



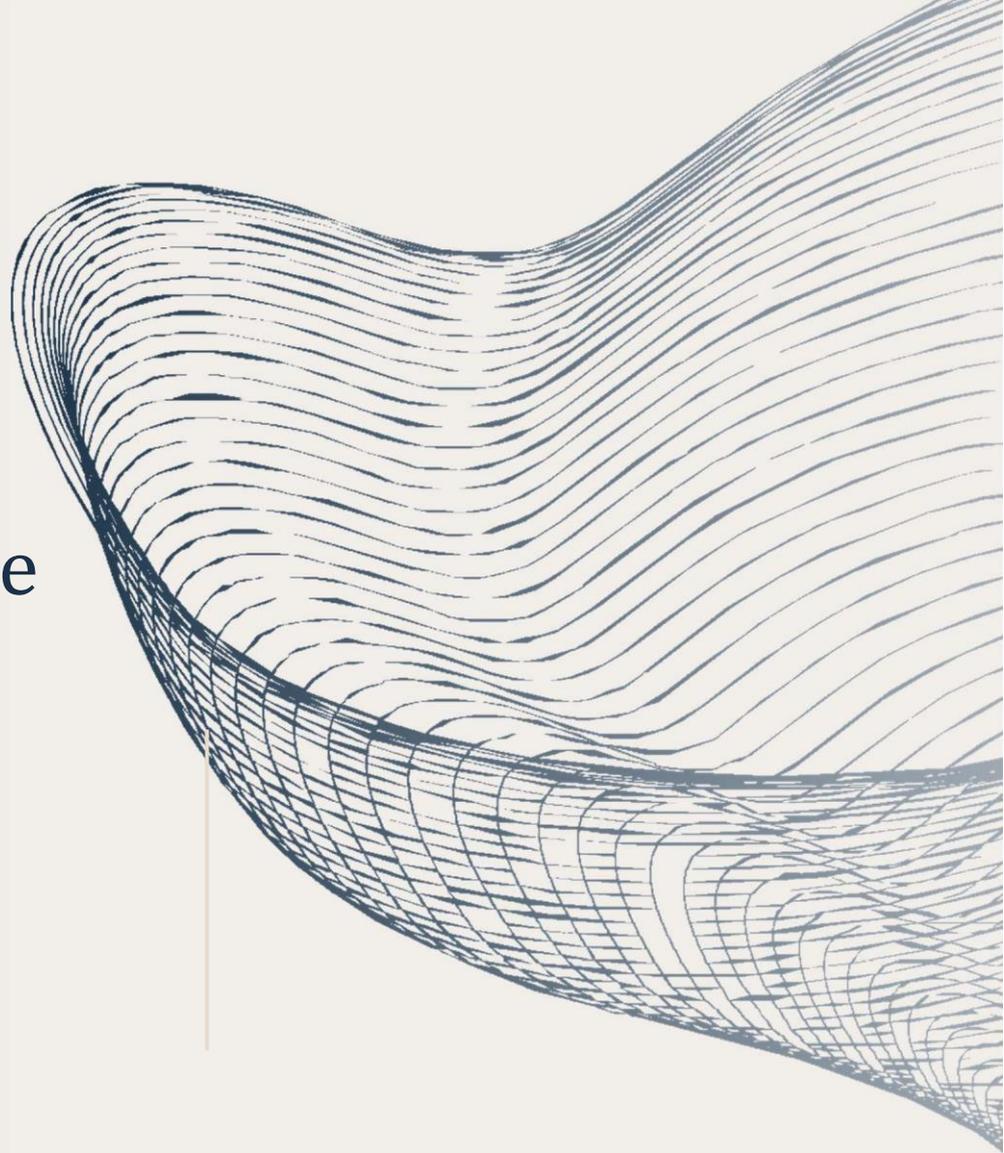
Administração Regional De Brazlândia

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2024



4º Trimestre



Governador

Ibaneis Rocha

Ouvidor Geral

Daniela Ribeiro

Administrador Regional

Luciana Lima

**Ouvidor Administração
Regional**

Miqueias Martins

APRESENTAÇÃO

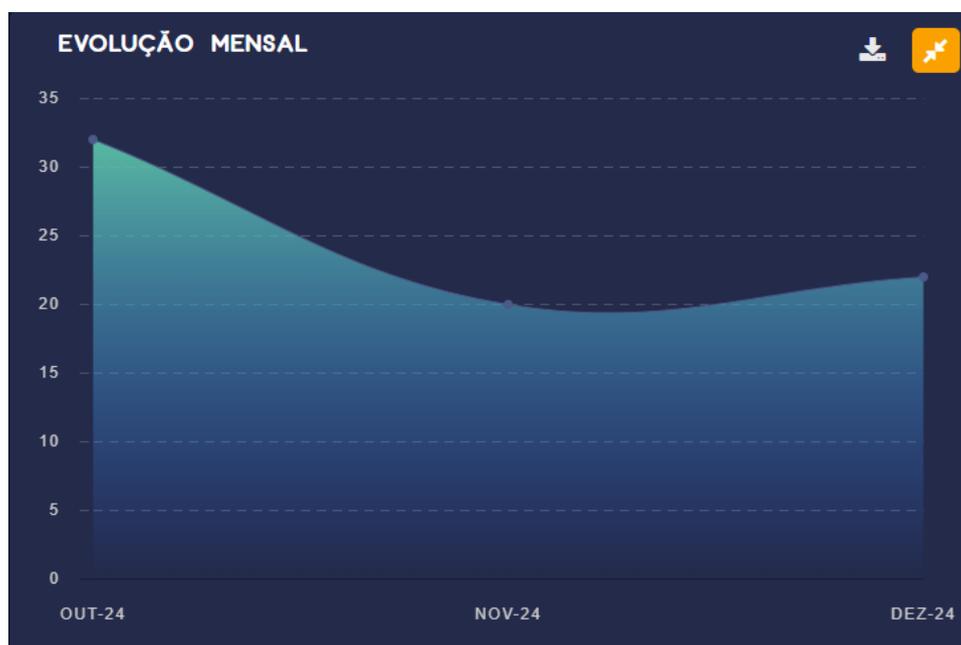
O presente relatório tem como finalidade apresentar um panorama geral da atuação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia durante o **quarto trimestre de 2024**, correspondente ao período de **outubro a dezembro**. Este documento visa promover a **transparência das ações desenvolvidas**, evidenciar os **principais temas demandados pela população** e identificar **fragilidades e oportunidades de melhoria** na prestação dos serviços públicos ofertados pela Administração Regional.

