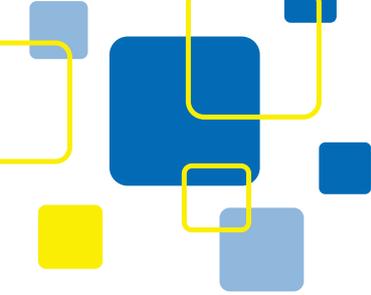


RELATÓRIO DE GESTÃO 2º TRIMESTRE 2024



**ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO
LAGO SUL**



GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR-GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

ADMINISTRADOR REGIONAL DO LAGO SUL

Rubens Santoro Neto

CHEFE DE OUVIDORIA

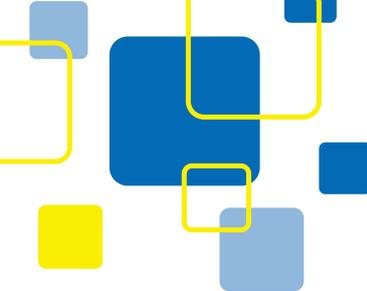
Maria Auxiliadora Mendonça Paulino

EQUIPE OUVIDORIA

Ariany Rodrigues Santos de Oliveira

Arlinda Raimunda Teles dos Santos

Michael Guilherme Gonçalves Florencio



SUMÁRIO

<u>APRESENTAÇÃO / PAPEL DA OUVIDORIA</u>	<u>3</u>
<u>TIPOS DE DEMANDA</u>	<u>5</u>
<u>CANAIS DE RELACIONAMENTO</u>	<u>6</u>
<u>PARTICIPA DF</u>	<u>7</u>
<u>SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC</u>	<u>8</u>
<u>INDICADORES DA OUVIDORIA</u>	<u>9</u>
<u>PERFIL GERAL DA OUVIDORIA</u>	<u>11</u>
<u>NOTA TÉCNICA</u>	<u>15</u>

APRESENTAÇÃO

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.

PAPEL 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



DENÚNCIA



SUGESTÃO



ELOGIO



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;

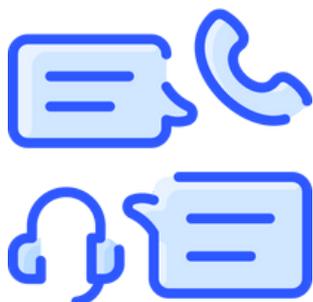
CANAIS DE RELACIONAMENTO

I. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Reiterando a necessidade de estar sempre em efetivo contato com sua população alvo, 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.



II. 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.

II. 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 QUE É?

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?



Acesso à
Informação

[Acessar aqui](#)



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
[participa.df.gov.br](#)

[Acessar aqui](#)

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 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.



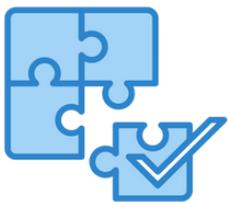


II. SITUAÇÃO DOS CHAMADOS

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.



