

**Administração Regional  
do Paraná**



**Acesso à  
Informação**

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

jul. – set. 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.

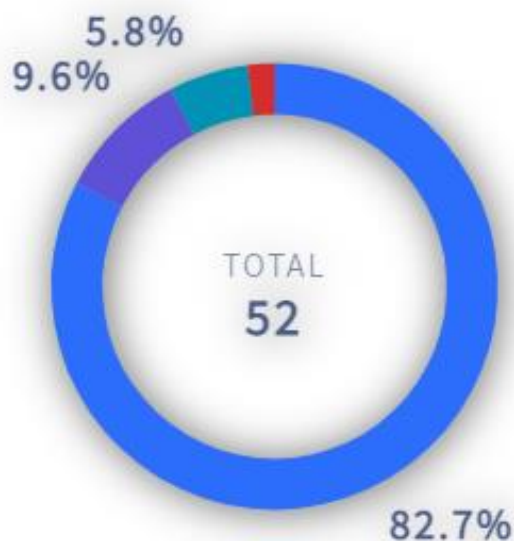
O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados 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 – Jul. a Set. 2022

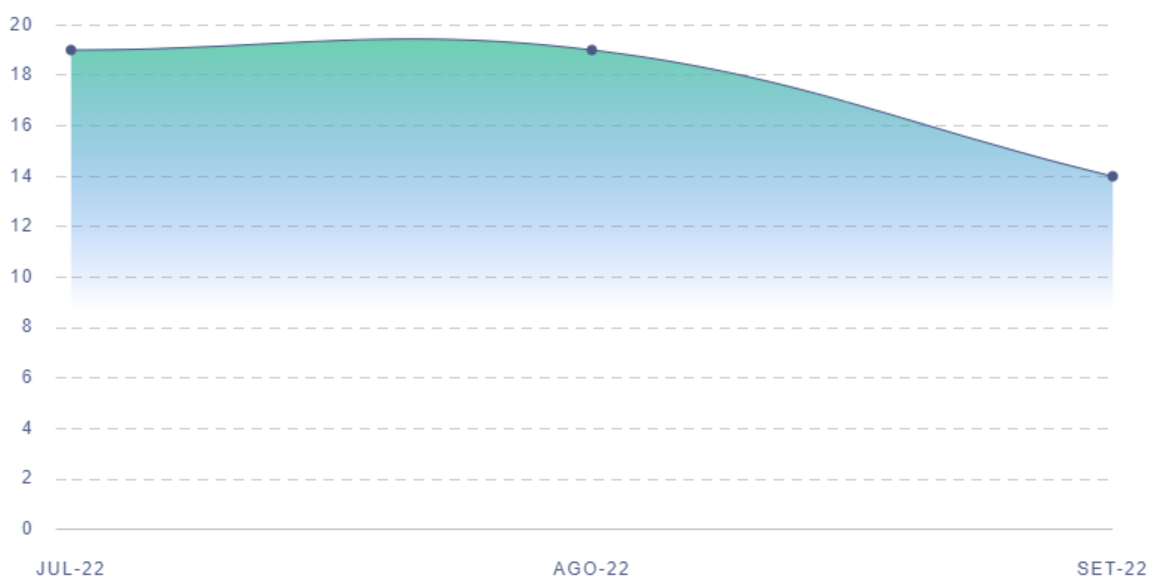


- Respondida
- Resolvida
- Não Resolvida
- Não resolvida após resposta complementar

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

O 3º trimestre de 2022 manteve o mesmo padrão do trimestre anterior, com apenas a diminuição de 1 (uma) manifestação registrada em comparação ao 2º trimestre. Foram registradas 52 manifestações conforme gráfico acima: 43 Respondidas, 5 Resolvidas, 3 Não Resolvidas.

## EVOLUÇÃO MENSAL SIGO/DF – Jul. a Set. 2022



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



O 3º trimestre teve distribuição uniforme das manifestações, mantendo o padrão anual. As 52 manifestações do trimestre, recebidas pela unidade da ouvidoria seccional, estão distribuídas em: 19 no mês de julho, 19 em agosto e 14 em setembro.

