

# RELATÓRIO DE GESTÃO 1º TRIMESTRE 2025



ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO  
LAGO SUL

**GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL**

Ibaneis Rocha Barros Junior

**CONTROLADOR-GERAL**

Daniel Alves Lima

**OUVIDORA-GERAL**

Daniela Ribeiro Pacheco

**ADMINISTRADOR REGIONAL DO LAGO SUL**

Rubens Santoro Neto

**CHEFE DE OUVIDORIA**

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino

**EQUIPE OUVIDORIA**

Arlinda Raimunda Teles dos Santos

Felipe Santos Camilo

Michael Guilherme Gonçalves Florencio

# SUMÁRIO

01.

INTRODUÇÃO

02.

PAPEL DA OUVIDORIA

03.

TIPOS DE DEMANDAS

04.

CANAIS DE  
RELACIONAMENTO

05.

PARTICIPA DE

06.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES  
AO CIDADÃO – SIC

07.

INDICADORES DA OUVIDORIA

08.

PERFIL GERAL DA OUVIDORIA

09.

NOTA TÉCNICA

# OUVIDORIA G E R A L

**Período: 01/01/2025 a 31/03/2025**

A Ouvidoria Geral do Governo do Distrito Federal é um órgão de participação social democrática que proporciona um espaço de interação entre sociedade civil e o Governo do Distrito Federal, visando auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados pelos diversos órgãos do GDF.

A Ouvidoria Geral é uma Subcontroladoria da Controladoria Geral do DF e órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO/DF), sendo responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias especializadas, localizadas em cada órgão do GDF, com espaço destinado para o seu atendimento, independente da relação do órgão com o assunto demandado.

As ouvidorias atuam de forma integrada ao SIGO/DF e elaboram, junto com as áreas técnicas, as respostas para as reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações requisitadas pela comunidade.

# PAPÉL DA OUVIDORIA

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) possui uma Ouvidoria Especializada. Essas ouvidorias têm autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, como reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação. Elas acompanham o andamento das manifestações até fornecer uma resposta final ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas podem cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral. Além disso, as Ouvidorias Especializadas também devem atuar como Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) em suas respectivas áreas de atuação.



# TIPOS DE DEMANDAS

## O QUE VOCÊ PODE REGISTRAR NA OUVIDORIA?



**Reclamação:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.



**Denúncia:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.



**Sugestão:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica. É uma manifestação onde o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.



**Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

# CANAIS DE RELACIONAMENTO

## ATENDIMENTO PRESENCIAL

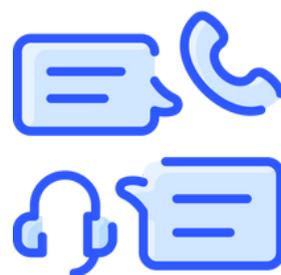
Reiterando a necessidade de estar sempre em efetivo contato com sua população, a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul possui atualmente uma sala com ambiente acolhedor, para atendimento exclusivo ao cidadão. Nossa missão: acolher o cidadão com respeito, dando prioridade na resolução das demandas com transparência e cortesia.

A ouvidoria está disponível para você de **segunda** à **sexta-feira** no horário de **08h às 12h** e de **14h às 18h** na Administração Regional do Lago Sul.

Endereço: SHIS QI 11 Área Especial 01 - Lago Sul - DF.

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO PELA CENTRAL 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública.



**LIGUE 162.**

## ATENDIMENTO ONLINE

O cidadão também poderá gerar suas manifestações pelo **Sistema de Ouvidoria** no endereço eletrônico:

**<https://www.participa.df.gov.br/>**

Todas as manifestações poderão ser feitas de forma anônima. No entanto, a melhor opção é se identificar, permitindo que você acompanhe sua manifestação por e-mail ou pelo próprio site.



# PARTICIPA DF

O Participa DF é um canal único para que você registre suas manifestações de Ouvidoria e solicitações da Lei de Acesso à Informação (LAI).



Com apenas uma conta, você tem acesso a dois serviços no site: o **Sistema de Ouvidoria**, aqui você pode solicitar serviços de tapa-buracos, limpeza, poda de árvore, reclamar, elogiar e muito mais.

O outro serviço é o **e-SIC DF (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)**, falaremos melhor sobre o sistema na próxima página.