Acesso à
Informação

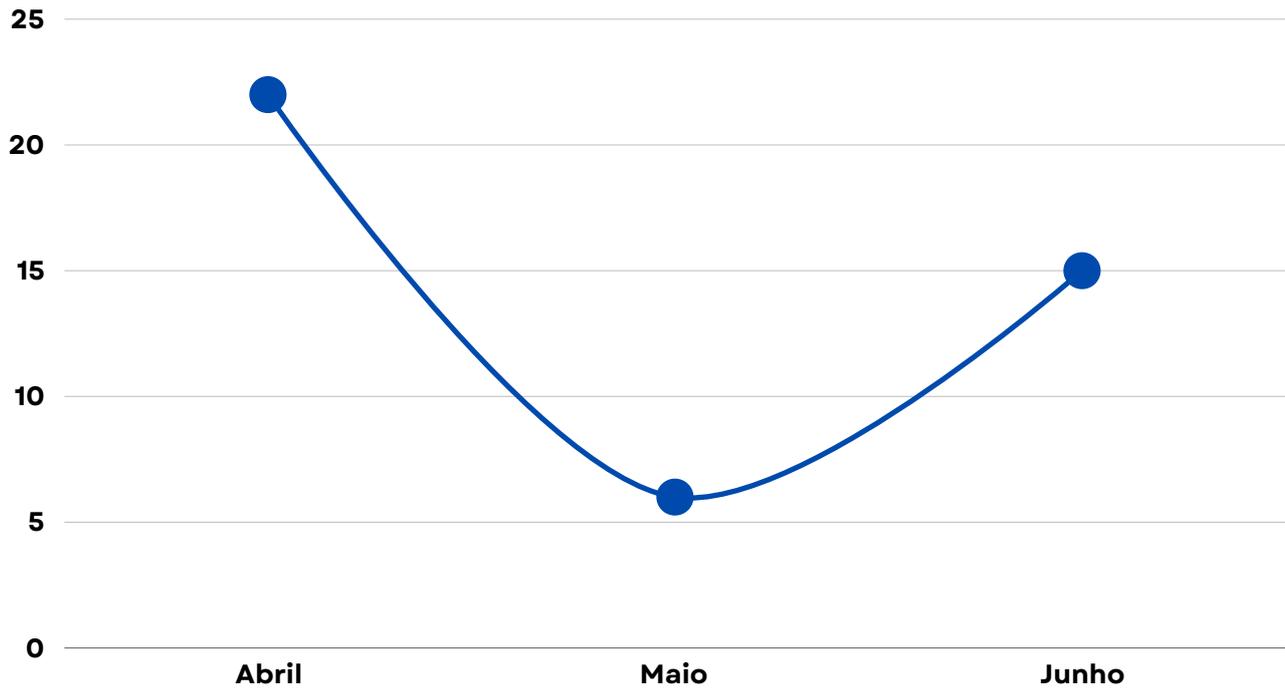
VI. TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

