

PLANO DE AÇÃO BIENAL 2026—2027

OUVIDORIA DA SEEC

Secretaria de Estado de Economia
do Distrito Federal

DA ESCUTA À MELHORIA

Transformar a voz do cidadão em inteligência
para aprimorar os serviços públicos.

01

ESCUTAR

02

ANALISAR

03

AGIR

04

AVALIAR

Um plano para transformar dados em melhoria

O biênio combina continuidade institucional, metas mensuráveis e aderência às diretrizes da OGDF.

9.710

MANIFESTAÇÕES EM 2025

5.012

1º SEMESTRE/2026

83,4%

RECLAMAÇÕES 1º SEM./26

100%

LAI NO PRAZO

786 pedidos no semestre

A leitura integrada dos dados aponta três movimentos:

- 01 Demanda elevada e digital
- 02 Tempestividade forte, resolutividade a avançar
- 03 Recorrência deve virar inteligência de gestão

NORTE DO PLANO

**Escutar melhor.
Analisar melhor.
Resolver melhor.**

Referenciais estratégicos e normativos

SIGO/DF

Lei Distrital 4.896/2012
Decreto 36.462/2015

USUÁRIO

Lei Federal 13.460/2017
Lei Distrital 6.519/2020

PARTICIPA-DF

Decreto 43.992/2022

CARTA DE SERVIÇOS

Decreto 36.419/2015
IN 01/2015

ACESSO À INFORMAÇÃO

Lei 12.527/2011
Lei Distrital 4.990/2012

PLANO OGDF 26/27

Diretrizes, projetos, indicadores e riscos

Princípio de desenho

A forma é livre. A aderência institucional não é.

Três eixos para o ciclo 2026-2027

A Ouvidoria da SEEC traduz as diretrizes centrais em compromissos próprios e mensuráveis.

01

EXCELÊNCIA OPERACIONAL

processos, qualidade, dados e tecnologia

02

QUALIDADE RELACIONAL

rede, integração e capacidade institucional

03

COAUTORIA CIDADÃ

participação, experiência e avaliação dos serviços

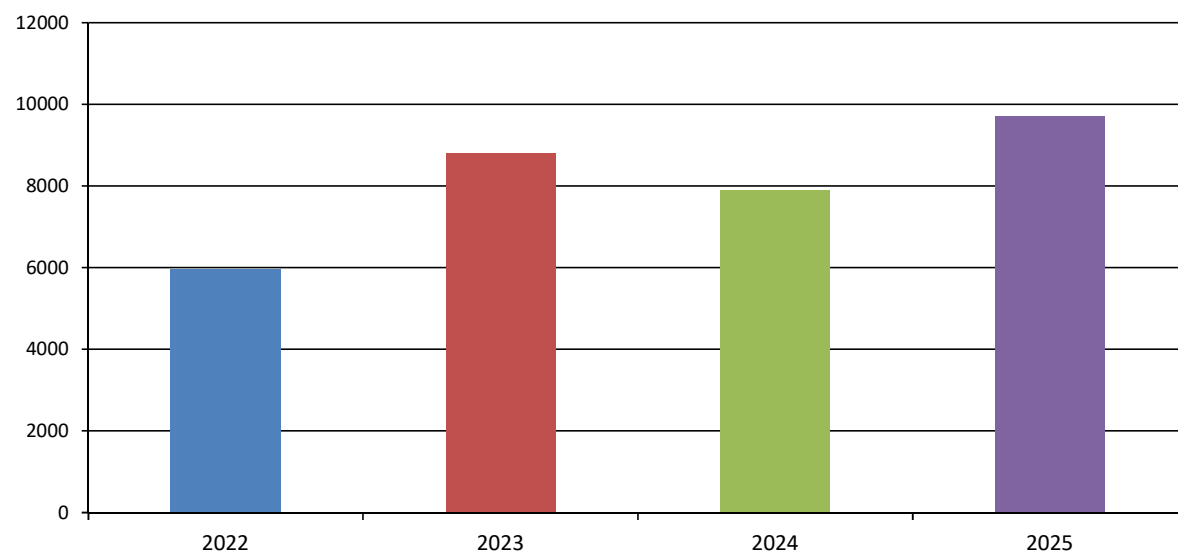
8 ações da SEEC **4 + 2 + 2**

ações diretamente associadas aos três eixos

A demanda cresceu e se mantém em patamar elevado

2026 é apresentado separadamente por corresponder apenas ao primeiro semestre.

