

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2026

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal

2.724

manifestações

+22,7%

vs. 1º Trimestre/2025

73,8%

pela internet

100%

LAI no prazo

Escuta que revela. Dados que orientam.

Fonte: Participa-DF / Relatórios Gerenciais da Ouvidoria da SEEC. Dados de jan.-mar./2026.

O trimestre em quatro sinais

O volume cresceu, a jornada é majoritariamente digital e dois temas merecem monitoramento prioritário.

2.724

MANIFESTAÇÕES

+504 frente ao 1T/2025

+22,7%

CRESCIMENTO

Março concentrou a maior alta

73,8%

INTERNET

Principal porta de entrada

83,0%

RECLAMAÇÕES

Ainda predominantes

LEITURA DE GESTÃO

O crescimento não foi uniforme: março avançou 39,3% sobre março de 2025. A concentração de demandas tributárias - especialmente IPVA-Isenção - oferece contexto relevante, mas não sustenta atribuir a alta global a uma única causa.

Prioridades de observação: IPVA-Isenção e Atendimento na Perícia Médica.

1º trimestre de 2025 × 1º trimestre de 2026

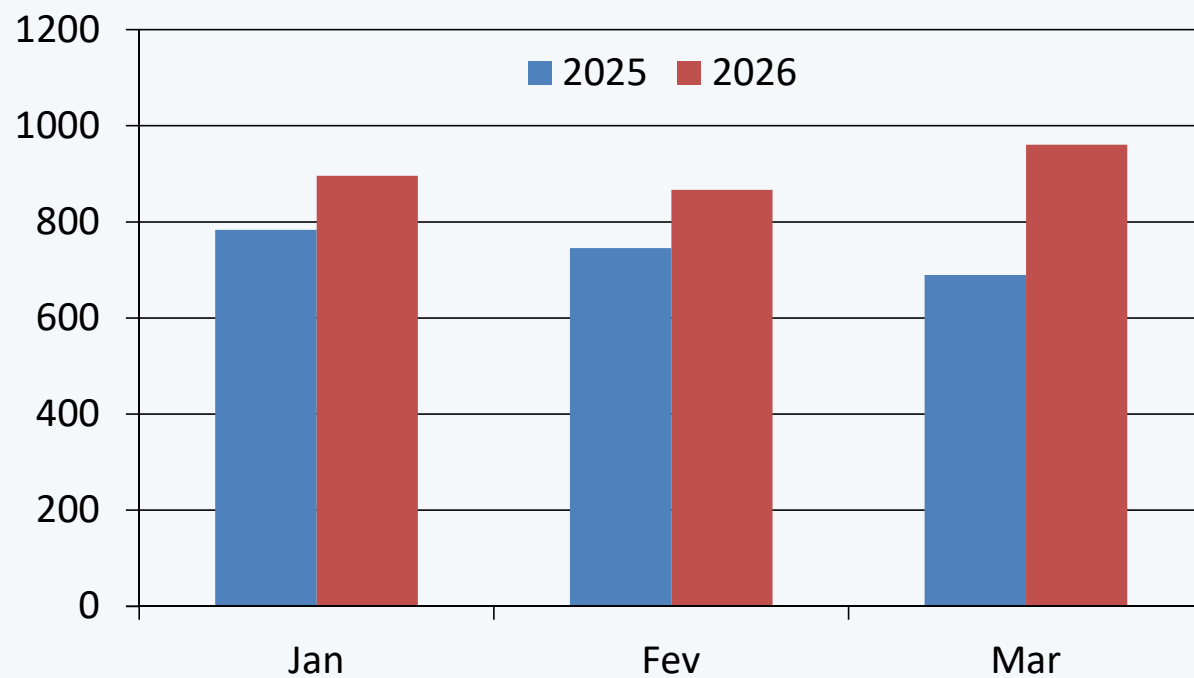
Uma leitura única das principais mudanças do período.

INDICADOR	1T/2025	1T/2026	VARIAÇÃO
Manifestações	2.220	2.724	+22,7%
Reclamações	86,0%	83,0%	-3,0 p.p.
Solicitações	9,41%	11,6%	+2,19 p.p.
Pedidos LAI	388	402	+3,6%

Leitura: o volume cresceu fortemente, enquanto a composição migrou discretamente de reclamações para solicitações.

A pressão cresceu mês a mês

Todos os meses superaram 2025; março foi o ponto de maior aceleração.



