



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE DE 2020**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL**  
**RA XVI**

➤ **PERÍODO 01/04/2020 À 30/06/2020.**

**Governador:**

Ibaneis Rocha Barros Junior.

**Controlador-Geral:**

Aldemario Araujo Castro.

**Ouvidor-Geral:**

José dos Reis de Oliveira.

**Administrador Regional do Lago Sul:**

Rubens Santoro Neto.

**Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul:**

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino.

**Equipe de Colaboradores da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul:**

Arlinda Raimunda Teles dos Santos;

Lorena Assis da Costa;

Tatiana Emos de Brito Figueredo.



## 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 das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

## Plano de ação para atendimento das Demandas

Devido às particularidades do público alvo atendido pela Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul o qual, em sua maioria, é caracterizado por ser aposentados, a unidade passou a desenvolver um trabalho mais efetivo de forma a atender presencialmente o cidadão.

Cabe ressaltar, que além do Sistema de Ouvidoria, as redes sociais também são muito utilizadas a fim de dar atenção e agilidade na resolução de demandas, priorizando sempre a efetividade e a satisfação do cidadão.

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



O público alvo da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul tende a registrar suas demandas potencialmente de forma presencial. Sendo assim, ao entrar nos registros eletrônicos do site do Sistema de Ouvidoria OUV-DF, têm-se alguns dados que, infelizmente, não condizem com a realidade ativa da ouvidoria visto que, por muitas vezes, seus contribuintes acabam não registrando no sistema eletrônico o recebimento de seus serviços. Contudo, ao recorrer aos registros da própria Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul pode-se verificar um total de **73** demandas registradas no segundo trimestre do ano de 2020 (Figura 1).

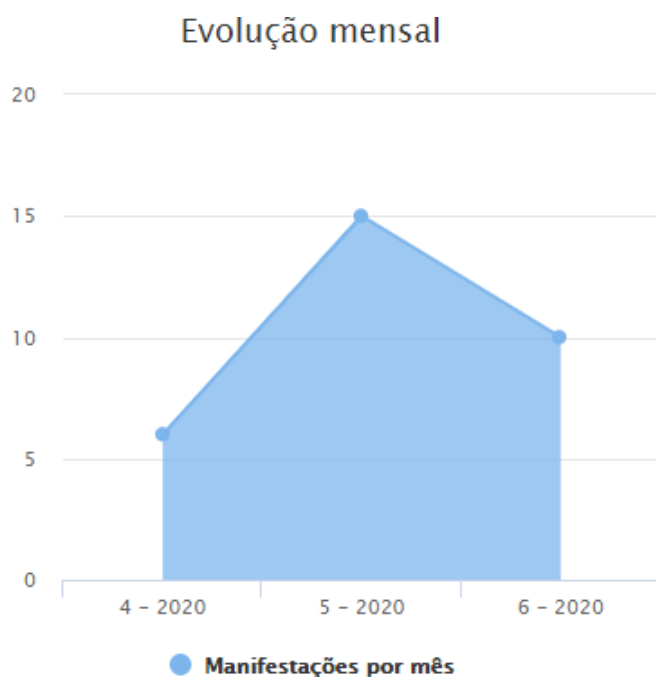


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

Cabe ressaltar que, qualquer cidadão, pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

### Atendimento

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

No atual momento estamos em teletrabalho, autorizado através da Portaria Nº 16, de 23 de março de 2020, que regulamenta, no âmbito da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal e de seus órgãos vinculados - Administrações Regionais do Distrito Federal, o Decreto nº 40.546 de 20 de março de 2020, que orienta aos órgãos e entidades sobre medidas temporárias para o teletrabalho de servidores em caráter excepcional e provisório.

Como horário normal de atendimento, a ouvidoria está disponível de segunda à sexta-feira ininterruptamente no horário de 08h às 18h, onde o cidadão está gerando suas manifestações pelo sistema OUV no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br> e pelo número 162.