## Qual serviço você quer acessar?



Novidades que o Participa DF trouxe para você:

- **IZA:** a inteligência artificial IZA ajudará você com dicas e sugestões de assuntos para facilitar o seu registro.

Conheça mais sobre IZA: **Clicando aqui!**

### PRAZO

- 20 dias (a contar a partir da data do registro).



# SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão – SIC** é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal.

## ONDE REGISTRAR UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO PÚBLICA?

### VIA INTERNET

Todo órgão do GDF deve divulgar suas informações no site oficial. Busque a informação do seu interesse no link **Acesso à Informação** que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o **Portal da Transparência**.

Caso não encontre as informações que procura e/ou se tiver interesse sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, faça um pedido de informação por meio do **sistema e-SIC** no site do Participa DF.



**Acesso à  
Informação**

Para acompanhar o andamento da sua solicitação, basta acessar o site: **www.participa.df.gov.br**, fazer login, clicar em “Acesso à informação” em seguida, “Meus registros”.

### PRAZOS

- Posição inicial – 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (a contar da data do registro)
- Recurso do solicitante – 10 dias (a contar da resposta recebida)
- Resposta do recurso – 5 dias (a contar do registro do recurso)

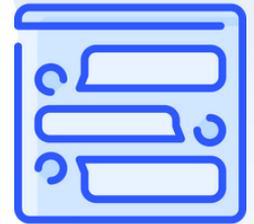
Para mais informações leia aqui a **cartilha da Lei de Acesso**.

# INDICADORES DA OUVIDORIA

A INFORMAÇÃO QUE CONECTA A OUVIDORIA AO CIDADÃO

## O QUE SÃO OS INDICADORES?

Os indicadores são dados quantificáveis que permitem aos gestores de uma instituição avaliar, entre outras coisas, a qualidade da prestação do serviço. Sob um viés operacional, esses dados nos dizem em que medida estamos próximos ou distantes do fluxo e da qualidade previstos para a prestação desse serviço. Sob o ponto de vista estratégico, eles nos ajudam a refletir e a subsidiar a tomada de decisão sobre o planejamento e a gerência de processos que o antecedem.



## O QUE SÃO OS INDICADORES DA OUVIDORIA?

Os indicadores da ouvidoria são referências numéricas disponibilizadas periodicamente às administrações do Distrito Federal, a fim de auxiliar os serviços prestados ao cidadão. Através de 3 canais de atendimentos, a saber: Teleatendimento; site e comparecendo presencialmente às ouvidorias, o cidadão pode reclamar; elogiar; denunciar; solicitar e informar-se sobre qualquer serviço oferecido pela Administração do Lago Sul. O registro dessas ações são denominados de manifestações. Os indicadores de ouvidoria são disponibilizados aos órgãos na forma de painéis e relatórios periódicos gerais e individuais.



## I. EVOLUÇÃO MENSAL

Este indicador é representado por um gráfico de pontos e linhas que apresenta a evolução mensal durante segundo trimestre de 2024.



## II. SITUAÇÃO DOS CHAMADOS

Este indicador é representado por um gráfico de rosca que indica (em percentuais) a situação dos chamados. São considerados situações: Respondida; Resolvida; Em Análise e Não Resolvida.



## III. CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

Este indicador é representado por um gráfico de barras que mostra a quantidade de manifestações solicitadas durante o trimestre.



## IV. RESOLUTIVIDADE

A resolutividade é indicada por gráficos infográficos indicando a satisfação e recomendação ao longo do segundo trimestre de 2024.



## V. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Os assuntos mais solicitados pela Administração Regional do Lago Sul são indicados por um organograma simples.



