Relatório Trimestral da Ouvidoria

Abril, Maio e Junho de 2025

Administração Regional de São Sebastião

Ouvidoria: Voz da Cidadania

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) é o canal que liga você ao Governo do DF. Ela garante que sua voz seja ouvida, com transparência e rapidez no atendimento dos serviços públicos. As Ouvidorias Especializadas recebem e tratam suas manifestações — como solicitações, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação — com autonomia para registrar, analisar e encaminhar cada caso.

Conforme a Lei nº 4.896/2012 e a Lei Federal nº 12.527/2011, o prazo para resposta às manifestações é de 20 dias corridos a partir do registro, com penalidades previstas para quem descumprir. A Ouvidoria atua como mediadora, facilitando a resolução das demandas e promovendo a articulação entre os órgãos responsáveis. Além disso, monitora a produtividade das demandas para garantir a eficácia no atendimento

Este relatório consolida e analisa as manifestações recebidas pela Ouvidoria no segundo trimestre de 2025 (abril, maio e junho). Nosso objetivo é avaliar o desempenho, destacar pontos de atenção e propor ações estratégicas para o próximo período, garantindo transparência e melhoria contínua.

Situação das Manifestações

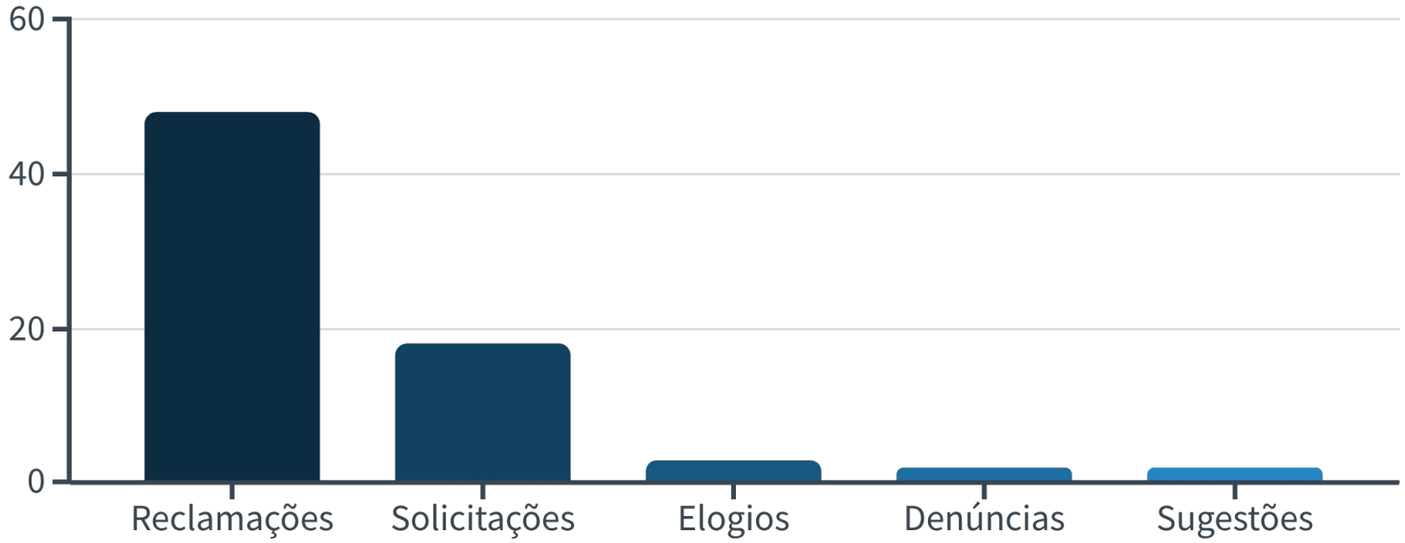
O trimestre registrou um total de **73 manifestações**, com uma **queda gradual** no volume de no mês de junho.

Desse quantitativo, mais da metade das manifestações (**64,4%**) receberam uma resposta formal da ouvidoria. Este é um indicador de produtividade e cumprimento dos prazos de comunicação.

Cerca de **28,8%** das manifestações foram classificadas como "Não Resolvida", esse indicador nos mostra que devemos focar ainda mais em resolver os anseios dos cidadãos.

A porcentagem de casos efetivamente resolvidos é a menor de todas, com cerca de **6,8%,** esse é um ponto de que a Administração Regional de São Sebastião deve focar.

