



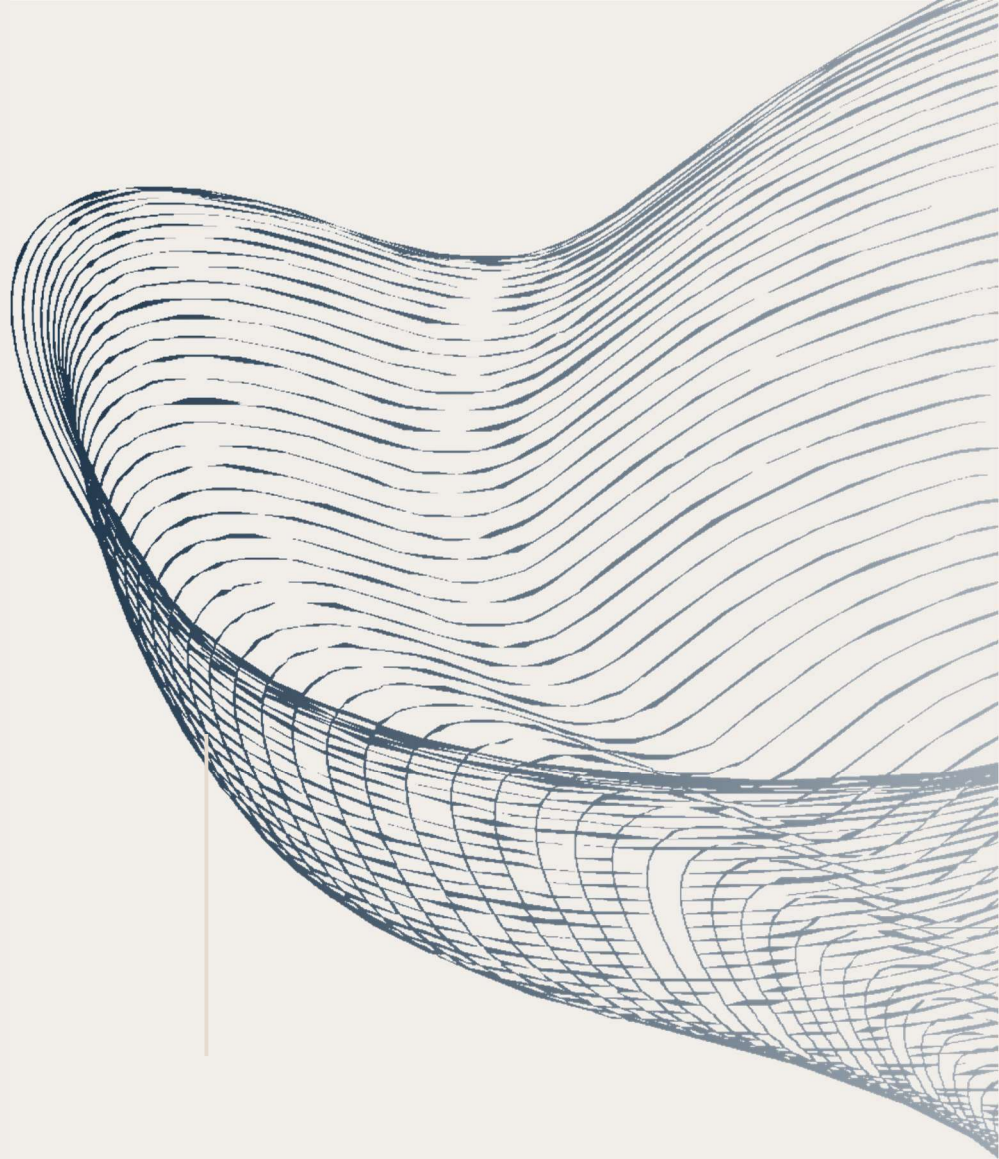
Administração Regional De Brazlândia

RELATÓRIO ANUAL

2023



2023



Governador

Ibaneis Rocha

Ouvidor Geral

Daniela Ribeiro

Administrador Regional

Marcelo Cunha

**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 Brasília durante o ano 2023. Este documento visa dar transparência às ações desenvolvidas, destacar os temas mais recorrentes apontados pela população e identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos locais.

Elaborado em consonância com a Decisão nº 2.844/21 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) e a Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), o relatório também serve como instrumento de acompanhamento da execução do Plano de Ação Anual de Ouvidoria, reforçando o compromisso 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 – 2023

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um total de **595 manifestações**, demonstrando o envolvimento contínuo da população com os canais oficiais de participação. A distribuição mensal das manifestações revela **picos significativos no início do ano (janeiro)** e novamente entre **maio e setembro**, com redução gradativa nos meses finais, especialmente em novembro e dezembro — o que pode estar relacionado ao recesso e à diminuição de atividades administrativas no período.

Em relação à situação das manifestações, **70,8% foram respondidas** e **21,8% resolvidas de forma efetiva**, enquanto **6,4% não foram resolvidas**. Os dados mostram que, embora o volume de atendimento seja expressivo, há espaço para fortalecer as estratégias de resolutividade, buscando não apenas responder, mas solucionar de fato as demandas apresentadas pelos cidadãos.