Manifestações

**5.012****1º SEMESTRE/2026**

1º sem./2025: 5.006

+0,1%**VARIAÇÃO SEMESTRAL**

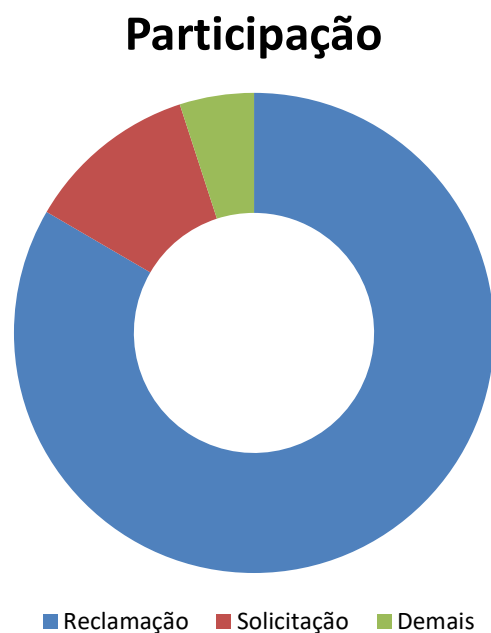
praticamente estável

Leitura

O volume não recuou. A estratégia precisa atuar sobre qualidade e efetividade, não apenas sobre capacidade de resposta.

Reclamações dominam a escuta

No 1º semestre de 2026, 83,4% das manifestações foram reclamações.

**83,4%**

RECLAMAÇÕES

11,6%

SOLICITAÇÕES

ANÁLISE

A predominância de reclamações reforça a necessidade de identificar causas recorrentes e acompanhar providências até o resultado percebido pelo cidadão.

A jornada do cidadão é majoritariamente digital

A participação da internet chegou a 80,3% no 2º trimestre de 2026.

73,8%

INTERNET - 1º TRI./26

predominância já consolidada

80,3%

INTERNET - 2º TRI./26

+6,5% no trimestre

17,5%

CENTRAL 162 - 2º TRI./26

presencial: 2,1%

O que isso muda?

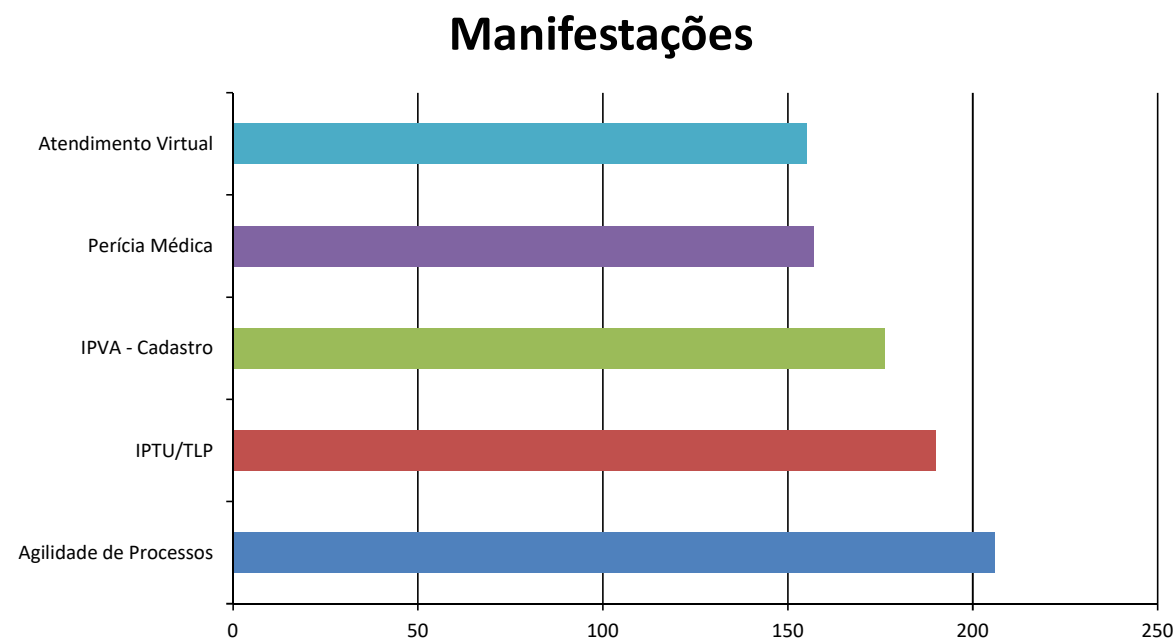
Transformação digital deixa de ser apoio e passa a ser parte central da qualidade do serviço de Ouvidoria.

AÇÃO ASSOCIADA

04 Transformação Digital

Os temas mudam; alguns problemas persistem

Top 5 assuntos do 2º trimestre de 2026.



-43,3%

AGILIDADE DE PROCESSOS

comparação 2º tri. 2025 x 2026

327

PERÍCIA MÉDICA

manifestações no 1º semestre

Leitura

Redução de um tema não elimina a necessidade de inteligência: o ranking muda, mas a recorrência continua sendo sinal de gestão.

