

NOTA Técnica

PESQUISA DE OPINIÃO CODEPLAN: Avaliação de Serviços da Secretaria de Fazenda

Brasília-DF, abril de 2017

codeplan
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de
Planejamento,
Orçamento e Gestão


Governo do Distrito Federal

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Rodrigo Rollemberg
Governador

Renato Santana
Vice-Governador

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL - SEPLAG
Leany Barreiro de Sousa Lemos
Secretária

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN
Lucio Remuzat Rennó Júnior
Presidente

Martinho Bezerra de Paiva
Diretor Administrativo e Financeiro

Bruno de Oliveira Cruz
Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

Ana Maria Nogales Vasconcelos
Diretor de Estudos e Políticas Sociais

Aldo Paviani
Diretor de Estudos Urbanos e Ambientais

EQUIPE RESPONSÁVEL

Bruno de Oliveira Cruz

Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas - DIEPS/Codeplan

Luiz Rubens Camara de Araujo

Estatístico - DIEPS/Codeplan

Frederico Bertholini

Gerente de Estudos Regional e Metropolitano - DIEPS/Codeplan

Alisson Carlos da Costa Silva

Subgerente de Tratamento de Informações Sociais - DIEPS/Codeplan

Sofia Campos

Estagiária - DIEPS/Codeplan

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. SECRETÁRIA DA FAZENDA	12
2.1 Avaliação dos serviços prestados pela Secretaria de Fazenda	13
2.2 Atendimento Presencial.....	17
2.3 Avaliação segundo uso de serviços nos últimos 12 meses	25
CONCLUSÕES.....	28

1. INTRODUÇÃO

Esta Nota Técnica utiliza dados de pesquisa de opinião pública conduzida por telefone, assistida por computador (*Computer Assisted Telephone Interview - CATI*), coletados junto a uma amostra de 1.722 cidadãos do Distrito Federal (DF), em todas as Regiões Administrativas, entre 14 a 16 de dezembro de 2016. O objetivo é avaliar os padrões de opiniões associadas aos serviços da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal, com o intuito de promover o aprimoramento contínuo da prestação de serviços pelo Governo de Brasília. A consulta à população do Distrito Federal, a fim de aferir suas percepções e avaliações sobre os serviços públicos, é parte importante das ações do Laboratório de Avaliação da Gestão Pública, lançado em 2015 pela Codeplan. Ouvir a população é elemento central para uma boa gestão pública e para o investimento eficiente dos recursos públicos. A Codeplan avança nessa direção com a adoção de um mecanismo inovador de auscultar o pulso da cidadania.

Para a coleta de dados, utilizou-se o Call Center da Central Única de Atendimento ao Cidadão, gerida pela Codeplan, que prevê em contrato, a realização de pesquisas ativas sobre a qualidade dos serviços públicos no Distrito Federal. A Codeplan faz uso do serviço, assim, para além de atender os cidadãos através de suas demandas específicas do número 156, também para consultar a população acerca de questões públicas voltadas para o aprimoramento do processo decisório do Estado.

Para a execução da pesquisa de percepção social sobre os padrões de opiniões associados aos serviços da SEF/DF, foi selecionada uma amostra de partida de 12.011 registros, a partir do cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF), que conta com um total de 1.335.313 registros. Nesse cadastro constam informações como o número de telefone de contato e endereço dos habilitados, classificados por Região Administrativa.

A amostra foi estratificada e alocada de forma proporcional à distribuição das pessoas com 18 anos ou mais, por Região Administrativa, registrada pela Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) da Codeplan conduzida em 2013. O Quadro 1 apresenta a distribuição da amostra de partida por Região Administrativa.

Dos 12.011 registros selecionados, 4.705 ligações foram completadas e, destas, 1.621 participaram da pesquisa para um índice de resposta de 39,8% em relação aos contatos telefônicos completados, valor considerado acima dos padrões internacionais. É muito importante ressaltar que, nos telefones acessados, foi entrevistada a pessoa que atendeu a chamada, desde que tendo 18 anos ou mais. Assim, a amostra não é limitada apenas aos

condutores habilitados de automóveis do Detran, mas usa-se o cadastro como uma listagem de telefones de moradores do Distrito Federal e entrevista-se aquele que atender a ligação. O Quadro 1 apresenta o aproveitamento da amostra após a execução do levantamento. As diferenças entre o percentual planejado e o percentual executado neste caso não foram corrigidas com a elaboração de fator de expansão específico.

Quadro 1 - Distribuição da amostra e aproveitamento por Região Administrativa

Região Administrativa	Amostra	% na amostra de partida	Amostra efetiva (entrevistas realizadas)	% no total de entrevistas com RA identificadas
RA não identificada	106	0,9%	-	-
Brasília/Plano Piloto	1.611	13,4%	87	8,8%
Gama	701	5,8%	50	5,1%
Taguatinga	1.343	11,2%	67	6,8%
Brazlândia	179	1,5%	15	1,5%
Sobradinho	634	5,3%	29	3,0%
Planaltina	535	4,5%	61	6,2%
Paranoá	183	1,5%	13	1,4%
Núcleo Bandeirante	144	1,2%	7	0,7%
Ceilândia	1.410	11,7%	159	16,2%
Guará	680	5,7%	39	4,0%
Cruzeiro	212	1,8%	10	1,0%
Samambaia	717	6,0%	76	7,7%
Santa Maria	436	3,6%	42	4,3%
São Sebastião	274	2,3%	42	4,2%
Recanto das Emas	389	3,2%	53	5,4%
Lago Sul	317	2,6%	5	0,5%
Riacho Fundo	159	1,3%	24	2,5%
Lago Norte	223	1,9%	10	1,1%
Candangolândia	84	0,7%	3	0,3%
Águas Claras	656	5,5%	49	5,0%
Riacho Fundo II	134	1,1%	14	1,4%
Sudoeste/Octogonal	350	2,9%	9	0,9%
Varjão	13	0,1%	7	0,7%
Park Way	117	1,0%	7	0,8%
SCIA-Estrutural	49	0,4%	8	0,8%
Sobradinho II	109	0,9%	11	1,2%
Jardim Botânico	50	0,4%	16	1,6%
Itapoã	42	0,3%	17	1,7%
SIA	16	0,1%	0	0,0%
Vicente Pires	125	1,0%	49	5,0%
Fercal	13	0,1%	0	0,0%
Não Respondeu/Não soube informar	-		641	-
Total	12.011	100,0%	1.621	100,0%

O trabalho utiliza, pela primeira vez, um conjunto de dados de registros administrativos oferecidos pela própria Secretaria de Fazenda, com o intuito de situar minimamente o leitor em relação à oferta real dos serviços e comparar com as informações obtidas a partir do 156.

Como uma forma de contornar essa limitação da pesquisa e para assegurar a representatividade dos resultados de forma mais desagregada, foi considerado o agrupamento de Regiões Administrativas por renda média, definido para a divulgação dos resultados da PDAD 2011. Para definição dos agrupamentos foram considerados os seguintes cortes de renda domiciliar per capita com valores em Reais de junho de 2017:

Grupo 1, renda alta - Renda acima de R\$ 3.111,80:

- Brasília, Lago Sul, Lago Norte, Sudoeste/Octogonal, Park Way e Jardim Botânico.

Grupo 2, renda média alta - Renda acima R\$ 1.923,84 até R\$ 3.111,80:

- Águas Claras, Cruzeiro, Vicente Pires, Guará, Sobradinho, Sobradinho II, Núcleo Bandeirante, Taguatinga, Candangolândia e Gama.

Grupo 3, renda média baixa - Renda acima de R\$ 681,29 até R\$ 1.923,84:

- Riacho Fundo, SIA, Brazlândia, Santa Maria, Ceilândia, Planaltina, Samambaia e Riacho Fundo II.

Grupo 4, renda baixa - Menor ou igual a R\$ 681,29:

- Recanto das Emas, São Sebastião, Paranoá, Varjão, Itapoã, SCIA e Fercal.