A atuação da Ouvidoria ao longo do ano evidencia seu papel como elo entre a comunidade e o poder público, com destaque para o esforço contínuo de escuta, resposta e direcionamento das manifestações. O desafio para os próximos ciclos é ampliar a resolutividade e fomentar ainda mais a participação cidadã, inclusive por meio dos canais digitais.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

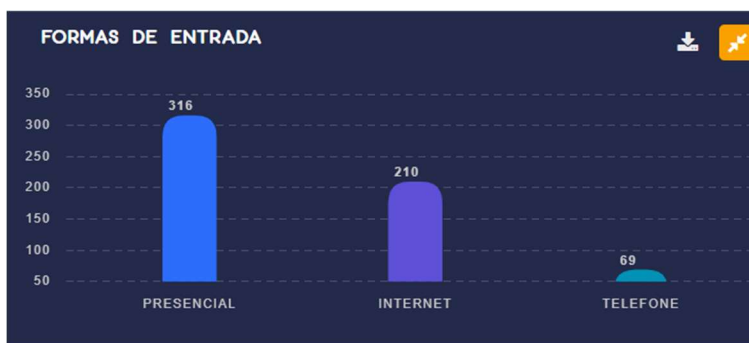
-Visão Geral dos Dados –2023

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia recebeu **um total de 595 manifestações** por meio dos canais oficiais de atendimento ao cidadão. Esse volume reflete a atuação contínua da unidade como espaço de escuta ativa da população, sendo essencial na mediação entre as demandas da comunidade e os serviços públicos locais.

A maioria das manifestações foi classificada como **Solicitações (338 registros)**, seguida por **Reclamações (218)**. Também foram registrados 24 Elogios, 9 Sugestões, 5 Denúncias e 1 pedido de Informação, o que demonstra uma participação ainda majoritariamente voltada à cobrança por melhorias e serviços públicos, mas com espaço crescente para manifestações positivas e sugestões construtivas.



Em relação aos canais utilizados, o **atendimento presencial foi o mais acessado ao longo do ano (316 manifestações, cerca de 53%)**, seguido pela **internet (210)** e pelo **telefone (69)**. Esse padrão demonstra a preferência do público pelo contato direto com a administração, mas também aponta para uma presença significativa dos meios digitais, que podem ser ainda mais incentivados por meio de divulgação e capacitação da população para o uso das plataformas virtuais. Esses dados reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta, orientação e resposta às demandas sociais, além de evidenciar oportunidades de aprimoramento na oferta dos serviços, tanto no atendimento direto quanto nos canais digitais.



ASSUNTOS MAIS COBRADOS E RESOLUTIVIDADE

Durante o ano de 2023, a principal demanda registrada pela Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia foi a **coleta de entulho (resto de obra) em local irregular**, com **295 registros**, representando de forma expressiva as preocupações da comunidade com a limpeza urbana e o descarte adequado de resíduos. Esse dado, que se mantém consistente ao longo dos trimestres, evidencia a necessidade de reforço nas ações de zeladoria e fiscalização.

Outros assuntos também tiveram destaque, como **tapa-buracos em vias públicas (61 manifestações)**, **retirada de galhos de árvores (27)**, **manutenção de estradas (18)**, **problemas com calçadas (17)** e demandas ligadas a **serviços públicos, sinalização e equipamentos comunitários como quadras e estacionamentos**. A variedade das manifestações reafirma que a população está atenta à manutenção e à funcionalidade dos espaços públicos da região.



RESOLUTIVIDADE

Com base nas manifestações avaliadas ao longo de 2023, a Ouvidoria atingiu um índice de 78% de resolatividade, indicando que a grande maioria das demandas foi solucionada de forma satisfatória. Esse índice revela um avanço em relação ao trimestre anterior e reflete o empenho da equipe em oferecer respostas eficazes às necessidades apontadas pela população.

A manutenção desse bom desempenho é essencial para fortalecer a confiança do cidadão na Ouvidoria como um canal efetivo de escuta e encaminhamento. Ao mesmo tempo, o índice aponta para oportunidades de melhoria no acompanhamento de prazos e na articulação com os setores responsáveis pela execução das soluções solicitadas.



Conclusão e Possibilidades de Ação

O presente relatório apresenta um panorama das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da Administração Regional de Brasília ao longo do exercício de 2023, em cumprimento ao que dispõe a **Instrução Normativa nº 01/2017-CGDF** e à **Decisão nº 2.844/2017-TCDF**.

Os dados demonstram a atuação contínua da Ouvidoria como canal legítimo de participação social, promovendo o diálogo entre o cidadão e a administração pública local. As manifestações mais recorrentes se concentraram em temas de zeladoria urbana, com destaque para a coleta de entulho, reforçando demandas já consolidadas da comunidade.

Com um índice anual de resolutividade de 78%, a unidade reafirma seu compromisso com a resposta qualificada às demandas e com a transparência na gestão pública. Ainda assim, os resultados obtidos indicam a necessidade de constante aprimoramento na articulação com os setores competentes, visando à melhoria dos serviços prestados.

A Ouvidoria permanece à disposição da sociedade como instrumento de escuta ativa, orientação e controle social, fortalecendo o exercício da cidadania e a construção de uma gestão mais eficiente, participativa e responsável.