### Ligue 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.



Figura 2 – Banner ouvidorias



Figura 3 – Canais de atendimento



Figura 4 – Ouvidoria em números



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS, NÃO RESOLVIDAS, EM ANÁLISE E RESPONDIDAS

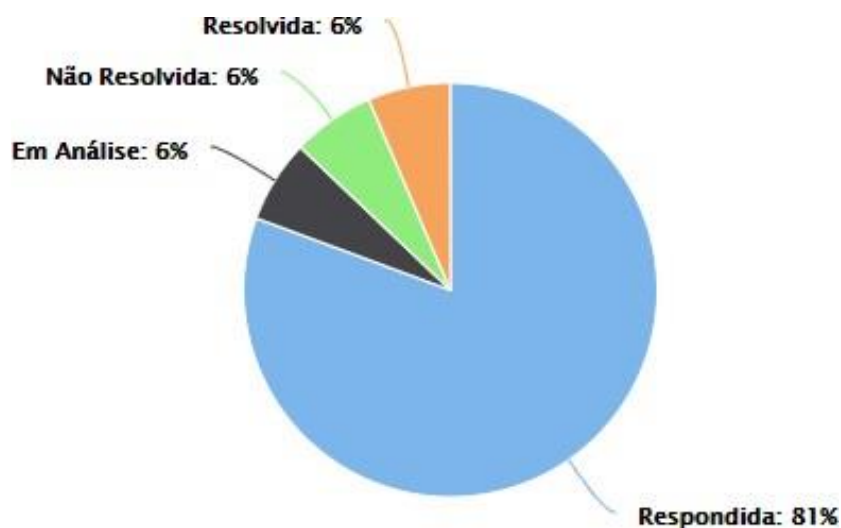


Figura 5 – Total de manifestações resolvidas, não resolvidas, em análise e não respondidas

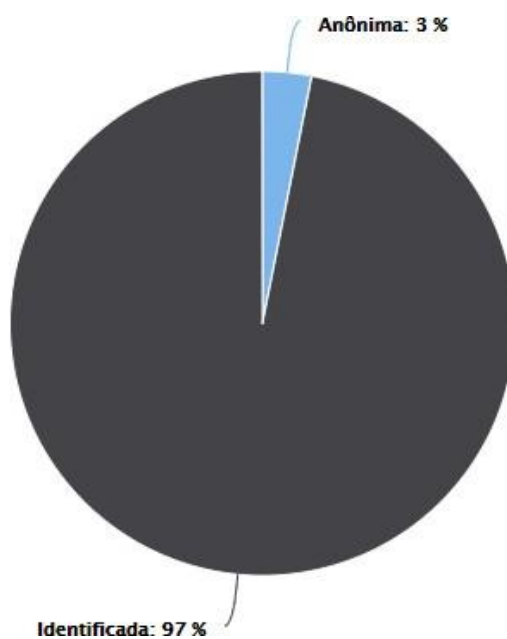
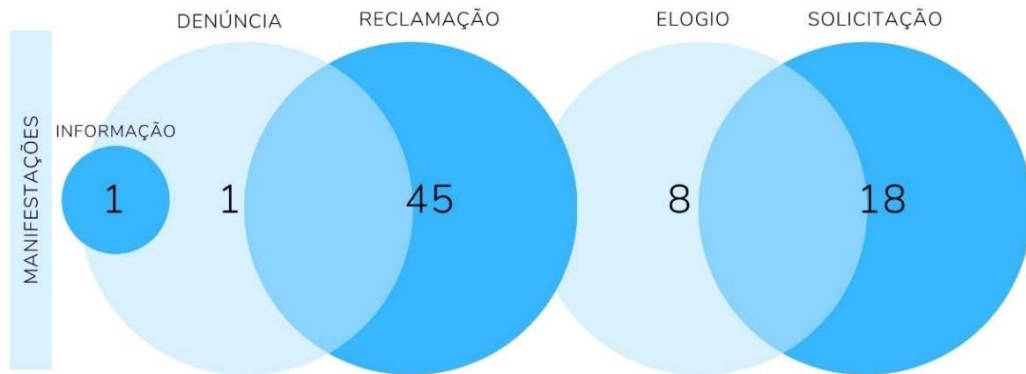
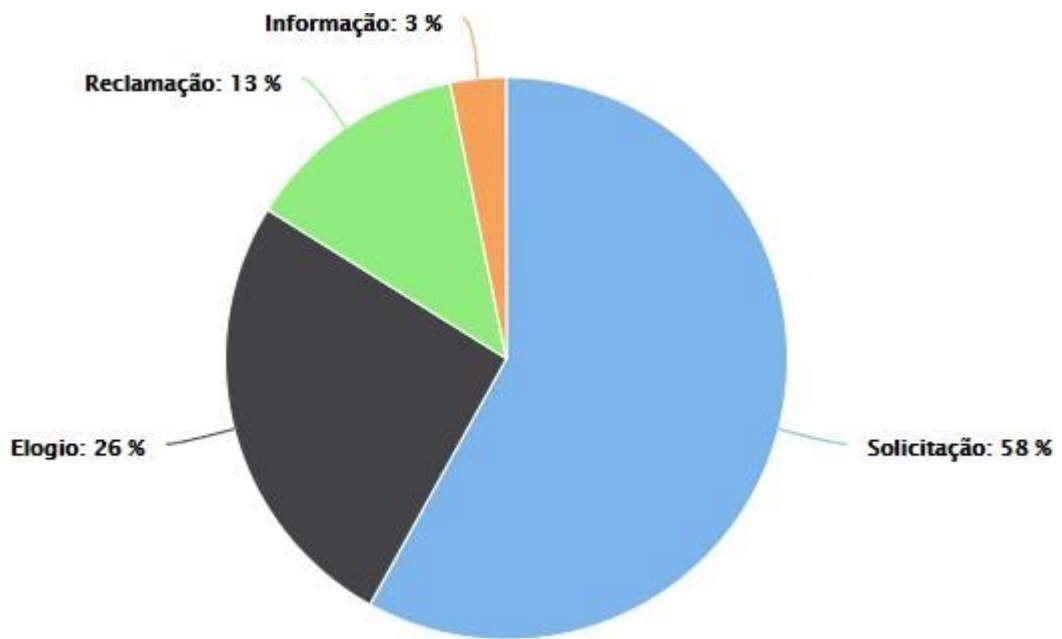