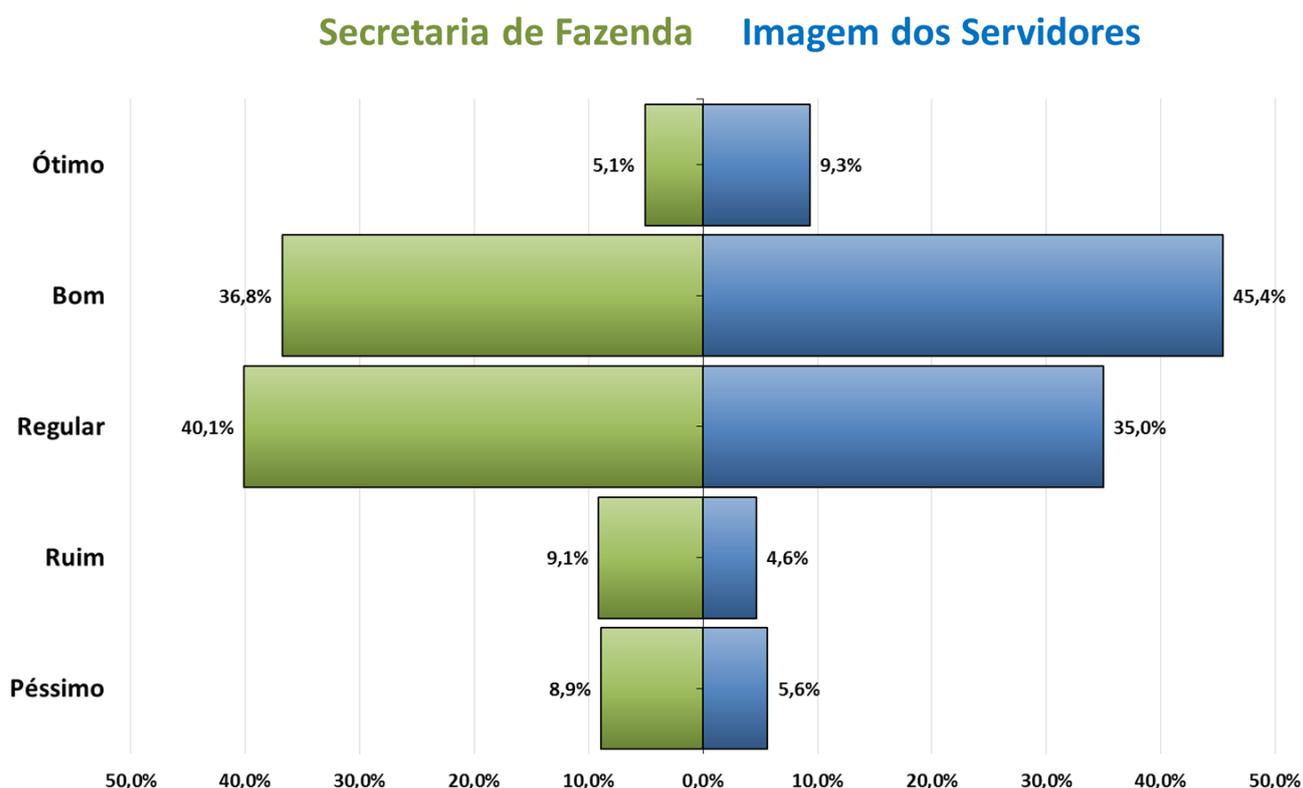
Dessa forma, pôde-se fazer análises matizadas pelo local de moradia com base em suas classes de renda. Por último, considerando a variância máxima para uma proporção e um nível de confiança de 95%, a pesquisa produziu estimativas contendo um erro padrão de 1,98% para as estimativas totais.

2. SECRETARIA DE FAZENDA E SEUS SERVIDORES

O questionário estruturado aplicado na amostra da população do Distrito Federal que compõe o cadastro de condutores do Detran será resumido, a seguir. A entrevista, iniciada após o aceite formal do cidadão contatado, contou com blocos de questões referentes a opinião sobre o trabalho da Secretaria de Fazenda e seus servidores e blocos referentes a utilização dos serviços. Esta seção apresenta alguns resultados descritivos e traz reflexões sobre os meios frequentemente usados para o atendimento e os tipos de serviços utilizados.

Figura 1 – Avaliação geral do trabalho na Secretaria de Fazenda

- 5) No geral, o(a) Sr(a) acha que a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal está fazendo um trabalho:
- 6) Qual é a sua imagem em relação aos servidores da Secretaria de Fazenda? Eles fazem um trabalho:

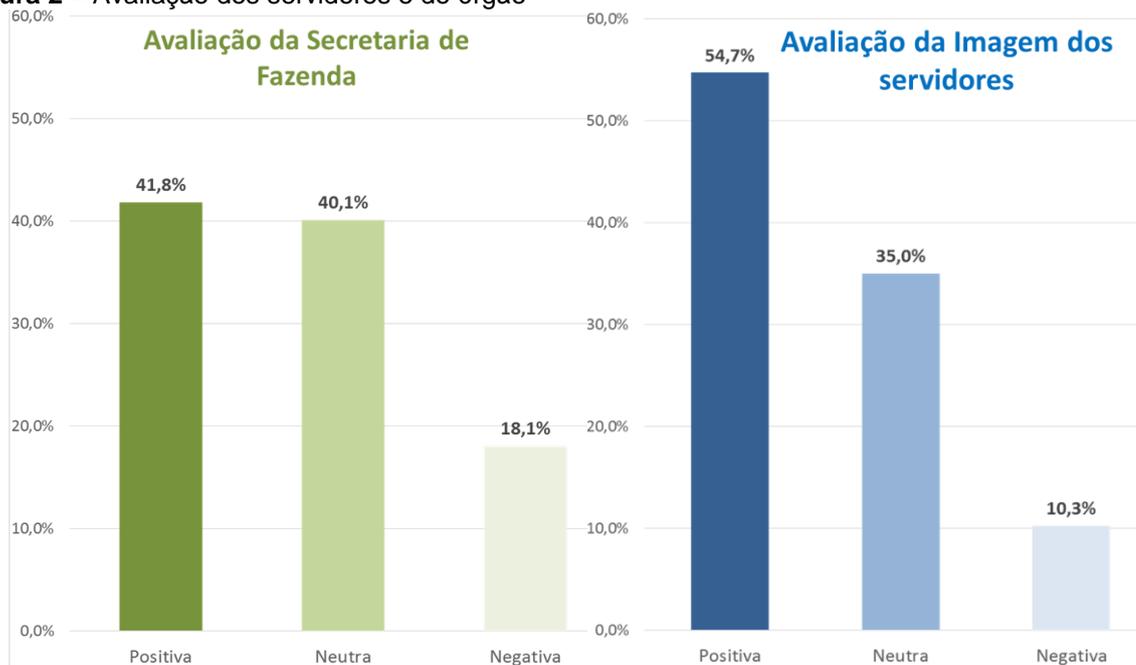


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Assim, começamos por identificar sobre a opinião com respeito ao trabalho em geral da Secretaria de Fazenda e da imagem de seus servidores. O resultado se mostra positivo, ao passo que 42% avaliaram o trabalho da SEF/DF como bom ou ótimo e a imagem dos servidores foi mencionada por 55% dos entrevistados como boa ou ótima. (Figura 1).

Comparativamente o órgão e os trabalhadores, em sua maioria, são avaliados de maneira favorável (42% e 55% respectivamente). Opiniões neutras e negativas são maiores em relação ao trabalho da SEF do que dos seus servidores (Figura 2). Então, estes são mais bem vistos pela sociedade. Não existem diferenças relevantes na distribuição destas preferências quando levados em conta os diferentes perfis de renda.

Figura 2 – Avaliação dos servidores e do órgão



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

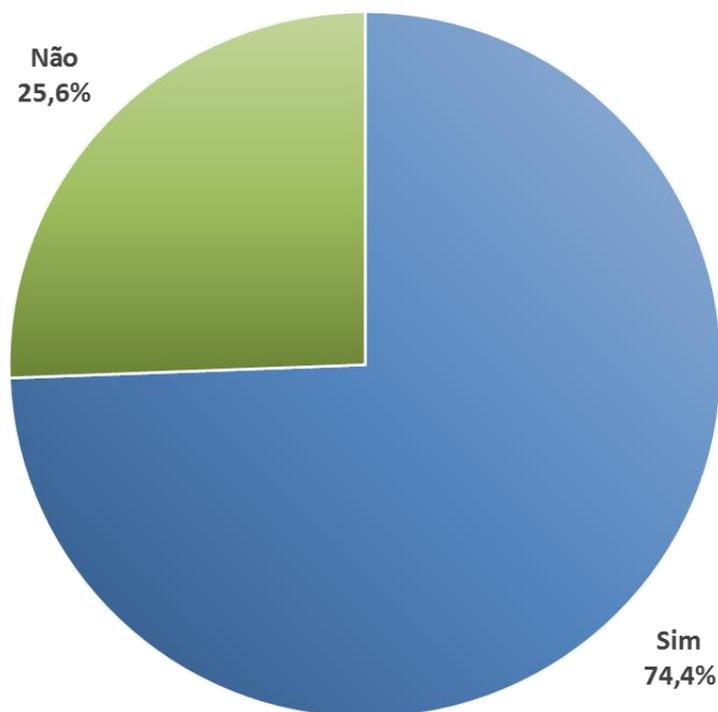
2.1 Avaliação dos serviços prestados pela Secretaria de Fazenda

Para avaliar os serviços que a Secretaria de Fazenda presta para a sociedade, foi perguntado sobre a utilização de alguns procedimentos realizados pelos contribuintes nos 12 meses que antecederam a entrevista. Uma grande parcela dos entrevistados havia utilizado algum serviço (74%), como o recebimento ou emissão de guias de pagamento, Certidão Negativa ou programa Nota Legal (Figura 3). A pergunta indaga acerca do serviço mais utilizado, permitindo resposta única. Destes, os mais usados entre a população são recebimento ou emissão de guia de IPTU, com 31% e guia de IPVA de 32,5% (Figura 5).

