



Relatório Trimestral de Ouvidoria – Administração Regional de São Sebastião

Período: 01/01/2024 a 31/03/2024

Este relatório oferece uma análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião no primeiro trimestre de 2024. O principal objetivo é aumentar a transparência na gestão pública e fornecer dados para melhorar os serviços prestados à população. Ao organizar essas informações, buscamos fortalecer a participação cidadã e o diálogo entre a administração e os moradores.

Introdução

O presente relatório apresenta os dados consolidados das manifestações registradas na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião durante o primeiro trimestre de 2024. O levantamento é baseado nas informações do sistema oficial painel.ouv.df.gov.br, considerando o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2024.

Este documento busca fortalecer a **transparência administrativa**, guiar a **gestão pública** e assegurar a **escuta ativa da população**. Essa escuta é crucial para criar **políticas públicas eficazes** e que atendam às necessidades reais dos cidadãos.

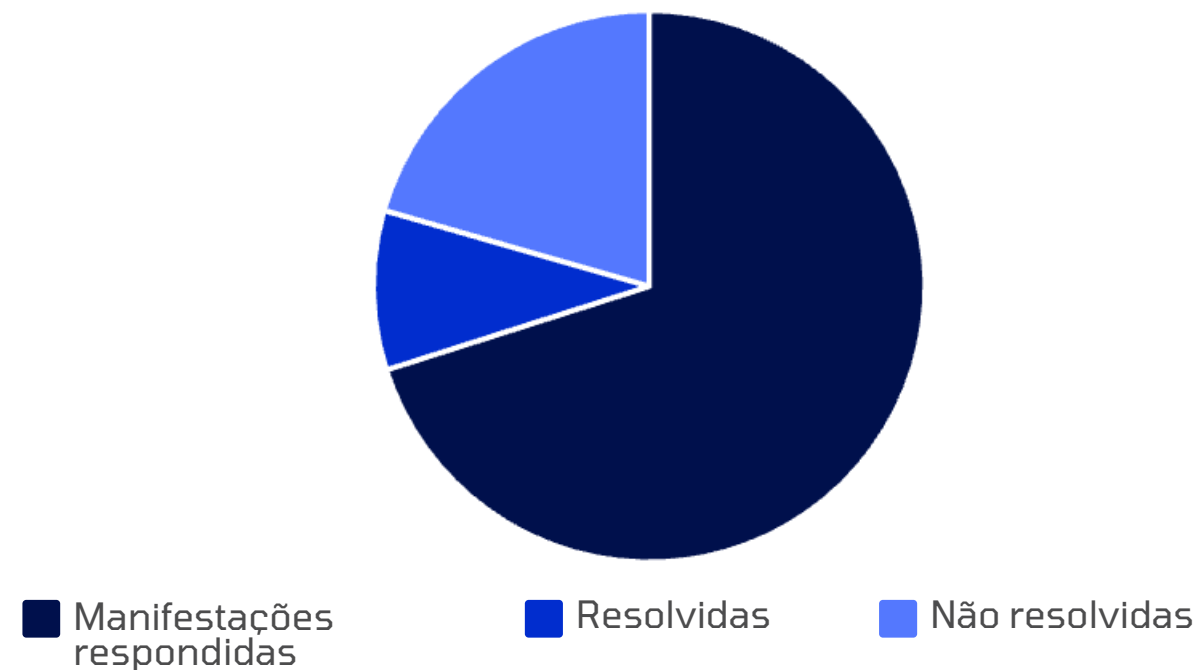
A Ouvidoria é essencial nesse processo, atuando como o canal oficial para receber, analisar e direcionar **demandas, reclamações, sugestões e denúncias**. Assim, ela contribui diretamente para a **melhoria contínua dos serviços** e para a **participação democrática** na administração regional.

1. Resumo Geral de Manifestações

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião registrou **108 manifestações**. Dessas, **75 receberam uma resposta formal**, o que mostra o empenho da administração em dar retorno aos cidadãos.

No entanto, o relatório aponta que apenas **10 manifestações foram resolvidas**, enquanto **22 ficaram sem solução**, resultando em um **índice de resolutividade de 33%**. Esse dado revela desafios na capacidade de resolver as demandas e a necessidade de aprimorar os processos internos de gestão e resposta.

Essa análise geral da ouvidoria é fundamental para identificar prioridades no atendimento e na gestão das manifestações da população.



