

# Relatório Trimestral de Ouvidoria – Administração Regional de São Sebastião

**Período:** 01/10/2024 a 31/12/2024

Este relatório apresenta uma análise das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião durante o quarto trimestre 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.

# Introdução

Este relatório apresenta os dados consolidados das manifestações registradas na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião durante o quarto trimestre de 2024, com base nas informações extraídas do sistema oficial [painel.ouv.df.gov.br](https://painel.ouv.df.gov.br), referentes ao período de **1º de outubro a 30 de dezembro de 2024**.

O objetivo deste documento é fortalecer a transparência administrativa, orientar a gestão pública e garantir a escuta ativa da população. A coleta e análise dessas manifestações são fundamentais para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes e alinhadas às reais necessidades dos cidadãos.

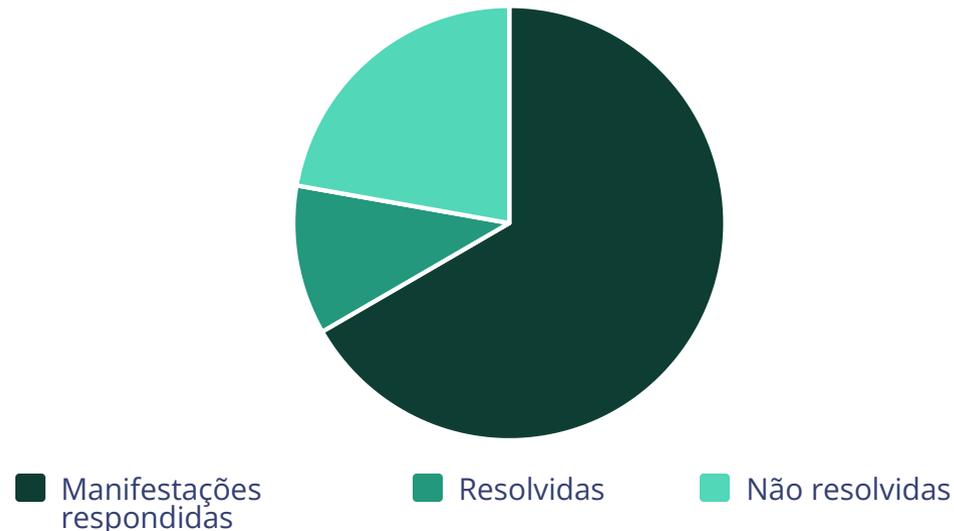
A Ouvidoria desempenha papel estratégico nesse contexto, funcionando como o canal oficial para o recebimento, análise e encaminhamento de demandas, reclamações, sugestões e denúncias. Dessa forma, contribui de maneira significativa para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da participação democrática na administração regional.

# 1. Resumo Geral de Manifestações

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião contabilizou 63 manifestações. Destas, 42 receberam uma resposta formal, evidenciando o compromisso da administração em oferecer um retorno aos cidadãos.

Contudo, o relatório revela que apenas 7 manifestações foram efetivamente resolvidas, enquanto 14 permaneceram sem solução, resultando em um índice de resolutividade de 33%. Esse dado revela os desafios na capacidade de solucionar 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.**



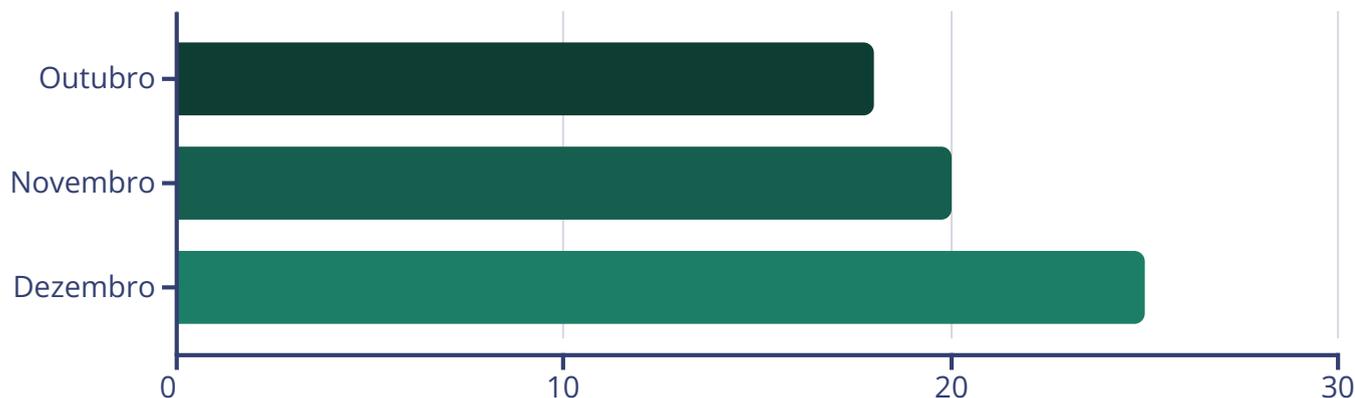
## 2. Evolução Mensal das Manifestações

A evolução mensal das manifestações no quarto trimestre de 2024 mostra um aumento progressivo no número de registros: 18 em outubro, 20 em novembro e 25 em dezembro.