Tomando como base, os dados recentes da Secretaria da Fazenda (2016), os serviços mais procurados exclusivamente nos postos Na Hora foram: a emissão e recebimento da guia de pagamento do IPVA e IPTU, com 101.937 (26,8%) e 93.483 (24,6%) atendimentos, respectivamente, o que corrobora, de certa maneira, a prevalência dos mesmos nos dados da pesquisa por telefone da Codeplan. Não é possível precisar o total exato de atendimentos

específicos por tema, levando em consideração todos os canais disponibilizados pela SEF para contato presencial com o cidadão, mas pode-se inferir que a distribuição aproximada se mantém nos demais canais presenciais.

Figura 3 - “Nos últimos 12 meses, você utilizou algum serviço da Secretaria de Fazenda, como receber ou emitir guias de pagamento de IPTU, IPVA, Certidão Negativa, parcelamento ou programa Nota Legal?”

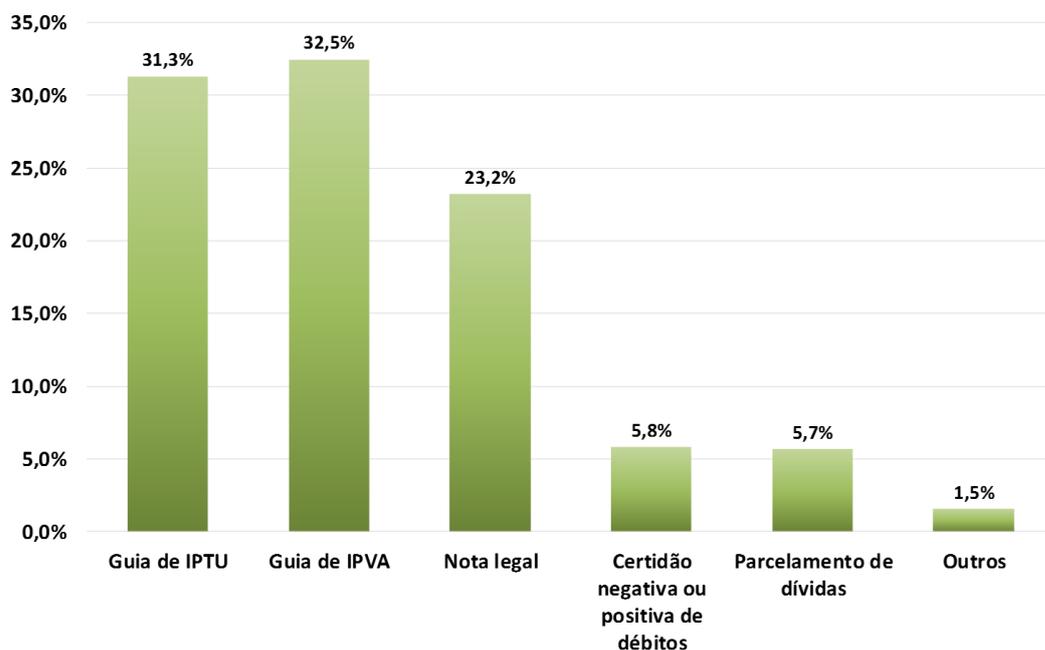


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Os demais serviços procurados pelo cidadão no Na Hora incluem a Certidão negativa de débitos (41.909) e 2º via de guia de parcelamento (32.591), com número mais baixos ficou, Dívida Ativa (7.756), Procuração (2.793), Formulários (1.674), Simples Candango (898), Alteração de cotas (460), ISS (191) e Reclamações (20).

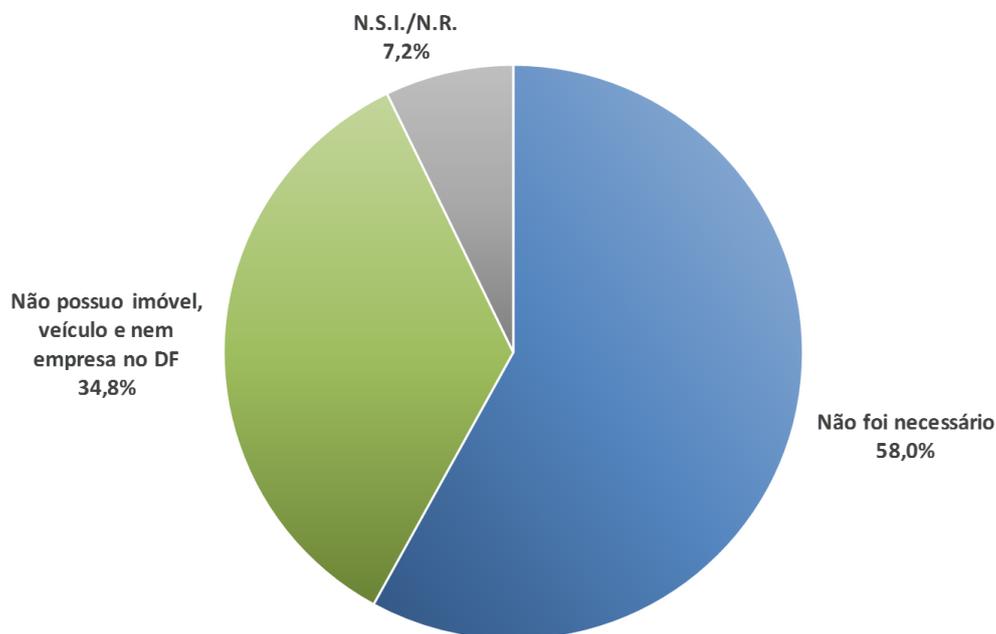
Do percentual de 25,6% que não utilizam nenhum serviço da Secretária da Fazenda, 58% relataram que não houve necessidade e outros 35% não possuem imóvel, nem veículo ou empresa no DF (Figura 5). Logo, os serviços da Secretária são dispensáveis para aqueles que não utilizaram, o que é perfeitamente cabível, dada a natureza destes serviços.

Figura 4 - “Qual o serviço utilizado? ”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Figura 5 - “Por que não utilizou? ”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

A Secretaria de Fazenda contabilizou o crescimento dos números dos atendimentos virtuais durante os anos de 2011 a 2016, referentes a Central 156 e SIGAC. Segundo os dados, o atendimento via Central 156, ou seja, pelo telefone, é mais expressivo e cresceu consideravelmente durante os cinco anos coletados. É interessante notar que houve um

declínio no ano de 2015 e uma retomada logo no ano seguinte. Enquanto os atendimentos pela internet (SIGAC) só aumentaram a partir de 2014.

Segundo os registros administrativos, dos serviços utilizados pela Central 156, houve um declínio do IPVA e IPTU. Entre os anos de 2015 e 2016, o percentual do primeiro caiu de 20,58% para 15% e do segundo foi de 36% para 32,5%. Ao contrário, o serviço de Nota Legal aumentou de 9% para 11,5% e Certidão de 2,5% para 5%.

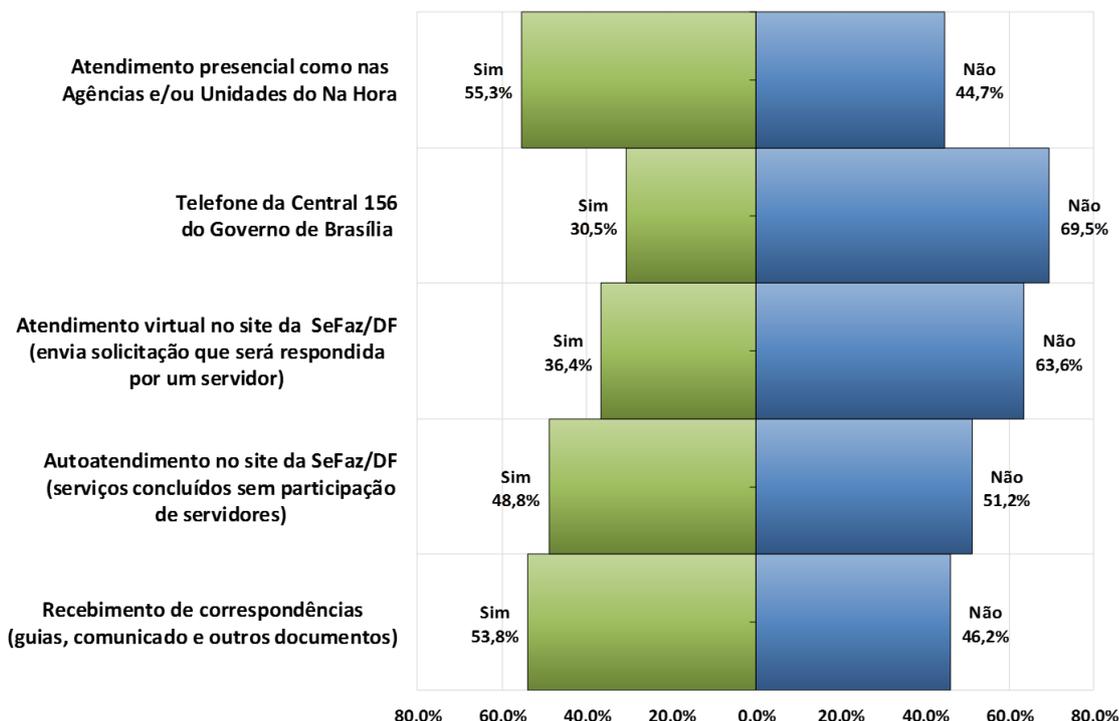
Tabela 1 – Número dos atendimentos virtuais por ano, 2011 a 2016.

