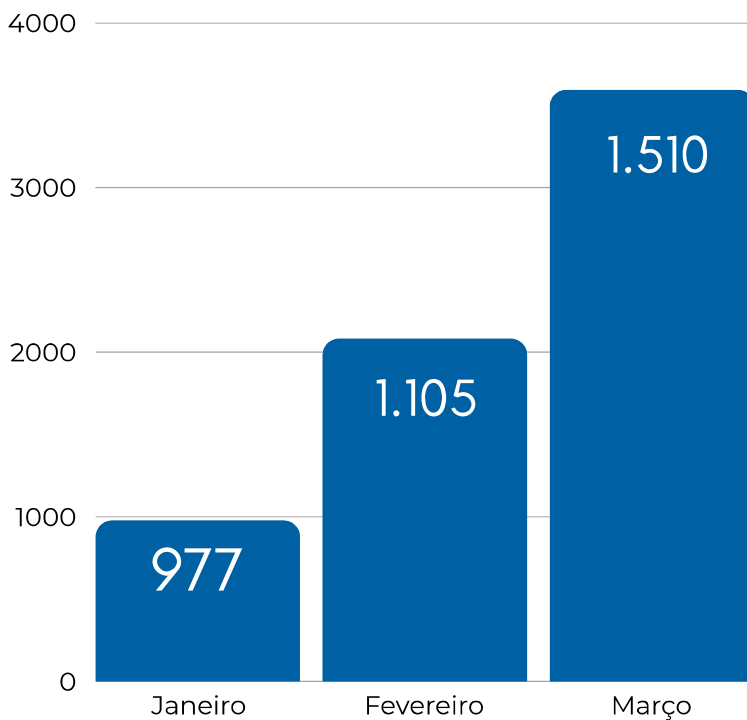


OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Relatório Trimestral | Janeiro a Março 2025



VISÃO GERAL



TOTAL: 3.592
MANIFESTAÇÕES

No período de janeiro a março de 2025, foram registradas **3.592 manifestações** no sistema Participa-DF, das quais **apenas 716** foram identificadas com assunto efetivamente relacionado a Ouvidoria. As demais envolvem solicitações de serviços diversas, como troca de lâmpadas e pedidos de efficientização, entre outros.

