



JANEIRO - MARÇO 2025

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

2025



Elaborado por:

Sônia Maria Bonfim

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

OUVIDORA -GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SOL NASCENTE/PÔRDO SOL

Sônia Maria Bonfim

ADMINISTRADOR REGIONAL

Cláudio Ferreira Domingues



Nossos números 1º trimestre de 2025

37

**Registros referentes
ao
1º trimestre de 2025**



18 - Internet - 48,6%



18 - Central 162 - 48,6%



1 - Presencial - 2,7%

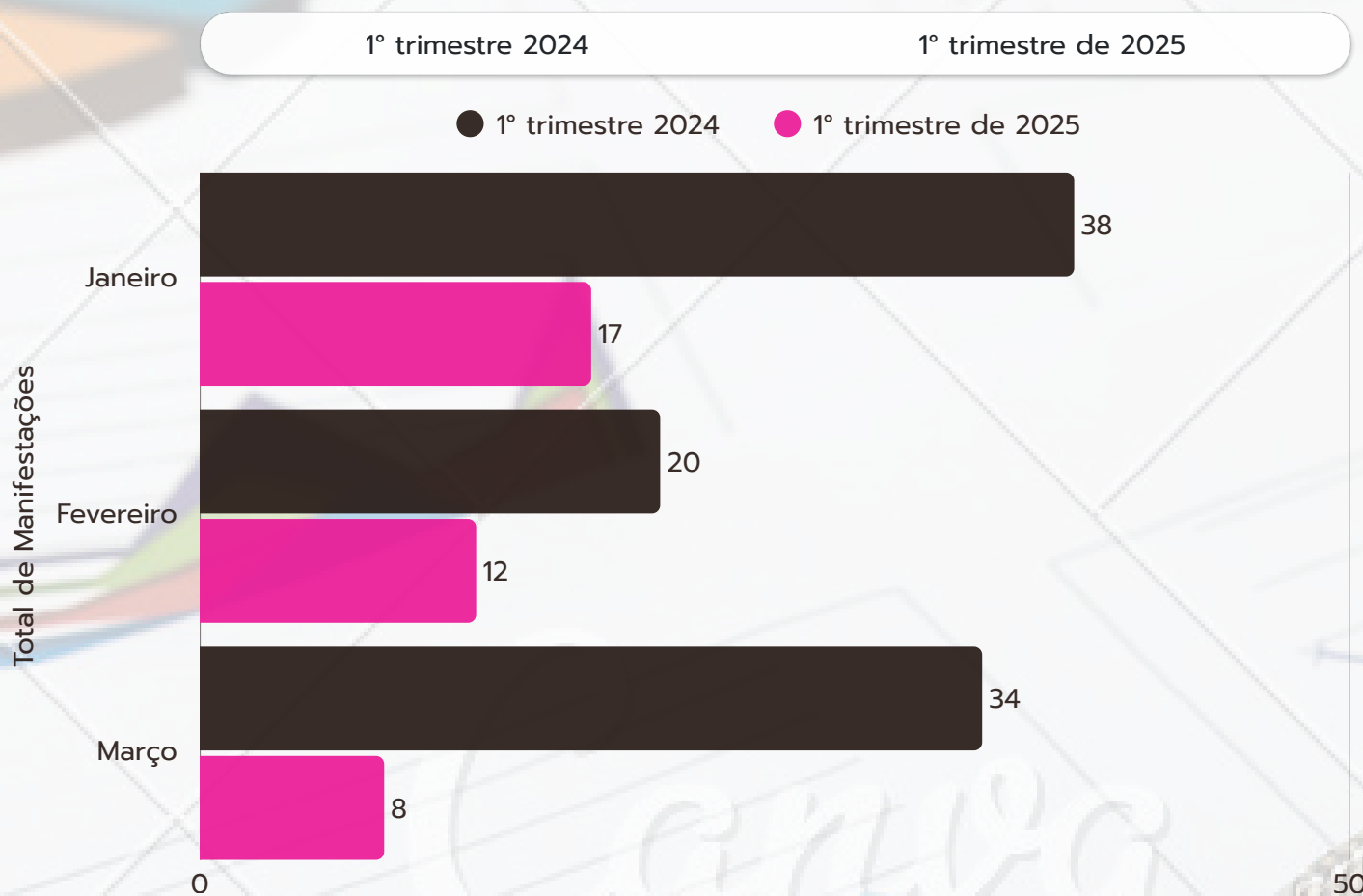
ANÁLISE

A análise revela uma queda no volume total de manifestações na ouvidoria entre o primeiro trimestre de 2024 e 2025. Embora a internet e o telefone continuem sendo os canais predominantes, o telefone ganhou relevância percentual em 2025, equiparando-se à internet.

