

**Administração Regional
do Paraná**



RELATÓRIO ANUAL 2023

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca
Administrador Regional: Junior Carvalho
Ouvidor Regional: 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 Anual 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.



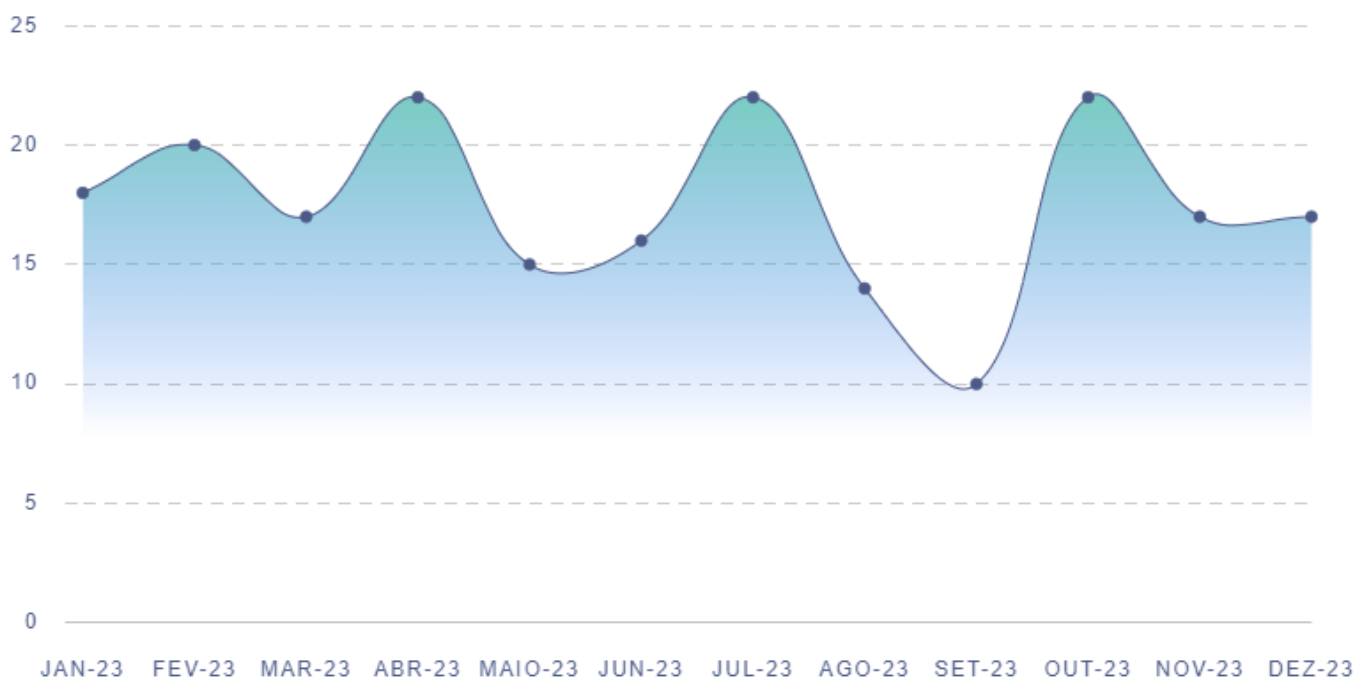
SITUAÇÃO SIGO/DF – Anual 2023



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

O gráfico anual de 2023, em relação ao ano de 2022, teve uma diminuição de manifestações abertas, observa-se uma diminuição de 13 (treze) manifestações registradas em comparação ao ano anterior. Foram registradas 210 manifestações conforme gráfico acima: 156 Respondidas, 27 Resolvidas, 23 Não Resolvidas.

EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Anual 2023

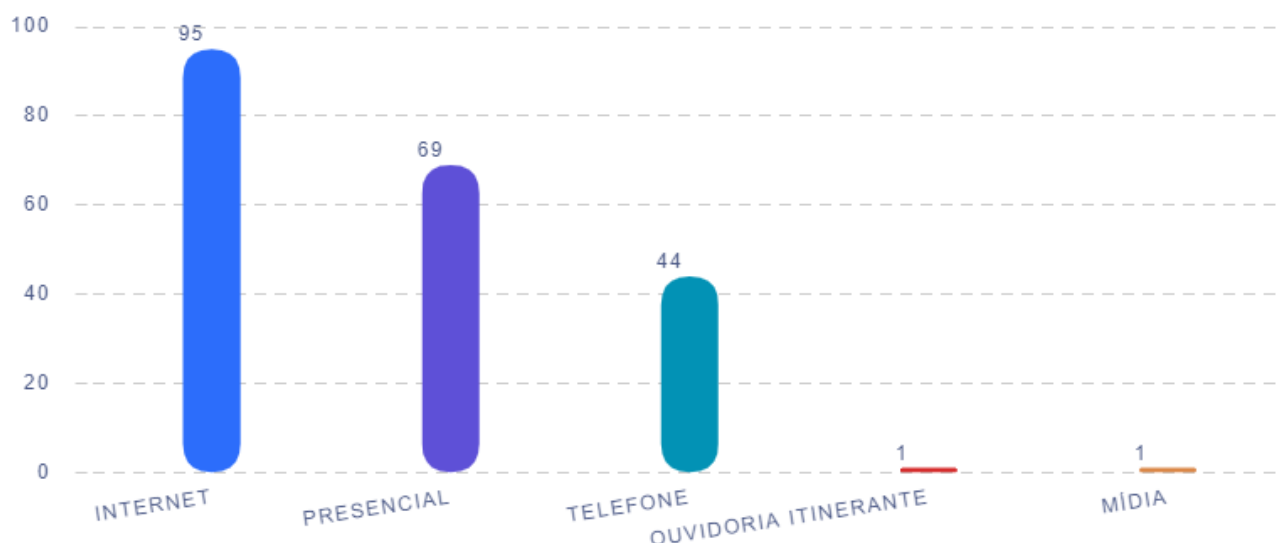


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Durante o ano teve picos de manifestações, nos meses de abril, julho e outubro. As 210 manifestações do ano, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, teve uma queda significativa de manifestações no mês de setembro. Esse padrão seguiu a curva apresentada em 2022.



FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Anual 2023

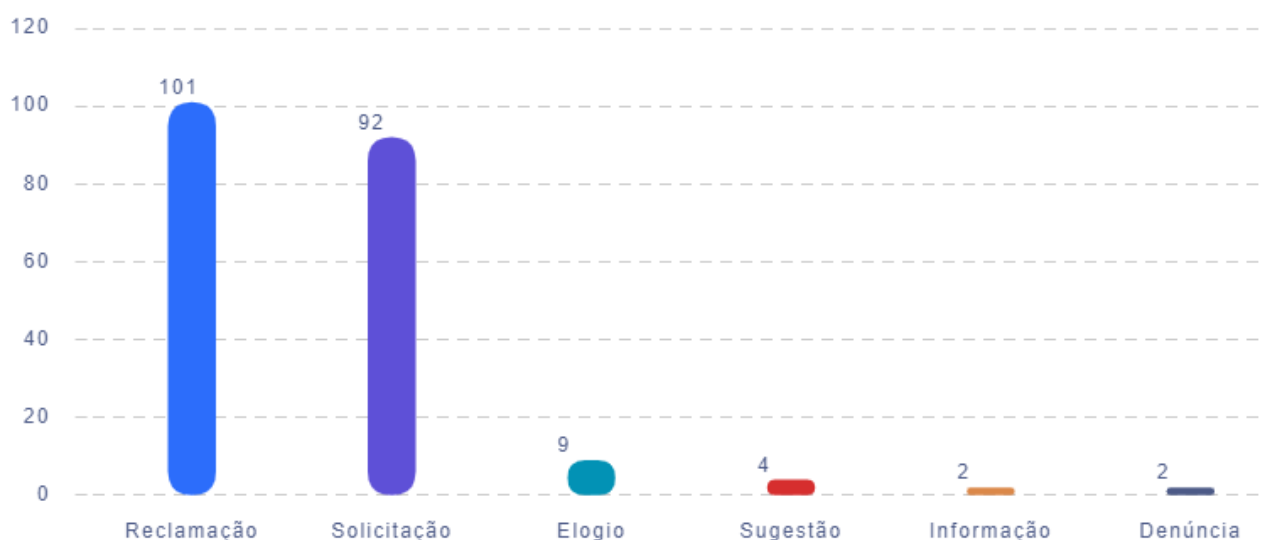


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A principal forma de entrada das manifestações continua sendo a Internet, seguida pelo atendimento presencial e telefônico. Comparado ao ano anterior, as manifestações presenciais tiveram um aumento considerável, triplicando o quantitativo. Fruto da divulgação e estímulo de atendimento na unidade seccional de ouvidoria. As manifestações pela Internet tiveram uma diminuição de 130 para 95 manifestações.

No total foram 95 (noventa e cinco) pela Internet, 69 (sessenta e nove) presencial e 44 (quarenta e quatro) por telefone.

CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Anual 2023



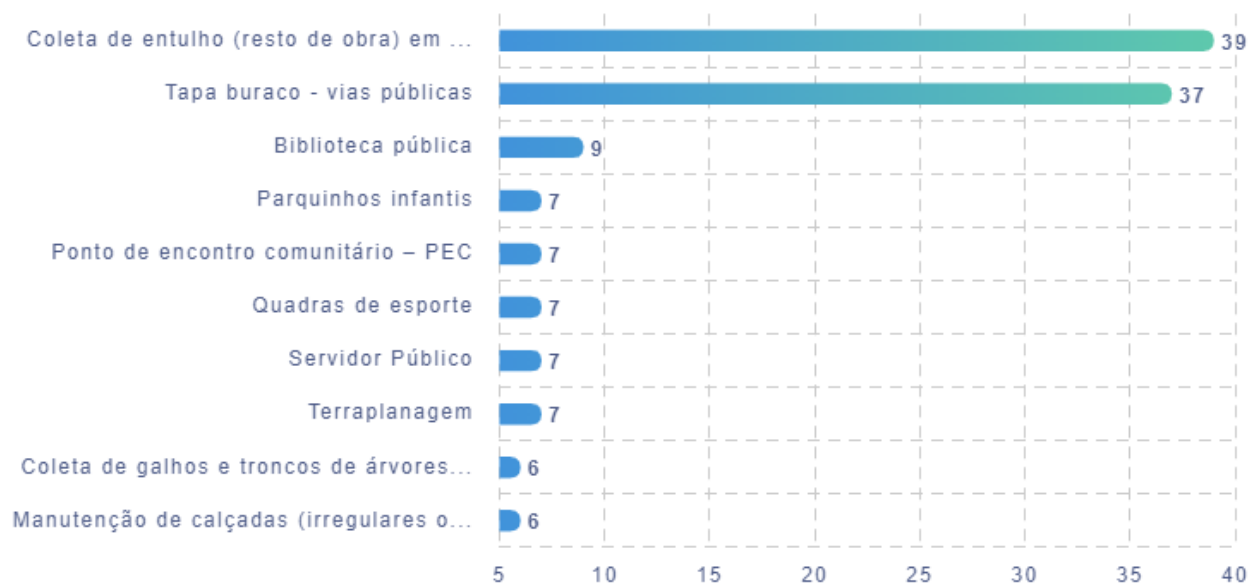
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO tiveram uma alternância referente ao ano anterior, apresentando uma maior quantidade de



reclamação em detrimento de solicitações. Por ordem, as manifestações mais registradas foram do tipo Reclamação (101), Solicitação (92), Elogio (9), Sugestão (4), Informação (2) e Denúncia (2).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Anual 2023



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

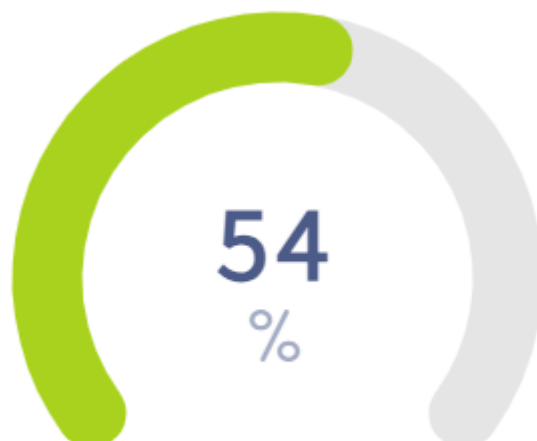
O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS demonstra o ranking manifestações mais recorrentes e demandados.

- Coleta de Entulho (rest de obras) – 39 manifestações;
- Tapa buraco em vias Públicas – 37 manifestações;
- Biblioteca Pública – 9 manifestações;
- Parquinhos infantis – 7 manifestações;
- Ponto de Encontro Comunitário – 7 manifestações;
- Quadra de Esportes – 7 manifestações;
- Servidor Público – 7 manifestações;

Nota-se que as Coleta de Entulho continua como o assunto mais demandado.



RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Anual 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 ano de 2023 apresentamos um índice de 54%, o que reflete uma evolução durante o ano, pois no ano anterior apresentava 42%. A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2023 de crescimento em 2% por trimestre, portanto, a meta foi superada consideravelmente.

SIC - Jul. a Set. 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**

Anual - 2022
92 solicitações

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