

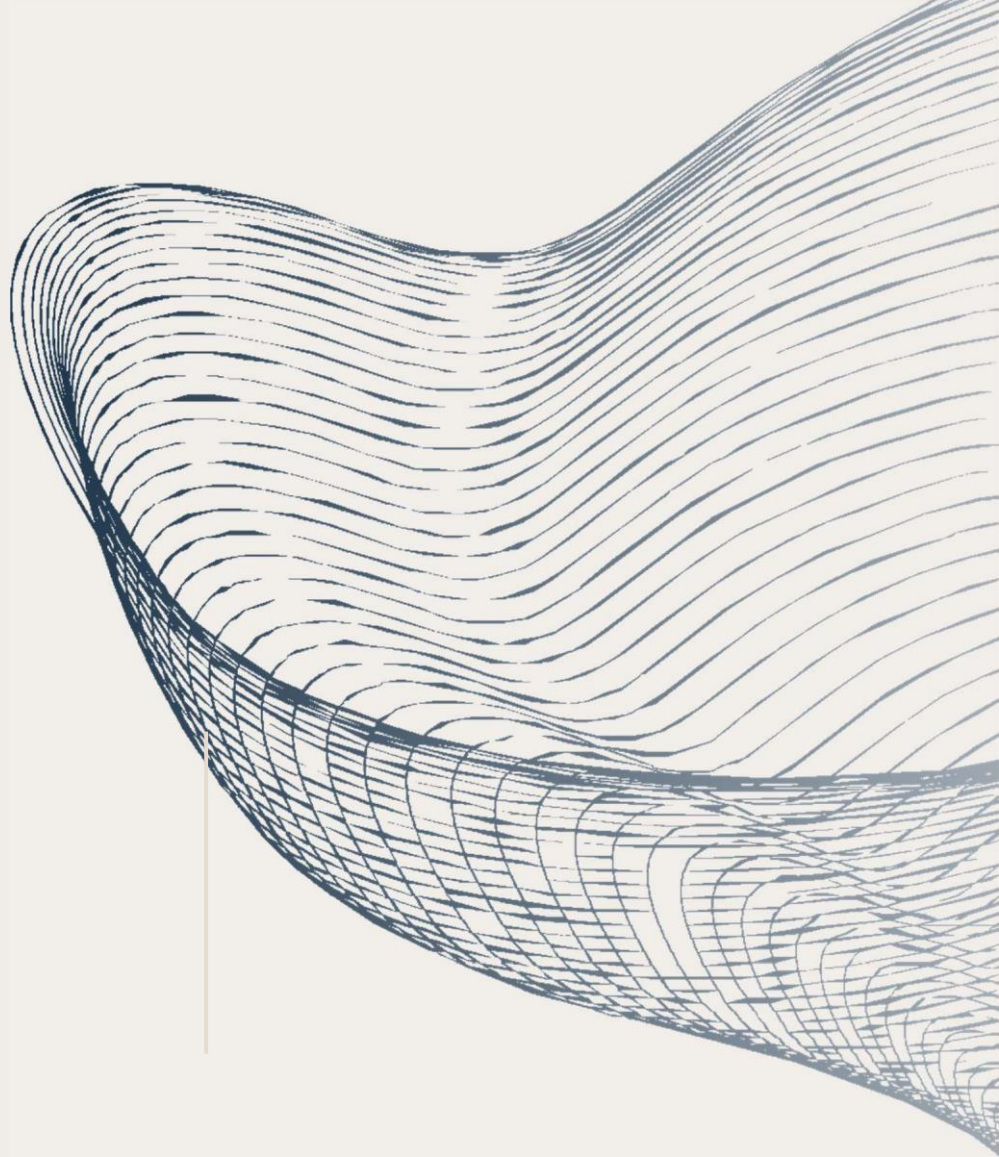
Administração Regional De Brazlândia

RELATÓRIO ANUAL

2024



2024



Governador

Ibaneis Rocha

Ouvidor Geral

Daniela Ribeiro

Administrador Regional

Luciana Lima

**Ouvidor Administração
Regional**

Miqueias Martins

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um **panorama geral da atuação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia durante o ano de 2024**, abrangendo o período de **janeiro a dezembro**. Este documento visa **promover a transparência institucional**, evidenciar os **principais temas apontados pela população ao longo do ano** e identificar **fragilidades e oportunidades de melhoria** na prestação dos serviços públicos oferecidos no âmbito regional.

