

**RELATÓRIO**  
**2º TRIMESTRE 2025**  
**OUVIDORIA – SEEC**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**BRASÍLIA - DF**

**PERÍODO DE 01/04/2025 A 30/06/2025**

**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA**

**CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA**

**SECRETÁRIO SEEC: NEY FERRAZ JÚNIOR**

**OUVIDORA-GERAL: DANIELA RIBEIRO PACHECO**

**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 do 2º Trimestre de 2025, 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 01/04/2025 a 30/06/2025, 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 trimestral 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

## 2º TRIMESTRE

### MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2025

<b>ABRIL</b>	<b>987</b>
<b>MAIO</b>	<b>1006</b>
<b>JUNHO</b>	<b>793</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.786</b>

### ACUMULADO ÚLTIMOS TRIMESTRES

<b>3º Trimestre 2024</b>	<b>4º Trimestre 2024</b>	<b>1º Trimestre 2025</b>	<b>2º Trimestre 2025</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2.488</b>	<b>1.891</b>	<b>2.220</b>	<b>2.786</b>	<b>8.617</b>

Muito embora o volume de manifestações apresente acréscimo se comparado ao resultado do último trimestre, os valores ainda perfazem o número condizente com a quantidade média trimestral recepcionada por nossa Secretaria nesses períodos dos exercícios, em virtude da sazonalidade específica de certas demandas.

# CANAIS DE ENTRADA

2º TRIMESTRE 2025

PERÍODO	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL	PROTOCOLO
3º TRIMESTRE 2024	<b>1.351</b> 71,4%	<b>500</b> 26,4%	<b>31</b> 0,016%	<b>1</b> 0,01%
4º TRIMESTRE 2024	<b>1.083</b> 72,7%	<b>383</b> 125,7%	<b>22</b> 1,5%	<b>2</b> 0,13%
1º TRIMESTRE 2025	<b>1.562</b> 70,4%	<b>600</b> 27,0%	<b>49</b> 2,2%	<b>2</b> 0,09%
<b>2º TRIMESTRE 2025</b>	<b>2.134</b> 76,6%	<b>600</b> 21,6%	<b>48</b> 1,8%	<b>4</b> 0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>6.130</b>	<b>2.083</b>	<b>150</b>	<b>9</b>

A Ouvidoria 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, bem como no térreo do Ed. Vale do Rio Doce - St. Bancário Norte Q 2 - Asa Norte, Brasília - DF.

Dentre os canais disponíveis, a internet foi o mais utilizado, representando 76,6% do total das manifestações cadastradas, evidencia-se uma clara preferência dos usuários dos serviços de ouvidoria pela utilização do canal digital Participa DF ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)) e pela Central Telefônica - 162, em função da praticidade que estes serviços oferecem.

# TIPOS DE ATENDIMENTO

2º TRIMESTRE 2025

PERÍODO	3º TRI 2024	4º TRI 2024	1º TRI 2025	2º TRI 2025	TOTAL
RECLAMAÇÃO	<b>1.495</b> 79,1%	<b>1.271</b> 85,3%	<b>1.909</b> 86%	<b>2.216</b> 80%	<b>6.891</b>
SOLICITAÇÃO	<b>286</b> 15,1%	<b>130</b> 8,72%	<b>209</b> 9,41%	<b>446</b> 16%	<b>1.071</b>
INFORMAÇÃO	<b>31</b> 1,6%	<b>20</b> 1,34%	<b>33</b> 1,5%	<b>24</b> 0,9%	<b>108</b>
SUGESTÃO	<b>10</b> 0,52%	<b>5</b> 0,33%	<b>5</b> 0,22%	<b>11</b> 0,27%	<b>31</b>
ELOGIO	<b>45</b> 2,37%	<b>45</b> 3,02%	<b>44</b> 1,98%	<b>64</b> 2,3%	<b>198</b>
DENÚNCIA	<b>14</b> 0,74%	<b>19</b> 1,27%	<b>20</b> 0,90%	<b>25</b> 0,90%	<b>78</b>

# TIPOS DE ASSUNTOS

2º TRIMESTRE 2025

PERÍODO	3º TRI 2024	4º TRI 2024	1º TRI 2025	2º TRI 2025	TOTAL
Agilidade de Processos	88 6,3%	58 13,9%	269 12,1%	363 13,1%	515
Atendimento Virtual SEFAZ	139 7,35%	105 7,04%	151 6,8%	191 6,8%	505
NOTA LEGAL	185 9,8%	62 4,8%	164 7,38%	63 2,2%	482

Percebe-se um aumento considerável nas manifestações relacionadas à "Agilidade de Processos" e ao "Atendimento Virtual". No entanto, muitos desses registros tratam, na verdade, de assuntos como Isenção de IPVA, ITCD e ITBI, utilizando os termos "Agilidade de Processos" e "Atendimento Virtual" como sinônimos ou categorias genéricas. Essa confusão contribui para o alto número de reclamações por descumprimento dos prazos legais de análise. Essa sazonalidade se verifica também no caso das manifestações sobre o Nota Legal, já que possui um caráter intrínseco por causa do período de indicação do contribuinte para usufruir do desconto a que possui direito.