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

Entender esse crescimento 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.

### Representação gráfica:



# 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 66,7% do total, o que indica uma insatisfação predominante com os serviços públicos e a infraestrutura. As solicitações, por sua vez, somaram 25,4%, demonstrando o interesse dos cidadãos em requerer serviços, melhorias ou informações específicas.

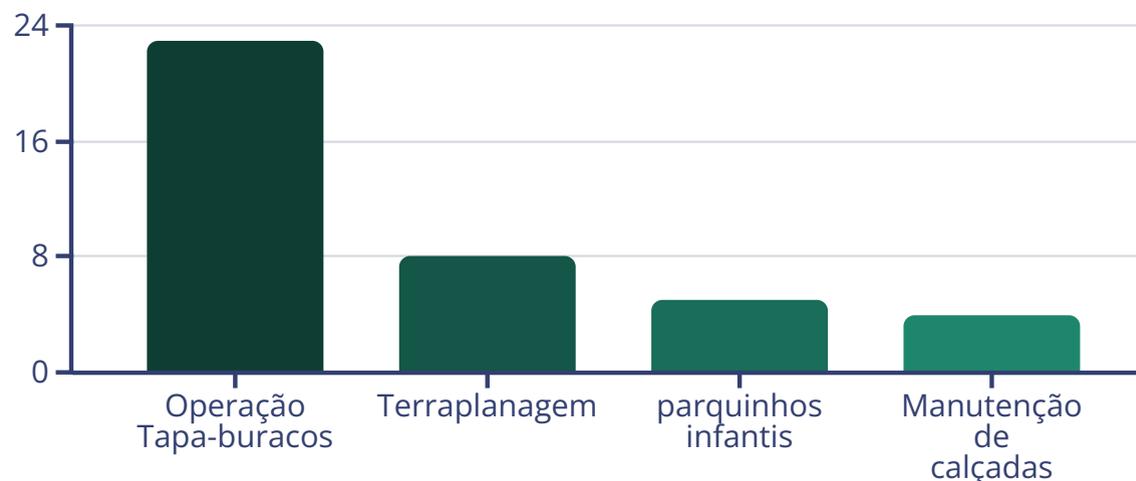
Elogios representaram 6,3% e denúncias, 1,6%. Embora menores em número, esses registros são igualmente importantes para promover a melhoria contínua, garantir a transparência e combater eventuais irregularidades.

<b>Reclamações</b>	<b>42 - 66.7%</b>
<b>Solicitações</b>	<b>16 - 25.4%</b>
<b>Elogios</b>	<b>4 - 6.3%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>1 - 1.6%</b>

# 4. Principais Temas Demandados na Ouvidoria

A análise temática das manifestações evidencia as principais preocupações da população. A **Operação Tapa-buracos** voltou a ser o tema predominante, com **23 registros**, ressaltando a importância da recuperação da infraestrutura viária, especialmente das ruas danificadas.

Outros assuntos relevantes incluem **terraplanagem (8 registros)**, **parquinhos infantis (5)** e **manutenção de calçadas (4)**. 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

Até o momento, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião registra uma predominância de demandas recebidas pela internet.

Do total de manifestações, 49 foram feitas por meio da plataforma oficial [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br). Em comparação, 11 registros foram realizados por telefone e 2 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.

<b>Internet</b>	<b>49</b>
<b>Telefone</b>	<b>11</b>
<b>Presencial</b>	<b>2</b>

# 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.

Apesar do índice de resolatividade atual de 33% indicar desafios na solução das demandas, a análise sistemática dessas informações fornece subsídios valiosos para a formulação de políticas públicas mais eficazes e integradas.

É essencial que a gestão mantenha e intensifique os esforços para aprimorar os canais de atendimento, agilizar as respostas às manifestações e acelerar a entrega de soluções. O aumento da participação social representa um sinal positivo, evidenciando uma população engajada e colaborativa no desenvolvimento regional.

**Seguiremos acompanhando as manifestações e adotaremos estratégias focadas na resolução eficiente das demandas mais recorrentes, visando aprimorar a qualidade dos serviços públicos e aumentar a satisfação dos cidadãos.**

# Agradecimentos

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

Este relatório é essencial para fortalecer uma gestão pública pautada na transparência, responsabilidade e no diálogo constante com a comunidade.

Seguiremos empenhados em manter um canal aberto, eficiente e acessível, garantindo que a participação cidadã continue sendo um pilar fundamental para a melhoria dos serviços e para a construção de uma administração regional mais democrática e eficaz.

## Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião.

