

# OUVIDORIA EM MOVIMENTO

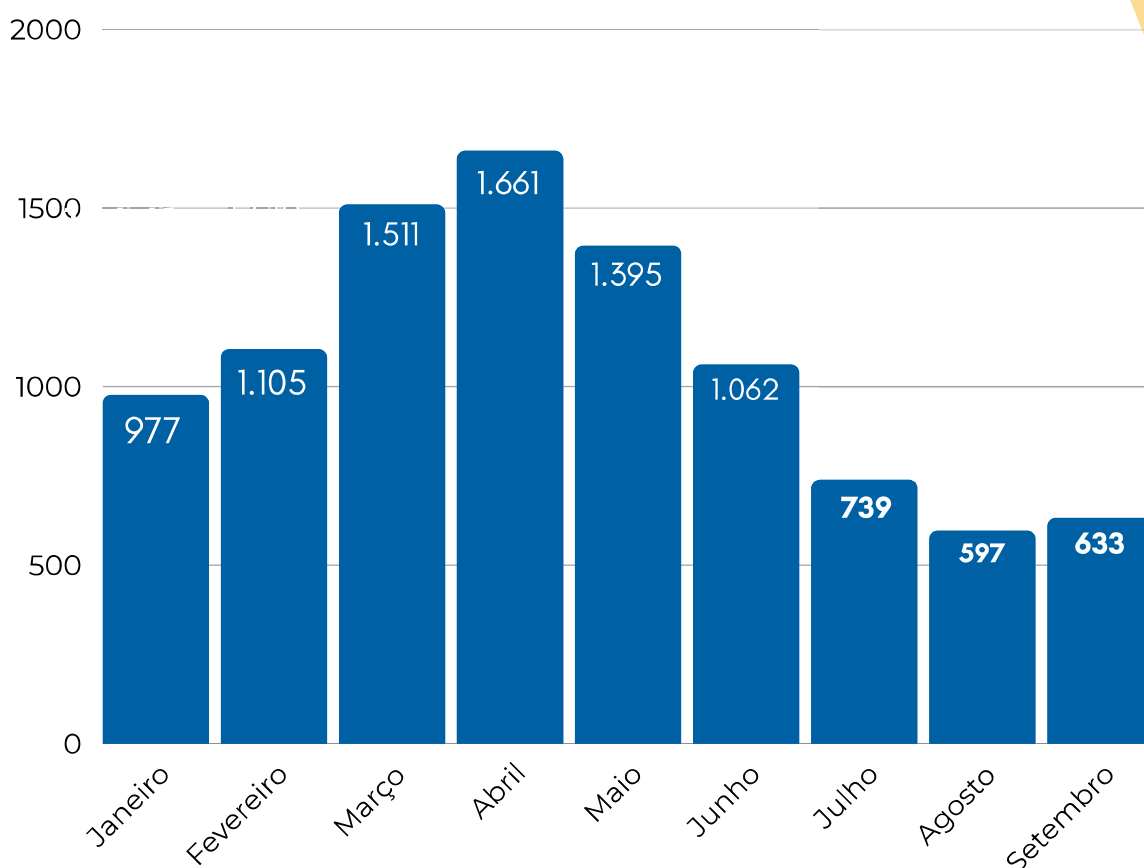
Relatório Trimestral | Julho a Setembro 2025



# VISÃO GERAL

## MANIFESTAÇÕES

TOTAL: **9.680**



No período de janeiro a setembro de 2025, foram registradas **9.680 manifestações** no sistema Participa-DF, das quais **apenas 1.971** 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**

