



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL

JULHO/AGOSTO/SETEMBRO

2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ

☎ 3686-2898

✉ ouvidoria@itapoa.df.gov.br

🌐 www.itapoa.df.gov.br

QUEM SOMOS



DILSON BULHÕES DO NASCIMENTO

ADMINISTRADOR



WILSON GOMES DE OLIVEIRA

COAG



DÉBORA CALLENA

CHEFE GAB



JASON RODRIGUES DA SILVA JUNIOR

ASTEC



ALYSSON PEREIRA DA SILVA

OUIDOR



MARCOS OLIVEIRA

ASCOM



MARIELE BARROS COELHO

ASSESSORA



EDUARDA DA COSTA SOUZA

ADM24 HORAS



JOSIANE MARIA COELHO FREITAS

COLOM



ELIAS VIEIRA DE MATOS

DIDOT



LECIVALDA DE FÁTIMA CARDOSO

ASSESSORA ESPECIAL



RAPHAELA PAIXÃO

CODES



PEDRO HENRIQUE ALENCAR BORGES

ASPLAN



EDNA DO NASCIMENTO ALVES

GEPES



GILBERTO LOPES DA SILVA

GEOFIN



JOÃO PEDRO OLIVEIRA PRADO

COLOM



SOPHIA SANTOS OLIVEIRA

PROTOCOLO



DARLEY DA COSTA PEREIRA

NUMAP



RAFAEL RODRIGUES ALVES

NUINF



CARLOS ROBERTO DE SOUZA OLIVEIRA

GEOB



DIEGO RODRIGUES MOURÃO

GEMAC



LILIANE ALVES DE OLIVEIRA SANTOS

GEPOLIS



LORENA DO NASCIMENTO PEREIRA

DIALIC



ILZA DE SOUSA CONCEIÇÃO

DIART



ROBSON DE SOUZA PEREIRA

GECEL



MARCELO FERREIRA DOS SANTOS

GEGEST



ELLEN CRISTINA TORRES LIMA

GEAD



RENATO DAVID DE ALMEIDA SANTOS

GEAPRO



KÁTIA DE SOUZA

PROTOCOLO



IZA SOUSA

BIBLIOTECA



SILVIO ROCHA

ADM24 HORAS



WERLEN JEFERSON CARVALHO

DIROB



GECIVALDO SOUZA RAMOS

ASSESSOR GABINETE



SERGIO MARQUES

ASSESSOR



EQUIPE

#TrabalhandoPorUmaCidadeMelhor.

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 sintetiza as atividades da Ouvidoria da RA-ITAPOÃ durante o terceiro trimestre de 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?

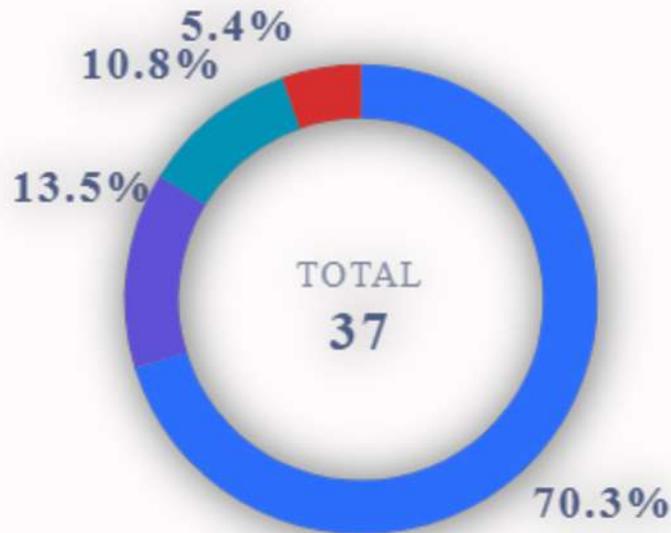
A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal, registrando sua solicitação, reclamação, elogio, denúncia ou pedido de informação que tenha relação com os serviços prestados pelo Governo. É dessa forma que vamos garantir que você seja ouvido.

