

OUVIDORIA • INTELIGÊNCIA • PARTICIPAÇÃO

RELATÓRIO

2º TRIMESTRE 2026

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal

2.288

manifestações

-17,9%

comparação 2ºTrimestre/2025

80,3%

pela internet

100%

LAI no prazo

Menos volume. Novos focos. Persistências que importam.

LEITURA EXECUTIVA

O trimestre em quatro sinais

A queda de volume convive com maior peso relativo das reclamações e mudança no mapa dos assuntos.

2.288

MANIFESTAÇÕES

498 a menos que 2T/2025

-17,9%

VARIAÇÃO

queda nos três meses

80,3%

INTERNET

+3,7 p.p. vs. 2T/2025

83,9%

RECLAMAÇÕES

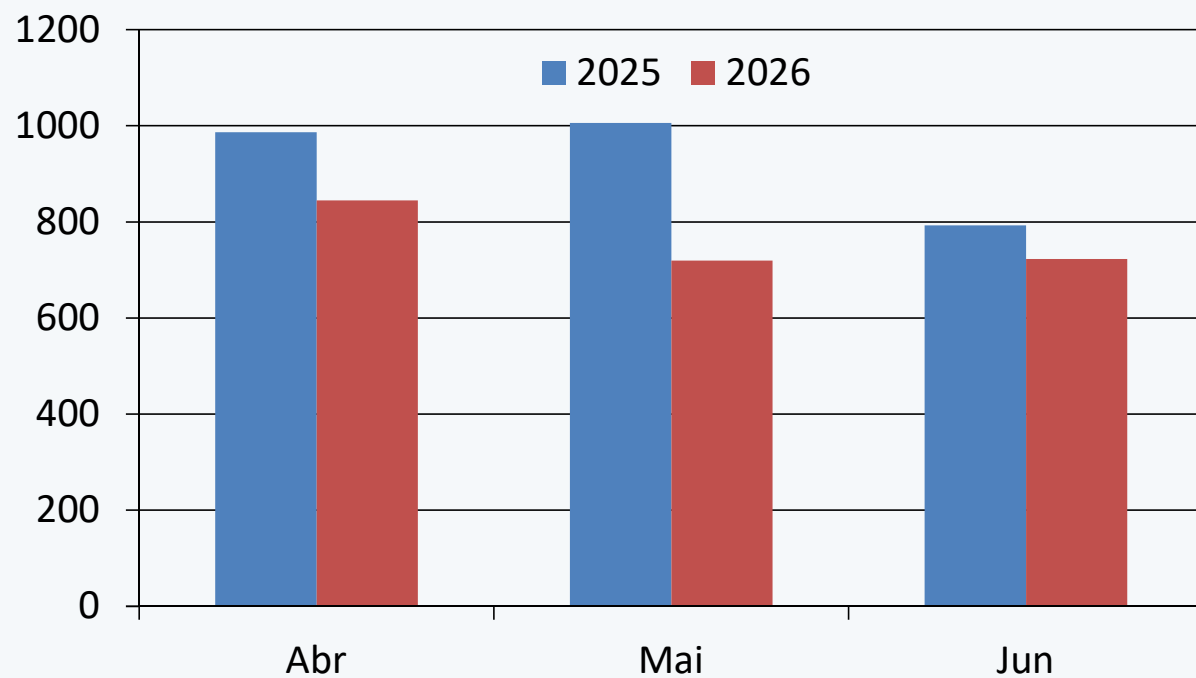
+3,9 p.p. vs. 2T/2025

LEITURA DE GESTÃO

O trimestre não repete o padrão do início do ano: o volume caiu 17,9% na comparação homóloga. Ao mesmo tempo, o ranking migrou para Agilidade de Processos, IPTU/TLP e IPVA-Cadastro, enquanto Perícia Médica permaneceu elevada.

A redução ocorreu nos três meses

Maio concentrou a maior retração: -28,4%.



-14,4%

ABRIL

987 → 845

-28,4%

MAIO

1.006 → 720

-8,8%

JUNHO

793 → 723

COMPARAÇÃO

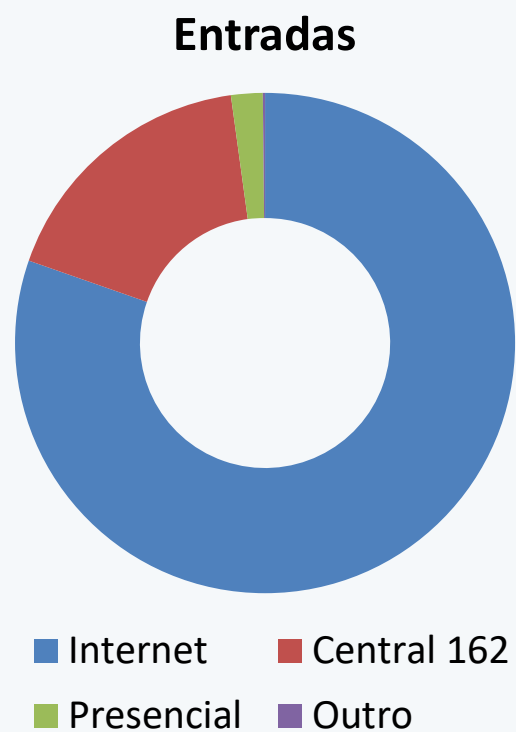
2T/2025 × 2T/2026

A queda de volume veio acompanhada de mudança na composição e nos canais.

INDICADOR	2T/2025	2T/2026	VARIAÇÃO
Manifestações	2.786	2.288	-17,9%
Internet	76,6%	80,3%	+3,7 p.p.
Reclamações	80,0%	83,9%	+3,9 p.p.
Solicitações	16,0%	11,6%	-4,4 p.p.
Pedidos LAI	569	384	-32,5%

A jornada ficou ainda mais digital

A internet avançou de 76,6% para 80,3% das entradas.

