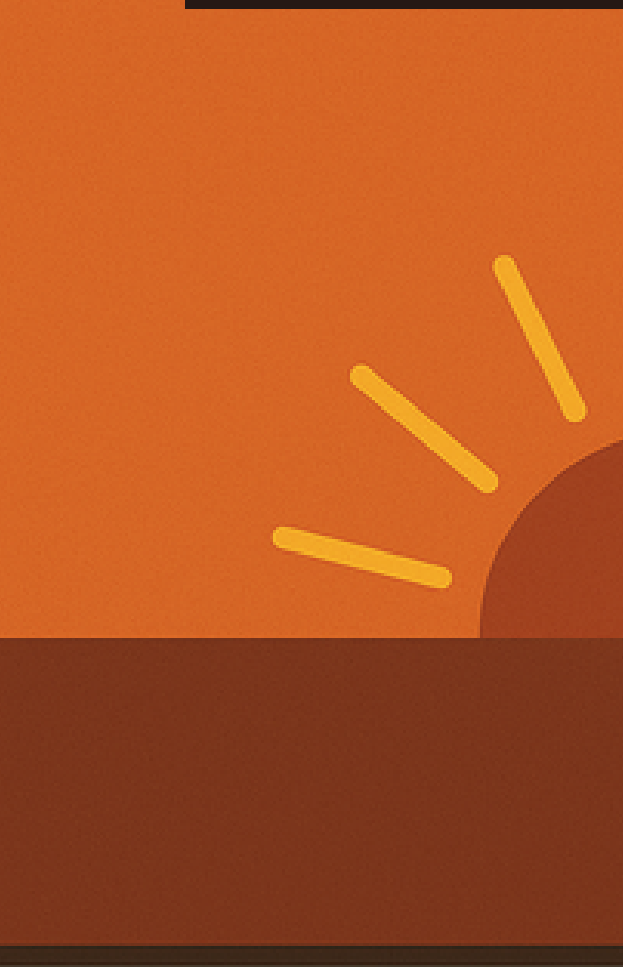




ABRIL - JUNHO 2025

**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 2º trimestre de 2025

46

**Registros referentes
ao
2º trimestre de 2025**



24 - Internet - 52,2%



19 - Central 162 - 41,3%



3 - Presencial - 6,5%

ANÁLISE

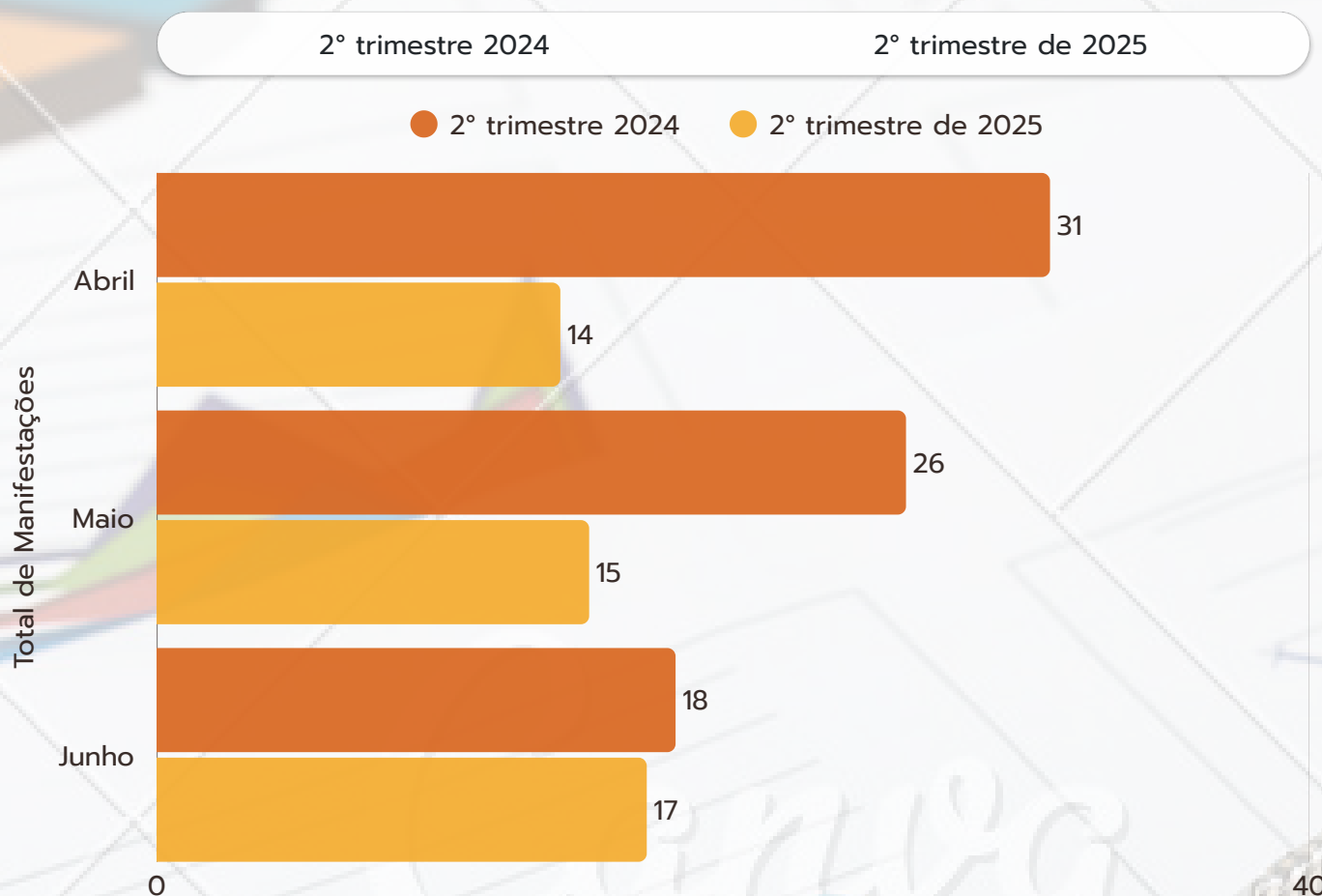
A comparação entre os dois trimestres de 2025 revela estabilidade na predominância dos canais digitais e telefônicos como principais formas de entrada de manifestações na ouvidoria, com aumento no número total de registros no 2º trimestre (de 37 para 46).