O terceiro trimestre de 2024 da Ouvidoria da RA-ITAPOÃ registrou um total de 37 manifestações e 24 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.

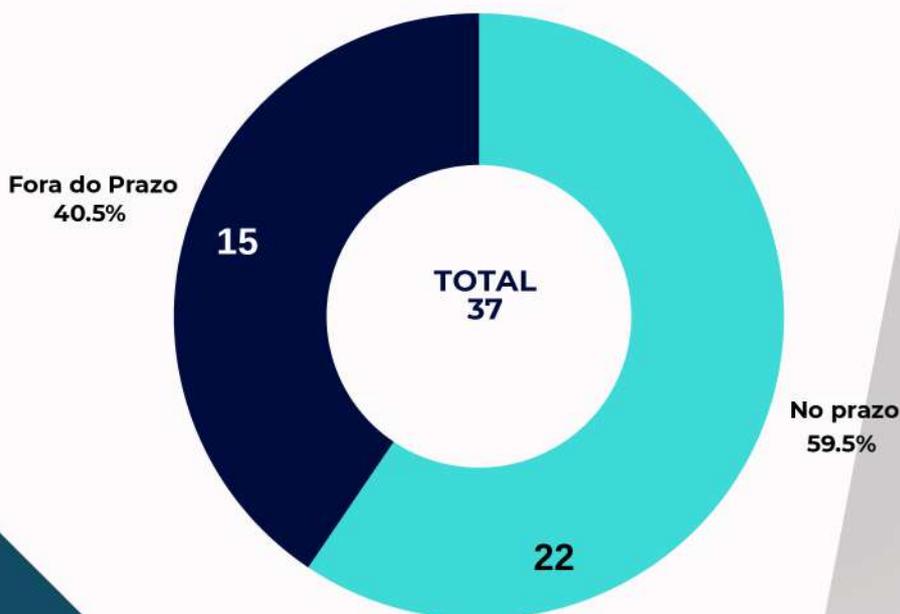


SITUAÇÃO



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

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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

16

DIAS

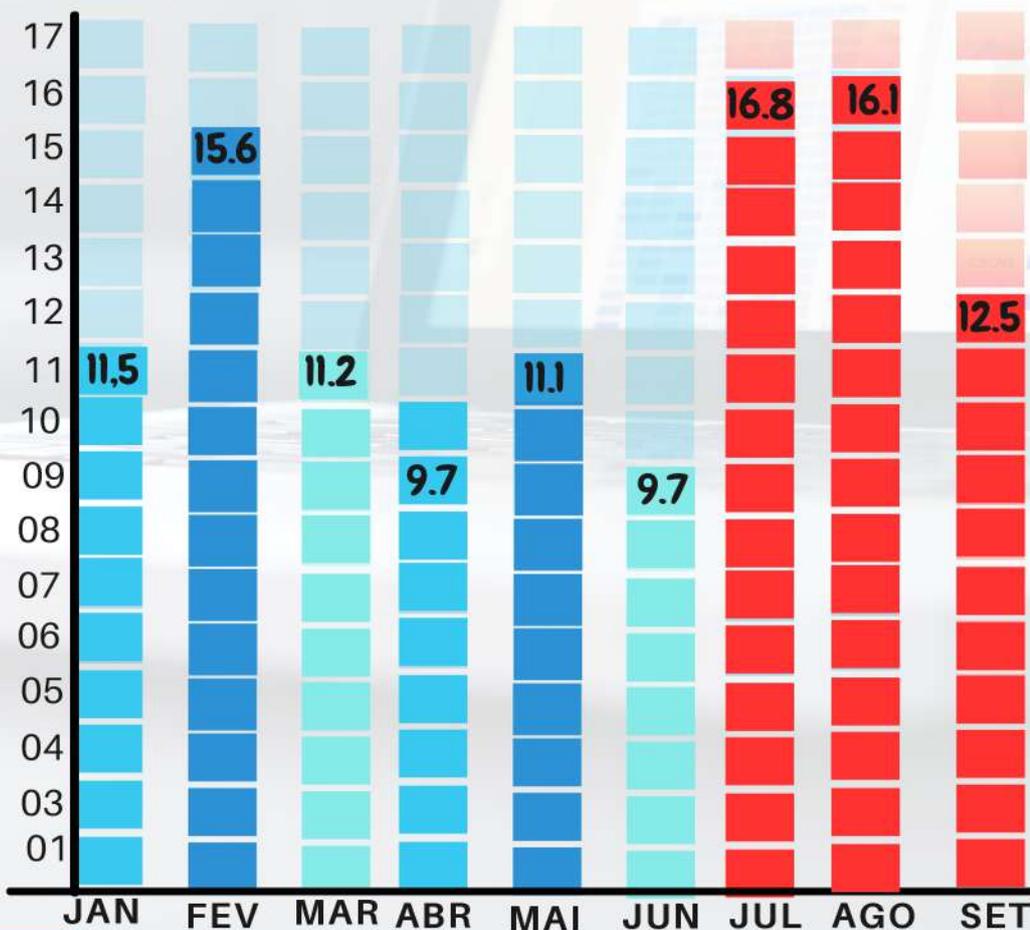


EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

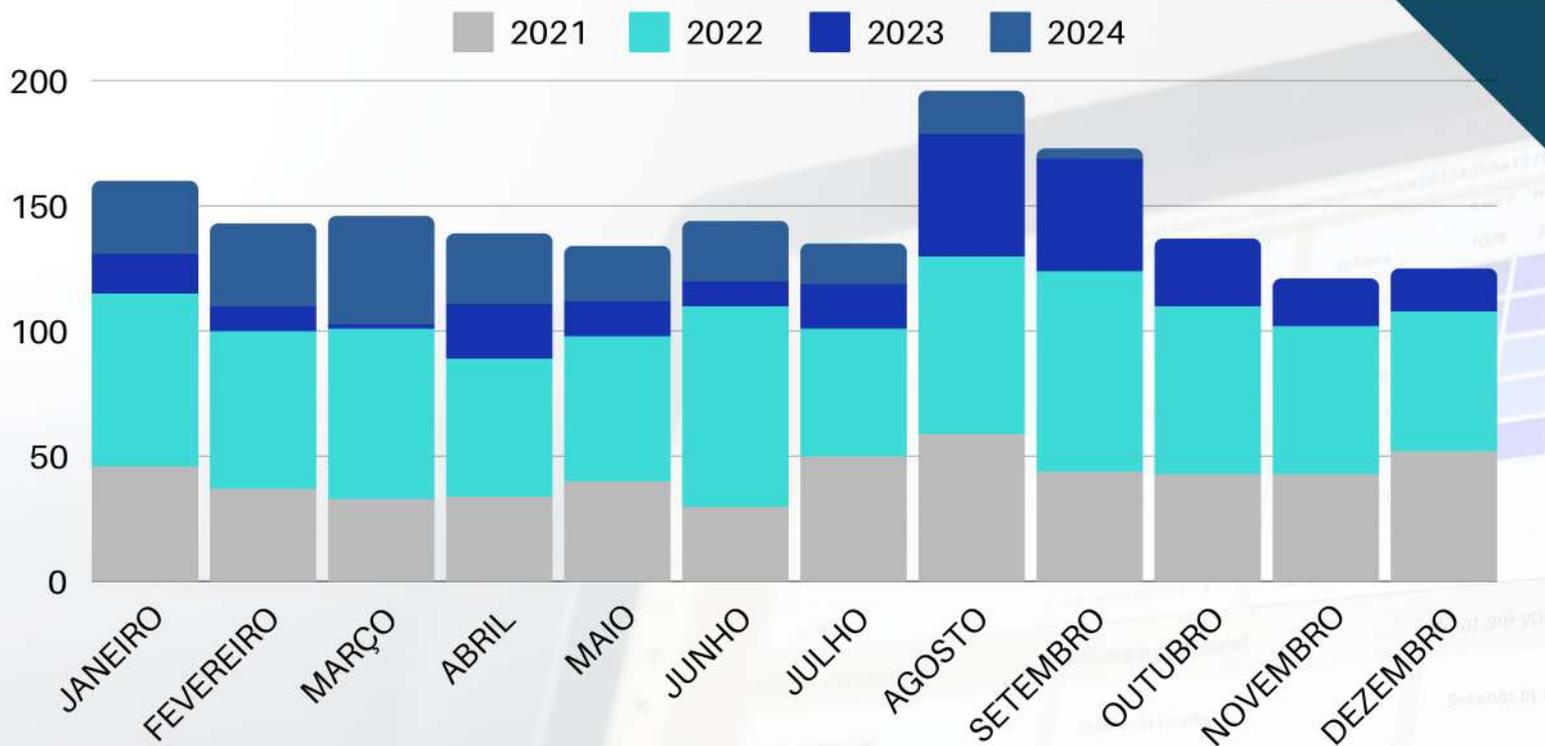


2024

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA 2024



EVOLUÇÃO MENSAL MANIFESTAÇÕES



	2021	2022	2023	2024
Janeiro	46	69	16	29
Fevereiro	37	63	10	33
Março	33	68	2	43
Abril	34	55	22	28
Maió	40	58	14	22
Junho	30	80	10	24
Julho	50	51	18	16
Agosto	59	71	49	17
Setembro	44	80	45	4
Outubro	43	67	27	
Novembro	43	59	19	
Dezembro	52	56	17	

CLASSIFICAÇÃO

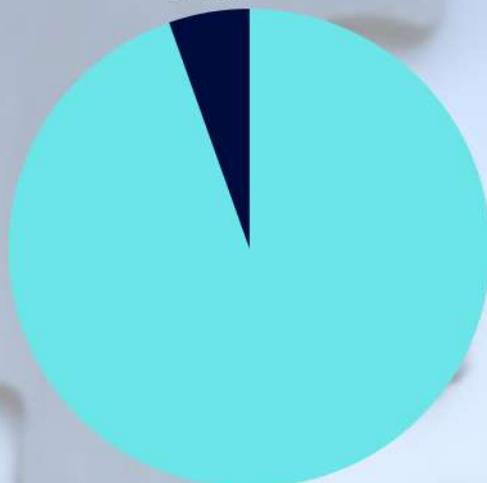


MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

DIRECIONADAS PARA ADMINISTRAÇÃO DO ITAPOÃ
TERCEIRO TRIMESTRE

ANÔNIMAS 02

5.4%



IDENTIFICADA 35

94.6%

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

Sua manifestação foi resolvida?

Não

Sim



RESOLUTIVIDADE

55%

MANIFESTAÇÕES NÃO RESOLVIDAS

OUV-198563/2024

Aqui no Itapoã em frente aos pinheiros, na quadra 02 conjunto C lote 20 tinha uma lixeira no qual foi retirada e não colocaram outra.

OUV-188045/2024

Quero solicitar tapa buraco
Quadra 1 conjunto A casa 52

OUV-204426/2024

Quero solicitar tapa buraco
Quadra 1 conjunto A casa 52

OUV-219454/2024

O trecho da estrada NR CAPÃO ERVA DF 250 KM 8 - 5 N 08 está novamente apresentando problemas.
Atualmente,

