



RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE DE 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL
RA LAGO SUL

➤ **PERÍODO 01/04/2023 À 30/06/2023.**

Governador:

Ibaneis Rocha Barros Junior.

Controlador-Geral:

Daniel Alves Lima.

Ouvidora-Geral:

Cecília Souza Fonseca.

Administrador Regional do Lago Sul:

Rubens Santoro Neto.

Chefe da Ouvidoria:

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino.

Equipe de Colaboradores:

Arlinda Raimunda Teles dos Santos;

Lorena Assis da Costa.



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 – e-SIC – em relação às áreas em que atuam.

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 **95** demandas registradas no **segundo trimestre** do ano de 2023 (Figura 1).

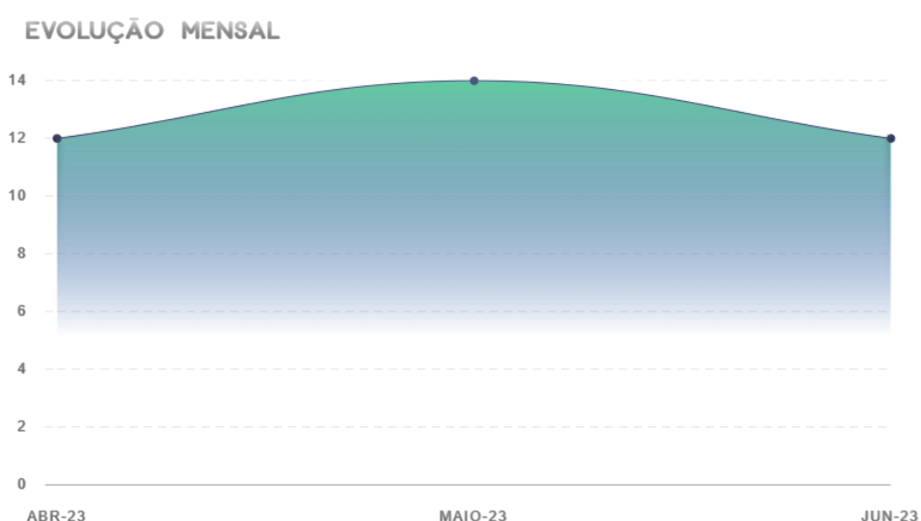


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

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, 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.

Como horário de atendimento, a ouvidoria está disponível de segunda à sexta-feira no horário de 08h às 12h e de 14h às 18h.

O cidadão também poderá gerar suas manifestações pelo sistema OUV no endereço eletrônico <https://www.participa.df.gov.br/> e pelo número **162**.



Figura 2 – Painel do novo site

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 3 – Canais de atendimento

Orientações para seu registro

Como no antigo site <https://www.ouv.df.gov.br/>, aqui as orientações do **ParticipaDF** permanecerá, com breves mudanças.

Você poderá acompanhar seu registro e receber a resposta, mas precisa se identificar. O acompanhamento será feito pelo seu e-mail informado no cadastro, se preferir, pode registrar manifestações de Reclamação ou Denúncia sem se identificar (anônimo), no entanto, não poderá acompanhar e nem receber a resposta.

No registro, não escreva seus dados pessoais como (nome, CPF, e-mail, endereço, data de nascimento, etc), essa medida serve para proteger o sigilo dos seus dados.

Quanto a assuntos pertinentes ao INSS, aplicativo CONECTA SUS, aplicativo GOV.BR e outros assuntos do Governo Federal, acesse o **Sistema Fala BR**.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS, RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR, NÃO RESOLVIDAS, NÃO RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR, EM ANÁLISE E RESPONDIDAS NESTA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