## VI. TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

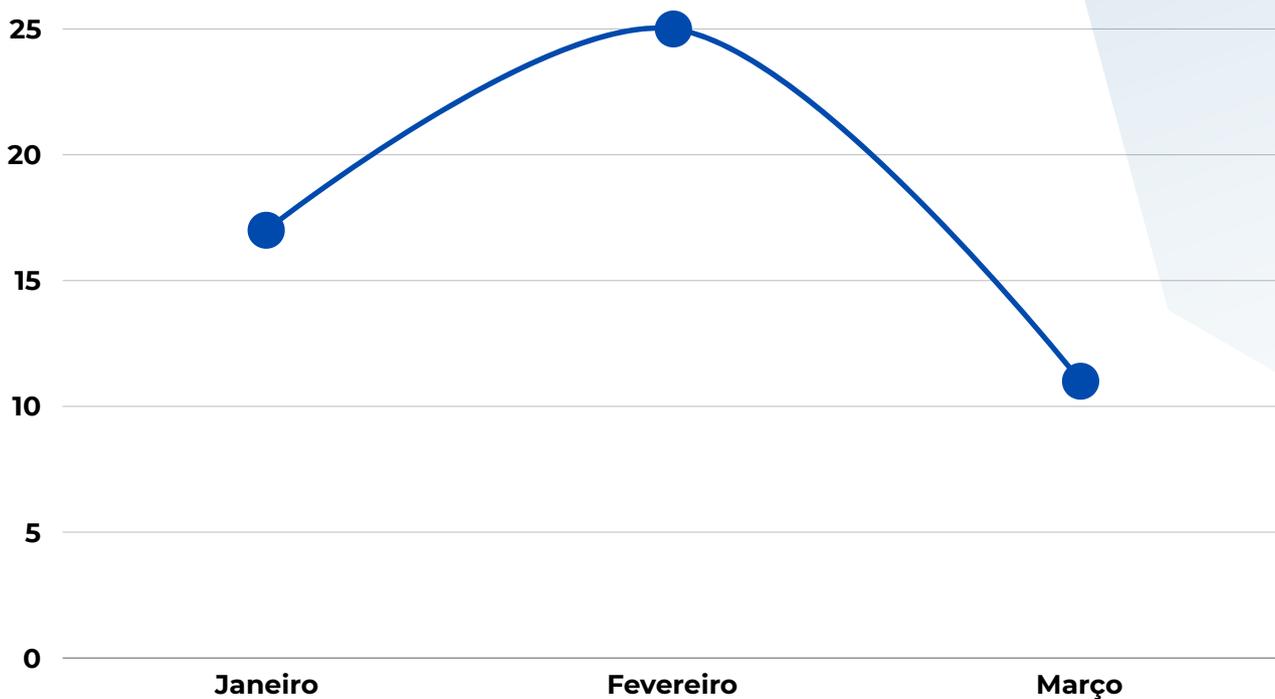
As demandas recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) são representadas apenas por uma quantidade numérica.



