

**Administração Regional
do Paranoá**



**Acesso à
Informação**

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Jan. – Mar. 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 1º 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.



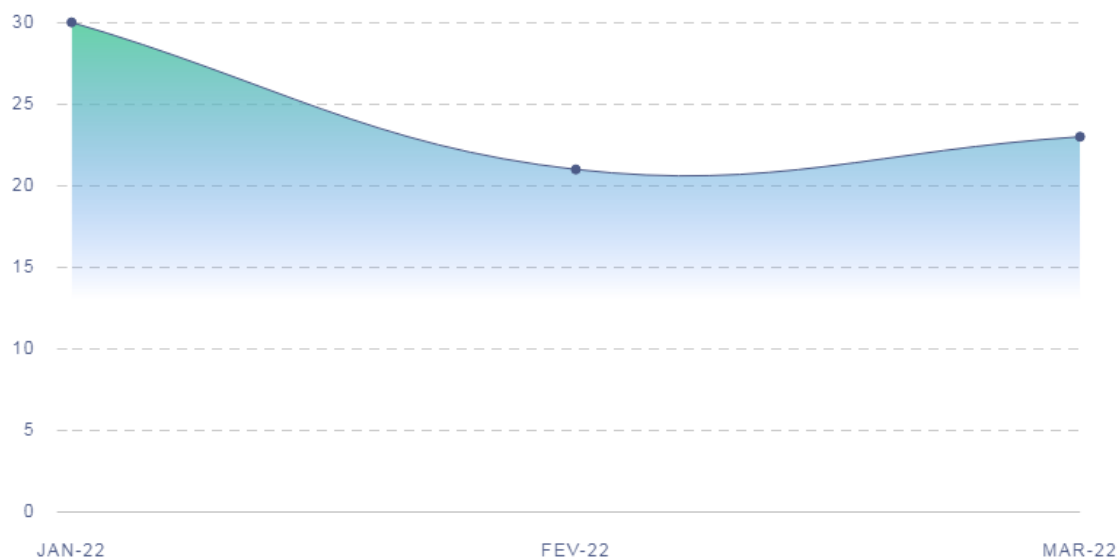
SITUAÇÃO SIGO/DF – Jan. a Mar. 2022



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

O gráfico SITUAÇÃO mostra o quantitativo de manifestações e suas situações atuais, tais como: Respondida (56), Resolvida (6), Não Resolvida (12), totalizando 74 manifestações.

EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Jan. a Mar. 2022

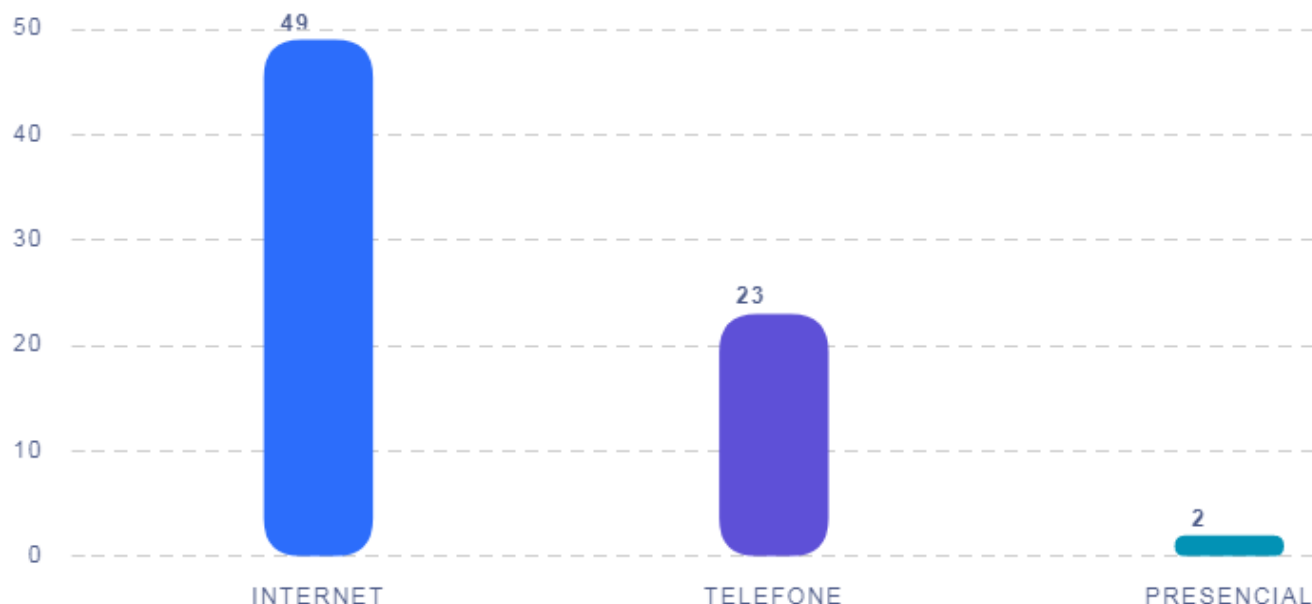


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O gráfico EVOLUÇÃO MENSAL demonstra o registro de 74 (setenta e quatro) manifestações recebidas pela unidade da ouvidoria seccional. Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 74 (setenta e quatro), observamos que 30 (trinta) em janeiro, 21 (vinte e um) em fevereiro e 23 (vinte e três) em março.



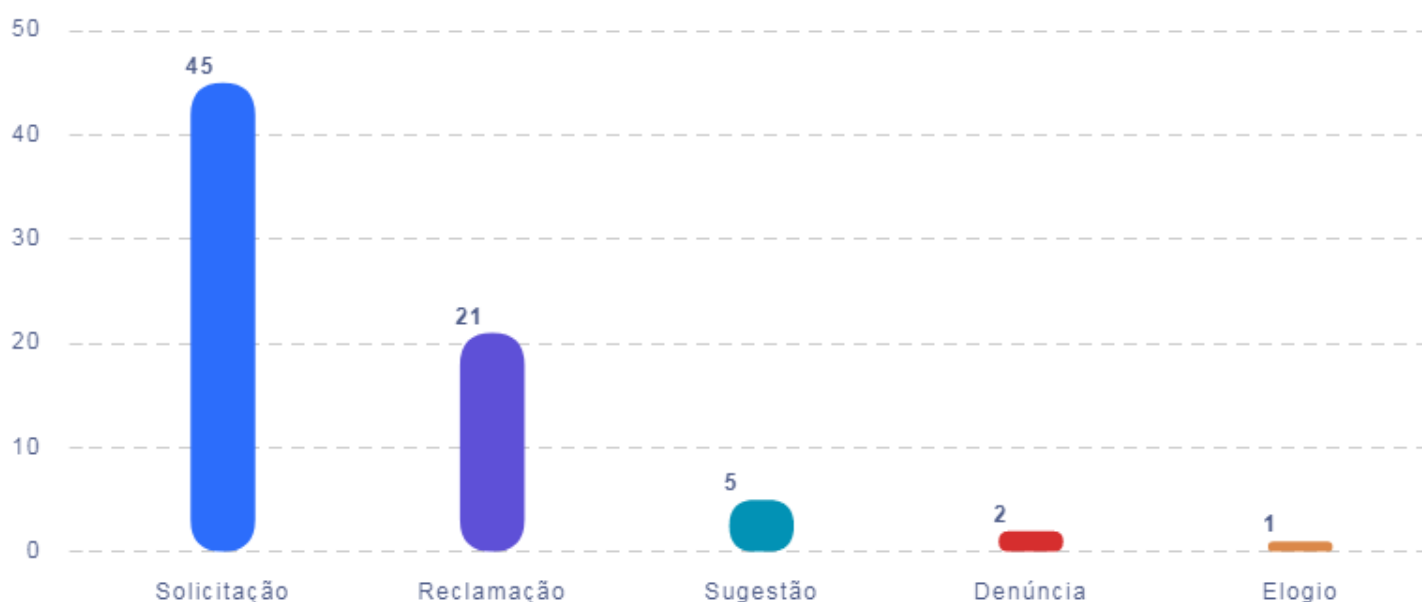
FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Jan. a Mar. 2022



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

O gráfico FORMA DE ENTRADA trás o total de manifestações por canais de entrada. Foram 49 (quarenta e nove) pela Internet, 23 (vinte e três) por telefone e 2 (duas) presencial.

CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Jan. a Mar. 2022

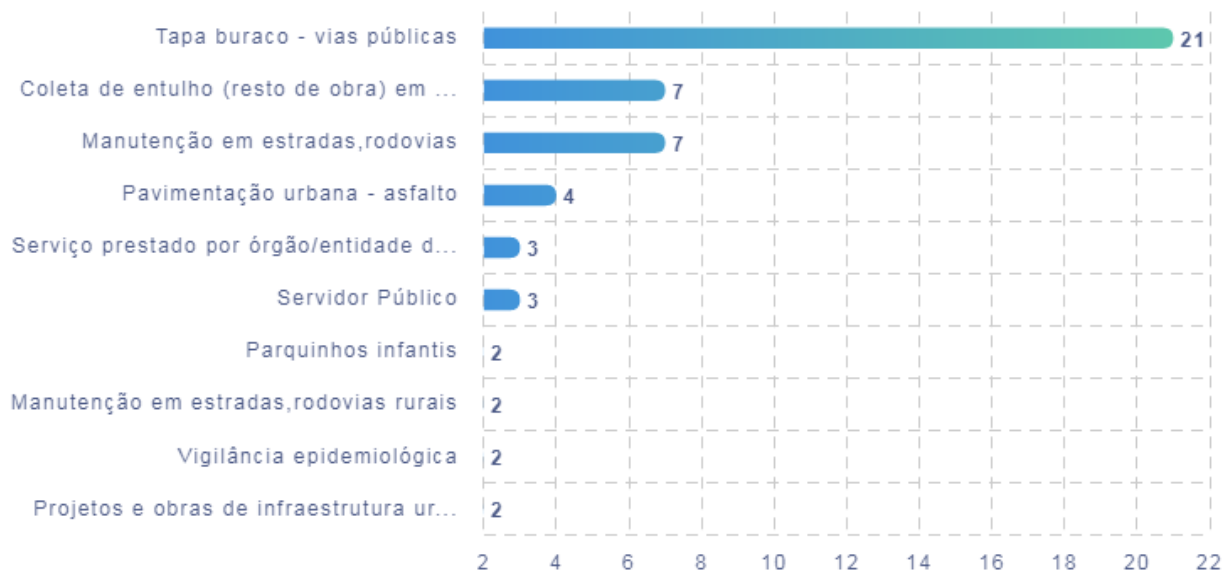


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Neste gráfico apresentamos os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO. Nestes meses os assuntos mais solicitados foram: Tapaburaco – manutenção de vias públicas, Coleta de Entulho (resto de Obra) e Manutenção em Estradas e Rodovias.



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Jan. a Mar. 2022

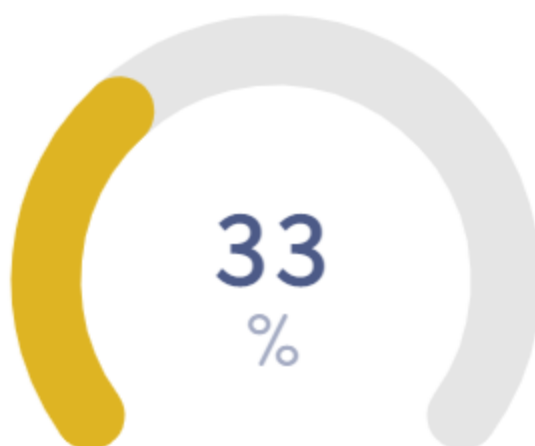


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS, trás o ranking do assuntos mais recorrentes e demandados.

- Tapa buraco em vias Públicas – 21 manifestações;
- Coleta de Entulho (rest de obras) – 7 manifestações;
- Manutenção em Estradas e Rodovias – 7 manifestações;
- Pavimentação Urbana – 4 manifestações;
- Serviço prestado por Órgãos do DF - 3 manifestações
- Servidor Público - 3 manifestações

RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Jan. a Mar. 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 primeiro trimestre de 2022 apresentamos um índice de 33%, o que reflete uma queda, ocasionada pelo período de chuvas, o que atrapalha consideravelmente a execução dos serviços.

SIC - Jan. a Mar. 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

Out a Dez/2021
2 solicitações

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