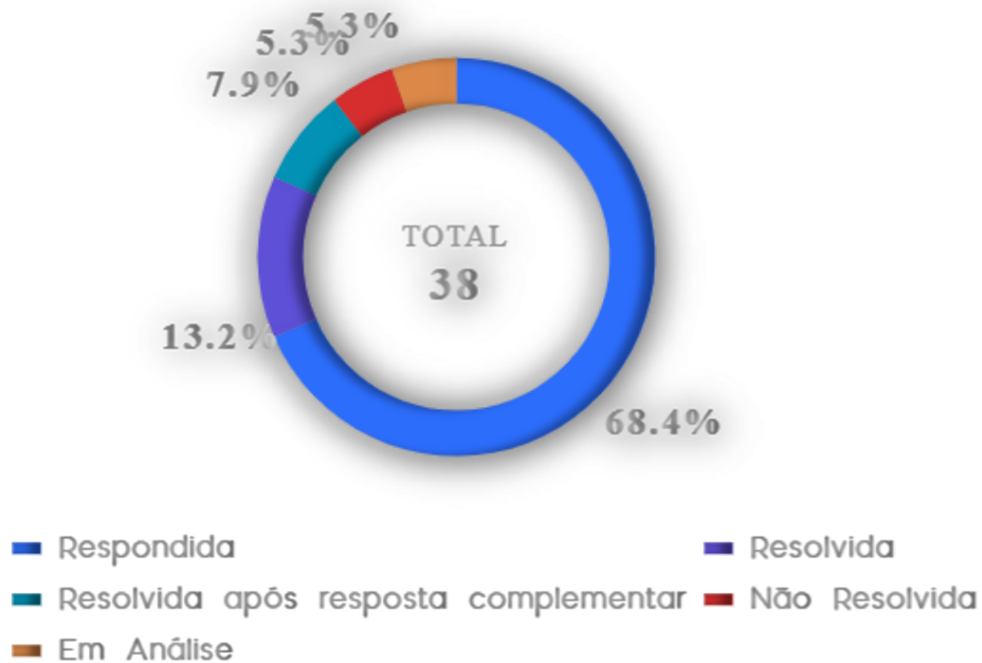
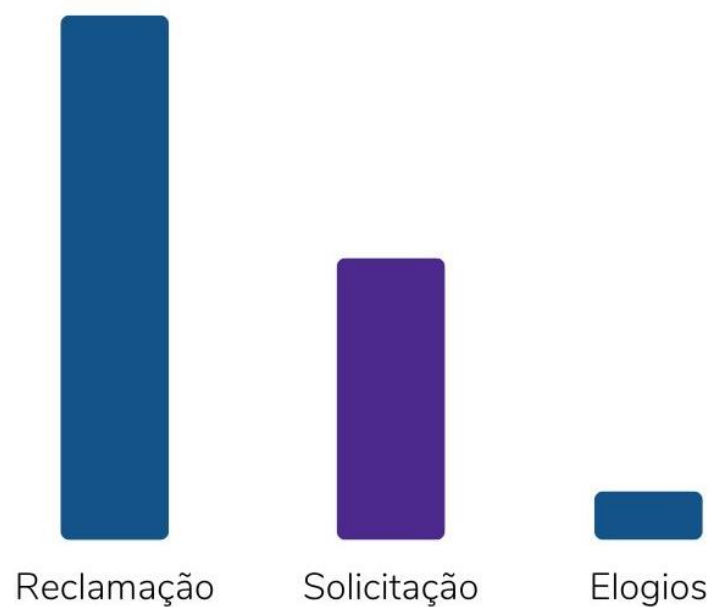
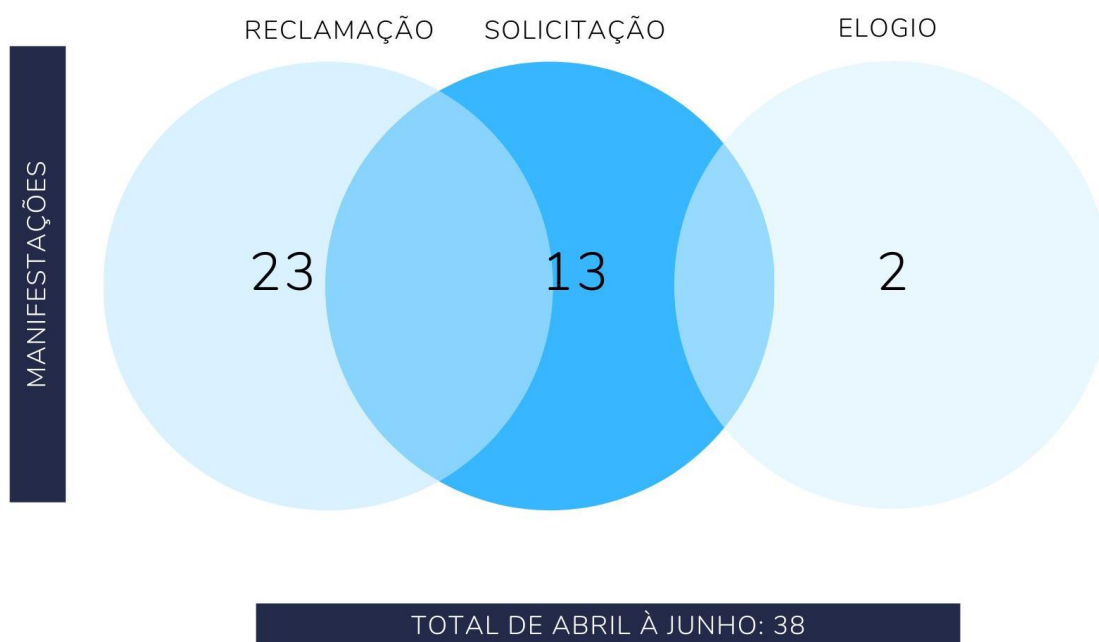