Matriz de análise: onde apoiar o novo ciclo

FORTALEZAS

- Tempestividade
- Digitalização
- Práticas consolidadas
- Desempenho LAI

OPORTUNIDADES

- Inteligência de dados
- Novo Participa-DF
- Carta de Serviços
- Participação cidadã

DESAFIOS

- Resolutividade
- Recorrência
- Integração técnica
- Fluxos e respostas

RISCOS

- Dependência de áreas
- Mudanças tecnológicas
- Coerência da série histórica
- Capacidade operacional

Responder é essencial. Resolver é o próximo salto.

O Plano desloca o foco da simples produção de respostas para a geração de melhoria verificável.

01

ESCUTA

manifestações,
avaliações e participação

02

INTELIGÊNCIA

recorrência, causa e
priorização

03

PROVIDÊNCIA

articulação com as áreas
responsáveis

04

RESULTADO

indicadores, evidências e
nova medição

Da escuta à melhoria

METAS

Metas estratégicas e resultado parcial consolidado

Linha de base: 2025. O 1º semestre de 2026 passa a ser apresentado institucionalmente como SEEC.

INDICADOR	2025	META 2026	1º SEM./26	META 2027	LEITURA
Resolutividade	44%	47%	40,5%	48%	-6,5% da meta
Satisfação	74%	75%	76,5%	76%	meta 2026 superada*
Recomendação	73%	74%	—	75%	sem dado semestral
Qualidade da Resposta	73%	74%	—	75%	sem dado semestral

* Resultado parcial do 1º semestre; não substitui o fechamento anual. Metas preservadas conforme metodologia do Plano e diretrizes OGDF.

MÉTODO

Uma Secretaria, um resultado institucional

Os registros originados nas duas bases operacionais são consolidados e atribuídos à Ouvidoria da SEEC.

76,5%

SATISFAÇÃO

média simples do 1º semestre

40,5%

RESOLUTIVIDADE

média simples do 1º semestre

7,6 dias

TEMPO MÉDIO

média simples do 1º semestre

5.012

MANIFESTAÇÕES

soma dos dois trimestres

4.181

RECLAMAÇÕES

83,4% do semestre

786

PEDIDOS LAI

100% no prazo

CRITÉRIO: quantitativos aditivos são somados; percentuais e tempos das bases de origem são consolidados por média aritmética simples e apresentados como SEEC.

OGDF → SEEC: diretriz traduzida em ação

DIRETRIZ / ENTREGA OGDF	RESPOSTA SEEC	AÇÃO
Excelência operacional	Resolutividade, inteligência, qualidade e fluxos	1, 2, 3, 5
Novo Participa-DF / classificação / tramitação	Capacitação e adequação de procedimentos	4, 5
Painéis / BI / avaliação de serviços	Uso de dados no monitoramento e priorização	2, 4, 8
Carta de Serviço Unificada	Revisão e governança da Carta da SEEC	6
Formação / Rede SIGO	Participação e disseminação interna	7
Pesquisa / Conselho / QR Code	Experiência e participação cidadã	8

A SEEC não assume entregas centrais da OGDF; assume aderir, participar, implementar ou adequar-se no que lhe couber.

Oito ações integradas

Cada ação possui objetivo, indicador, meta, periodicidade, entrega, evidência e responsáveis.

01

Resolutividade

02

Inteligência de
Ouvidoria

03

Qualidade das
Respostas

04

Transformação Digital

05

Fluxos de Ouvidoria

06

Carta de Serviços

07

Desenvolvimento /
Rede SIGO

08

Experiência e
Participação

4 ações de excelência operacional • 2 de qualidade relacional • 2 de coautoria cidadã

Da resolutividade à inteligência

01 RESOLUTIVIDADE

Ampliar a capacidade de solução percebida pelo cidadão. Analisar manifestações não resolvidas, causas e providências; articular com áreas críticas; acompanhar evolução.

LINHA DE BASE 2025	1º SEM./2026	META
44%	40,5%	47% → 48%
		2026 2027

02 INTELIGÊNCIA DE OUVIDORIA

Transformar recorrência em oportunidade de melhoria: identificar, priorizar, analisar, articular, acompanhar e avaliar.

PRODUTO

Matriz de Demandas Recorrentes e Providências

RITMO

1 ciclo por trimestre | 4 por exercício completo

Qualidade e transformação digital

03 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Aprimorar clareza, completude, compreensão e efetividade. Amostragem trimestral, orientação, linguagem simples e boas práticas.

73% → 74% (2026) → 75% (2027)

04 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Preparar equipe e processos para Novo Participa-DF, classificação, tramitação, painéis e demais funcionalidades aplicáveis.

