

Junho - dezembro 2023

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SOL  
NASCENTE/PÔR DO SOL**

**2023**

# QUEM SOMOS

## GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

## CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

## ADMINISTRADOR/ SECRETÁRIO

Cláudio Ferreira Domingues

## OUVIDORA -GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

## OUVIDORA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SOL NASCENTE/PÔRDO SOL

Sônia Maria Bonfim

## EQUIPE

-



# NOSSOS NÚMEROS 2023

# 140

REGISTROS  
NO  
ANO 2023



83 - Internet - 59,3%



51 - Central 162 - 36,4%



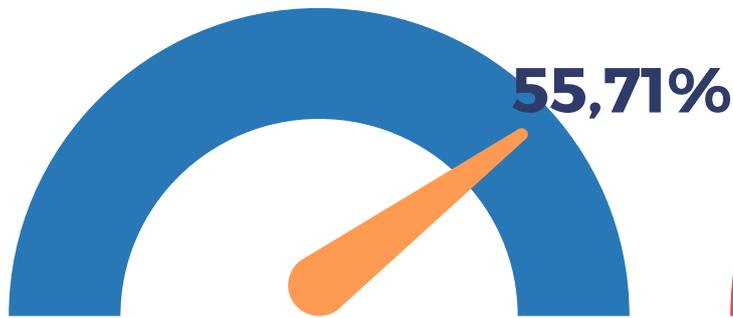
6 - Presencial - 4,3%

## ANÁLISE

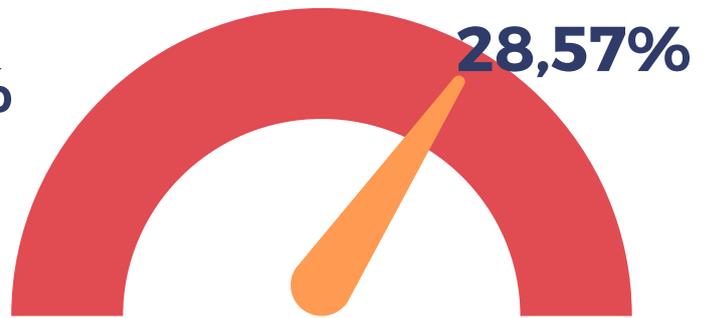
Em junho de 2023, as demandas da ouvidoria da Administração Regional do Sol Nascente/Pôr do Sol foram separadas da Administração Regional de Ceilândia. A servidora Sônia Maria Bonfim, matrícula 175.838-1, Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental foi designada para atender as manifestações da Ouvidoria até a criação oficial da função de Ouvidor, conforme a Lei 4.896/2012.

Durante o período de 2023, a Ouvidoria registrou 140 manifestações no sistema Participa-DF. A Internet foi o principal meio de contato, com 83 registros feitos diretamente pelos cidadãos. Além disso, houve 51 manifestações pela central 162 e 6 atendimentos presenciais.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



**Reclamação**



**Solicitação**



**Elogio**



**Denúncia**



**Sugestão**

## ANÁLISE

Os dados da ouvidoria mostram que a maioria das interações (55,71%) são reclamações, o que aponta para insatisfações que precisam ser investigadas. 28,57% são solicitações, indicando demandas por informações ou ações. As denúncias representam 8,57%, sugerindo preocupações éticas e operacionais. Sugestões (4,28%) e elogios (2,85%) são menos frequentes, mas importantes para melhorias e reconhecimento positivo.