*Julho*



542



739

*Agosto*



442



597

*Setembro*

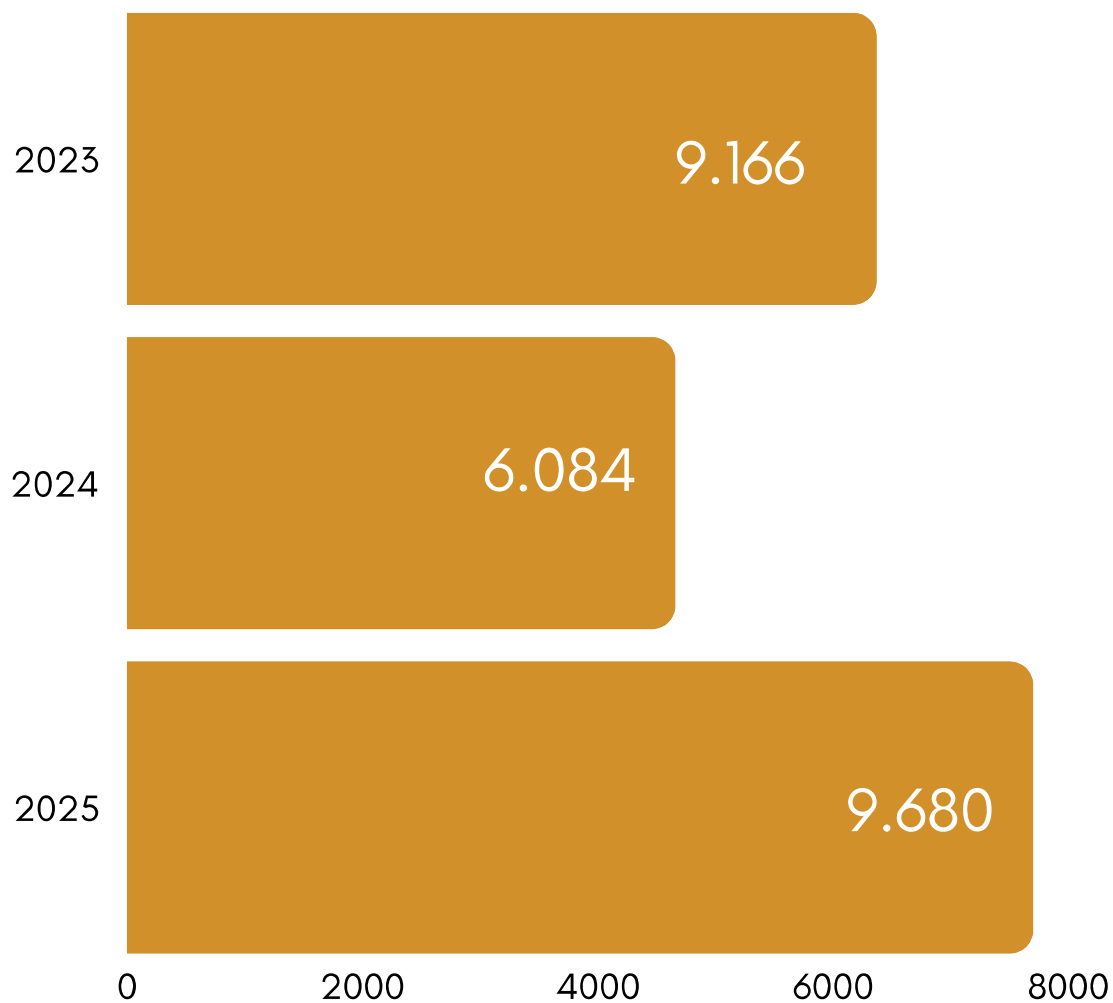


437



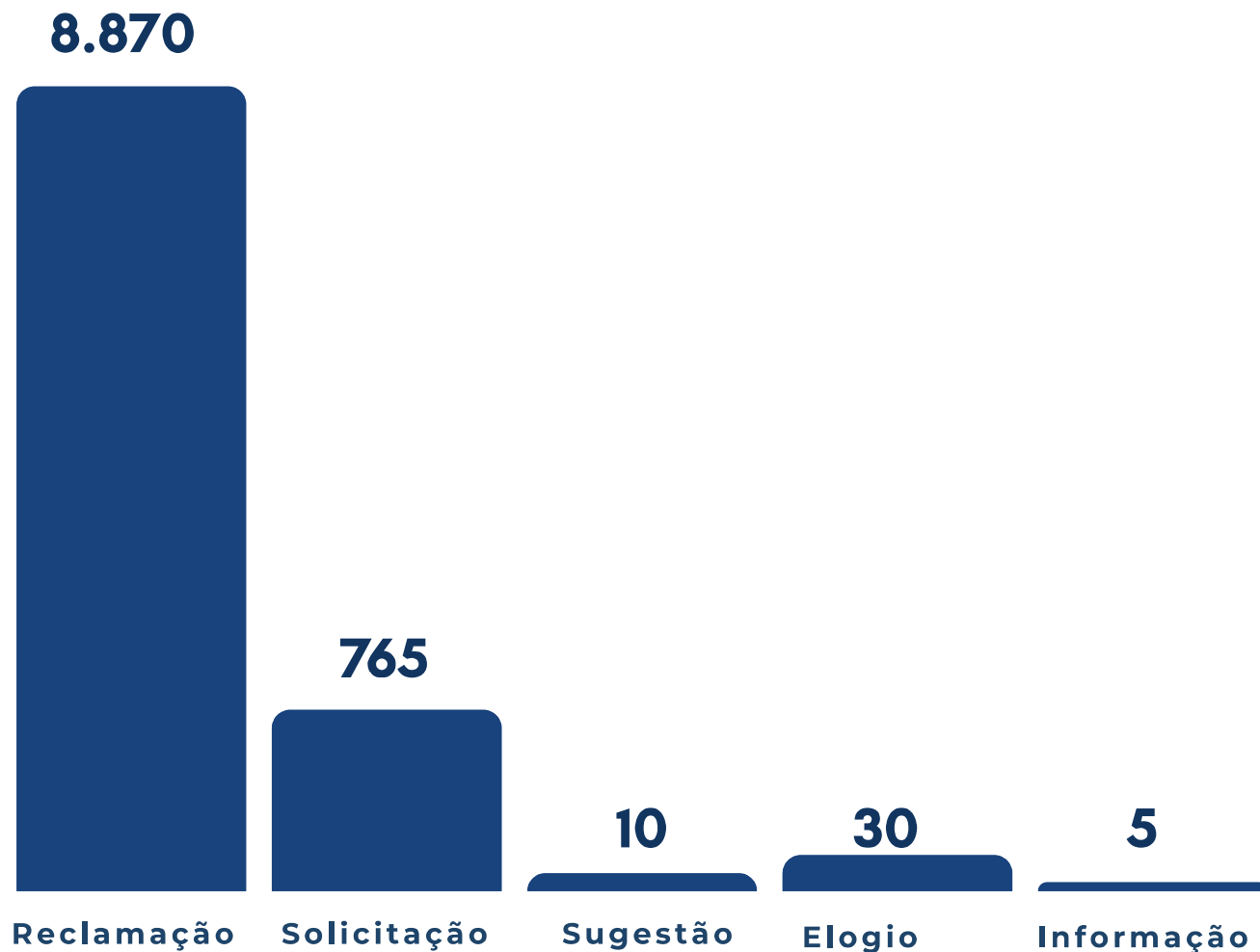
633

# COMPARATIVO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES



Entre janeiro e setembro de 2025, o número de manifestações apresentou crescimento de **59,09%**, equivalente a 3.596 ocorrências, em relação ao mesmo período do ano anterior.

# Classificação das manifestações



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.

