

JANEIRO - MARÇO

**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DE VICENTE PIRES
1.º TRIMESTRE**

2025

ELABORADO POR:

Patrícia Taís Santos Lopes Gama
Chefe de Ouvidoria RA-VP

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

CHEFE DA OUVIDORIA

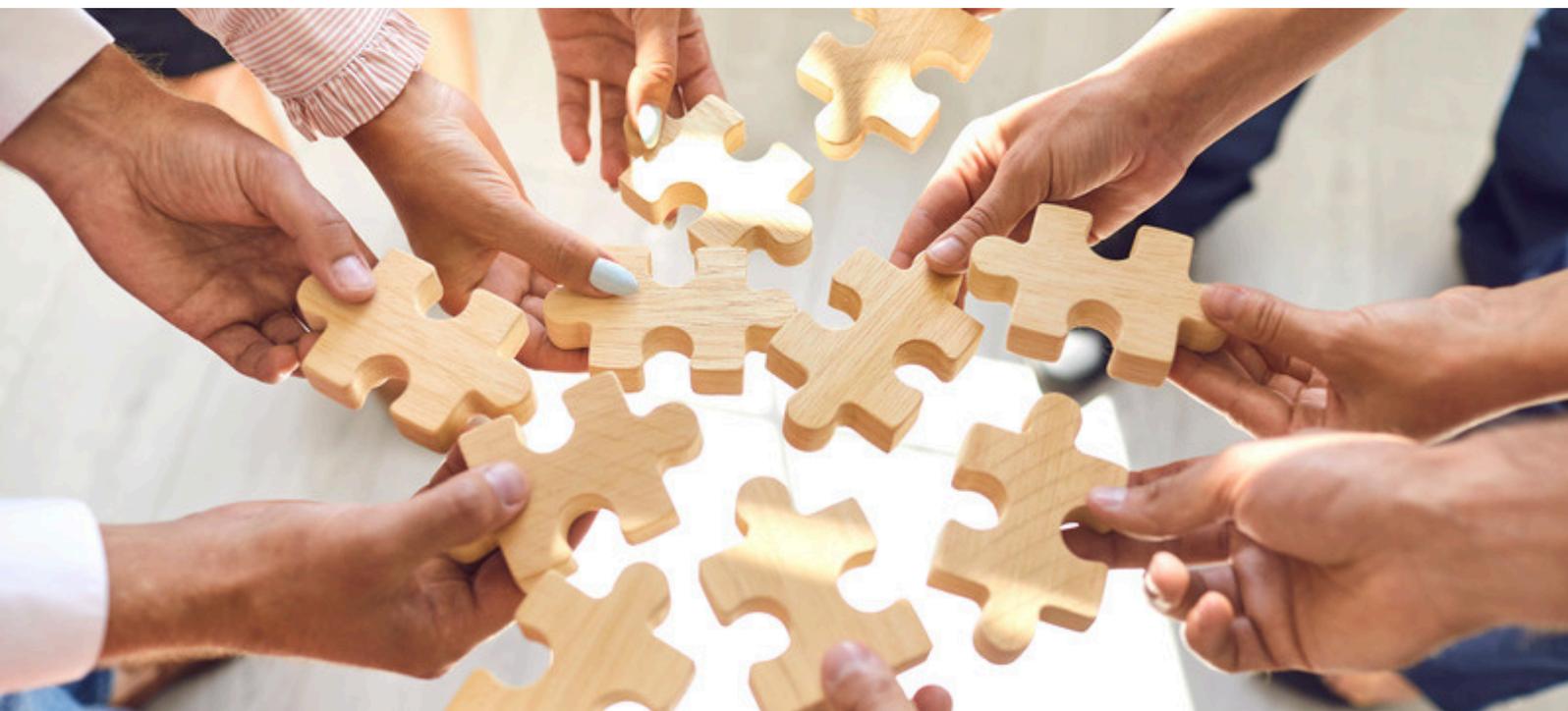
Patrícia Taís Santos Lopes Gama

ADMINISTRADOR

Anchieta de Sousa Coimbra

EQUIPE

Luana de Lara R. Torres Timoteo



NOSSOS NÚMEROS

1.º TRIMESTRE

47

REGISTROS NO 1º TRIMESTRE



32 - Internet - 68,1%



07 - Central 162 - 14,9%



07- Presencial - 14,9%

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 47 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 74, enquanto em 2025 esse número foi bem menor, com um decréscimo de mais de 50%.