# INDICADORES DOS SERVIÇOS

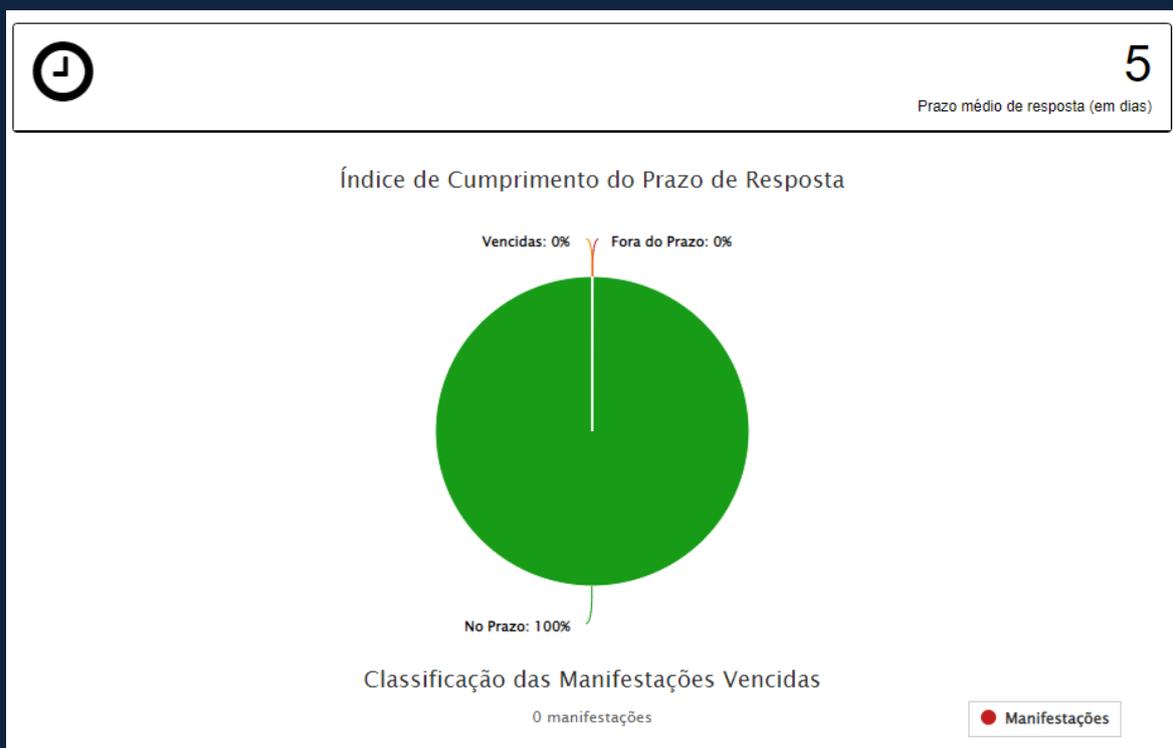
2º TRIMESTRE 2025

INDICADORES	Meta 2025	3ºTRI 2024	4ºTRI 2024	1ºTRI 2025	2ºTRI 2025
Resolutividade	44%	51%	44%	43%	44%
Satisfação	75%	78,5%	72,5%	73%	74%
Recomendação	79%	74,5%	68%	67%	73%
Qualidade da Resposta	63%	77,5%	73%	71%	73%

Conforme o Plano de Ação Anual de 2025, 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 período do 2º Trimestre de 2025 (quadro acima), os parâmetros alcançados estão condizentes com o proposto, graças ao empenho da equipe de Ouvidoria em desempenhar um alto nível de trabalho mesmo com as situações adversas provocadas pela Pandemia.

# CUMPRIMENTO DOS PRAZOS



## MANIFESTAÇÕES VIA SIC



No período de abril a junho de 2025 foram solicitados 569 (quinhentos e sessenta e nove) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

Em relação ao aumento da demanda registrada no SIC nos últimos três meses, informamos que a SEFAZ havia descontinuado o serviço de Acesso/Cópia a Processo SEI para usuários externos. No entanto, após avaliação dos impactos gerados por essa medida, constatou-se que o resultado foi insatisfatório, resultando em um aumento significativo de manifestações.

Diante disso, a SEFAZ decidiu restabelecer o referido serviço, que voltou a ser disponibilizado neste mês de agosto por meio do canal de Atendimento Virtual.

#### ACUMULADO ÚLTIMOS TRIMESTRES

<b>3º Tri</b>	<b>4º Tri</b>	<b>1º Tri</b>	<b>2º Tri</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2024</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2025</b>	
<b>343</b>	<b>256</b>	<b>388</b>	<b>569</b>	<b>1.296</b>

# AÇÕES/PROJETOS

PROJETOS	AÇÕES REALIZADAS	META REALIZADA	NO PRAZO
<b>IMPLANTAÇÃO DO PÓS-ATENDIMENTO</b>	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.
<b>JORNADA DO CIDADÃO</b>	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.
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRÉ-ATENDIMENTO</b>	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.

**OUVIDORIA  
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

Florisberto Fernandes da Silva

Claudia Barbosa Viana

Adriana Ramos dos Santos

Micheline da Silva Pereira

Paulo Sérgio Cunha da Costa

Djovane Dupim Costa

Cleonete Oliveira Barros

Denizar Marques Dourado Júnior

Toni Pinto Oliveira

Gabrielle Rodrigues Aragão

Diana Santos Moura

Marcelo José Souza Távora

Roselaina Aparecida dos Santos

Ralph Sardela de Amorim

Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor

Francisca de Alencar

Assessor

Josaine Alves dos Santos

Assessor

Pedro Henrique Gurgel Nassar Lima

Assessor Especial

Rodrigo Martins Rocha

Assessor Especial

Camila Araújo de Paula

Assessor Especial

**Marco Antonio Feitosa Machado**

**Chefe da Ouvidoria – SEEC/DF**