Atendimentos Virtuais	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Central - 156 (Telefone)	260.241	267.576	292.650	329.746	296.937	326.076
Sistema de Atendimento - SIGAC	46.616	67.569	61.534	61.135	67.337	110.200

Fonte: Secretaria de Fazenda do Distrito Federal.

Acerca dos meios de atendimento usualmente mais acessados pelo cidadão nos 12 meses precedidos a entrevista, as alternativas mais escolhidas foram (Figura 6): o atendimento presencial nas Agências e/ou Unidades do Na hora (55%), o recebimento de correspondências (54%) e o autoatendimento no site (49%). Das opções menos utilizadas estão o telefone da Central 156 (69,5%) e o atendimento virtual no site (64%).

Figura 6 - “Nos últimos 12 meses, quais meios de atendimento foram utilizados? ”



2.2 Atendimento Presencial

As Figuras 7 e 8 apresentam as regiões com unidades dos postos Na Hora e das Agências de Atendimento. Os resultados demonstram os dados da pesquisa 156 e dos registros administrativos da SEF/DF. Dentre as opções, destaca-se três regiões mais frequentadas: Plano Piloto, Ceilândia e Taguatinga. Pode-se verificar que os resultados do gráfico segundo dados fornecidos pela própria Secretaria da Fazenda, diferem dos números de atendimentos da pesquisa 156.

Figura 7 - “Em qual unidade buscou o atendimento presencial? Posto "Na Hora"? ”

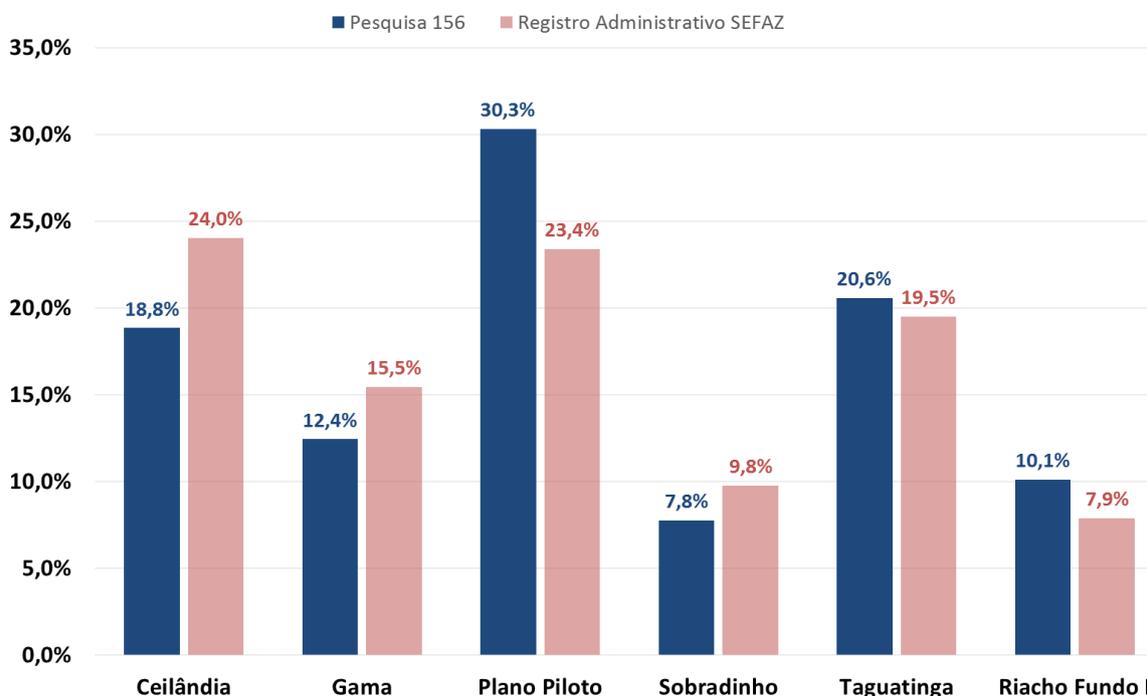
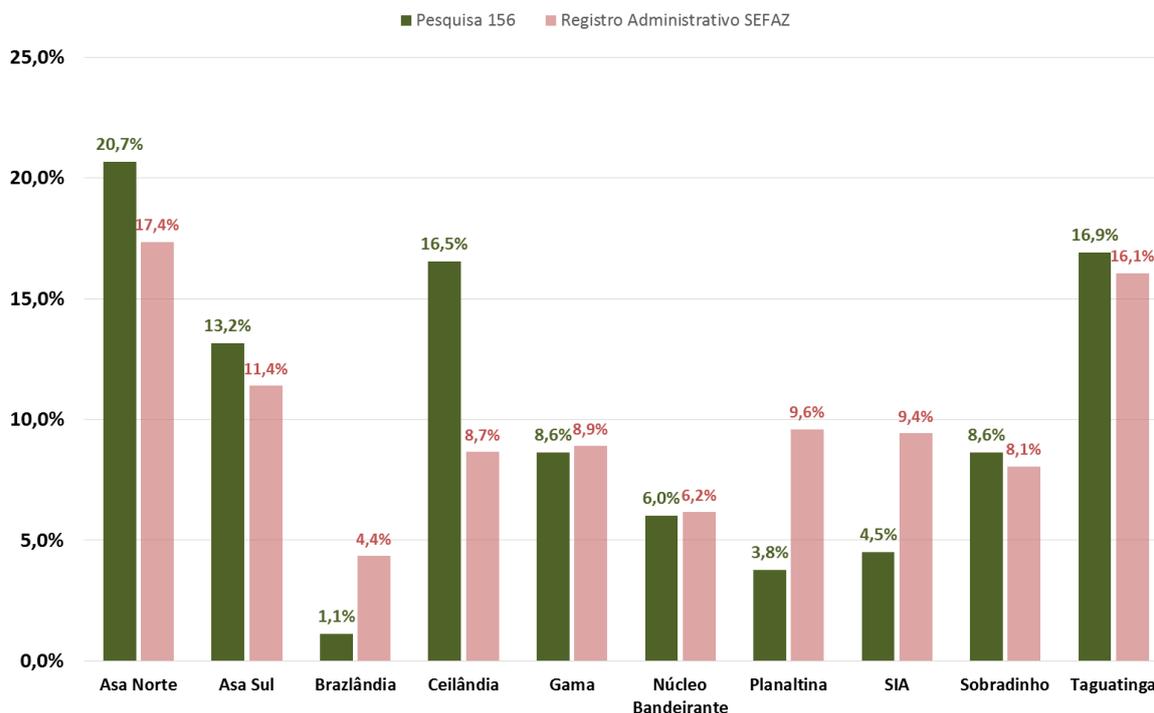


Figura 8 - “Em qual unidade buscou o atendimento presencial? Agência de Atendimento?”

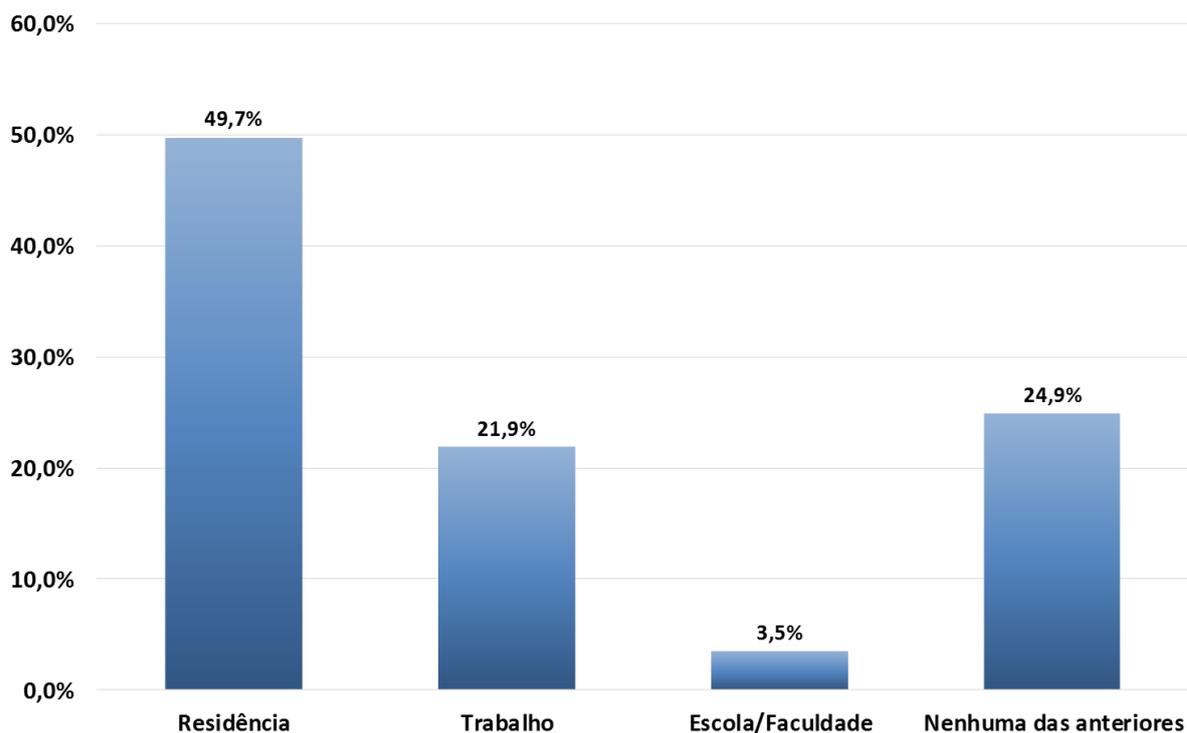


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Das unidades de atendimento escolhidas, 50% situa-se perto da residência dos entrevistados e 22% do trabalho. Um número maior 25% relatou que não fica perto da residência, nem do trabalho ou escola/faculdade (Figura 9). Logo, os cidadãos habitualmente vão até os postos de atendimento que têm conhecimento, a maioria (72%) localizados seja perto da residência ou do trabalho.