COMPARATIVO MENSAL/ANUAL

2024

2025

Janeiro



843



997

Fevereiro



727



1.105

Março

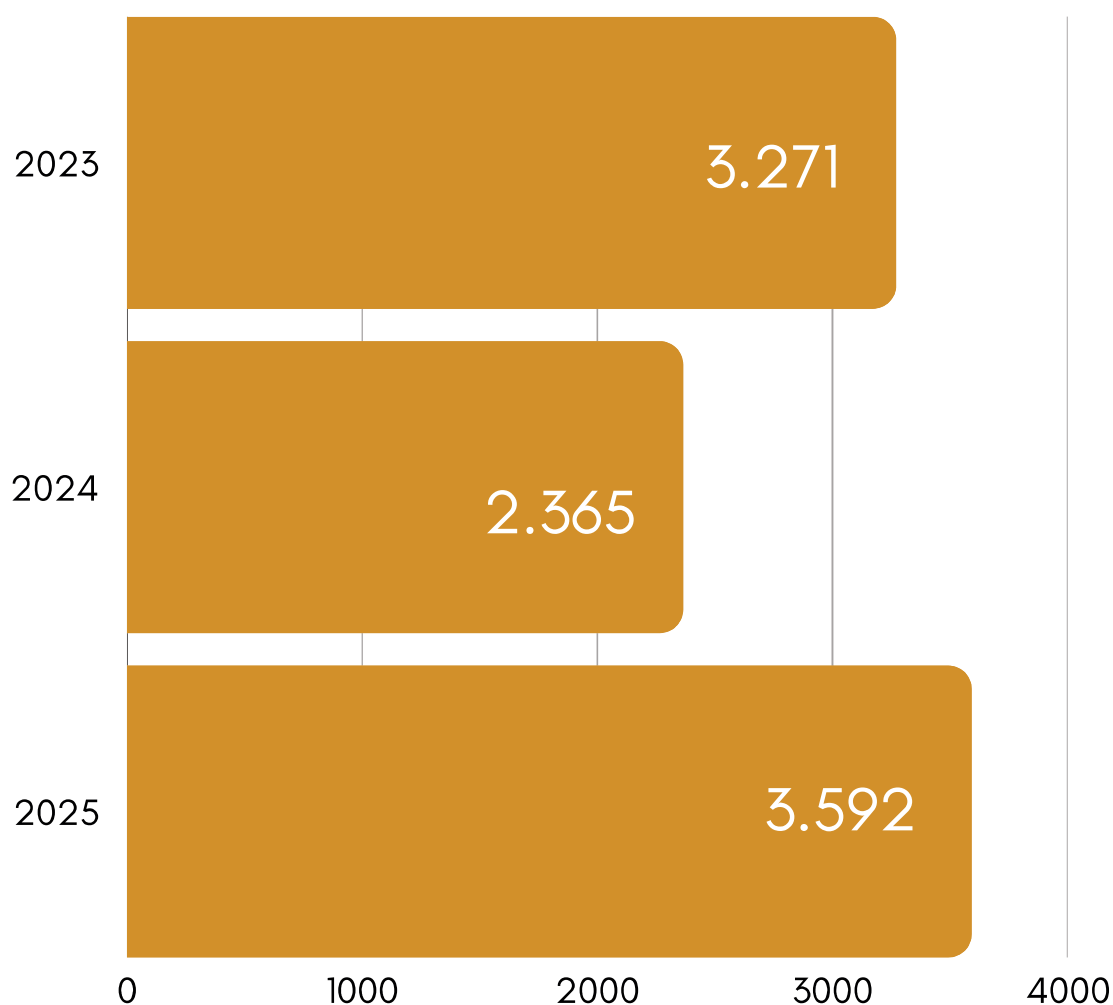


788



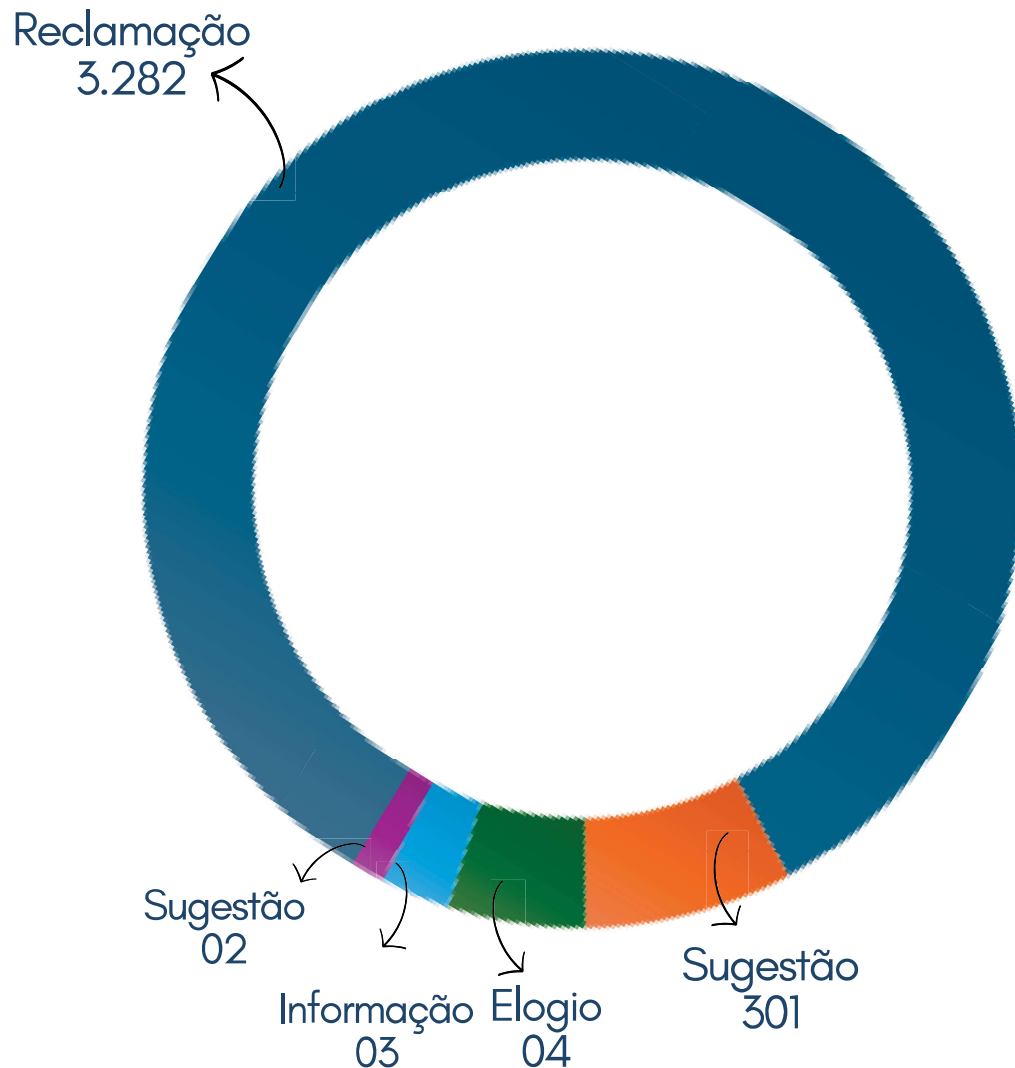
1.510

COMPARATIVO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES



Entre Janeiro e Março de 2025, o número de manifestações apresentou um acréscimo de **51,91%**, totalizando 1.227 ocorrências, em relação ao mesmo período do ano anterior.

Classificação das manifestações



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.

CANAIS DE ATENDIMENTO



155



Aplicativo



Site

Estes são os canais disponibilizados para solicitações de serviços de manutenção e de efficientização 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



