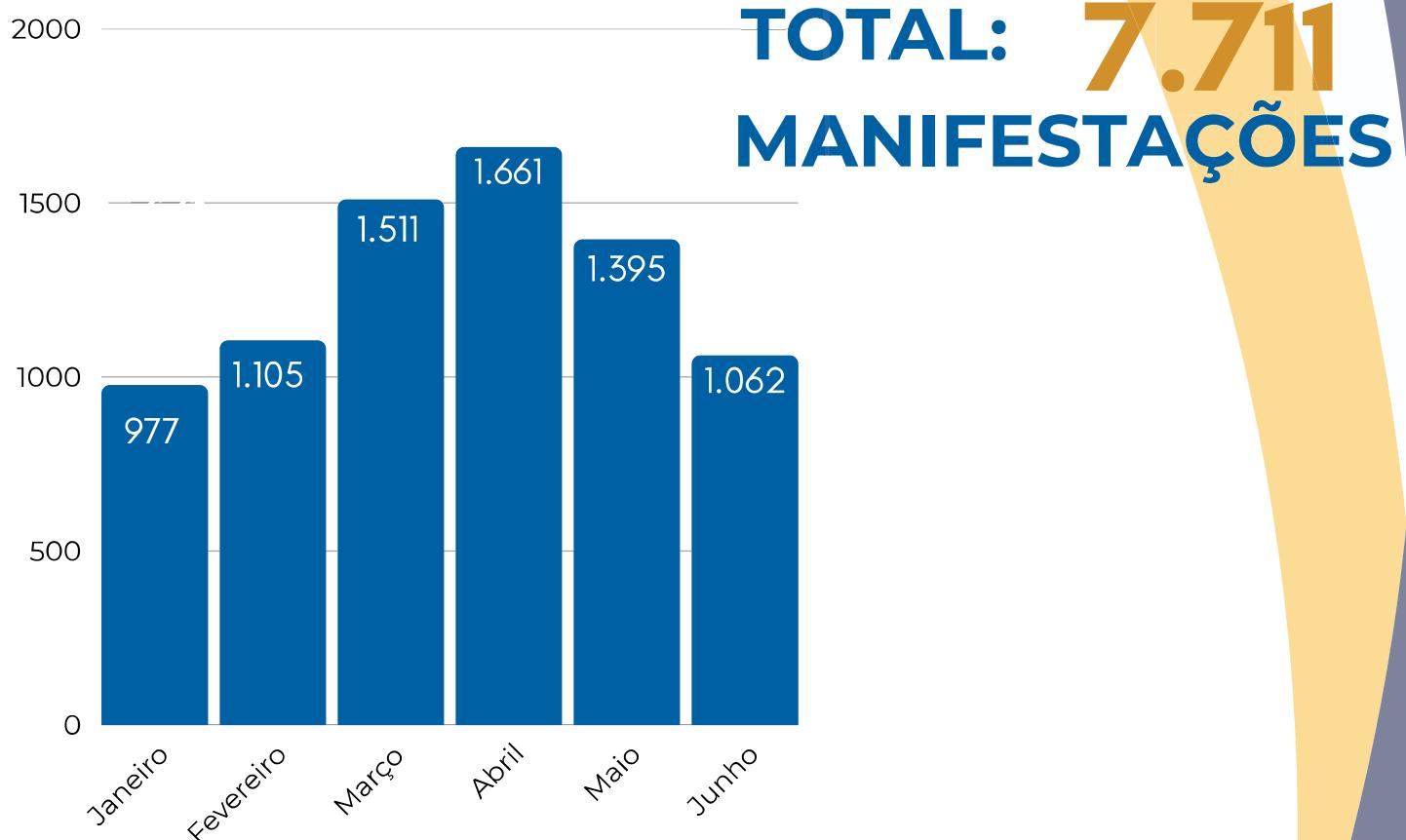


OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Relatório Trimestral | Abril a junho 2025



VISÃO GERAL



No período de janeiro a junho de 2025, foram registradas **7.711 manifestações** no sistema Participa-DF, das quais **apenas 1.707** foram consideradas elegíveis para a Ouvidoria. As demais solicitações referiam-se a serviços diversos, como a substituição de lâmpadas por modelos de LED, pedidos de manutenção, entre outros.

