



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE DE 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL
RA XVI

➤ **PERÍODO 01/10/2020 À 31/12/2020.**

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;

Danielle Cristine Bontempo;

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, mas diante da pandemia COVID-19 (Coronavírus), foi adotada aos colaboradores que o trabalho continuasse em regime de escala e homeoffice/teletrabalho para os servidores, para melhor atender ao cidadão, visando o cuidado e o respeito ao próximo. 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 **135** demandas registradas no quarto 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 escala, onde servidores uma parte estão pela manhã e outra parte pela parte da tarde, mas mantendo em teletrabalho quando não presencial. Este, 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.

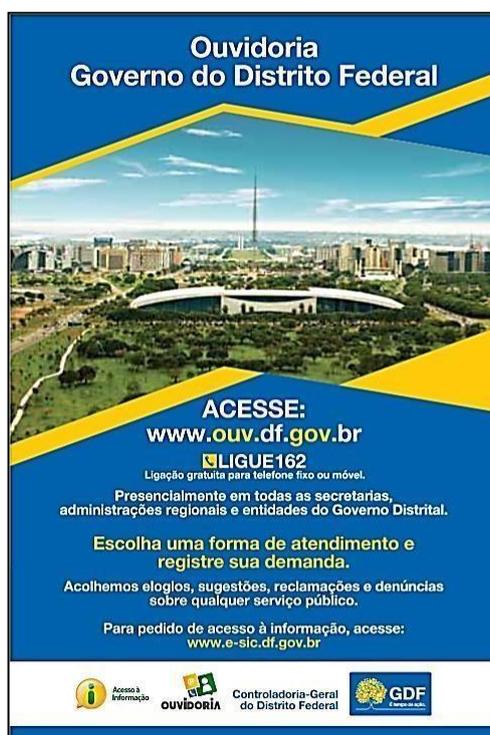


Figura 2 – Banner ouvidorias



Figura 3 – Canais de atendimento



Figura 4 – Ouvidoria em números

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

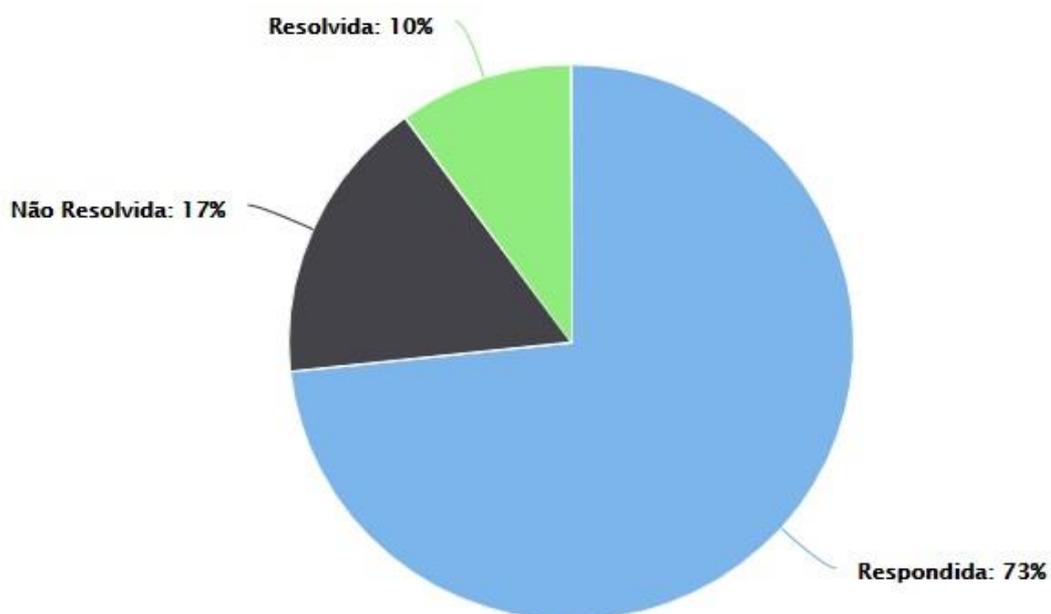


Figura 5 – Total de manifestações resolvidas, não resolvidas, em análise e não respondidas

