



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# RELATÓRIO Trimestral

# 2024

**PRIMEIRO TRIMESTRE  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ**

 3686-2898

 [ouvidoria@itapoa.df.gov.br](mailto:ouvidoria@itapoa.df.gov.br)

 [www.itapoa.df.gov.br](http://www.itapoa.df.gov.br)

# QUEM É QUEM

## **ADMINISTRADOR REGIONAL**

DILSON BULHÕES DO NASCIMENTO

[gabinete@itapoa.df.gov.br](mailto:gabinete@itapoa.df.gov.br)

99361-8368

## **CHEFE DE GABINETE**

LÚCIA MADALENA

[lucia.madalena@itapoa.df.gov.br](mailto:lucia.madalena@itapoa.df.gov.br)

3686-2898

## **COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - COAG**

WILSON GOMES DE OLIVEIRA

[wilson.gomes@itapoa.df.gov.br](mailto:wilson.gomes@itapoa.df.gov.br)

3686-2898

## **ASSESSORIA TÉCNICA - ASTEC**

JASON RODRIGUES DA SILVA JUNIOR

[jason.rodrigues@itapoa..df.gov.br](mailto:jason.rodrigues@itapoa..df.gov.br)

(61)3686-2898

## **ASSESSORIA DE PLENEJAMENTO - ASPLAN**

ELILÚCIA CARNAÚBA BARROS

[elilucia.barros@itapoa.df.gov.br](mailto:elilucia.barros@itapoa.df.gov.br)

3686-2898

## **COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO, OBRAS E MANUTENÇÃO - COLOM**

JOSIANE MARIA COELHO FREITAS

[josieane.maria@itapoa.df.gov.br](mailto:josieane.maria@itapoa.df.gov.br)

98263-8736

## **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM**

MARCOS OLIVEIRA

[ascom.itapoa@itapoa.df.gov.br](mailto:ascom.itapoa@itapoa.df.gov.br)

3686-2898

## **OUVIDORIA**

ALYSSON PEREIRA DA SILVA

[ouvidoria@itapoa.df.gov.br](mailto:ouvidoria@itapoa.df.gov.br)

3686-2898

# **HORÁRIO DE** *funcionamento*



**aviso**

Atenção para o  
horário de  
funcionamento da  
**OUVIDORIA.**

**Seg a Sex | 08h às 12 h  
14 h às 17 h**



**(61) 3868-2898**

Administração Itapoã.



**ENDEREÇO**

**QUADRA 378 CONJUNTO A AE N° 01  
LOTE 04 DEL LAGO CEP 71590-000**

# APRESENTAÇÃO



Em julho de 2021, criou-se o SIGO/DF para envolver população, promover a cidadania e aprimorar os serviços públicos do Poder Executivo..

As Ouvidorias Seccionais, incluindo a Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã, desempenham um papel fundamental nesse sistema, oferecendo um canal direto de comunicação com os cidadãos.

## POSSO AJUDAR?

### Fale

Através da Ouvidoria, os cidadãos podem expressar uma variedade de pedidos como informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, desde que estejam relacionados a assuntos de responsabilidade dessa Administração Regional ou qualquer outra esfera do governo do Distrito Federal.

### Veja

Este Relatório anual sintetiza as atividades da Ouvidoria da RA-ITAPOÃ durante primeiro trimestre 2024, em conformidade com a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria- Geral do Distrito Federal. Além disso, ele orienta a administração geral no atendimento das demandas de serviço da comunidade.



## O QUE É A OUVIDORIA DO DF?

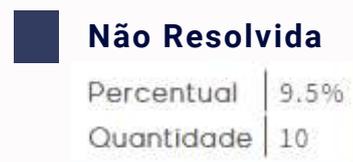
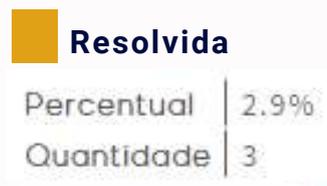
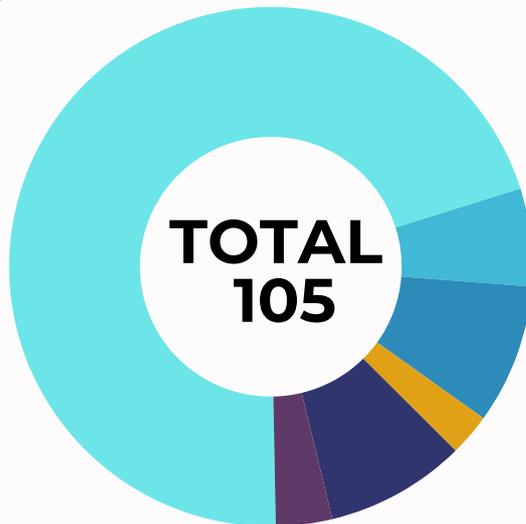
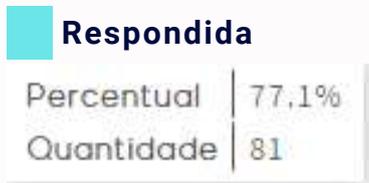
A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal, registrando sua solicitação, reclamação, elogio, denúncia ou pedido de informação que tenha relação com os serviços prestados pelo Governo. É dessa forma que vamos garantir que você seja ouvido.