COMPARATIVO MENSAL/ANUAL

2024

2025

Abril



887



1.661

Maio



762



1.395

Junho

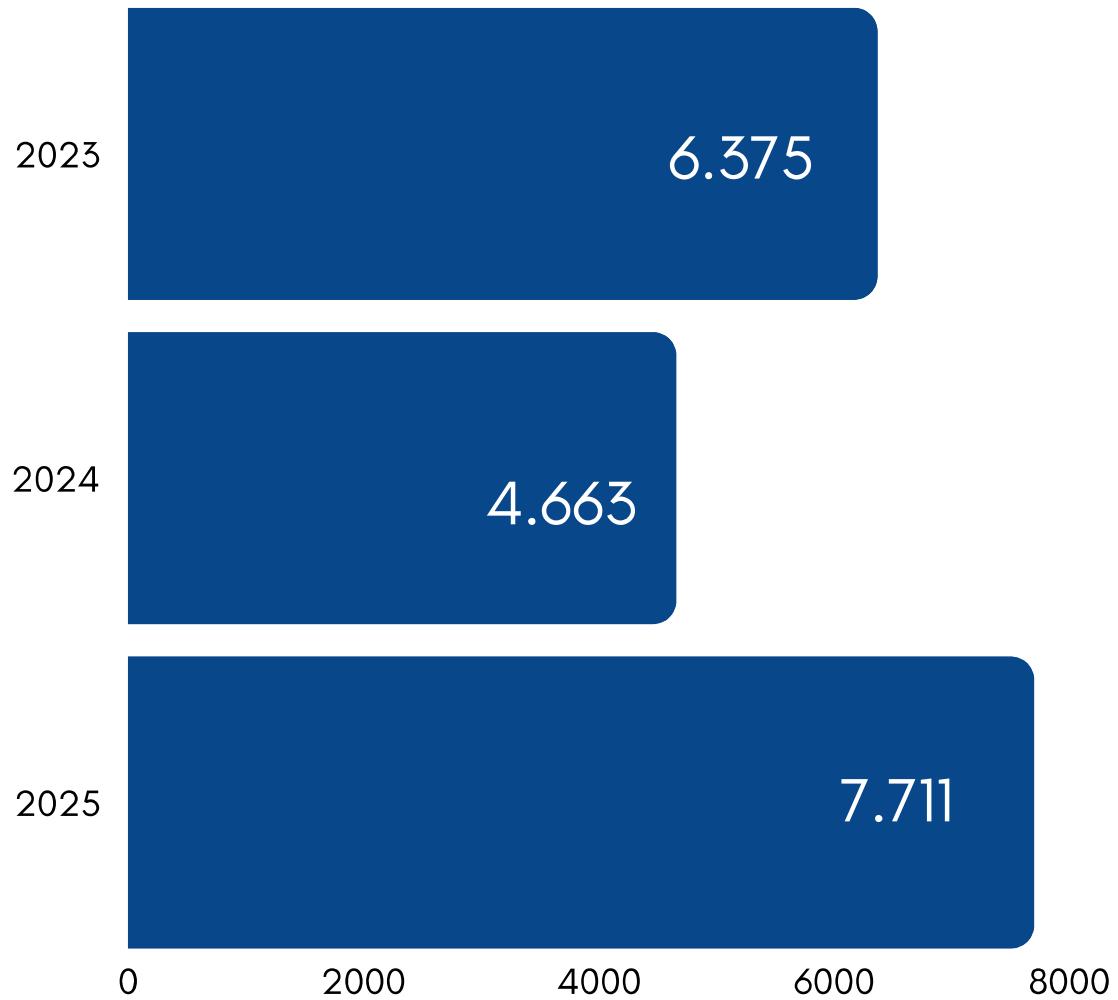


649



1.062

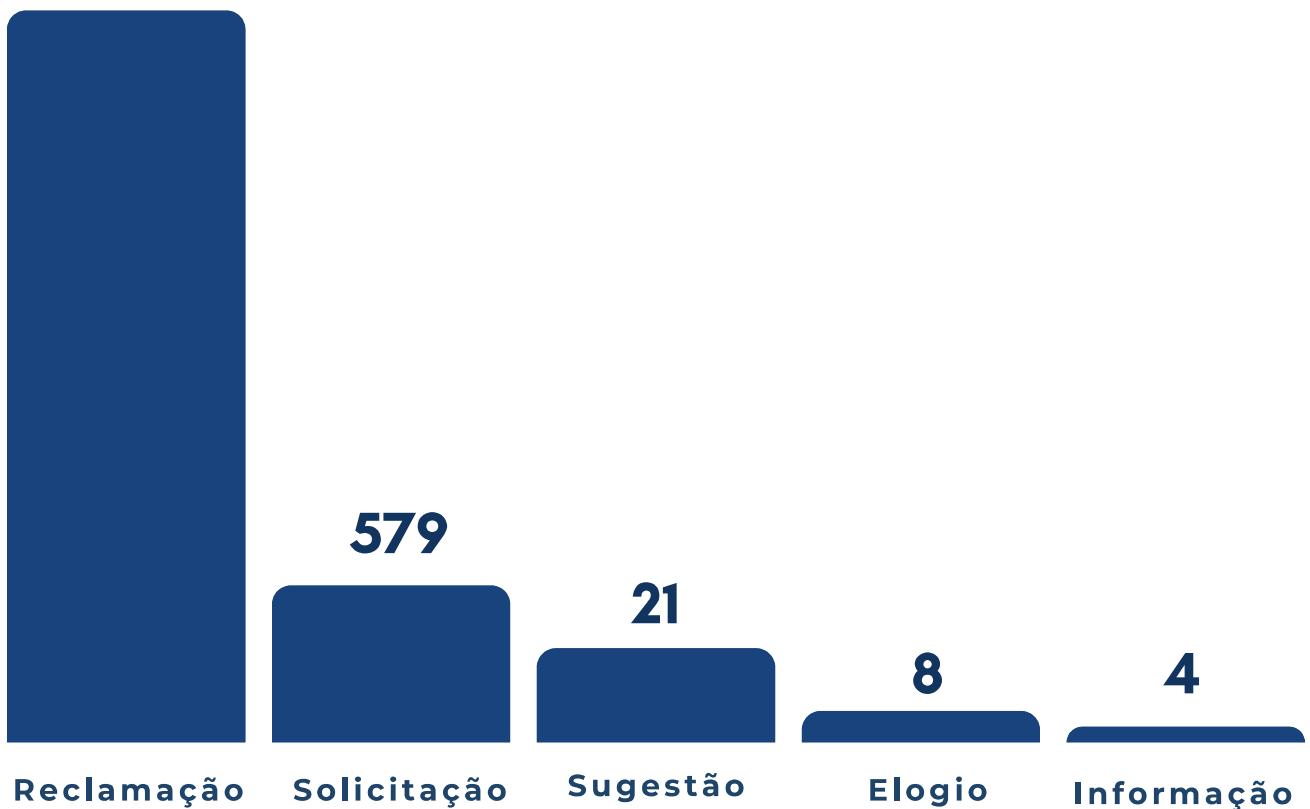
COMPARATIVO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES



Entre janeiro e junho de 2025, o número de manifestações apresentou crescimento de **65,37%**, totalizando 3.048 ocorrências, em relação ao mesmo período do ano anterior.

Classificação das manifestações

7.099



Com o objetivo de evitar o registro de manifestações que não sejam de competência da Ouvidoria, solicita-se ao cidadão o número de protocolo referente ao pedido de manutenção ou melhoria dos serviços de iluminação pública. A ausência dessa informação impossibilitará o tratamento da manifestação, sendo encaminhada devolutiva com orientação para utilização dos canais específicos disponibilizados para esse tipo de demanda.

CANAIS DE ATENDIMENTO



(61) 3774-1155



155



Aplicativo



Site

Estes são os canais disponibilizados para solicitações de serviços de manutenção e de eficientização de iluminação pública.



Participa DF



162



Presencial

Solicitações não atendidas ou insatisfatórias poderão ser encaminhadas à Ouvidoria por meio do site do ParticipaDF, telefone ou de forma presencial. Nesses canais, além de reclamação, também são registrados sugestões, elogios, pedidos de informações e denúncias.