+14,3%

JANEIRO

784 → 896

+16,2%

FEVEREIRO

746 → 867

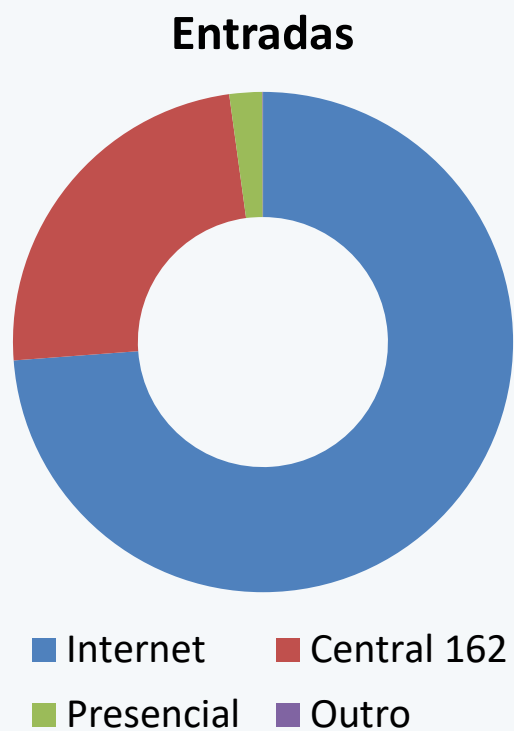
+39,3%

MARÇO

690 → 961

A Ouvidoria é, sobretudo, digital

Quase três em cada quatro manifestações ingressaram pela internet.



73,8%

INTERNET

2.011 registros

24,0%

CENTRAL 162

654 registros

2,1%

PRESENCIAL

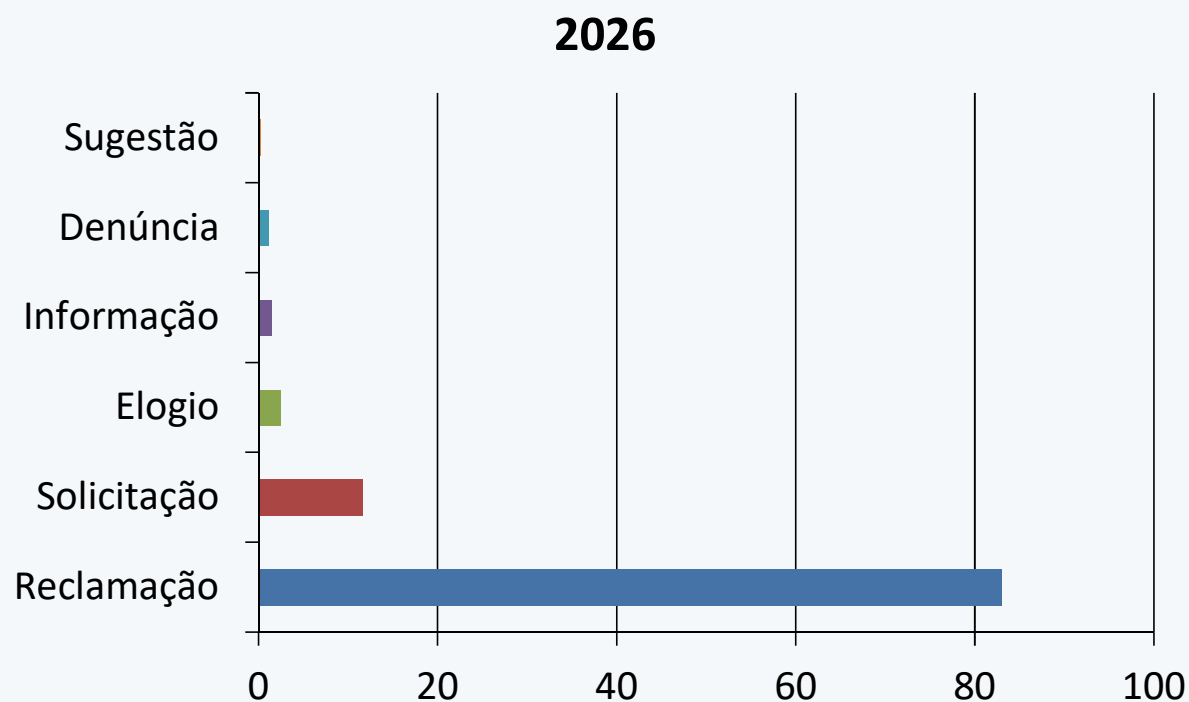
58 registros

IMPLICAÇÃO

Clareza digital, navegabilidade e qualidade da resposta são parte central da experiência do usuário.

Reclamações seguem dominantes - mas perderam participação

A composição mudou discretamente em relação ao 1º trimestre de 2025.