Classificação das Manifestações



São **48 Reclamações,** o que representa a maioria (71%), indicando que a ouvidoria atua principalmente na mediação e resolução de problemas na prestação de serviços públicos. São 18 solicitações, 3 elogios, 2 denúncias, e 2 sugestões.

A predominância de **reclamações** nos direciona a focar nossos esforços na resolução desses problemas. Embora as outras categorias tenham menor volume, sua importância é estratégica para elaborarmos nossas futuras ações.

Foco na Infraestrutura

Assuntos Mais Recorrentes

1

Tapa Buraco - Vias Públicas

27 manifestações

2

Terraplanagem

6 manifestações

3

Manutenção em Estradas

6 manifestações

4

Serviço prestado por órgão do DF

3 manifestações

A concentração em temas de **infraestrutura urbana e manutenção** sinaliza as principais deficiências percebidas pela população nos serviços básicos. A **infraestrutura urbana** é a principal preocupação dos cidadãos que procuram a ouvidoria.

Canais de Atendimento

A Força do Digital

A Internet é o canal predominante, com 63 casos registrados, refletindo a preferência do cidadão pelo ambiente digital. Telefônicos (6) e canais presenciais (4) têm menor representatividade.

Este dado reflete a tendência de digitalização dos serviços públicos e a preferência do cidadão por canais de comunicação online. Isso valida a efetividade da estratégia de investimento em plataformas digitais (Participa-DF) por parte do Governo do Distrito Federal.

Portanto, é crucial continuar aprimorando as plataformas online para garantir uma experiência fluida e acessível.

Eficiência e Qualidade

Desempenho no Prazo de Resposta

Manifestações respondidas no prazo

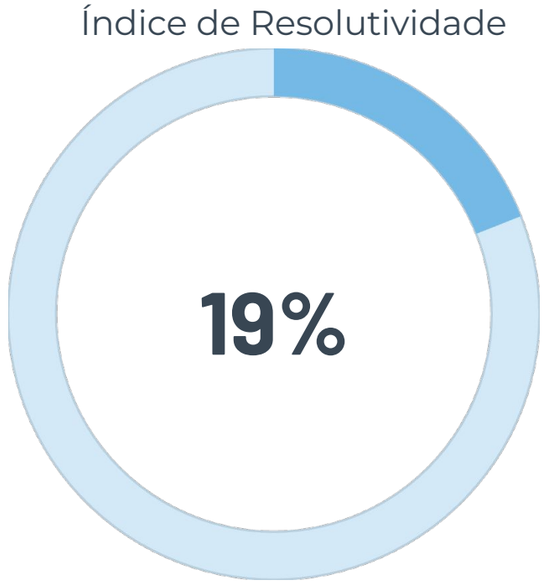
Manifestações fora do prazo

Embora 83,3% das manifestações tenham sido respondidas dentro do prazo, o percentual de casos fora do prazo ainda requer atenção. O prazo médio geral foi de **17,2 dias**, com melhora contínua ao longo do trimestre.

O prazo de **17,2 dias** mostra uma evolução em comparação ao trimestre passado, que foi de **19 dias**. A redução no prazo em dias é um indicativo que a Ouvidoria está empenhada em aprimorar.

O Grande Desafio

Baixo Índice de Resolutividade



Este percentual é **baixo**. Embora **64,4%** das manifestações tenham recebido resposta, a maioria não resultou em solução efetiva do problema, indicando uma lacuna entre resposta e resolução.

