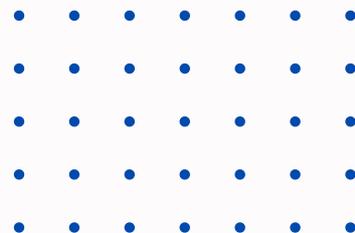


# RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

*4º Trimestre de 2023*

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ





# QUEM É QUEM

**ADMINISTRADOR REGIONAL**  
**DILSON BULHÕES DO NASCIMENTO**  
gabinete@itapoa.df.gov.br  
99361-8368

**CHEFE DE GABINETE**  
**LÚCIA MADALENA**  
lucia.madalena@itapoa.df.gov.br  
3686-2898

**COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - COAG**  
**WILSON GOMES DE OLIVEIRA**  
wilson.gomes@itapoa.df.gov.br  
3686-2898

**ASSESSORIA TÉCNICA - ASTEC**  
**FABIAN MENDES VAZ GOMES**  
fabiana.gomes@itapoa.df.gov.br  
3686-2898

**ASSESSORIA DE PLENEJAMENTO - ASPLAN**  
**ELILÚCIA CARNAÚBA BARROS**  
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  
98263-8736

**ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM**  
**MARCOS OLIVEIRA**  
ascom.itapoa@itapoa.df.gov.br  
3686-2898

**OUVIDORIA**  
**ALYSSON PEREIRA DA SILVA**  
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.**



**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.**

Através da Ouvidoria da Administração Regional do Itapoã, 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.

Este Relatório Trimestral sintetiza as atividades da Ouvidoria da RA-ITAPOÃ durante os meses de OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO de 2023, 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?

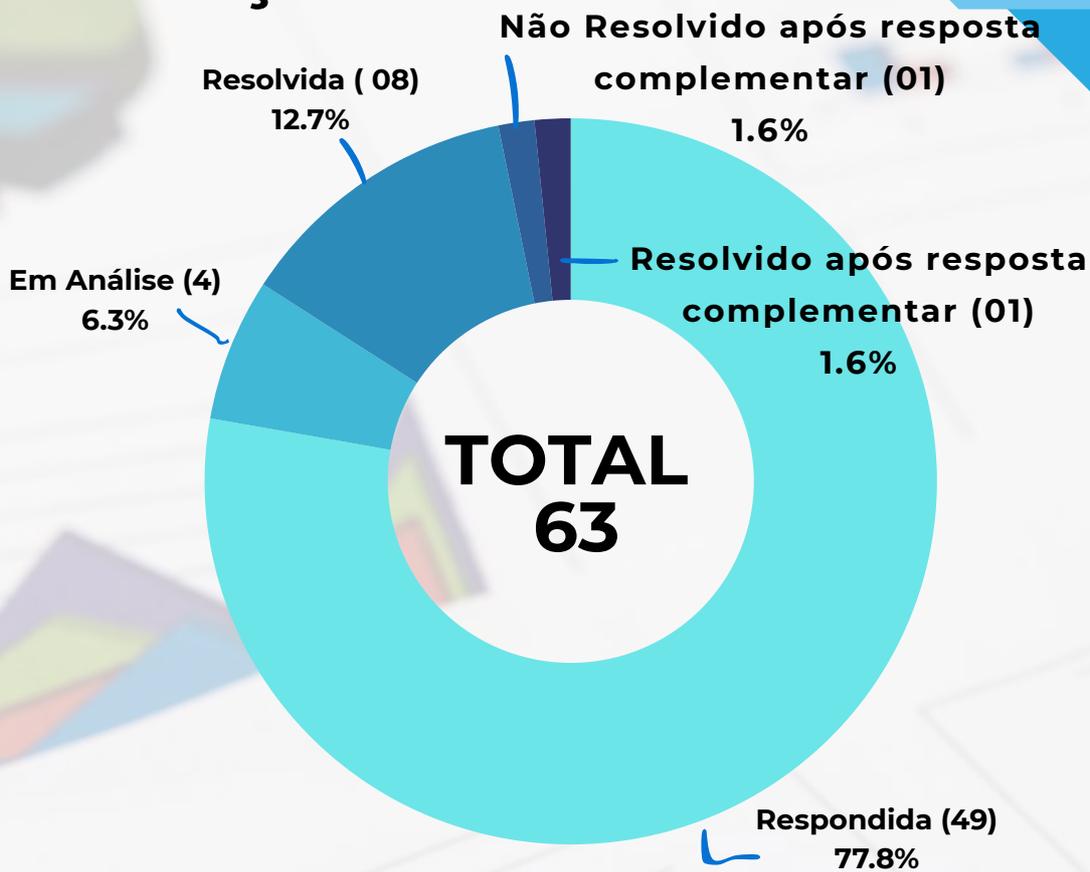
A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal, registrando sua solicitação, reclamação, elogio, denúncia ou pedido de informação que tenha relação com os serviços prestados pelo Governo. É dessa forma que vamos garantir que você seja ouvido.

O 4.º trimestre de 2023 da Ouvidoria da RA-ITAPOÃ registrou um total de 63 manifestações e 17 pedidos de informação.

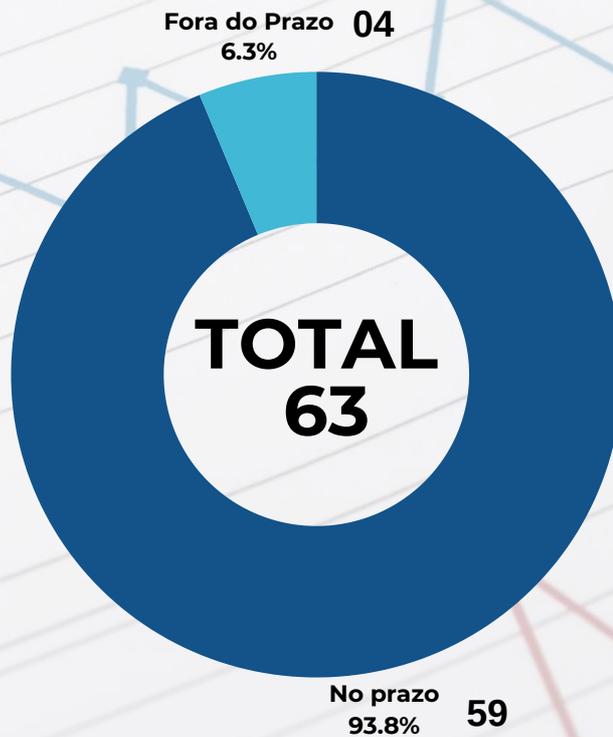
Abaixo mostraremos os gráficos que mostram a situação, evolução mensal, classificação, resolutividade, formas de entrada e assuntos mais solicitados nas manifestações do quarto trimestre de 2023.



