

ABRIL - JUNHO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE

2.º TRIMESTRE

2025

ELABORADO POR:

Equipe Ouvidoria RA-NB

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibanês Rocha

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

ADMINISTRADOR

José de Assis Silva

OUVIDOR RA-NB

Charles Pereira da Silva

EQUIPE

Simone Gallisa Abe
Cheure Matos dos Santos



NOSSOS NÚMEROS

2.º TRIMESTRE

9

REGISTROS NO 2º TRIMESTRE

ANÁLISE

No segundo trimestre de 2025, foram registrados 9 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à nossa Ouvidoria.

Comparando com o mesmo período de 2024, quando foram contabilizadas 44 manifestações, observa-se uma redução de 83%. Essa queda está diretamente relacionada à implantação do Programa ADM 24Horas, que passou a concentrar o recebimento das demandas de zeladoria da cidade.

Apesar da diminuição geral, a internet manteve-se como o principal canal de acesso. Das 9 manifestações recebidas em 2025, 7 foram registradas diretamente pelos cidadãos por meio da plataforma Participa-DF.



07- Internet - 78%



00- Central 162 - 0%



02- Presencial - 22%

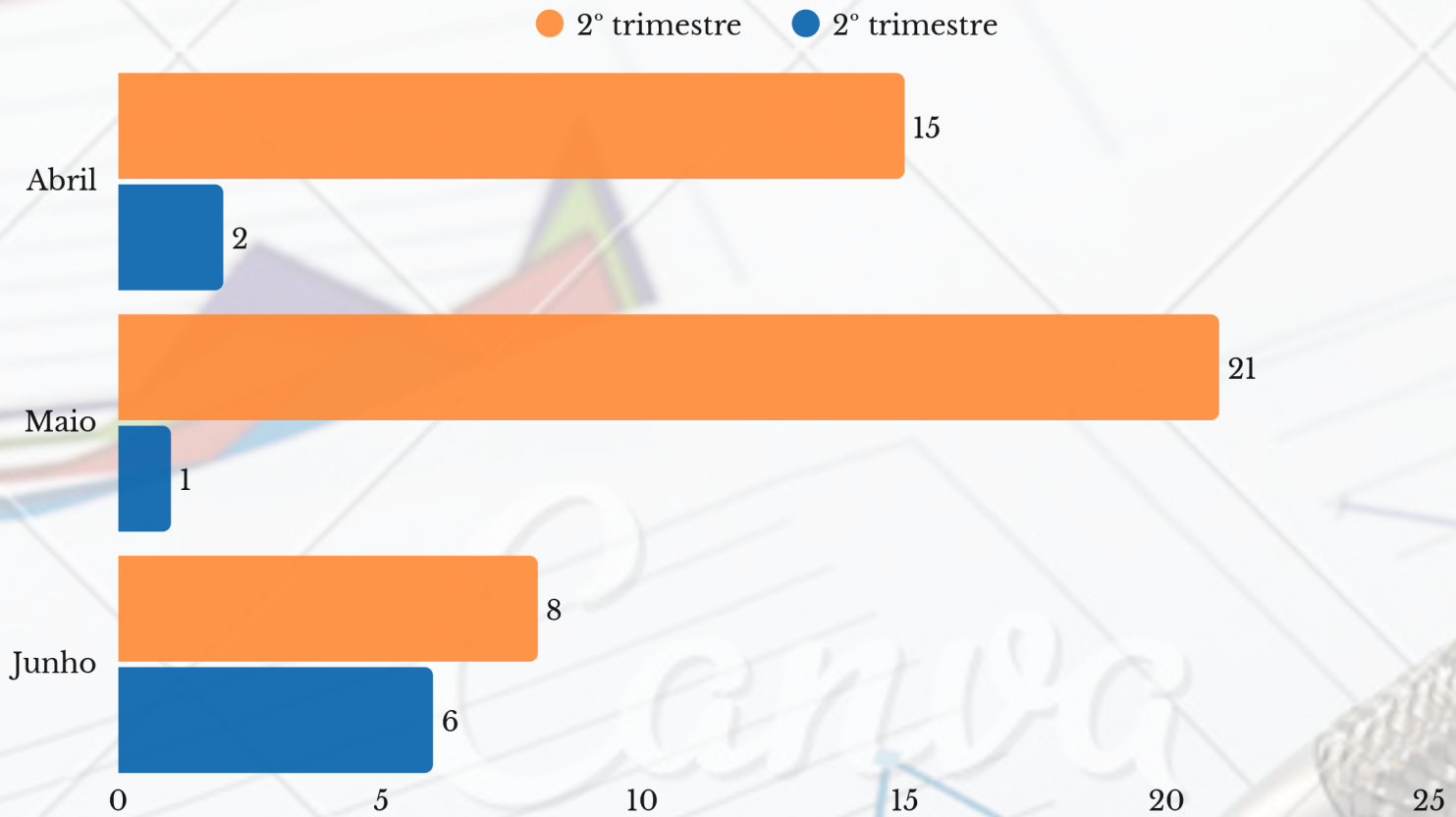
No mesmo período de 2024, foram registradas 17 manifestações realizadas pela internet. Em 2025, houve uma redução de aproximadamente 78% nesse canal, refletindo uma possível migração dos usuários para o uso do Programa ADM 24Horas, que tem se mostrado uma alternativa cada vez mais acessada.