66.3% Site



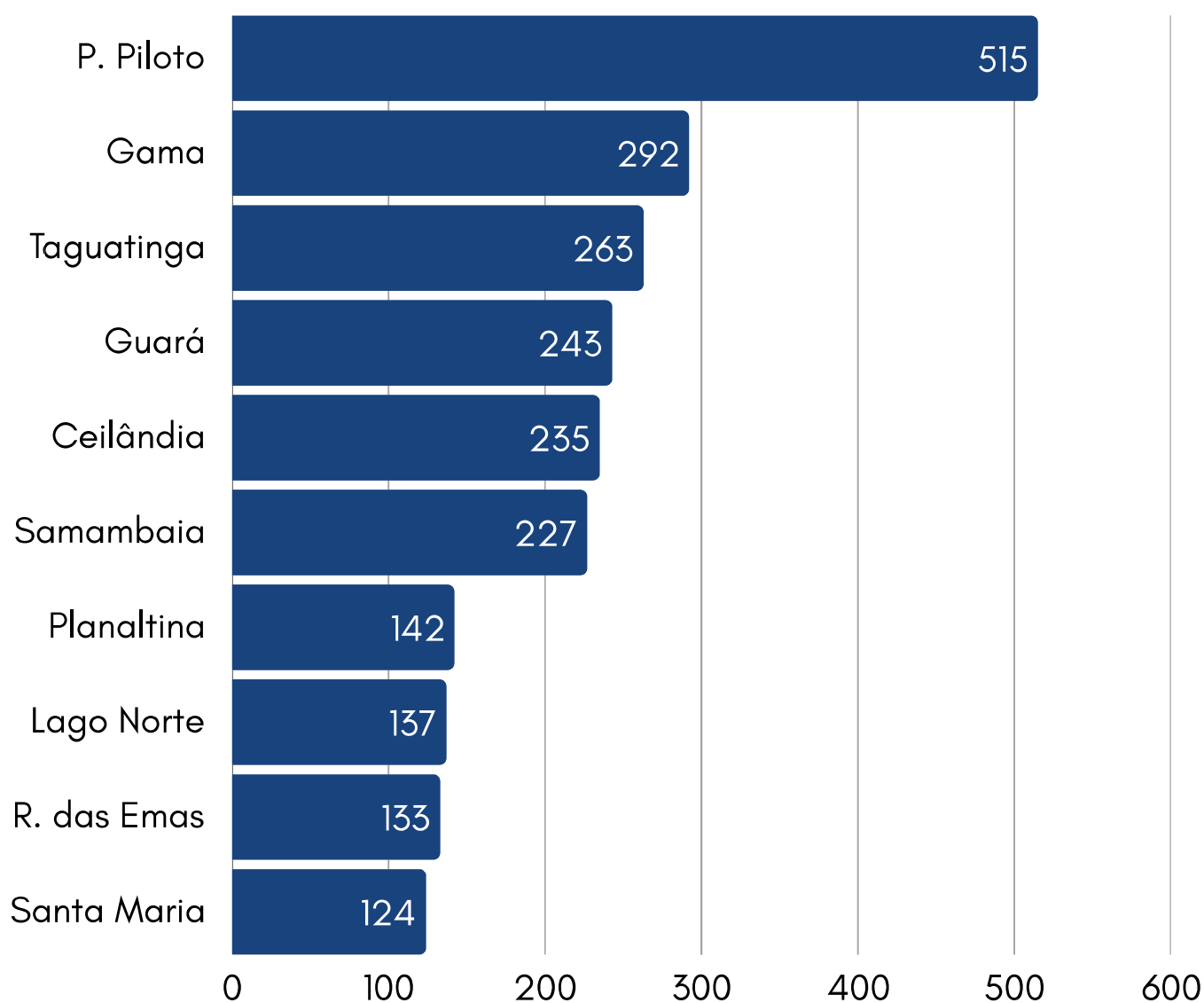
31.3% Telefone



2.2% Presencial

Observando nossos canais, temos a utilização intensa do site, aplicativo e telefone.

10 CIDADES MAIS DEMANDADAS



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 Bianual (2024–2025). Apesar dos desafios, temos avançado com consistência e comprometimento na busca por melhorias concretas.

Atualmente os índices mostram:

Satisfação com a Ouvidoria: 42%
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);
- Atualização do script;
- Implementação do WhatsApp Ouvidoria;
- Cartilha lúdica;
- Desenvolver mapa de calor com foco estratégico e analítico, identificando os locais com maior incidência de furtos e volume de solicitações de serviço.

MELHORIAS E INICIATIVAS:

- Até dia 07/01 utilizamos o chatbot para atender as ouvidorias;
- Em fevereiro, uma colaboradora da Ouvidoria foi deslocada para o SIA, com o objetivo de aproximar a equipe da área técnica e facilitar a resolução dos problemas, diante do aumento das demandas.
- Novo procedimento nas tratativas de Ouvidoria: preenchimento de planilha para envio à área técnica.
- Melhoria do canal “fale conosco”
- Atualizações da base de dados dos endereços do sistema Exati; chatbot da manutenção, lançamento do Plano de Eficientização;

RECOMENDAÇÕES:

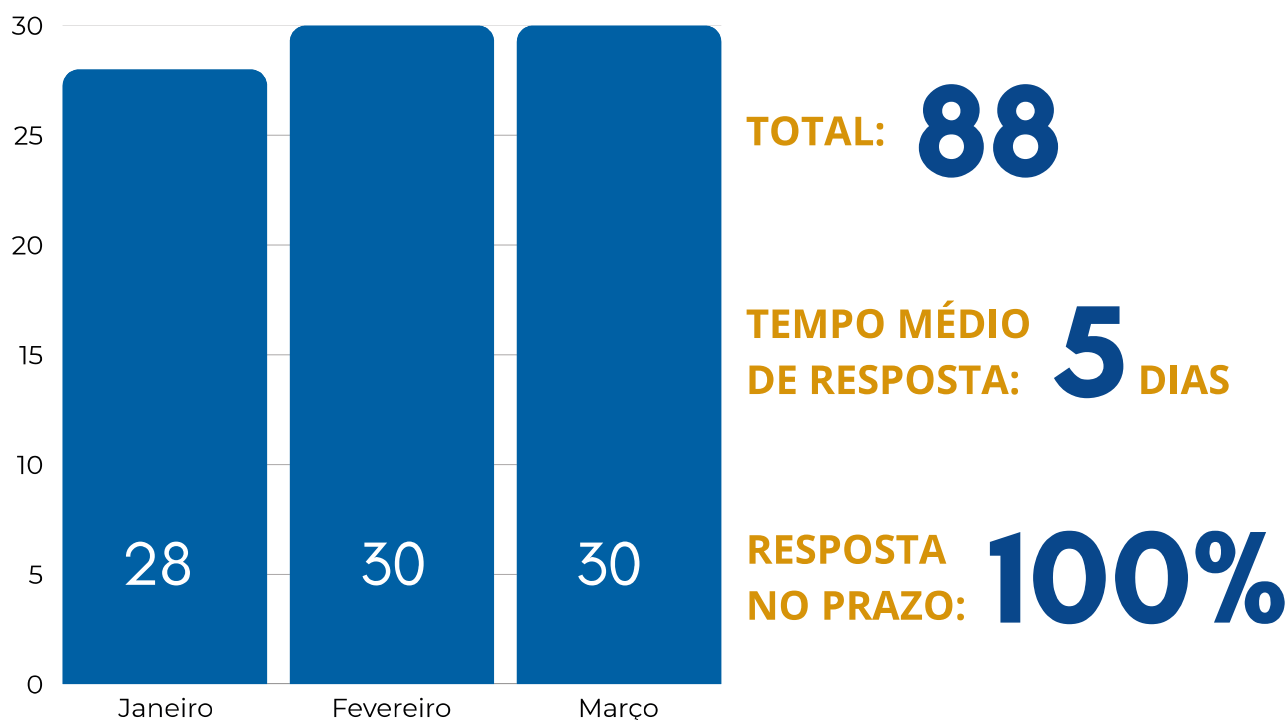
- Melhor comunicação entre as áreas, para fluidez dos processos;
- Alinhamento com a NOVACAP e a Secretaria de Obras, para evitar danos aos cabos durante as obras no Parque.
- Contratação IA;
- Tratamento das demandas de Ouvidoria pela área técnica;
- Autorização para utilizar a funcionalidade “Ouvidoria” no exati, para que haja rastreabilidade das demandas.

DESAFIO:

- Diminuir a quantidade de Ouvidorias



LAI - LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO



No 1º trimestre, recebemos 88 pedidos via LAI, dos quais 11 foram acolhidos por estarem relacionados à nossa área. 2 foram negados: um por envolver dados pessoais e outro por ser desproporcional.

Os 75 não acolhidos tratavam de prestação de serviços (35), temas fora da competência do órgão (31), consultas (6), manifestações indevidas (3), informações inexistentes (6) e assuntos sem atribuição legal (10).

Importante destacar 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 Ouvidoria e/ou canais de atendimento.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Participação nas Edições **GDF + Perto do Cidadão**, no dia **21/02/2025**, que ocorreu na RAs Estrutural.

Iniciamos as reuniões para colocar em prática a Implementação de uma solução de inovação de Gestão de Demandas por IA. Ao total foram **2 reuniões** de forma remota.



Realizamos **3 encontros** ao longo do primeiro trimestre com a equipe de **manutenção** para debater, discutir e alinhar novas dinâmicas junto à área.



NOSSA EQUIPE

“SEGUIMOS OUVINDO,
EVOLUINDO
E ILUMINANDO JUNTOS.”



Ouvidora

Adriana Moreira Dias

Equipe

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