A internet segue como o canal mais utilizado, passando de 48,6% para 52,2%, o que reforça a tendência de preferência por meios digitais. O telefone, embora ainda representativo, apresentou leve queda percentual, de 48,6% para 41,3%, demonstrando uma possível migração gradual para plataformas online.

Destaca-se o crescimento no uso do canal presencial, que subiu de apenas 1 manifestação (2,7%) no 1º trimestre para 3 manifestações (6,5%) no 2º trimestre. Esse aumento, embora modesto, pode refletir reabertura institucional, ações presenciais específicas ou maior acessibilidade da comunidade local ao atendimento direto.

Em resumo, os dados indicam uma manutenção do perfil digital do cidadão, ao mesmo tempo em que sugerem um leve fortalecimento da presença física da ouvidoria no território, o que pode ser estratégico para ampliar o alcance e a inclusão dos serviços públicos.

Comparativo mensal Manifestações 2024 x 2025

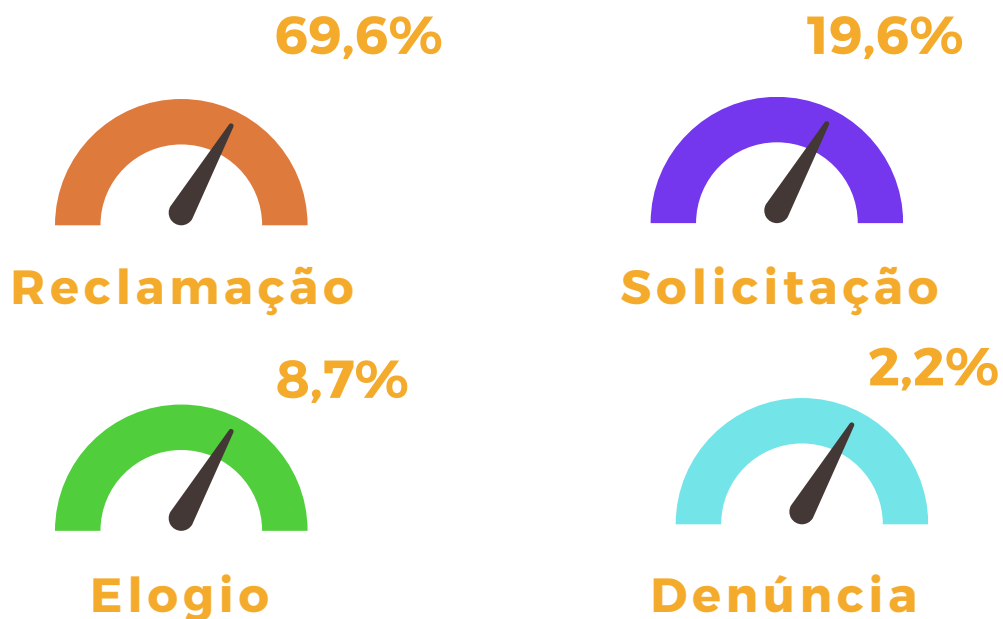


ANÁLISE

A comparação entre os dados mensais do 2º trimestre de 2024 e de 2025 evidencia uma queda significativa no volume de manifestações registradas na ouvidoria. Em 2024, observou-se um total de 75 manifestações no período, com uma tendência de redução mês a mês (de 31 em abril para 18 em junho). Já em 2025, o trimestre acumulou apenas 46 manifestações, mantendo-se em um patamar mais estável, porém bem inferior ao ano anterior.

