

**Administração Regional
do Paranoá**



**Acesso à
Informação**

RELATÓRIO TRIMESTRAL

out. – dez. 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.

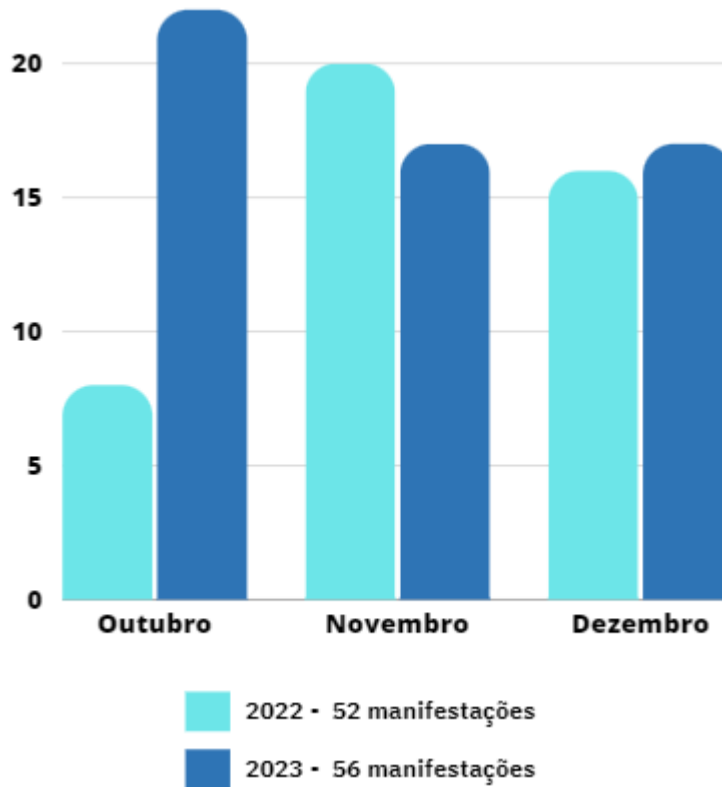
O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados 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 4º 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 – Out. a Dez. 2023



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

O 4º trimestre de 2023 teve um acréscimo moderado no quantitativo de manifestações abertas em comparação ao 3º trimestre do ano anterior. Foram registradas 56 manifestações conforme gráfico acima: 43 Respondidas, 6 Resolvidas, 7 Não Resolvidas.

EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Out. a Dez. 2023



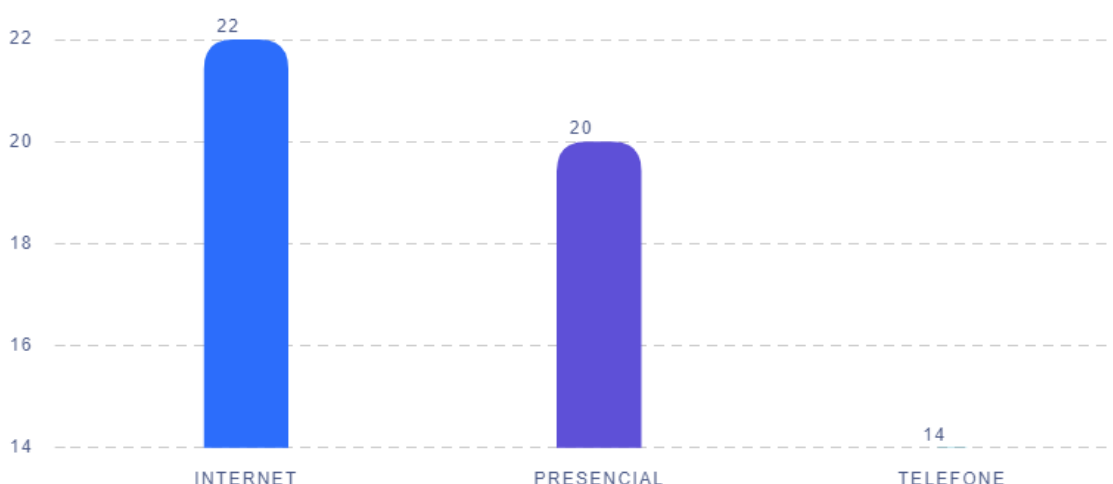
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



O 4º trimestre teve uma curva decrescente distribuída uniformemente entre os meses. As 56 manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 22 no mês de outubro, 17 em novembro e 17 em dezembro.

Em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior, houve um acréscimo de quase 200% de manifestações no mês.

FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Out. a Dez. 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 seguiram o mesmo padrão de atendimento e quantitativos, com exceção ao atendimento presencial que houve um acréscimo em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior. Foram 22 pela Internet, 20 por telefone e 14 presenciais.

CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Out. a Dez. 2023

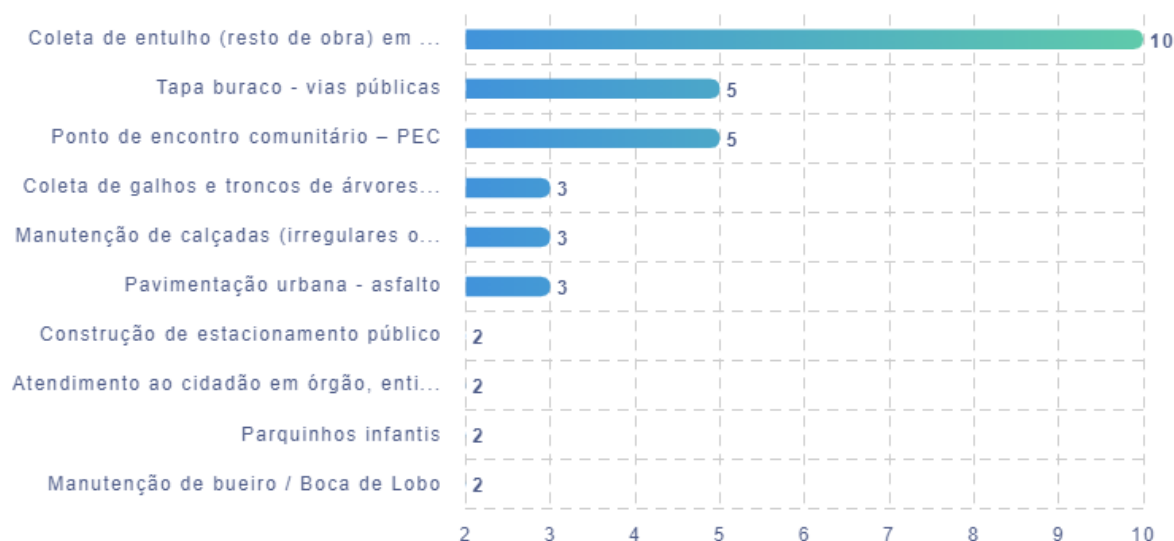


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO apresentou um acréscimo considerável no número de solicitações: Aumentou de 25 para 32 no trimestre. Sugestões e elogios permaneceram no mesmo patamar. As manifestações mais registradas foram 32 Solicitações e 17 Reclamações.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Out. a Dez. 2023



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

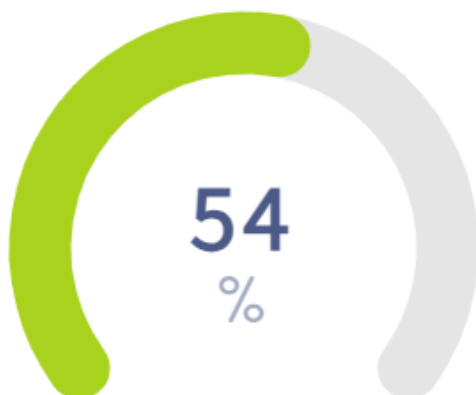
O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS demonstra o ranking manifestações mais recorrentes e demandados. As principais manifestações foram:

- Coleta de Entulho (rest de obras) – 10 manifestações
- Tapa buraco em vias Públicas – 5 manifestações
- Ponto de3 encontro Comunitário (PEC) – 5 manifestações

Em comparação ao trimestre anterior, as manifestações de tapa buraco tiveram uma diminuição considerável, fruto de ação preventiva, valendo-se dos indicativos apresentados. Os dois assuntos mais demandados continuam sendo a coltera de entulho e tapa buraco.



INDICADORES / RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Out. a Dez. 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 4º trimestre de 2023 apresentamos um índice de 54%, o que reflete um acréscimo acima da meta estipulada no plano de ação para 2023. O 4º trimestre de 2022 apresentava uma resolutividade de 43%.

A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2023 de crescimento em 2% por trimestre, portando, a meta foi atingida no período, em especial a resolutividade que teve um salto de 43% para 54% no trimestre.

	META 2023	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI
RECOMENDAÇÃO	80 %	100	100	100	89
SATISFAÇÃO	82 %	100	89	93	94
QUALIDADE RESPOSTA	48%	100	89	93	83
RESOLUTIVIDADE	50 %	59 %	48	78	54



SIC – Out. a Dez. 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

Out. a Dez./2023
92 solicitações

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