



Relatório Anual de Ouvidoria – Administração Regional de São Sebastião

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Este relatório apresenta uma análise geral e anual das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião ano de 2024. Seu objetivo central é promover a transparência na gestão pública e disponibilizar informações que contribuam para o aprimoramento dos serviços oferecidos à comunidade. Ao sistematizar esses dados, buscamos incentivar a participação dos cidadãos e fortalecer a comunicação entre a administração e os moradores.





1. Introdução

Este relatório consolida os dados das manifestações recebidas pela **Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião** durante o ano de 2024, de 1º de janeiro a 31 de dezembro. As informações foram extraídas do sistema oficial painel.ouv.df.gov.br

Nosso objetivo com este documento é fortalecer a **transparência administrativa**, orientar a **gestão pública** e assegurar a **escuta ativa da população**. A análise dessas manifestações é crucial para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes, que realmente atendam às necessidades dos cidadãos.

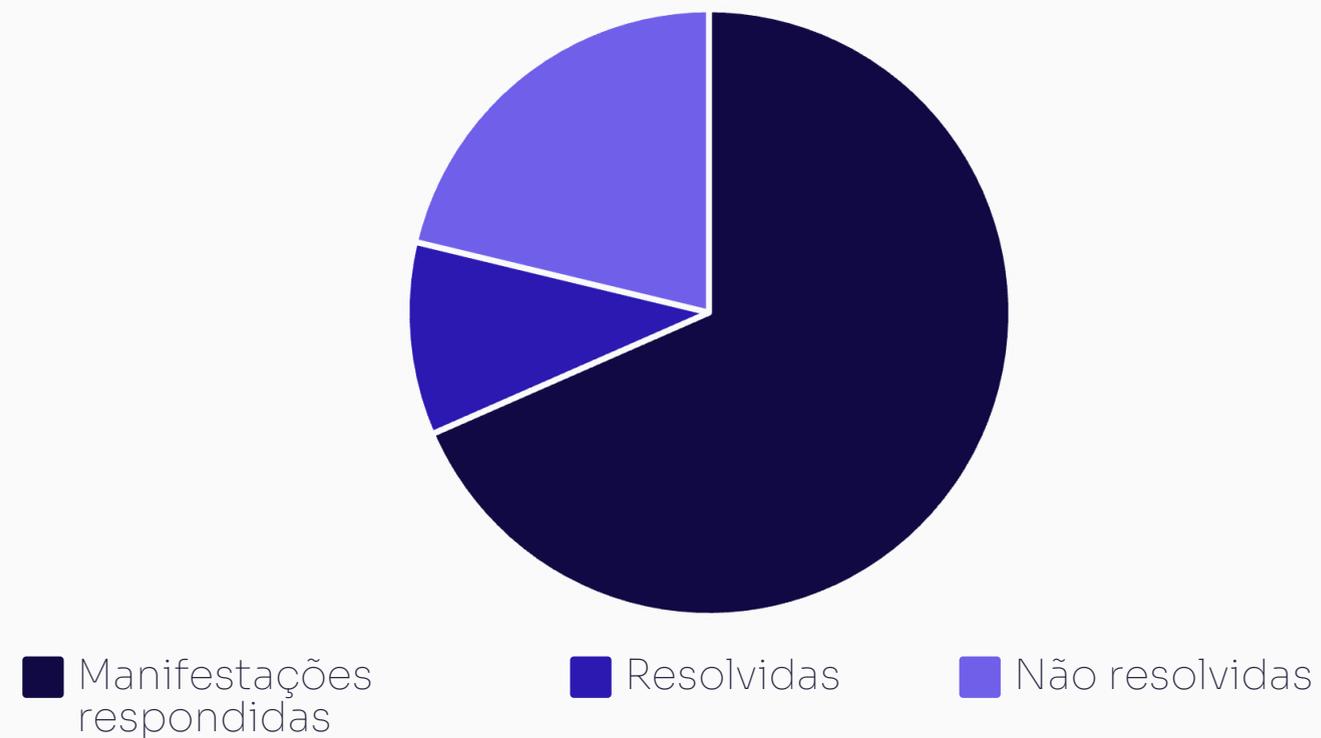
A Ouvidoria desempenha um papel estratégico nesse processo. Ela funciona como o canal oficial para receber, analisar e encaminhar demandas, reclamações, sugestões e denúncias. Dessa forma, contribui significativamente para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da participação democrática na administração regional.