O foco deve estar na redução de reclamações, incentivo à participação ativa dos usuários e valorização de feedbacks positivos para aprimorar a experiência geral.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



1º Servidor público



2º Tapa buraco - vias públicas



3º Pavimentação urbana - asfalto



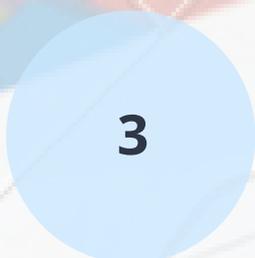
4º Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular



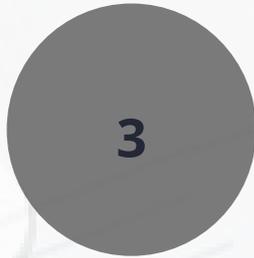
5º Manutenção de bueiro/boca de lobo



6º Projetos e obras de infraestrutura urbana



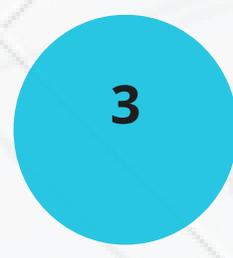
7º Coleta de galhos e troncos de árvores - área pública e urbana



8º Manutenção de calçadas irregulares ou danificadas



9º Serviço prestado por órgão / entidade do governo do DF



10º Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)