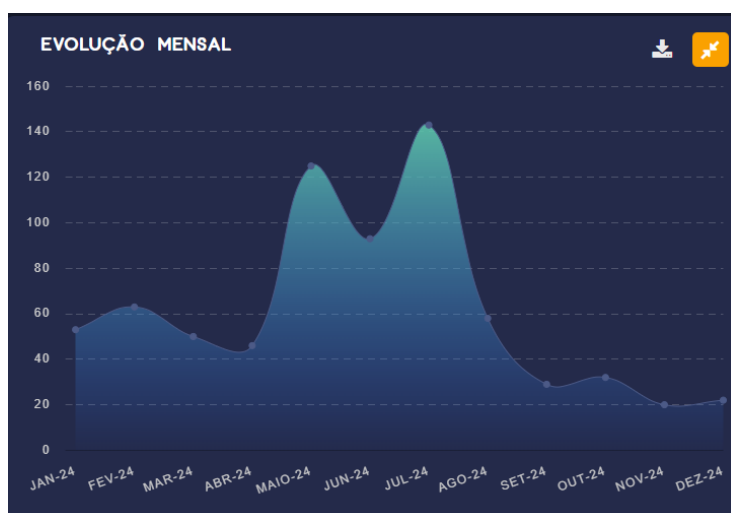
Elaborado em conformidade com a **Decisão nº 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)** e com a **Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)**, o relatório também se constitui como um **instrumento de monitoramento da execução do Plano de Ação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

Visão Geral das Atividades da Ouvidoria 2024

Durante o ano de **2024**, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um total de **734 manifestações**, distribuídas de forma desigual ao longo dos meses. Os picos de atendimento ocorreram em **maio (com mais de 120 registros)** e **julho (aproximadamente 140)**, refletindo momentos de maior mobilização popular e maior demanda por serviços públicos. Já no segundo semestre, observou-se uma redução gradual no volume de manifestações, especialmente entre setembro e dezembro, período impactado por recessos administrativos e encerramento de atividades públicas.

Em relação à situação das manifestações, **74,9% foram respondidas**, **19,1% permanecem não resolvidas**, e apenas **6% foram efetivamente resolvidas**. Esse panorama demonstra que, embora a maioria dos cidadãos receba retorno formal, ainda há um **desafio significativo na efetividade das soluções apresentadas**, indicando a necessidade de **melhorias no encaminhamento e na resolução das demandas**.

Apesar das oscilações ao longo do ano, a Ouvidoria manteve-se como um **canal ativo de escuta e interlocução com a comunidade**, reafirmando seu compromisso com a **transparência, a participação social e o aprimoramento da gestão pública local**. O desempenho de 2024 reforça a importância de fortalecer os fluxos internos, ampliar a capacidade de resposta resolutiva e valorizar cada manifestação como oportunidade de melhoria contínua nos serviços prestados à população.

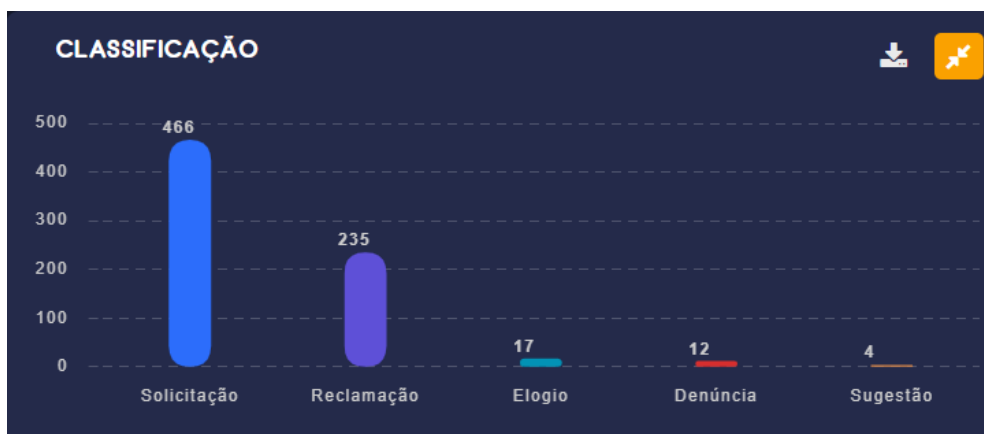


NÚMEROS DA OUVIDORIA

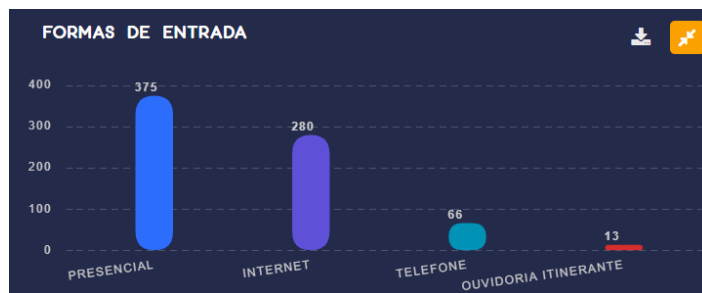
-Visão Geral dos Dados –2024

No acumulado do ano de **2024**, a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Administração Regional de Brasília foi classificada como **Solicitações**, totalizando **466 registros**, o que reflete a forte demanda da população por serviços públicos e soluções práticas para o cotidiano. Em segundo lugar aparecem as **Reclamações (235)**, que expressam a insatisfação com a qualidade ou ausência de determinados serviços.

Ainda que em menor número, também foram registradas **17 manifestações de Elogio**, **12 Denúncias** e **4 Sugestões**, demonstrando uma **participação cidadã diversificada** e engajada em diferentes dimensões da gestão pública. Esses dados reforçam o papel da Ouvidoria como **canal plural de escuta ativa**, contribuindo para a melhoria contínua das políticas públicas e o fortalecimento da relação entre governo e comunidade.



Em 2024, a maioria das manifestações foi registrada de forma **presencial (375)**, seguida pela **internet (280)**, **telefone (66)** e **ouvidoria itinerante (13)**. Os dados mostram a importância de manter o atendimento direto, mas também reforçam a necessidade de **fortalecer e divulgar os canais digitais**, ampliando o acesso da população.



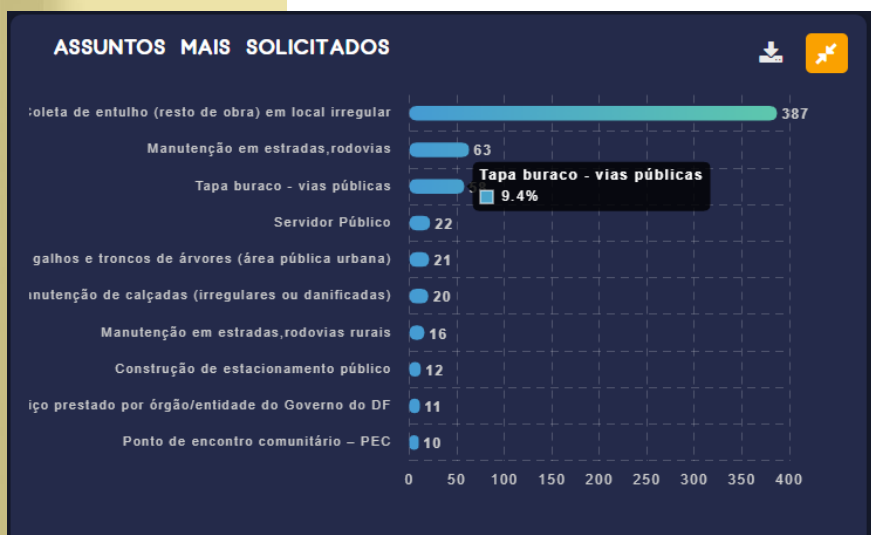
ASSUNTOS MAIS COBRADOS E RESOLUTIVIDADE

Ao longo de **2024**, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia recebeu um volume significativo de manifestações voltadas, majoritariamente, para temas de **zeladoria urbana e infraestrutura pública**. A **coleta de entulho (resto de obra) em local irregular** se manteve como a principal demanda da população, com **387 registros**, evidenciando a urgência de medidas contínuas de **limpeza urbana e fiscalização de descartes irregulares**.

Outros temas recorrentes incluíram:

- **Manutenção em estradas e rodovias:** 63 manifestações
- **Tapa-buracos em vias públicas:** 43 manifestações
- **Atendimentos relacionados a servidor público:** 22 manifestações
- **Poda de galhos e troncos de árvores (área urbana):** 21 manifestações
- **Manutenção de calçadas danificadas ou irregulares:** 20 manifestações
- **Manutenção em estradas e rodovias rurais:** 16 manifestações
- **Construção de estacionamento público:** 12 manifestações
- **Serviços prestados por órgãos ou entidades do GDF:** 11 manifestações
- **Ponto de Encontro Comunitário – PEC:** 10 manifestações

Esse panorama reforça a importância de manter a Ouvidoria como **canal ativo, acessível e resolutivo**, fundamental para captar as prioridades da comunidade e direcionar a atuação da gestão pública às **demandas reais da população**.



RESOLUTIVIDADE



Conclusão e Possibilidades de Ação

Os dados consolidados de **2024** reafirmam o papel estratégico da **Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia** como canal legítimo de interlocução entre a população e o poder público local. Ao longo do ano, foram registradas **734 manifestações**, refletindo o envolvimento crescente da comunidade na fiscalização e na busca por melhorias nos serviços públicos. A **coleta de entulho em local irregular** permaneceu como a demanda mais recorrente, com **387 registros**, demonstrando a urgência de **ações contínuas de limpeza urbana e combate ao descarte inadequado** em espaços públicos.

Apesar do alto volume de manifestações, o índice de **resolutividade anual foi de apenas 6%**, evidenciando uma **baixa efetividade na solução das demandas apresentadas**. Esse resultado aponta para a necessidade de **revisar os fluxos internos de resposta**, garantindo que as manifestações recebidas não apenas sejam respondidas, mas também efetivamente solucionadas com providências concretas.

Em relação às formas de entrada, o canal mais utilizado foi o **atendimento presencial (375 manifestações)**, seguido pela **internet (280)**, **telefone (66)** e **ouvidoria itinerante (13)**. O destaque para os meios digitais reforça a importância de **investir na modernização e ampliação da acessibilidade dessas plataformas**, acompanhando as mudanças no comportamento dos cidadãos e promovendo um atendimento mais inclusivo e eficiente.

Encaminhamentos recomendados:

- **Intensificar as ações de limpeza urbana e fiscalização ambiental**, com foco nos locais com maior incidência de descarte irregular;
- **Priorizar demandas estruturais recorrentes**, como manutenção de vias, estradas, calçadas, iluminação e espaços públicos;
- **Fortalecer os processos de resposta e execução de providências**, elevando o índice de resolutividade e a confiança da população na Ouvidoria;
- **Expandir e qualificar os canais digitais**, com campanhas de divulgação e capacitação voltadas tanto para os servidores quanto para os cidadãos.

A escuta ativa da população segue sendo **instrumento essencial para o aprimoramento da gestão pública**, promovendo decisões mais alinhadas com a realidade local e fortalecendo os princípios de **transparência, eficiência e participação cidadã** ao longo de toda a administração distrital.