# SITUAÇÃO



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



# Prazo médio de resposta

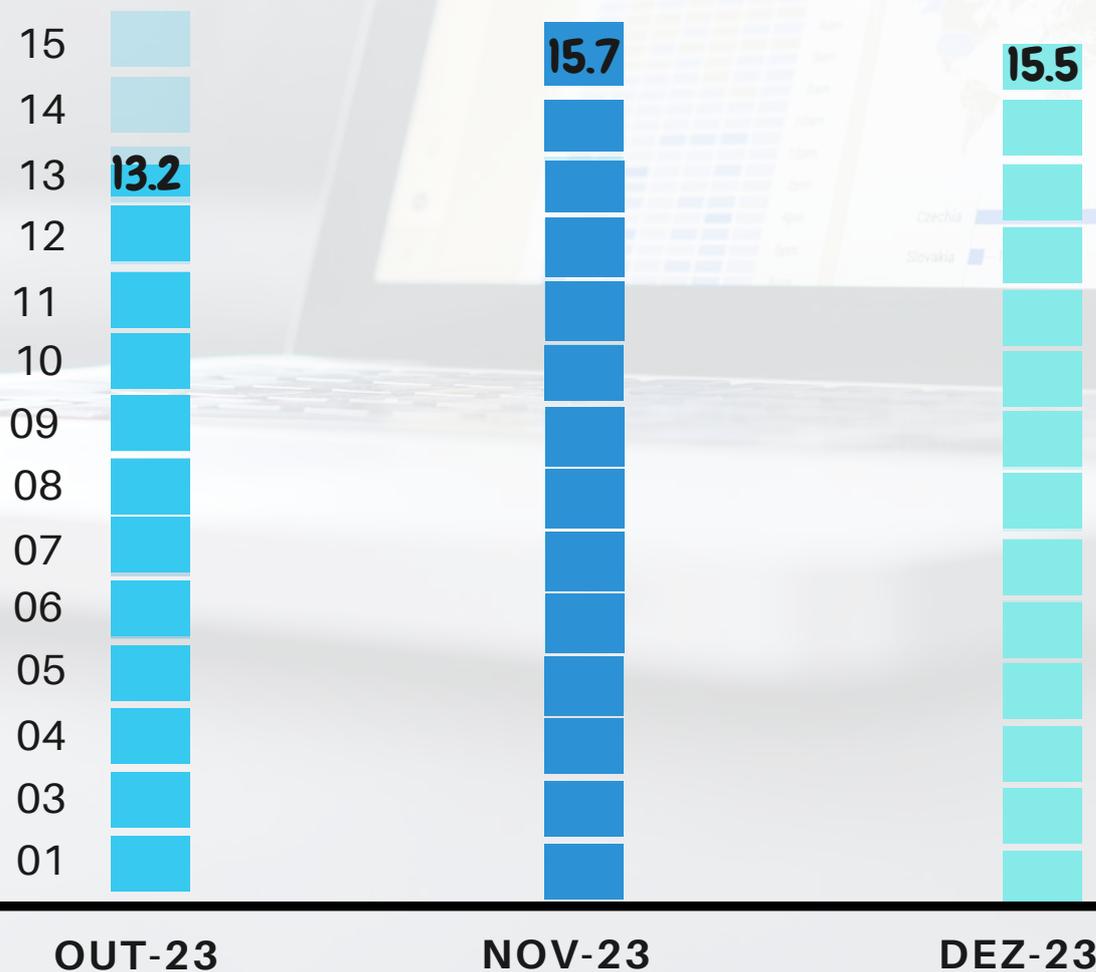
14.6

DIAS



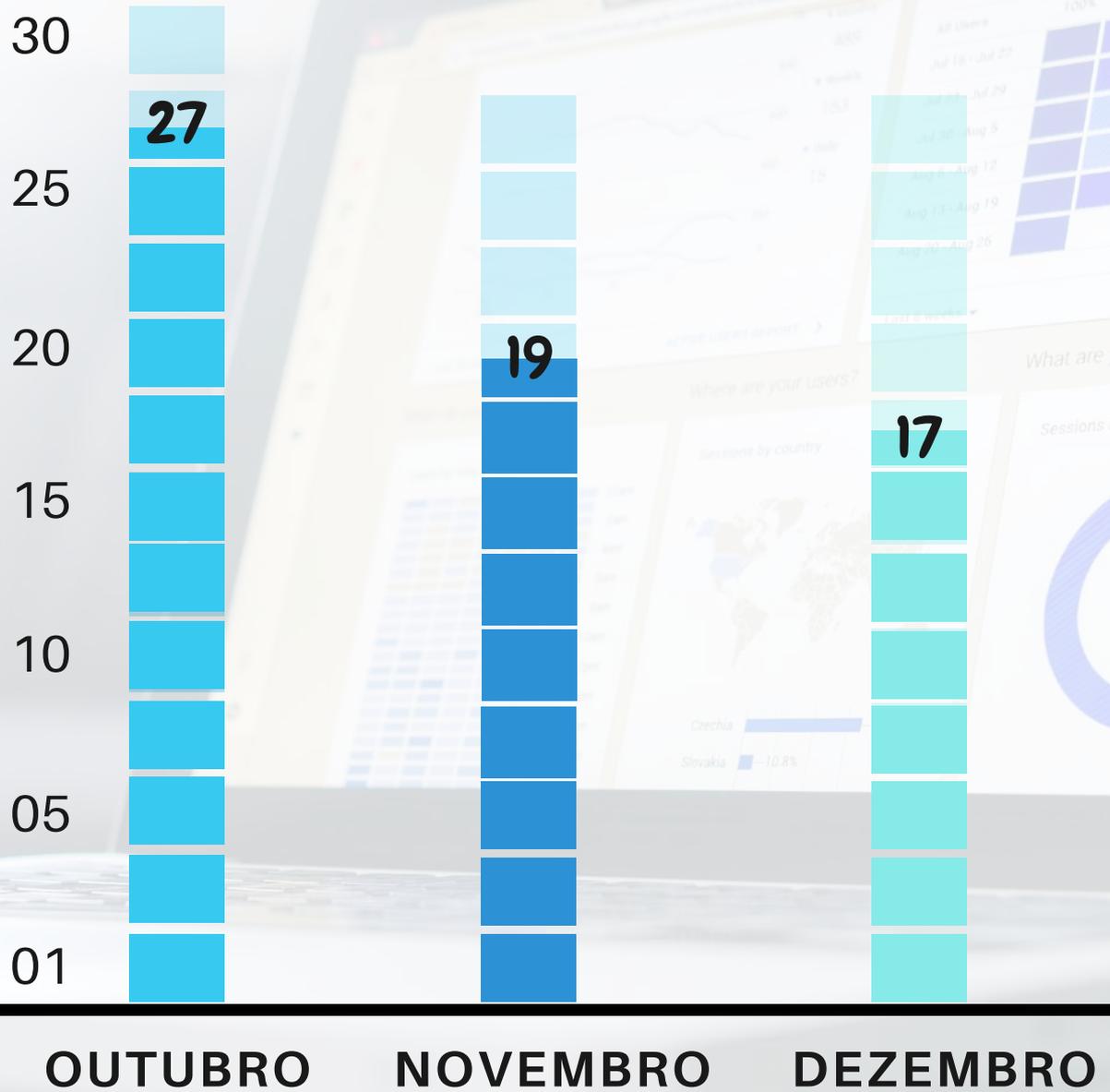
OUT- NOV-DEZ

## EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



# EVOLUÇÃO MENSAL

Manifestações por mês