Elaborado em conformidade com a **Decisão nº 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)** e com a **Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)**, o relatório também constitui um importante instrumento de **acompanhamento da execução do Plano de Ação Anual de Ouvidoria**. Reforça, assim, o compromisso da Administração com a **escuta qualificada do cidadão**, a **melhoria contínua dos serviços públicos** e o **fortalecimento da participação social** na gestão pública distrital.

Visão Geral das Atividades da Ouvidoria – Out a Dez/2024

Durante o quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou **74 manifestações**, apresentando uma **leve queda no mês de novembro**, após o pico de **32 registros em outubro** e uma **pequena retomada em dezembro (22 manifestações)**. Essa variação pode estar relacionada ao encerramento das atividades administrativas do ano e ao período de recesso, que geralmente impactam a procura por serviços públicos.

No que se refere ao tratamento das manifestações, **78,4% foram respondidas**, **4% resolvidas** e **17,6% não resolvidas**, o que demonstra um bom desempenho no retorno formal, mas também evidencia a necessidade de melhorar a **efetividade das soluções apresentadas**. A Ouvidoria manteve seu papel como canal essencial de escuta da população, mesmo diante da redução no número de registros, reforçando seu compromisso com a **transparência, a mediação e a participação cidadã na gestão pública local**.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

-Visão Geral dos Dados – Outubro a Dezembro de 2024

Durante o quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou **36 manifestações classificadas como Reclamação**, sendo esta a categoria mais recorrente no período. Em seguida, vieram as **Solicitações**, com **32 registros**, indicando uma demanda significativa por serviços públicos e atendimentos específicos. Também foram registradas **5 manifestações de Elogio** e **1 Sugestão**, demonstrando uma participação cidadã diversificada, que inclui tanto críticas quanto contribuições positivas e propositivas para a melhoria da gestão pública. Esses dados reforçam a importância da Ouvidoria como espaço legítimo de escuta e resposta às necessidades da comunidade.



No quarto trimestre de 2024, a maioria das manifestações foi registrada pela **internet (57)**, seguida pelo **atendimento presencial (12)** e **telefone (5)**.



ASSUNTOS MAIS COBRADOS E RESOLUTIVIDADE

Durante o quarto trimestre de 2024, a principal demanda registrada pela Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia foi a **coleta de entulho em local irregular (19 registros)**, seguida por **tapa-buracos em vias públicas (13)** e **manutenção em estradas e rodovias (8)**. Também se destacaram solicitações sobre **poda de árvores (6)**, **servidor público (5)**, e **manutenção de calçadas e estacionamento público (3 cada)**. Esses dados reforçam o foco da população em temas de **zeladoria urbana e infraestrutura**, evidenciando a importância de ações contínuas nessas áreas.



RESOLUTIVIDADE

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um índice de 19% de resolutivez, apontando uma baixa taxa de solução efetiva das manifestações. Esse resultado evidencia a necessidade de aperfeiçoar o retorno às demandas, com foco em respostas mais eficazes e ações resolutivas, a fim de fortalecer a confiança da população na Ouvidoria como canal legítimo de escuta e mediação.



Conclusão e Possibilidades de Ação

Os dados do quarto trimestre de 2024 reafirmam o papel da Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia como canal essencial de escuta e mediação entre o cidadão e o poder público. No período, foram registradas 74 manifestações, com destaque para a demanda por coleta de entulho em local irregular, apontada 19 vezes, evidenciando a persistência desse problema e a necessidade de reforço nas ações de limpeza urbana e fiscalização ambiental.

Apesar do volume moderado de registros, o índice de resolutividade foi de apenas 19%, o que representa um alerta quanto à efetividade das respostas e à execução das soluções. O resultado aponta para a necessidade de melhorias nos fluxos de atendimento e maior articulação entre os setores responsáveis para garantir respostas mais efetivas às demandas da população.

A maioria das manifestações foi registrada pela internet (57), seguida pelo atendimento presencial (12) e telefone (5), confirmando a preferência crescente pelos canais digitais. Esse comportamento reforça a importância de ampliar o acesso e investir na modernização e divulgação das plataformas de atendimento.

Encaminhamentos recomendados:

- Reforçar as ações de limpeza urbana e combate ao descarte irregular;
- Priorizar as demandas recorrentes, como tapa-buracos e manutenção de espaços públicos;
- Aprimorar os mecanismos de resposta e aumentar a resolutividade;
- Expandir e fortalecer os canais digitais como ferramenta de aproximação com o cidadão.

A escuta ativa da população segue como base fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos e para a construção de uma gestão cada vez mais próxima, eficiente e participativa.