



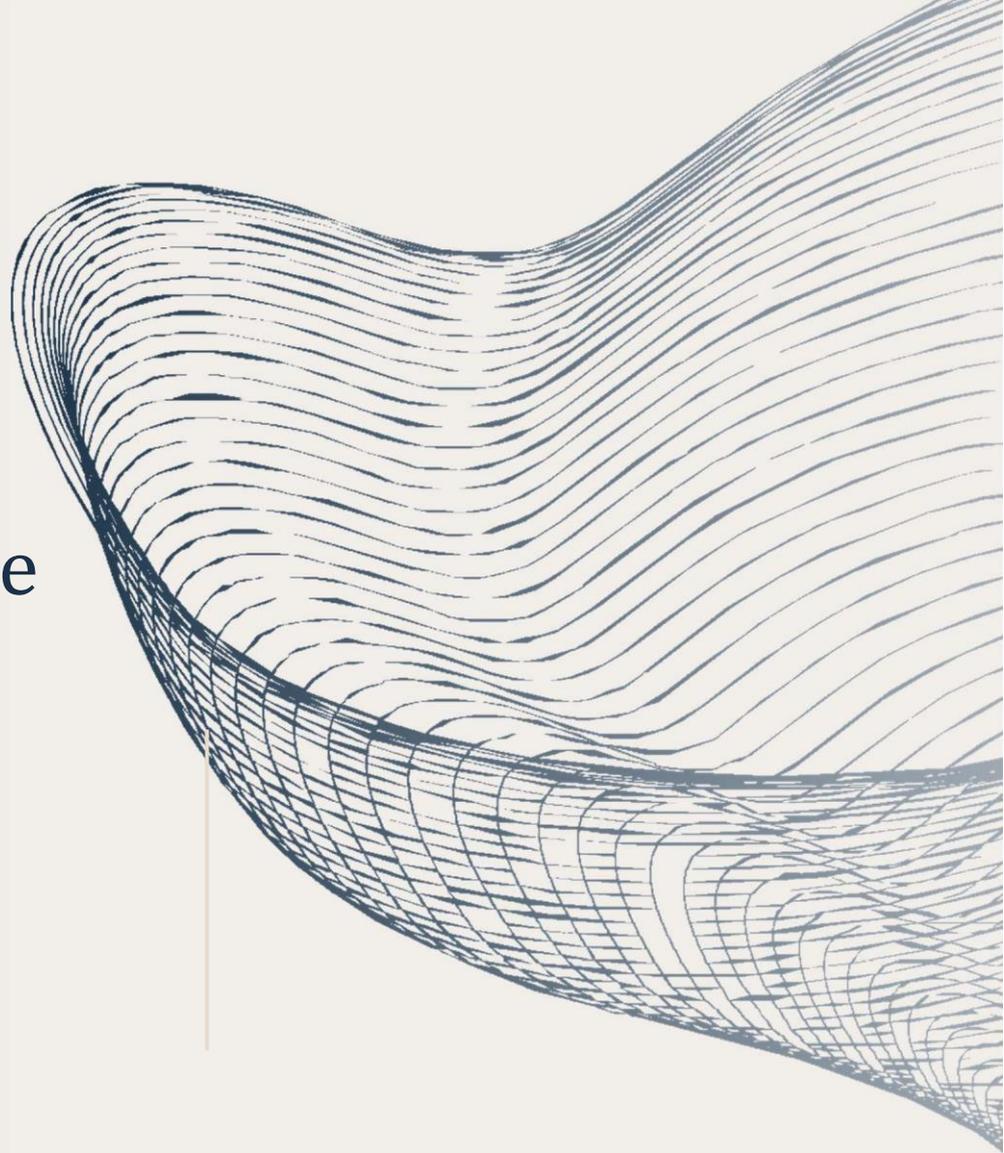
Administração Regional De Brazlândia

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2024



1º Trimestre



Governador

Ibaneis Rocha

Ouvidor Geral

Daniela Ribeiro

Administrador Regional

Marcelo Cunha

**Ouvidor Administração
Regional**

Miqueias Martins

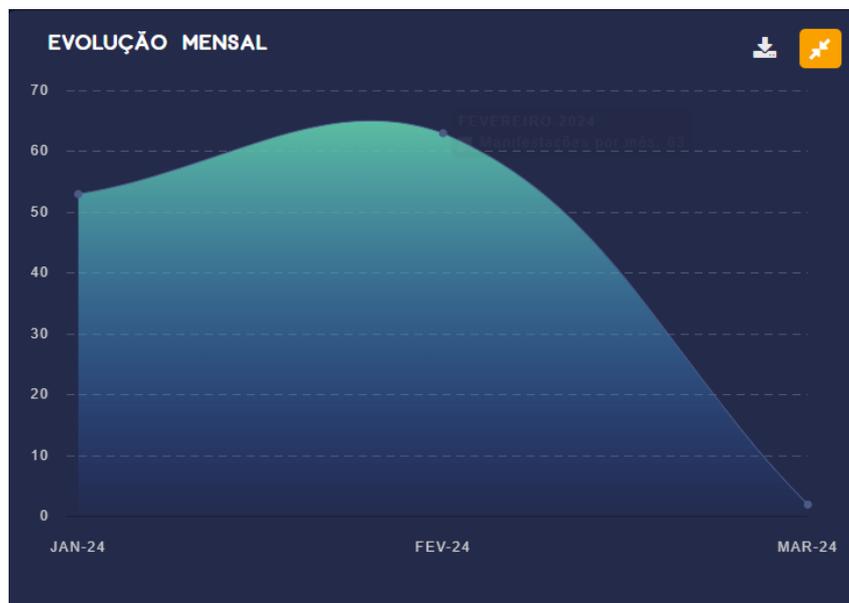
APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como finalidade apresentar um panorama geral da atuação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia durante o **primeiro trimestre de 2024**, correspondente ao período de **janeiro a março**. Este documento visa 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 ofertados pela Administração Regional.

Elaborado em conformidade com a **Decisão nº 2.844/2021 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 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/2024

Durante o primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou 118 manifestações, com variação significativa ao longo dos meses: 55 em janeiro, um pico de 63 em fevereiro e uma queda acentuada em março, com registros quase nulos. Esse comportamento pode estar associado ao calendário local, incluindo o período do carnaval e ajustes administrativos que influenciam a demanda por serviços. Do total, 57,6% das manifestações foram respondidas, 38,1% resolvidas e apenas 4,3% permanecem não resolvidas. Mesmo com essas oscilações, a Ouvidoria manteve seu papel essencial de escuta ativa da população, reafirmando seu compromisso com a transparência, a resolução das demandas e o fortalecimento da participação social na gestão pública.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

-Visão Geral dos Dados – Janeiro a Março de 2024

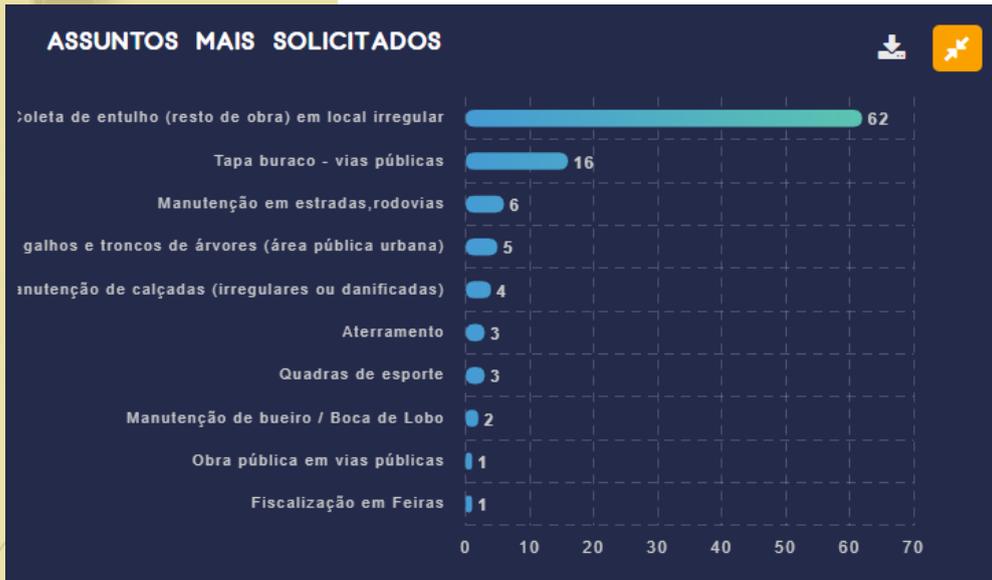
Durante o primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um total de 118 manifestações. A maioria foi classificada como **Solicitações (72)**, evidenciando o foco da população em demandas por serviços públicos e atendimentos específicos. Em seguida, destacam-se as **Reclamações (44)**, que apontam para questões relacionadas à qualidade da prestação de serviços e possíveis irregularidades. Também foi registrado um número reduzido de **Elogios (2)**, demonstrando uma participação positiva ainda discreta, mas que contribui para o reconhecimento e aprimoramento contínuo das ações da Administração.



No que diz respeito aos canais de entrada utilizados pela população no primeiro trimestre de 2024, observa-se que o **atendimento pela internet** foi o mais utilizado, com **55 manifestações**, seguido de perto pelo **atendimento presencial**, com **53 registros**, e pelo **telefone**, com

ASSUNTOS MAIS COBRADOS E RESOLUTIVIDADE

Durante o primeiro trimestre de 2024, o principal tema das manifestações registradas pela população na Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia foi novamente a **coleta de entulho (resto de obra) em local irregular**, com **62 solicitações**, o que evidencia a persistência dessa demanda e a necessidade de reforço nas ações de limpeza urbana e fiscalização de descartes indevidos. Em seguida, destaca-se o tema **tapa-buracos em vias públicas**, com **16 registros**, além de demandas relacionadas à **manutenção de estradas e rodovias (6)**, **galhos e troncos de árvores (5)** e **manutenção de calçadas (4)**. Também foram apontadas manifestações sobre **aterramento e quadras de esporte (3 cada)**, bem como **manutenção de bueiros (2)** e outras solicitações pontuais sobre **obras públicas em vias e fiscalização em feiras**. Esses dados reforçam que as principais preocupações da comunidade permanecem ligadas à **zeladoria urbana e infraestrutura básica**, refletindo as demandas cotidianas da população por serviços públicos mais eficazes e ágeis.



RESOLUTIVIDADE

No mesmo período, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia atingiu um índice de 67% de resolutividade, indicando que mais da metade das manifestações avaliadas foram solucionadas de forma satisfatória aos olhos do cidadão. Embora o índice seja positivo, representa uma queda em relação ao trimestre anterior (87%), o que aponta para a necessidade de atenção redobrada nos prazos de resposta e na qualidade das soluções apresentadas.

A manutenção de um bom índice de resolutividade continua sendo essencial para fortalecer a confiança da população na Ouvidoria como canal legítimo de escuta, mediação e encaminhamento de melhorias na administração pública local.



Conclusão e Possibilidades de Ação

Os dados do primeiro trimestre de 2024 reforçam o papel estratégico da Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia como elo essencial entre o cidadão e o poder público local. No período, foram registradas **118 manifestações**, com destaque para a **coleta de entulho em local irregular**, que se manteve como a principal demanda da comunidade, totalizando **62 solicitações**. A recorrência desse tema evidencia a necessidade de **ações contínuas e efetivas na área de limpeza urbana** e no combate ao descarte inadequado de resíduos.

O **índice de resolatividade atingiu 90%**, um desempenho expressivo que demonstra avanços significativos na capacidade de resposta da Ouvidoria e na efetividade das soluções encaminhadas. Esse dado reflete o esforço da gestão em atender com qualidade e agilidade as manifestações recebidas, contribuindo para o fortalecimento da confiança da população no serviço.

Quanto aos canais de atendimento, a distribuição foi equilibrada entre os meios digitais e presenciais: **55 manifestações chegaram pela internet**, enquanto **53 foram registradas presencialmente**, e **10 via telefone**. Esse cenário destaca tanto a importância do atendimento direto quanto o crescente uso das plataformas online, indicando **oportunidade para investir na melhoria e divulgação dos canais digitais**.

Como encaminhamentos práticos, os dados sugerem:

- A **ampliação das ações de limpeza urbana** e retirada de entulho em áreas públicas;
- A **priorização de demandas recorrentes**, como tapa-buracos, manutenção de calçadas e poda de árvores;
- E o **fortalecimento da escuta ativa e qualificada**, para que a Ouvidoria continue sendo um canal acessível, transparente e próximo da realidade da comunidade.

A escuta do cidadão permanece como pilar central para orientar a gestão pública, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e o alinhamento às reais necessidades do território.