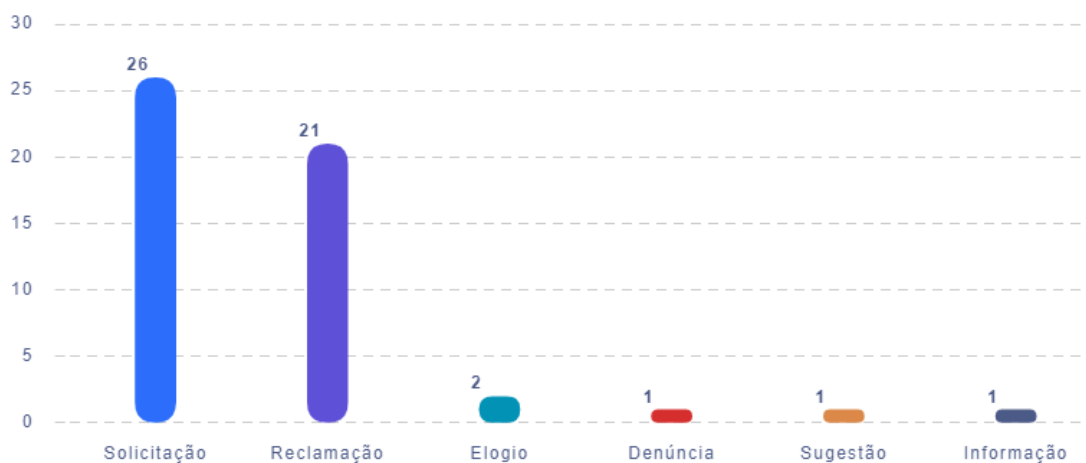
## FORMA DE ENTRADA SIGO/DF – Jul. a Set. 2022



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 foram migradas para a Internet, levando em consideração que o quantitativo total se manteve no mesmo patamar. As manifestações presenciais se mantiveram no mesmo quantitativo. Foram 35 (trinta e cinco) pela Internet, 12 (doze) por telefone e 5 (cinco) presenciais.

## CLASSIFICAÇÃO SIGO/DF – Jul. a Set. 2022

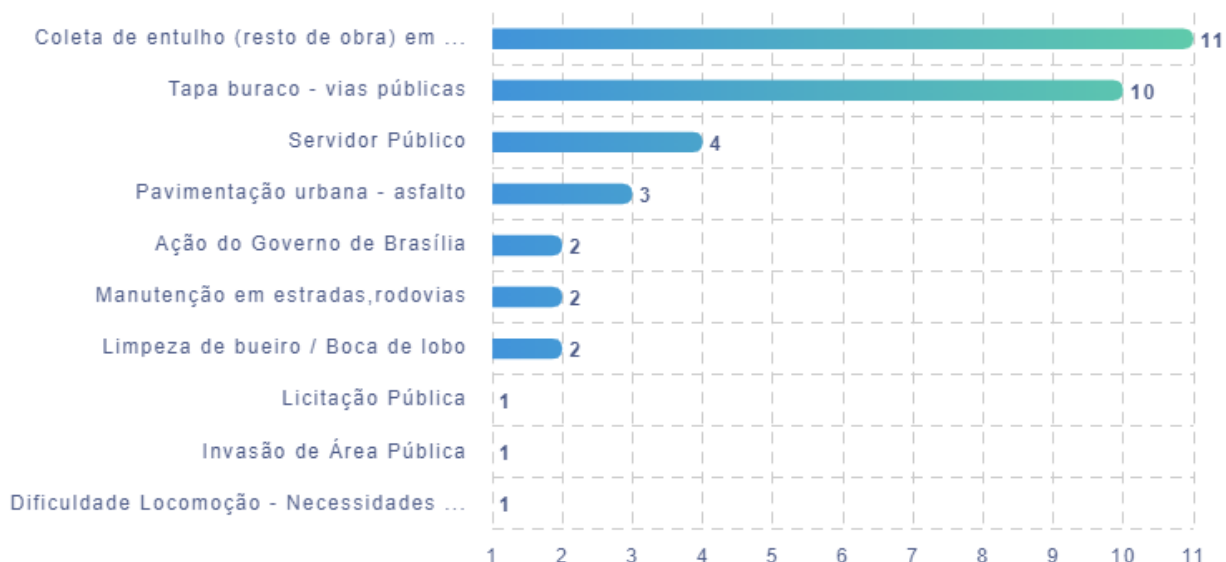
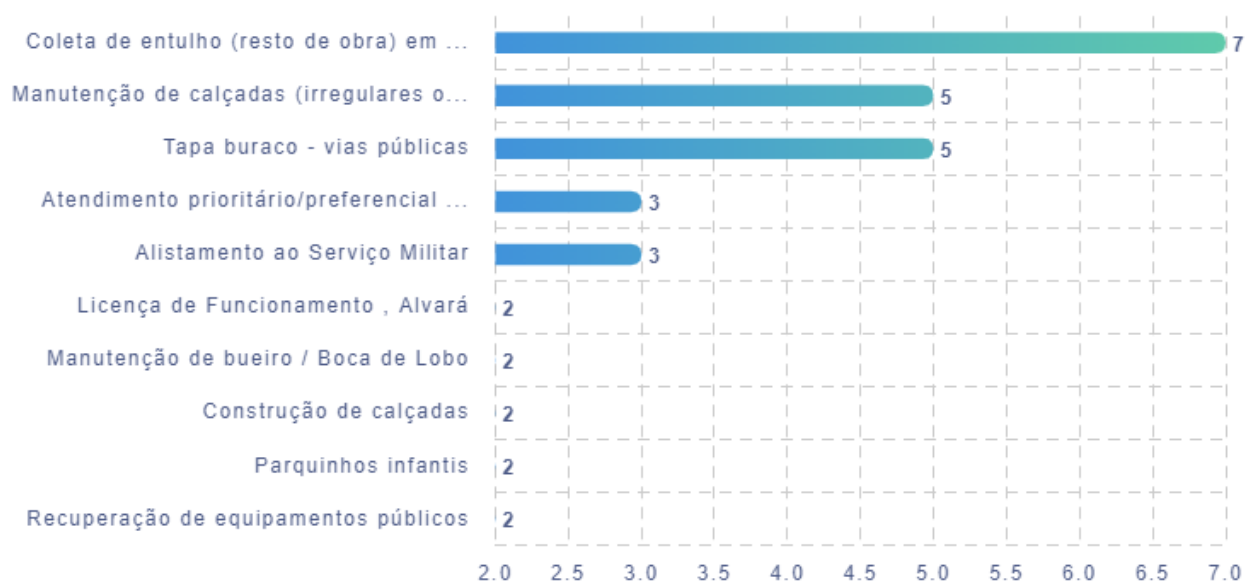