Figura 6 – Total de manifestações anônimas e identificadas

POR CLASSIFICAÇÃO



TOTAL DE ABRIL À JUNHO: 73



Figuras 7 – Por classificação de pedido

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS DE ABRIL À JUNHO



Figura 8 – Gráficos de assuntos mais solicitados

## PRAZO DE RESPOSTA

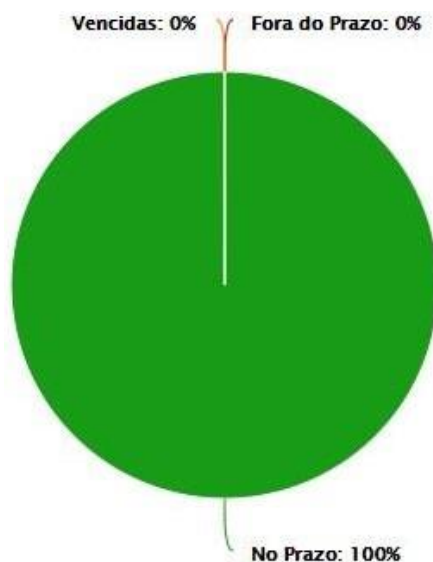


Figura 9 – Índice de cumprimento do Prazo de Resposta

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

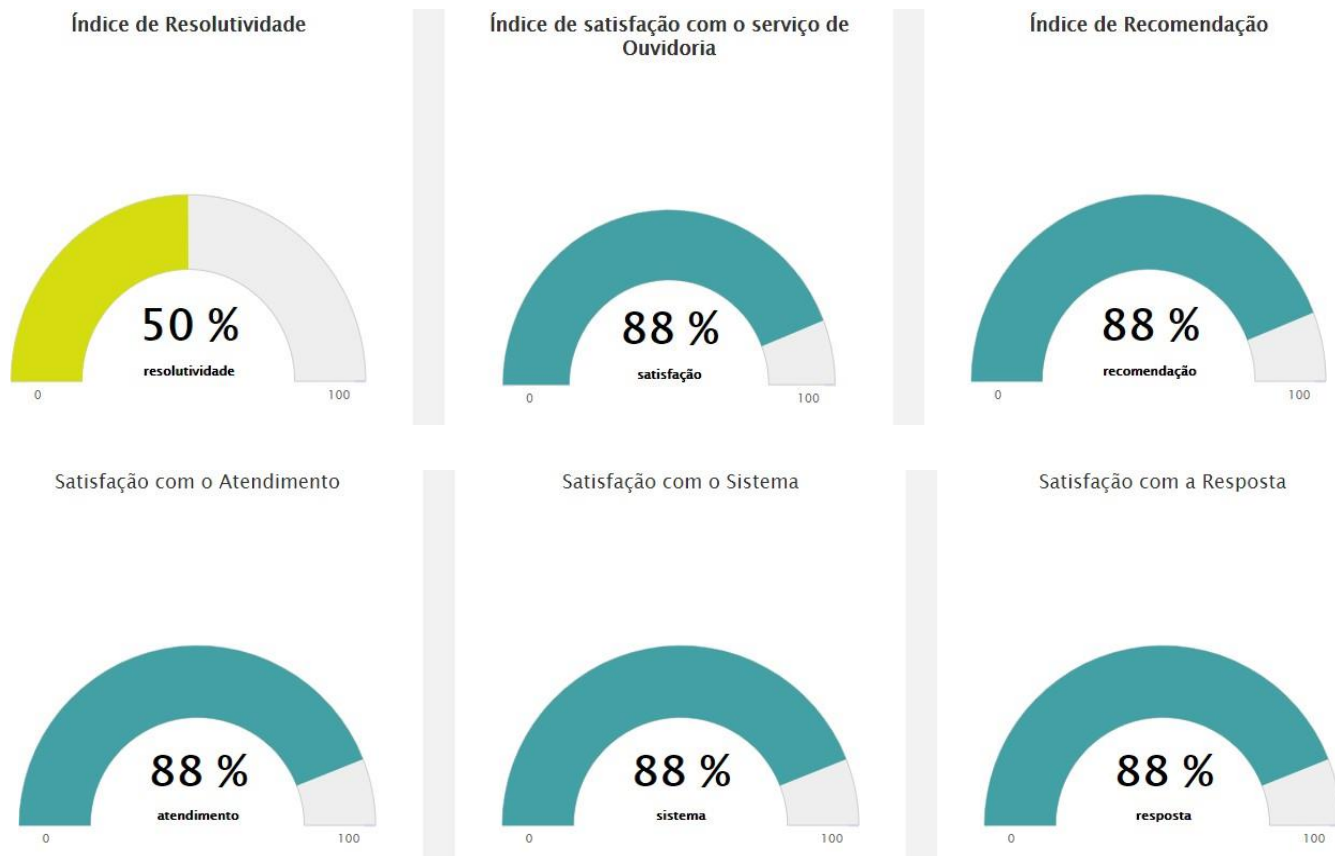


Figura 10 – Índice de pesquisas



Figura 11 – Imagem do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

A Lei Federal N.º 12.527/2011 garante ao cidadão o Direito Constitucional de acesso às informações públicas. O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação. No período de Abril à Junho de 2020 foram solicitados 02 (dois) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
0014600009202018	Administração Regional do Lago Sul	-	08/05/2020	01/06/2020	Respondido
00146000010202042	Administração Regional do Lago Sul	-	22/05/2020	15/06/2020	Respondido

Figura 12 – Solicitações de pedidos de informações

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cada órgão público do Governo do Distrito Federal (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, denúncias, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Por isso se faz importante o papel destes profissionais e de extrema necessidade a participação efetiva de toda a população para que juntos se consiga alcançar o bem de todos.

