

2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º trimestre

msonohara

VISÃO GERAL

**01 DE JANEIRO A
31 DE MARÇO**

DE 2.365

**TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS NO
PARTICIPA DF**

APENAS 716

**MANIFESTAÇÕES
CLASSIFICADAS
COMO DE
OUVIDORIA**



No período de janeiro a março de 2024, foram registradas 2.365 manifestações no sistema Participa-DF, das quais apenas 716 foram identificadas com assunto efetivamente relacionado a Ouvidoria. As demais envolvem solicitações diversas, como troca de lâmpadas e pedidos de efficientização, entre outros



QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

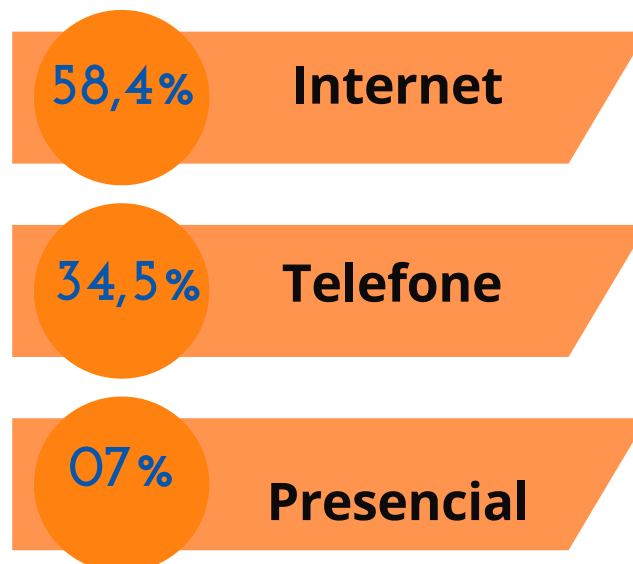
2022	2023	2024
2.979	3.271	2.365

Em comparação com o mesmo período de 2023, quando foram registradas 3.271 manifestações, houve uma **redução de 906 manifestações**, representando um decréscimo de aproximadamente **27,7%**.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



FORMAS DE ENTRADA



O processo de registro de manifestações na Ouvidoria requer um protocolo prévio obtido nos canais oficiais de atendimento. Manifestações sem esse registro são redirecionadas ao cidadão para obtenção do protocolo necessário. Este procedimento resultou em uma triagem significativa: das 2.365 manifestações iniciais, apenas 716 (30,27%) foram formalmente tratadas como demandas de Ouvidoria.

COMPARATIVOS MESES ANTERIORES

	2022	2023	2024
RECLAMAÇÃO	1.401	2.138	1.744
SOLICITAÇÃO	1.552	1.114	611
SUGESTÃO	13	08	02
ELOGIO	08	05	02
INFORMAÇÃO	05	06	06
TOTAL	2.979	3.271	2.365

Houve redução nas manifestações.

	2022	2023	2024
INTERNET	56,6%	48,2%	58,4%
TELEFONE	38,3%	42,5%	34,5%
PRESENCIAL	4,7%	8,4%	7%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,0%	0,0%	0,0%

As demandas registradas pela internet apresentaram um acréscimo de 21,23% entre 2023 e 2024.



EM ANÁLISE

Alguns fatores ajudam a explicar a diminuição das manifestações relacionadas à iluminação pública, entre eles:

O **fortalecimento** da divulgação dos nossos canais oficiais de atendimento foi uma prioridade, incluindo:

