

JANEIRO - MARÇO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE 1.º TRIMESTRE

2025

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibanês Rocha

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDOR RA-NB

Charles Pereira da Silva

ADMINISTRATOR

José de Assis Silva

EQUIPE

Simone Gallisa Abe
Cheure de Matos dos Santos



NOSSOS NÚMEROS

1.º TRIMESTRE

28

REGISTROS NO 1º TRIMESTRE



26 - Internet - 93%



01 - Central 162 - 3,57%



01- Presencial - 3,57%

ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 28 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 52, enquanto em 2025, foram 31, esse número teve um decréscimo de 26%.

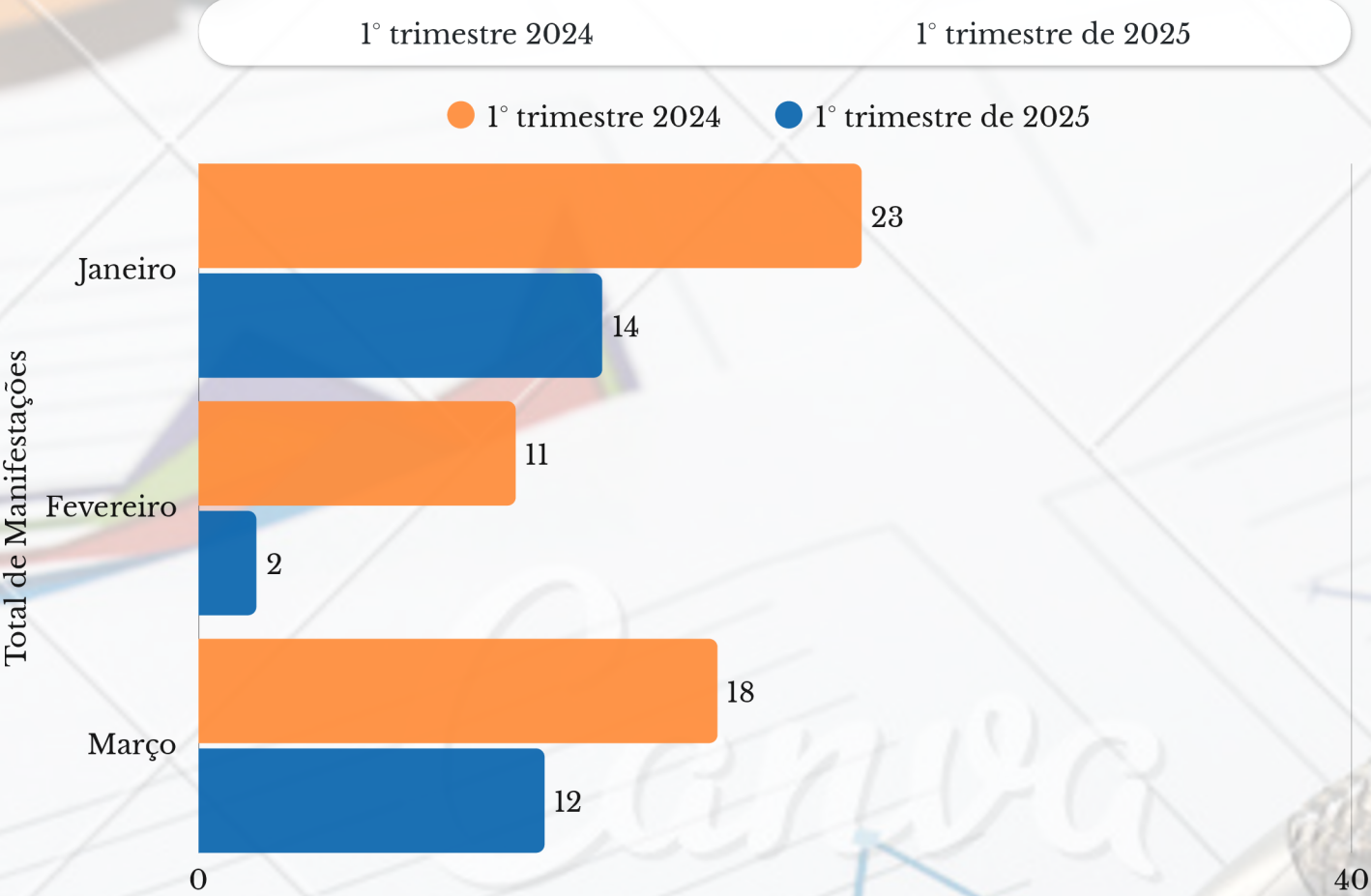
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 26 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 32 manifestações realizadas pela internet e tivemos uma redução de registros em 10%, em relação a 2025. Isso indica uma pequena queda pela preferência do uso das plataformas on-line.