No Primeiro trimestre da Ouvidoria da RA-ITAPOÃ registrou um total de 105 manifestações e 17 pedidos de informação.

Abaixo mostraremos os gráficos que mostram a situação, evolução mensal, classificação, resolutividade, formas de entrada e assuntos mais solicitados nas manifestações do quarto trimestre de 2023.



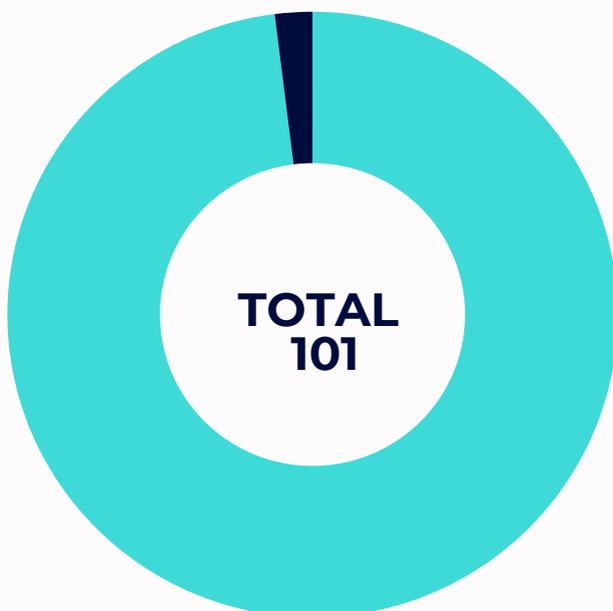
# SITUAÇÃO



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

### Fora do Prazo

2%



**No prazo**

**98%**

Informações relativas ao percentual de manifestações respondidas pela ouvidoria dentro e fora do prazo legal conforme a Lei n. 4.896/2012 (Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria).