83,0%

RECLAMAÇÕES

86% no 1T/2025

11,6%

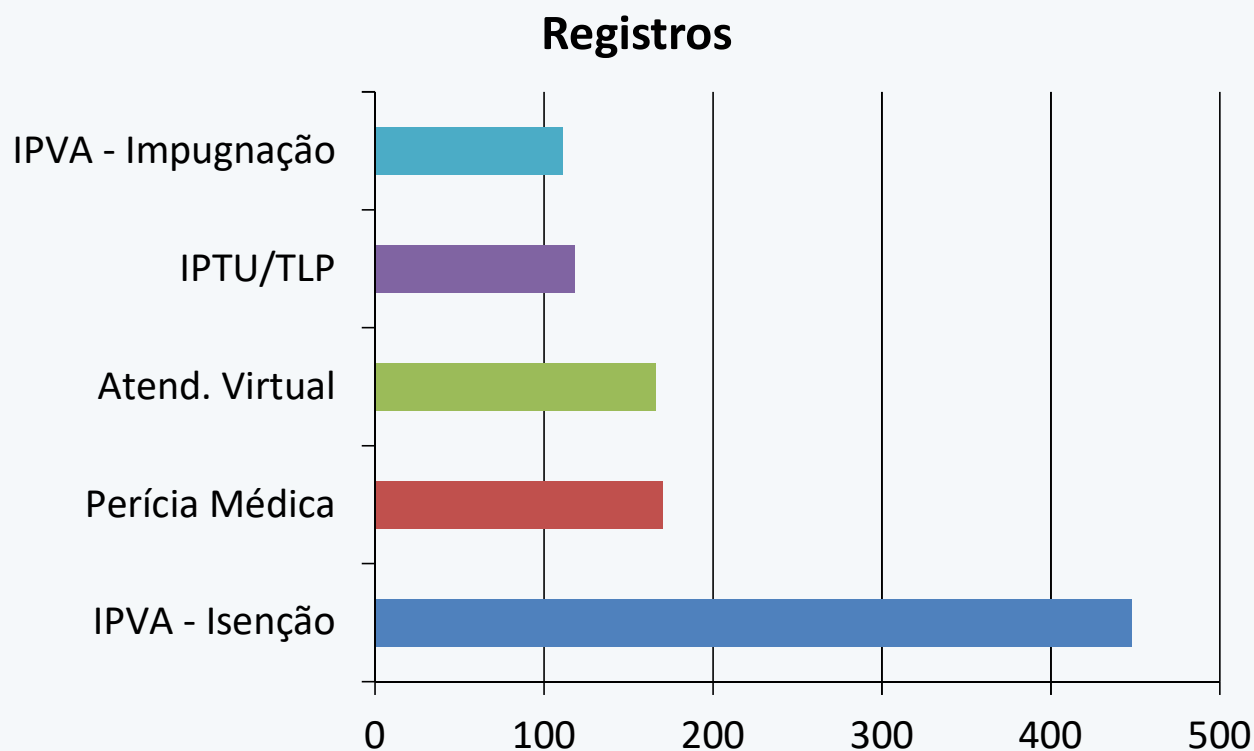
SOLICITAÇÕES

9,41% no 1T/2025

Leitura: houve redução de 3 p.p. na participação das reclamações e aumento de 2,19 p.p. nas solicitações. Isso descreve a composição da demanda; isoladamente, não prova melhoria ou piora do serviço.

O trimestre tem forte componente tributário

IPVA-Isenção respondeu sozinho por 16,4% de todas as manifestações do período.

**448****IPVA - ISENÇÃO**

318 no 1T/2025

+40,9%**VARIAÇÃO**

+130 manifestações

O destaque tributário coincide com período de aplicação/aperfeiçoamento de regras de isenção e com vencimentos do IPVA. A associação é contextual, não causal.

IPVA - ISENÇÃO

448 manifestações

+40,9% em relação ao 1º trimestre de 2025

O QUE OS DADOS SUSTENTAM

O aumento ocorreu em contexto de aplicação e esclarecimento das regras de isenção, inclusive para veículos elétricos e híbridos, e de concentração dos primeiros vencimentos do IPVA.

O QUE NÃO DEVEMOS AFIRMAR

Não há base para concluir que esses fatores expliquem, isoladamente, todas as 448 manifestações ou o crescimento global de 22,7% da Ouvidoria.

Sinal de gestão: acompanhar o tema e qualificar orientações ao cidadão nos períodos de maior procura.

Atendimento na Perícia Médica exige acompanhamento

170 manifestações colocaram o tema em 2º lugar no consolidado do trimestre.

