

JULHO - SETEMBRO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA SEEC 3.º TRIMESTRE

2025

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR - GERAL

DANIEL ALVES LIMA

SECRETÁRIO

DANIEL IZAÍAS DE CARVALHO

OUVIDORA - GERAL

DANIELA RIBEIRO PACHECO

OUVIDOR SEEC

ROBERTO IMBROISI OLIVEIRA



NOSSOS NÚMEROS

3.º TRIMESTRE

2.582

REGISTROS NO 3º TRIMESTRE



1.956 - Internet - 75,5%



581 - Central 162 - 22,6%



44- Presencial - 1,7%

No terceiro trimestre de 2025 tivemos 2.582 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 1.891, enquanto em 2025 esse número foi maior, um crescimento de 43%.

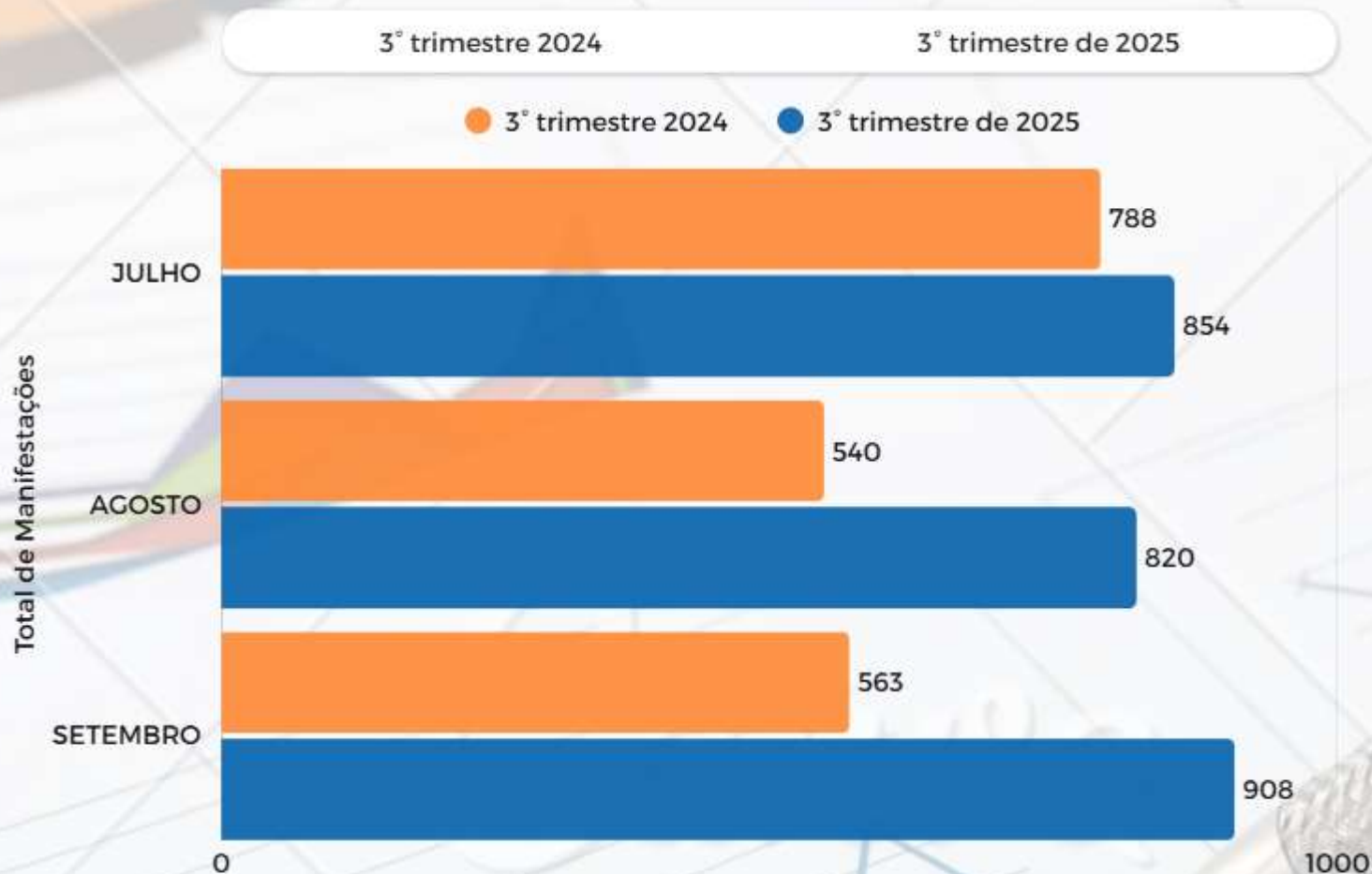
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 1.956 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 1.351 manifestações realizadas pela internet e tivemos um aumento de registro de 4,1% em 2025. Isso indica uma pequena elevação pela preferência do uso da plataformas on-line.

A Central 162 também registrou uma elevação nas manifestações, passando de 500 em 2024 para 581 em 2025.