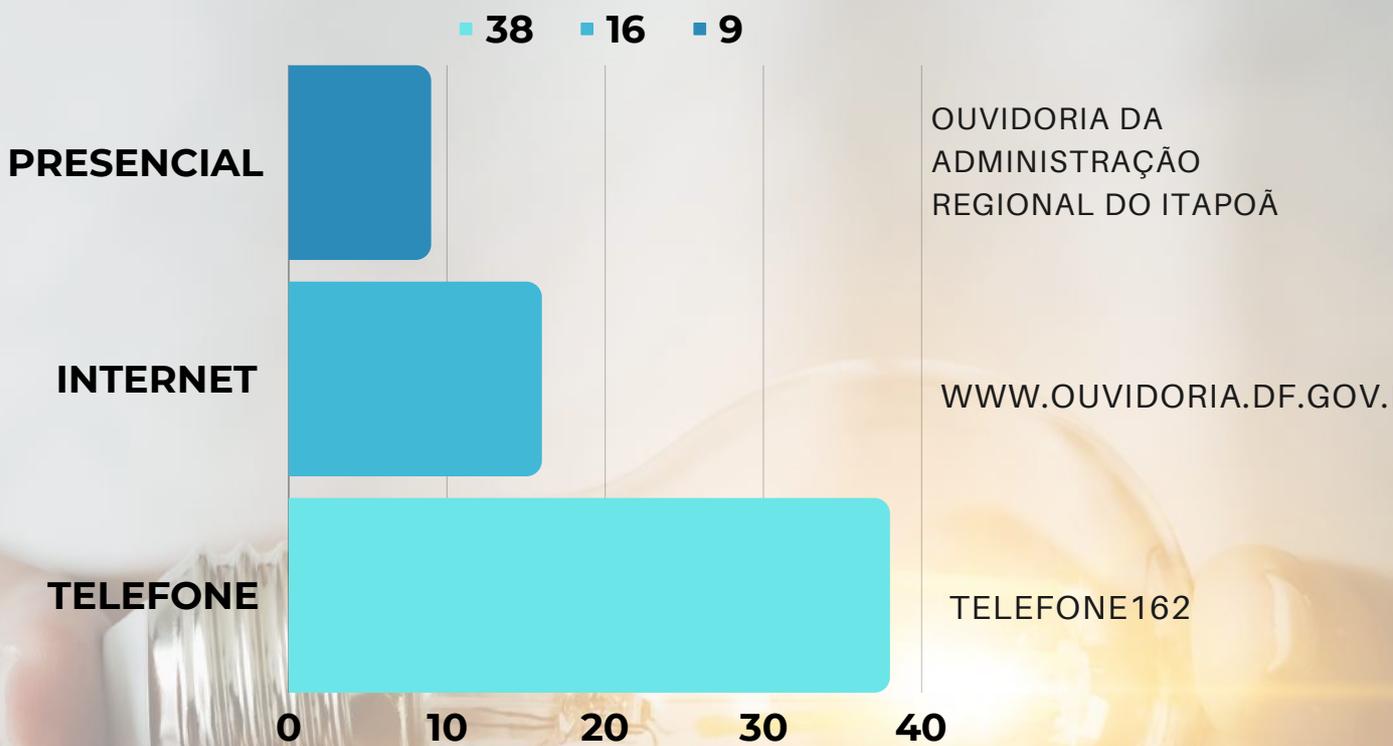
## CLASSIFICAÇÃO



## RESOLUTIVIDADE



# FORMAS DE ENTRADA



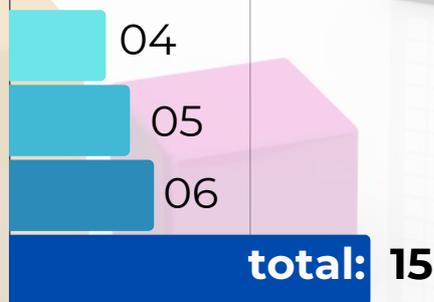
# ASSUNTOS SOLICITADOS

■ OUTUBRO ■ NOVEMBRO ■ DEZEMBRO ■ TOTAL

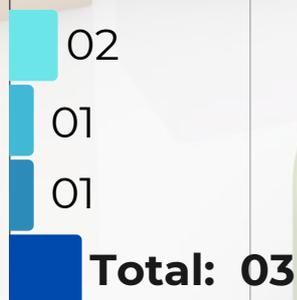
COLETA DE ENTULHO



TAPA BURACO



MANUTENÇÃO BUEIRO



0 10 20 30 40

# 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 APRESENTARÁOS DADOS REFERENTES AOS PEDIDO DE INFORMAÇÕES PROTOCOLADAS NO SISTEMA PARTICIPA-DF AO LONGO DO 4.º TRIMESTRE DE 2023.