A ausência de registros da ouvidoria itinerante em 2025 e a diminuição das manifestações presenciais sugerem uma centralização maior nos canais digitais e telefônicos, apesar da redução geral no número de atendimentos.

Seria interessante investigar as razões para a queda expressiva no total de manifestações. Isso poderia ser resultado de uma melhoria nos serviços, diminuindo a necessidade de reclamações, ou, inversamente, uma dificuldade de acesso à ouvidoria, desincentivando o registro de manifestações.

Comparativo mensal Manifestações 2024 x 2025



ANÁLISE

A comparação entre os dois anos revela uma queda significativa no número de manifestações registradas mensalmente pela ouvidoria.

Em 2024, os números oscilaram entre 20 e 38 manifestações por mês, enquanto em 2025 houve uma redução progressiva, com apenas 8 manifestações em março.

Essa tendência pode indicar maior resolutividade prévia das demandas, redução no engajamento da população ou mudanças nos canais e formas de registro. Vale aprofundar a análise para entender se a queda reflete melhorias na gestão ou um possível distanciamento dos cidadãos em relação à ouvidoria.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



ANÁLISE

A comparação entre os dados de tipologia das manifestações de ouvidoria do 1º trimestre de 2024 e do mesmo período de 2025 revela mudanças significativas tanto na quantidade quanto na variedade das manifestações.

Em 2024, foram registrados 92 atendimentos, com predominância absoluta de reclamações (64,1%), seguidas por solicitações (34,8%) e um percentual residual de pedidos de informação (1,1%). Isso indica um cenário predominantemente reativo, voltado à resolução de problemas já identificados pelos cidadãos.

Já em 2025, houve uma expressiva redução no total de registros (de 92 para 37), o que pode sinalizar menor demanda, maior resolutividade prévia ou mesmo mudanças na forma de acesso à ouvidoria. Ainda que as reclamações continuem liderando (51,4%), observa-se uma diminuição proporcional em relação ao ano anterior. As solicitações também caíram levemente (32,4%), mantendo-se, no entanto, como o segundo tipo de manifestação mais comum.

O destaque em 2025 fica por conta da diversificação das tipologias, com a entrada de denúncias (10,8%), sugestões (2,7%) e elogios (2,7%), ausentes no levantamento anterior. Isso pode indicar uma maior aproximação da comunidade com a ouvidoria, não apenas para criticar, mas também para sugerir melhorias e reconhecer ações positivas.

Conclusão

Em síntese, o comparativo mostra uma diminuição no volume total de manifestações e uma leve melhora na qualidade da interação com a ouvidoria, refletida na maior diversidade de tipos e na redução proporcional de reclamações. Essa mudança pode apontar para uma gestão mais eficiente ou para um público mais engajado e participativo.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

33,3%

1ºTapa buraco - vias públicas

16,6%

2ºServidor público

13,3%

3ºColeta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)

10%

4ºServiço prestado por órgão/entidade do Governo do DF

6,7%

5ºParquinhos infantis

6,7%

6ºManutenção de bueiro/boca de lobo

3,3%

7ºConstrução de estacionamento público

3,3%

8ºÁrea de proteção ambiental

3,3%

9ºLicença de obras

3,3%

10ºFiscalização em obra em área regular

ANÁLISE

Ao comparar os dados de 2024 e 2025 revela mudanças interessantes nas demandas mais frequentes da ouvidoria. Em ambos os anos, o serviço de tapa-buraco em vias públicas manteve-se como o mais solicitado, embora com leve redução percentual (de 36,7% em 2024 para 33,3% em 2025), indicando a persistência dessa necessidade na infraestrutura urbana.

Em 2024, predominavam demandas por serviços básicos de infraestrutura urbana, como coleta de entulho, pavimentação, limpeza e manutenção de bueiros, mostrando um foco claro em questões estruturais do espaço público. Já em 2025, houve uma diversificação nos assuntos, com destaque para temas antes inexistentes ou irrelevantes, como servidor público, parquinhos infantis, licença de obras e fiscalização em área regular, o que pode indicar maior atenção da população a temas administrativos e à ocupação ordenada dos espaços urbanos.

Também chama atenção o crescimento proporcional da coleta de inservíveis, que passa de 5,1% em 2024 para 13,3% em 2025, sinalizando uma possível intensificação da preocupação com descarte adequado de resíduos.

Conclusão

Em resumo, enquanto 2024 foi marcado por demandas mais voltadas à infraestrutura física básica, 2025 aponta para um cenário de demandas mais variadas, incluindo questões de gestão pública, ambientais e de urbanismo — possivelmente reflexo de maior conscientização e engajamento da comunidade com o funcionamento dos serviços públicos.