Essa redução representa uma diminuição de aproximadamente 39% no total de manifestações entre os dois períodos. A queda pode indicar maior resolutividade prévia das demandas, redução na divulgação dos canais de ouvidoria, menor engajamento da população ou mudanças na dinâmica de atendimento e registro.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



ANÁLISE

A comparação entre os dados de tipologia das manifestações de ouvidoria do 2º trimestre de 2024 e o mesmo período de 2025 revela mudanças relevantes tanto na distribuição percentual quanto na representatividade de cada tipo de manifestação.

Apesar da redução no número total de registros (de 75 em 2024 para 46 em 2025), houve um aumento proporcional nas reclamações, que passaram de 62,7% para 69,6%. Esse crescimento pode indicar persistência de insatisfações por parte da população ou maior consciência sobre a função da ouvidoria como canal para resolução de problemas.

Por outro lado, observa-se uma queda expressiva nas solicitações, que caíram de 33,3% para 19,6%. Essa redução pode sugerir menor procura por serviços via ouvidoria ou possíveis mudanças na forma como os pedidos estão sendo encaminhados.

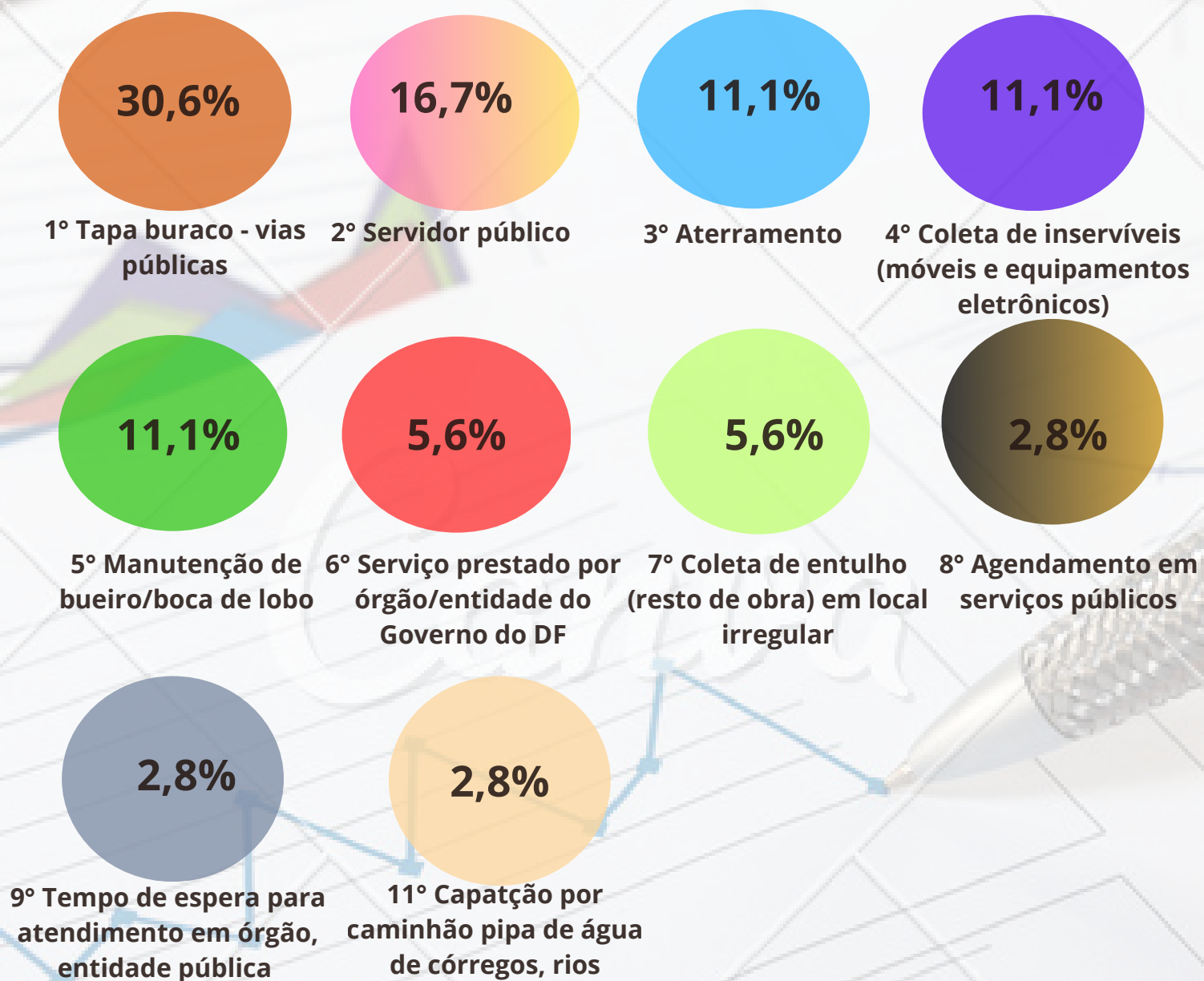
O dado mais significativo é o aumento dos elogios, que subiram de 2,7% para 8,7%. Embora ainda representem uma parcela pequena, esse crescimento evidencia uma maior disposição dos cidadãos em reconhecer ações positivas da administração pública — o que pode estar atrelado à melhora na percepção do atendimento ou nos serviços prestados.