**O 4.º TRIMESTRE DE 2023 A OUVIDORIA  
REGISTROU UM TOTAL DE 17 PEDIDOS DE  
ACesso A INFORMAÇÃO.**



Acesso à Informação

Data de Abertura do Pedido

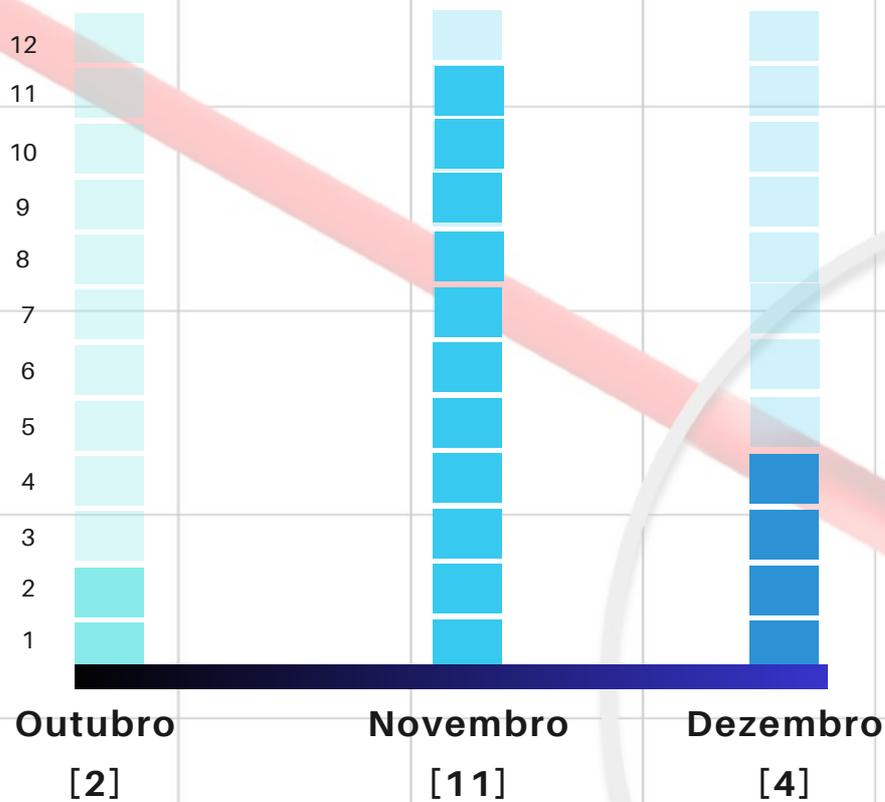
Órgão/entidade

01/10/2023

31/12/2023

Administração Itapoã - RA XXVIII

## Quantidade de pedidos por ano e mês



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

[17]

Administração Itapoã

Quantidade de pedidos

17

Tempo médio de resposta (dias)

3

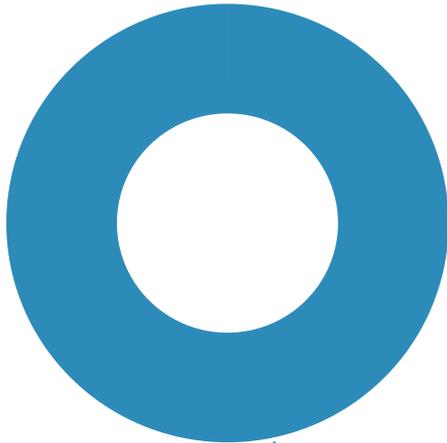
% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

### Status das respostas aos pedidos



Respondido



17 (100%)



Dentro do Prazo



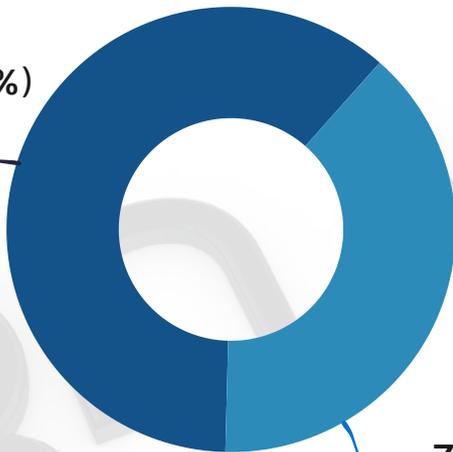
17 (100%)

### Proteção da identidade do solicitante

● Sim

● Não

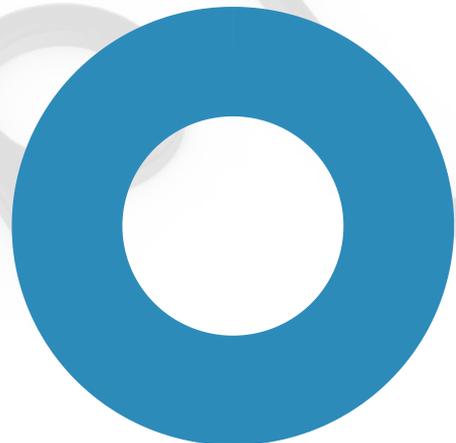
10 (59%)



7 (41%)

### Canal de Solicitação

● Internet



17 (100%)



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório, apresentamos detalhes relativos ao quarto trimestre de 2023. Em resumo, notamos uma redução no volume de solicitações, acompanhada de uma pequena redução no prazo de respostas de 15.7 para 14.6 em comparação com o período anterior. Este resultado é atribuído à realização das vistorias e ao registro cuidadoso de cada requisição. No entanto, é importante destacar que nosso esforço resultou em uma taxa de resolução 2% superior em relação ao terceiro trimestre de 2023.

Queremos destacar nosso compromisso em estar mais próximos dos cidadãos e atender às suas necessidades. Também estamos empenhados em manter canais abertos de comunicação com todos, incentivando a cidadania, a participação e o controle social, sempre buscando melhorar a administração pública e a qualidade de vida dos moradores do Distrito Federal.