Figura 4 – Total de manifestações

CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



TIPOLOGIA



Figuras 5 – Por classificação de pedido

A tipologia mais recorrente no 2º trimestre de 2023 foi a **RECLAMAÇÃO** que compreendeu 60,5% das manifestações. Cabe ressaltar que as tipologias RECLAMAÇÃO e SOLICITAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS ABRIL À JUNHO



Figura 6 – Assuntos mais solicitados

O serviço mais solicitado na Administração Regional do Lago Sul foi o **tapa-buraco**, compreendendo 63,6% do total de manifestações solicitadas no 2º trimestre de 2023. As manutenções no Lago Sul são feitas toda semana, minimizando os danos à população e aos transeuntes.

INDICADORES

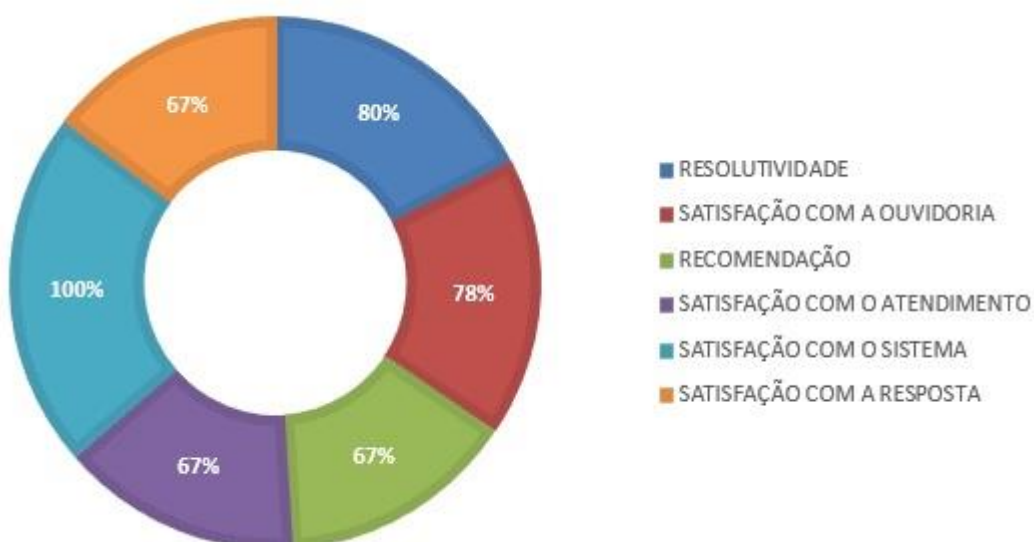


Figura 7 – Índice de pesquisas

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. É possível observar que o cidadão participa da pesquisa de satisfação no Sistema de Ouvidoria, demonstrando assim, sua satisfação.

O serviço de Ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o site **Participa DF**. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação.

A relação entre a resolutividade e a satisfação do cidadão, é uma importante ferramenta para avaliar a qualidade e o desempenho desenvolvido pela equipe de Ouvidoria e toda a Administração do Lago Sul.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO 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 à JUNHO** foram geradas **16** pedidos de acesso à informação.



Figura 8 – Imagem do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)