1.1 Resumo Geral das Manifestações

- Em 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião registrou um total de **325 manifestações**. Dessas, 219 receberam uma resposta formal, demonstrando o empenho da administração em fornecer um retorno aos cidadãos.
- No entanto, o relatório aponta que apenas **33 manifestações foram efetivamente resolvidas**, enquanto **68 permaneceram sem solução**. Isso resulta em um **índice de resolutividade de 35%**. Esse dado destaca os desafios existentes na capacidade de solucionar as demandas e a necessidade de aprimorar os processos internos de gestão e resposta.

1. Resumo Geral de Manifestações

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



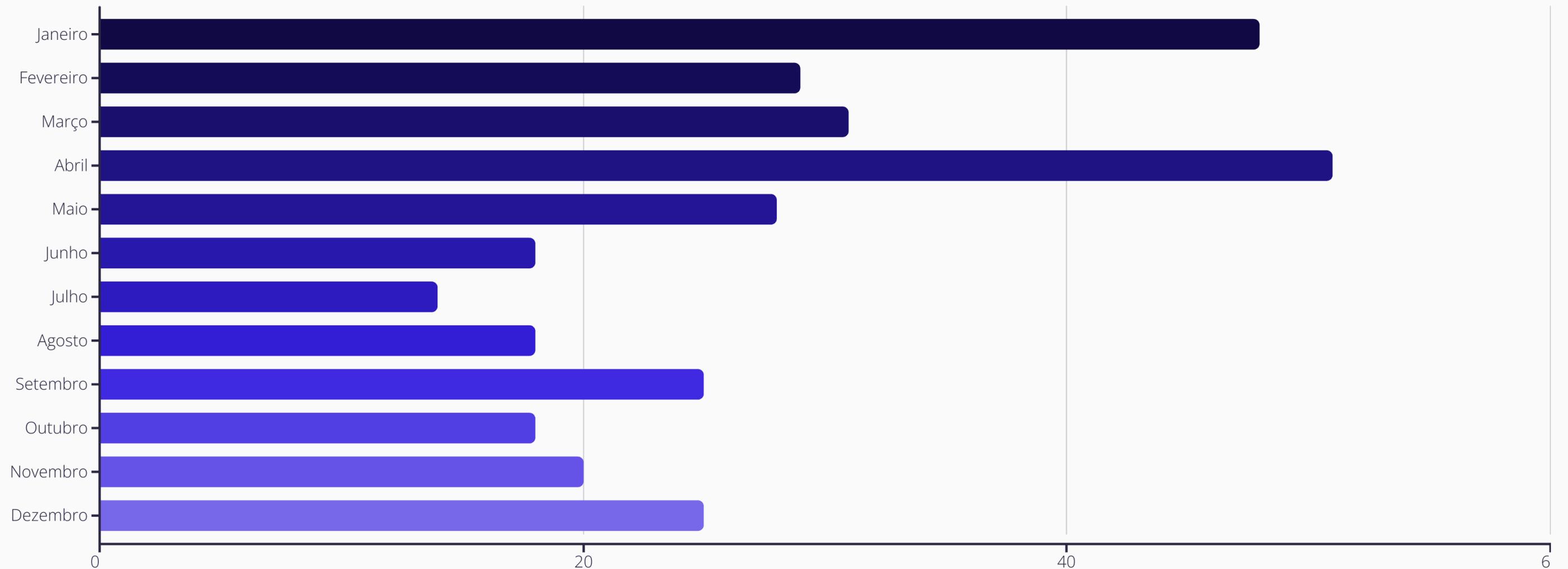
2. Evolução Mensal das Manifestações

A evolução mensal das manifestações no ano de 2024 mostra uma oscilação, com picos em janeiro, abril, setembro e dezembro.

