

**Administração Regional  
do Paranoá**



**Acesso à  
Informação**

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

jan. – mar. 2023

Governador: Ibaneis Rocha  
Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins  
Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca  
Administrador Regional: Wellington Santana  
Ouvidor: Christiano Barbosa do Nascimento



## APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria promove a união entre o cidadão e o Governo, garantindo a participação popular no governo, possibilitando a transparência das ações e auxiliando na eficiência da prestação dos serviços públicos.

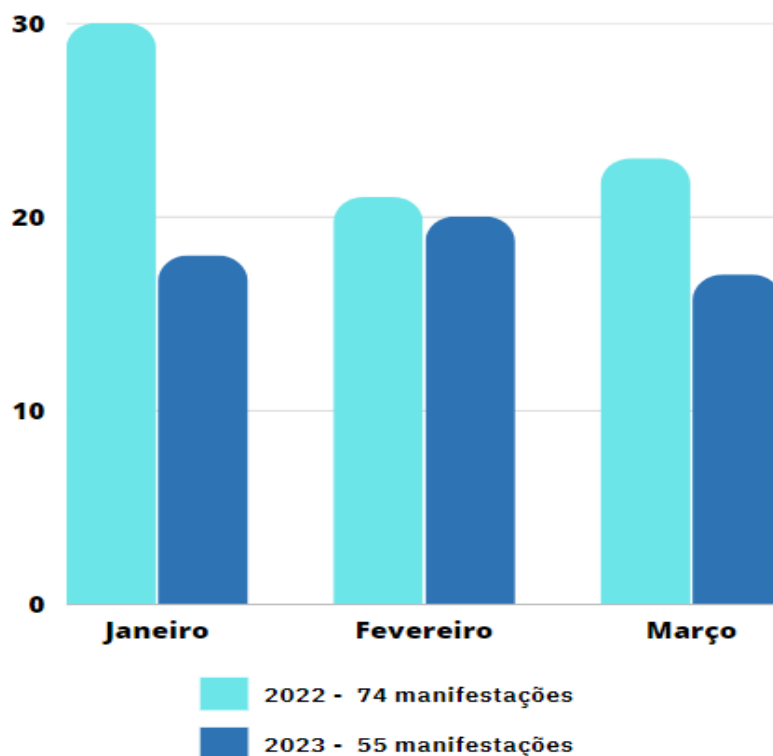
O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados e conhecimento da rede de serviços prestados por outros órgãos para promover o correto encaminhamento

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Cada Ouvidoria Especializada tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. De acordo com a Lei nº 4.896/2012 concomitantemente com a Lei Federal nº 12.527, artigo 11º, § 1º, o prazo final de resposta são vinte dias corridos a contar da data da solicitação do registro no sistema, sob pena de responsabilização penal ao responsável pela prestação da informação, conforme artigos 32 e 33 da lei supramencionada.

Nesse cenário, como responsável pelas demandas da Ouvidoria do Paranoá, apresento o Relatório do 1º trimestre de 2023, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Paranoá.