**80,3%****INTERNET**

1.838 registros

17,5%**CENTRAL 162**

400 registros

2,1%**PRESENCIAL**

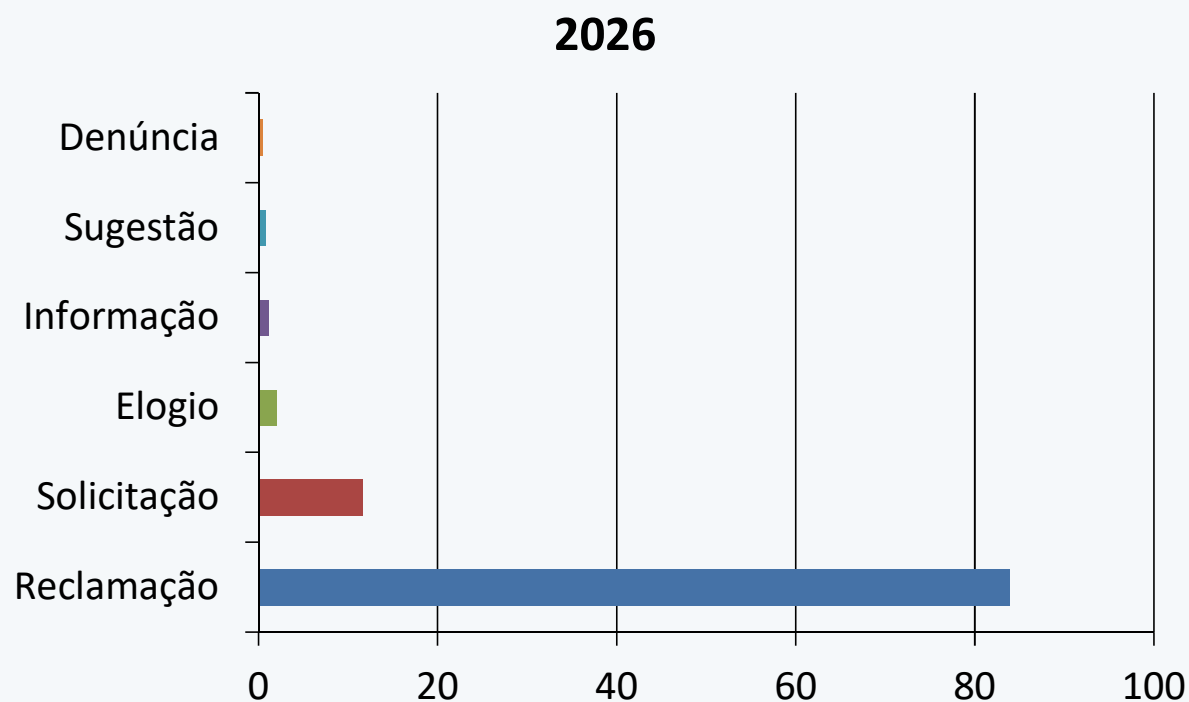
47 registros

SINAL

O canal digital ganhou 3,7 p.p.; o telefone perdeu 4,1 p.p.

Menos manifestações, maior peso relativo das reclamações

A queda total não se traduziu em menor participação das reclamações.



83,9%

RECLAMAÇÕES

80% no 2T/2025

11,6%

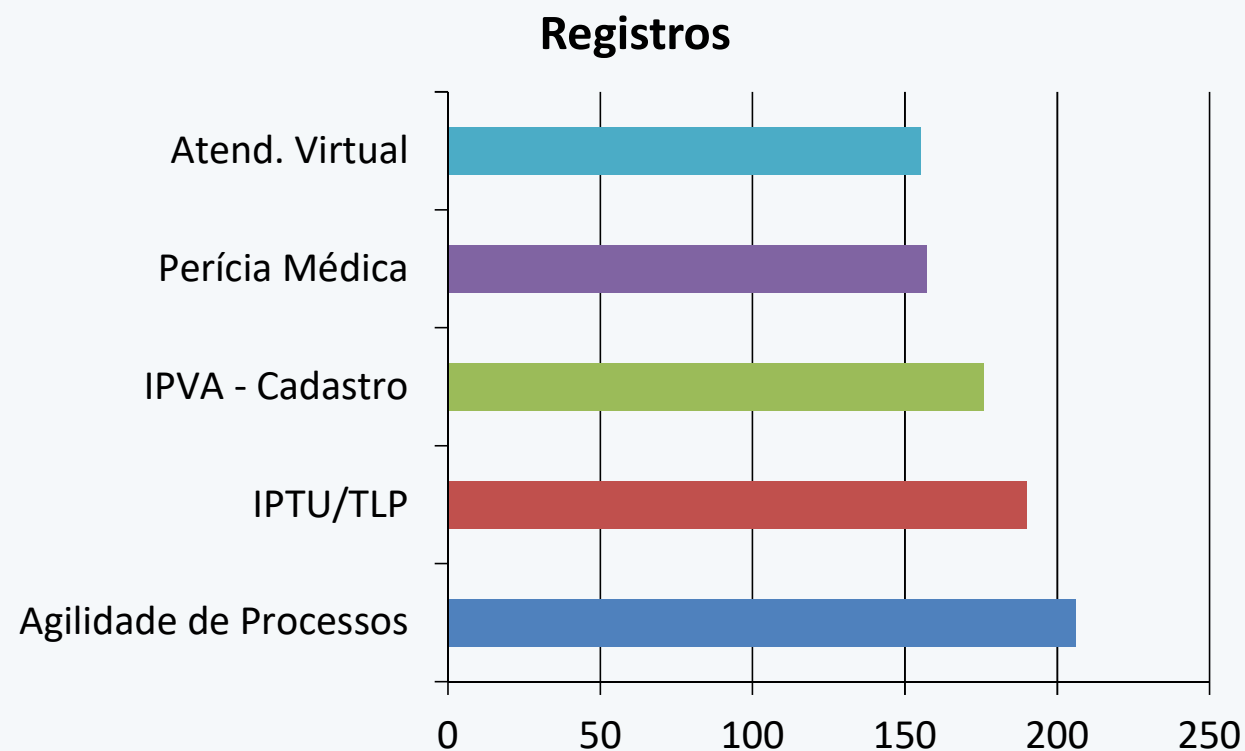
SOLICITAÇÕES

16% no 2T/2025

Leitura: a quantidade de reclamações caiu (2.216 → 1.920), mas sua participação aumentou. Percentual e volume absoluto contam histórias complementares.

O mapa da demanda mudou

Agilidade de Processos lidera, mas categorias tributárias específicas ganham protagonismo.



206

AGILIDADE

363 no 2T/2025

-43,3%

VARIAÇÃO

ainda lidera o ranking

A maior dispersão entre categorias específicas pode refletir, em parte, mudanças na distribuição/classificação dos assuntos. O dado deve ser lido como hipótese interpretativa.

Tributos e atendimento digital dominam o ranking

IPTU/TLP e IPVA concentram quatro das dez principais categorias da base.

01	IPTU/TLP - Outros Serviços	190	06	Não Emissão de Nota Fiscal	94
02	IPVA - Cadastro de Veículos	176	07	IPVA - Impugnação	65
03	Atendimento Virtual	155	08	Dívida Ativa no DF	60
04	Agilidade de Processos	140	09	Fiscalização Tributária	59
05	IPVA - Isenção	139	10	Nota Legal	54

Perícia Médica permanece no topo; participação social aparece no ranking

PPA e LDO evidenciam uso da Ouvidoria como canal de participação no processo orçamentário.

01	Atendimento na Perícia Médica	157	06	Atendimento Central 156	45
02	Agilidade de Processos	66	07	Concurso Público no DF	40
03	Sugestões para o PPA	60	08	Atendimento Central 162	15
04	Audiência Pública - LDO	56	09	Site Governamental	13
05	Servidor Público	56	10	Rede de Ouvidorias do DF	12

A demanda tributária mudou de perfil

190

IPTU/TLP

2º no consolidado

176

IPVA - CADASTRO

3º no consolidado

139

IPVA - ISENÇÃO

448 no 1º trimestre

LEITURA

O IPTU/TLP entrou em período de lançamento e primeiros vencimentos em maio e junho. No IPVA, as parcelas continuaram no trimestre, enquanto Isenção recuou 69,0% frente ao 1º trimestre (448 → 139). Os fatos contextualizam a mudança, sem provar causalidade exclusiva.

Perícia Médica: persistência confirmada

O radar do 1º trimestre se confirmou: o tema permaneceu entre os mais recorrentes.

170

1º TRIMESTRE

manifestações

157

2º TRIMESTRE

queda de 7,6%

327

SEMESTRE

manifestações

CONTEXTO

Em 30 de abril entrou em vigor rotina de reavaliação periódica de aposentadorias por invalidez com atribuições periciais e de agendamento à Subsaúde. Esse contexto pode ter contribuído para manter a demanda, mas os dados não permitem quantificar o efeito.

Sinal de gestão: manter o tema sob acompanhamento específico no 3º trimestre.

PPA e LDO aparecem como demanda qualificada

Os canais de Ouvidoria também funcionam como infraestrutura de participação no planejamento público.

60

SUGESTÕES PPA

SEEC

56

AUDIÊNCIA LDO

SEEC

POR QUE IMPORTA

O trimestre coincidiu com etapas de participação popular do processo orçamentário: recebimento de demandas em abril, audiência do PLDO em abril, encaminhamento à CLDF em maio e nova audiência em junho.

Aqui, manifestação não é apenas reclamação: é participação social.

EXPERIÊNCIA

Indicadores consolidados da SEEC

As duas bases de origem são tratadas como um único resultado institucional da SEEC, mediante média aritmética simples.

79,5%

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

$(68\% + 91\%) \div 2$

7,1 dias

TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTA

$(5,6 + 8,6) \div 2$

39,0%

RESOLUTIVIDADE

$(30\% + 48\%) \div 2$

EVOLUÇÃO SEEC

1T → 2T: satisfação 73,5% → 79,5% (+6,0 p.p.); tempo médio 8,0 → 7,1 dias (-0,9); resolatividade 42,0% → 39,0% (-3,0 p.p.).