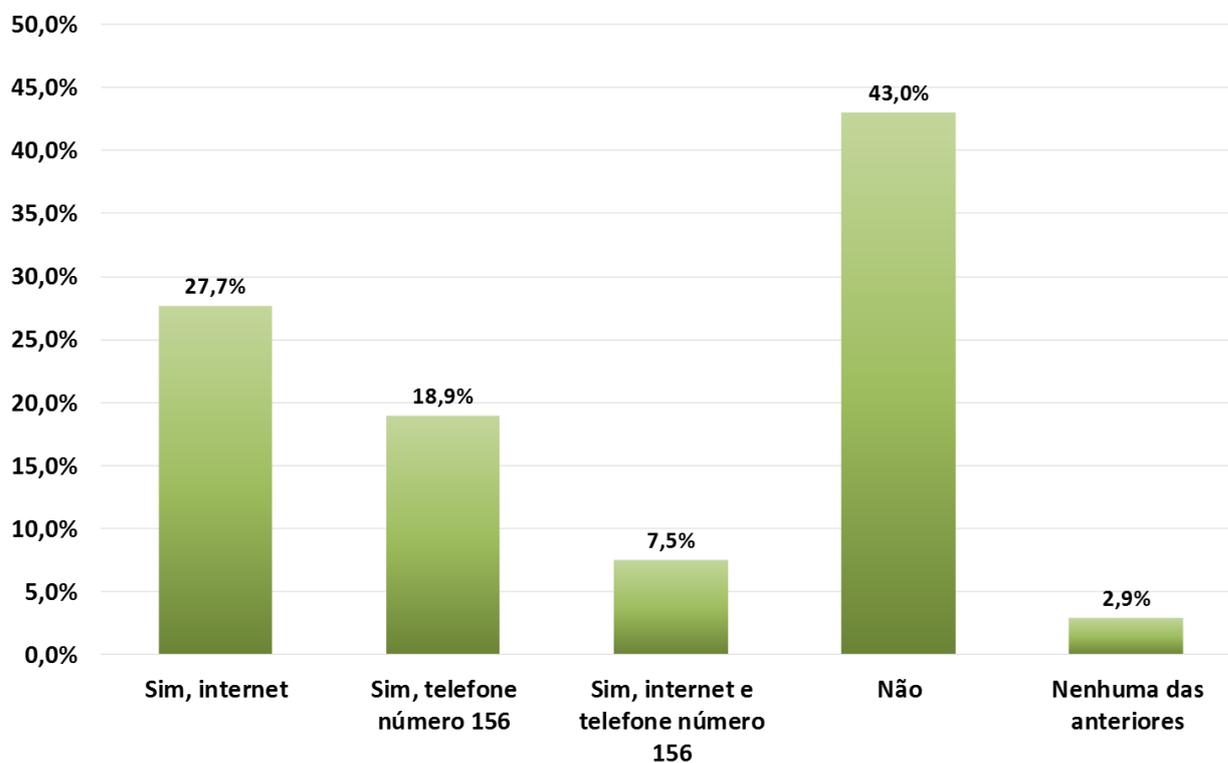
Identifica-se que 43% dos entrevistados, não procuraram outro tipo de atendimento antes de se deslocarem até a agência e daqueles que buscaram, 28% recorreu a internet e 19% ao telefone 156 (Figura 10). Então, um total de 54% dos entrevistados tentaram utilizar os serviços da SEF pela internet ou telefone. Os percentuais mostram uma elevada diferença, dessa maneira, é interessante descobrir as razões da insuficiência do atendimento virtual e das ligações.

Figura 9 - “A unidade utilizada para o atendimento presencial fica próximo à (o):”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Figura 10 - “Antes de optar pelo atendimento presencial, buscou atendimento pela internet ou pelo telefone 156?”

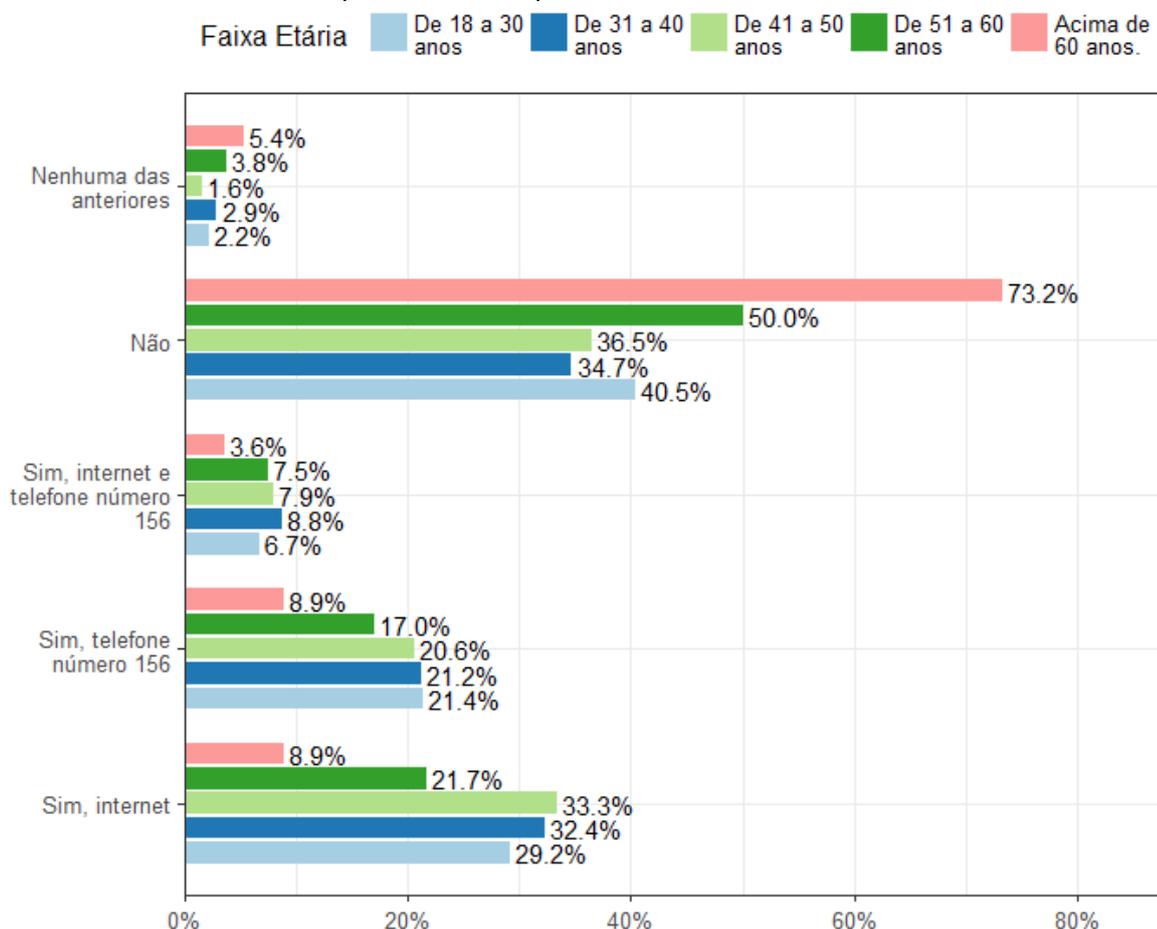


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

A idade parece ser um fator interessante para verificar quem são as pessoas que buscam outra forma de atendimento (internet e telefone) antes do presencial. Assim, nota-se que as pessoas da faixa etária entre 18 e 50 anos, procurou pelos serviços via internet ou telefone. Enquanto a faixa etária mais velha – 50% dos entrevistados entre 51 a 60 anos e 73% dos 60 anos ou mais - foram aqueles que não optaram por outra forma de serviço antes de recorrer ao atendimento pessoal (Figura 10a). Logo, uma questão geracional está presente nas opções de formas de atendimento.