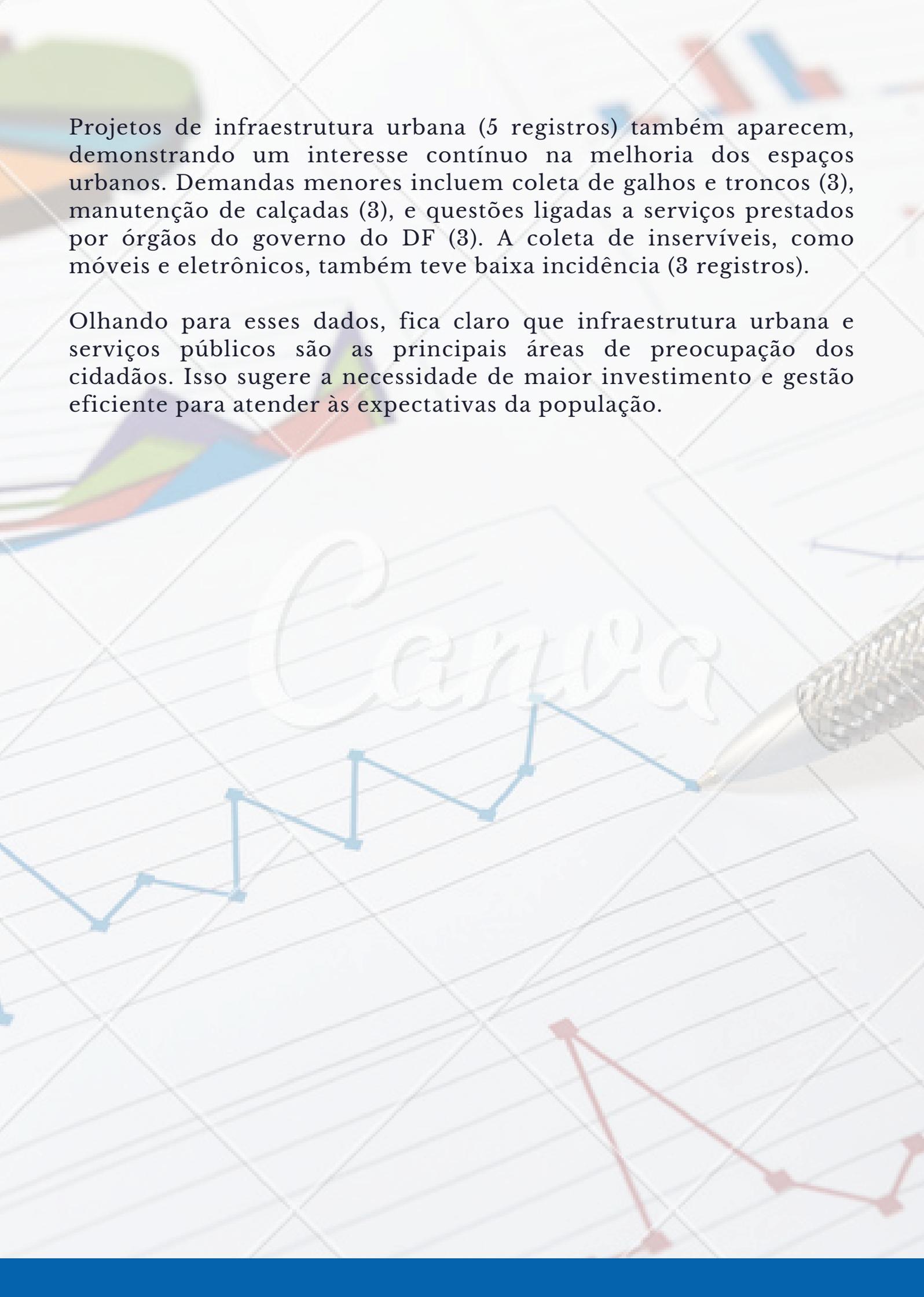
## ANÁLISE

Os dados da ouvidoria indicam que a maior demanda registrada é relacionada a servidores públicos (21 registros), sugerindo preocupações com atendimento ou serviços prestados. Em seguida, questões de infraestrutura urbana aparecem com grande frequência, como tapa buracos e pavimentação asfáltica (14 registros cada), além da coleta de entulho em locais irregulares (12 registros) e manutenção de bueiros/bocas de lobo (8 registros).

Projetos de infraestrutura urbana (5 registros) também aparecem, demonstrando um interesse contínuo na melhoria dos espaços urbanos. Demandas menores incluem coleta de galhos e troncos (3), manutenção de calçadas (3), e questões ligadas a serviços prestados por órgãos do governo do DF (3). A coleta de inservíveis, como móveis e eletrônicos, também teve baixa incidência (3 registros).

Olhando para esses dados, fica claro que infraestrutura urbana e serviços públicos são as principais áreas de preocupação dos cidadãos. Isso sugere a necessidade de maior investimento e gestão eficiente para atender às expectativas da população.

Campanha



# INDICADORES

Satisfação com atendimento



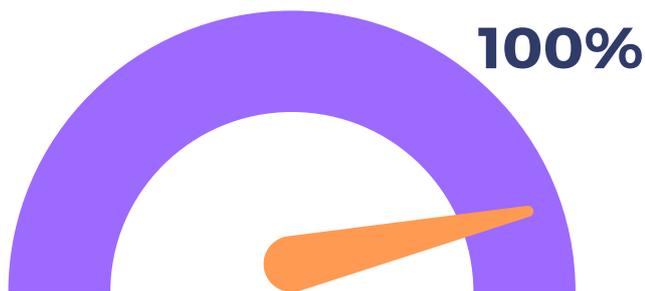
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

## ANÁLISE

Os dados mostram altos níveis de satisfação com a ouvidoria, o atendimento e o sistema (100% cada). A qualidade da resposta recebeu 88%, indicando espaço para aprimoramentos.

No geral, os resultados refletem um serviço eficiente, com pequenas oportunidades de melhoria na clareza das respostas

# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

40

Total de pedidos

12 dias

Tempo médio de resposta

100%

% resposta no prazo

38 = 95%

Acolhidos

2 = 5%

Não Acolhidos

## ANÁLISE

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 40 pedidos de acesso à informação. Desses, 2 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder, inexistência da informação, duplicidade dos pedidos ou por serem denúncias, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação.

Respondemos efetivamente 38 pedidos. O desempenho geral foi bom, destacando compromisso com prazos e alta taxa de acolhimento, com possíveis melhorias na agilidade da resposta dependendo das demandas.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## ANÁLISE

Conclusão:

De modo geral, a ouvidoria desta Administração, no ano de 2023, demonstra uma excelente performance, com altos índices de satisfação dos usuários e eficiência operacional.

Os principais desafios parecem estar concentrados nas áreas de infraestrutura urbana e no serviço público, o que aponta para onde os esforços de melhoria das políticas e serviços poderiam ser direcionados para reduzir as demandas na origem.

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