

**Administração Regional  
do Paranoá**



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

Abr. – jun. 2022

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 do 2º trimestre de 2022, 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.



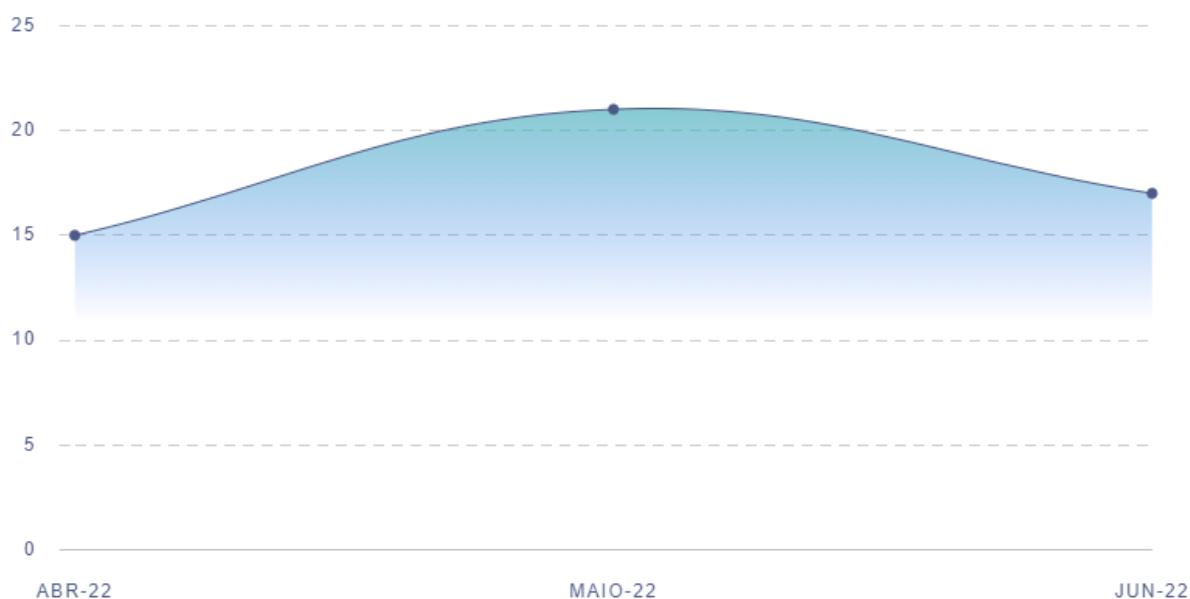
## SITUAÇÃO SIGO/DF – Abr. a Jun. 2022



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

O 2º trimestre de 2022 teve uma diminuição de manifestações registradas em comparação ao 1º trimestre. Foram registradas 53 manifestações conforme gráfico acima: 42 Respondidas, 4 Resolvidas, 7 Não Resolvidas.

## EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Abr. a Jun. 2022



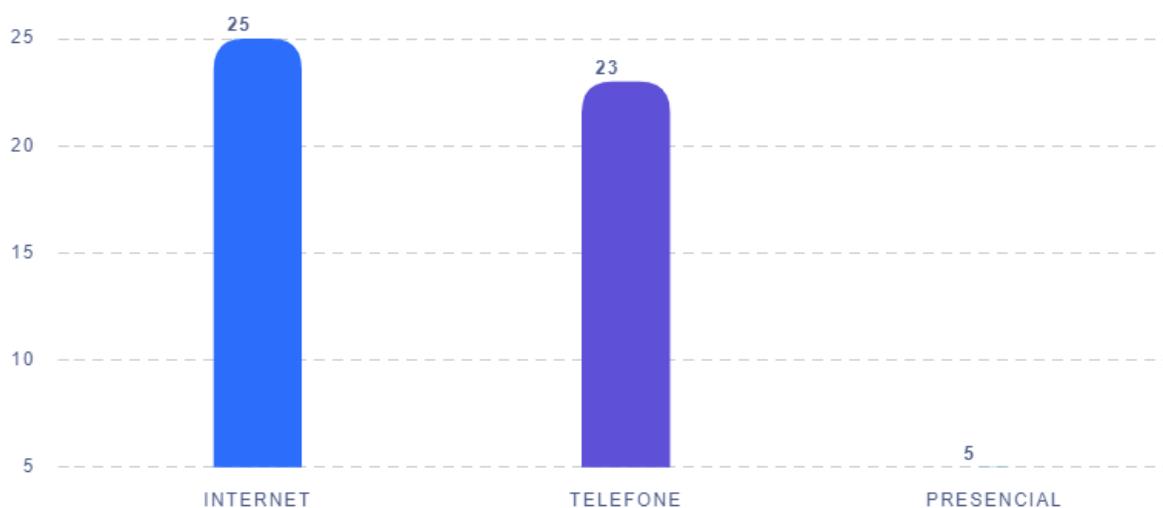
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O 2º trimestre teve um pico de manifestação no mês de maio, com 21 manifestações. Porém, não de distanciando da média dos demais meses. As 53



manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 15 no mês de abril, 21 em maio e 17 em junho.

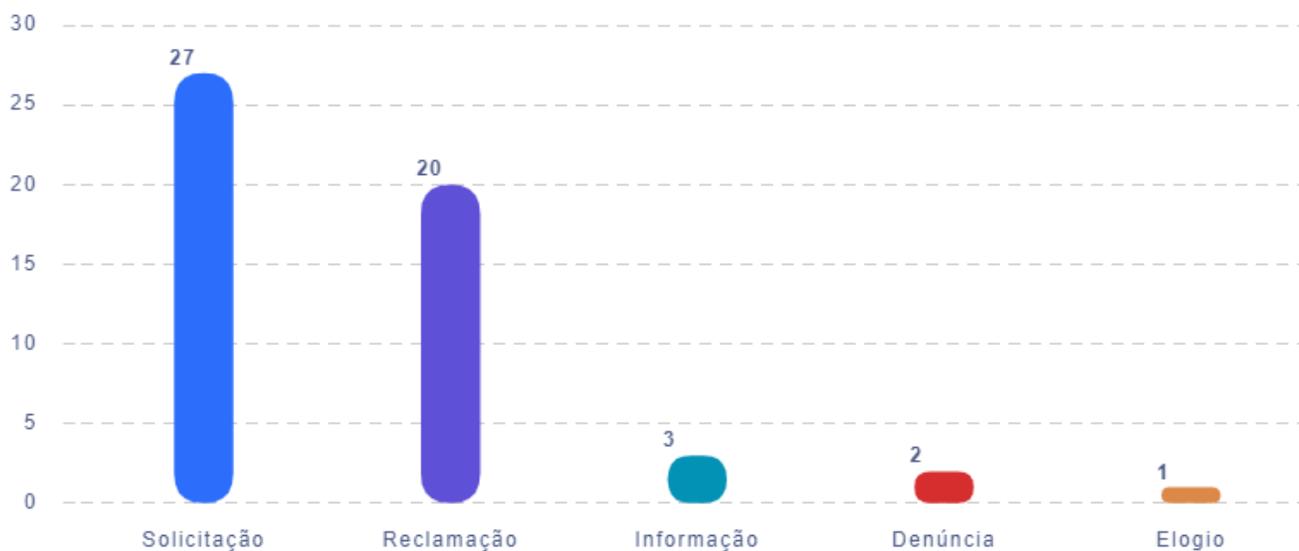
## FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Abr. a Jun. 2022



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

A principal forma de entrada das manifestações continua sendo a Internet, seguida pelo atendimento telefônico e presencial. Destacando-se a melhora nas manifestações presenciais. Com um acréscimo de quase 300%. Foram 25 (vinte e cinco) pela Internet, 23 (vinte e três) por telefone e 5 (cinco) presenciais.

## CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Abr. a Jun. 2022

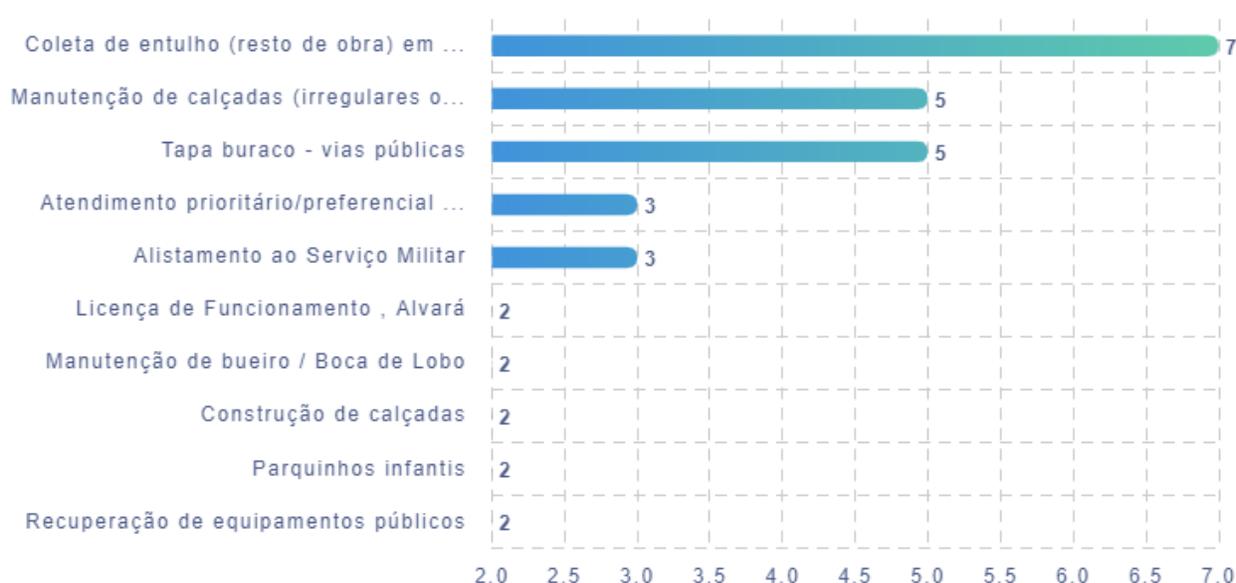


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO seguiram o mesmo padrão do 1º trimestre. Por ordem, as manifestações mais registradas foram do tipo Solicitação (27), Reclamação (20), Informação (3), Denúncia (2) e Elogio (1). Destacamos as manifestações com pedido de informação que, inexistentes no primeiro semestre.

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Abr. a Jun. 2022



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

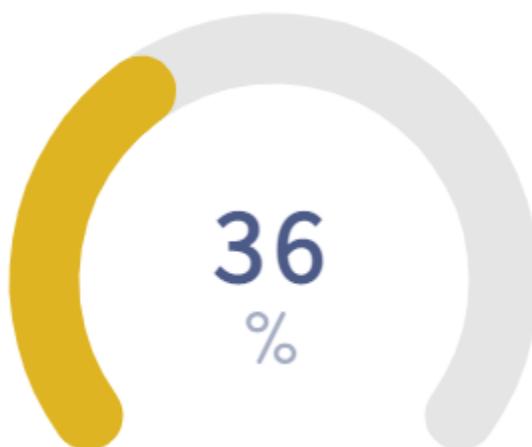
O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS demonstra o ranking manifestações mais recorrentes e demandados.

- Coleta de Entulho (rest de obras) – 7 manifestações;
- Manutenção de Calçadas – 5 manifestações;
- Tapa buraco em vias Públicas – 5 manifestações;
- Atendimento Prioritário/Preferencial – 3 manifestações;
- Alistamento Militar – 3 manifestações;

Note-se uma diminuição significativa nas manifestações de Tapa Buraco em comparação ao 1º trimestre (75%), fruto de um acompanhamento junto ao departamento de obras e manutenções.

As manifestações do tipo Manutenção de Calçadas, que não apareceram no 1º semestre, são em decorrência das reformas na avenida central.

## RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Abr. a Jun. 2022



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 2º trimestre de 2022 apresentamos um índice de 36%, o que reflete uma melhora de 3% se comparado ao 1º trimestre. A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2022 de crescimento em 2% por trimestre, portando, a meta foi superada.

## SIC - Abr. a Jun. 2022

---



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>Abr. a Jun. 2022</b>
<b>2 solicitações</b>

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