100% da equipe diretamente envolvida capacitada

Fluxos claros e informação confiável

05 FLUXOS DE OUVIDORIA

Reduzir erros de distribuição, devoluções e retrabalho. Produto: Guia de Distribuição e Fluxos, começando por interfaces prioritárias como SEEC × SUBSAÚDE × IPREV.

100% dos fluxos priorizados no ciclo formalizados

06 CARTA DE SERVIÇOS

Assegurar informação clara, correta, acessível e atualizada. Revisão, linguagem simples, pontos focais e governança de atualização.

100% dos serviços priorizados no ciclo revisados

Rede forte e cidadão coautor

07 DESENVOLVIMENTO E REDE SIGO-DF

Fortalecer competências e integração. Participar das ações aplicáveis promovidas pela OGDF/Rede SIGO e disseminar internamente os conhecimentos adquiridos.

Participação sistemática + disseminação interna

08 EXPERIÊNCIA E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Utilizar avaliações, Ouvidoria ativa e mecanismos participativos como instrumentos de melhoria e incorporar as soluções disponibilizadas pela OGDF.

**Satisfação: 76,5% no 1º sem./2026* - Meta 2027: 76%
Recomendação: 75% em 2027**

* Resultado parcial consolidado da SEEC; fechamento anual poderá alterar o indicador.

Cronograma: implantação, ampliação e consolidação

O 1º semestre de 2026 é linha de base; o cronograma prospectivo começa no 2º semestre.

2º SEM. 2026

IMPLANTAR

- 2 ciclos de inteligência
- iniciar Guia de Fluxos
- revisar Carta
- monitorar indicadores

1º SEM. 2027

AMPLIAR

- 2 ciclos de inteligência
- expandir fluxos
- atualizar Carta
- avaliação intermediária

2º SEM. 2027

CONSOLIDAR

- 2 ciclos de inteligência
- avaliar metas
- consolidar produtos
- avaliação final

Transformação digital e ações da Rede SIGO: conforme cronograma e disponibilização da OGDF.

Riscos tratados antes de virarem impedimentos

RISCO	PROB.	IMPACTO	MITIGAÇÃO
Adesão das áreas técnicas	MÉDIA	ALTO	Pontos focais + acompanhamento
Recorrência sem causa tratada	MÉDIA	ALTO	Matriz + priorização
Erros de distribuição	MÉDIA	ALTO	Guia de Fluxos + orientação
Informação desatualizada	MÉDIA	ALTO	Governança da Carta
Mudanças tecnológicas	MÉDIA	ALTO	Capacitação + adequação
Baixa participação	MÉDIA	MÉDIO	Comunicação + estímulo

Transversal: limitação de pessoal → priorização, integração das ações à rotina e distribuição de atividades.

O plano será acompanhado como ciclo, não como arquivo

Relatórios Trimestrais passam a ser também instrumentos de monitoramento do Plano Bienal.



□ Dentro do previsto

□ Requer atenção

● Situação crítica

Avaliação intermediária: 1º semestre/2027 | Avaliação final: 2º semestre/2027

Como saberemos se o plano avançou?

INDICADOR	LINHA DE BASE	META 2026	META 2027	FREQUÊNCIA
Resolutividade	44%	47%	48%	Trimestral
Satisfação	74%	75%	76%	Trimestral
Recomendação	73%	74%	75%	Trimestral
Qualidade da Resposta	73%	74%	75%	Trimestral
Ciclos de Inteligência	-	4/ano	4/ano	Trimestral
Fluxos priorizados	-	Implantação	100% ciclo	Semestral
Serviços priorizados	-	Revisão	100% ciclo	Semestral

O painel combina indicadores de percepção com indicadores de execução.

O que esperamos encontrar ao final do ciclo?

48%

RESOLUTIVIDADE

76%

SATISFAÇÃO

75%

RECOMENDAÇÃO

75%QUALIDADE DA
RESPOSTA

Além dos percentuais:

- ✓ Inteligência de Ouvidoria institucionalizada
- ✓ Fluxos prioritários formalizados
- ✓ Carta de Serviços com governança de atualização
- ✓ Equipe preparada para as funcionalidades aplicáveis
- ✓ Participação cidadã incorporada à melhoria

RESULTADO-SÍNTESE

Mais capacidade de transformar escuta em melhoria.

DA ESCUTA À MELHORIA

A manifestação gera informação.
A informação orienta a ação.
A ação promove melhoria.
A melhoria fortalece a confiança.

PLANO BIENAL 2026-2027

Ouvidoria da SEEC/DF

Escuta cidadã
+ dados
+ articulação
+ acompanhamento
= melhoria pública