



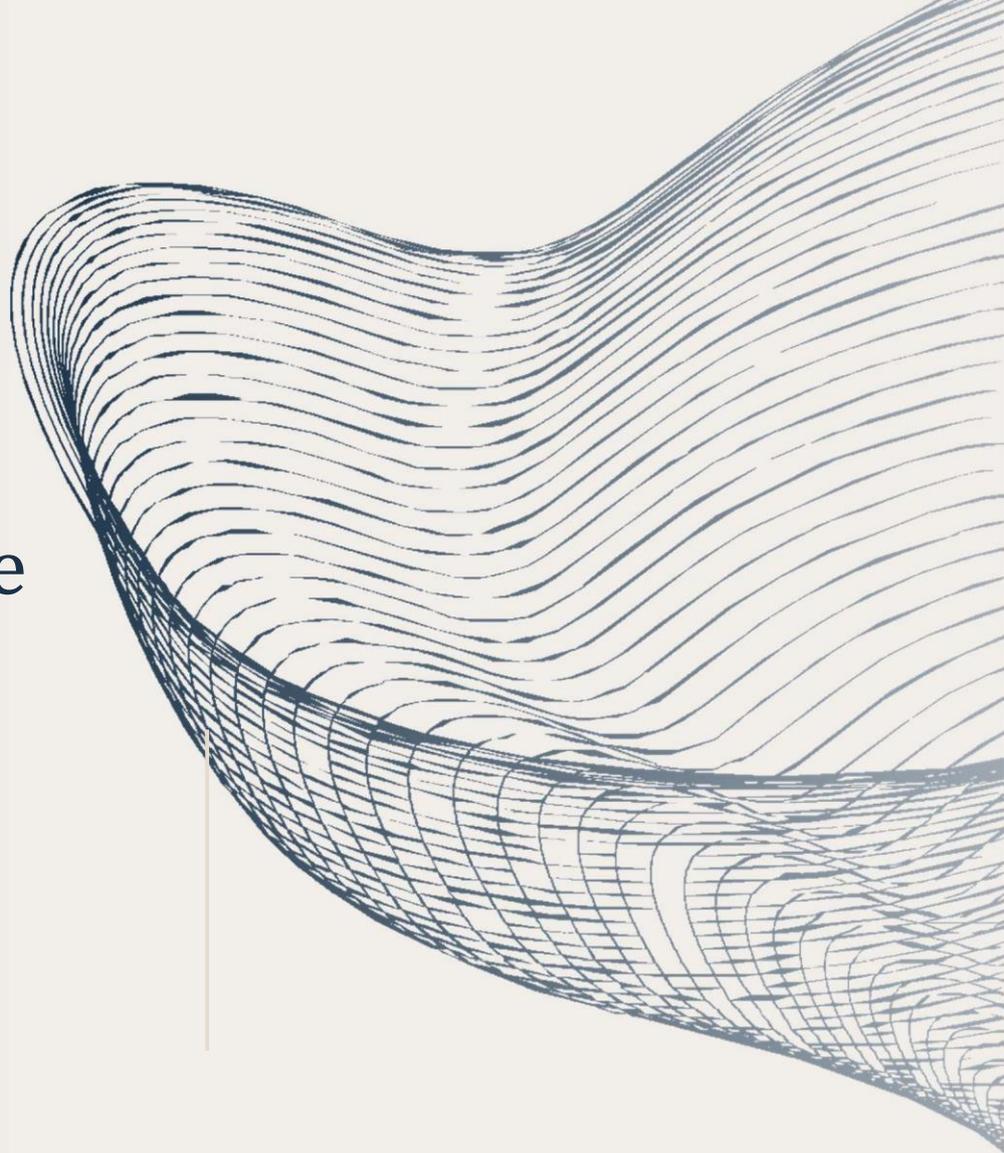
Administração Regional De Brazlândia

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2024



3º Trimestre



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 **terceiro trimestre de 2024**, compreendendo o período de **julho a setembro**. Este documento tem como propósito **promover a transparência institucional**, evidenciar os **principais temas demandados pela população**, além de **identificar fragilidades e oportunidades de melhoria** na prestação dos serviços públicos oferecidos no âmbito regional.

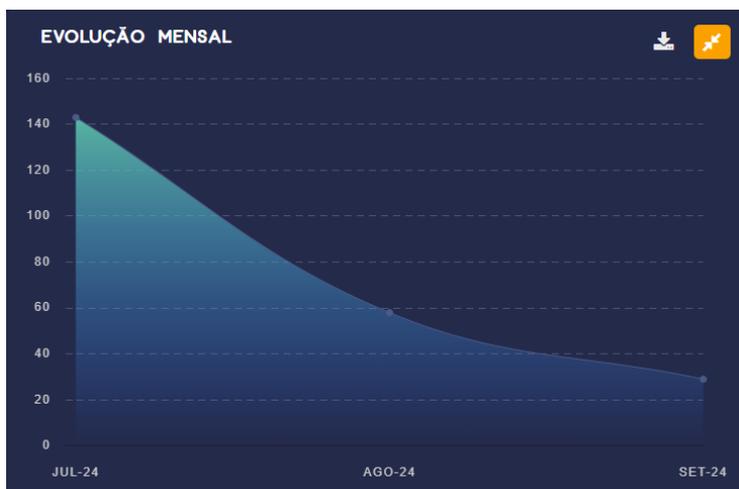
Elaborado em conformidade com a **Decisão nº 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)** e com a **Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)**, o relatório também se constitui como **instrumento de monitoramento da execução do Plano de Ação Anual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

Visão Geral das Atividades da Ouvidoria – Jul a Set/2024

Durante o terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia registrou um total de **230 manifestações**, com uma forte concentração no mês de **julho (143 registros)**, seguida de uma redução em **agosto (cerca de 60)** e queda mais acentuada em **setembro (cerca de 27)**. Essa variação pode estar associada a fatores como sazonalidade nas demandas da população e períodos de menor circulação de cidadãos nos canais de atendimento.

Quanto ao tratamento das manifestações, **88,7% foram respondidas**, **6,1% resolvidas** e **5,2% não resolvidas**, demonstrando um bom desempenho na resposta às demandas, ainda que haja espaço para ampliar a taxa de resolutividade efetiva. Os dados refletem o comprometimento da Ouvidoria em assegurar o encaminhamento das manifestações e a oferta de retornos tempestivos, reforçando sua função de mediação entre a população e a Administração Pública.

Mesmo com a oscilação nos registros ao longo dos meses, a Ouvidoria manteve sua **atuação estratégica como canal de escuta qualificada**, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência e da participação social na gestão pública regional.



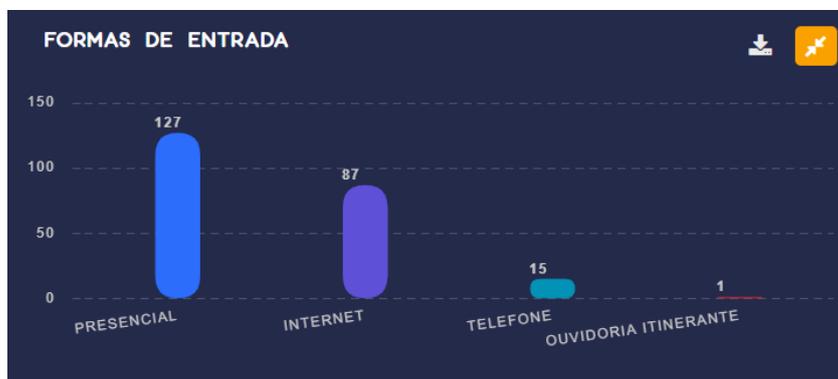
NÚMEROS DA OUVIDORIA

-Visão Geral dos Dados – Julho a Setembro de 2024

No segundo trimestre de 2024, a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia foi classificada como **Solicitações**, totalizando **192 registros**, o que demonstra a predominância de demandas relacionadas à prestação direta de serviços públicos. Em seguida, apareceram as **Reclamações**, com **66 registros**, refletindo a percepção da população sobre falhas ou necessidades de melhoria na execução dos serviços. As demais manifestações, embora em menor número, também são relevantes: foram registradas **3 manifestações de Elogio**, **2 Denúncias** e **1 Sugestão**, indicando uma participação cidadã ainda que pontual em outros aspectos da gestão pública.



No terceiro trimestre de 2024, a maioria das manifestações foi registrada por meio do **atendimento presencial (127 registros)**, seguido pela **internet (87)**, **telefone (15)** e, em menor escala, pela **ouvidoria itinerante (1)**. Esses dados reforçam a preferência da população pelo contato direto, mas também indicam uma presença significativa dos canais digitais, evidenciando a importância de manter e fortalecer diferentes formas de acesso à Ouvidoria para garantir inclusão e eficiência no atendimento ao cidadão.



ASSUNTOS MAIS COBRADOS E RESOLUTIVIDADE

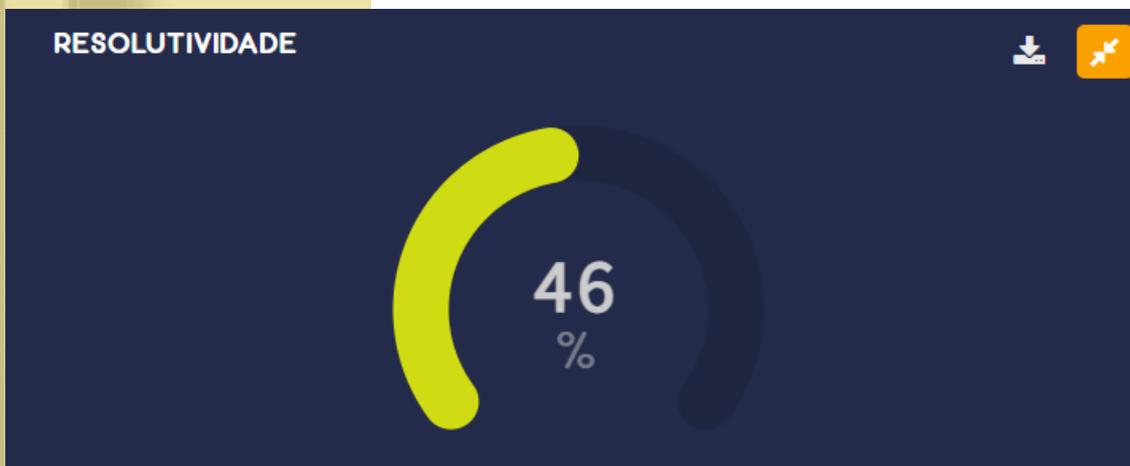
Durante o terceiro trimestre de 2024, a principal demanda registrada pela Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia continuou sendo a **coleta de entulho (resto de obra) em local irregular**, com **127 manifestações**, evidenciando a persistência desse problema e a necessidade de ações contínuas de limpeza urbana e combate ao descarte inadequado de resíduos. Em seguida, destacam-se **manutenção em estradas e rodovias (17)**, **atendimento relacionado a servidor público (11)**, **tapa-buracos em vias públicas (10)** e **manutenção em estradas e rodovias rurais (9)**.

Outras demandas relevantes incluíram **serviços prestados por órgãos governamentais (5)**, **pavimentação asfáltica (5)**, **ponto de encontro comunitário – PEC (5)**, **poda de galhos e troncos de árvores (5)** e **manutenção de calçadas (4)**. Esses dados mostram que as manifestações continuam concentradas em temas de **zeladoria urbana**, **infraestrutura viária** e **qualidade dos serviços públicos**, refletindo as prioridades cotidianas da população e a importância de um atendimento público ágil, eficaz e próximo das reais necessidades da comunidade.



RESOLUTIVIDADE

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria registrou um índice de resolutividade de 46%, indicando que menos da metade das manifestações foram efetivamente solucionadas, o que reforça a necessidade de melhorias na resposta e encaminhamento das demandas.



Conclusão e Possibilidades de Ação

Os dados do **terceiro trimestre de 2024** reafirmam o papel da **Ouvidoria da Administração Regional de Brazlândia** como canal essencial de interlocução entre a população e o poder público local. No período, foram registradas **230 manifestações**, sendo a **coleta de entulho em local irregular** novamente o tema mais recorrente, com **127 registros**, o que destaca a necessidade de **ações permanentes de limpeza urbana e combate ao descarte inadequado**.

Apesar do volume expressivo de demandas, o **índice de resolutividade foi de 46%**, apontando uma **queda significativa no desempenho** em comparação ao trimestre anterior. Esse dado revela um **desafio importante na efetivação das soluções encaminhadas**, exigindo atenção redobrada quanto à qualidade das respostas e à capacidade de execução das providências adotadas.

Quanto aos canais utilizados, a maioria das manifestações foi registrada de forma **presencial (127)**, seguida pela **internet (87)**, **telefone (15)** e **Ouvidoria Itinerante (1)**. A predominância do atendimento direto reforça sua importância, ao mesmo tempo que evidencia a necessidade de **fortalecer e promover os canais digitais e itinerantes**, visando ampliar o acesso e facilitar a participação cidadã.

Encaminhamentos recomendados:

- Reforçar as **ações de limpeza urbana e fiscalização ambiental**, com foco nos pontos de descarte irregular;
- Priorizar demandas recorrentes como **manutenção de vias, estradas e espaços públicos**;
- Investir na **melhoria da resolutividade**, com respostas mais ágeis e efetivas;
- Ampliar a **divulgação e capacitação** para uso dos canais digitais e alternativos de atendimento.

A escuta ativa da população permanece como **elemento central na construção de uma gestão pública mais responsiva**, fortalecendo o vínculo entre governo e cidadão e promovendo a melhoria contínua dos serviços ofertados.