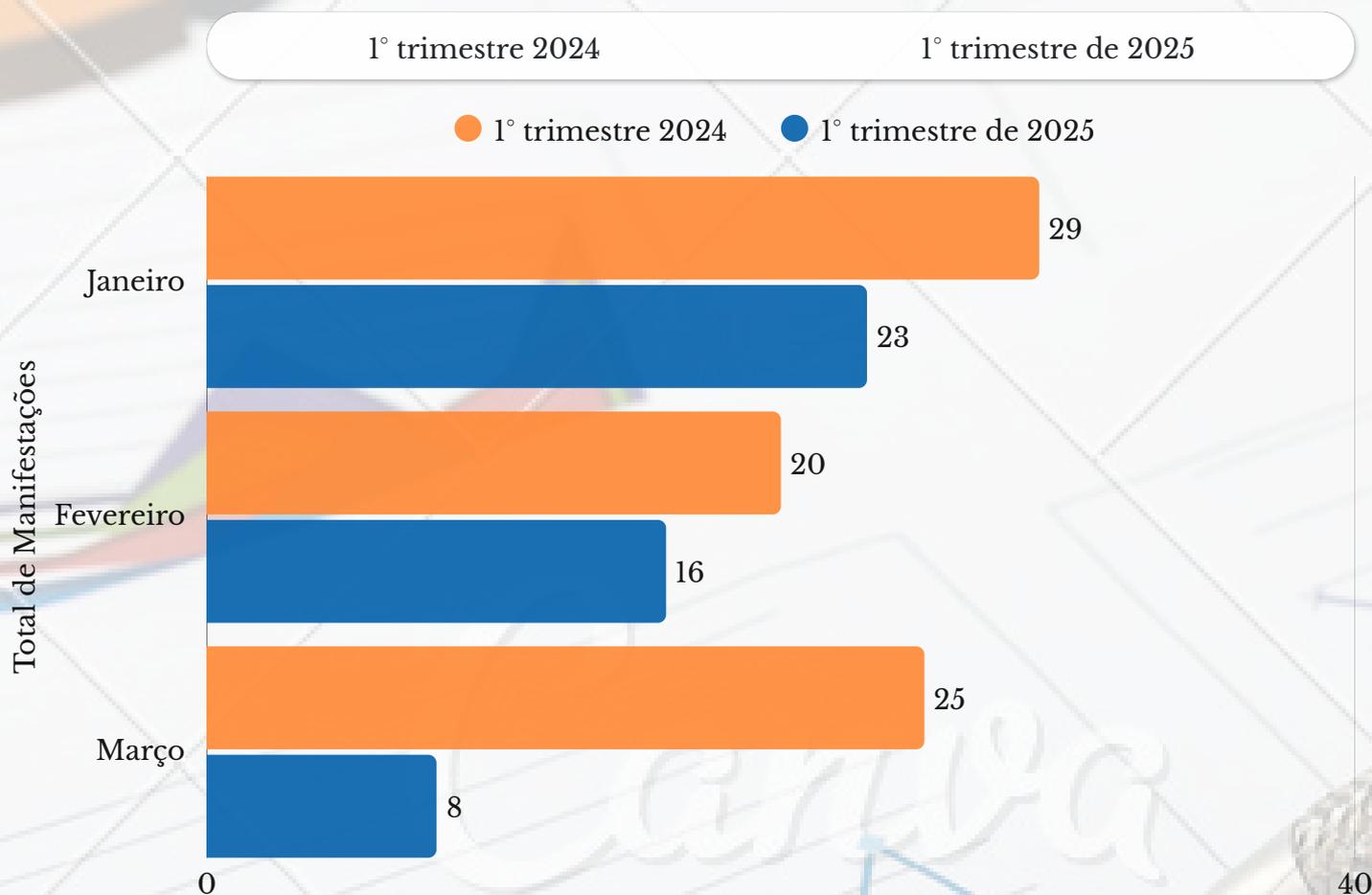
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 32 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 33 manifestações realizadas pela internet. Isso indica a preferência do uso das plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 26 em 2024 para 7 em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 15 em 2024 para 7 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



Observamos que o mês de janeiro registrou o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025. Esse aumento pode ser atribuído ao retorno das atividades escolares e profissionais após o período de férias e feriados prolongados.

Em contraste, os meses de fevereiro e março apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Percebemos que nos três meses de 2025 tivemos um aumento no registro que nos mesmo período de 2024.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



As solicitações sofreram uma queda acentuada, de 2024 para 2025, passando de 35 para 8 manifestações.

Essa diminuição pode indicar que os usuários estão utilizando o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta.

Assim, é possível que a Ouvidoria esteja sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

10

1º Tapa buraco

7

2º Construção de calçada

3

3º Coleta de entulho

2

4º Recomposição de asfalto/calçada

2

5º Limpeza e conservação

Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com 2025 não observamos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2024, assim como em 2025, o assunto tapa buraco permaneceu como o tipo de assunto mais demandado. Foram 10 registros, o maior número, seguido por 7 manifestações relacionadas ao assunto construção de calçada e 3 para o assunto coleta de entulho.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



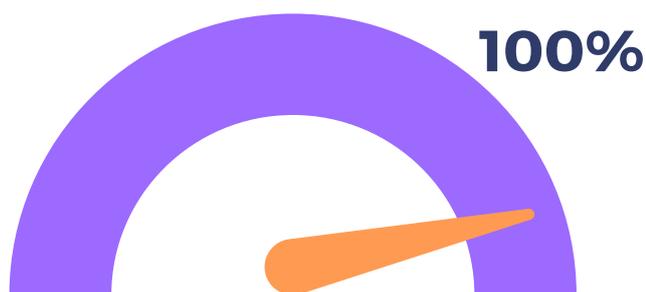
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que estamos alcançando as metas estabelecidas em nosso Plano de Ação Bidual (2024 e 2025). A maioria dos indicadores foram alcançados com excelência (100%), com exceção da Resolutividade, 57%.

Estamos nos dedicando em realizar o pós atendimento para conseguir aumentar as respostas nas pesquisas de satisfação e elevar o índice de Resolutividade, de forma a superar a nossa meta do Plano de Ação, que é de 70%.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

22

Total de pedidos

2 dias

Tempo médio de resposta

100%

% resposta no prazo

5

Acolhidos

17

Não Acolhidos

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 22 pedidos de acesso à informação. Desses, 17 não foram acolhidos por diversas razões: o órgão não tem competência para responder sobre o assunto; o solicitante apresenta uma reclamação, sugestão ou elogio; o solicitante requer a prestação de um serviço, que não se caracteriza como um pedido de acesso à informação.

Acolhemos 5 pedidos e respondemos efetivamente apenas 4, uma vez que tivemos uma negativa de acesso, devido ao pedido ser incompreensível. Observamos que o número de solicitações de acesso à informação em 2025 foi igual em relação ao mesmo período de 2024. Demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito de obter as informações públicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 1º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria Seccional de Vicente Pires, com os assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do Plano de Ação, dentre outros.

A partir dos dados apresentados no Painel de Ouvidoria*, observamos que no primeiro trimestre de 2025 houve uma diminuição considerável do número de manifestações recebidas, em comparação a esse mesmo período de 2024.

Identificamos, como possível fator, o lançamento da nova plataforma de atendimento ao cidadão, “Administração Regional Digital 24 horas”, através da qual o cidadão pode solicitar serviços, sem precisar registrar manifestação de Ouvidoria. Dessa forma, a Ouvidoria Seccional passa a atuar como segunda instância para as demandas dos cidadãos.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria da Administração Regional de Vicente Pires reforça o compromisso mediante a busca de melhorias contínuas na gestão e no atendimento ao cidadão. Procuramos alinhar o cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Ação de 2024/2025 desta Regional, em comum acordo com as diretrizes e políticas de atendimento estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Fonte:

Painel de Ouvidoria do DF

(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

SIC - Sistema de Informação ao Cidadão

(<https://www.paineldetransparenciadf.gov.br>)