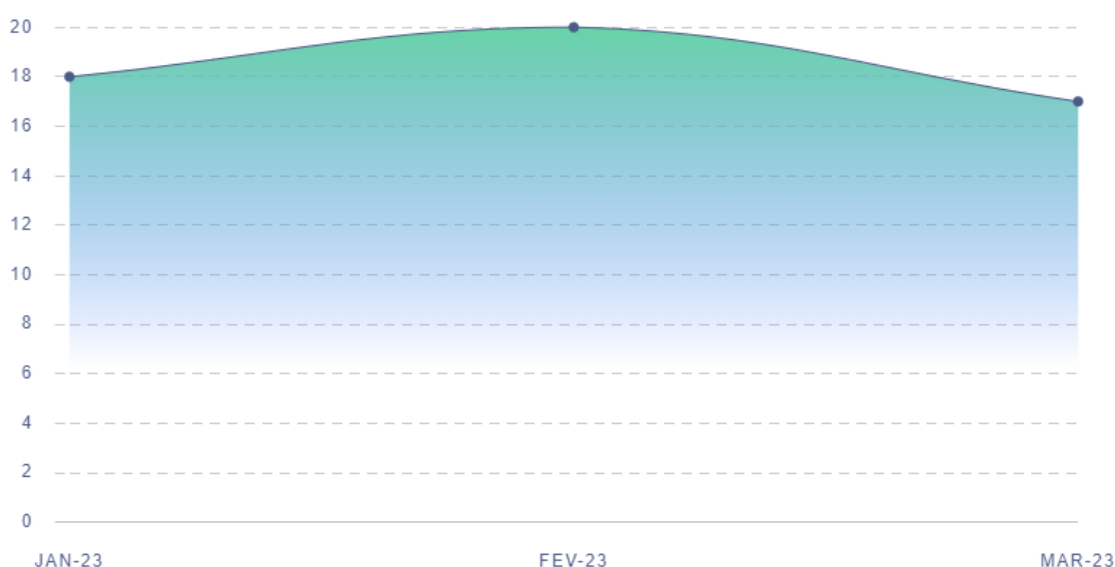
## SITUAÇÃO SIGO/DF – Jan. a Mar. 2023



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O 1º trimestre de 2023 teve um decréscimo de 25,67% no total de manifestações abertas em comparação ao 1º trimestre do ano anterior. Foram registradas 55 manifestações conforme gráfico acima: 38 Respondidas, 9 Resolvidas, 1 Não Resolvidas.

## EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Jan. a Mar. 2023

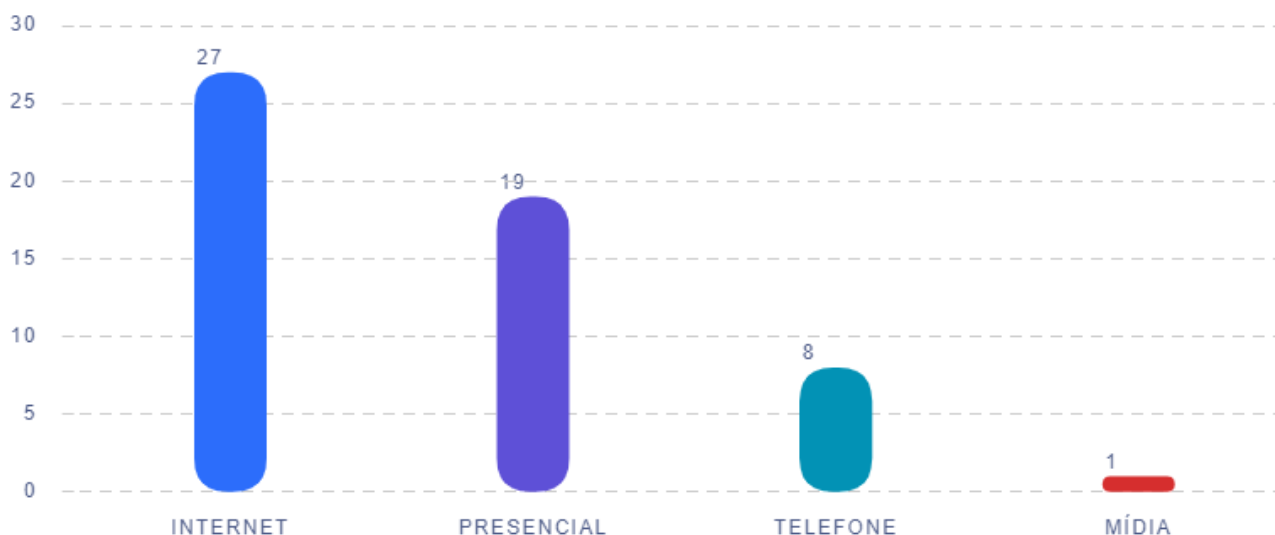


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O 1º trimestre teve uma distribuição praticamente uniforme das manifestações entre os meses, com um leve acréscimo no mês de fevereiro (20 manifestações). As 55 manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 18 no mês de janeiro, 20 em fevereiro e 17 em março.



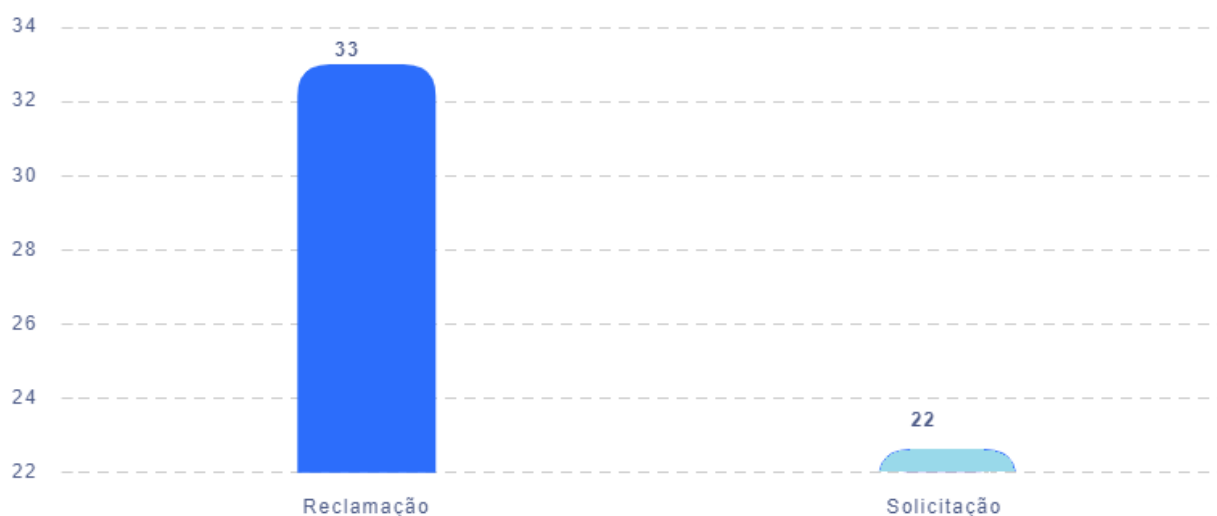
## FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Jan. a Mar. 2023



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A principal forma de entrada das manifestações continua sendo a Internet, seguido pelo atendimento presencial e telefônico. Comparado ao trimestre anterior, as manifestações presenciais praticamente duplicaram, aumentando de 10 para 19 atendimentos no trimestre. No entanto, os atendimentos presenciais tiveram um acréscimo de 100%, comparado ao trimestre anterior. Foram 21 (vinte e um) pela Internet, 14 (quatorze) por telefone e 10 (dez) presenciais.

## CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Jan. a Mar. 2023

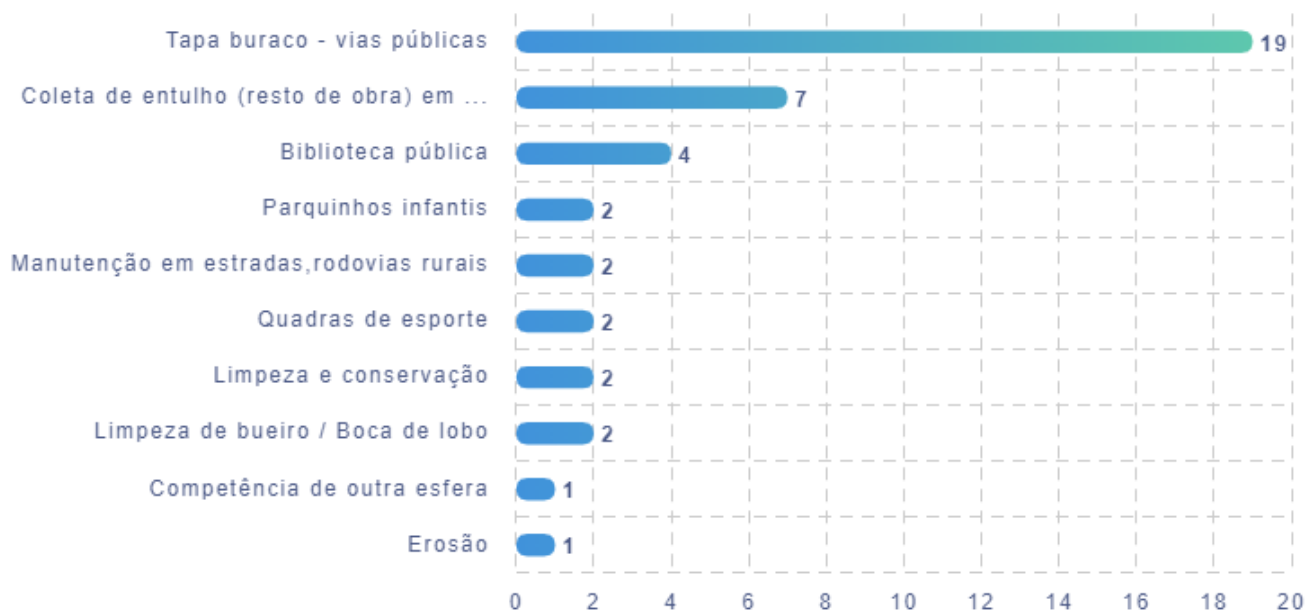


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO teve uma inversão comparado ao 1º trimestre anterior. As reclamações excederam as solicitações. As manifestações mais registradas foram 33 Reclamações e 22 Solicitações. No primeiro semestre não houve Elogio, Sugestão e Denúncias.



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Jan. a Mar. 2023



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS demonstra o ranking manifestações mais recorrentes e demandados. As principais manifestações foram:

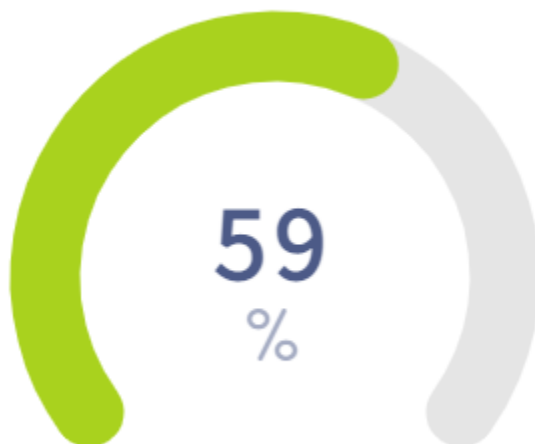
- Tapa buraco em vias Públicas – 19 manifestações;
- Coleta de Entulho (rest de obras) – 7 manifestações;
- Biblioteca Pública – 4 manifestações;
- Parques Infantis – 2 manifestações

Note-se que as manifestações referentes à manutenção de vias (tapa buraco e pavimentação) representaram 48% do total de manifestação do trimestre. Seguindo praticamente o mesmo quantitativo do 1º trimestre de 2022 (21 manifestações). O alto índice coincide com o período de obras na avenida central e o início do período chuvoso, possivelmente sendo esse o motivo da elevação de manifestações nessas áreas.

Ocorreu um número atípico de solicitações referentes à Biblioteca Pública no 1º trimestre. O problema foi referente à iluminação e prontamente foi atendido.



## INDICADORES / RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Jan. a Mar. 2023



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O Índice de RESOLUTIVIDADE das Ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. A Resolutividade é um dos indicadores mensurados através da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como “Resolvido” ou “Não Resolvido”, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. No 1º trimestre de 2023 apresentamos um índice de 59%, o que reflete um acréscimo acima da meta estipulada no plano de ação para 2023. O 1º semestre de 2022 apresentava uma resolutividade de 38%.

A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2023 de crescimento em 2% por trimestre, portando, a meta foi superada consideravelmente.

	META 2023	1º TRI
RECOMENDAÇÃO	80 %	100
SATISFAÇÃO	82 %	100
QUALIDADE RESPOSTA	48%	100
RESOLUTIVIDADE	50 %	59 %



## SIC - Jan. a Mar. 2023



O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

### **Total de solicitações recebidas e respondidas pelo e-SIC na Ouvidoria da Administração Regional do Paranoá**

<b>Jul. a set./2022</b>
<b>24 solicitações</b>

Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>