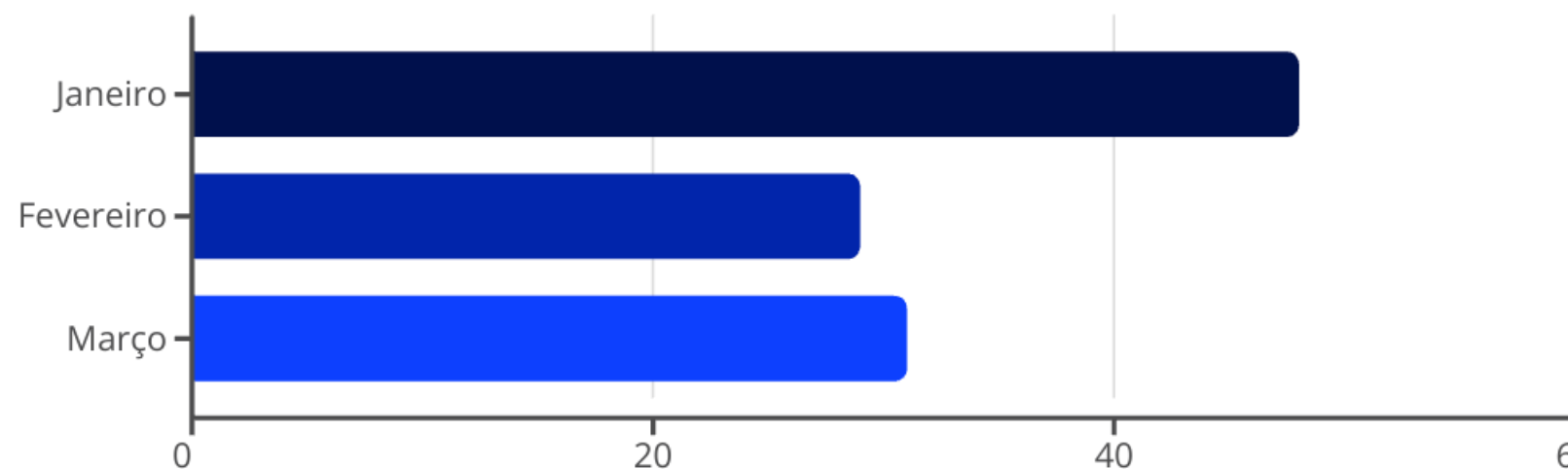
2. Evolução Mensal das Manifestações

A **evolução mensal das manifestações** no primeiro trimestre de 2024 revela uma **variação significativa** no volume de registros. Em **janeiro**, foram 49 manifestações, caindo para 29 em **fevereiro**. Já em **março**, houve um leve aumento, totalizando 31 manifestações.

Essa flutuação pode ser influenciada por fatores **sazonais**, **campanhas específicas** ou pela própria **dinâmica local** da população e da administração.

Compreender essas variações é crucial para **planejar a alocação de recursos** na solução das demandas. Por isso, implementaremos o **monitoramento contínuo** para identificar tendências e responder de forma antecipada às necessidades que surgirem.

Representação gráfica:



3. Classificação das Manifestações por Tipo

As manifestações recebidas foram classificadas por sua **natureza**, mostrando as **demandas prioritárias** da população na região.

As **reclamações** foram a maioria, com **49,1%** do total, indicando que as pessoas estão mais insatisfeitas com serviços públicos ou infraestrutura. Já as **solicitações** corresponderam a **47,2%**, evidenciando o interesse dos cidadãos em pedir serviços, melhorias ou informações específicas.