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

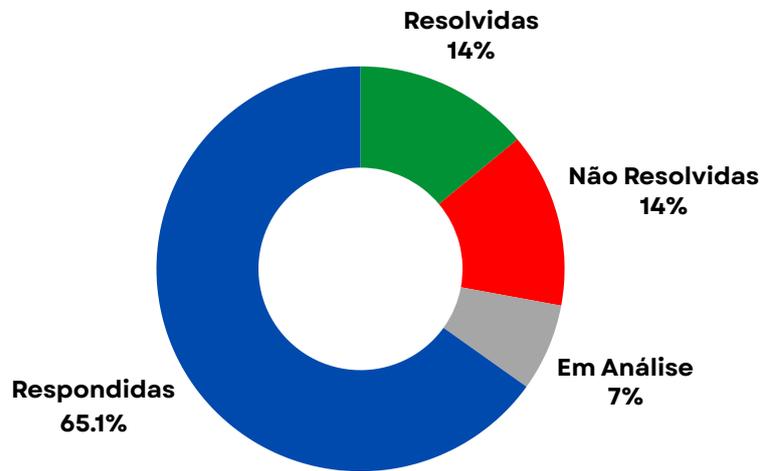
PERFIL GERAL DA OUVIDORIA

PERÍODO 01 DE ABRIL DE 2024 A 30 DE JUNHO DE 2024

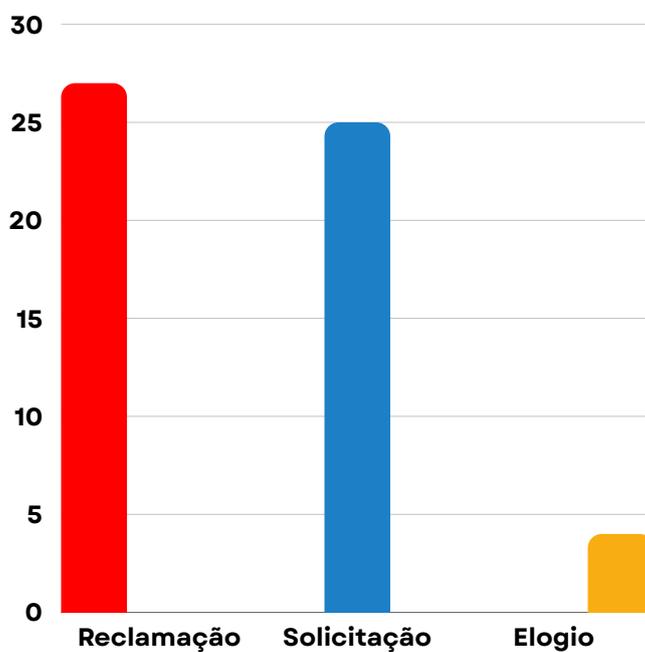
EVOLUÇÃO MENSAL



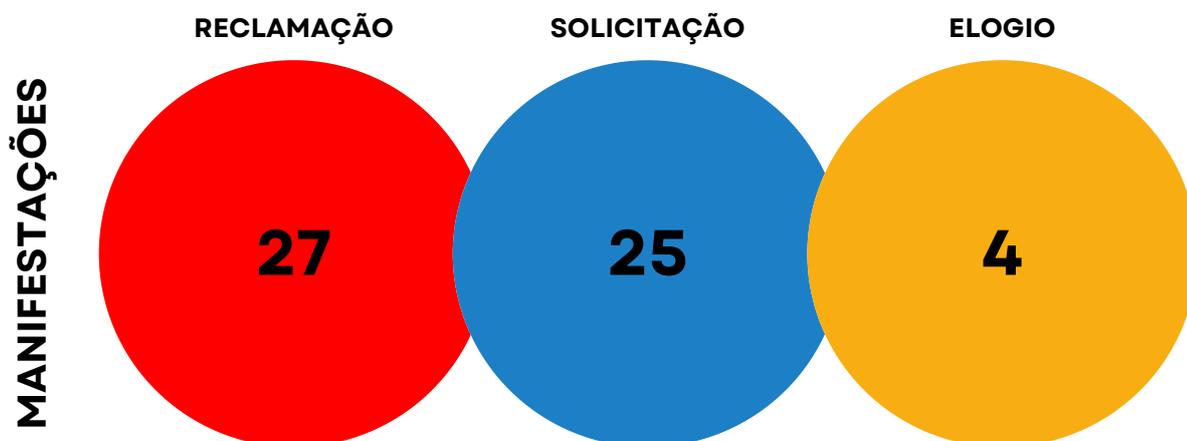
SITUAÇÃO DOS CHAMADOS



CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



TIPOLOGIA

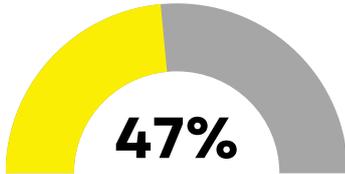


TOTAL DE ABRIL A JUNHO: 56

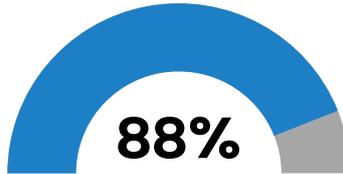
RESOLUTIVIDADE

Índices de Resolutividade com recomendação e satisfação dos serviço de ouvidoria.

ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



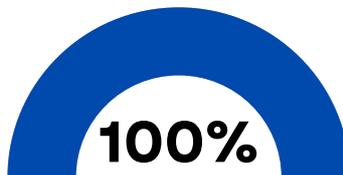
ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



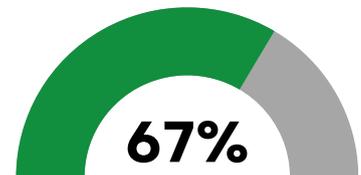
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM A RESPOSTA



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

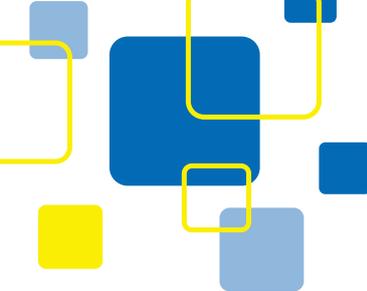


VI. TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

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 **ABRIL** a **JUNHO** foram realizados **10 pedidos** de acesso à informação.





NOTA TÉCNICA

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](#)**.

OUVIDORIA GERAL DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