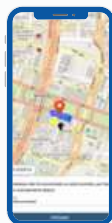
# CANAIS DE ATENDIMENTO



**(61) 3774-1155**



**155**



**Aplicativo**



**Site**

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



**65.4% Site**



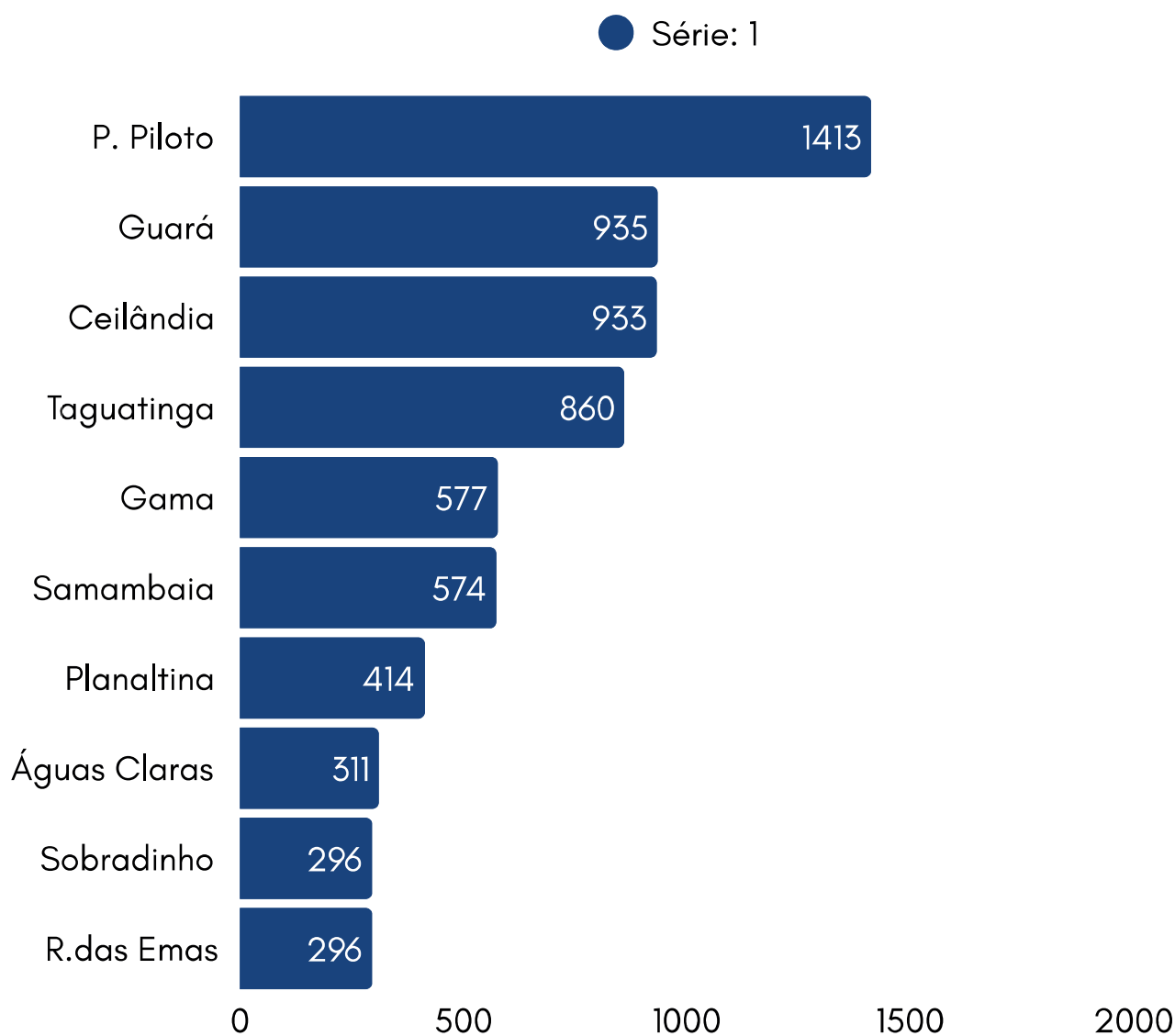
**31.7% Telefone**



**2.8% Presencial**

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

# Cidades mais demandadas



# Furto de cabos

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 Terceiro Trimestre

Julho: 3.589 m

Agosto: 6.434 m

Setembro: 6.379 m

**Total: 16.402 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 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:** 49%  
Meta: 50%

**Satisfação com a Resposta:** 54%  
Meta: 50%

**Recomendação:** 40%  
Meta: 50%

**Resolutividade:** 18%  
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:

- Atualização do script: aprimorar a qualidade das respostas, garantindo conteúdo simplificado, direto, detalhado e sempre utilizando linguagem clara e acessível.
- Definição de fluxo junto à área técnica.
- Implantação de Ouvidoria no canal “Exati”.

