

ABRIL - JUNHO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

2º 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

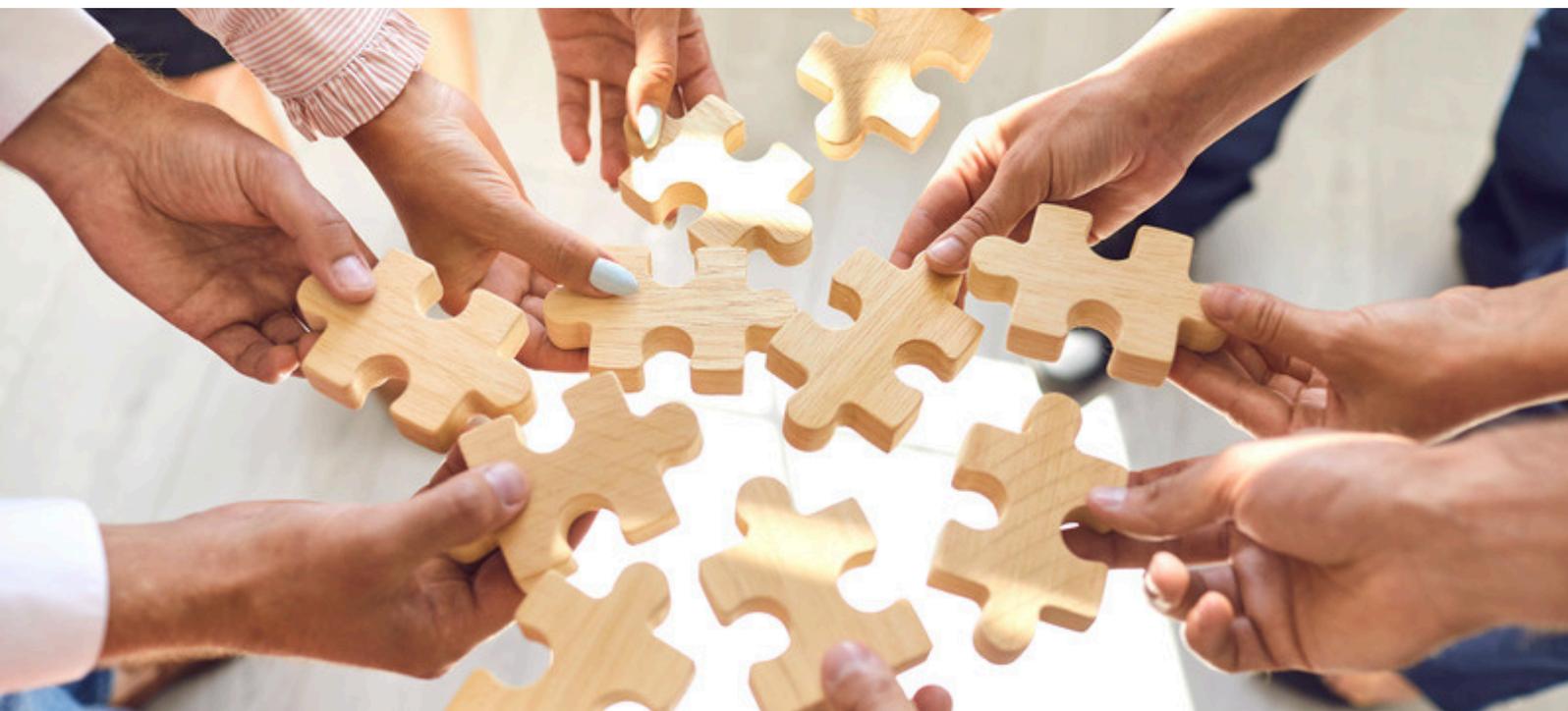
Patrícia Taís Santos Lopes Gama

ADMINISTRADOR

Anchieta de Sousa Coimbra

EQUIPE

Luana de Lara R. Torres Timoteo



NOSSOS NÚMEROS 2º TRIMESTRE

30

REGISTROS NO 2º TRIMESTRE



24 - Internet - 80%



04 - Central 162 - 13,3%



02- Presencial - 6,7%

No segundo trimestre de 2025 tivemos 30 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 69. Observamos assim, um decréscimo considerável de 130%.

