

**Administração Regional
do Paranoá**



**Acesso à
Informação**

RELATÓRIO TRIMESTRAL

abr. – jun. 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.

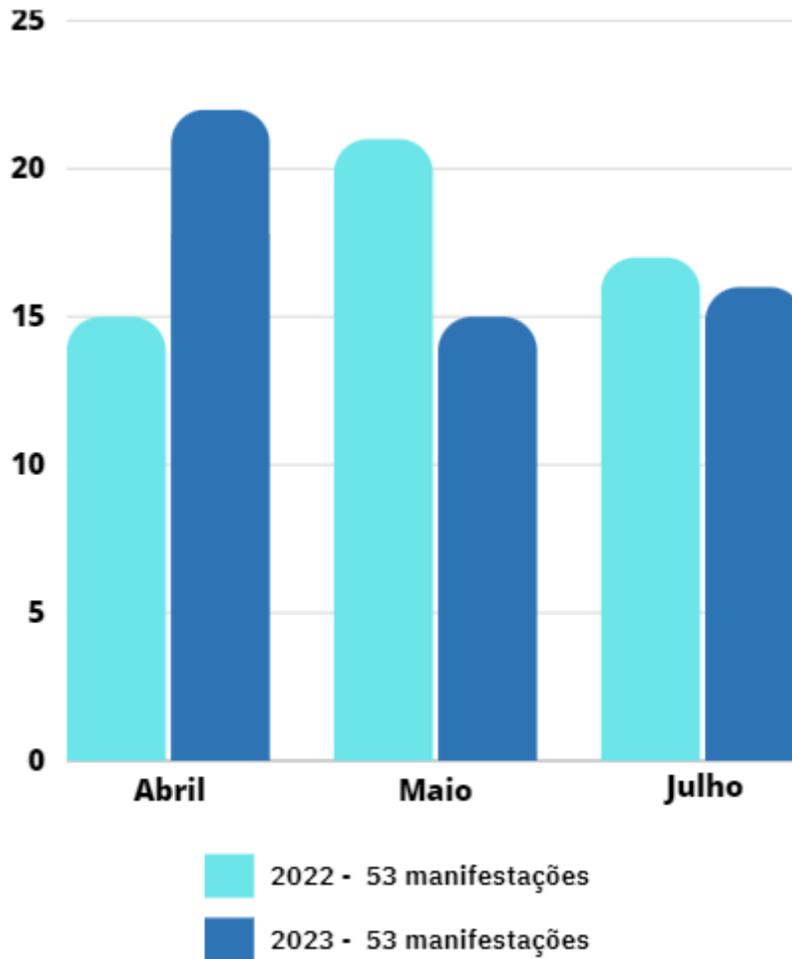
O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados 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 2º 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.



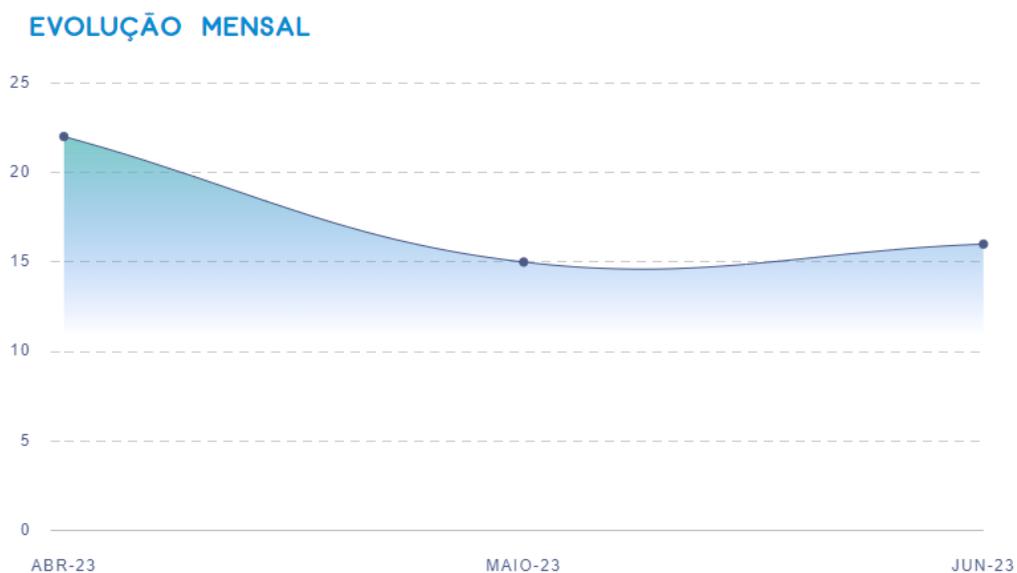
SITUAÇÃO SIGO/DF – Abr. a Jun. 2023



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

O 2º trimestre de 2023 teve o mesmo quantitativo de manifestações abertas em comparação ao 2º trimestre do ano anterior. Foram registradas 53 manifestações conforme gráfico acima: 41 Respondidas, 3 Resolvidas, 8 Não Resolvidas.

EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Abr. a Jun. 2023



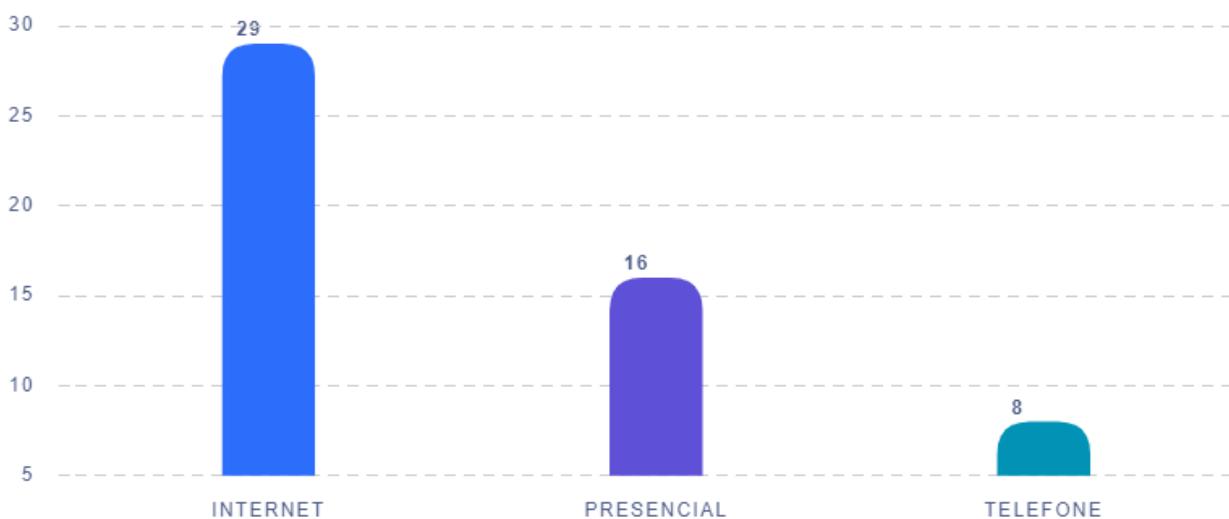
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



O 2º trimestre teve uma distribuição praticamente uniforme das manifestações entre os meses, com um leve acréscimo no mês de abril (22 manifestações). As 53 manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 22 no mês de abril, 15 em maio e 16 em junho.

FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Abr. a Jun. 2023

FORMAS DE ENTRADA



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. Foram 29 (vinte e nove) pela Internet, 16 (dezesesseis) por telefone e 8(oito) presenciais.

CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Abr. a Jun. 2023

CLASSIFICAÇÃO



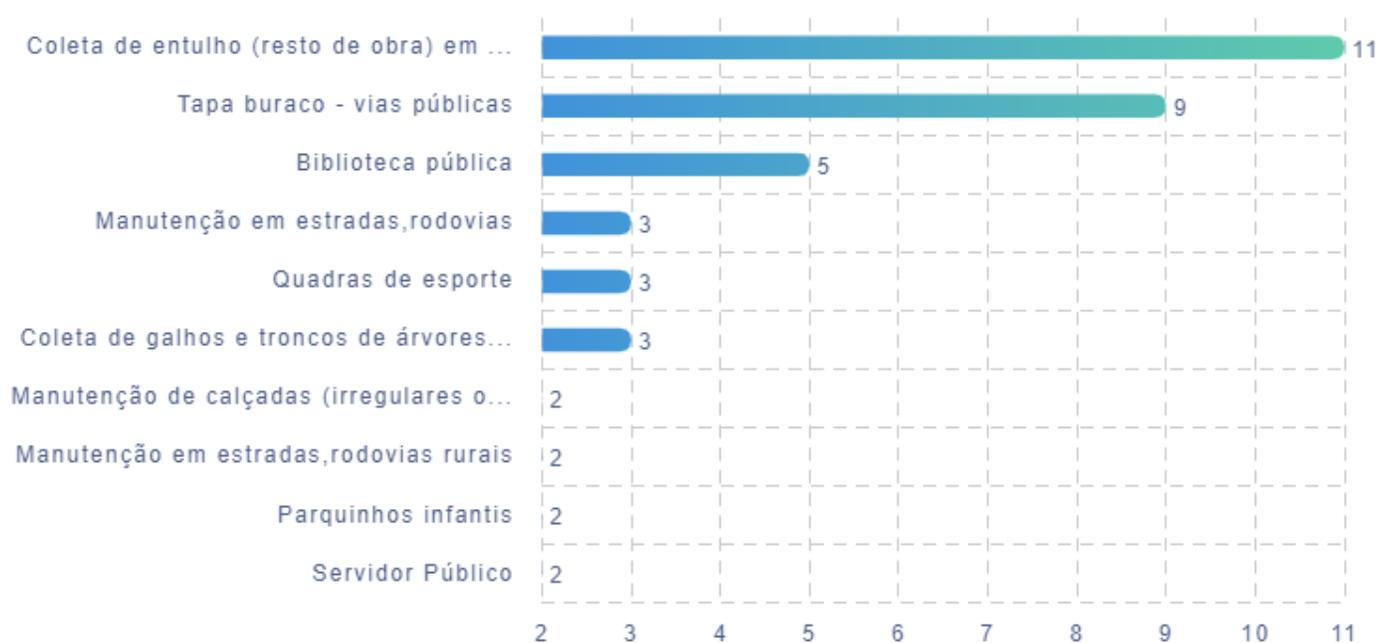
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO seguiu o mesmo padrão do trimestre anterior. As reclamações excederam as solicitações. As manifestações mais registradas foram 33 Reclamações e 19 Solicitações.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Abr. a Jun. 2023

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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:

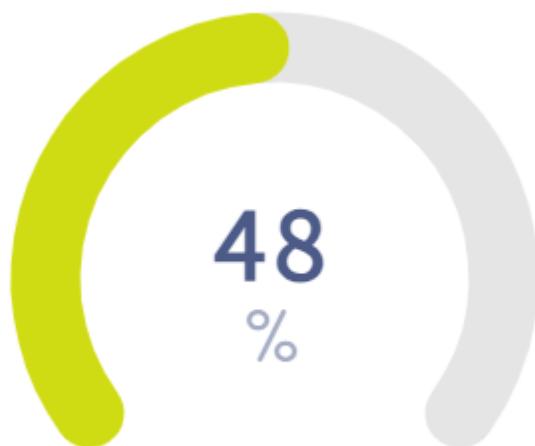
- Coleta de Entulho (rest de obras) – 11 manifestações;
- Tapa buraco em vias Públicas – 9 manifestações;
- Biblioteca Pública – 5 manifestações;
- Manutenção de Estradas e Rodovias – 3 manifestações;
- Quadras Esportivas - 3 manifestações;
- Coleta de Galhos - 3 manifestações.

Note-se que as manifestações de referentes à manutenção de vias (tapa buraco e pavimentação) apresentou uma diminuição considerável comparada ou trimestra anterior. Um decréscimo de mesmos da metade. Foi desenvolvida uma ação específica para essa demanda na cidade. O alto índice de manifestações referente à coleta de entulho proporcionou uma ação junto ao SLU, onde ocorreu uma ação de conscientização e horários de recolhimento de lixo convencional.

Ocorreu um número atípico de solicitações referentes à Biblioteca Pública no 1º e 2º trimestre. O problema acarretou uma reforma estrutural da biblioteca, que encontra-se em andamento.



INDICADORES / RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Abr. a Jun. 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 2º trimestre de 2023 apresentamos um índice de 48%, 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 atingida no período, com exceção da resolutividade.

	META 2023	1º TRI	2º TRI
RECOMENDAÇÃO	80 %	100	100
SATISFAÇÃO	82 %	100	89
QUALIDADE RESPOSTA	48%	100	89
RESOLUTIVIDADE	50 %	59 %	48



SIC - Abr. a Jun. 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

Abr. a jun./2022
12 solicitações

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