A análise conjunta das tendências apontadas pelos dados administrativos dispostos na Tabela 1 e os registros da pesquisa de opinião discriminados por idade na Figura 10a, convergem para o aumento de atendimentos virtuais. No entanto, a dinâmica populacional também aponta para uma provável necessidade da formatação de serviços presenciais mais voltados para pessoas idosas, que são contingente expressivo da população do DF serão ainda mais no futuro próximo (9,8% em 2016 e 16,4% em 2030, segundo IBGE). Este grupo tem clara preferência por atendimento presencial, já que sequer buscaram formas não presenciais, em todo caso, nada garante que as gerações futuras seguirão esta preferência.

Figura 10a - “Antes de optar pelo atendimento presencial, buscou atendimento pela internet ou pelo telefone 156?” Cruzamento por idade do respondente

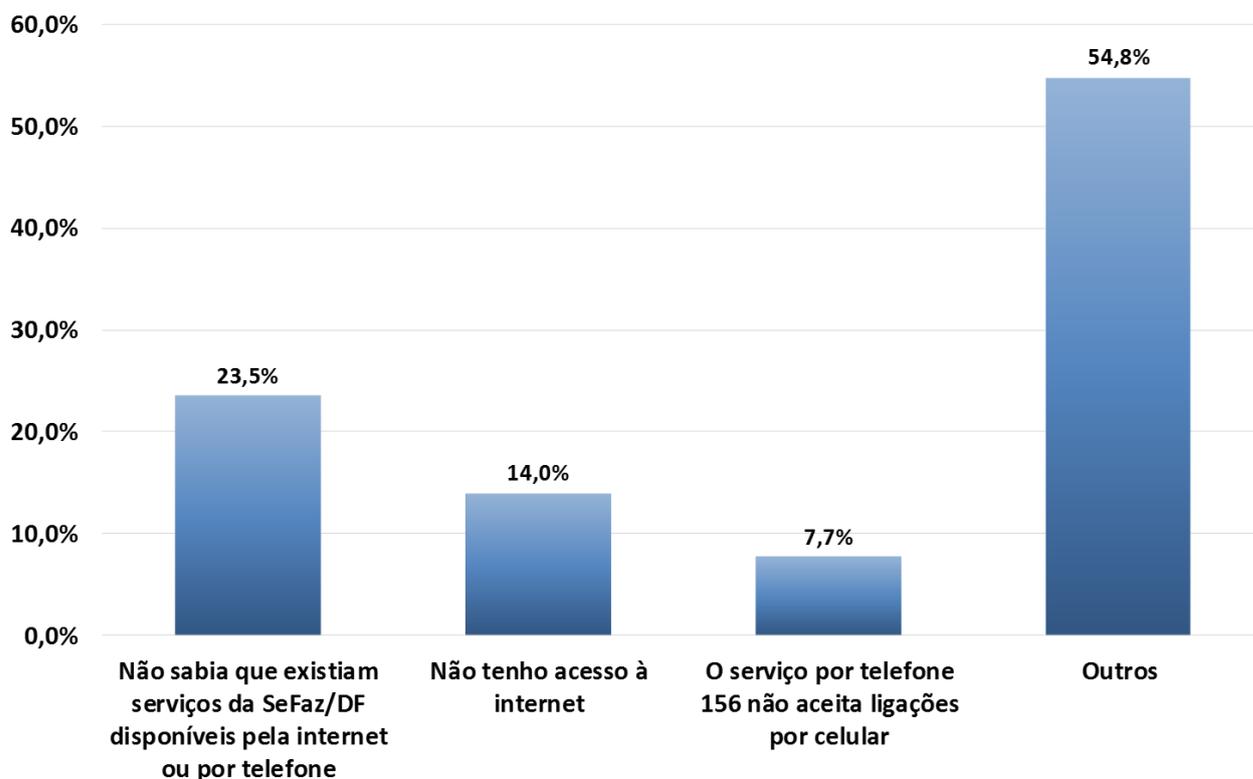


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

A questão seguinte expõe, as razões dos cidadãos não buscarem as ferramentas da internet e telefone antes de ir à agência. Segundo as respostas, são: porque não sabem que existem serviços da SEF/DF disponíveis por esses meios (23,5%) ou não tem acesso à internet (14%) ou o serviço de telefone 156 não recebe ligações celulares (8%). Entretanto, a maioria (55%), tem outros motivos para não recorrer aos recursos (Figura 11).

Pesquisas com maior aprofundamento para entender as razões são necessárias, pois apesar de existir alguns problemas, a categoria “Outros” é muito expressiva. Através da nuvem de palavras, nota-se alguns pontos substanciais, pela presença dos termos “quis”, “prefere”, “próximo”, “resolver”, “agência” em maior escala (Figura 12). A análise do emprego de certas palavras em um discurso serve para interpretar ideias que as pessoas expressam em relação a uma determinada questão. Assim, as palavras que estão em maior escala significam que foram mais mencionadas no discurso dos entrevistados. Porém, a interpretação da nuvem de palavras não mostra o porquê explicitamente da maior parte não conseguir responder o motivo de não recorrer ao atendimento pela internet ou pelo telefone.

Figura 11 - “Por que não buscou atendimento pela internet ou pelo telefone? ”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Figura 12 - “Por que não buscou atendimento pela internet ou pelo telefone? (Outros)”

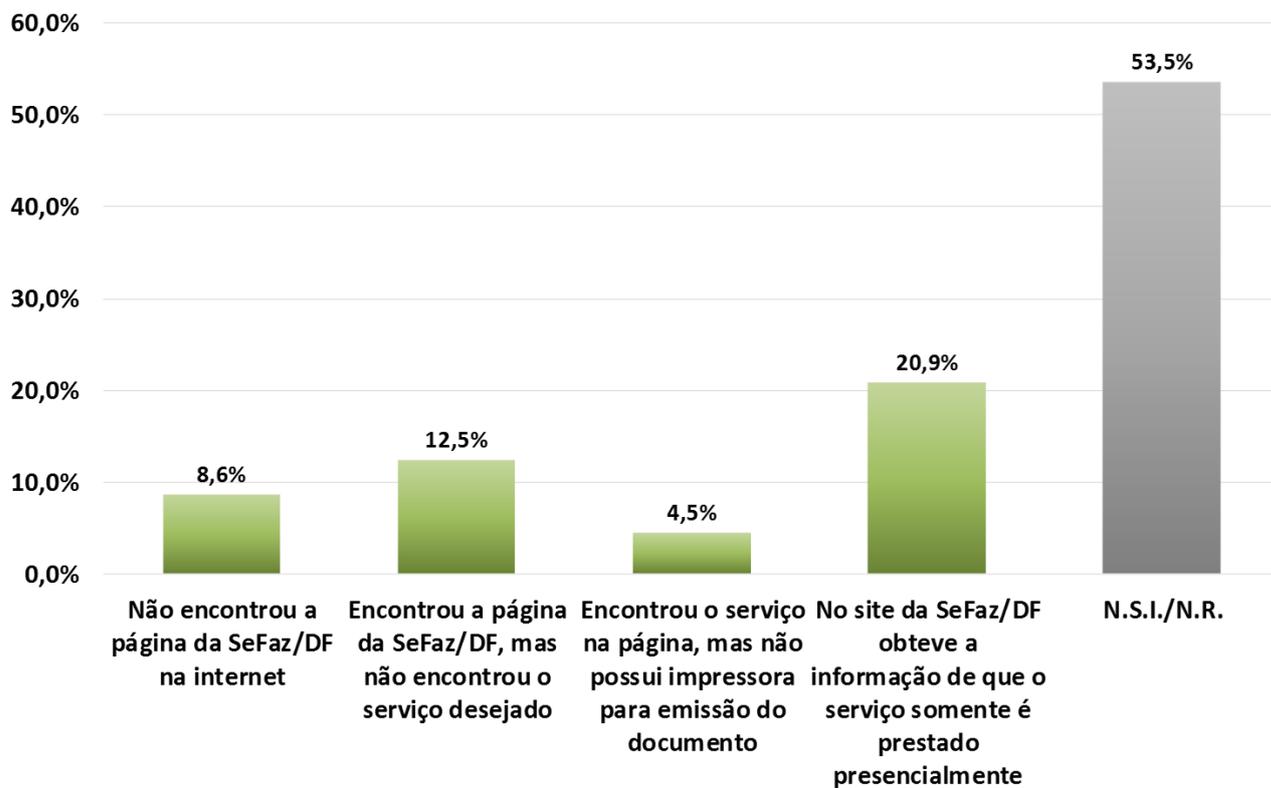


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Daqueles que tentaram a utilização de outros meios antes do atendimento presencial, 9% não encontraram a página da SEF na internet, 12,5% não achou o serviço desejado na página, 4,5% não possui impressora para emissão do documento e 21% obteve a informação no site de que o serviço só era prestado presencialmente (Figura 13). A maior parte não sabia responder os motivos (53,5%). O número de entrevistados que não souberam responder em relação a insuficiência do atendimento por telefone aumenta, é de 58% (Figura 14). A opção que relata a insatisfação do atendimento via Central 156 tem o percentual de 19% e 22,5% obteve a informação no site de que o serviço só era prestado presencialmente.

