

**Administração Regional
do Paranoá**



**Acesso à
Informação**

RELATÓRIO TRIMESTRAL

jul. – set. 2024

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.

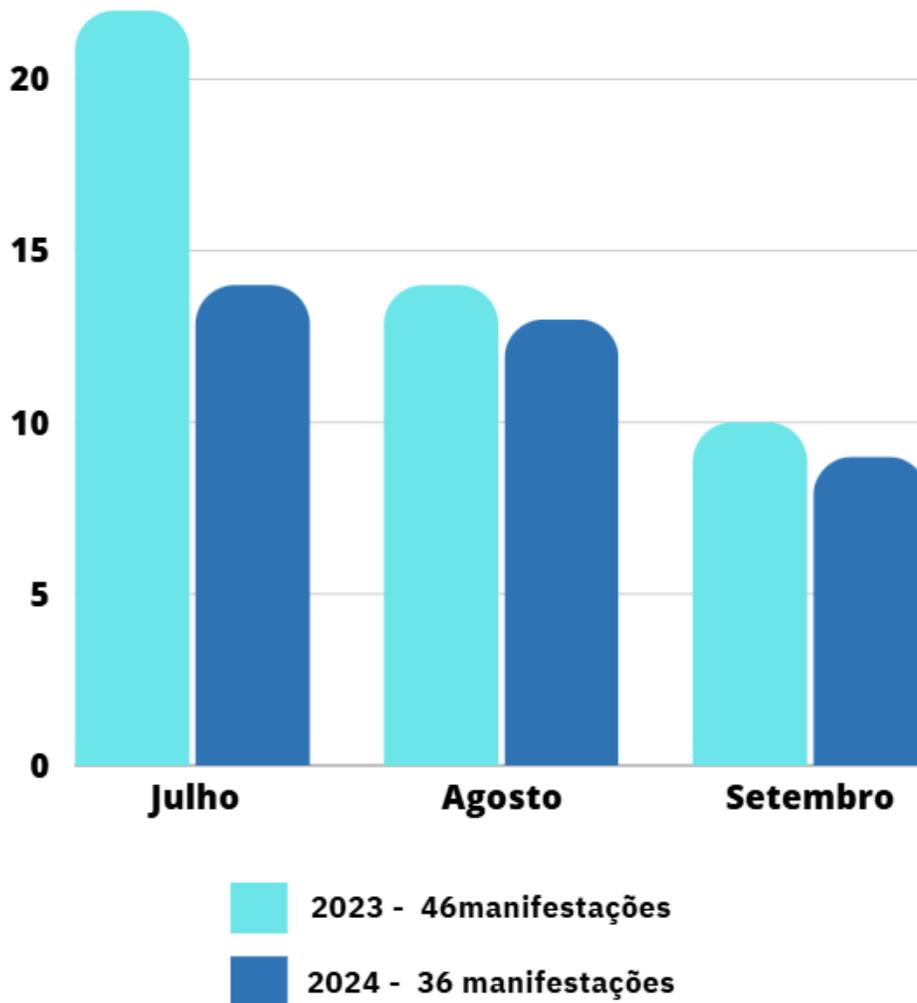
O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados 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 3º trimestre de 2024, 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 – jul. a set. 2024

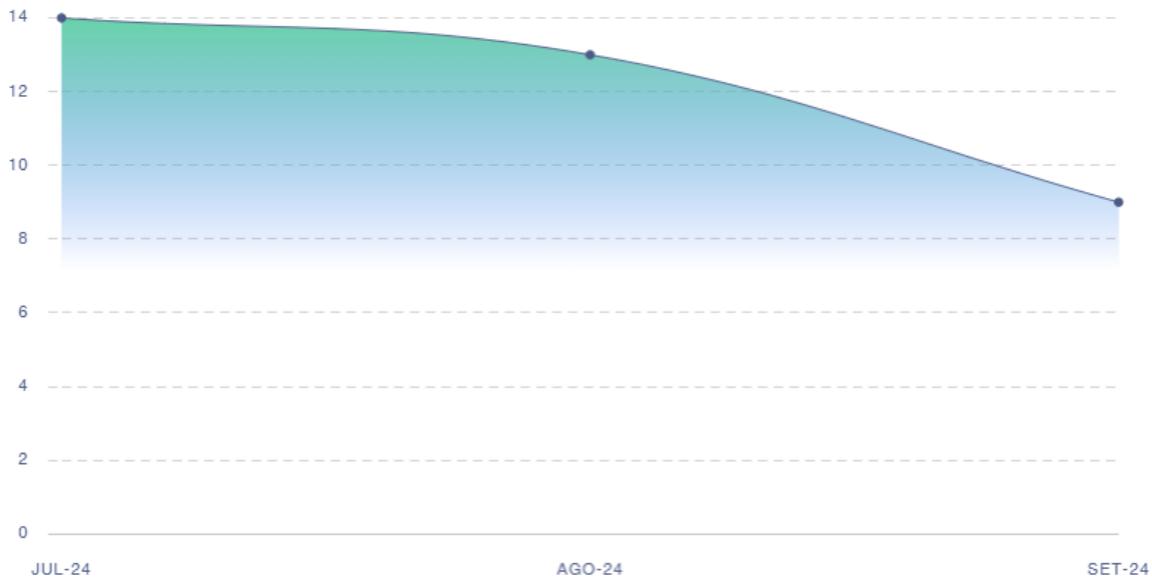


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O 3º trimestre de 2024 teve uma diminuição no quantitativo de manifestações abertas em comparação ao 3º trimestre do ano anterior. Foram registradas 36 manifestações conforme gráfico acima.