As denúncias mantiveram baixa representatividade, subindo discretamente de 1,3% para 2,2%, o que pode refletir um leve avanço na confiança da população em relatar possíveis irregularidades, mas ainda com espaço para incentivo à cultura da denúncia responsável.

Conclusão

O comparativo revela um cenário de maior concentração das manifestações em torno das reclamações, mas com sinais positivos de valorização do serviço público, perceptíveis no aumento dos elogios. A redução nas solicitações e no número total de registros indica a importância de se avaliar o grau de resolutividade prévia e os mecanismos de acesso aos canais da ouvidoria.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ANÁLISE

A análise comparativa dos assuntos mais demandados na ouvidoria entre os anos de 2024 e 2025 evidencia tanto a permanência de temas recorrentes quanto o surgimento de novas pautas de interesse da população.

O serviço de tapa-buraco se mantém como a demanda mais frequente nos dois períodos, representando 31,6% dos registros em 2024 e 30,6% em 2025, o que revela uma persistente preocupação da comunidade com a infraestrutura viária.

No entanto, há alterações relevantes no perfil dos demais assuntos. Em 2024, questões ligadas à infraestrutura urbana pesada dominavam o topo do ranking, como coleta de entulho, terraplanagem e pavimentação asfáltica. Já em 2025, há maior diversidade temática, com destaque para o crescimento de registros envolvendo servidores públicos (de 3,5% para 16,7%), indicando um aumento na atenção ao comportamento ou atuação do funcionalismo.

Outros assuntos que ganharam espaço em 2025 incluem aterramento irregular, agendamento de serviços públicos e até denúncias ambientais, como a captação de água de córregos por caminhões-pipa — temas que não figuravam entre os dez mais demandados no ano anterior. Isso pode indicar maior sensibilidade da população a temas ambientais e administrativos, além da ampliação do escopo de atuação da ouvidoria.

Por outro lado, demandas como terraplanagem, servidor terceirizado e galerias pluviais, que estavam entre as mais citadas em 2024, deixaram de aparecer em 2025, o que pode refletir resoluções anteriores, mudanças de prioridade da população ou realocação das manifestações em outras tipologias.

Conclusão

O comparativo revela uma manutenção de demandas estruturais históricas, ao mesmo tempo em que surgem novas preocupações ligadas à conduta do serviço público, ao meio ambiente e à experiência do usuário com os serviços prestados — o que sinaliza uma população mais atenta, crítica e participativa. Se quiser, posso transformar essa análise em uma apresentação ou relatório institucional.

