DF	96 5,2%	356 13,6%	308 13,7%	133 6,3%	893 10,1%
Atendimento na Perícia Médica	58 3,1%	122 4,6%	178 7,9%	420 19,8%	778 8,8%

Percebe-se que nos meses de janeiro e fevereiro houve reduzidas demandas relacionadas a Concurso Público, uma vez que somente a partir do mês de março se inicia as publicações de editais. No mês de maio foram lançados os demais editais, tendo em curso processos de seleção de forma simultânea. Tal fato justifica o aumento crescente de demandas nos 2º e 3º Trimestres.

Essa sazonalidade se verifica também no caso das manifestações sobre o IPVA e Atendimento na Perícia Médica, onde o primeiro possui um caráter intrínseco aos meses que perfazem sua cobrança, e o segundo devido à um expressivo aumento de manifestações, ocorridos especialmente por problemas no Sistema de Marcação de Perícia Médica – (SIAPMED) e insatisfação com os serviços desempenhados pela área finalística.

Isto posto, houve uma intensificação de reuniões e propostas visando uma agenda positiva da Ouvidoria no âmbito interno, sobretudo com as diversas Executivas e Subsecretarias da Pasta. Nesse espírito, a visão dos trabalhos da Ouvidoria atingiu

um outro patamar, passamos a ser vistos como não apenas um canal de reclamações, mas como uma ferramenta valorada para a boa gestão do Órgão, fato que culminou, com a Ouvidoria ser parte integrante da Comissão de Governança e Compliance.

INDICADORES DOS SERVIÇOS

INDICADORES	Meta 2023	1ºTRI 2023	2ºTRI 2023	3ºTRI 2023	4ºTRI 2023	TOTAL
Resolutividade	%	41,5%	49%	47%	43%	45%
Satisfação	%	58%	70%	67,5%	68%	66%
Recomendação	%	57,5%	79%	74%	72%	71%
Qualidade da Resposta	%	51,5%	52%	53,5%	69,5%	57%

Conforme o Plano de Ação Anual de 2023, os principais desafios a serem enfrentados por essa Ouvidoria Especializada seria a manutenção da excelência e persecução das metas.

De acordo com o desempenho desta Ouvidoria para o exercício de 2023 (tabela acima), os parâmetros alcançados estão condizentes e superam o proposto, graças ao empenho da equipe de Ouvidoria em desempenhar um alto nível de trabalho.

Em relação aos indicadores de desempenho projetados para serem alcançados ao longo de 2023, obtivemos sucesso, pois alcançamos as metas estabelecidas pela Rede SIGO-DF para o ano de 2023, bem como as metas estipuladas pelas então Ouvidorias da SEFAZ e SEPLAD, atualmente Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC.

CUMPRIMENTO DOS PRAZOS

SEPLAD



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

SEFAZ



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

ACUMULADO NO ANO

1º Trimestre 2023	2º Trimestre 2023	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023	TOTAL
1.840	2.617	2.241	2.116	8.814
100% no prazo	100% no prazo	100% no prazo	100% no prazo	100% no prazo

MANIFESTAÇÕES VIA e-SIC



No período de JANEIRO a DEZEMBRO de 2023 foram solicitados 1.415 (hum mil, quatrocentos e quinze) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO NO ANO

1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	TOTAL
2023	2023	2023	2023	
490	511	343	309	1.415

AÇÕES/PROJETOS

- Fortalecimento interno e divulgação da importância trabalho da ouvidoria para a imagem da Secretaria e do Governo do Distrito Federal;
- Implementação de uma visão positiva para órgão;
- Agendas de reuniões mensais com a equipe de ouvidoria;
- Incentivo a qualificação e capacitação da equipe;
- Monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários;
- Reunião com setoriais mais demandados, com o fito de alinhar estratégias para mitigar a alta demanda (156, SUBSAÚDE, Nota Legal, Tributos);
- Projeto Ouvidoria Itinerante;
- Projeto Ouvidoria Participativa (escopo melhorar a prestação dos seguintes serviços: do Atendimento Central 156);
- Disponibilização nas Agências de Atendimento da Receita computadores com acesso direto aos canais de atendimento de Ouvidoria existentes, facilitando o acesso para os cidadãos, evitando filas e atenuando o volume de atendimento nas Agências.