A Central 162 também apresentou queda nos registros, passando de 7 manifestações em 2024 para nenhuma em 2025.

As manifestações presenciais seguiram a mesma tendência de redução, caindo de 20 registros (45% do total) em 2024 para apenas 2 (10%) em 2025.

COMPARATIVO MENSAL

2024 X 2025



ANÁLISE

Observa-se que, no segundo trimestre de 2025, houve uma queda significativa no número de manifestações registradas em comparação ao mesmo período de 2024. Essa redução está diretamente relacionada à implantação do Programa ADM 24Horas, que passou a centralizar o recebimento e o atendimento das demandas relacionadas à zeladoria urbana, contribuindo para a diminuição dos registros encaminhados à Ouvidoria pelos canais tradicionais.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



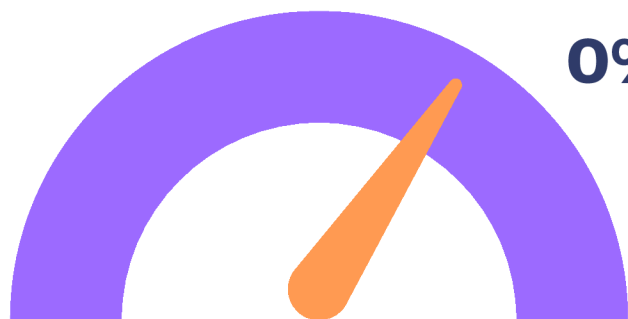
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

ANÁLISE

As solicitações sofreram uma queda acentuada, de 2024 para 2025, passando de 20 para 02, o que representa uma redução de cerca de 90%.

Essa diminuição pode indicar que os usuários estão utilizando o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta.

Assim, a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

**Tapa
Buracos**

1º Assunto

**Mnt de
Calçadas**

2º Assunto

**Limpeza de
bueiro / Boca
de Lobo**

3º Assunto

**Invasão de
área pública**

4º Assunto

**Construção de
Estacionamentos**

5º Assunto

ANÁLISE

Ao comparar os dados do segundo trimestre de 2024 com 2025 tivemos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2024, o assunto Coleta de Inservíveis teve 09 registros, o maior número, seguido por Parquinhos Infantis com 08 registros.

Já em 2025, o cenário mudou. O assunto Tapa Buracos teve 02 registros, seguido de Manutenção de Calçadas, com também, 02 registros.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE - Exemplo

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que houve uma queda. A baixa quantidade de manifestações e a utilização do Programa ADM 24horas contribuíram para a diminuição dos indicadores.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

15

Total de pedidos

10

Tempo médio de resposta

100

% resposta no prazo

05

Acolhidos

10

Não Acolhidos

ANÁLISE

No segundo trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 15 pedidos de acesso à informação. Desses, 10 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder, inexistência da informação, duplicidade dos pedidos ou por serem denúncias, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação. Respondemos efetivamente 05 pedidos. Observamos uma queda de 18% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024.



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

01

- Reunião da equipe da CGDF com os servidores da Ouvidoria RA-NB, na Administração Regional do Núcleo Bandeirante, no mês de abril.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 2º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante, com os assuntos mais demandados, os atendimentos realizados, os indicadores de satisfação, as reuniões com servidores da Controladoria Geral do DF, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, apesar da queda no indicador de resolutividade em relação ao mesmo período do ano anterior.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: Tapa Buracos e Manutenção de Calçadas.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se redução nas demandas de Coleta de Inservíveis e Parquinhos Infantis.

Recomendações:

- Buscar adequar a sala de atendimento da Ouvidoria. Hoje a sala é dividida com o Programa ADM 24Horas.
- Realizar a capacitação servidores da Ouvidoria;
- Melhorar o fluxo de resposta com o Programa ADM 24Horas

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário buscar comunicação com as demais ferramentas de atendimento ao cidadão, na parte de zeladoria da cidade, com o objetivo de garantir a melhoria nos prazos de resposta e, conseqüentemente, uma melhor avaliação da Administração Regional.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão