



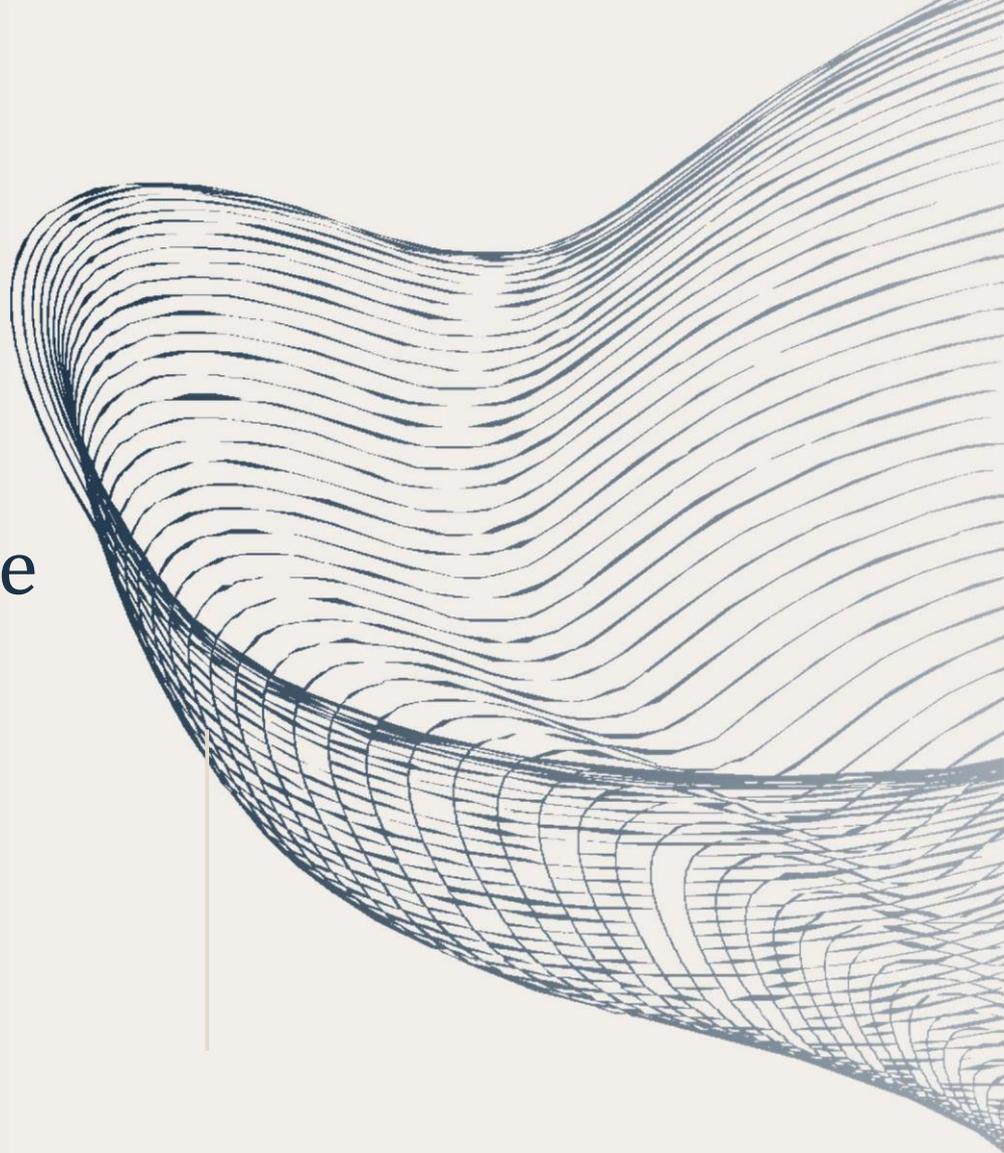
Administração Regional De Brazlândia

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2025



1º 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 **primeiro semestre de 2025**, correspondente ao período de **janeiro a junho**. Este documento busca promover a **transparência das ações desenvolvidas**, evidenciar os **principais temas demandados pela população** e identificar **possíveis fragilidades e oportunidades de melhoria** na prestação dos serviços públicos oferecidos pela Administração Regional.

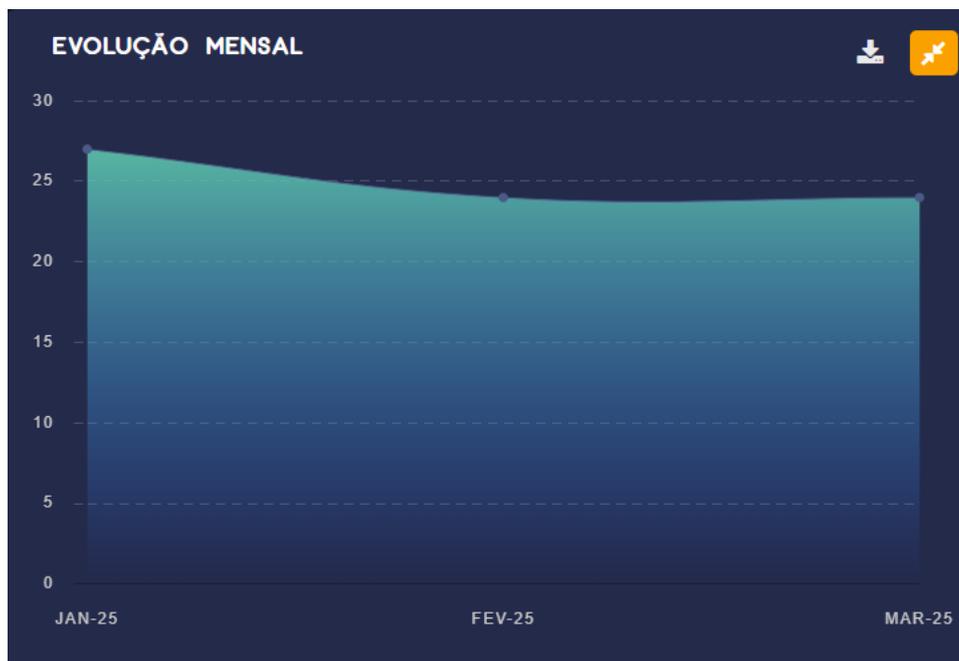
Elaborado em conformidade com a **Decisão nº 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)** e com a **Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)**, o relatório também constitui um importante instrumento de **acompanhamento da execução do Plano de Ação 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 – Jan a Mar/2025

Durante o **primeiro trimestre de 2025**, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um total de **75 manifestações**, com **leve variação ao longo dos meses**: 27 em janeiro, 24 em fevereiro e 24 em março. A estabilidade nos números indica uma **demanda constante** da população por serviços públicos e pelo uso do canal de escuta institucional.

Em relação ao tratamento das manifestações, **74,7% foram respondidas**, **12% resolvidas**, **9,3% não resolvidas** e **4% não resolvidas após resposta complementar**. Embora a maioria das demandas tenha recebido retorno formal, os dados mostram que ainda há **espaço para avanços na efetividade das soluções**, reforçando a importância de ações articuladas entre os setores da Administração para garantir respostas resolutivas.

Mesmo diante de um volume moderado de registros, a Ouvidoria manteve seu papel como **instrumento de escuta ativa, transparência e mediação**, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e o fortalecimento da **participação social na gestão pública distrital**.



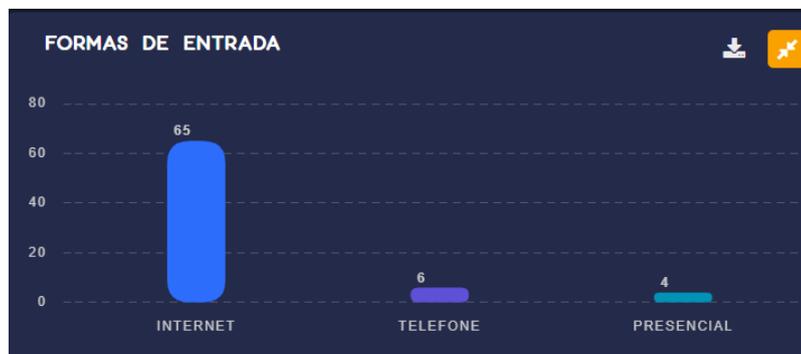
NÚMEROS DA OUVIDORIA

-Visão Geral dos Dados – Janeiro a Março de 2025

Durante o primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou **75 manifestações**, sendo a maioria classificada como **Reclamações (50 registros)**, o que evidencia a preocupação da população com a **qualidade dos serviços públicos prestados** e com possíveis falhas ou omissões administrativas. Em seguida, foram registradas **20 Solicitações**, voltadas a pedidos de atendimento direto, além de **4 Denúncias** e **1 Elogio**, demonstrando uma **participação cidadã diversificada**, ainda que concentrada em apontamentos críticos e demandas de melhoria.



No primeiro trimestre de 2025, a maioria das manifestações foi registrada pela **internet (65)**, seguida pelo **telefone (6)** e pelo **atendimento presencial (4)**. O cenário reforça a preferência pelos meios digitais e a importância de mantê-los acessíveis e eficientes.



ASSUNTOS MAIS COBRADOS E RESOLUTIVIDADE

Durante o primeiro trimestre de 2025, os principais temas registrados na Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia estiveram relacionados à infraestrutura e zeladoria urbana. O destaque foi para as demandas de tapa-buracos em vias públicas (12 registros) e coleta de entulho em local irregular (11), seguidas por manutenção em estradas e rodovias (7) e questões ligadas a servidores públicos (6).

Também foram registradas solicitações sobre manutenção de calçadas (4), execução de obra pública (3), instalação de placa “Proibido Jogar Lixo” (3), além de temas como limpeza de bueiros, uso de veículos oficiais e informações sobre Regiões Administrativas, todos com 2 registros cada.

Esses dados confirmam que a população segue mobilizada em torno de questões estruturais do cotidiano, sinalizando a importância de manter ações permanentes de resposta e manutenção dos espaços públicos.



RESOLUTIVIDADE

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia atingiu um índice de resolutividade de 53%, indicando que pouco mais da metade das manifestações foram efetivamente solucionadas. Embora o percentual represente um avanço em relação a trimestres com desempenho inferior, o dado ainda aponta para a necessidade de aprimorar os fluxos de resposta e a articulação com os setores responsáveis, a fim de garantir soluções mais eficazes e satisfatórias para a população. Manter e elevar esse índice é essencial para reforçar a credibilidade da Ouvidoria como canal de escuta e transformação na gestão pública local.



Conclusão e Possibilidades de Ação

Os dados do **primeiro trimestre de 2025** reforçam o papel estratégico da Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia como **elo entre o cidadão e a gestão pública local**. Foram registradas **75 manifestações**, com destaque para temas recorrentes como **tapa-buracos, coleta de entulho em local irregular e manutenção de vias**, refletindo as principais demandas da comunidade relacionadas à **infraestrutura e zeladoria urbana**.

O **índice de resolutividade no período foi de 53%**, o que aponta uma **melhora moderada em relação a trimestres com desempenho inferior**, mas ainda evidencia a **necessidade de avanços nos encaminhamentos e na qualidade das respostas**. Garantir soluções efetivas e tempestivas permanece um desafio fundamental para elevar a confiança da população na atuação da Ouvidoria.

Em relação aos canais de entrada, a **internet concentrou a maioria dos registros (65)**, seguida pelo **telefone (6)** e pelo **atendimento presencial (4)**. Esses dados revelam uma **forte adesão aos canais digitais**, indicando a importância de **fortalecer e modernizar as plataformas virtuais de atendimento**, sem negligenciar os meios tradicionais.

Encaminhamentos práticos sugeridos:

- **Reforçar ações de manutenção urbana**, especialmente nas áreas mais demandadas como buracos em vias e descarte irregular de resíduos;
- **Melhorar o fluxo de resposta e articulação interna** para elevar a resolutividade das manifestações;
- **Ampliar a divulgação e usabilidade dos canais digitais**, promovendo inclusão e acessibilidade;
- **Manter a escuta ativa e o diálogo constante com a população**, assegurando um canal de ouvidoria transparente, confiável e participativo.

A escuta qualificada do cidadão continua sendo **fundamental para orientar decisões e aprimorar os serviços públicos**, contribuindo para uma gestão mais eficiente, responsiva e conectada com as necessidades reais do território.