É importante frisar que nesse período o programa Administração Regional Digital 24h estava em andamento, onde as manifestações de solicitação de serviços iniciaram a abertura pelo referido programa.

EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – jul. a set. 2024

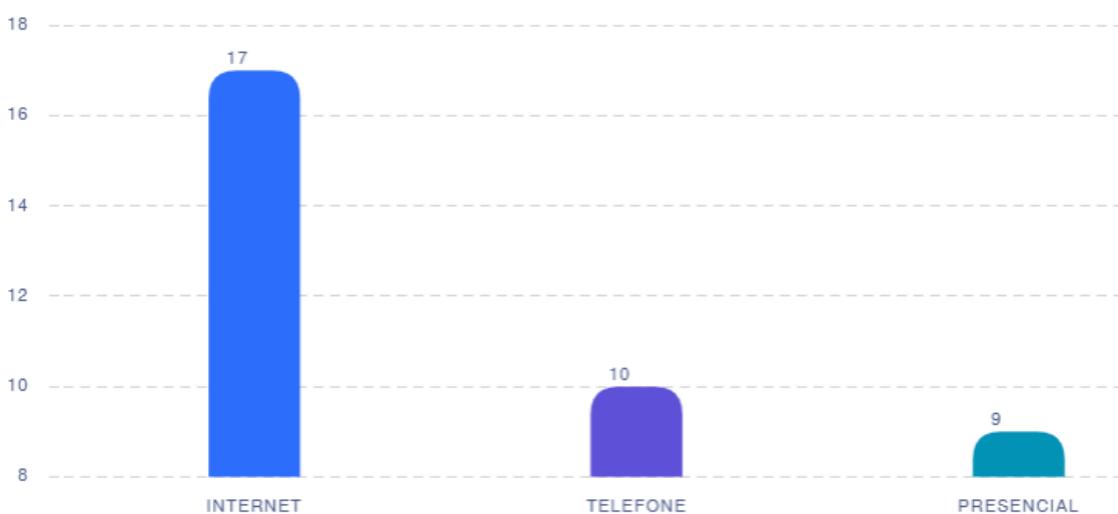


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O 3º trimestre apresentou um pico no mês de julho, decrescendo mensalmente devido a utilização do Adm 24h. As 36 manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 14 no mês de julho, 13 em agosto e 9 em setembro.

Em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior, houve uma diminuição de 10 manifestações, possivelmente em decorrência do Adm 24h.

FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – jul. a set. 2024



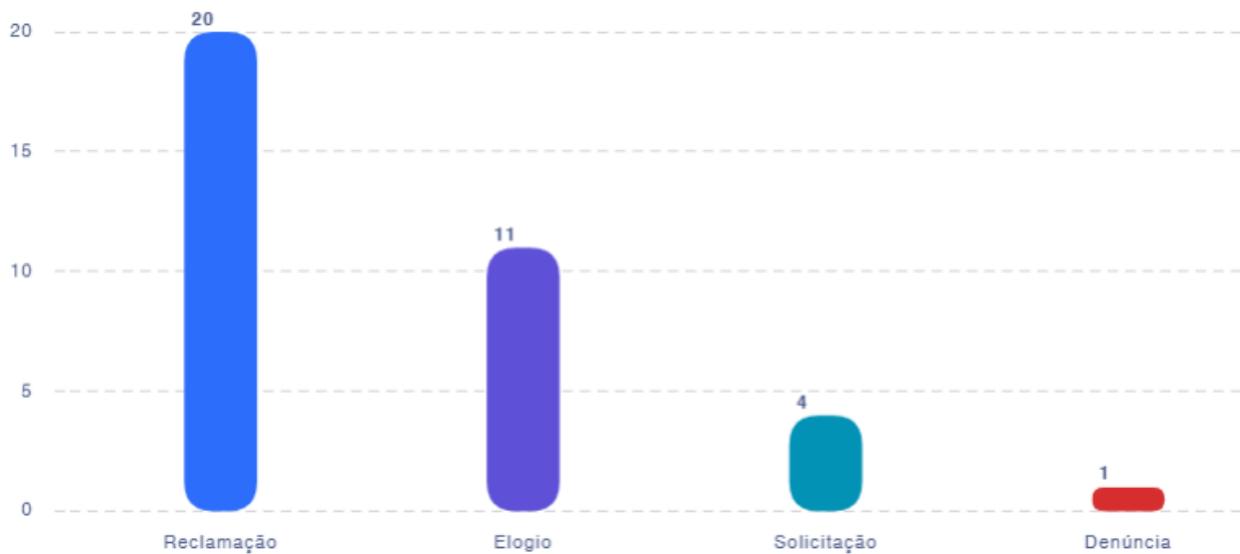
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A principal forma de entrada das manifestações continua sendo a Internet, seguido pelo atendimento presencial e telefônico. Comparado ao trimestre do ano anterior, as manifestações por telefone e presenciais diminuíram consideravelmente em decorrência da implementação do programa Administração Regional Digital 24h, onde as manifestações de solicitação de serviços iniciaram a abertura pelo referido programa

Foram 17 manifestações pela Internet, 10 por telefone e 9 presenciais.



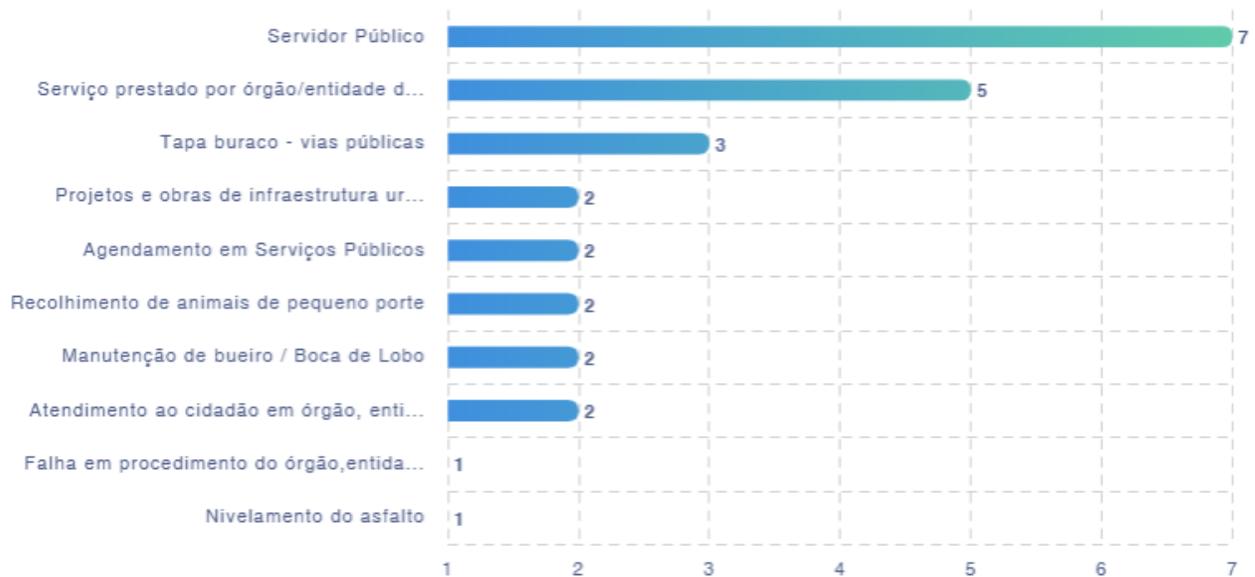
CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – jul. a set. 2024



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

Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO apresentou o mesmo padrão do trimestre anterior, com destaque para o número de elogios que seguiu o mesmo patamar anterior. Foram apresentados 11 elogios. As manifestações mais registradas foram reclamações, com 20 registros. Seguido dos Elogios, com 11 registros.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – jul. a set. 2024



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

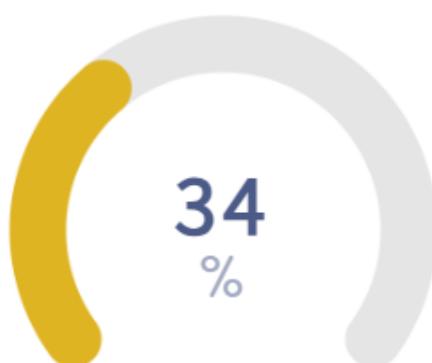
O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS demonstra o ranking manifestações mais recorrentes e demandados. As principais manifestações foram:

- Servidor Público – 7 manifestações
- Serviços prestados – 5 manifestações
- Tapa Buraco – 3 manifestações



É importante frisar que os 3 assuntos mais demandados refere-se à denúncias e reclamações, tendo em vista que as solicitações agora ocorrem pelo programa Adm 24h.

INDICADORES / RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – jul. a set. 2024



Resolutividade Geral no Trimestre



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 3º trimestre de 2024 apresentamos um índice de 34%.

A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2024 de crescimento em 2% por trimestre.



	META 2024	1º TRI	2º TRI	3º TRI
RECOMENDAÇÃO	80 %	100	90	100
SATISFAÇÃO	82 %	100	90	100
QUALIDADE RESPOSTA	60%	80	80	100
RESOLUTIVIDADE	50 %	45 %	50	34

SIC – jul. a set. 2024



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./2024
24 solicitações

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