

RELATÓRIO
ANUAL 2024
OUVIDORIA – SEEC



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

BRASÍLIA - DF

PERÍODO DE 01/01/2024 A 31/12/2024

GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA

SECRETÁRIO SEPLAD: NEY FERRAZ JÚNIOR

OUVIDORA-GERAL: MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA

CHEFE DA OUVIDORIA SEEC – MARCO ANTONIO F. MACHADO

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia - 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 da Pasta.

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.

Assim sendo, a Ouvidoria SEEC apresenta o Relatório Anual de 2024, 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 01/01/2024 a 31/12/2024, 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 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

ACUMULADO NO ANO

| 1º Trimestre 2024 | 2º Trimestre 2024 | 3º Trimestre 2024 | 4º Trimestre 2024 | TOTAL |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------|
| 2.018 | 2.488 | 1.891 | 1.490 | 7.887 |

COMPARATIVO TRIÊNIO

| Total 2022 | Total 2023 | Total 2024 |
|---------------|---------------|---------------|
| 5.959 | 8.814 | 7.887 |

CANAIS DE ENTRADA

| PERÍODO | INTERNET | TELEFONE | PRESENCIAL | PROTOCOLO |
|----------------------|----------------|--------------|--------------|------------|
| 1º TRIMESTRE 2024 | 1.536 76,1% | 445 22,1% | 36 1,8% | 1 0,01% |
| 2º TRIMESTRE 2024 | 1.844 75,8% | 591 22,2% | 52 1,95% | 0 0,0% |
| 3º TRIMESTRE 2024 | 1.351 71,4% | 500 26,4% | 31 0,016% | 1 0,01% |
| 4º TRIMESTRE 2024 | 1.083 72,7% | 383 25,7% | 22 1,5% | 2 0,13% |
| TOTAL | 5.814 | 1.919 | 141 | 4 |

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 74% 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 |
|---------|----------|----------|------------|-----------|
| 2022 | 3.567 | 2.335 | 52 | 4 |
| 2023 | 6.334 | 2.363 | 111 | 5 |
| 2024 | 5.814 | 1.919 | 141 | 4 |

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 mais procurados (Internet e Central Telefônica) apresentam um ligeira queda em relação à 2023, acompanhando o volume total registrado durante o exercício.

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 2024 | 2º TRI 2024 | 3º TRI 2024 | 4º TRI 2024 | TOTAL |
|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| RECLAMAÇÃO | 1.715 85,0% | 2.076 82,1% | 1.495 79,1% | 1.271 85,3% | 6.557 |
| SOLICITAÇÃO | 200 9,9% | 281 11,65% | 286 15,1% | 130 8,72% | 897 |
| INFORMAÇÃO | 31 1,5% | 33 1,3% | 31 1,6% | 20 1,34% | 115 |
| SUGESTÃO | 3 0,14% | 18 1,02% | 10 0,52% | 5 0,33% | 36 |
| ELOGIO | 43 2,1% | 66 3,3% | 45 2,37% | 45 3,02% | 199 |
| DENÚNCIA | 28 1,4% | 14 0,65% | 14 0,74% | 19 1,27% | 105 |

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 em um percentual de 85,3% de manifestações acolhidas perfazendo Reclamações.

TIPOS DE ASSUNTOS

| PERÍODO | 1º TRI 2024 | 2º TRI 2024 | 3º TRI 2024 | 4º TRI 2024 | TOTAL |
|--|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| IPTU/TLP Outros Serviços | 115 5,7% | 222 8,92% | 173 9,14% | 70 4,7% | 528 6,69% |
| IPVA - Isenção | 147 7,28% | 272 10,93% | 36 1,9% | 40 2,68% | 495 6,27% |
| Atendimento Virtual SEFAZ | 117 5,8% | 110 4,42% | 139 7,35% | 105 7,04% | 471 5,97% |

Nos meses de janeiro e fevereiro, observaram-se baixas demandas relacionadas a Concurso Público, uma vez que as publicações de editais ocorrem, predominantemente, a partir de março. Em maio, foram lançados os demais editais, resultando na condução simultânea de diversos processos seletivos. Esse cenário explica o aumento progressivo das demandas no 2º e 3º trimestres.

Essa sazonalidade também é evidente nas manifestações referentes ao IPVA, IPTU, LDO/LOA e ao Atendimento na Perícia Médica. No caso do IPVA e do IPTU, a concentração das demandas está diretamente relacionada aos períodos de

cobrança. Já no Atendimento na Perícia Médica, o crescimento expressivo de manifestações decorreu, principalmente, de problemas no Sistema de Marcação de Perícia Médica (SIAPMED) e da insatisfação com os serviços prestados pela área responsável.

Diante desse contexto, intensificaram-se reuniões e iniciativas visando fortalecer a agenda da Ouvidoria no âmbito interno, em especial junto às Executivas e Subsecretarias da Pasta. Como resultado, a percepção sobre o papel da Ouvidoria evoluiu, deixando de ser vista apenas como um canal de reclamações para ser reconhecida como uma ferramenta estratégica para a boa gestão do Órgão. Esse reposicionamento culminou na inclusão da Ouvidoria na Comissão de Governança e Compliance.

INDICADORES DOS SERVIÇOS

| INDICADORES | Meta 2024 | 1ºTRI 2024 | 2ºTRI 2024 | 3ºTRI 2024 | 4ºTRI 2024 | TOTAL |
|-----------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------|
| Resolutividade | 43% | 47% | 50% | 51% | 44% | 45% |
| Satisfação | 74% | 73% | 69,5% | 78,5% | 72,5% | 66% |
| Recomendação | 79% | 70% | 74,5% | 74,5% | 68% | 71% |
| Qualidade da Resposta | 62% | 64% | 62,5% | 77,5% | 73% | 57% |

Conforme o Plano de Ação Anual de 2024, 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 2024 (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 2024, obtivemos sucesso, pois alcançamos as metas estabelecidas pela Rede SIGO-DF para o exercício, 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



ACUMULADO NO ANO

| 1º Trimestre 2024 | 2º Trimestre 2024 | 3º Trimestre 2024 | 4º Trimestre 2024 | TOTAL |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| 2.018 | 2.488 | 1.891 | 1.490 | 7.887 |
| 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 2024 foram solicitados 1.251 (Mil, duzentos e cinquenta e um) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

ACUMULADO NO ANO

| 1º Tri | 2º Tri | 3º Tri | 4º Tri | TOTAL |
|--------|--------|--------|--------|-------|
| 2024 | 2024 | 2024 | 2024 | |
| 343 | 309 | 343 | 256 | 1.251 |

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 2024, 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

Denizar Marques Dourado Júnior

Claudia Barbosa Viana

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

Marcelo José Souza Távora

Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor

Francisca de Alencar

Assessor

Pedro Henrique Gurgel Nassar Lima

Assessor Especial

Josaine Alves dos Santos

Assessor

Camila Araújo de Paula

Assessor Especial

Rodrigo Martins Rocha

Assessor Especial

Marco Antonio Feitosa Machado

Chefe da Ouvidoria – SEEC/DF