170

REGISTROS

2º assunto mais demandado

1º lugar

SEEC

no ranking institucional

LEITURA RESPONSÁVEL

O levantamento não identificou fato pontual entre janeiro e março de 2026 capaz de explicar sozinho o volume. Informações institucionais anteriores indicavam pressão estrutural sobre o serviço, inclusive tempo de espera e não comparecimento a perícias.

Recomendação: monitoramento continuado, sem atribuição causal não demonstrada.

A Ouvidoria ganha valor quando distingue um pico episódico de uma demanda persistente. Este tema deve permanecer no radar dos próximos trimestres.

Indicadores consolidados da SEEC

Os indicadores das bases de origem são apresentados como resultado institucional único da SEEC, mediante média aritmética simples.

73,5%

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

$(63\% + 84\%) \div 2$

8,0 dias

TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTA

$(6,1 + 9,9) \div 2$

42,0%

RESOLUTIVIDADE

$(31\% + 53\%) \div 2$

CRITÉRIO ADOTADO

Média aritmética simples das duas bases de origem, atribuindo o resultado à SEEC. Este é o critério gerencial adotado para a consolidação dos indicadores de 2026.

TRANSPARÊNCIA

LAI: 402 pedidos e 100% dentro do prazo

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

402

PEDIDOS

388 no 1T/2025

+3,6%

VARIAÇÃO

+14 pedidos

100%

NO PRAZO

resultado SEEC

7,5 dias

TEMPO MÉDIO

$(4 + 11) \div 2$

CONSOLIDAÇÃO SEEC

Pedidos: $226 + 176 = 402$. Tempestividade: 100% para a SEEC. Tempo médio: $(4 + 11) \div 2 = 7,5$ dias. Assim, todos os resultados passam a ser apresentados institucionalmente como SEEC.

Comparativo: 402 pedidos no 1T/2026 contra 388 no 1T/2025, crescimento de 3,6%.

Ações já incorporadas à rotina

O relatório não registra apenas demanda: registra mecanismos de escuta e aproximação.

PÓS-ATENDIMENTO

Contato por telefone e e-mail para estimular avaliação.

JORNADA DO CIDADÃO

Orientação e engajamento por telefone, e-mail e, se necessário, presencialmente.

PRÉ-ATENDIMENTO

Atenção à aparência, clareza e aplicabilidade das informações.

OUVIDORIA PARTICIPATIVA

Articulação mensal com setoriais e interlocução sobre a Central 156.

A lógica comum é transformar contato em participação e participação em melhoria dos serviços.

RADAR PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

Cinco sinais que merecem acompanhamento

- | | | |
|----|-----------------------|---|
| 01 | Demanda | Verificar se o crescimento de 22,7% se sustenta ou foi sazonal. |
| 02 | IPVA - Isenção | Acompanhar a evolução após o pico de 448 registros. |
| 03 | Perícia Médica | Observar persistência e possíveis causas operacionais. |
| 04 | Experiência | Manter SEFAZ e SEEC separadas nos indicadores. |
| 05 | LAI | Preservar 100% de tempestividade com crescimento da demanda. |

NO 2º TRIMESTRE, RETOMAR ESTE RADAR E RESPONDER: subiu, caiu, persistiu ou foi superado?

Como o 2º trimestre deverá responder ao 1º

O relatório seguinte não deve ser uma nova fotografia isolada: deve testar os sinais identificados neste trimestre.

01	VOLUME	O crescimento de 22,7% persistiu?	Comparar 2T/2026 × 2T/2025.
02	IPVA - ISENÇÃO	O pico de 448 registros recuou?	Verificar posição e volume no ranking.
03	PERÍCIA MÉDICA	A demanda permaneceu elevada?	Comparar volume e recorrência.
04	EXPERIÊNCIA	SEFAZ e SEEC convergiram ou divergiram?	Usar média aritmética simples para a SEEC.
05	LAI	A tempestividade foi preservada?	Acompanhar volume e % no prazo.

Resultado esperado: uma série trimestral de inteligência gerencial, e não quatro relatórios independentes.

O que o 1º trimestre nos diz

A Ouvidoria registrou mais demanda, mais pressão em março e forte concentração em reclamações e canais digitais.

2.724

manifestações

+22,7%

vs. 1T/2025

73,8%

internet

100%

LAI no prazo

A leitura estratégica do trimestre aponta dois eixos de atenção - IPVA-Isenção e Perícia Médica - e reforça três compromissos: monitorar recorrências, qualificar a experiência digital e preservar a tempestividade da transparência passiva.

ESCUTAR → COMPREENDER → ORIENTAR → MELHORAR