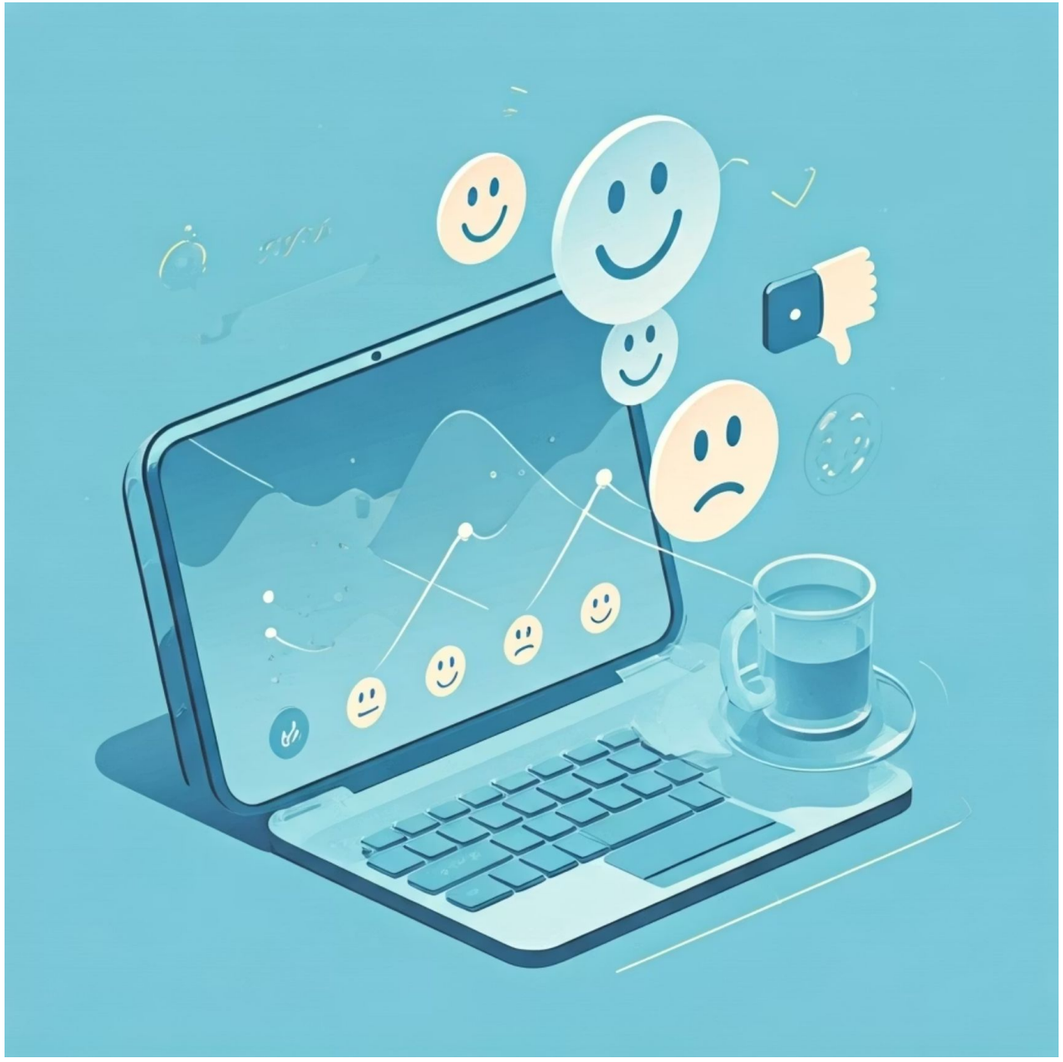
O índice de resolutividade de **19%** é o ponto de maior atenção do trimestre. Ele evidencia a necessidade de a ouvidoria evoluir de um papel reativo para um papel proativo e articulador, focando na resolução efetiva dos problemas.

Satisfação e Recomendação

A satisfação com a resposta (80%) é boa e demonstra que a comunicação final é clara e que a ouvidoria está cumprindo seu papel de dar um retorno.

A **satisfação com o atendimento (50%)** é uma bandeira amarela que, se aprimorado, pode elevar a percepção de valor do serviço como um todo e, consequentemente, impulsionar o índice de resolutividade.

Já o **índice de recomendação (60%)** é um sinal encorajador e indica que a população tem uma boa confiança no serviço prestado pela Administração.



Próximos Passos

Como vamos nos tornar melhores para a população?

Aprimorar Articulação Intersetorial

Implementar protocolo de acompanhamento de reuniões semanais com áreas demandadas para garantir soluções concretas.

Foco em Feedback e Comunicação

Implementar ciclo de feedback pós-resposta e informar status e próximos passos das manifestações para gerenciar expectativas.

Análise Preditiva e Proativa

Mapear e analisar temas recorrentes (infraestrutura), gerando alertas geolocalizados para ações preventivas, não apenas reativas.

Conclusão

A Ouvidoria é um canal vital, mas o desafio é transformar alta demanda em alta resolutividade. Nosso foco será não apenas responder, mas **solucionar**.

As ações propostas visam aprimorar a articulação interna, a comunicação com o cidadão e a capacidade de usar dados estrategicamente.