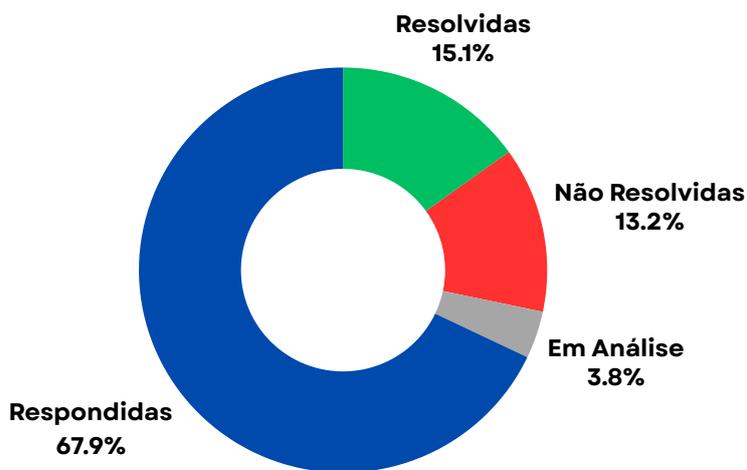
# PERFIL GERAL DA OUVIDORIA

PERÍODO 01 DE JANEIRO DE 2025 A 31 DE MARÇO DE 2025

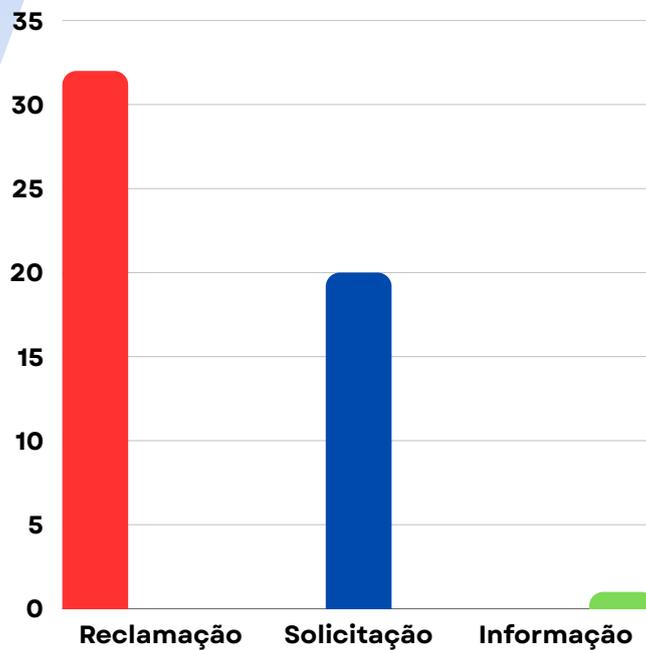
## EVOLUÇÃO MENSAL



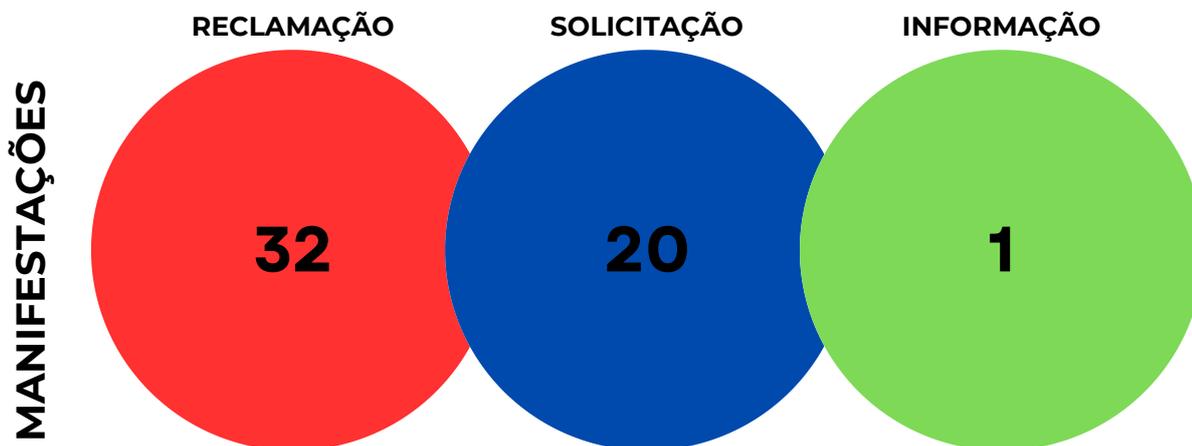
## SITUAÇÃO DOS CHAMADOS



## CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



## TIPOLOGIA

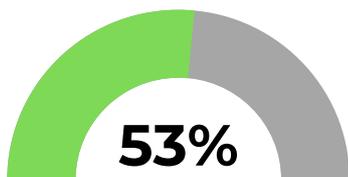


**TOTAL DE JANEIRO A  
MARÇO: 53**

## RESOLUTIVIDADE

Índices com recomendação e satisfação dos serviço de ouvidoria.

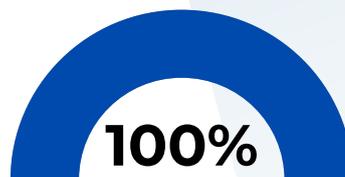
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



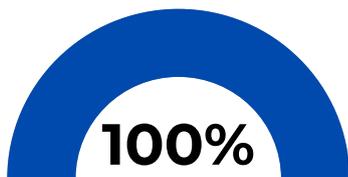
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## VI. TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

A Lei Federal Nº 12.527/2011 garante ao cidadão o Direito Constitucional de acesso às informações públicas. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação produzida e armazenada pelo Estado.

No período de **JANEIRO** a **MARÇO** foram realizados **16 pedidos** de acesso à informação.



Os indicadores da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul foram gerados a partir do banco de dados extraído do Sistema Painel de Ouvidoria pelo Governo do Distrito Federal.

O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal é uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

Nele você pode encontrar a evolução histórica das manifestações por tipo (elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços), os assuntos mais abordados, os prazos de resposta, indicadores de desempenho, o ranking dos órgãos e muitas outras informações.

O painel é dinâmico. Você pode analisar as informações de várias formas. A ferramenta é de fácil entendimento.

Com mais transparência ao trabalho realizado, você pode contribuir ainda mais para a melhoria dos serviços públicos por meio da participação e do controle social.

Para acessar o Painel de Ouvidoria, **[clique aqui](#)**.

**Controladoria-Geral do Distrito Federal**

**Ouvidoria do Governo do Distrito Federal**

**Administração Regional do Lago Sul**