As manifestações presenciais seguiram o mesmo padrão, de 31 em 2024 para 44 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



Observamos que nos meses de agosto e setembro registrou-se maior número de manifestações em relação ao 3º trimestre 2024. Esse aumento pode ser atribuído aos atendimentos virtuais não resolvidos acerca do assunto IPVA, uma vez que abarca o período final de pagamento para tal imposto.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação

82,3%



Solicitação

12,2%



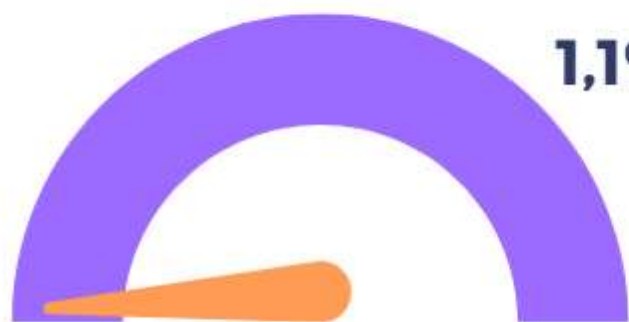
Elogio

1,7%



Denúncia

0,8%



Informação

1,1%



Sugestão

0,3%

De acordo com os resultados obtidos mostrados acima, e em comparação com o mesmo período do exercício anterior, de 2024 para 2025 não houve alteração significativa nos percentuais apresentados na tipologia das manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**IPVA
(ISENÇÃO)**

1º - 318

**ATEND. PERÍCIA
MÉDICA**

2º - 265

**IPVA
(CADASTRO)**

3º - 234

**AGILIDADE
PROCESSOS**

4º - 212

**ATEND.
VIRTUAL SEF**

5º - 211

Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com 2025 tivemos aumento significativo nas solicitações às isenções de IPVA vinculados aos assuntos:

- IPVA - Isenção;
- IPVA - Cadastro;
- Agilidade de processos.

A grande maioria das demandas relativas ao assunto derivam do Decreto nº 46.799/25, que modificou os critérios de isenção, restringindo a concessão do benefício para carros elétricos. Em síntese, o volume de registros evidencia a necessidade de aprimoramento dos fluxos internos de atendimento e comunicação com o cidadão, de forma a garantir maior previsibilidade e transparência nos procedimentos de isenção do IPVA.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Conforme o Plano de Ação Anual de 2024/2025, 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 dentro período do 3º Trimestre de 2025 (indicadores acima), os parâmetros alcançados estão condizentes com o proposto, graças ao empenho da equipe de Ouvidoria em desempenhar um alto nível de trabalho

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

447

Total de pedidos

9

Tempo médio de resposta

100

% resposta no prazo

100%

Acolhidos

0%

Não Acolhidos

No período de julho a setembro de 2025 foram solicitados 447 (quatrocentos e quarenta e sete) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

Observamos um aumento de 24% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024, demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito obter as informações públicas.

AÇÕES/PROJETOS

IMPLANTAÇÃO DO PÓS- ATENDIMENTO

AÇÕES REALIZADAS

Contatos por telefones e e-mail visando estimular a avaliação do serviço prestado.

META

Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.

PRAZO

Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

JORNADA DO CIDADÃO

AÇÕES REALIZADAS

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.

META

Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.

PRAZO

Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

AÇÕES/PROJETOS

CONTINUAÇÃO

IMPLANTAÇÃO DO PRÉ- ATENDIMENTO

AÇÕES REALIZADAS

Aparência, clareza e aplicabilidade das informações.

META

Contatar os cidadãos para conscientizá-los da relevância de participação no processo.

PRAZO

Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

OUVIDORIA PARTICIPATIVA

AÇÕES REALIZADAS

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.

META

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.

PRAZO

Previsto, pois esse procedimento foi incorporado à rotina dessa seccional.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

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 o canal de atendimento Participa DF, bem como 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 3º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Secretaria de Economia do DF, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas atendidas, como aumento indicador Recomendação e Satisfação com a Ouvidoria.
- Medidas implementadas foram efetivas.
- Áreas para melhoria: comunicação interna junto às áreas mais demandadas pelo cidadão.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se uma maior interação entre os contribuintes e as áreas finalísticas devido a interlocução de nossa equipe.

Recomendações:

- Continuar a realizar a capacitação continuada da Equipe de Ouvidoria;
- Melhorar o fluxo de resposta com as áreas técnicas.

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário buscar recursos para alcançar os objetivos dos projetos. Implementar recomendações e melhorar a comunicação com as áreas técnicas garantirá a melhoria nos prazos de resposta ao cidadão.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF/SIC - Sistema de Informação ao Cidadão

NOSSA EQUIPE

Florisberto Fernandes da Silva

Adriana Ramos dos Santos

Paulo Sérgio Cunha da Costa

Cleonete Oliveira Barros

Gabrielle Rodrigues Aragão

Roselaina Aparecida dos Santos

Denizar Marques Dourado Júnior

Claudia Barbosa Viana

Micheline da Silva Pereira

Djovane Dupim Costa

Toni Pinto Oliveira

Marcelo José Souza Távora

Ralph Sardela de Amorim

Diana Santos Moura

Marco Antonio F. Machado
Assessor

Francisca de Alencar
Assessor

Josaine Alves dos Santos
Assessor

Pedro Henrique Gurgel N. Lima
Assessor Especial

Rodrigo Martins Rocha
Assessor Especial

Camila Araújo de Paula
Assessor Especial

Roberto Imbroisi Oliveira
Chefe da Ouvidoria - SEEC/DF