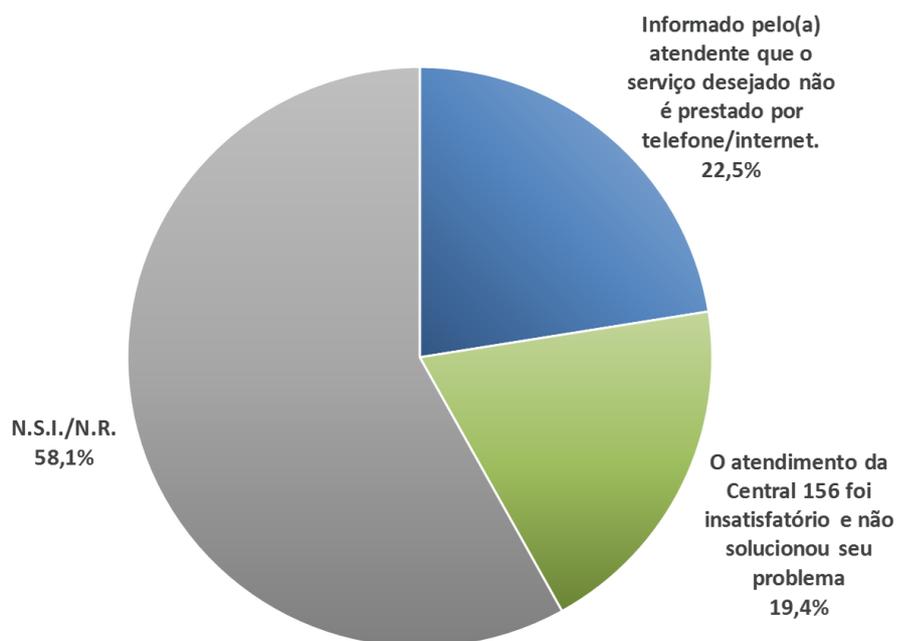
Há algumas barreiras nos atendimentos via internet e telefone, porém também é grande o percentual com falta de respostas, assim, não se pode concluir a causa da insuficiência destes serviços.

Figura 13 - “Por que o atendimento pela internet não foi suficiente? ”



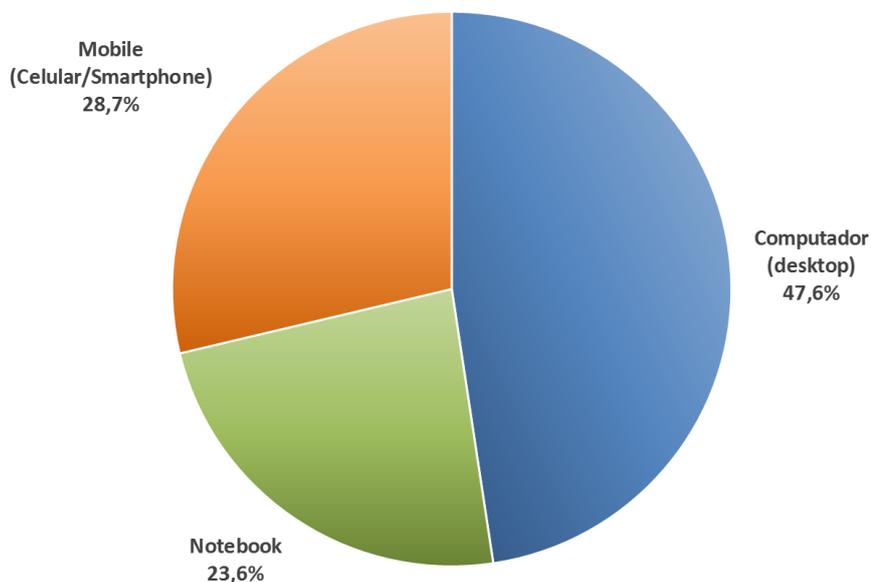
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Figura 14 - “Por que o atendimento pelo telefone não foi suficiente? ”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Figura 15 - “Qual é o principal equipamento que utiliza para acessar a internet? ”

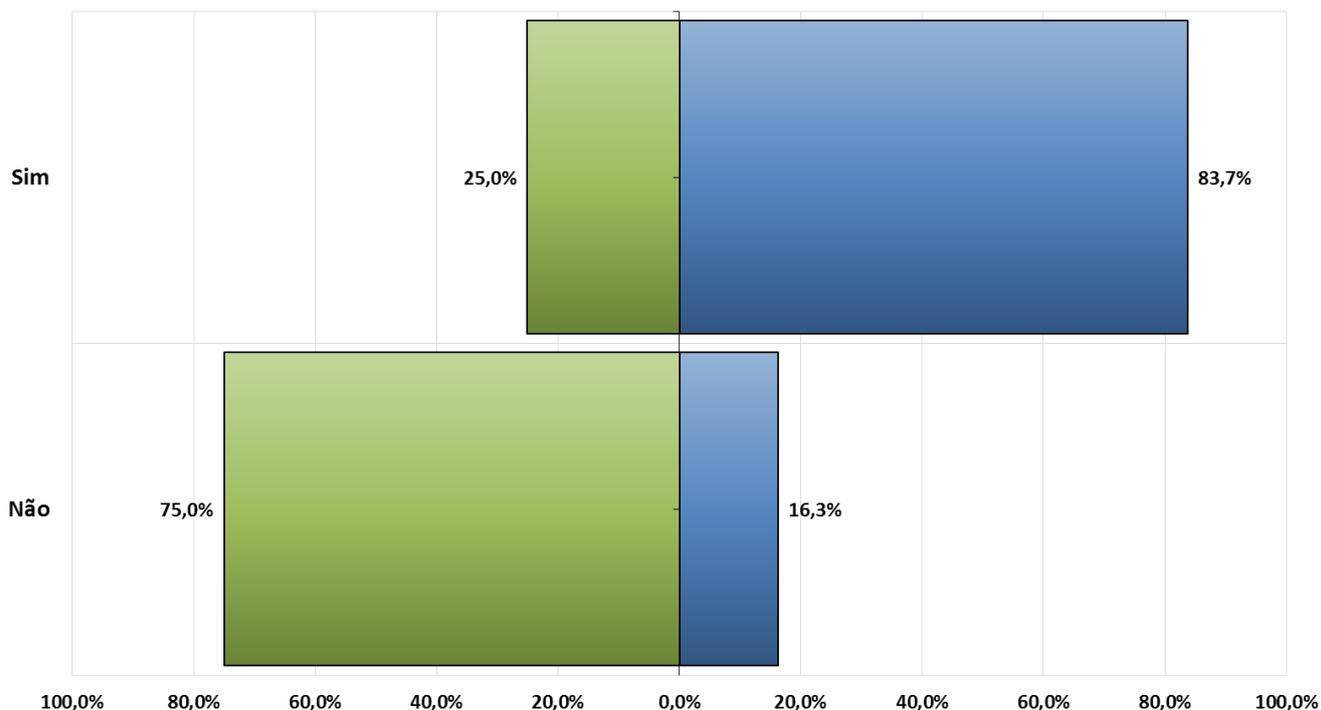


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Após a verificação das formas de atendimento dos serviços da Secretaria da Fazenda, foi realizada a avaliação dos serviços de atendimento. O gráfico da figura 16 mostra o contraste em que somente 25% dos entrevistados, ficaram insatisfeitos com o atendimento e apenas 16% das solicitações foram cumpridas fora do prazo. Ou seja, os entrevistados estão satisfeitos e as demandas estão sendo realizadas dentro do prazo.

Figura 16 – Satisfação no atendimento

- 10) O(A) Sr(a) ficou insatisfeito com a forma como foi atendido em alguma de suas solicitações?
- 11) A sua solicitação ocorreu dentro do prazo informado pela SeFaz/DF?



