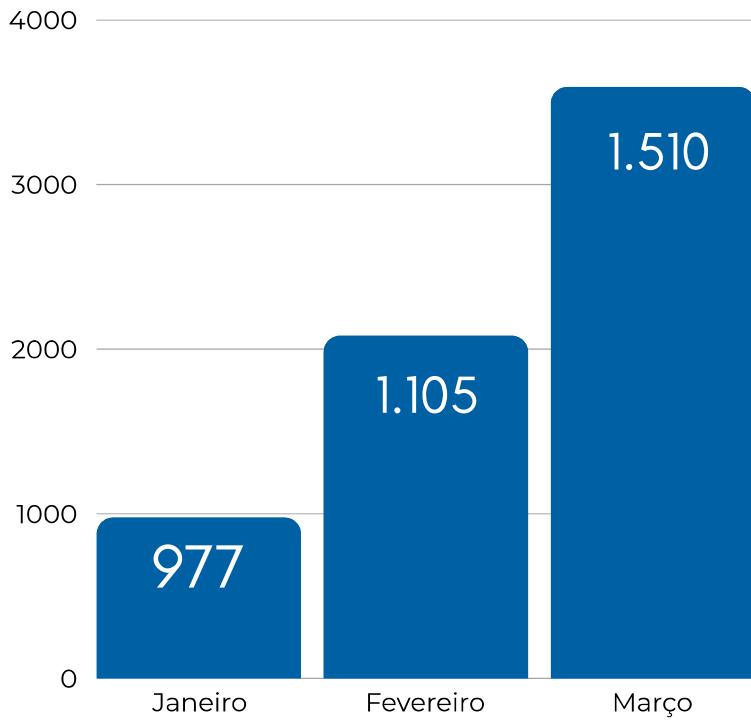


# OUVIDORIA EM MOVIMENTO

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 eficientização, entre outros.

# COMPARATIVO MENSAL/ANUAL

2024



843

2025



997

*Fevereiro*



727



1.105

*Março*

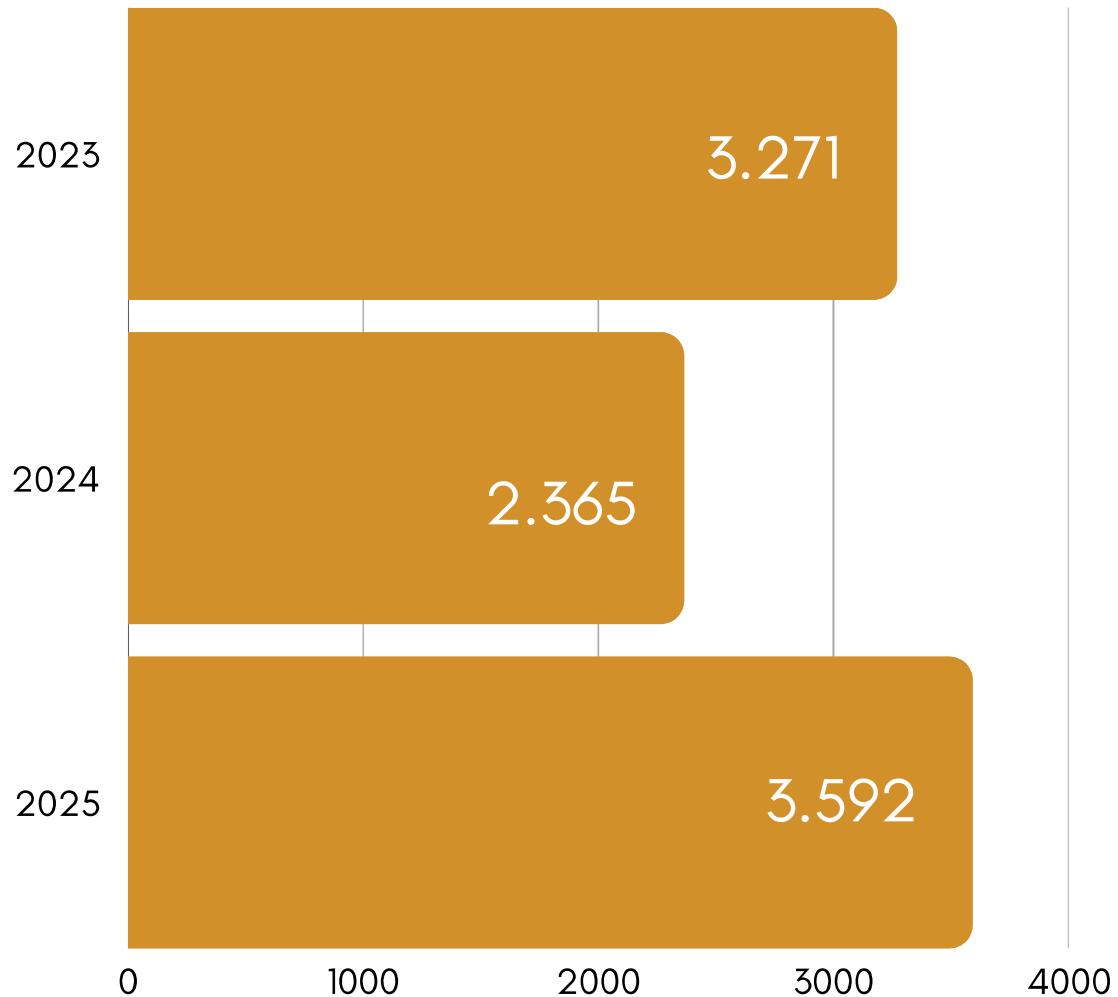


788



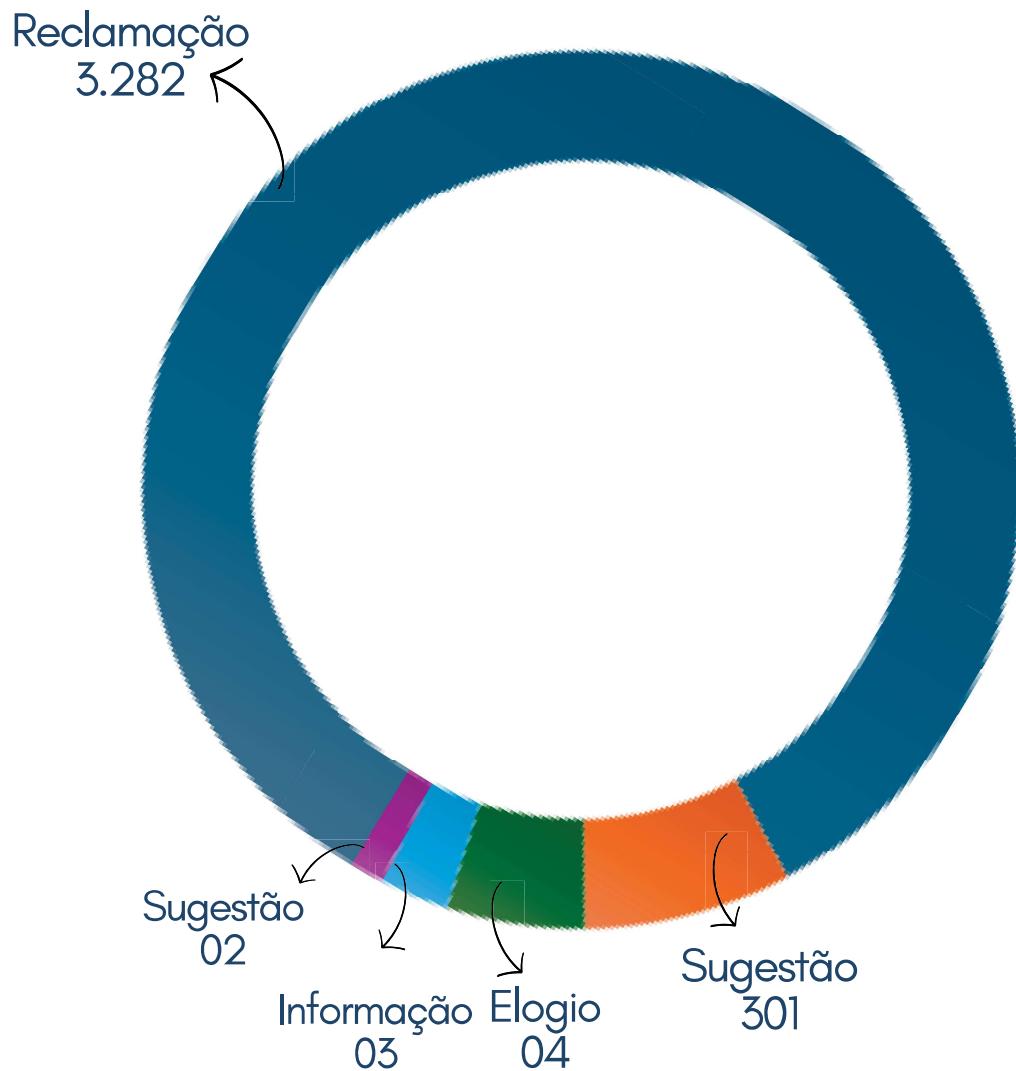
1.510

# 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 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



**66.3% Site**



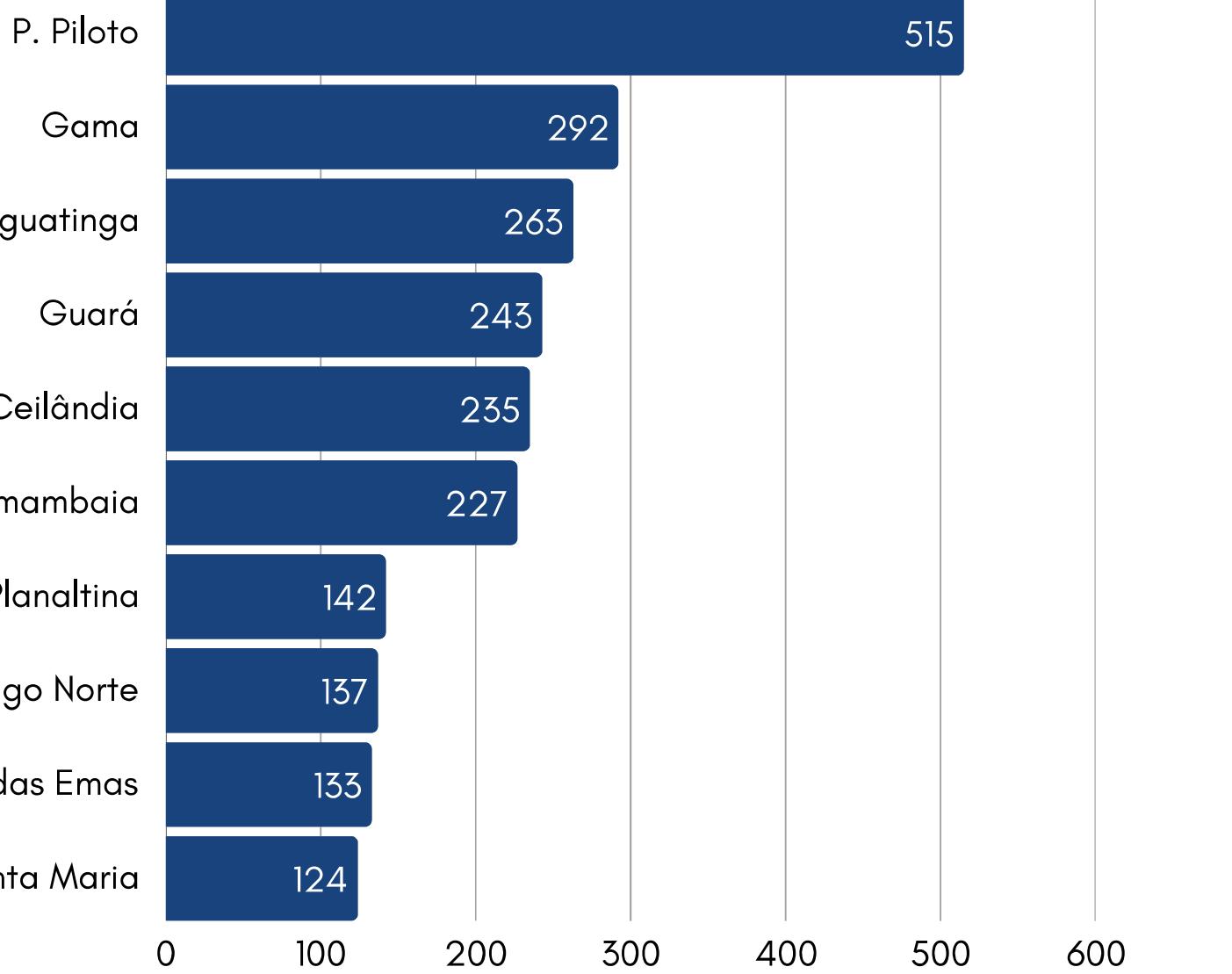
**31.3% Telefone**



**2.2% Presencial**

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