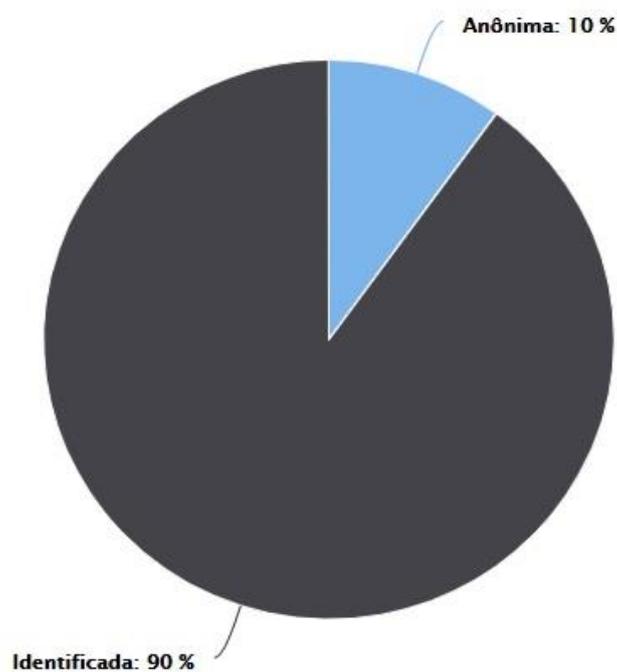
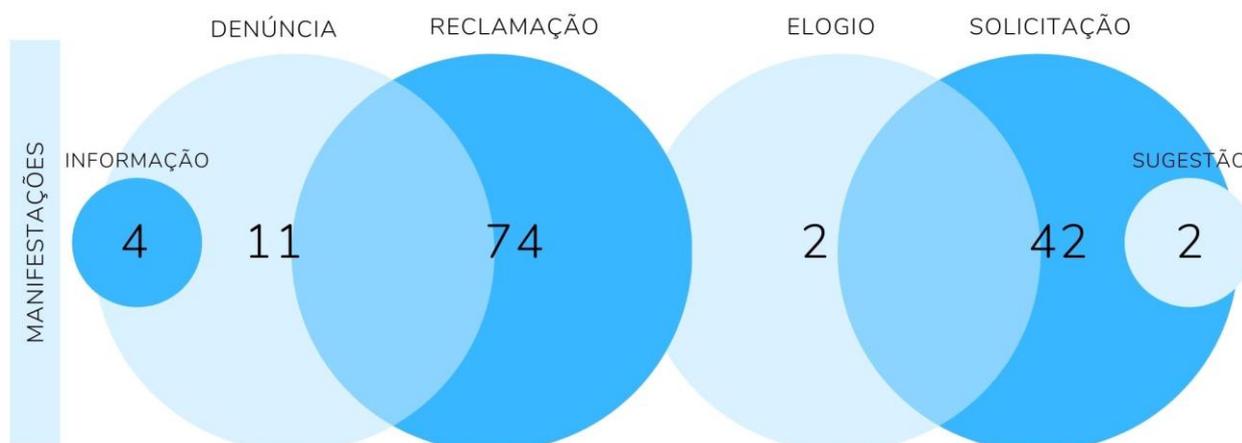


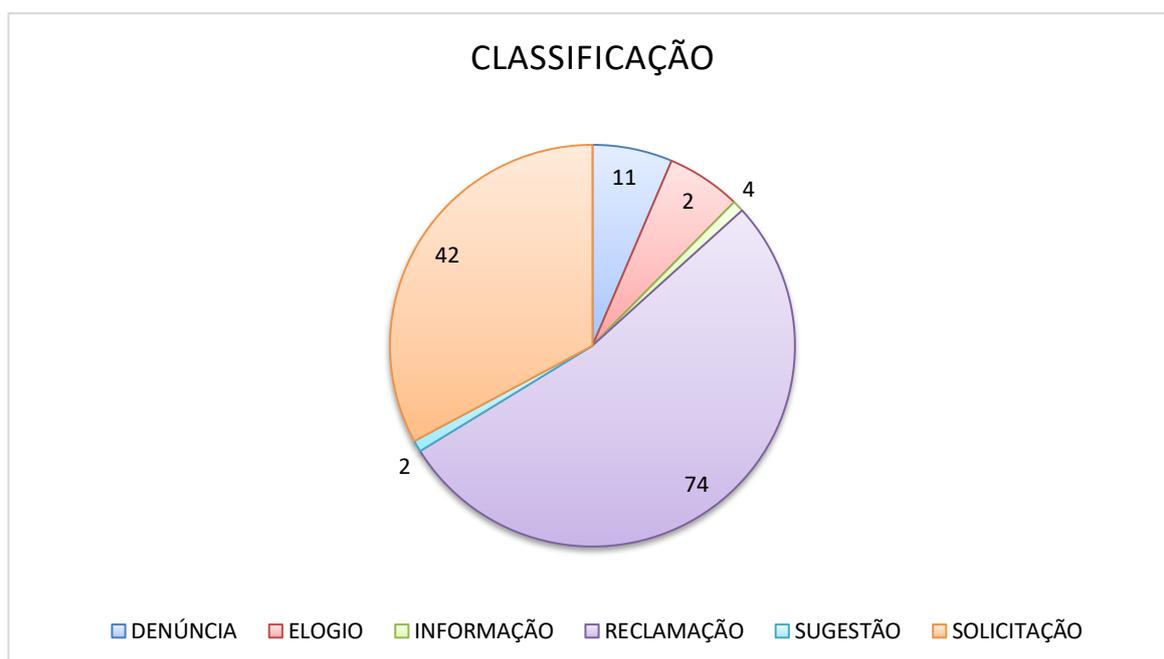
Figura 6 – Total de manifestações anônimas e identificadas

CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

POR CLASSIFICAÇÃO



TOTAL DE OUTUBRO À DEZEMBRO: 135



Figuras 7 – Por classificação de pedido

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS DE OUTUBRO À DEZEMBRO

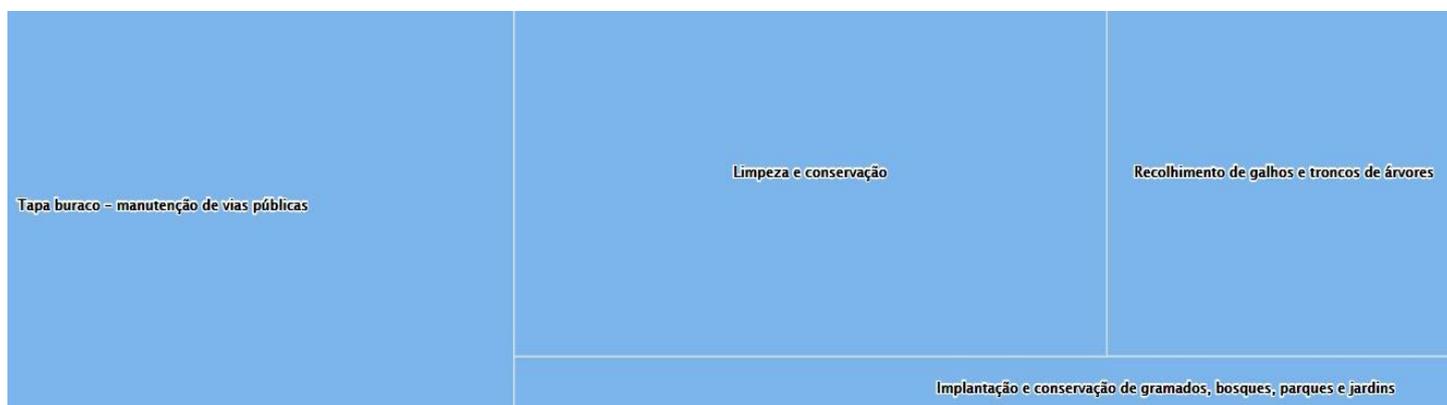


Figura 8 – Assuntos mais solicitados

PRAZO DE RESPOSTA

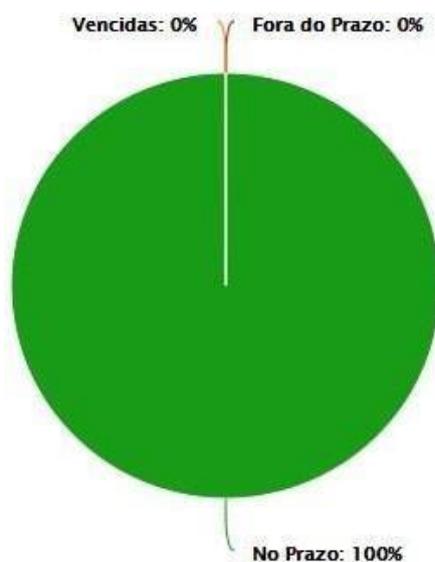


Figura 9 – Índice de cumprimento do Prazo de Resposta

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 Nº 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 Outubro à Dezembro de 2020 foi solicitado 01 (um) pedido de informação e foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00146000015202075	Administração Regional do Lago Sul	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido

Figura 12 – Solicitações de pedidos de informações

PREMIAÇÕES

A Administração Regional do Lago Sul, em 03 de dezembro de 2020, recebeu da Controladoria Geral do Distrito Federal, pelo segundo ano consecutivo o prêmio ITA - Índice de Transparência Ativa em 100%. Este prêmio tem como objetivo, estimular a publicação ativa de informações de interesse público.



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.