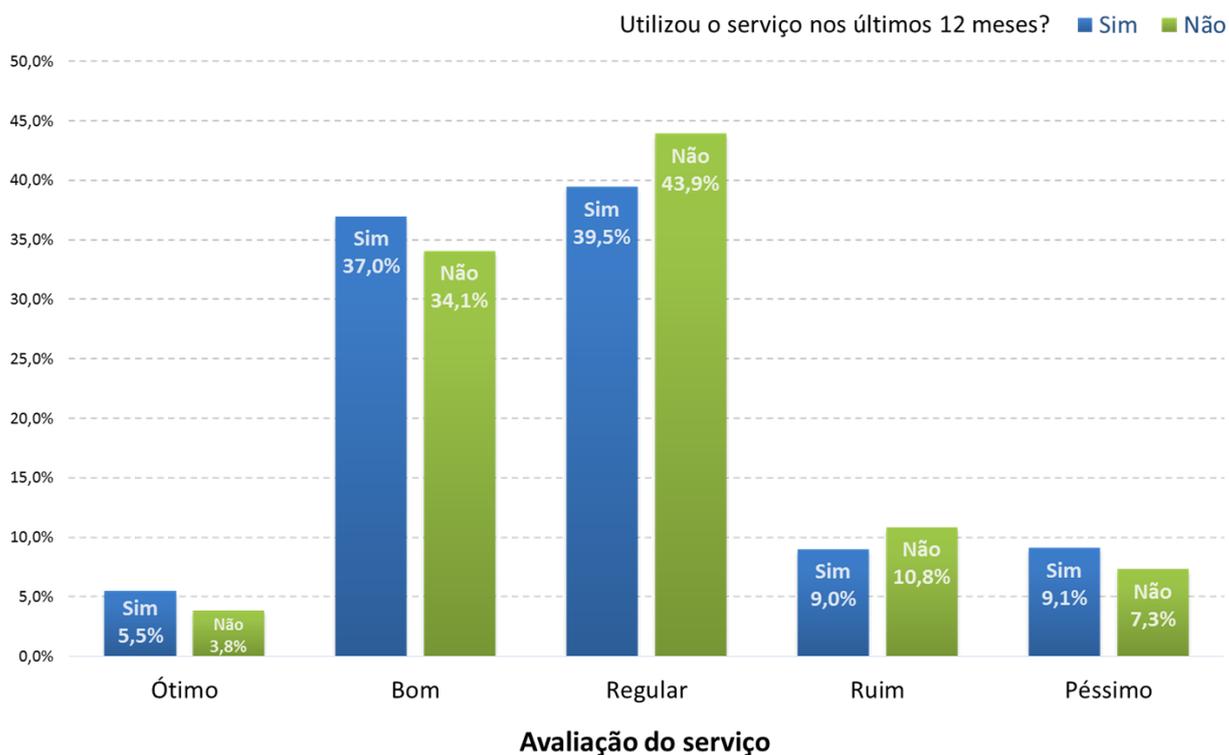
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

2.3 Avaliação segundo uso de serviços nos últimos 12 meses

A partir do detalhamento sobre os tipos de atividades e da utilização ou não dos serviços da Secretária da Fazenda, para melhor explicação, foram cruzadas algumas variáveis.

A Figura 17 contém a avaliação do serviço pela utilização nos últimos 12 meses. A percepção neutra prevalece. Entre as pessoas que usufruíram do serviço, 40% consideraram regular, a avaliação positiva tem um percentual de 42,5% e a negativa 18%. Não há grande distinções entre aqueles que não utilizaram os serviços nos últimos 12 meses, 44% consideraram regular, 38% positivo e 18% negativo. Então, a percepção sobre a prestação de serviços da SEF não difere entre usuários recentes e antigos, por isso, os serviços oferecidos pela Secretária não tiveram expressiva mudança (favorável ou desfavorável).

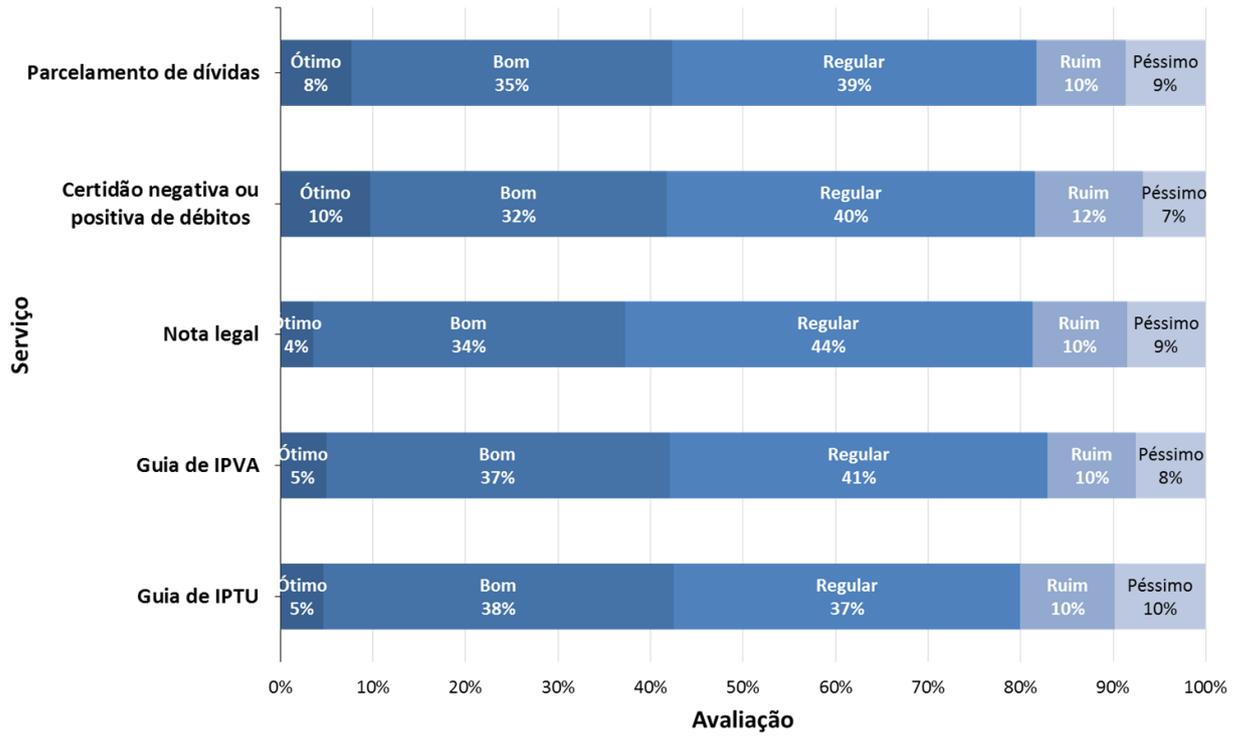
Figura 17 - “Como avalia o serviço vs. Utilização nos últimos 12 meses?”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

Se a avaliação focar nos tipos de serviço, as opiniões regulares ainda prevalecem e as avaliações positivas são parecidas entre as opções: Parcelamento de dívidas, Certidão negativa ou positiva de débitos, Nota Legal, Guia de IPVA e Guia de IPTU (43%, 42%, 38% e 42% e 43% respectivamente). Nenhuma percepção de serviço específico se destaca, todos os serviços apresentam mesmo nível de satisfação, ou seja, os usuários têm alto nível de satisfação, de forma geral.

Figura 18 - “Como avalia o serviço vs. Tipo de serviço?”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

CONCLUSÕES

A pesquisa realizada para verificar as avaliações e utilização dos serviços da Secretaria de Fazenda, pela população do Distrito Federal, aponta que 42% dos entrevistados avaliam como bom ou ótimo o trabalho da Secretaria de Fazenda e 40% são neutros. A avaliação da imagem dos servidores é extremamente positiva, 55% consideram boa ou ótima e 35% são neutros.

Quanto aos serviços da SEF, a ampla maioria dos cidadãos utilizaram nos últimos 12 meses (74%), sendo os serviços principais: Guia de IPVA (33%), Guia de IPTU (31%), Nota Legal (23%). Por outro lado, 26% não utilizaram os serviços, a maior parte porque não precisou (58%) ou porque não têm imóvel/veículo/empresa no DF (36%).

Um ponto importante verificado na pesquisa, é a preferência ao atendimento presencial, 55% dos que utilizaram algum serviço, fizeram atendimento presencial, seja perto da residência (50%) ou do trabalho (22%), dentre as regiões, as mais comuns são Plano Piloto, Ceilândia e Taguatinga. Além disso, daqueles 43% não tentaram recorrer a outros meios antes, como internet e telefone. Porém, 48% dos usuários dos serviços nos últimos 12 meses, relataram que recorrem ao autoatendimento no site da SEF e 54% procuraram atendimento pela internet ou telefone antes do presencial.

O fato do atendimento presencial ter uma maior expressividade e os meios via internet e telefone serem usuais - porém não tão acessíveis a população - não significa, majoritariamente, que os meios de atendimento a distância são ruins. Existem alguns problemas como: a falta de conhecimento da existência de serviços da SEF/DF disponíveis por esses meios (23,5%), o uso do serviço de telefone 156 que não recebe ligações celulares (8%), o acesso a página da SEF e a busca pelos serviços que alguns não encontraram (9% e 12,5%), além de, informações no site e no telefone de que os serviços só são prestados presencialmente. Contudo, os percentuais de N.S./N.R são altos nos dois casos.

Quanto ao cumprimento de prazos e satisfação dos usuários os índices são positivos, pois apenas 25% ficaram insatisfeitos e somente em 16% dos casos a SEF não cumpriu os prazos informados. Não há distinções expressivas entre as avaliações dos serviços.

Portanto, as avaliações da Secretaria de Fazenda estão favoráveis e os seus serviços são frequentemente usados pela população. A pesquisa nota que é preciso um maior aprofundamento para entender alguns pontos, especialmente porque a maior parte dos cidadãos relataram ter outros motivos para não recorrerem ao atendimento pela internet ou pelo telefone e não souberam responder a razão da insuficiência desses meios.

**Companhia de Planejamento
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal
SAM, Bloco H, Setores Complementares
Ed. Sede Codeplan
CEP: 70620-080 - Brasília-DF
Fone: (0xx61) 3342-2222
www.codeplan.df.gov.br
codeplan@codeplan.df.gov.br