INDICADORES: PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Resolutividade



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



ANÁLISE

A ouvidoria demonstrou uma melhora significativa na satisfação do usuário entre o segundo trimestre de 2024 e o mesmo período de 2025. Em 2024, os índices eram baixos, com 0% de satisfação na qualidade da resposta e apenas 25% no atendimento, na ouvidoria e na recomendação do serviço. A resolutividade era de 41%, e a satisfação com o sistema, de 50%.

Em 2025, todos os indicadores atingiram 100% de aprovação, refletindo melhorias na qualidade do atendimento, maior resolutividade, aprimoramento das respostas e maior confiabilidade. Essa evolução sugere o sucesso de ações como capacitação da equipe, revisão de processos, investimentos em tecnologia e maior foco na escuta do cidadão, tornando a ouvidoria um canal eficiente, confiável e recomendado.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Total de pedidos

19

Tempo médio de resposta

9

% resposta no prazo

100%

Acolhidos

17

Não Acolhidos

0

ANÁLISE

A ouvidoria registrou um aumento de 58% nos pedidos de acesso à informação (LAI) entre o 2º trimestre de 2024 (12 solicitações) e o mesmo período de 2025 (19 solicitações), o que pode indicar maior interesse público em transparência.

Um ponto positivo é que 100% dos pedidos analisados foram acolhidos em ambos os períodos, demonstrando a efetividade das respostas e o alinhamento com as expectativas dos cidadãos. Em síntese, a ouvidoria mostra um crescimento na participação cidadã e uma boa capacidade de resposta, mas precisa melhorar a coerência na consolidação dos dados, especialmente em relação aos prazos.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

1

-

- Curso: Ouvidoria estratégica - 12/05/2025 a 16/05/2025
- Lei Geral de Proteção de Dados - 26/05/2025 a 26/06/2025

2

-

- 1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF (2025) - 08 de abril de 2025
- 4º Encontro de Autoridades de Monitoramento da LAI - realizado no dia 13 de maio das 14h às 18h.

3

-

- Presença na 50ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" - Pôr do Sol - 26 de abril de 2025, sábado, das 9h às 12h

4

-

- 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

Análise e Considerações Finais da Ouvidoria: 2º Trimestre de 2024 e 2º Trimestre de 2025.

A ouvidoria apresentou uma evolução do 2º trimestre de 2024 para o 2º trimestre de 2025, especialmente nos indicadores de satisfação.

Principais Resultados

Volume de Manifestações: Houve uma queda expressiva de 38,7% no total de manifestações (de 75 para 46), sugerindo menos problemas chegando à ouvidoria ou maior resolutividade nos canais primários.

Formas de Entrada: A Internet ganhou força como canal de entrada (52,2% em 2025), enquanto o telefone diminuiu.

Tipologia: As reclamações aumentaram percentualmente (62,7% para 69,6%), mas os elogios tiveram um salto impressionante (2,7% para 8,7%), indicando maior satisfação geral.

Assuntos Mais Demandados: "Tapa buraco" continua liderando, mas "Servidor público" subiu no ranking de 2025, mostrando novas áreas de atenção.

Satisfação: O ponto alto: todos os indicadores de satisfação (atendimento, ouvidoria, resolutividade, qualidade da resposta, sistema, recomendação) atingiram 100% em 2025, partindo de patamares baixos em 2024. Isso reflete excelência na gestão.

Acesso à Informação: Pedidos aumentaram (de 12 para 19), mas houve uma queda na pontualidade (2 pedidos não respondidos no prazo em 2025).

Impacto e Benefícios

A principal implicação é uma melhora significativa na percepção do cidadão sobre os serviços e a ouvidoria. O aumento dos elogios e a satisfação de 100% reforçam a imagem positiva da instituição, otimizam recursos e destacam a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.

Recomendações

Investigar a Queda de Manifestações: Entender se a diminuição reflete menos problemas ou outras causas.

Manter a Alta Qualidade: Identificar e replicar as práticas que levaram aos 100% de satisfação.

Atenção ao Acesso à Informação: Melhorar a pontualidade nas respostas para pedidos de informação.

Analisar Reclamações Detalhadas: Focar nas reclamações percentualmente maiores para resolver problemas na origem.

Valorizar Elogios: Usar o feedback positivo para fortalecer boas práticas.

Conclusão

O 2º trimestre de 2025 marca um período de excelência para a ouvidoria, com índices de satisfação que demonstram um serviço de altíssima qualidade. Embora a queda no volume geral de manifestações e a gestão de pedidos de acesso à informação mereçam atenção contínua, o foco atual deve ser em manter essa performance exemplar e usar o feedback para aprimorar ainda mais os serviços.