Na mesma linha, a Central 162 também registrou uma queda nas manifestações, passando de 06 em 2024, para 01, em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram de 14 em 2024, para 01, em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



ANÁLISE

Observamos que o mês de janeiro registrou o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025. Esse aumento pode ser atribuído ao retorno das atividades escolares e profissionais após o período de férias e feriados prolongados.

Em contraste, os meses de fevereiro e março, apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Percebemos que nos três primeiros meses de 2025, tivemos uma diminuição nos registros em referência ao mesmo período de 2024.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



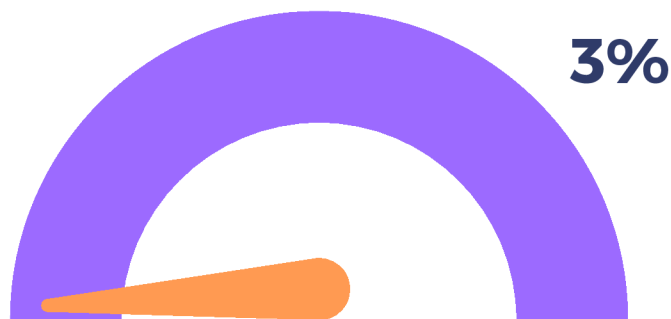
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

ANÁLISE

As reclamações sofreram uma queda, de 2024 para 2025, passando de 33 para 28, o que representa uma redução de cerca de 15,16%.

Essa diminuição pode indicar que os usuários estão utilizando o portal de serviços, Administração Regional Digital 24h, para realizar suas solicitações voltadas aos serviços de zeladoria 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

10

1º Manutenção de Calçadas

04

2º Tapa Buracos

03

3º Limpeza Bueiros / Boca de Lobos

02

4º Manutenção de bueiros

02

5º Parquinhos infantis

ANÁLISE

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

Em 2024, o assunto tapa buracos, obteve 17 registros, o maior número, seguido por 08 manifestações relacionadas ao assunto parquinhos infantis e 06 para assunto coleta de entulhos .

Já em 2025, o cenário mudou. O assunto tapa buraco diminuiu para 04, redução de 81% em relação a 2024, tornando-se o tipo de assunto menos demandado.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



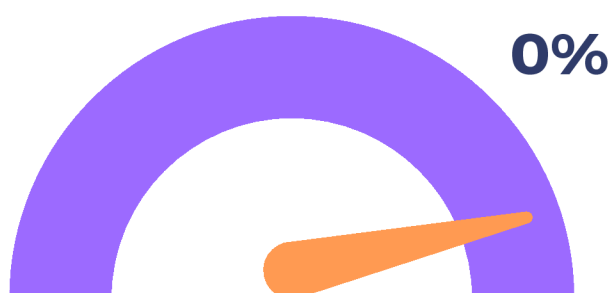
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que o Índice de Resolutividade está de acordo com o estabelecido no (Plano de Ação 2024). Já os demais indicadores sofreram quedas bruscas, 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.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

20

Total de
pedidos

10

Tempo
médio de
resposta

100

% resposta
no prazo

04

Acolhidos

16

Não
Acolhidos

ANÁLISE

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 20 pedidos de acesso à informação. Desses, 16, 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 a 04 pedidos. Observamos um aumento de 18% de solicitações de acesso à informação, em relação ao mesmo período de 2024. Demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito obter as informações públicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 1º trimestre de 2025 apresenta os dados da Ouvidoria, da Administração Regional do Núcleo Bandeirante, com seus indicadores, metas alcançadas no plano de ação, assim como os projetos desenvolvidos, com seus impactos e benefícios.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, apesar da queda no indicador de Resolutividade.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: tapa buracos e construção/manutenção de calçadas.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se redução nas demandas referentes a tapa buracos.

Recomendações:

- Buscar adequar a sala de atendimento da ouvidoria. Hoje a sala é dividida com o programa ADM 24horas;
- Melhorar o fluxo de resposta com área técnica do 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, para alcançar os objetivos dos projetos. Implementar recomendações e melhorar a comunicação com as áreas técnicas, garantirá a melhoria nos prazos de resposta e, conseqüentemente, uma melhor avaliação da Ouvidoria RA-NB.