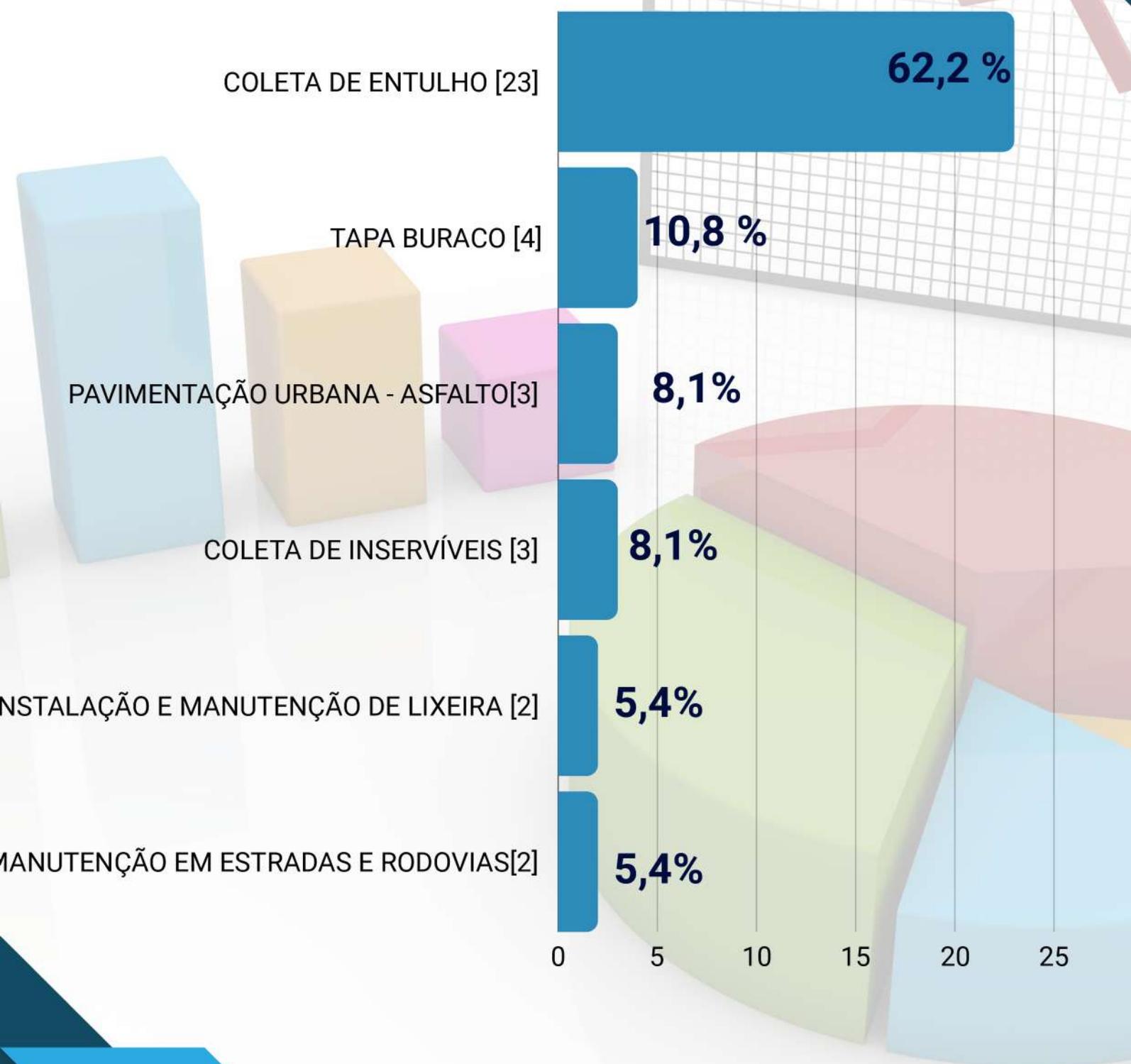
OUV-245709/2024

Quero reiterar minha solicitação para que devolva a lixeira/contêiner , tendo em vista que o lixo fica espalhado pela via, área verde e ciclovía próxima ao local.

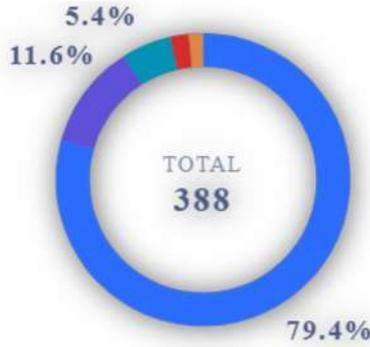
End. da lixeira Quadra 02 Conjunto C Lote 20
Itapoã I - Brasília -DF.

ASSUNTOS SOLICITADOS À ADMINISTRAÇÃO

3º TRIMESTRE

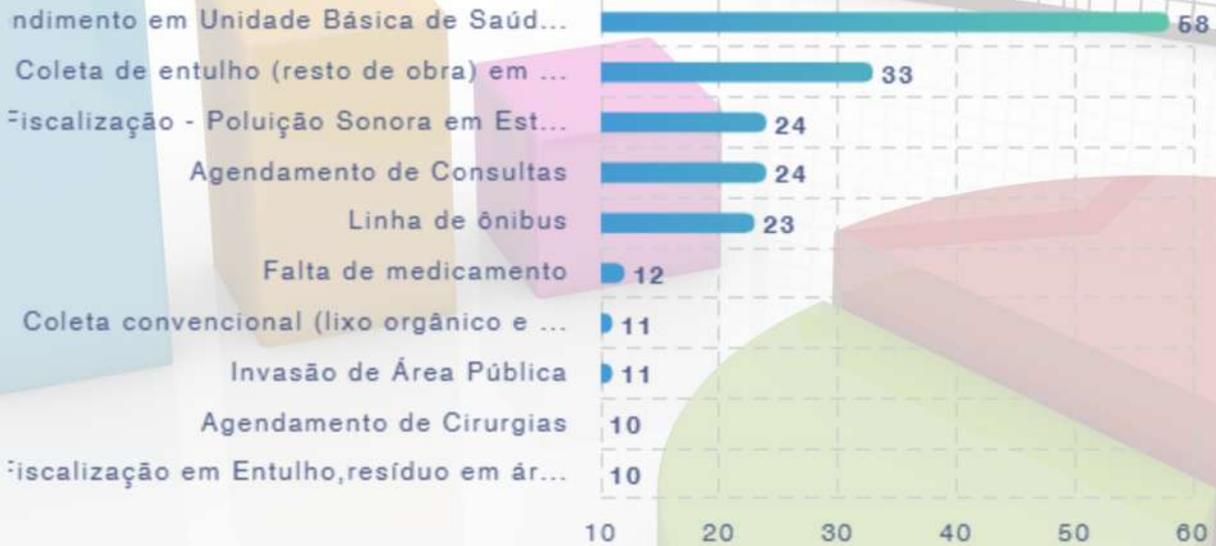


OUVIDORIAS REGISTRADAS PELOS MORADORES DO ITAPOÃ



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

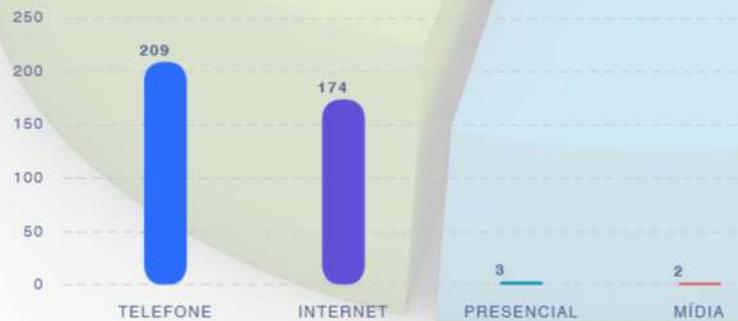
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