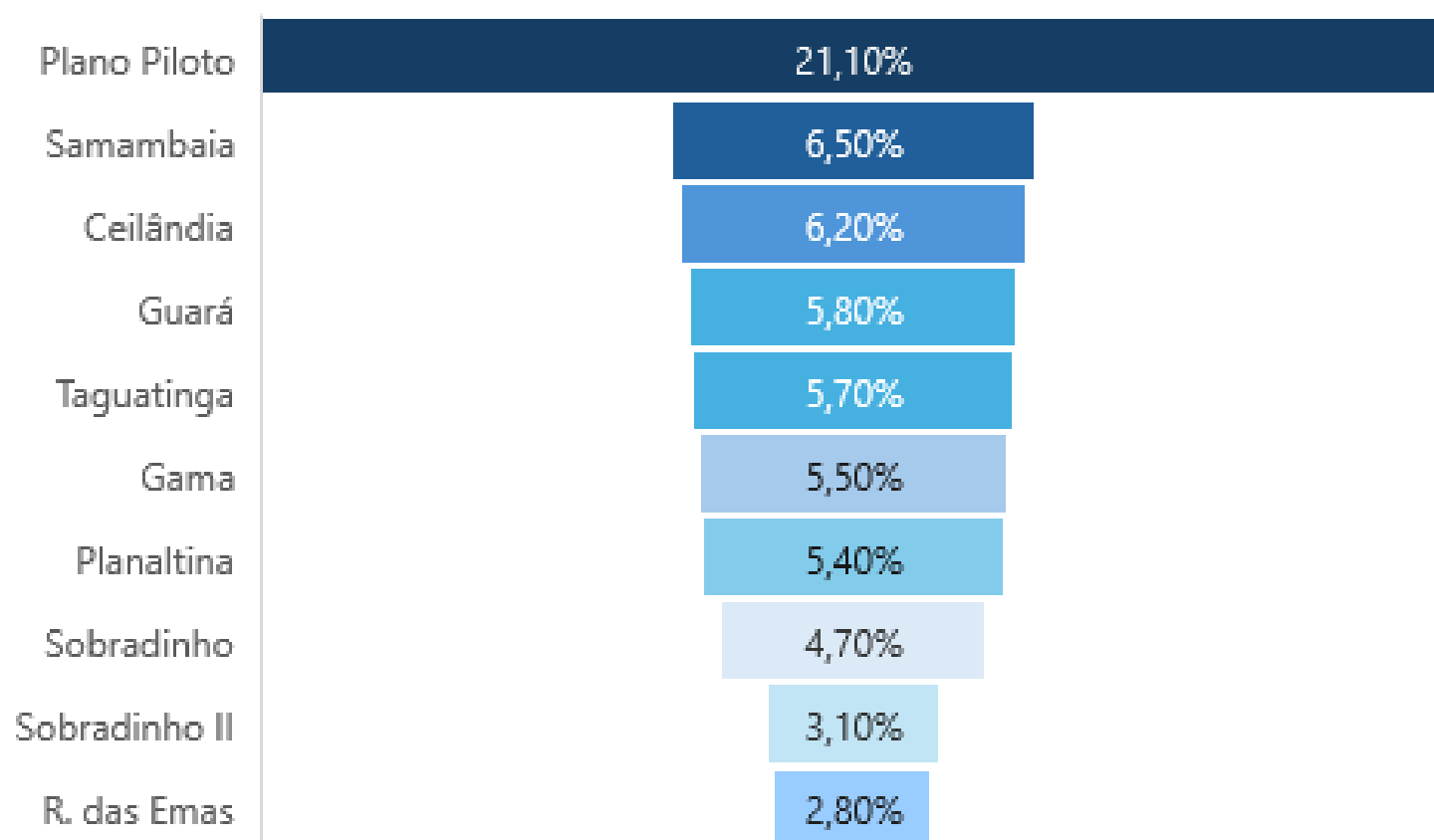
- *Central 155;*
- *Site;*
- *Aplicativo Ilumina DF;*

Além disso, implementamos um **atendimento preventivo proativo**, que busca antecipar as necessidades dos usuários, identificando potenciais problemas antes que sejam reportados. Essa abordagem tem como objetivo agilizar as soluções, reduzir o número de reclamações e melhorar significativamente a experiência dos cidadãos com nossos serviços.

O **Aplicativo** Ilumina DF registrou um **aumento de 21,23%** nas demandas entre 2023 e 2024, indicando maior adesão dos cidadãos a canais digitais. Contudo, apesar deste crescimento, usuários relatam **dificuldades** com o mapa do aplicativo e solicitam uma interface mais intuitiva. Essas críticas apontam para a necessidade de aprimoramentos que poderiam aumentar ainda mais a eficácia e a popularidade do app.



CIDADES MAIS DEMANDADAS



REGIÕES DF

Nº	Região Administrativa	População	Pontos IP	Manifestações 2º Tri	Taxa Manif. 1º Tri
1	Águas Claras	128.486	2628	55	2,10%
2	Sudoeste/Octogonal	44.354	3539	55	1,60%
3	Jardim Botânico	77.767	3487	56	1,60%
4	Sobradinho	72.273	7316	109	1,50%
5	Riacho Fundo	39.552	2399	33	1,40%
6	Guará	120.641	10484	133	1,30%
7	Arniqueira	42.320	2365	30	1,30%
8	Vicente Pires	96.871	3491	42	1,20%
9	Plano Piloto	198.697	44742	488	1,10%
10	Gama	139.467	13354	128	1,00%
11	Planaltina	179.960	11842	124	1,00%
12	Sobradinho II	82.785	6979	72	1,00%
13	São Sebastião	98.612	5142	51	1,00%
14	Fercal	10.268	1061	11	1,00%
15	Taguatinga	193.367	15282	132	0,90%
16	Paranoá	63.923	4786	43	0,90%
17	Samambaia	218.840	19936	150	0,80%
18	Riacho Fundo II	65.658	6774	51	0,80%
19	Ceilândia	287.023	20322	144	0,70%
20	Lago Norte	41.778	7340	50	0,70%
21	SCIA/Estrutural	36.042	2293	15	0,70%
22	Santa Maria	116.622	10620	64	0,60%
23	Recanto das Emas	115.550	11217	65	0,60%
24	Itapoã	65.408	3170	20	0,60%
25	Lago Sul	26.244	8714	48	0,60%
26	Brazlândia	55.561	6389	38	0,60%
27	Cruzeiro	25.741	3344	17	0,50%
28	Núcleo Bandeirante	21.633	2754	15	0,50%
29	Varjão	8.609	593	3	0,50%
30	Park Way	22.289	6089	27	0,40%
31	Sol Nascente/Pôr do Sol	101.866	4964	21	0,40%

REGIÕES DF

32	Arapoanga	-	3168	14	0,40%
33	Água Quente	-	693	2	0,30%
34	Candangolândia	14.040	1698	4	0,20%
35	SIA	5.131	2986	2	0,10%
36	TOTAL	-	261961	2312	Média 0,8%

Fonte: IBGE. Elaboração: IPEDF – Codeplan. Nota: As regiões de Arapoanga e Água Quente ainda não haviam sido institucionalmente delimitadas quando o IBGE realizou o Censo 2022, estando incluídas nos totais de Planaltina e Recanto das Emas, respectivamente.

FOI IDENTIFICADO NESSAS REGIÕES QUE:

- 504 são falta de iluminação pública;
- 1.645 iluminação pública (funcionamento);
- 181 Iluminação pública (instalação de poste);

Esta análise examina a relação entre o número de pontos de iluminação pública (IP) e as manifestações registradas por Região Administrativa (RA) no Distrito Federal. O detalhamento permite identificar as RAs com maior incidência de reclamações, proporcionando uma visão clara da distribuição das demandas por região.

A análise considera dois fatores principais:

- O número total de pontos de IP em cada RA;
- A quantidade de manifestações registradas por RA;

Esta abordagem possibilita uma comparação mais precisa entre regiões, levando em conta não apenas o número absoluto de reclamações, mas também a proporção em relação à infraestrutura existente. Tal método revela padrões e discrepâncias que podem orientar ações específicas de manutenção e melhoria do serviço de iluminação pública.

A análise das 181 solicitações de novos postes de iluminação pública oferece insights valiosos para o planejamento urbano. Este estudo pode identificar áreas de expansão urbana recente e regiões de iluminação, fornecendo informações cruciais para o planejamento de longo prazo da rede. Além disso, permite a priorização de investimentos em áreas mais necessitadas, contribuindo para um desenvolvimento urbano mais eficiente e equitativo. Essa abordagem não apenas atende às demandas imediatas, mas também alinha-se às necessidades futuras de crescimento da cidade, promovendo uma distribuição mais justa dos recursos de infraestrutura.





EM ANÁLISE

Alguns fatores ajudam a explicar a diminuição das manifestações relacionadas à iluminação pública, entre eles:



O fortalecimento da divulgação dos nossos canais oficiais de atendimento foi uma prioridade, incluindo:

- Central 155;
- Site;
- Aplicativo Ilumina DF;

Além disso, implementamos um atendimento preventivo proativo, que busca antecipar as necessidades dos usuários, identificando potenciais problemas antes que sejam reportados. Essa abordagem tem como objetivo agilizar as soluções, reduzir o número de reclamações e melhorar significativamente a experiência dos cidadãos com nossos serviços.



FURTOS DE CABO

- Janeiro: 3.609 metros
- Fevereiro: 3.765 metros
- Março: 2.771 metros

Totalizando **10.145** metros de cabo furtado.

O presente relatório indica a ocorrência de furtos, vandalismo e danos à infraestrutura pública. Estes eventos representam um desafio significativo para a manutenção da iluminação pública, resultando em custos adicionais e interrupções nos serviços.



Limitações e Necessidade de Dados sobre Segurança Pública:

- A análise deste relatório enfrenta a limitação da ausência de dados específicos sobre segurança pública relacionados a vandalismo e furtos na região. Para uma avaliação mais precisa e assertiva, é fundamental que sejam coletados dados relevantes sobre esses eventos.
- Recomendamos a realização de parcerias com instituições locais e organizações especializadas para facilitar a coleta de informações e entender melhor a correlação entre segurança pública e a incidência de tais eventos.

INDICADORES

INDICADORES				
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	SATISFAÇÃO OUVIDORIA	SATISFAÇÃO RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
2023	65%	55%	34%	33%
2024	57%	55%	40%	20%

Os indicadores: **Índice de Recomendação, Satisfação com a Resposta, Satisfação com a Ouvidoria e Resolutividade** integram o Sistema Participa DF. Eles são medidos por meio de **pesquisa de satisfação** realizadas com os usuários após o atendimento. Esses indicadores avaliam a qualidade do serviço prestado, a eficácia na resolução de demandas e a experiência do cidadão com a plataforma e a Ouvidoria.

O baixo índice de **resolutividade** deste período está diretamente relacionado ao processo de registro de demandas. Reclamações enviadas à Ouvidoria sem registro prévio nos canais iniciais de atendimento sem indicar o número do protocolo são devolvidas ao cidadão para registro adequado. Muitos interpretam essa devolução como não realização do serviço, avaliando-o negativamente. Esta percepção equivocada contribui significativamente para o índice baixo de resolutividade



Quando a solicitação feita em algum desses canais não for atendida ou não for satisfatória, o cidadão deve entrar em contato com a Ouvidoria com o número do protocolo do registro anterior.



LAI - Lei de Acesso a Informação

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Pedidos de acesso à informação

Total de pedidos: 51



Todos os pedidos são respondidos 100% no prazo

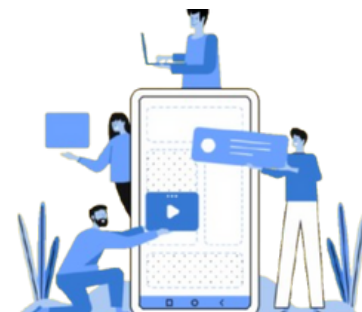
LAI - Lei de Acesso a Informação

Respostas aos pedidos acolhidos



Motivos de não acolhimento

Durante o período analisado, foram registrados 16 pedidos de LAI, dos quais 15 referiam-se à prestação de serviços e 1 consistia em uma reclamação. As demandas que não se configuram como pedidos de informação da LAI não são respondidas, mas devolvidas ao cidadão, orientando-o a utilizar os canais adequados para realizar o registro.