Essa variação pode estar relacionada a fatores sazonais, campanhas específicas ou à dinâmica própria da população e da administração local.

Entender essa variação é fundamental para planejar a alocação eficiente de recursos na resolução das demandas. Por isso, buscaremos implementar um monitoramento contínuo, visando identificar tendências e antecipar respostas às necessidades emergentes.

2.1 Representação gráfica da evolução Mensal das Manifestações



3. Classificação das Manifestações por Tipo

As manifestações recebidas foram classificadas conforme sua natureza, evidenciando as principais demandas da população na região.

As reclamações representaram a maior parte, correspondendo a **53.5%** do total, o que indica uma insatisfação predominante com os serviços públicos e a infraestrutura. As solicitações, por sua vez, somaram **41.5%**, demonstrando o interesse dos cidadãos em requerer serviços, melhorias ou informações específicas.

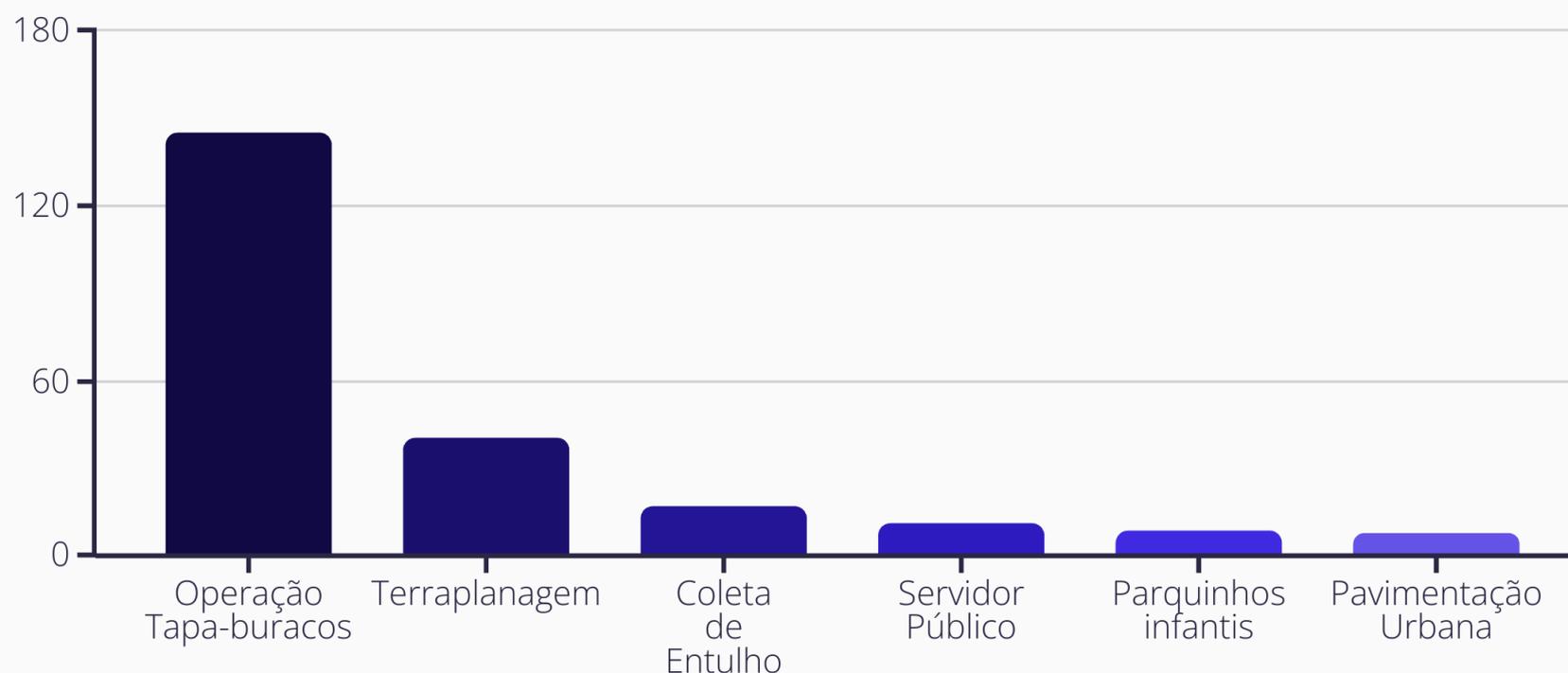
Elogios representaram **3.1%** e denúncias, **1,2%**. Embora menores em número, esses registros são igualmente importantes para promover a melhoria contínua, garantir a transparência e combater eventuais irregularidades.

| | |
|--------------|-------------|
| Reclamações | 174 - 53.5% |
| Solicitações | 135 - 41.5% |
| Elogios | 10 - 3.1% |
| Denúncias | 4 - 1.2% |

4. Principais Temas Demandados na Ouvidoria

A análise temática das manifestações evidencia as principais preocupações da população. A **Operação Tapa-buracos** foi por todos os trimestres o tema predominante, com **145 registros no ano**, ressaltando a importância da recuperação da infraestrutura viária, especialmente das ruas danificadas.

Outros assuntos relevantes incluem **terraplanagem (40 registros)**, **coleta de entulho (17)** e **servidor público (11)** e **parquinhos infantis (9)** e **pavimentação urbana - asfalto (8)**. Todos esses temas estão relacionados à infraestrutura e à mobilidade urbana da região, indicando a necessidade de manter o foco e o empenho nessas áreas para melhor atender às demandas dos cidadãos.



5. Canais de Acesso Utilizados

No ano de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião registra uma predominância de demandas recebidas pela internet.

Do total de manifestações, 219 foram feitas por meio da plataforma oficial www.participa.df.gov.br. Em comparação, 98 registros foram realizados por telefone e 6 presencialmente.

Esse cenário demonstra que a plataforma Participa DF tem se consolidado cada vez mais como um canal acessível e eficiente, facilitando o contato dos cidadãos com os serviços públicos.

| | |
|------------|-----|
| Internet | 219 |
| Telefone | 98 |
| Presencial | 6 |

Conclusão

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos e a escuta atenta da população. Os dados refletem um engajamento crescente, especialmente em temas relacionados à infraestrutura urbana, como a operação tapa-buracos, fundamentais para a qualidade de vida e a mobilidade na região.

Embora o índice de resolatividade atual de 35% aponte desafios na solução das demandas, a análise sistemática dessas informações é **valiosa**. Ela nos dá a base para criar políticas públicas mais eficazes e integradas.

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

Continuaremos monitorando as manifestações e adotaremos estratégias focadas na **resolução eficiente das demandas mais recorrentes**. Nosso objetivo é claro: aprimorar a qualidade dos serviços públicos e aumentar a satisfação dos cidadãos.



Agradecimentos

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião agradece imensamente a participação ativa de cada cidadão que, ao longo de 2024, contribuiu com suas manifestações, sugestões e denúncias.

Este relatório é fundamental para consolidar uma gestão pública baseada na transparência, responsabilidade e no diálogo contínuo com a comunidade.

Manteremos nosso compromisso de oferecer um canal sempre aberto, eficiente e acessível. Acreditamos que a participação cidadã é um pilar essencial para aprimorar os serviços e construir uma administração regional cada vez mais democrática e eficaz.

Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

