

JANEIRO - DEZEMBRO 2024

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

2024

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



NOSSOS NÚMEROS 2024

266

REGISTROS
NO
ANO 2024

ANÁLISE

Comparando os dados de 2023 e 2024, observa-se um aumento significativo no total de registros da Ouvidoria da Administração Regional do Sol Nascente/Pôr do Sol. Em 2023, foram 140 manifestações de junho a dezembro, enquanto em 2024, o número subiu para 266 ao longo do ano, representando um crescimento de aproximadamente 90%.

Comparação por meio de entrada:

Internet: Apesar de continuar como o principal canal de entrada, houve uma leve redução percentual (59,3% em 2023 → 56,2% em 2024), mas um aumento absoluto no número de registros (83 → 149).

Central 162: Cresceu tanto em números absolutos quanto percentuais (51 → 104, 36,4% → 39,1%), indicando maior uso desse canal.

Presencial: O número dobrou (6 → 12) e se manteve proporcionalmente estável (4,3% → 4,51%).

Observações:

O aumento geral das manifestações pode estar relacionado à consolidação da Ouvidoria na Administração Regional do Sol Nascente/Pôr do Sol após sua separação de Ceilândia em junho de 2023.

Há uma tendência de crescimento na busca por canais remotos (internet e central 162), mas o atendimento presencial também dobrou, demonstrando maior procura por suporte físico.



149 - Internet - 56,2%



104 - Central 162 - 39,10%



12- Presencial - 4,51%

1- Outros - 0,4%

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



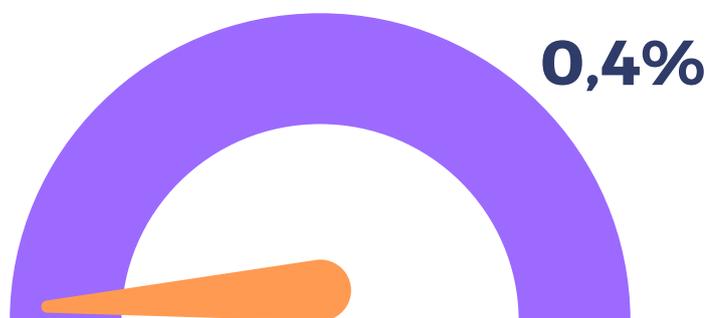
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

ANÁLISE

Comparando os dados de 2023 e 2024, observa-se que houve um aumento de 90% nas manifestações registradas pela Ouvidoria da Administração Regional do Sol Nascente/Pôr do Sol entre 2023 e 2024.

As reclamações cresceram significativamente (55,71% → 62,41%), sugerindo desafios na prestação de serviços.

As solicitações permaneceram estáveis (28,57% → 30,1%), indicando demanda contínua.

Os elogios tiveram um leve aumento (2,85% → 3,0%), enquanto as denúncias diminuíram consideravelmente (8,57% → 4,1%), o que pode indicar menos percepções de irregularidades.

Sugestões deixaram de ser registradas em 2024, e um novo tipo de manifestação, informação, apareceu com 0,4% das demandas.

Sugestões de melhoria:

Redução das reclamações: Investir em ações proativas para atender demandas recorrentes e melhorar a comunicação com os cidadãos, evitando problemas que gerem insatisfação.

Aumento das sugestões: Criar campanhas para incentivar a participação da população na formulação de melhorias, como consultas públicas ou canais de colaboração.

Monitoramento das denúncias: Avaliar se a redução indica menos problemas ou falta de confiança no sistema de denúncias, garantindo transparência na resolução de casos.

Melhoria na comunicação: Expandir o atendimento e esclarecer dúvidas para aumentar o volume de manifestações de informação, evitando que reclamações surjam por falta de orientação.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

62

1ºTapa buraco - vias públicas

29

2ºColeta de entulho (resto de obra) em local irregular

19

3ºPavimentação urbana - asfalto

18

4ºServidor público

16

5ºManutenção de bueiro/boca de lobo

14

6ºTerraplanagem

11

7ºColeta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)

9

8ºLimpeza de bueiro / boca de lobo

9

9ºObras públicas em vias públicas

4

10ºGaleria de águas pluviais

ANÁLISE

Análise Comparativa das Demandas da Ouvidoria (2023 x 2024)

Ao analisar as demandas da ouvidoria, é importante considerar que os dados de 2023 representam apenas o período de junho a dezembro, e que a partir de junho de 2023 a ouvidoria da Administração Regional do Sol Nascente/Pôr do Sol passou a ser separada da Administração Regional de Ceilândia. Em contrapartida, os dados de 2024 abrangem o ano inteiro, o que naturalmente leva a um volume maior de registros.

A análise mostra uma clara tendência de aumento nas demandas relacionadas à manutenção e melhoria da infraestrutura urbana em 2024, superando as queixas sobre "Servidor Público" que lideravam em 2023. Essa mudança pode ser atribuída tanto a um aumento real nas demandas quanto à capacidade de registro e à abrangência dos dados em 2024. A atenção da ouvidoria parece ter se deslocado significativamente para questões práticas de zeladoria e urbanismo.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE

Em 2023 (de junho a dezembro) os indicadores da ouvidoria apresentaram altos níveis de satisfação, com percentuais variando de 88% a 100% — os usuários estavam totalmente satisfeitos com o atendimento, o sistema e recomendariam o serviço. Em 2024, que abrange o ano inteiro, todos os índices caíram expressivamente. A satisfação com o atendimento caiu de 100% para 50%, a satisfação com a ouvidoria de 96% para 50% e a qualidade da resposta sofreu uma queda drástica, de 88% para 38%. Ainda que a satisfação com o sistema tenha diminuído para 62% e a recomendação para 54%, a resolutividade manteve-se em 95%, sendo este o único indicador sem decréscimo. Essa significativa deterioração na percepção dos usuários indica a necessidade de investigar as causas e implementar melhorias urgentes para restaurar a confiança e a eficácia dos serviços da ouvidoria.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

62

Total de pedidos

8

Tempo médio de resposta

100

% resposta no prazo

64=94%

Acolhidos

4=6%

Não Acolhidos

ANÁLISE

Análise Comparativa: Pedidos de Informação na Ouvidoria (2023 x 2024)

Ao comparar os dados de pedidos de informação da ouvidoria entre 2023 (junho a dezembro) e 2024 (ano inteiro), notamos melhorias significativas em alguns aspectos, enquanto outros pontos merecem atenção para aprimoramento.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

1 -

- Comissão de investigação preliminar
- Comitê Interno de Governança

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Análise Comparativa da Ouvidoria: Desafios e Oportunidades (2023-2024)

A atuação da Ouvidoria entre 2023 e 2024 revela um cenário de contrastes, marcado por avanços operacionais, mas também por desafios significativos na percepção dos cidadãos. Embora os dados de 2023 cubram apenas o segundo semestre, enquanto 2024 contempla o ano completo, as comparações fornecem insights valiosos para orientar melhorias.

Em 2023, as demandas concentravam-se principalmente em questões relacionadas a servidores públicos, representando 21 registros. Já em 2024, houve uma mudança expressiva no perfil das solicitações, com as questões de infraestrutura urbana, como tapaburacos (62 registros) e coleta de entulho (29 registros), assumindo a dianteira. Esse deslocamento pode indicar tanto uma maior conscientização da população sobre canais de participação quanto uma priorização de temas ligados à qualidade de vida urbana.

No aspecto operacional, os resultados são positivos. O tempo médio de resposta aos pedidos de informação caiu de 12 para 8 dias, mantendo-se 100% das respostas dentro do prazo legal. Além disso, a resolutividade permaneceu alta (95%), demonstrando capacidade de entregar soluções concretas. Esses números refletem ganhos de eficiência, possivelmente impulsionados por melhorias nos processos internos.

Entretanto, os indicadores de satisfação apresentam um quadro preocupante. Em 2023, os índices variavam entre 88% e 100%, mas em 2024 sofreram quedas drásticas: a satisfação com o atendimento caiu para 50%, e a qualidade das respostas despencou para 38%. Essa deterioração sugere que, apesar da agilidade, as respostas podem não estar atendendo às expectativas dos cidadãos em termos de clareza, utilidade ou efetividade.

Diante desse cenário, recomenda-se uma abordagem multifacetada. Primeiro, é essencial investigar as causas da insatisfação, ouvindo os usuários por meio de pesquisas qualitativas. Segundo, a comunicação deve ser aprimorada, garantindo que as respostas sejam não apenas rápidas, mas também compreensíveis e resolutivas. Terceiro, a ampliação de canais de participação, como consultas públicas, pode fortalecer o engajamento e a confiança na Ouvidoria.

Conclusão

Em conclusão, a Ouvidoria demonstrou capacidade de evolução em sua eficiência, mas enfrenta o desafio de reconquistar a confiança dos cidadãos. A busca por recursos financeiros, o diálogo transparente com a população e o monitoramento contínuo dos resultados serão fundamentais para transformar esse serviço em uma ferramenta verdadeiramente efetiva de gestão pública. O equilíbrio entre agilidade e qualidade no atendimento deve ser o norte para os próximos passos.