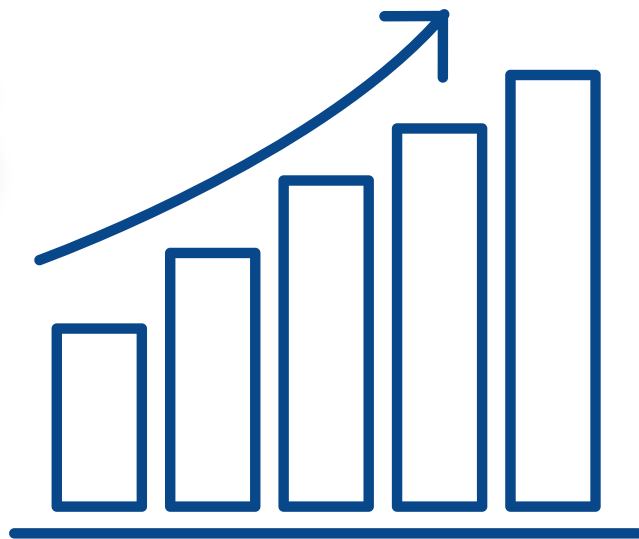


DENÚNCIAS

Identificamos no canal de denúncias o registro de apenas **uma** ocorrência, que foi reclassificada como solicitação de serviço, encaminhada para a área técnica para atendimento, eliminando a necessidade de apuração.



NOSSAS AÇÕES



Metas para 2024:

Novos canais de comunicação:

- Canal "Fale Conosco" para solicitações de implantação, modernização e expansão de rede.
- Canal para pedidos de reinstalação e remanejamento de braços e postes de IP.

Esclarecimento sobre serviços não realizados pela CEB:

- Postes fora do padrão ou em áreas de acesso controlado.
- Poda de árvores obstruindo iluminação pública.

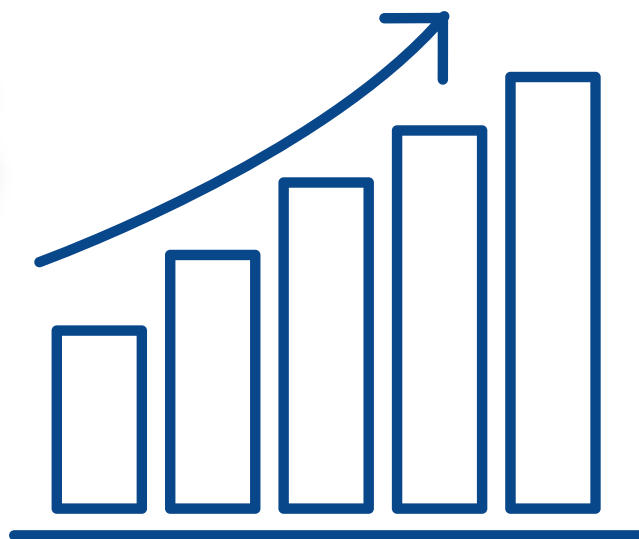
Aprimoramentos operacionais:

- Definição de fluxo administrativo para casos de luminárias ou postes caídos em carros.

- Melhoria na qualidade das respostas da Ouvidoria.

- Link de fácil acesso no site para registro de Ouvidoria e denúncias.

NOSSAS AÇÕES



Metas para 2024:

Aperfeiçoamento do Aplicativo Ilumina DF:

- Sugestão para melhorar a funcionalidade de localização no mapa.

Processo de Ouvidoria:

- Manifestações sem protocolo prévio são devolvidas ao cidadão com orientações para registro adequado nos canais iniciais. Somente após obtenção do protocolo, a demanda pode ser formalizada na Ouvidoria.

Recomendações futuras:

- Implementar sistema de monitoramento de furtos e vandalismo.
- Realizar estudos de segurança em parceria com instituições acadêmicas.
- Promover campanhas de conscientização sobre preservação da infraestrutura pública.

NOSSA EQUIPE



Ouvidora

Adriana Moreira Dias

Ouvidora substituta

Bruna Lins Pimentel

Estagiárias

Maria Eduarda Fernandes

Wisllane Rodrigues