Formas de entrada



66.8% Site



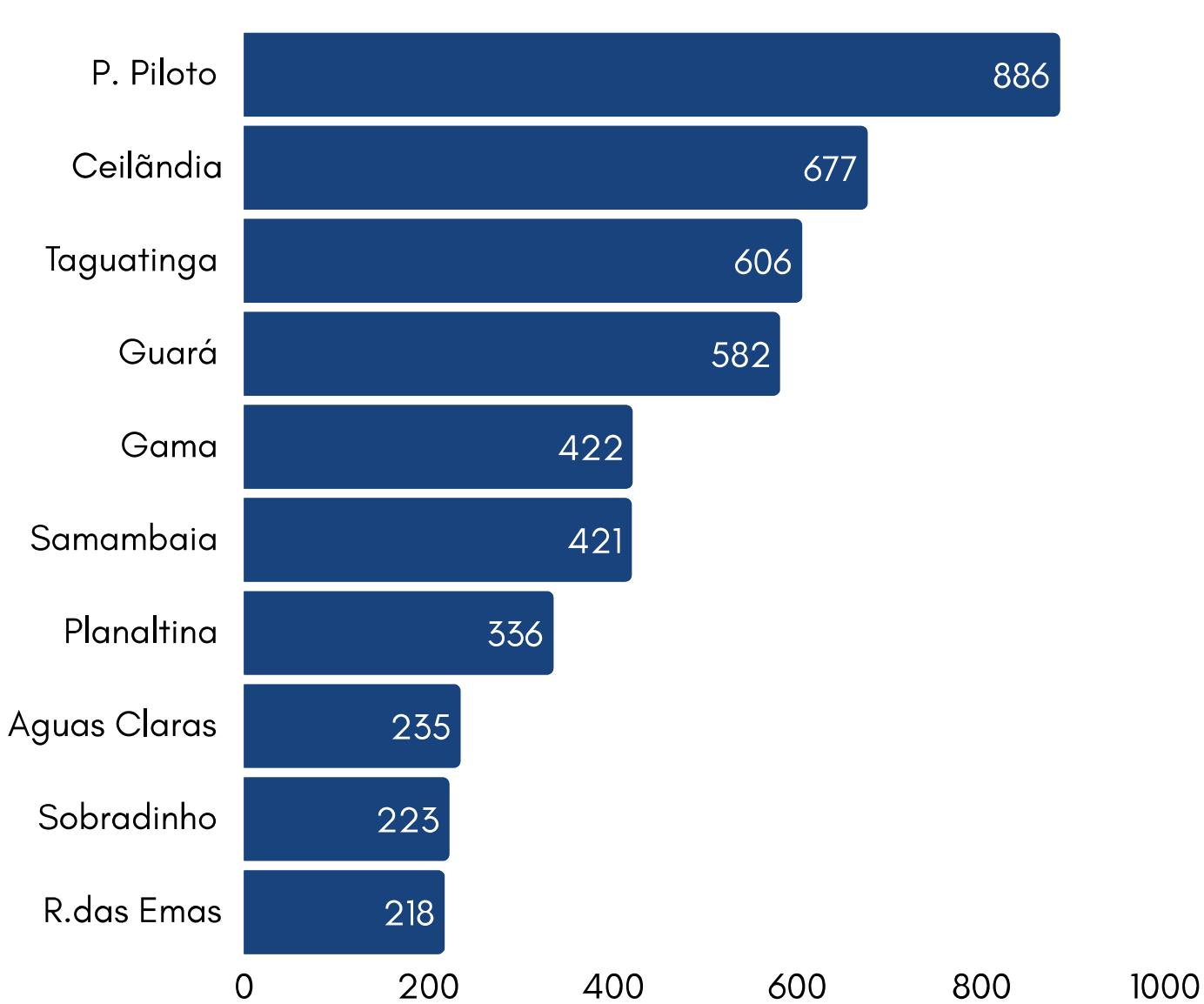
31.4% Telefone



2.8% Presencial



Cidades mais demandadas





Furto de cabo: um problema social

O furto de cabos tem se tornado um problema social recorrente no Distrito Federal, impactando diretamente na população que, sofre com interrupções frequentes que afetam o cotidiano e a segurança. Esse tipo de crime está frequentemente associado à vulnerabilidade social, ao desemprego e ao comércio ilegal de cobre, exigindo ações integradas de segurança pública, fiscalização e políticas sociais voltadas à prevenção.

