

**Administração Regional  
do Paranoá**



**Acesso à  
Informação**

## RELATÓRIO TRIMESTRAL

jan. – mar. 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.

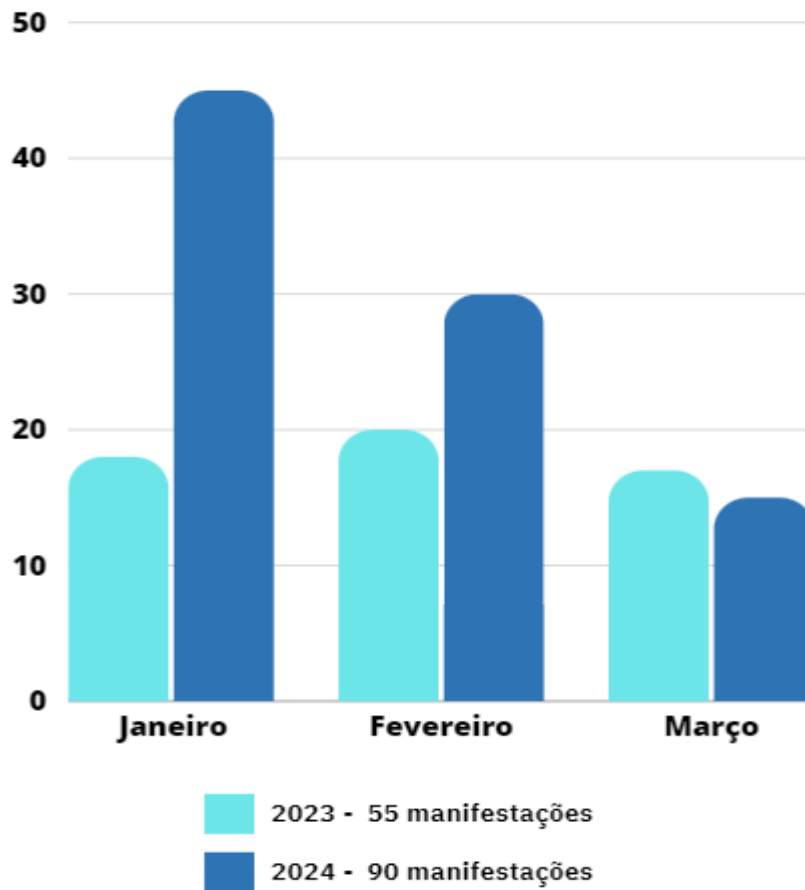
O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados 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 1º 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.



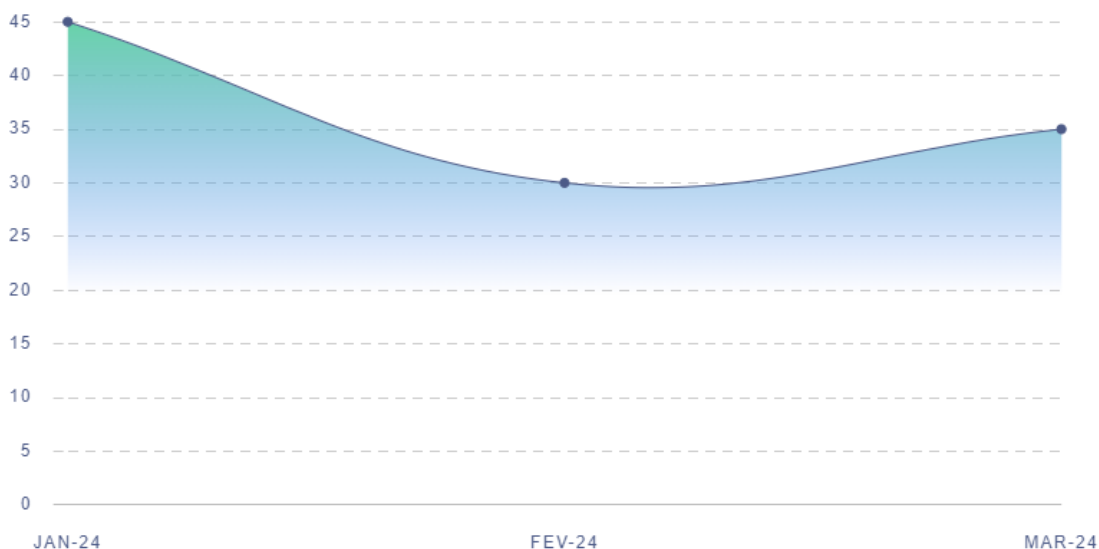
## SITUAÇÃO SIGO/DF – jan. a mar. 2024



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

O 1º trimestre de 2023 teve um significativo no quantitativo de manifestações abertas em comparação ao 1º trimestre do ano anterior. Foram registradas 90 manifestações conforme gráfico acima. Um acréscimo de 64% manifestações.

## EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – jan. a mar. 2024



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

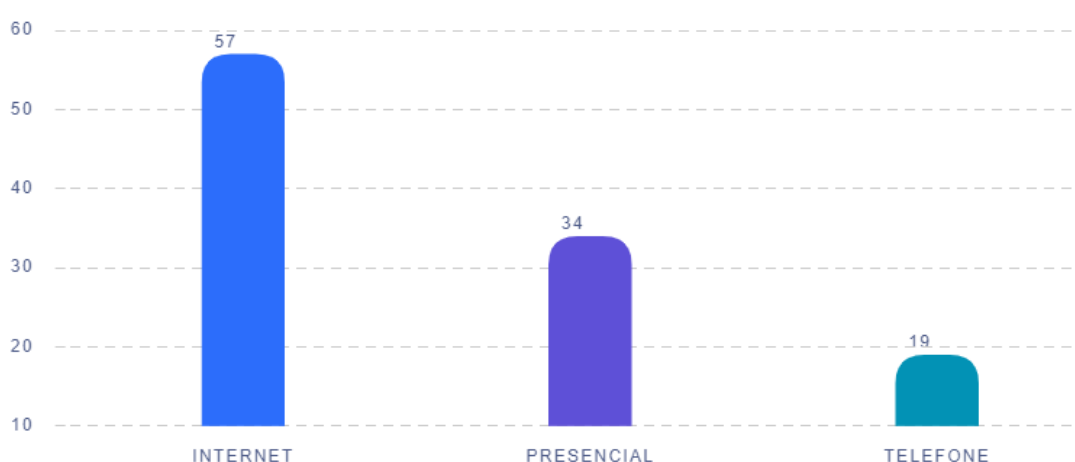
O 1º trimestre apresentou um pico no mês de janeiro, duplicando as manifestações em comparação ao ano anterior. As 90 manifestações do trimestre,



recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 45 no mês de janeiro, 30 em fevereiro e 15 em março.

Em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior, houve um acréscimo de quase 64% de manifestações.

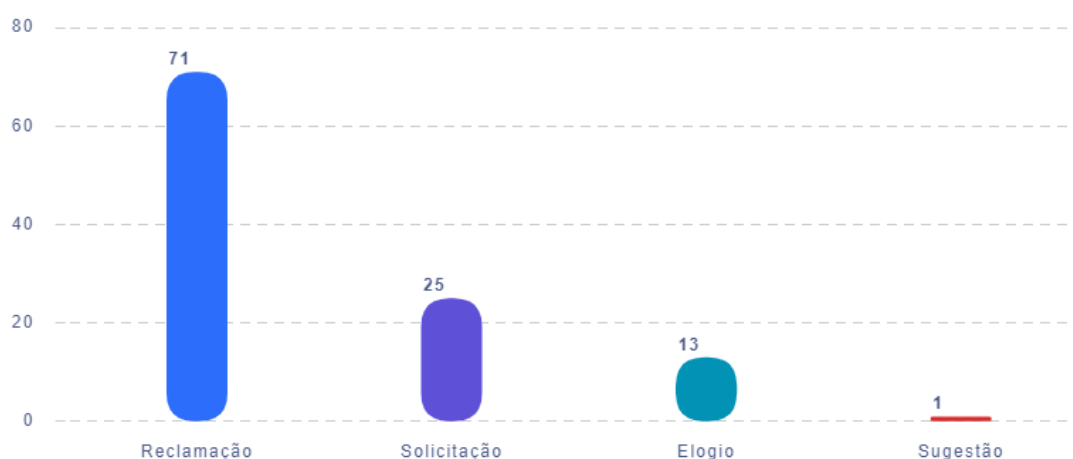
## FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – jan. a mar. 2024



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 seguiram o mesmo padrão de atendimento e quantitativos. Foram 57 pela Internet, 34 por telefone e 19 presenciais.

## CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – jan. a mar. 2024



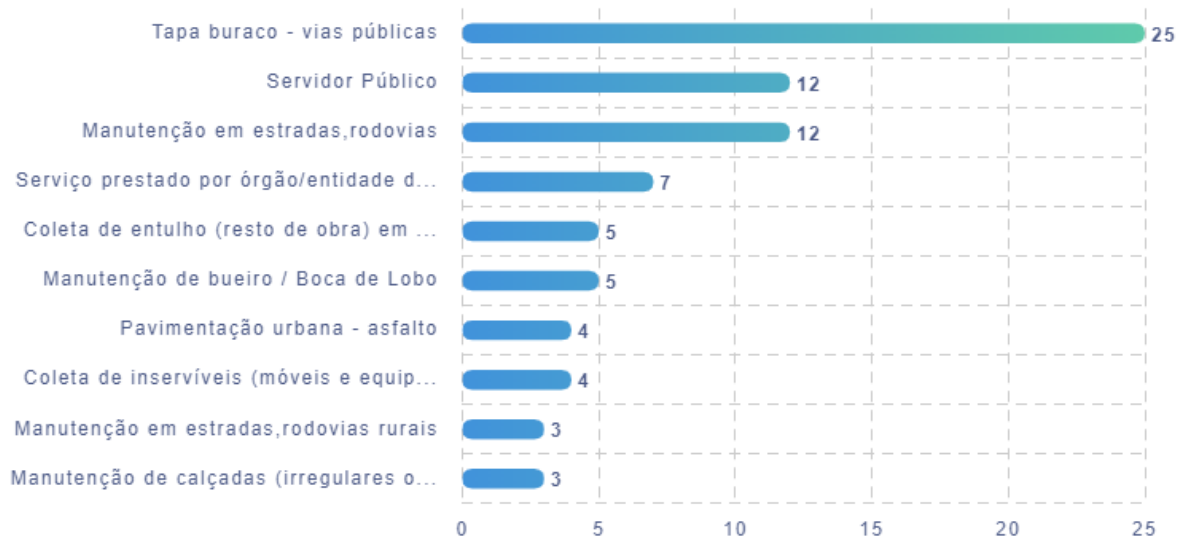
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO apresentou uma acréscimo considerável no número de reclamações: Aumentou de 33 para 71 no trimestre, em comparação ao ano anterior. Os Elogios tiveram um acréscimo,



totalizando 13 manifestações. As manifestações mais registradas foram 71 Solicitações, 25 solicitações e 13 Elogios.

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – jan. a mar. 2024



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

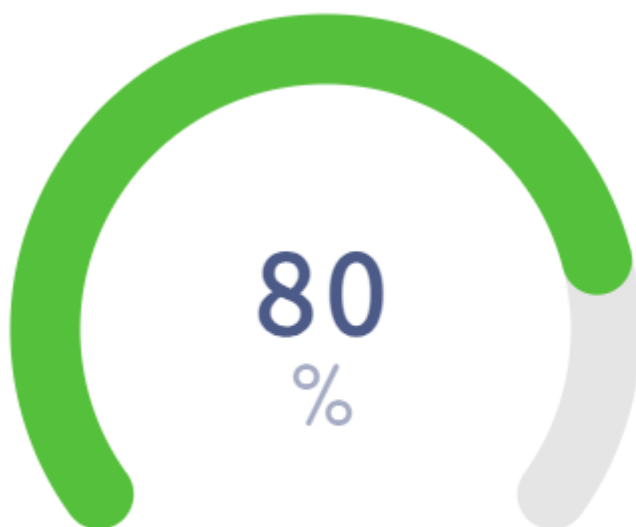
O gráfico ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS demonstra o ranking manifestações mais recorrentes e demandados. As principais manifestações foram:

- Tapa buraco em vias Públicas – 25 manifestações
- Servidor Público – 12 manifestações
- Manutenção de Estradas e rodovias – 12 manifestações

Em comparação ao trimestre anterior, as manifestações de tapa buraco tiveram uma acréscimo considerável, fruto do alto índice chuvoso do período.



## INDICADORES / RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – jan. a mar. 2024



Assunto mais Demandado  
TAPA BURACO - VIAS PÚBLICAS

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 1º trimestre de 2024 apresentamos um índice de 80% para ao assunto mais demandado – Tapa Buraco em vias públicas. Referente aos 3 assuntos mais demandados, tivemos uma resolutividade de 45%.

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

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

## SIC – jan. a mar. 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

jan. a mar./2024
15 solicitações

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