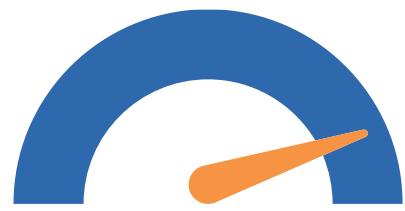
# 10 CIDADES MAIS DEMANDADAS



# 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:**

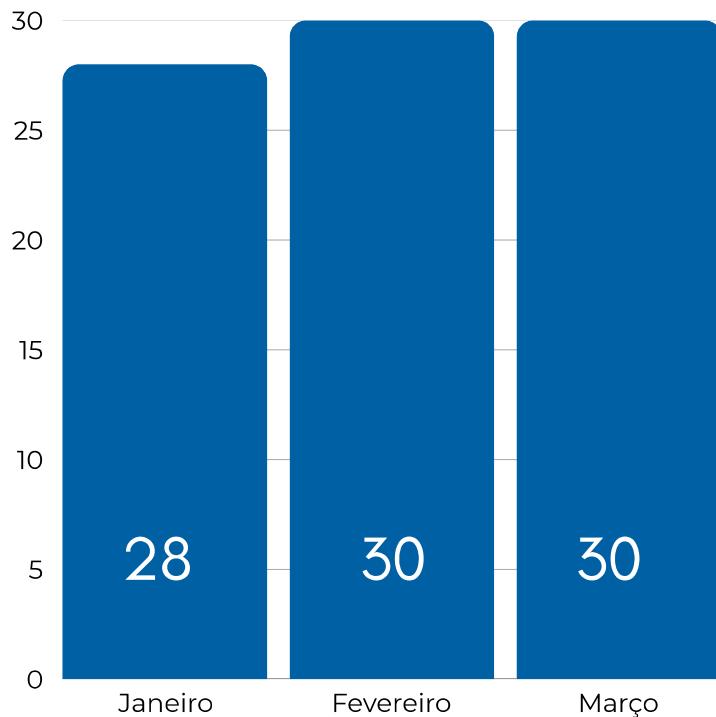
- Melhor comunicação entre as áreas, para fluidez dos processos;
- Alinhamento com a NOVACAP e a Secretaria de Obras, para evitar danos aos cabos durante as obras no Parque.
- Contratação IA;
- Tratamento das demandas de Ouvidoria pela área técnica;
- Autorização para utilizar a funcionalidade “Ouvidoria”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

## **DESAFIO:**

- Diminuir a quantidade de Ouvidorias



# LAI - LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO



**TOTAL: 88**

**TEMPO MÉDIO  
DE RESPOSTA: 5 DIAS**

**RESPOSTA  
NO PRAZO: 100%**

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 OUVIDÓRIA



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*