RESOLUTIVIDADE



FORMAS DE ENTRADA

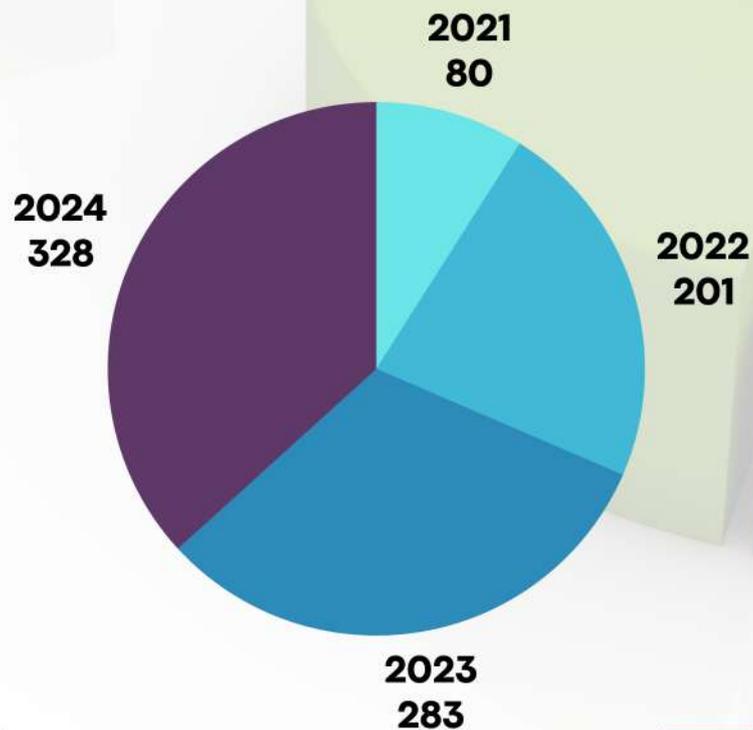




ATENDIMENTO PRESENCIAL 2024



ATENDIMENTO PRESENCIAL 2021/2022/2023/2024



PROBLEMAS SOLICITADOS PELOS MORADORES DO ITAPOÃ - ATENDIMENTO PRESENCIAL

Invasão de Área Pública	DFLEGAL	7
Fiscalização em Águas servidas	DFLEGAL	4
Fiscalização em Obra em Área Regular	DFLEGAL	4
Maus tratos de Animais Domésticos	PCDF	4
Animais em ambientes inadequados	GVAZ VIGILANCIA AMBIENTAL	3
Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	HRL	3
Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	DIFIS I	3
Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública	DFLEGAL	3
Fiscalização em Oficina mecânica	DFLEGAL	3
Iluminação Pública (Funcionamento)	CEB	3
Serviços públicos de água e saneamento, prestados pela Caesb em desacordo com as normas reguladas pela Adasa	CAESB	3
Servidor Público	DFLEGAL	3
Acumulador de entulho	NUVAL PARANOÁ	2
Assistência a morador de rua	SEDES	2
Fiscalização em Lixo fora do horário de coleta	DFLEGAL	2

PROBLEMAS SOLICITADOS PELOS MORADORES DO ITAPOÃ

Fiscalização em Obra em área ilegal	DFLEGAL	2
Fiscalização em Quiosque,trailer,food truck,similares	DFLEGAL	2
Linha de ônibus	SEMOB	2
Parada , Abrigo de Ônibus	SEMOB	2
Placa Proibido Jogar Lixo	DER	2
Recolhimento de animais mortos em locais públicos	SLU	2
Servidor Público	CODHAB	2
Tráfego de drogas e entorpecentes	PCDF	2
Vazamento de esgoto	CAESB	2
Agendamento de Consultas	Complexo Regulador	1
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	SEPLAD (SEEC)	1
Atendimento médico	HRL	1
Cesta do Trabalhador	SEDET	1
Coleta seletiva (materiais recicláveis)	SLU	1
CRAS - Vagas para atendimento no CRAS	SEDES	1
Descumprimento de tabela horária dos ônibus	SEMOB	1
Fiscalização de ônibus	SEMOB	1
Fiscalização em bares, lanchonete e restaurante	DFLEGAL	1
Fiscalização em Casas Noturnas	DFLEGAL	1
Fiscalização em Entulho,residuo em área pública	DFLEGAL	1
Fiscalização em Eventos,festas particulares	DFLEGAL	1
Fiscalização em Obra em área pública residencial	DFLEGAL	1
Inspeção rede de esgotos	CAESB	1
Licença de Funcionamento , Alvará	DFLEGAL	1
Problema não-especificado com animais	GVAZ	1
Quebra-molas	DETRAN	1
Recomposição do asfalto ou calçada após obra da Caesb	CAESB	1
Restaurante Comunitário	SEDES	1
Segurança pública	SSP	1
Servidor Público	GETRIC/SES	1
Sinalização de trânsito/vias públicas	DETRAN	1
Transporte Escolar	SEE	1
Varição de Vias e Ruas	SLU	1