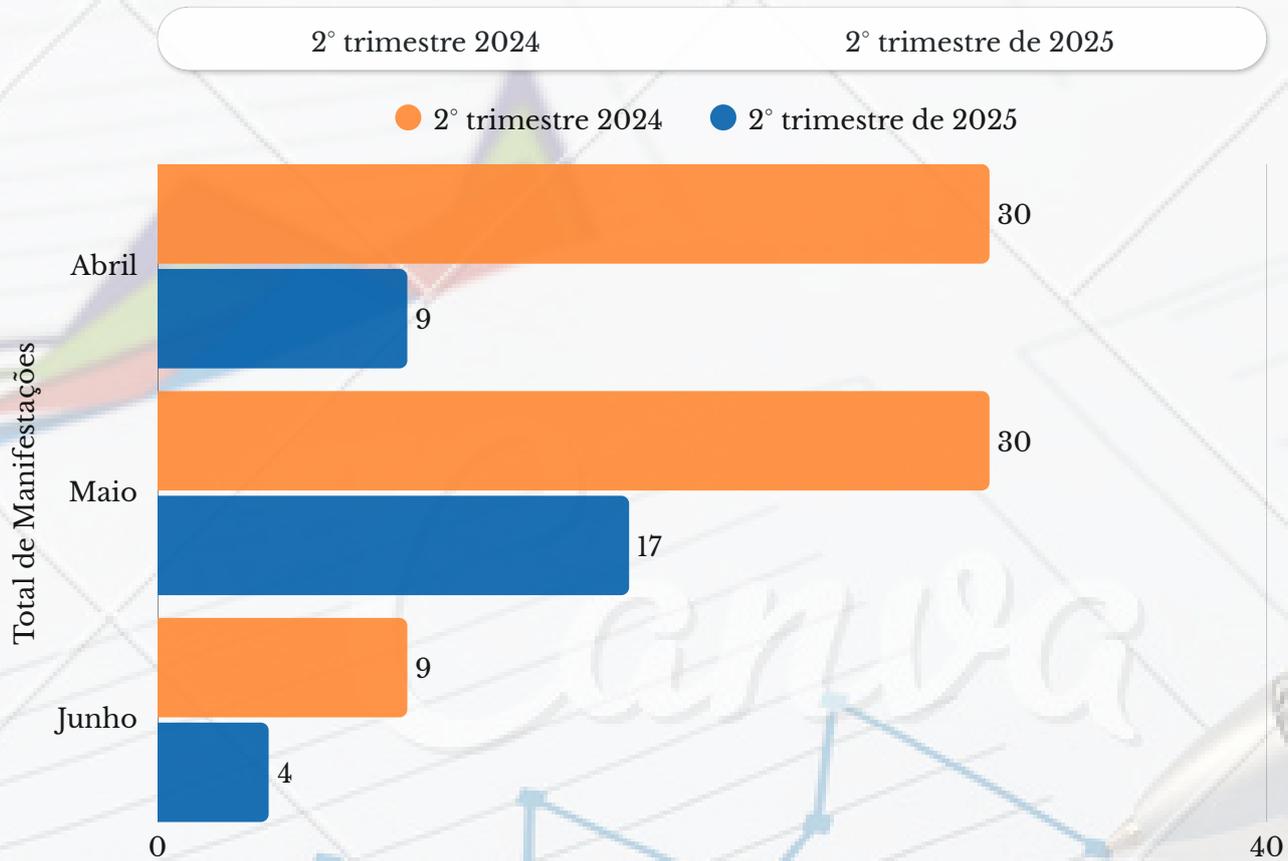
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 24 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF, representando 80% do total.

No mesmo período em 2024 tivemos 28 manifestações realizadas pela internet. Isso indica a preferência do uso da plataforma on-line (participa.df.gov.br).