## METAS 2025/2026:

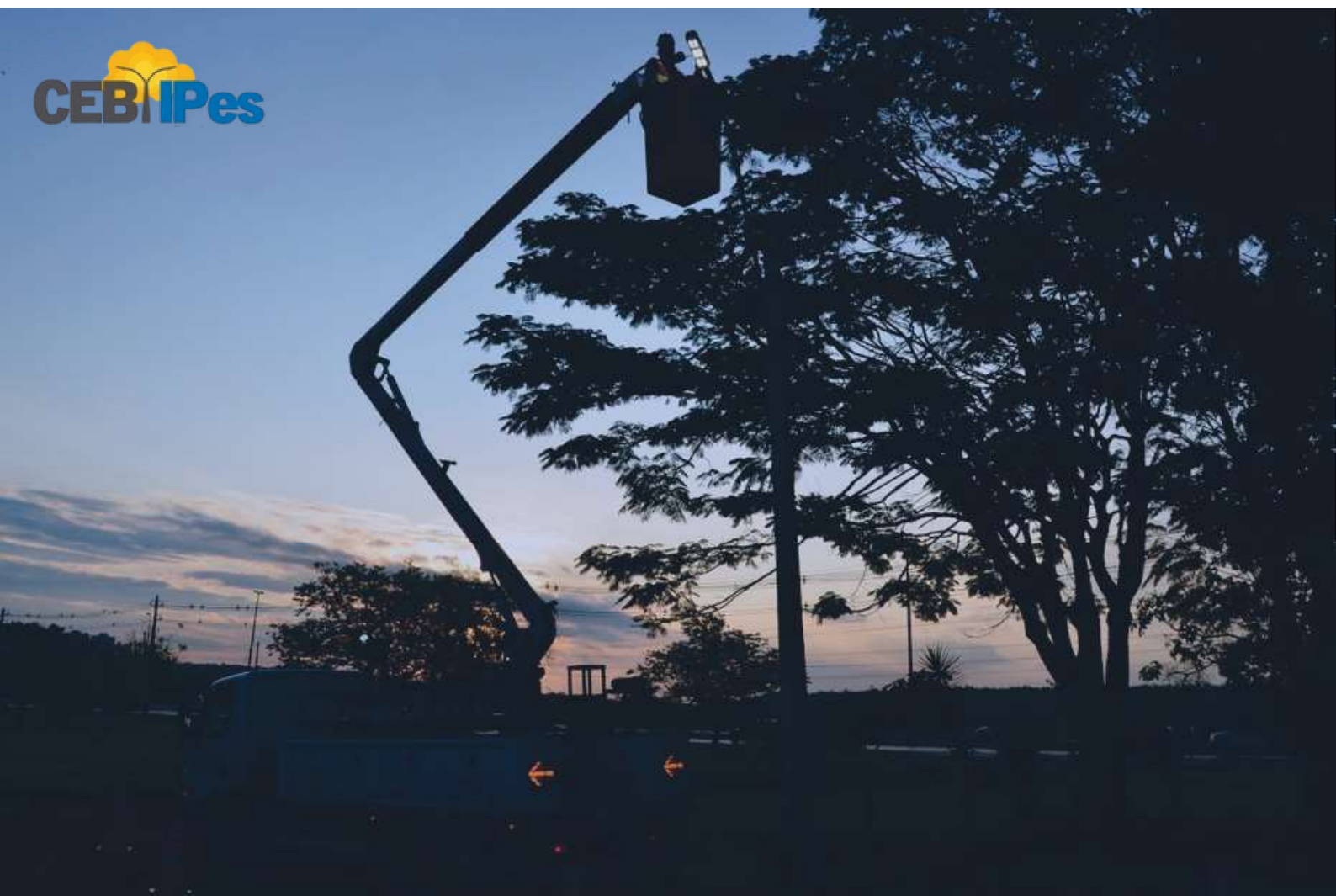
- Implementação IA na Ouvidoria;
- Campanhas educativas nas redes sociais;
- Realizar projetos Ouvidoria (bate-papo com a Ouvidoria e café com a Ouvidoria);
- Implementação do WhatsApp Ouvidoria;
- Cartilha lúdica;