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO seguiram o mesmo padrão do 2º trimestre. Por ordem, as manifestações mais registradas foram do tipo Solicitação (26), Reclamação (21), Elogio (2), Denúncia (1) e Informação (1).

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS SIGO/DF – Jul. a Set. 2022



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

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

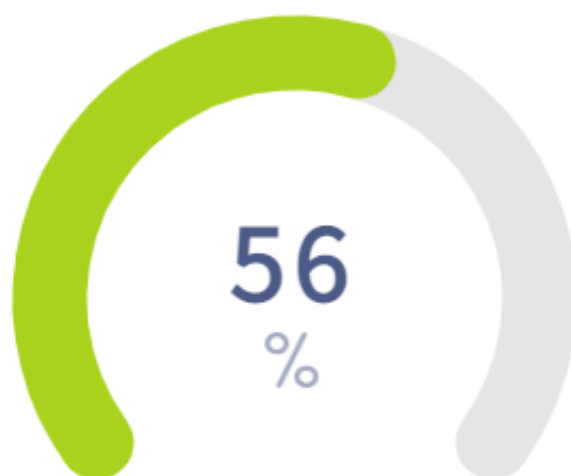
- Coleta de Entulho (rest de obras) – 7 manifestações;
- Tapa buraco em vias Públicas – 10 manifestações;
- Servidor Público – 4 manifestações;
- Pavimentação Urbana – asfalto – 3 manifestações;



Note-se que as manifestações de Manutenção de caçadas do trimestre anterior foram sanadas. Houve um surgimento manifestações referente as servidores (4) inexistentes no trimestre anterior.

## RESOLUTIVIDADE SIGO/DF – Jul. a Set. 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 3º trimestre de 2022 apresentamos um índice de 56%, o que reflete uma melhora de 20% se comparado ao 2º trimestre. A Ouvidoria Seccional do Paranoá traçou uma meta para 2022 de crescimento em 2% por trimestre, portando, 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**

<b>Jul. a set./2022</b>
<b>5 solicitações</b>

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