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 TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024.

O TERCEIRO TRIMESTRE A OUVIDORIA
REGISTROU UM TOTAL DE 24 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 ano e mês



Quantidade de pedidos Julho/Agosto/Setembro





Quantidade de pedidos

24

Tempo médio de resposta (dias)

10

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Status das respostas aos pedidos



Respondido



24 (100%)



Dentro do Prazo



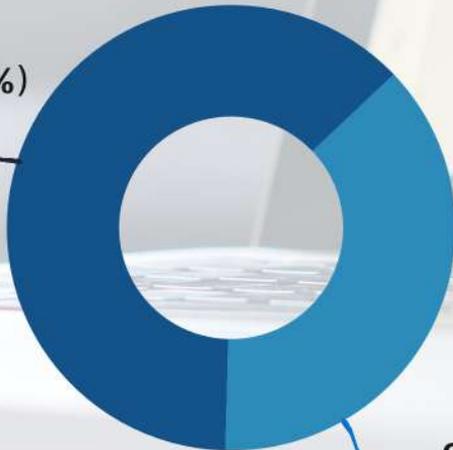
24 (100%)

Proteção da identidade do solicitante

● Sim

● Não

15 (63%)



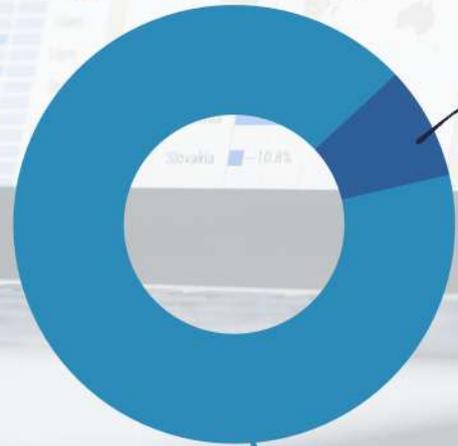
9 (38%)

Canal de Solicitação

● Internet

● Presencial

02 (8%)



22 (92%)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório, apresentamos os principais avanços e resultados alcançados ao longo do terceiro semestre de 2024.

Observamos uma redução significativa no número de registros encaminhados à Ouvidoria relacionados à Administração Regional do Itapoã. Essa redução foi impulsionada pela implantação do sistema Administração 24 Horas, em 3 de junho de 2024. Com essa iniciativa, as demandas de zeladoria da cidade, anteriormente solicitadas exclusivamente por meio da Ouvidoria, passaram a ser registradas, controladas e executadas diretamente pelo novo sistema.

Com isso, a Ouvidoria passou a concentrar-se em sua função principal: gerenciar os assuntos diretamente relacionados ao seu escopo de atuação. Esse novo formato permitiu uma maior eficiência no atendimento às demandas da população.

Embora tenha havido uma diminuição significativa nas solicitações encaminhadas por meio da Ouvidoria, as demandas registradas pelo sistema Administração 24 Horas vêm apresentando um crescimento considerável mês a mês, demonstrando a eficácia e a aceitação desse novo modelo pela comunidade.