Valores do Segundo Trimestre

Abril: 7.615 m

Maio: 4.984 m

Junho: 8.591 m

Total: 21.190 metros de cabos furtados/vandalizados

ANÁLISE DOS INDICADORES E COMPROMISSO COM A MELHORIA CONTÍNUA

Ao analisar os nossos indicadores, identificamos que ainda estamos em processo de evolução para atingir as metas estabelecidas em nosso Plano de Ação Biaual (2024–2025). Apesar dos desafios, temos avançado com consistência e comprometimento na busca por melhorias concretas.

Atualmente os índices mostram:



Satisfação com a Ouvidoria: 49%
Meta: 50%

Satisfação com a Resposta: 48%
Meta: 50%

Recomendação: 33%
Meta: 50%

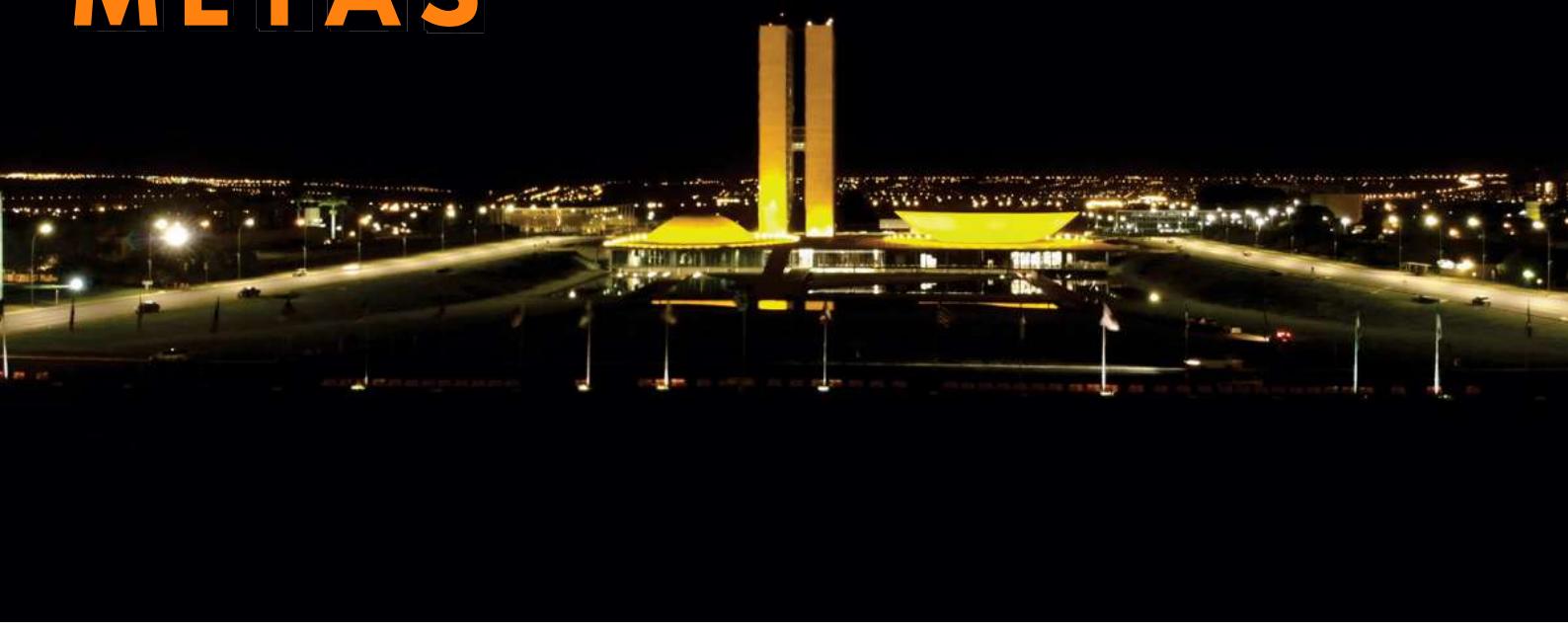
Resolutividade: 14%
Meta: 50%

Esses resultados nos mostram que ainda temos um caminho importante a percorrer, especialmente no que se refere à **efetividade na solução dos casos e percepção de confiança do cidadão quanto a realização do serviço**.

Por isso, estamos intensificando nossas ações no relacionamento com a área técnica e aprimorando o acompanhamento dos casos encerrados. Com essa iniciativa, esperamos **aumentar o engajamento do cidadão**, obter retornos mais consistentes e transformar essas respostas em melhorias reais nos serviços prestados.