INDICADORES: PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Resolutividade



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



ANÁLISE

A comparação entre os indicadores de satisfação dos usuários da ouvidoria entre 2024 e 2025 revela uma evolução expressiva em todos os aspectos avaliados. Em 2024, os percentuais indicavam níveis moderados de satisfação e uma resolutividade considerada baixa (39%). Já em 2025, todos os indicadores atingiram 100% de aprovação, demonstrando melhora significativa na qualidade do atendimento, na efetividade das respostas, no desempenho do sistema e na percepção geral dos usuários.

Esse salto de desempenho sugere avanços relevantes na gestão da ouvidoria, possivelmente fruto de melhorias nos processos internos, maior capacitação da equipe e aperfeiçoamento dos canais de atendimento. A alta taxa de recomendação reforça a confiança dos usuários no serviço, consolidando a ouvidoria como um canal eficaz e bem avaliado pela comunidade.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Total de pedidos

16

Tempo médio de resposta

9

% resposta no prazo

100%

Acolhidos

16

Não Acolhidos

0

ANÁLISE

No comparativo entre o 1º trimestre de 2024 e o de 2025, observa-se que a ouvidoria mantém um excelente desempenho nos pedidos de acesso à informação, com 100% de respostas dentro do prazo e acolhimento integral das solicitações em ambos os períodos.

Apesar da redução no número de pedidos (de 22 para 16), houve um pequeno aumento no tempo médio de resposta, de 7 para 9 dias — ainda dentro dos prazos legais e sem impacto negativo na resolutividade. Os dados reforçam a eficiência, transparência e compromisso da ouvidoria com o atendimento ao cidadão.



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES

- 1 -**
- Curso Assédio na Administração Pública – Combate e Prevenção, na EGOV, 31/03/2025 a 08/04/2025

PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES

- 2 -**
- Reunião do Comitê Interno de Governança

PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES, COMITÊS, GRUPOS DE TRABALHO

- 3 -**
- Comissão de PAD, conforme Ordem de Serviço nº 16, de 21 de março de 2025
 - Processo de investigação preliminar, conforme processo Processo nº 04044-00022188/2024-59, designação no despacho 156058263.
 - Comitê Interno de Governança
 - Designada como autoridade de monitoramento, conforme Ordem de Serviço nº 28, de 25 de abril de 2025.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

A análise integrada dos resultados da ouvidoria entre o primeiro trimestre de 2024 e o de 2025 revela avanços significativos em qualidade de atendimento e satisfação dos usuários, ao mesmo tempo em que aponta para uma queda no volume de manifestações e uma mudança no perfil das demandas. Embora o total de registros tenha caído de 92 para 37 manifestações no período, a diversidade tipológica aumentou — passando de um quadro quase exclusivo de reclamações e solicitações para um mix que inclui denúncias, sugestões e elogios. Os canais digital e telefônico consolidaram-se como únicos meios efetivos de comunicação, enquanto o atendimento presencial e itinerante praticamente desapareceu. No ranking de temas, serviços clássicos de infraestrutura, como tapa-buraco, seguem na liderança.

O impacto dessas mudanças é duplo. Por um lado, a redução das reclamações e o salto de 39% para 100% em resolutividade, qualidade da resposta, satisfação geral e recomendação demonstram que processos internos foram aprimorados — seja pela capacitação da equipe, pela integração com setores técnicos (COLOM, DIROB etc.) ou pela adoção de métricas e sistemas mais ágeis.

Por outro, o declínio na quantidade de manifestações pode sinalizar um menor engajamento da comunidade ou barreiras de acesso, ainda que possa também refletir a eficiência prévia na resolução de problemas. No campo do direito de acesso à informação, mantém-se a excelência: todos os pedidos (22 em 2024 e 16 em 2025) tiveram 100% de respostas dentro do prazo legal.

Diante desse cenário, recomenda-se:

1. Investigar as causas da queda no volume de manifestações, para distinguir entre ganhos de eficiência e potenciais dificuldades de registro.
2. Restabelecer algum formato de atendimento itinerante ou presencial, garantindo inclusão digital a quem não dispõe de acesso à internet ou telefone.
3. Manter e ampliar programas de capacitação — como o curso de combate ao assédio na administração pública — e a participação em comitês de governança, de modo a reforçar a cultura de qualidade e transparência.
4. Aperfeiçoar a comunicação institucional sobre os canais da ouvidoria e os tipos de demandas atendidas, estimulando o envio de sugestões e elogios, além das reclamações.
5. Priorizar cronogramas preventivos de manutenção urbana (tapa-buraco, limpeza e bueiros) e de gestão de resíduos (entulho e inservíveis), em sintonia com as principais reivindicações registradas.

Em conclusão, a ouvidoria demonstrou notável evolução qualitativa e consolidação de processos de atendimento e transparência. Para sustentar esse êxito, é essencial equilibrar a eficiência interna com a ampliação do acesso e do engajamento cidadão, assegurando que o canal permaneça cada vez mais capaz de ouvir, responder e transformar demandas em melhorias concretas para a comunidade.

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