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 duas em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



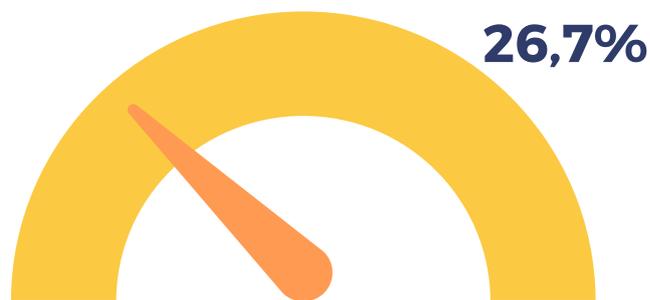
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF
(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

Mês a mês observamos um decréscimo considerável no número de manifestações durante o segundo trimestre de 2025, em comparação ao número de manifestações do mesmo período de 2024.

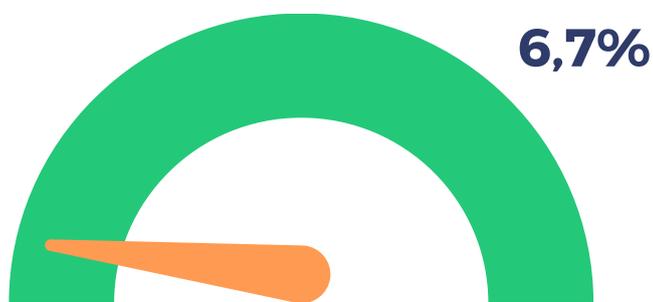
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



Solicitação



Elogio



Denúncia

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF
(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

Quanto a classificação, verificamos um grande percentual de reclamações no segundo semestre, com um total de 20 reclamações. Ainda assim, foi um pouco menos que em 2024, onde foram registradas 24 reclamações.

As solicitações sofreram uma queda acentuada no 2º trimestre de 2025, em comparação a 2024, passando de 38 para 8 manifestações desse tipo. 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.

Além disso, tivemos 2 elogios e zero denúncias, o que indica o trabalho de excelência que vem sendo realizado por esta Administração Regional.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF
(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

Ao comparar os dados do segundo 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.

Tivemos nesse 2º trimestre de 2025 06 registros de tapa buracos, seguidos de 3 manifestações relacionadas a manutenção de calçadas e duas para os assuntos: roçagem de mato/capim, servidor público e construção de calçadas.

INDICADORES



Satisfação com atendimento



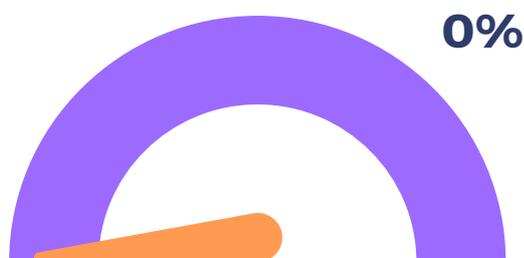
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

Nesse segundo trimestre de 2025 não obtivemos percentuais nos indicadores.

Conforme Painel de Ouvidoria, apenas uma pesquisa de satisfação foi respondida, negativamente, por parte do cidadão usuário do Participa-DF. Diante disso, não foi possível alcançar as metas estabelecidas em nosso Plano de Ação Bianual (2024 e 2025).

Quanto ao indicador de resolutividade, obtivemos um percentual de 62%, número próximo da nossa meta que é de 70%.

Estamos nos dedicando em realizar o pós atendimento para conseguirmos aumentar as respostas nas pesquisas de satisfação e elevar o índice de Resolutividade, de forma a superar as metas estabelecidas do nosso Plano de Ação.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

18

Total de pedidos

2 dias

Tempo médio de resposta

100%

Resposta no prazo

5

Acolhidos

17

Não Acolhidos

Fonte: SIC - Sistema de Informação ao Cidadão
(<https://www.paineldetransparenciadf.gov.br>)

No segundo trimestre de 2025, a nossa Ouvidoria recebeu 18 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 maior 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 2º 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>)