# Prazo médio de resposta

12,5

DIAS

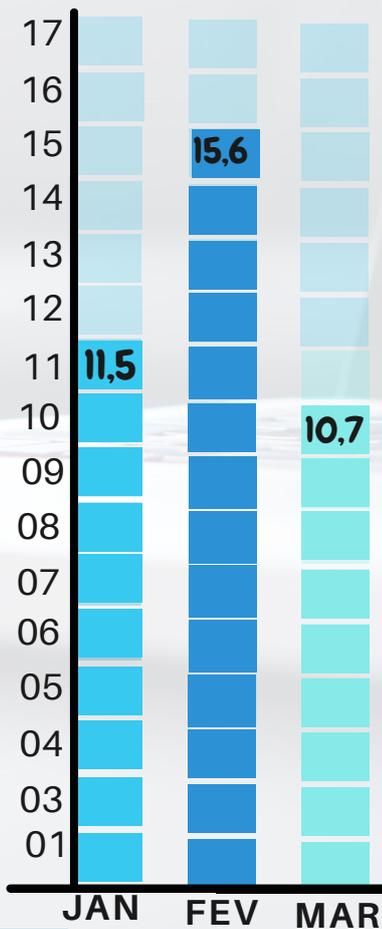


EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

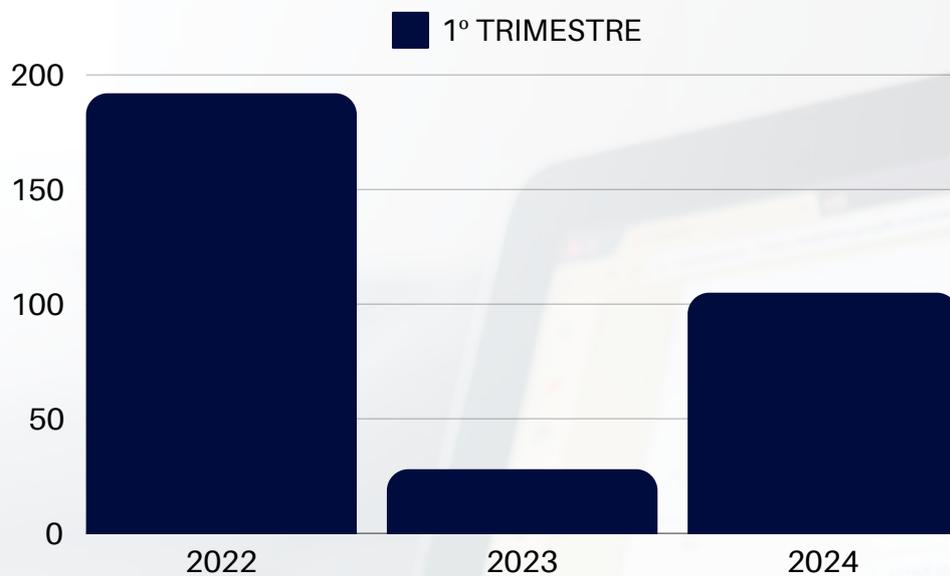


JAN - FEV - MAR  
2024

## EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA 2023



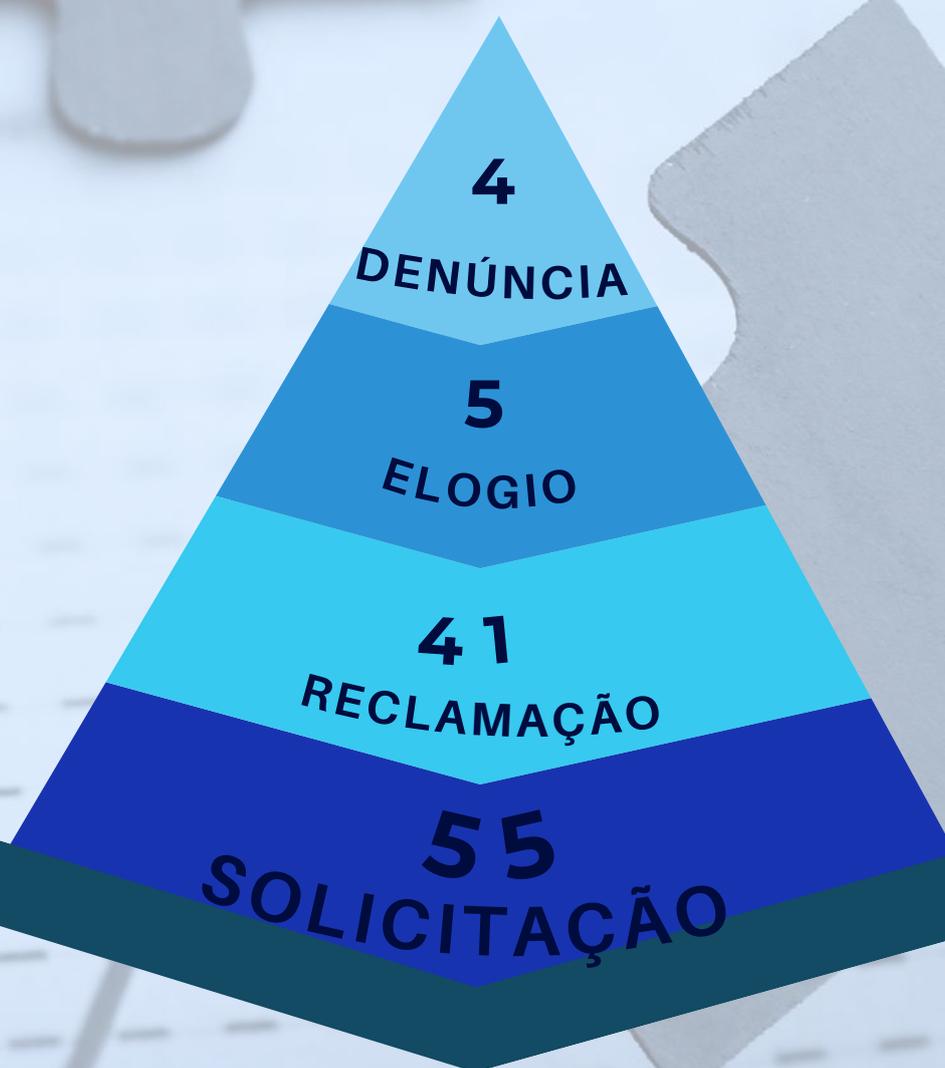
# EVOLUÇÃO MENSAL MANIFESTAÇÕES



**Janeiro**  
**Fevereiro**  
**Março**

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Janeiro	65	16	29
Fevereiro	61	10	33
Março	66	2	43

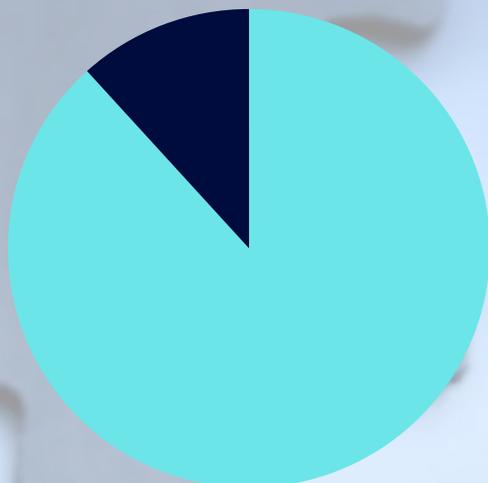
## CLASSIFICAÇÃO



# MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

DIRECIONADAS PARA ADMINISTRAÇÃO DO ITAPOÃ 2023

ANÔNIMAS 08  
11.7%



IDENTIFICADA 241  
88.3%

**AO TÉRMINO DO PROCESSO DE OUVIDORIA, PROCEDE-SE À REALIZAÇÃO DA PESQUISA.**

Sua manifestação foi resolvida?

Não

Sim



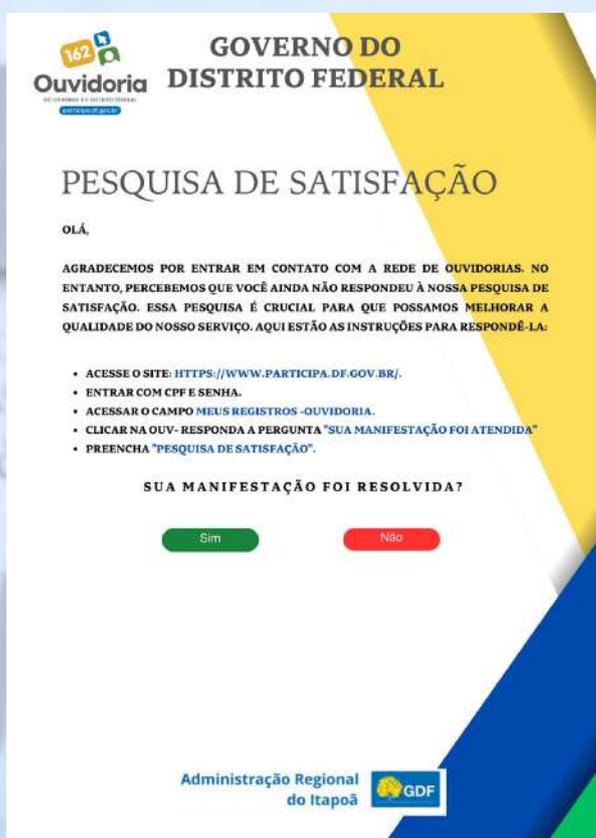
50%



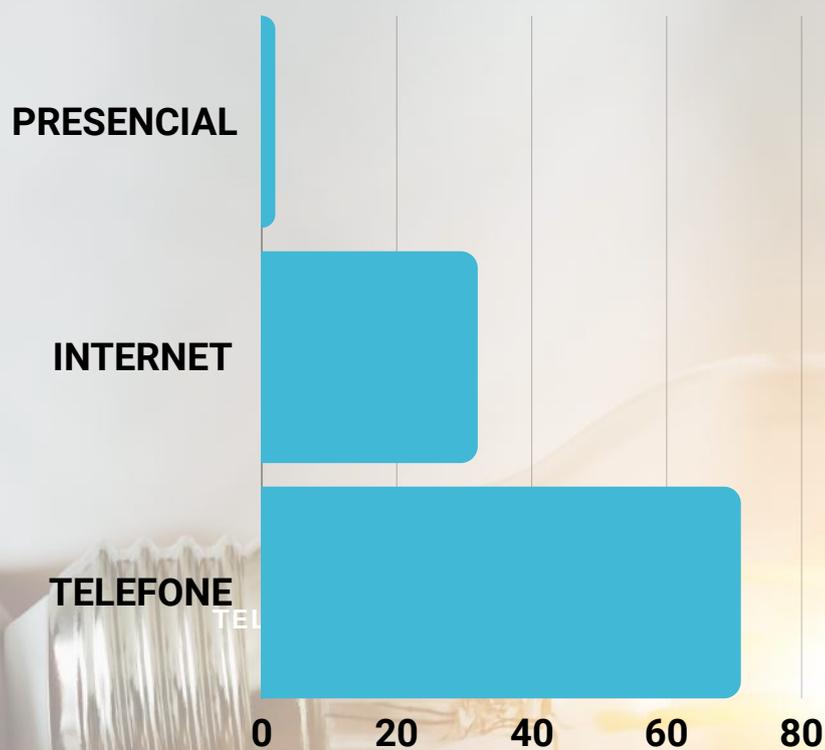
# IMPORTÂNCIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

UMA DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO DO ITOPOÃ É A BAIXA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, VISTO QUE APENAS 19,04% DOS USUÁRIOS QUE UTILIZARAM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024 RESPONDERAM À PESQUISA. TORNA-SE IMPERATIVO CONSCIENTIZAR OS SOLICITANTES SOBRE A RELEVÂNCIA DESSA PESQUISA PARA A MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS E INDICADORES DA OUVIDORIA. DESTA FORMA, É CRUCIAL DESTACAR A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO ATIVA NA PESQUISA, A FIM DE QUE POSSAMOS DIRECIONAR EFETIVAMENTE NOSSOS ESFORÇOS PARA SOLUCIONAR AS PRINCIPAIS DIFICULDADES IDENTIFICADAS.

*Nesse primeiro momento estaremos enviando e-mails para comunicar a necessidade de realizar a pesquisa. Adicionalmente, em todos os atendimentos presenciais, será fornecido um guia passo a passo, juntamente com um informativo impresso em forma de envelope para armazenar a Ouvidoria realizada pelo solicitante. Esse envelope conterá informações relevantes sobre a importância de participar na referida pesquisa.*

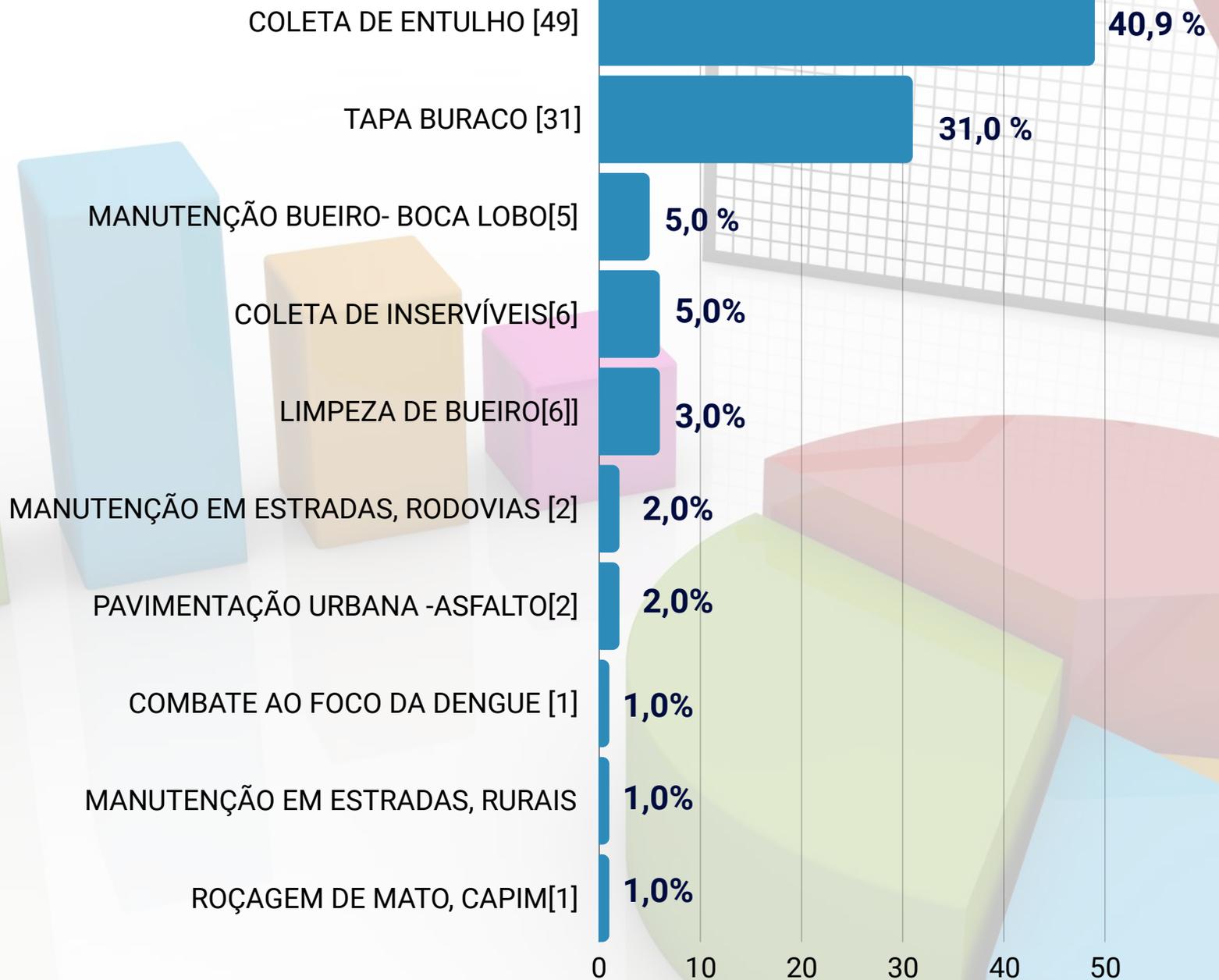


# FORMAS DE ENTRADA



# ASSUNTOS SOLICITADOS

JAN- FEV - MAR



# RANK

## ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... [+ Leia mais](#)

### ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-SUDO (RA XXIII)	82%	88	92%	100%	98%	100%	100%	93%
12º	RA-JB (RA XXVIII)	79%	62	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13º	RA-ARNO (RA XXXIII)	78%	179	99%	100%	96%	96%	100%	93%
14º	RA-PLAN (RA VII)	72%	289	100%	97%	97%	97%	97%	96%
15º	RA-LS (RA XVII)	67%	45	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16º	RA-ARAP (RA XXXIV)	67%	53	100%	100%	88%	100%	100%	50%
17º	RA-SOBR (RA VI)	60%	237	99%	100%	94%	100%	100%	82%
18º	RA-TAG (RA III)	60%	673	100%	87%	87%	89%	91%	81%
19º	RA-GUAR (RA XI)	57%	627	95%	74%	78%	74%	89%	71%
20º	RA-SOBR (RA XXVII)	57%	175	75%	100%	97%	100%	100%	90%
21º	RA-ITAP (RA XXVIII)	55%	32	98%	100%	100%	100%	100%	100%
22º	RA-PP (RA II)	51%	207	100%	89%	84%	89%	89%	74%
23º	RA-VARJ (RA XXIII)	50%	10	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade
9º	RA-SUDO (RA XXIII)	83%
10º	RA-NB (RA VIII)	83%
11º	RA-RFI (RA XVII)	82%
12º	RA-JB (RA XXVIII)	79%
13º	RA-ARNO (RA XXXIII)	76%
14º	RA-PLAN (RA VII)	73%
15º	RA-LS (RA XVII)	69%
16º	RA-ARAP (RA XXXIV)	67%
17º	RA-TAG (RA III)	60%
18º	RA-ITAP (RA XXVIII)	60%
19º	RA-SOBR (RA VI)	59%
20º	RA-GUAR (RA XI)	58%

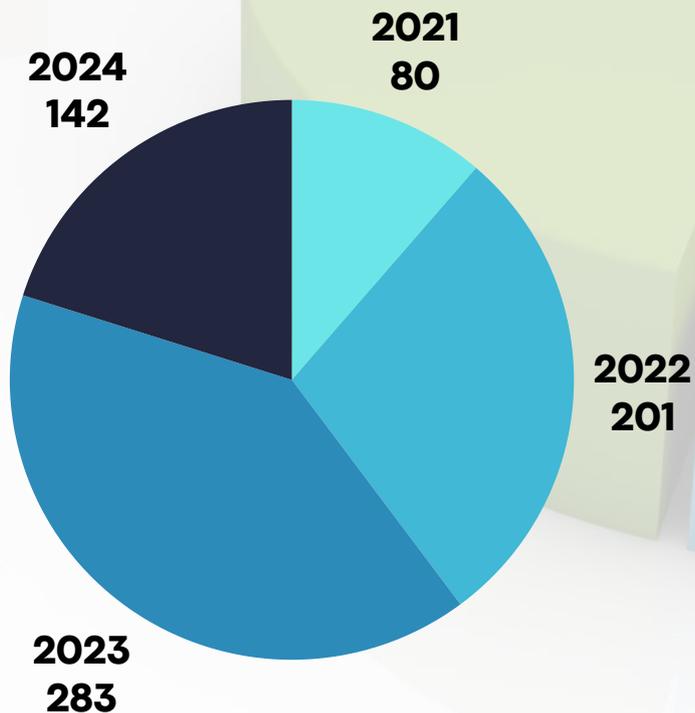
Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe. Nota-se que os indicadores de Resolutividade, Recomendação do Serviço de Ouvidoria e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria que englobam as avaliações quanto o atendimento das ouvidorias, sistema OUV-DF e satisfação com as respostas dadas nas ouvidorias do DF são extraídos das avaliações e pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos no próprio Sistema de Ouvidoria do DF – OUV-DF.



## ATENDIMENTO PRESENCIAL 2024



## ATENDIMENTO PRESENCIAL 2021/2022/2023/2024



# PROBLEMAS SOLICITADOS PELOS MORADORES DO ITAPOÃ EM 2024

Combate ao foco da dengue	18	Iluminação Pública (Funcionamento)	2
Fiscalização em Lote vazio sujo	13	Iluminação Pública (Instalação de poste)	2
Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	8	Programas habitacionais	2
Invasão de Área Pública	7	Restaurante Comunitário	2
Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	5	Vazamento de esgoto	2
Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	5	Veículo abandonado	2
Placa Proibido Jogar Lixo	5	Vistorias em áreas de risco	2
Recomposição do asfalto ou calçada após obra da Caesb	5	Agilidade de processos	1
Fiscalização em Obra em Área Regular	4	Análise de documentação habitacional	1
Assistência a morador de rua	3	Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	1
Fiscalização em Águas servidas	3	Atendimento médico	1
Limpeza de bueiro / Boca de lobo	3	Aterramento	1
Quebra-molas	3	Cartão Material Escolar - CME	1
Aplicação de inseticida pelo carro Fumacê	2	Construção irregular em área pública	1
Coleta convencional (lixo orgânico e indiferenciados)	2	Faixa de pedestre	1
Competência de outra esfera	2	Falta de ônibus	1
Corte total da árvore - erradicação	2	Fiscalização de Obra	1
CRAS - Vagas para atendimento no CRAS	2	Fiscalização de ônibus	1
Fiscalização de trânsito em vias e ruas	2	Fiscalização em Contêiner, recipiente para lixo (conservação)	1
Fiscalização em Lava-jato	2	Fiscalização em Obra em área pública residencial	1

Fiscalização em Serralheria,marcenaria, marmoraria	1
Funcionamento do hidrômetro	1
Galeria de águas pluviais	1
Inspeção rede de esgotos	1
Licença de Funcionamento , Alvará	1
Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	1
Merenda escolar	1
Nivelamento do asfalto	1
Perturbação do Sossego	1
Poda de árvore em área pública	1
Problemas com animais sinantrópicos	1
Roçagem de mato,capim	1
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	1
Sinalização de trânsito/vias públicas	1
Tapa buraco - vias públicas	1
Vazamento de água	1
Veículo estacionado em local irregular	1

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao concluir sua manifestação, é fundamental responder se ela foi resolvida ou não e preencher a pesquisa de satisfação do atendimento junto à ouvidoria. Isso contribui para melhorar nossos serviços e aprimorar nossos processos.

Sua manifestação foi resolvida?

Não

Sim



Último andamento:

Respondida

< Voltar

Imprimir

Pesquisa de Satisfação



Pesquisa de Satisfação

QUEREMOS

OUVIR VOCÊ



## SIC- DF

### O QUE É ACESSO À INFORMAÇÃO?

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988.

A partir da LAI, o cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação ao Estado, de acordo com os procedimentos e prazos previstos, desde que não tenha caráter sigiloso.

De acordo com a LAI, todos os órgãos e entidades devem ter o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

ESTA SEÇÃO APRESENTARÁ OS DADOS REFERENTES AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES PROTOCOLADAS NO SISTEMA PARTICIPA-DF AO LONGO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024

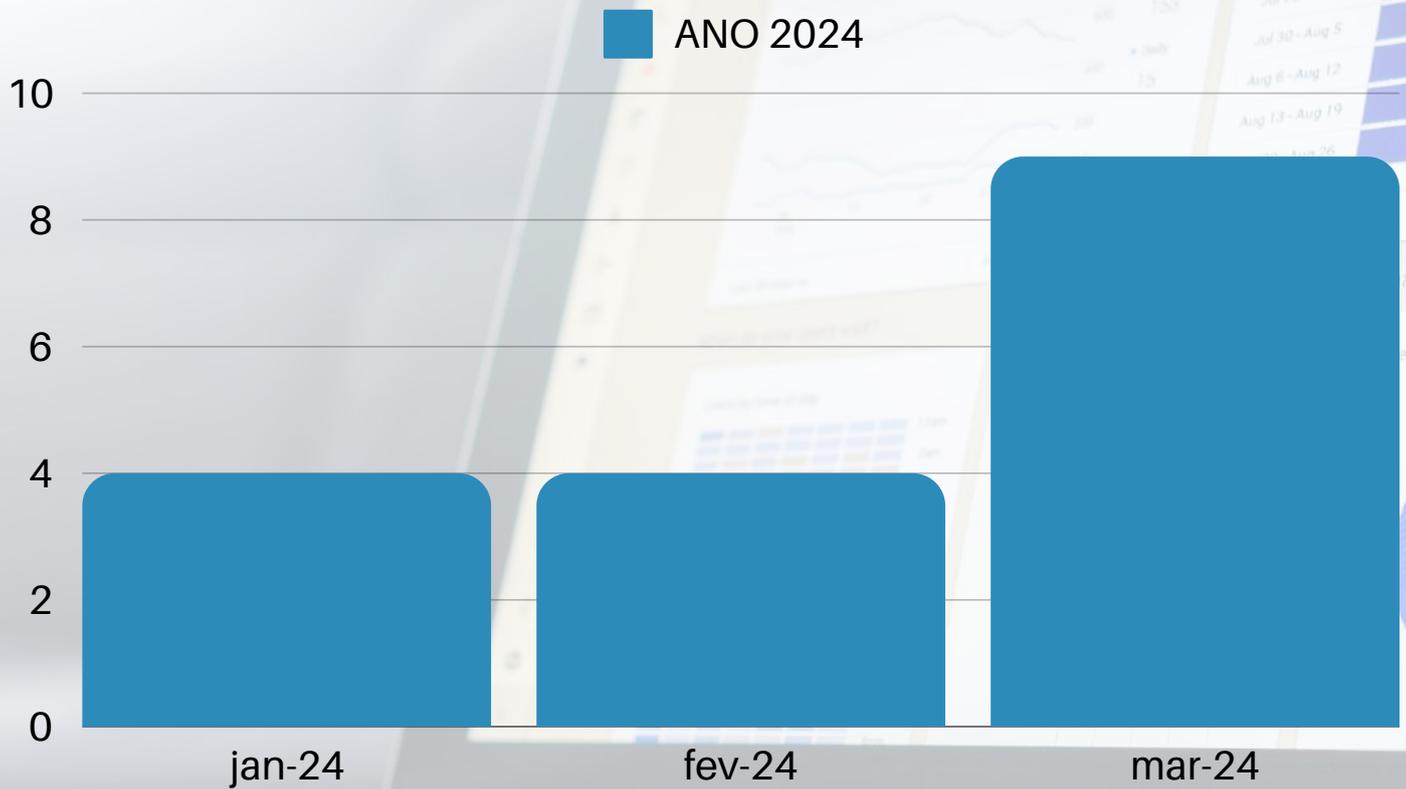
**NO PRIMEIRO TRIMESTRE A OUVIDORIA  
REGISTROU UM TOTAL DE 17 PEDIDOS DE  
ACESSO A INFORMAÇÃO.**



Acesso à Informação

Data de Abertura do Pedido: 01/01/2023 - 31/12/2023  
Orgão/entidade: Administração Itapoã - RA XXVIII

## Quantidade de pedidos por mês



## Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)



Geral		
Quantidade de pedidos	Tempo médio de resposta (dias)	% de pedidos respondidos dentro do prazo
<b>17</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## Status das respostas aos pedidos



**Respondido**



17 (100%)



**Dentro do Prazo**



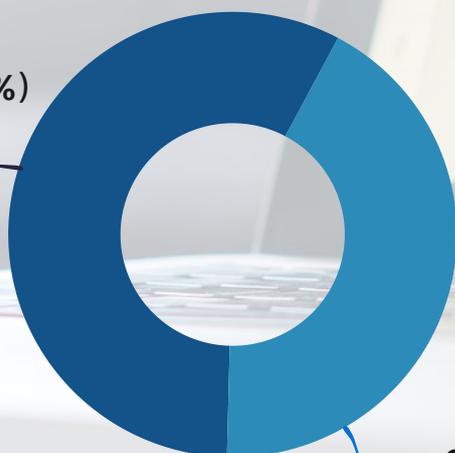
17 (100%)

## Proteção da identidade do solicitante

● Sim

● Não

11 (65%)



6 (35%)

## Canal de Solicitação

● Internet

● Presencial



17 (100%)



**Acesso à Informação**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório, detalhamos os acontecimentos do início de 2024. Em resumo, o Distrito Federal foi impactado por uma grave epidemia de dengue, o que resultou em uma mudança significativa no foco da administração regional do Itapoã. Diante do alto número de focos do mosquito na cidade, nossa equipe direcionou seus esforços para combater essa emergência, temporariamente suspendendo a resposta aos pedidos de ouvidoria. Como resultado, houve um aumento no tempo de resposta e uma redução na eficácia na resolução dos problemas. No entanto, o volume de solicitações aumentou durante esse período.

Ao final de março, conseguimos retomar nosso ritmo de trabalho normal e começamos a resolver as pendências acumuladas. Queremos enfatizar nosso compromisso em estar mais próximos dos cidadãos e em atender às suas necessidades. Estamos empenhados em manter canais abertos de comunicação, incentivando a participação cidadã e o controle social, sempre buscando aprimorar a administração pública.