A necessidade de implementação de tais Projeto/Ações decorreu da análise dos dados estatísticos fornecidos pelo Sistema de Acompanhamento das Manifestações, cujo número de demandas poderia ser mais expressivo, ficando evidenciado que grande parte da população desconhece o papel da Ouvidoria. Desta forma, é imperiosa a necessidade de divulgar os serviços que são oferecidos no âmbito das Unidades desta Secretaria.

Definida no Planejamento estratégico da Ouvidoria para o período de 2023, essas atuações se provaram importante avanço na promoção da cidadania.

Tais atendimentos presenciais realizados pela Equipe da Ouvidoria nas Agências de Atendimento da Receita facilitou o acesso para os cidadãos aos canais de Ouvidoria, como também norteando e auxiliando com a devida realização das manifestações dos usuários nas Agências.

PROJETOS	AÇÕES REALIZADAS	META REALIZADA	NO PRAZO
IMPLANTAÇÃO DO PÓS-ATENDIMENTO	Contatos por telefones e e-mail visando estimular a avaliação do serviço prestado.	Contatar todos os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.
JORNADA DO CIDADÃO	Contatos por telefones, e-mail e presencial, se for o caso, para elucidar, orientar e motivar o cidadão, visando engaja-lo no processo de participação de construção e melhoria.	Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

IMPLANTAÇÃO DO PRÉ-ATENDIMENTO	Aparência, clareza e aplicabilidade das informações.	Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.
OUIDORIA PARTICIPATIVA	Reunião mensal, troca de WhatsApp e contato pessoal com os responsáveis pelos setoriais envolvidos. Reunião com o executor do contrato da Central 156 e representante da empresa. Supervisão e participação do Ouvidor e demais servidores comissionados.	Percepção do engajamento dos setoriais envolvidos por meio dos seus representantes e chefias e, por conseguinte, melhoria dos serviços prestados bem como os indicadores de desempenho da Ouvidoria.	Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria da SEEC exerce um papel de extrema relevância, pois é responsável pelo atendimento de demandas de cidadãos, contribuintes e servidores do Governos do Distrito Federal, relativas à gestão de programas e projetos estratégicos, captação de recursos e elaboração de legislação tributária do Distrito Federal (IPTU/TLP, IPV, ITBI, ITCD), parcelamento, pagamento de precatórios, certidão cidadão, Nota Legal, isenção de ICMS para veículos e outros serviços de natureza tributária.

Além disso, a Ouvidoria da SEEC atua no atendimento de demandas relacionadas ao planejamento e execução orçamentária do DF, utilizando-se dos canais de Ouvidoria para promover a participação popular na elaboração da Lei Orçamentária Anual (LOA), Lei de Diretrizes Orçamentárias, assim como Plano Plurianual (PPA). Sendo também responsável por demandas relativas aos contratos corporativos, tecnologia da informação, política de gestão de pessoas, saúde do servidor, monitoramento de políticas públicas, gestão estratégica e qualificação de organizações sociais no Distrito Federal, entre outras atividades.

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/contribuinte os seguintes canais de atendimento: Participa DF - <https://www.participa.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 pela central de atendimento 162 - Ouvidoria Geral do DF. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência/telefone.

NOSSA EQUIPE

Josaine Alves dos Santos

Juscelino Santana Guedes

Nathalia Torres Neves

Roselaina Aparecida dos Santos

Ralph Sardela de Amorim

Gilson Martins de Moraes

Adriana Ramos dos Santos

Micheline da Silva Pereira

Paulo Sérgio Cunha da Costa

Djovane Dupim Costa

Cleonete Oliveira Barros

Déa de Vasconcelos Monteiro

Pedro Henrique Silva Couto

Claudia Barbosa Viana

Ana Lúcia Bianca Meierfeldt

Marcelo José Souza Távora

Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor

Francisca de Alencar

Assessor

Pedro Henrique Gurgel Nassar Lima

Assessor Especial

Camila Araújo de Paula

Assessor Especial

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC/DF