Critério: média aritmética simples das duas bases de origem. Fonte: Participa-DF / Relatórios Gerenciais da Ouvidoria da SEEC.

TRANSPARÊNCIA

LAI: 384 pedidos e 100% dentro do prazo

Os quantitativos são somados; o tempo médio é consolidado pela média aritmética simples das duas bases de origem.

384

PEDIDOS

569 no 2T/2025

-32,5%

VARIAÇÃO

-185 pedidos

100%

NO PRAZO

resultado SEEC

9,0 dias

TEMPO MÉDIO

$(5 + 13) \div 2$

CONSOLIDADO SEEC

Pedidos: $201 + 183 = 384$. Proteção de identidade: 222 (57,8%); sem proteção: 162 (42,2%). Internet: 379 (98,7%); presencial: 5 (1,3%). Tempestividade: 100%. Tempo médio: $(5 + 13) \div 2 = 9,0$ dias.

A comparação com 2025 exige contexto: o 2T/2025 teve volume atípico ligado à indisponibilidade temporária de Acesso/Cópia a Processo SEI.

O que aconteceu com os cinco sinais?

01	VOLUME	REVERTEU	1T: +22,7% 2T: -17,9%
02	IPVA - ISENÇÃO	RECUOU	448 → 139 (-69,0%)
03	PERÍCIA MÉDICA	PERSISTIU	170 → 157; 327 no semestre
04	EXPERIÊNCIA	MISTA	Satisfação ↑; resolutividade ↓ no consolidado SEEC
05	LAI	PRESERVADO	100% dos pedidos no prazo

O semestre praticamente empatou com 2025

A forte alta do 1º trimestre e a queda do 2º quase se anulam.

5.006

1º SEM. 2025

manifestações

5.012

1º SEM. 2026

+6 registros

+0,1%

VARIAÇÃO

estabilidade global

A HISTÓRIA POR TRÁS DA ESTABILIDADE

O resultado semestral quase estável esconde movimentos opostos: 1T/2026 cresceu 22,7%; 2T/2026 caiu 17,9%. Por isso, o acumulado não deve ser lido sem a dinâmica trimestral.

Ações incorporadas à rotina continuam sustentando a escuta

Pós-atendimento, Jornada do Cidadão, Pré-atendimento e Ouvidoria Participativa permanecem ativos.

PÓS-ATENDIMENTO

Telefone e e-mail para estimular avaliação.

JORNADA DO CIDADÃO

Orientação e engajamento por múltiplos canais.

PRÉ-ATENDIMENTO

Clareza, aparência e aplicabilidade das informações.

OUVIDORIA PARTICIPATIVA

Reuniões mensais e articulação com setoriais/Central 156.

A Ouvidoria atua também em demandas tributárias, planejamento e orçamento, gestão de pessoas, saúde do servidor, tecnologia, contratos e políticas públicas.

O que precisa ser testado a seguir

01	Volume	A queda do 2º trimestre se mantém ou há nova inflexão?
02	Agilidade de Processos	A redução de 43,3% frente a 2025 continua?
03	Tributos	IPTU/TLP e IPVA-Cadastro permanecem no topo?
04	Perícia Médica	O tema finalmente perde força ou mantém persistência?
05	Experiência	Satisfação mantém melhora? Resolutividade reage?
06	LAI	Tempestividade de 100% permanece?

O que o 2º trimestre nos diz

Menor volume não significou menor complexidade: o trimestre reorganizou prioridades e confirmou persistências.

2.288

manifestações

-17,9%

comparação 2ºTrimestre/2025

80,3%

internet

100%

LAI no prazo

A agenda gerencial passa por quatro frentes: compreender a nova distribuição dos assuntos, acompanhar a persistência da Perícia Médica, sustentar a melhora de satisfação sem perder de vista a resolutividade e preservar a excelência de prazo na LAI.

ESCUTAR → COMPARAR → EXPLICAR → AGIR