Seguimos firmes no propósito de ouvir com atenção, agir com eficiência e evoluir com transparência, sempre com foco no cidadão e no fortalecimento da nossa Ouvidoria.

ANÁLISES E METAS



CASOS ANALISADOS E DEBATIDOS:

- Observamos um volume alto e significativo na quantidades de ouvidorias e reclamações recebidas devido ao atraso do processo de modernização.
- Atraso na entrega das luminárias.

METAS 2025/2026:

- Implementação IA na Ouvidoria;
- Campanhas educativas nas redes sociais;
- Realizar projetos Ouvidoria (bate-papo com a Ouvidoria e café com a Ouvidoria);
- Implementação do WhatsApp Ouvidoria;
- Cartilha lúdica;

MELHORIAS E INICIATIVAS:

- Novo canal “fale conosco”
- Atualizações do App Ilumina DF; chat bot , lançamento do Plano de Eficientização;
- Desenvolver mapa de calor com foco estratégico e analítico, identificando os locais com maior incidência de furtos e volume de solicitações de serviço.

RECOMENDAÇÕES:

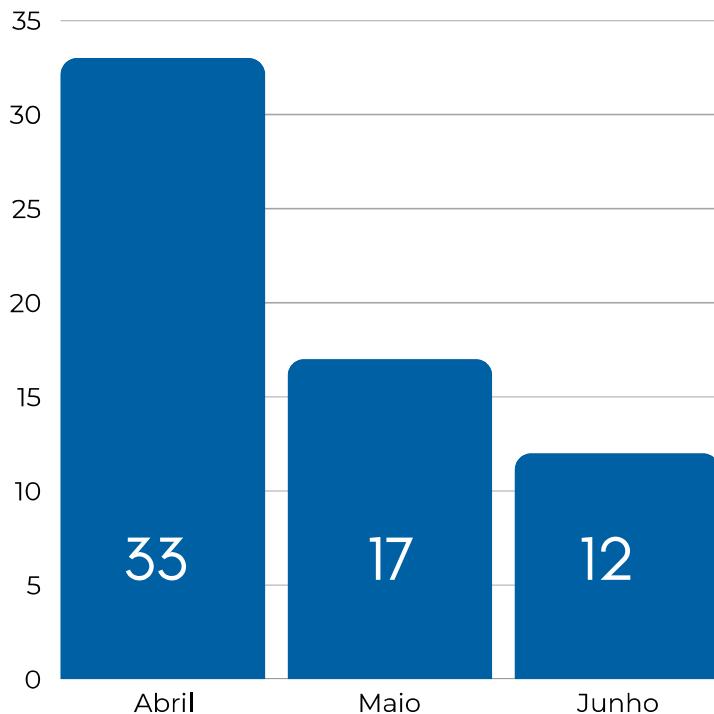
- Melhor comunicação entre as áreas, para fluidez dos processos;
- Alinhamento com a NOVACAP e a Secretaria de Obras, para evitar danos aos cabos durante as obras próximas ao parque de iluminação pública.

DESAFIOS:

- Diminuir a quantidade de Ouvidorias;



LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



TOTAL: 62

**TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA: 8 DIAS**

**RESPOSTA
NO PRAZO: 100%**

No 2º trimestre, recebemos 62 pedidos via LAI, dos quais 19 foram acolhidos por estarem relacionados à nossa área.

Os outros 43 não foram acolhidos, por tratarem de: prestação de serviços (12), assuntos fora da competência do órgão (20) e manifestações de reclamações, sugestões ou elogios (11).

Destacamos que as demandas que não se enquadram como pedidos formais de informação pela LAI não são respondidas, mas devolvidas ao cidadão com a devida orientação, indicando os canais adequados para registro, como a Ouvidoria e/ou canais de atendimento.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Participação na Ouvidoria Itinerante - Edição Sol Nascente, realizada em 14 de junho de 2025, projeto promovido pelo Ministério dos Direitos Humanos.



Realizamos dois encontros com as Diretorias de Gestão de Risco e Diretoria de Planejamento e Engenharia, no "Bate-Papo com a Ouvidoria", com o objetivo de apresentar nosso relatório e alinhar pautas relevantes.



NOSSA EQUIPE



Ouvidora

Adriana Moreira Dias

Equipe

*Sheila da Silva Xavier - Assessora
Victoria Cabral de Paulo - Consultora*

