



Administração Regional De Brazlândia

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2025



2^o Trimestre

Governador

Ibaneis Rocha

Ouvidor Geral

Daniela Ribeiro

Administrador Regional

Luciana Lima

Ouvidor Administração Regional

Miqueias Martins

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta um panorama geral das atividades da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brasília durante o **segundo trimestre de 2025**, que compreende o período de **abril a junho**. O objetivo é promover a transparência das ações desenvolvidas, destacar os principais temas demandados pela população e identificar pontos de atenção e oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos.

Elaborado em conformidade com as orientações do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) e da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), este documento é também uma ferramenta crucial para o acompanhamento do Plano de Ação Anual de Ouvidoria. Ele reitera o compromisso da Administração Regional com uma escuta ativa e qualificada do cidadão, a busca pela melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento da participação social na gestão pública distrital.

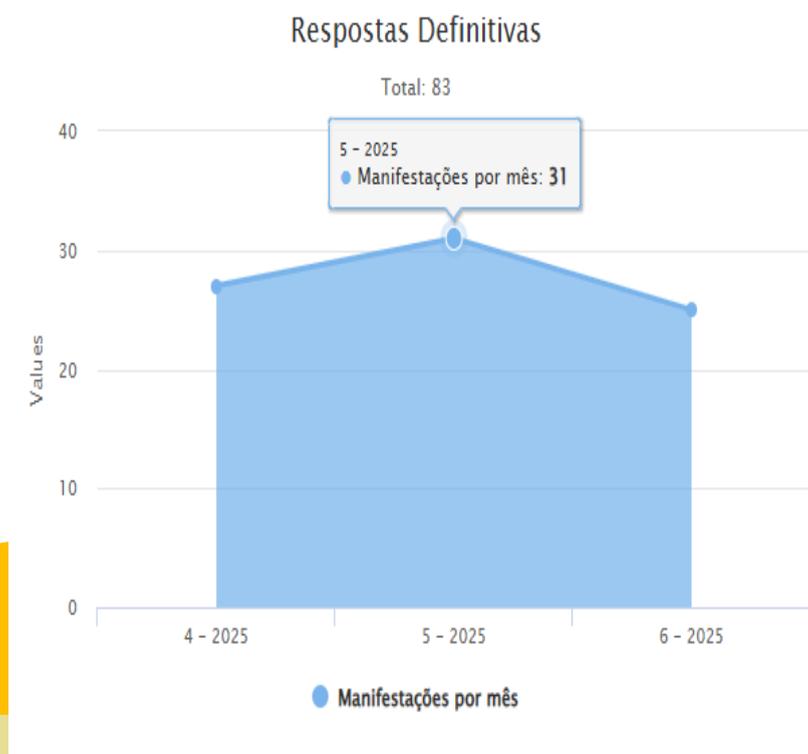
Visão Geral das Atividades da Ouvidoria – Abril a Junho/2025

Visão Geral das Atividades da Ouvidoria – Abril a Junho/2025

Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um total de **83** manifestações. O fluxo de registros apresentou um pico de **31** em maio, seguido por uma leve queda em junho, mas se manteve estável em comparação com abril. Essa distribuição sugere um engajamento constante da população com o canal da Ouvidoria ao longo do trimestre.

Índice de Resolutividade

No que se refere ao tratamento das manifestações, foram avaliadas **15** delas para resolução. Desse total, **3 (20%)** foram resolvidas e **12 (80%)** não foram resolvidas. Esses dados mostram a necessidade de otimizar os processos de solução, ao mesmo tempo que a Ouvidoria continua a ser um canal essencial de escuta da população, reforçando seu papel na transparência e participação cidadã na gestão pública local.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

-Visão Geral dos Dados - Abril a Junho de 2025

Este relatório apresenta uma análise detalhada das atividades da Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia no período de **1º de abril a 30 de junho de 2025**. O foco está em quantificar o volume de manifestações recebidas, descrever o fluxo de tratamento e avaliar o índice de resolutividade, oferecendo uma visão clara do desempenho do setor e da interação com a população.

1. Volume e Distribuição das Manifestações

Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **47 manifestações**. Em resposta a essas demandas, o setor emitiu **83 respostas definitivas**, o que demonstra a agilidade no retorno aos cidadãos. A distribuição das respostas definitivas por mês apresentou o seguinte comportamento: um pico de **31** em maio, com um volume constante em abril e junho. Isso sugere um engajamento contínuo da população, com o mês de maio concentrando o maior volume de atividades.

Além das respostas definitivas, foram registradas **5 respostas complementares**, indicando a necessidade de informações adicionais em alguns casos. Não houve respostas preliminares, reclassificações ou invalidações, o que aponta para um processo de triagem e encaminhamento eficiente e consistente.

2. Análise do Fluxo de Tratamento

Ao final do período, **11 manifestações** ainda estavam em **trâmite**, aguardando uma conclusão ou resposta final. Esse número representa uma parcela do volume total, o que exige atenção para a finalização dos processos pendentes e para a manutenção de um fluxo contínuo de trabalho.

3. Detalhamento do Índice de Resolutividade

O índice de resolutividade é um indicador chave da eficácia da Ouvidoria. No período avaliado, **15 manifestações** foram analisadas especificamente para solução. O detalhamento desse índice é o seguinte:

- **Manifestações Resolvidas: 3**
- **Manifestações Não Resolvidas: 12**

Isso resulta em um índice de resolutividade de **20%**, um número que demonstra a necessidade de aprimorar os esforços de mediação e de implementação de soluções efetivas. Embora o volume de casos resolvidos seja baixo em relação ao total de manifestações avaliadas, a Ouvidoria mantém seu papel como um canal vital para a participação cidadã e um instrumento de transparência na gestão pública local.

Conclusão e Possibilidades de Ação

A análise dos dados do segundo trimestre de 2025 demonstra o papel contínuo da Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia como um canal fundamental de comunicação entre a população e a gestão pública. O volume de **47 manifestações** registradas e as **83 respostas definitivas** emitidas reforçam a sua relevância, indicando que a população ainda busca este canal para expressar suas demandas e obter retornos.

No entanto, é crucial considerar a dinâmica atual da interação com o cidadão. Com a implementação e expansão do programa "**ADM 24 Horas**", que visa oferecer um atendimento mais ágil e acessível, é perceptível que a movimentação do sistema "Participa" tem apresentado uma perda de volume na região. Essa tendência sugere que a população pode estar migrando para plataformas mais diretas e imediatas, o que representa um novo desafio para a Ouvidoria.

Para o futuro, a Ouvidoria deve se posicionar estrategicamente nesse novo cenário. Em vez de focar apenas no volume de registros, a prioridade deve ser aprimorar a qualidade do tratamento das demandas, especialmente no que tange à resolutividade. O baixo índice de **20%** de manifestações resolvidas, com apenas **3** casos concluídos de um total de **15** avaliados, indica que há um espaço significativo para melhorias nos processos internos e na articulação com os demais setores da administração.

É essencial que a Ouvidoria atue como um ponto de excelência na mediação de casos complexos, onde a abordagem direta do "ADM 24 Horas" pode não ser suficiente. A Ouvidoria, portanto, deve fortalecer sua função de controle social e transparência, consolidando-se como o canal de última instância para a resolução de problemas mais delicados e como um termômetro qualitativo da satisfação do cidadão, independentemente das oscilações de volume de manifestações.