

**Administração Regional
do Paranoá**



**Acesso à
Informação**

RELATÓRIO ANUAL 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 Anual 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 –Anual2022

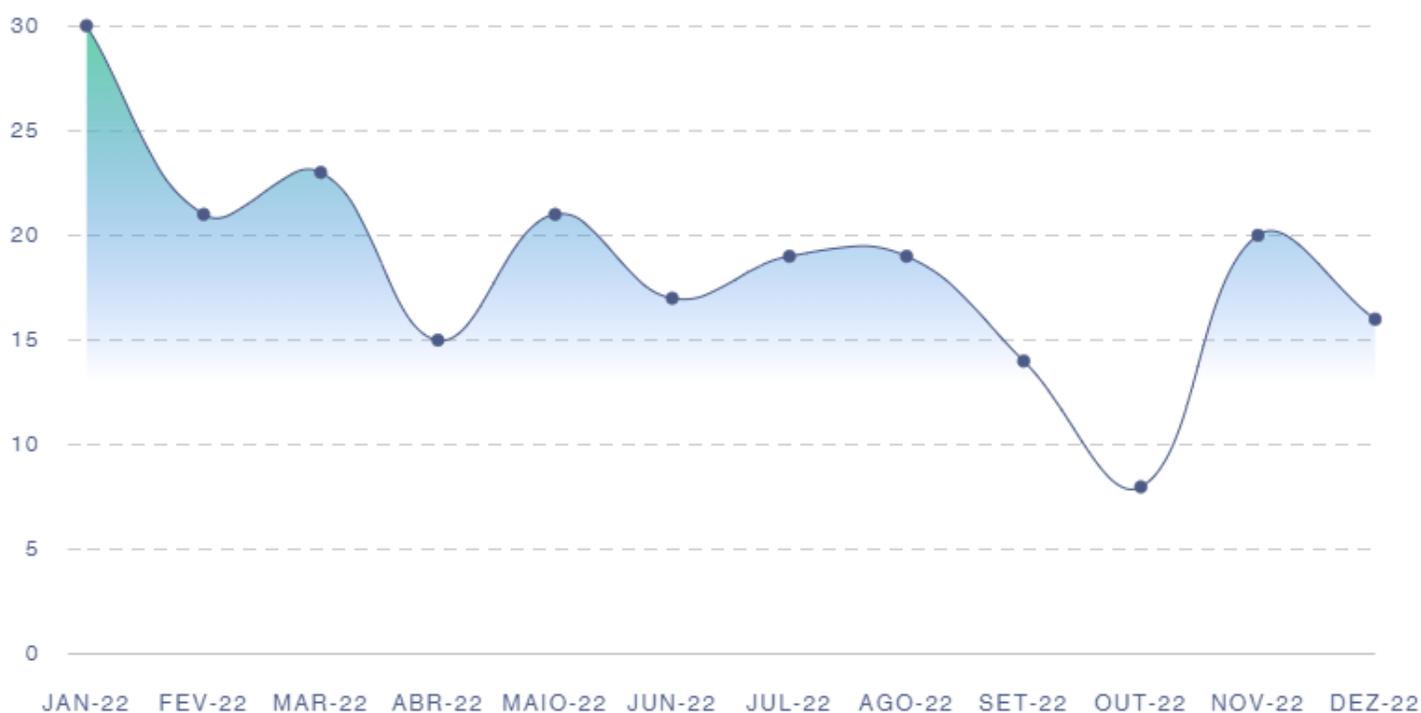
SITUAÇÃO



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

O gráfico anual de 2022, em relação ao ano de 2021, teve um aumento de manifestações abertas, mesmo assim, observa-se uma melhora significativa no padrão do ano anterior, com aumento de 34 (trinta e quatro) manifestações registradas em comparação ao ano anterior. Foram registradas 223 manifestações conforme gráfico acima: 175 Respondidas, 20 Resolvidas, 27 Não Resolvidas.

EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Anual 2022

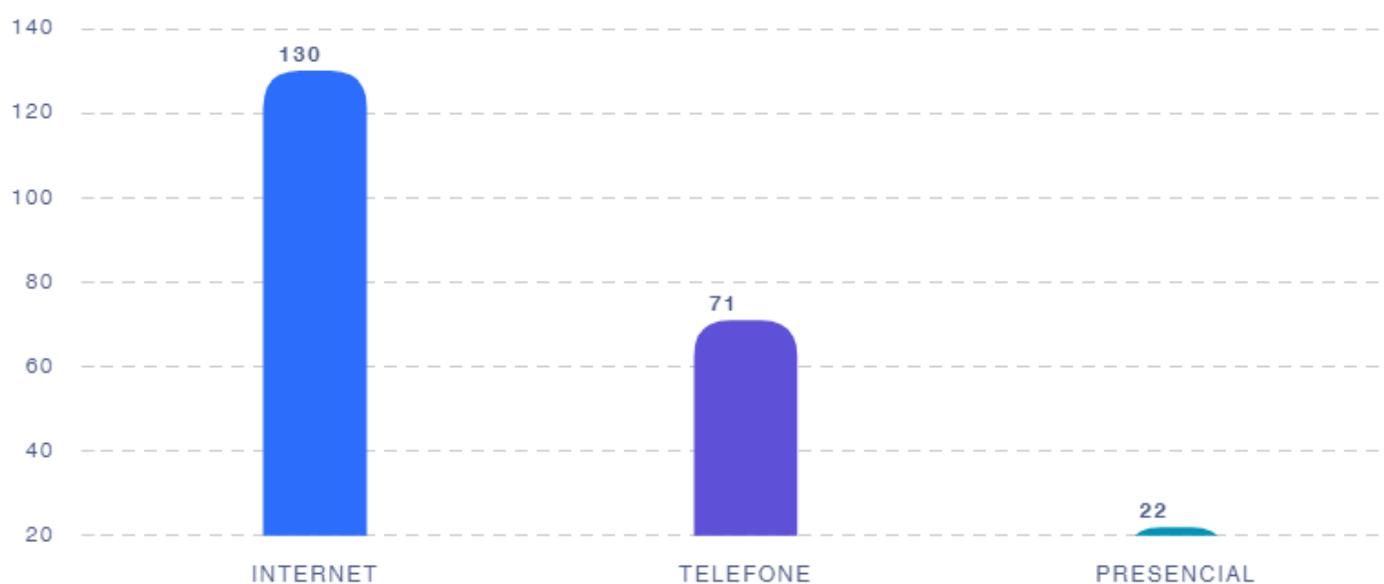


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Durante o ano teve picos de manifestações, nos meses de janeiro, março, maio e novembro. As 223 manifestações do ano, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, teve uma queda significativa de manifestações no mês de outubro.

FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Anual 2022

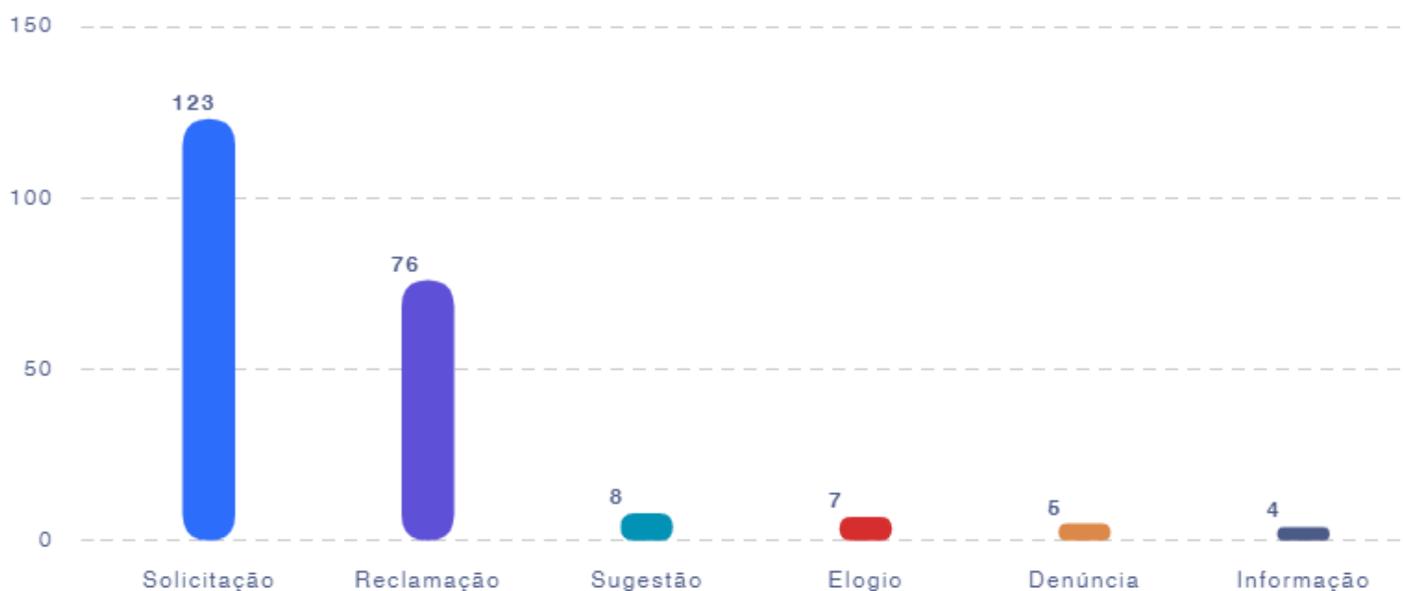


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A principal forma de entrada das manifestações continua sendo a Internet, seguida pelo atendimento telefônico e presencial. Comparado ao ano anterior, as manifestações telefônicas foram migradas para a Internet, levando em consideração que o quantitativo total de um ano para outro aumentou. As manifestações presenciais também cresceram no quantitativo. Foram 130 (cento e trinta) pela Internet, 71 (setenta) por telefone e 22(vinte e duas) presenciais.



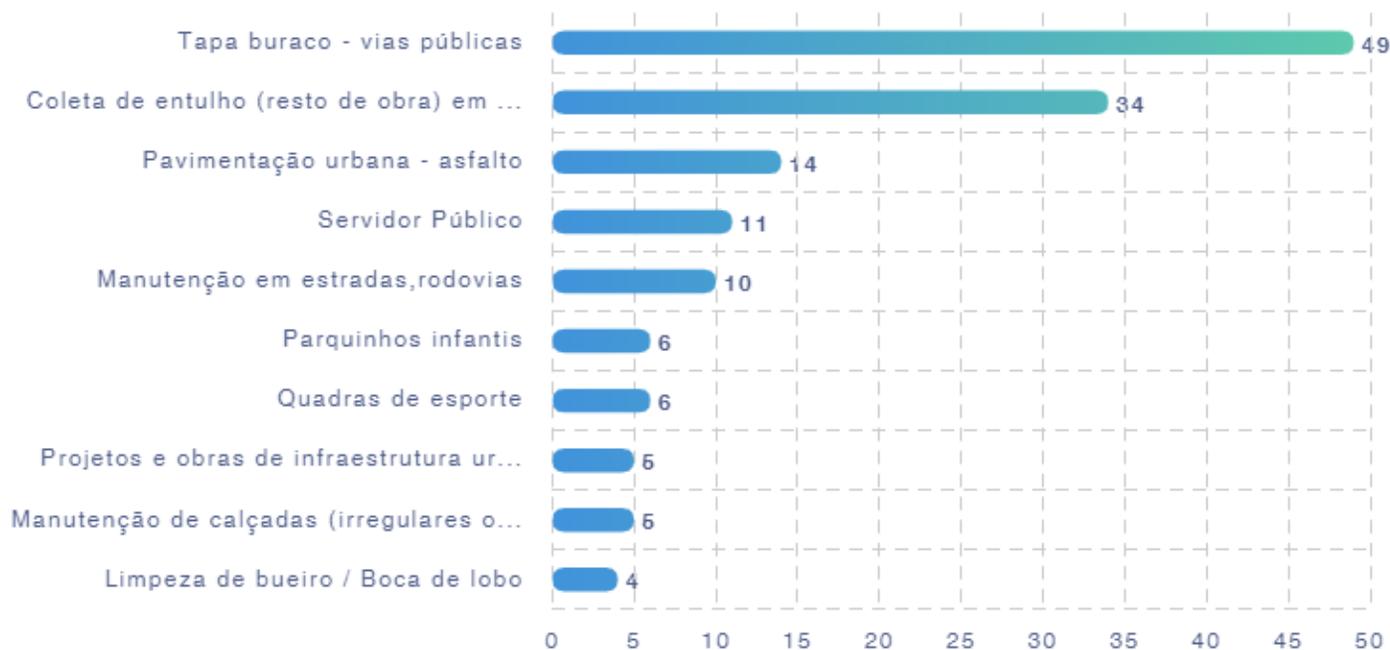
CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Anual 2022



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

Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO seguiram o mesmo padrão durante o ano. Por ordem, as manifestações mais registradas foram do tipo Solicitação (123), Reclamação (76), Elogio (7), Sugestão (8), Denúncia (5) e Informação (4).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Anual 2022





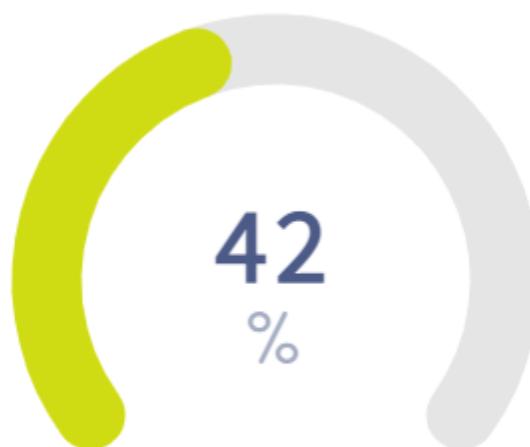
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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

- Tapa buraco em vias Públicas – 49 manifestações;
- Coleta de Entulho (rest de obras) – 34 manifestações;
- Pavimentação Urbana – asfalto – 14 manifestações;
- Servidor Público – 11 manifestações;

Nota-se que as manifestações de tapa buraco em vias Públicas, foi a mais solicitada durante o ano de 2022.

RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Anual 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 ano de 2022 apresentamos um índice de 42%, o que reflete uma evolução durante o ano, pois no primeiro trimestre foi 33%. A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2022 de crescimento em 2% por trimestre, portanto, a meta foi superada consideravelmente.



SIC - Jul. a Set. 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

Anual - 2022
13 solicitações

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