



# Relatório Trimestral de Ouvidoria – Administração Regional de São Sebastião

Período: 01/07/2024 a 31/09/2024

Este relatório oferece uma análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião no terceiro 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 terceiro trimestre de 2024. O levantamento é baseado nas informações do sistema oficial [painel.ouv.df.gov.br](http://painel.ouv.df.gov.br), considerando o período de 1º de julho a 30 de setembro 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.

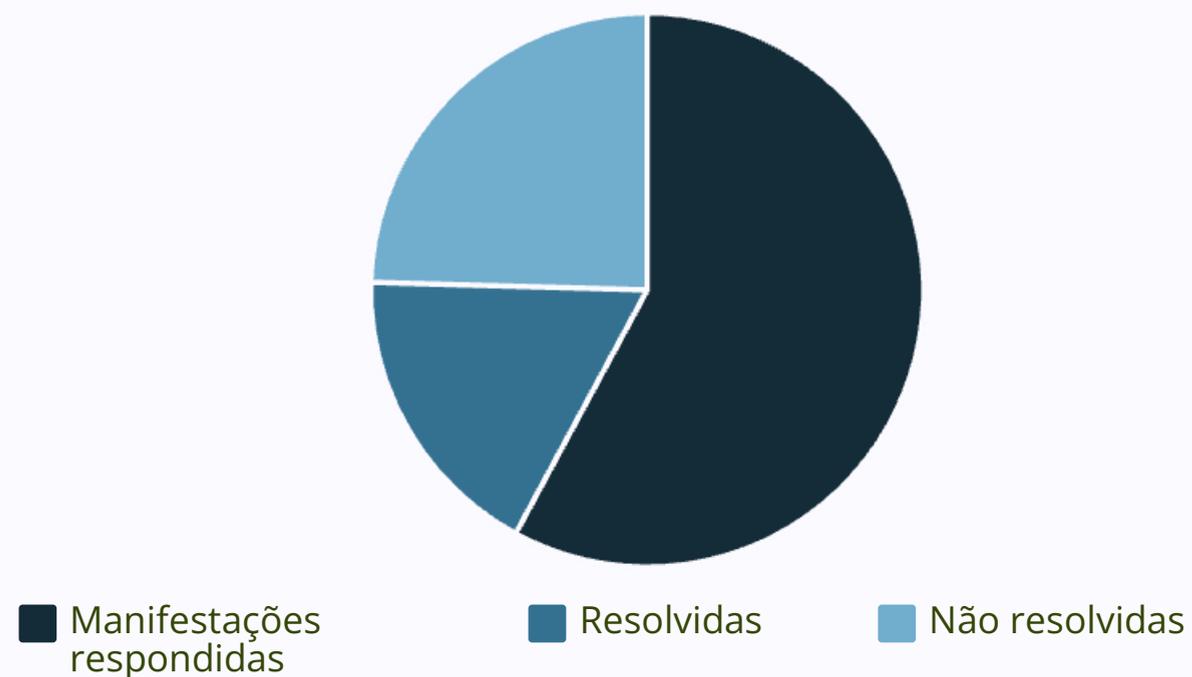
A **Ouvidoria** é essencial nesse processo, atuando como o canal oficial para receber, analisar e direcionar **demandas, reclamações, sugestões e denúncias**. Assim, ela contribui diretamente para a **melhoria contínua dos serviços** e para a **participação democrática** na administração regional.

# 1. Resumo Geral de Manifestações

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião registrou **57 manifestações**. Dessas, **33 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 **14 ficaram sem solução**, resultando em um **índice de resolutividade de 42%**. 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.



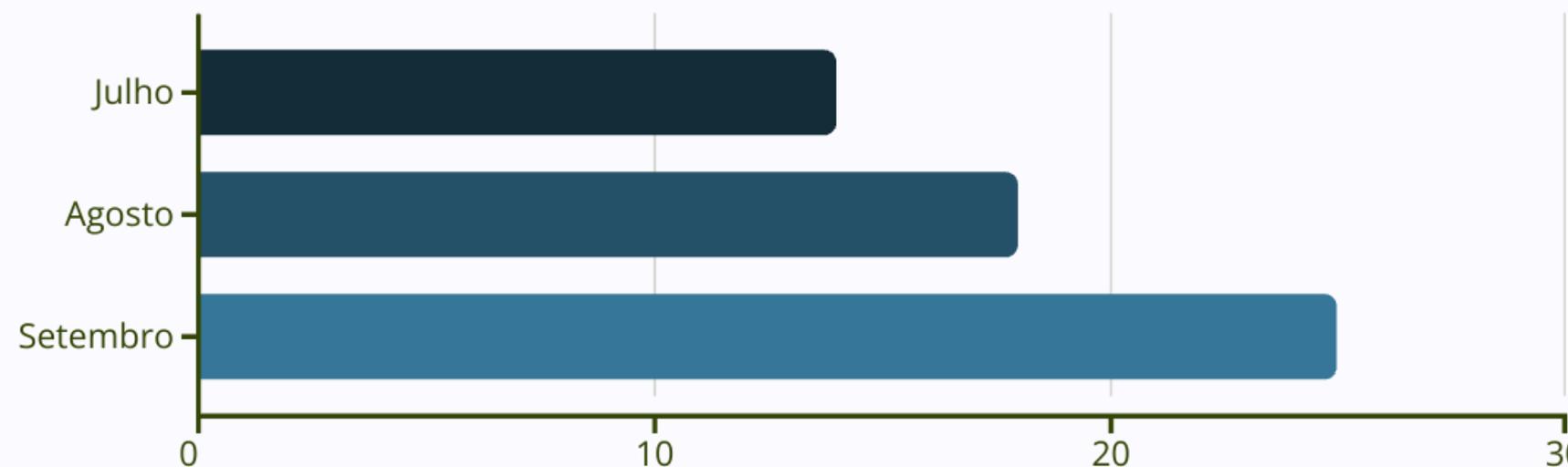
## 2. Evolução Mensal das Manifestações

A **evolução mensal das manifestações** no terceiro trimestre de 2024 revela uma **crecente** no volume de registros. Em **julho**, foram 14 manifestações, subindo para 18 em **agosto**. Já em **setembro**, houve um aumento para 25 manifestações.

