

Relatório Trimestral de Ouvidoria – Administração Regional de São Sebastião

Período: 01/01/2025 a 31/03/2025

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião durante o primeiro trimestre de 2025. O documento visa promover a transparência na gestão pública, além de orientar decisões estratégicas para o aprimoramento dos serviços oferecidos à população local. Através da sistematização das informações coletadas, busca-se garantir a participação cidadã e o diálogo efetivo entre a administração e os cidadãos.



Introdução

O presente relatório apresenta os dados consolidados das manifestações registradas na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião durante o primeiro trimestre de 2025. 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 2025.

Este documento tem como objetivo fortalecer a transparência administrativa, orientar a gestão pública e garantir o direito à escuta ativa da população, um elemento fundamental para a construção de políticas públicas eficazes e alinhadas com as necessidades reais dos cidadãos.

Ressalta-se a importância do papel da Ouvidoria como canal oficial para receber, analisar e encaminhar demandas, reclamações, sugestões e denúncias, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços disponibilizados e para a participação democrática no âmbito da administração regional.

1. Resumo Geral de Manifestações

Durante o primeiro trimestre de 2025, foram registradas um total de **72 manifestações** na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião. Destas, **47 receberam resposta** formal, demonstrando o esforço da administração para o retorno eficaz aos cidadãos.

O relatório indica que apenas **10 manifestações foram resolvidas**, enquanto **15 permanecem sem solução até o momento**. Isso implica um índice de resolutividade de 40%, evidenciando desafios na capacidade de resolução de demandas e a necessidade de aprimoramento dos mecanismos internos de gestão e resposta.

Esse panorama fornece uma visão geral da dinâmica do canal ouvidorial, permitindo identificar prioridades para o atendimento e gestão dos processos relacionados às manifestações da população.

Total de manifestações registradas	72
Manifestos respondidos	47
Resolvidos	10
Não resolvidos	15
Índice de resolutividade	40%

2. Evolução Mensal das Manifestações

A análise da evolução mensal das manifestações mostra uma variação significativa no volume de registros por mês durante o primeiro trimestre de 2025.

Janeiro registrou 21 manifestações, enquanto fevereiro apresentou o maior volume, com 32 manifestações, indicando um pico de demandas. Março teve uma redução relativa, com 19 manifestações.

Essa flutuação pode refletir fatores sazonais, campanhas específicas, ou a dinâmica local da população e do contexto administrativo. O entendimento dessas variações é fundamental para o planejamento da alocação de recursos para atendimento e solução das demandas.

Planejamos implementar o monitoramento contínuo para detectar tendências e responder de maneira antecipada às demandas emergentes.

Representação gráfica aproximada:



3. Classificação das Manifestações por Tipo

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

Reclamações representaram a maior parcela, com 65,3% do total, indicando prevalência de insatisfações relacionadas a serviços públicos ou infraestrutura.

Solicitações corresponderam a 27,8%, demonstrando o interesse dos cidadãos em requerer serviços, melhorias ou informações específicas.

Informações e denúncias foram responsáveis por parcelas menores, 4,2% e 2,8% respectivamente, mas igualmente importantes para a transparência e combate a irregularidades.

Reclamações	47 - 65,3%
Solicitações	20 - 27,8%
Informações	3 - 4,2%
Denúncias	2 - 2,8%

4. Principais Temas Demandados na Ouvidoria

A análise temática das manifestações permite identificar quais assuntos concentram maior atenção e preocupação da população.

O tema predominante foi a **Operação Tapa-buracos**, com 37 registros, refletindo uma demanda urgente por melhorias na infraestrutura viária, especialmente na recuperação de vias danificadas.

Outros temas relevantes incluíram pavimentação urbana (6 registros), manutenção em estradas (3) e terraplanagem (3), todos relacionados à infraestrutura e mobilidade urbana no território.

Além disso, foram registradas manifestações sobre parquinhos infantis (2), demonstrando interesse da população em áreas de lazer e equipamentos públicos destinados às crianças.

Operação Tapa-buracos	37
Pavimentação urbana	6
Manutenção em estradas	3
Terraplanagem	3
Parquinhos infantis	2

5. Canais de Acesso Utilizados

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião tem observado uma expressiva preferência pelo uso do canal digital para o registro de manifestações, refletindo o avanço da cultura de participação digital na região.

Do total de manifestações, **65 foram feitas via internet**, através da plataforma oficial www.participa.df.gov.br, consolidando este como o principal meio de contato entre cidadãos e poder público. Em comparação, o telefone foi utilizado em apenas 7 casos.

Essa tendência indica a importância crescente do uso de tecnologias digitais para aproximar a administração pública da população, facilitando o acesso, aumentando a agilidade no atendimento e promovendo maior transparência.

Investimentos em acessibilidade digital e campanhas de conscientização podem ampliar ainda mais a participação dos cidadãos por meios eletrônicos.

Internet	65
Telefone	7

Conclusão

A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e a escuta qualificada da população. Os dados revelam um engajamento crescente, especialmente em temas ligados à infraestrutura urbana, como a operação de tapa-buracos e pavimentação, fundamentais para a qualidade de vida e mobilidade local.

Apesar do índice atual de resolutividade de 38% indicar desafios na resolução das demandas, a análise sistemática desses dados proporciona subsídios valiosos para a formulação de políticas públicas mais eficazes e integradas.

É fundamental que a gestão mantenha e amplie os esforços para melhorar os canais de atendimento, aprimorar a resposta às manifestações e acelerar a entrega de soluções. A participação social crescente é um indicativo positivo, sinalizando uma população atenta e colaborativa na construção do desenvolvimento regional.

Continuaremos monitorando as manifestações e implantaremos estratégias que priorizem a resolução eficiente das demandas mais recorrentes, 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 durante o primeiro trimestre de 2025.

Este relatório é uma peça-chave para o fortalecimento da gestão pública baseada na transparência, responsabilidade e diálogo constante com a comunidade.

Continuaremos trabalhando para assegurar um canal aberto, eficiente e acessível, garantindo a participação cidadã como elemento fundamental para a melhoria dos serviços e a construção de uma administração regional mais democrática e eficiente.

Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião

