

**Administração Regional  
do Paranoá**



**Acesso à  
Informação**

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

out. – dez. 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 3º 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.



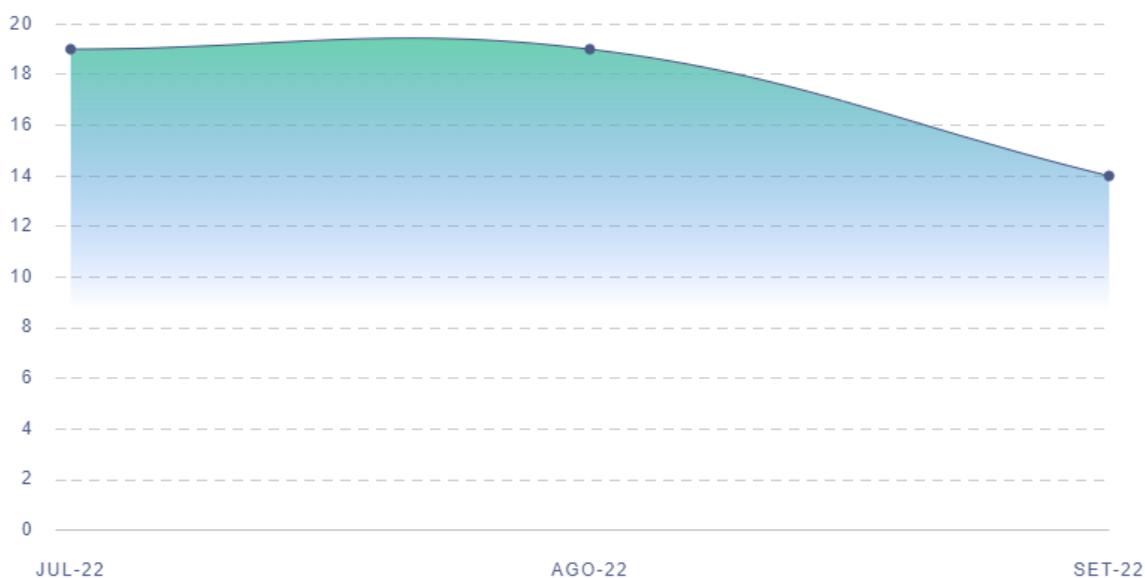
## SITUAÇÃO SIGO/DF – Out. a Dez. 2022

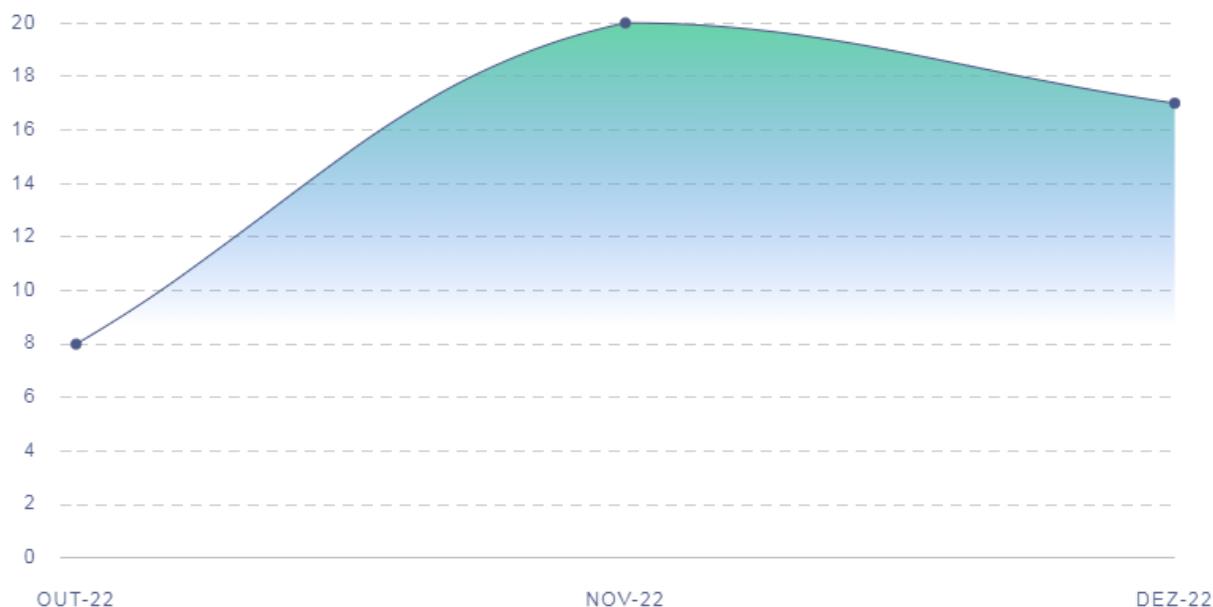


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O 4º trimestre de 2022 teve o um decréscimo de 13% no total de manifestações abertas em comparação ao trimestre anterior. Foram registradas 45 manifestações conforme gráfico acima: 35 Respondidas, 4 Resolvidas, 3 Não Resolvidas e 3 em análise.

## EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Out. a Dez. 2022





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

O 4º trimestre teve o pico de manifestações no mês de novembro. As 45 manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 8 no mês de outubro, 20 em novembro e 17 em dezembro.

## FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Out. a Dez. 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. Comparado a trimestre anterior, as manifestações telefônicas tiveram um leve acréscimo. No entanto, os atendimentos presenciais tiveram um acréscimo de 100%, comparado ao trimestre anterior. Foram 21 (vinte e um) pela Internet, 14 (quatorze) por telefone e 10(dez) presenciais.



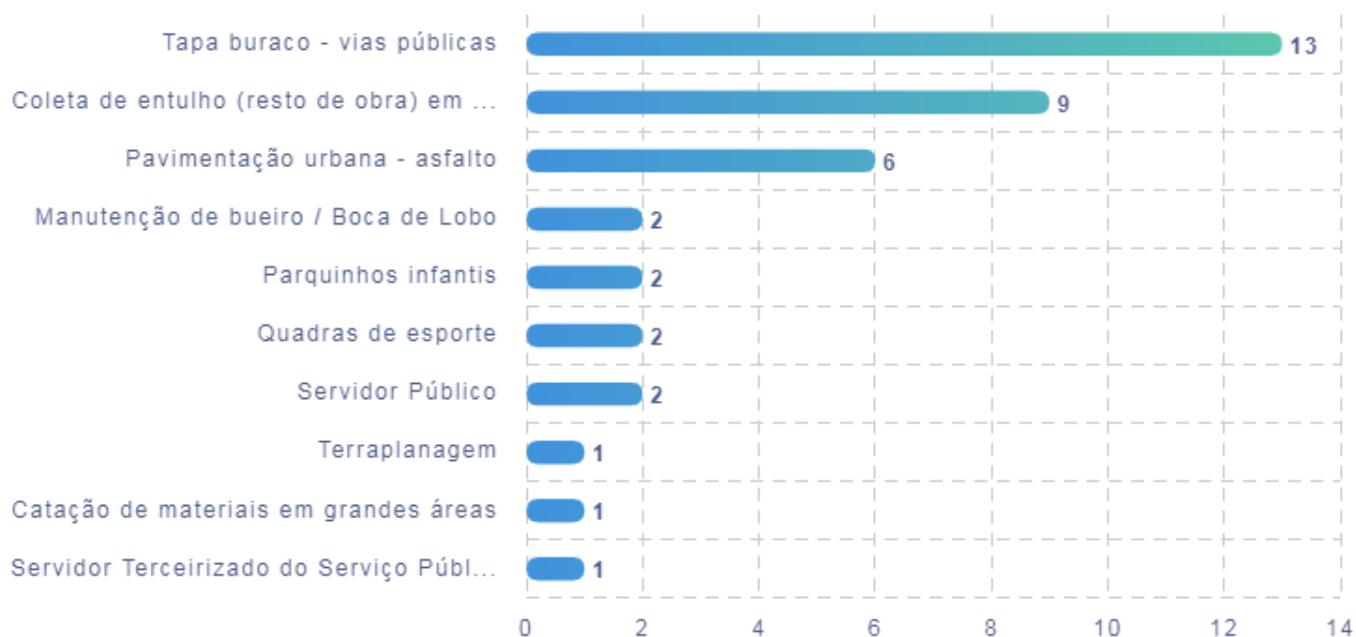
## CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Out. a Dez. 2022



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

Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO seguiram o mesmo padrão do 3º trimestre. Por ordem, as manifestações mais registradas foram do tipo Solicitação (26), Reclamação (14), Elogio (3) e Sugestão (1). Não houve manifestação de denúncia.

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Out. a Dez. 2022



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:

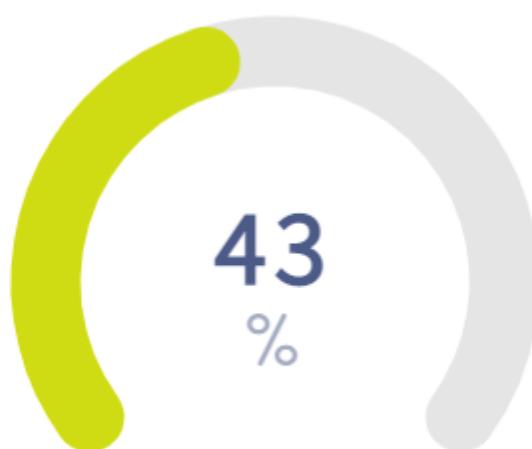


- Tapa buraco em vias Públicas – 13 manifestações;
- Coleta de Entulho (rest de obras) – 9 manifestações;
- Pavimentação Urbana – asfalto – 3 manifestações;
- Manutenção de bueiros / Boca de lobo – 2 manifestações

Note-se que as manifestações referentes à manutenção de vias (tapa buraco e pavimentação) representaram 48% do total de manifestação do trimestre. O alto índice coincide com o período de obras na avenida central e o início do período chuvoso, possivelmente sendo esse o motivo da elevação de manifestações nessas áreas.

## RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Out. a Dez. 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 4º trimestre de 2022 apresentamos um índice de 43%, o que reflete um leve decréscimo em relação ao trimestre anterior (56%). Apesar desse decréscimo no trimestre, cumprimos a meta de crescimento anual no índice de resolutividade traçada no plano de ação 2022. A média geral de resolutividade no trimestre da Rede SiGO foi de 37%. A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2022 de crescimento em 2% por trimestre, portando, a meta foi superada consideravelmente.



## SIC - Out. a Dez. 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>Jul. a set./2022</b>
<b>4 solicitações</b>

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