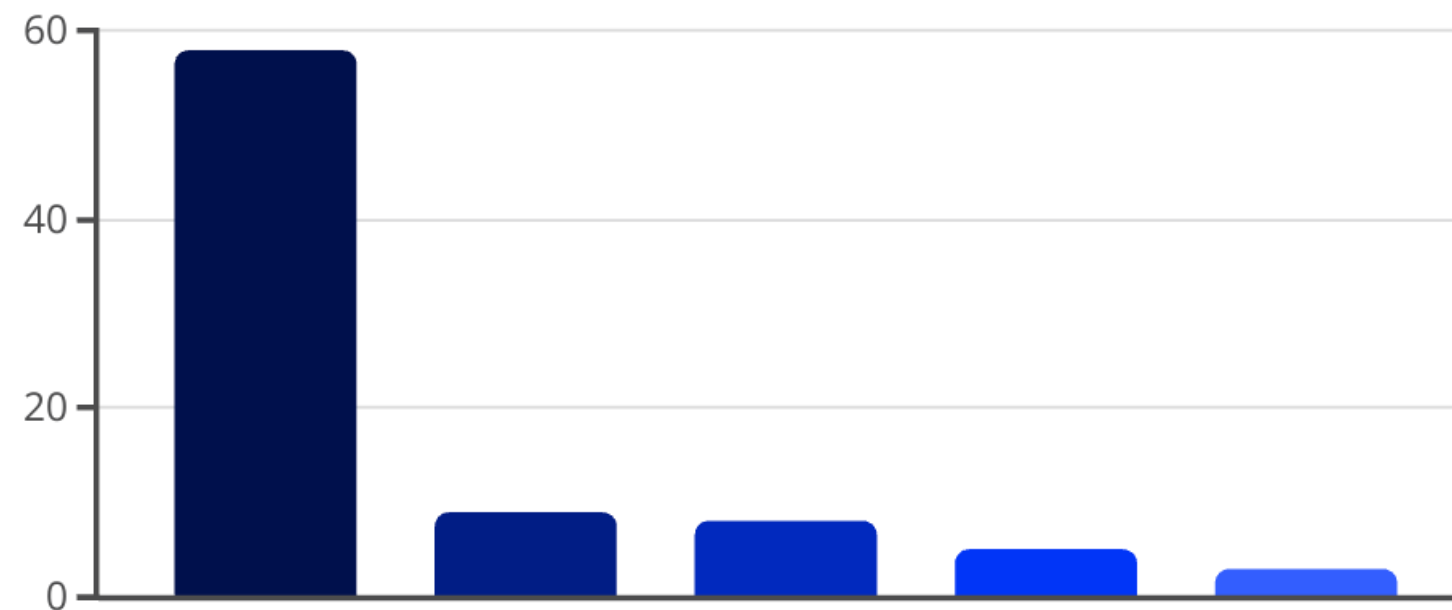
Elogios e **denúncias** representaram parcelas menores, **1,9%** e **0,9%** respectivamente. Contudo, são igualmente cruciais para melhoria, **transparência** e para o **combate a irregularidades**.

Reclamações	53 - 49.1%
Solicitações	51 - 47.2%
Elogios	2 - 1.9%
Denúncias	1 - 0.9%

4. Principais Temas Demandados na Ouvidoria

A análise por temas das manifestações revela quais assuntos mais preocupam a população. A **Operação Tapa-buracos** foi o tema principal, com **53 registros**, mostrando uma demanda urgente por melhorias na infraestrutura das ruas, especialmente na recuperação de vias danificadas.

Outros temas importantes foram: **terraplanagem (9 registros)**, **coleta de entulho (8)**, **manutenção de bueiros (5)** e **construção de calçadas (3)**. Todos esses pontos estão ligados à infraestrutura, saneamento e mobilidade urbana da região. Isso mostra que devemos nos empenhar nestes pontos para atender as necessidades dos cidadãos.



5. Canais de Acesso Utilizados

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião ainda conta, até a presente data, com um equilíbrio entre as formas de entrada Internet e Telefone.

Do total de manifestações, **56 foram feitas via internet**, através da plataforma oficial www.participa.df.gov.br. Em comparação, o **telefone foi utilizado em 50 casos**.

Mas a tendência é que esta quando se amplie em relação a internet, que a cada dia está mais presente na vida dos cidadãos, facilitando o acesso aos serviços públicos.

Internet	56
Telefone	50

Conclusão

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião reafirma seu **compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos** e com a **escuta atenta da população**. Os dados mostram um **engajamento crescente**, principalmente em assuntos de **infraestrutura urbana**, como a operação tapa-buracos, que são essenciais para a qualidade de vida e a mobilidade na região.

Embora o atual **índice de resolatividade de 33%** indique desafios na resolução das demandas, a análise sistemática desses dados oferece informações valiosas para criar **políticas públicas mais eficazes e integradas**.

É crucial que a gestão continue e **intensifique os esforços** para aprimorar os canais de atendimento, melhorar as respostas às manifestações e agilizar a entrega de soluções. O aumento da participação social é um sinal positivo, mostrando uma população engajada e colaborativa no desenvolvimento regional.

Continuaremos monitorando as manifestações e implementaremos estratégias que priorizem a **resolução eficiente das demandas mais frequentes**, elevando a qualidade dos serviços públicos e a satisfação dos cidadãos.

Agradecimentos

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião agradece a **participação ativa de todos os cidadãos** que contribuíram com suas manifestações, sugestões e denúncias no primeiro trimestre de 2024.

Este relatório é fundamental para fortalecer uma gestão pública baseada na **transparência, responsabilidade e diálogo contínuo** com a comunidade.

Continuaremos trabalhando para garantir um **canal aberto, eficiente e acessível**, assegurando que a **participação cidadã** seja um pilar para a melhoria dos serviços e para a construção de uma administração regional mais **democrática e eficiente**.

Ouvidoria da Administração
Regional de São Sebastião.