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

Compreender essa crescente 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 **59.6%** do total, indicando que as pessoas estão mais insatisfeitas com serviços públicos ou infraestrutura. Já as **solicitações** corresponderam a **33.3%**, evidenciando o interesse dos cidadãos em pedir serviços, melhorias ou informações específicas.

**Elogios** e **denúncias** representaram parcelas menores, **ambas com 3.5%** respectivamente. Contudo, são igualmente cruciais para melhoria, **transparência** e para o **combate a irregularidades**.

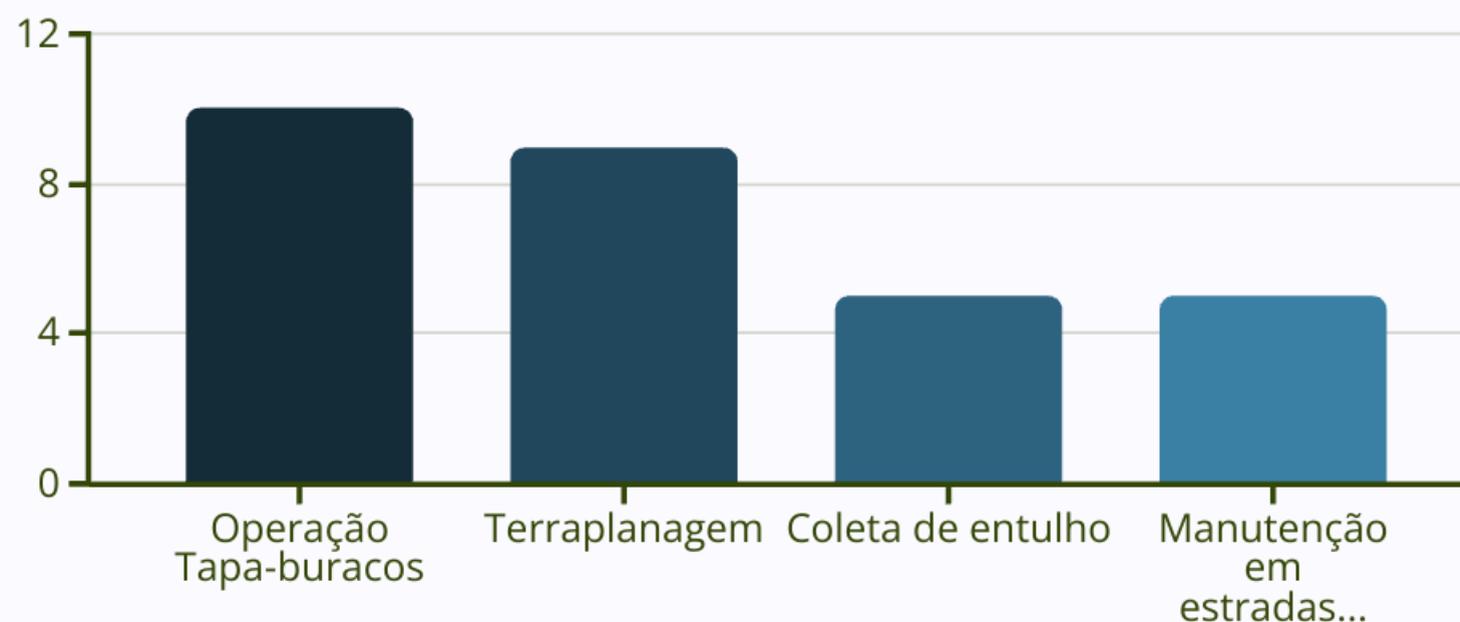
Reclamações	34 - 59.6%
Solicitações	19 - 33.3%
Elogios	2 - 3.5%
Denúncias	2 - 3.5%



## 4. Principais Temas Demandados na Ouvidoria

A análise por temas das manifestações revela quais assuntos mais preocupam a população. A **Operação Tapa-buracos** foi novamente o tema principal, com **10 registros**, mostrando uma demanda importante na infraestrutura das ruas, especialmente na recuperação de vias danificadas.

Outros temas importantes foram: **terraplanagem (9 registros)**, **coleta de entulho (5)**, **manutenção em estradas e rodovias (5)**. Todos esses pontos estão ligados à infraestrutura, saneamento e mobilidade urbana da região. Isso mostra que devemos continuar a 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, **50 foram feitas via internet**, através da plataforma oficial [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br). Em comparação, o **telefone foi utilizado em 5 casos** e presencialmente foram 2.

Isso mostra que a cada dia está mais presente na vida dos cidadãos, facilitando o acesso aos serviços públicos.

Internet	50
Telefone	5
Presencial	2

# 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 resolutividade de 42%** 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 terceiro 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.