## MELHORIAS E INICIATIVAS:

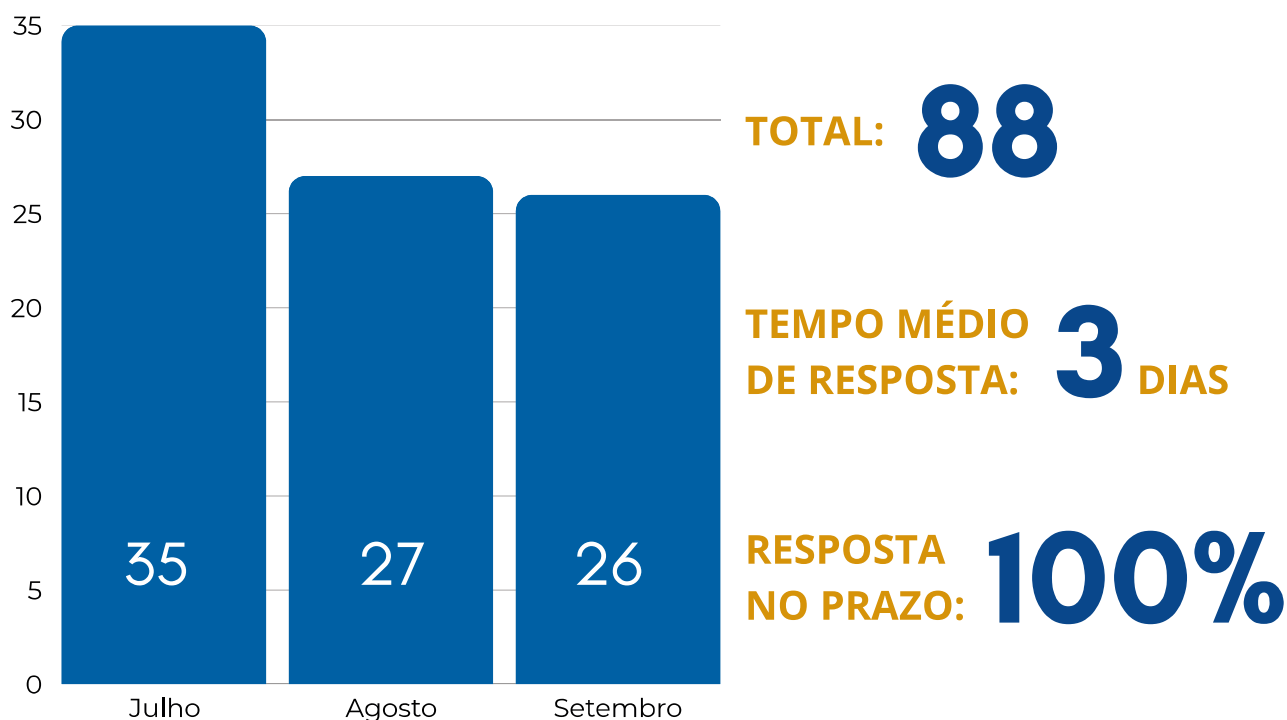
- Novo canal “fale conosco”.
- Diminuímos a quantidade de Ouvidorias;
- Atualizações do App Ilumina DF; chat bot , lançamento do Plano de Eficientização;
- Desenvolver mapa de calor com foco estratégico e analítico, identificando os locais com maior incidência de furtos e volume de solicitações de serviço.

## RECOMENDAÇÕES:

- Melhorar a comunicação entre as áreas para a fluidez dos processos;
- Estabelecer alinhamento com a NOVACAP e a Secretaria de Obras para prevenir danos aos cabos durante intervenções próximas ao parque de iluminação pública.



## LAI - LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO



No 3º trimestre, foram recebidos 88 pedidos por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), dos quais 22 foram acolhidos por estarem relacionados à área de competência da unidade. Os demais 62 pedidos não foram acolhidos por tratarem de prestação de serviços (14), assuntos fora da competência do órgão (40) e manifestações como reclamações, sugestões e/ou elogios (7).

Destaca-se 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 demais canais de atendimento.

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Realizamos o encontro 'Bate-Papo com a Ouvidoria', que contou com a participação da Diretoria de Operação e Manutenção e de representantes das empreiteiras, com o objetivo de apresentar o relatório anual da Ouvidoria, alinhar metas e promover a troca de informações relevantes.

Participação no evento "**Café com Ouvidoria**", realizado em conjunto com as Administrações Regionais de Arniqueiras e Águas Claras, com o objetivo de apresentar e discutir os serviços prestados pela CEB IPES, além de esclarecer dúvidas levantadas por essas RA's.



# NOSSA EQUIPE



## **Ouvidora**

*Adriana Moreira Dias*

## **Equipe**

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

