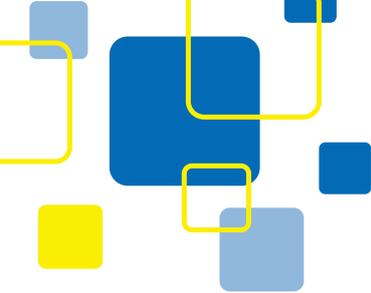


RELATÓRIO DE GESTÃO 4º TRIMESTRE 2024



**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

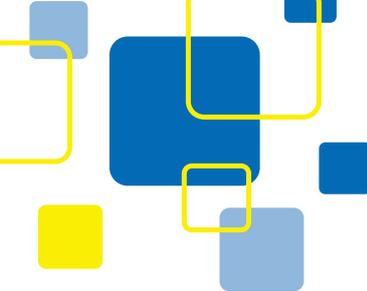
Maria Auxiliadora Mendonça Paulino

EQUIPE OUVIDORIA

Arlinda Raimunda Teles dos Santos

Felipe Santos Camilo

Michael Guilherme Gonçalves Florencio



SUMÁRIO

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

APRESENTAÇÃO

A Ouvidora-Geral do Governo do Distrito Federal é um órgão da Controladoria-Geral do DF que promove a participação social, conectando a sociedade civil ao Governo do DF. Como órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO/DF), coordena as ouvidorias especializadas de cada órgão, garantindo atendimento independente do tema demandado. Essas ouvidorias atuam integradas ao SIGO/DF, colaborando com áreas técnicas para responder a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação da comunidade.

PAPEL DA OUVIDORIA



Cada órgão público do GDF, como administrações regionais, secretarias, empresas públicas, autarquias e fundações, possui uma Ouvidoria Especializada. Essas ouvidorias têm autonomia para registrar, analisar e encaminhar manifestações, como reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação, acompanhando todo o processo até a resposta final ao cidadão.

As Ouvidorias Especializadas podem registrar, triar e encaminhar denúncias à Ouvidora-Geral. Atuando também como Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) dentro de suas áreas de competência.

TIPOS DE DEMANDAS

O QUE VOCÊ PODE REGISTRAR NA OUVIDORIA?

DENÚNCIA



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



Denúncia: Comunicação de irregularidades na administração pública, incluindo negligência, abuso de cargo, infrações disciplinares, corrupção ou improbidade administrativa, que violem a ética ou a legislação.

Elogio: Manifestação de reconhecimento, apreço ou satisfação pelo serviço recebido ou pelo desempenho de quem realizou o atendimento.

Reclamação: Manifestação de descontentamento, queixa ou crítica sobre um serviço, ação ou omissão da administração ou de servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou inadequado.

Solicitação: Pedido formal do cidadão à administração pública para obter acesso a um serviço, documento ou informação específica, relacionado às competências do órgão público, como, por exemplo, serviços de manutenção, como tapa-buraco, entre outros.

Sugestão: Manifestação que propõe ideias ou melhorias para os serviços da administração pública distrital, podendo estar vinculada a uma reclamação específica.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

I. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Reafirmando a importância de manter contato constante com a população, a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul dispõe de uma sala acolhedora, dedicada ao atendimento exclusivo ao cidadão. Nossa missão é acolher com respeito, priorizando a resolução das demandas com transparência e cortesia.



A Ouvidoria está disponível de **segunda a sexta-feira**, das **08h às 12h** e das **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 questões de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e informações gerais sobre os serviços da administração pública. **Ligue 162.**

II. ATENDIMENTO ONLINE

O cidadão também pode registrar suas manifestações pelo Sistema de Ouvidoria no endereço eletrônico:

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

Todas as manifestações podem ser feitas de forma **anônima**. No entanto, a melhor opção é se identificar, o que permite o acompanhamento da manifestação por e-mail ou pelo próprio site.



PARTICIPA DF

O QUE É?

O **Participa DF** é um canal único para o registro de manifestações de Ouvidoria e solicitações da Lei de Acesso à Informação (LAI).



Com uma única conta, você tem acesso a dois serviços no site: o **Sistema de Ouvidoria**, onde pode solicitar serviços como tapaburacos, limpeza, poda de árvores em área pública, além de registrar reclamações, elogios e muito mais.

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



Novidades que o Participa DF trouxe para você:

- **IZA:** A inteligência artificial IZA vai ajudar você com dicas e sugestões de assuntos para facilitar o seu registro.

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

PRAZO DE ATENDIMENTO

- Prazo para resposta definitiva da demanda: 20 dias.



SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** é mais um serviço oferecido pelas Ouvidorias do GDF. Você pode solicitar informações sobre ações, gastos, processos e tudo o 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. Para acessar as informações de seu interesse, basta buscar pelo link **Acesso à Informação**, disponível em todos os sites do GDF, ou acessar o **Portal da Transparência**.

Caso não encontre as informações que procura e/ou tenha 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" e, em seguida, em "Meus Registros".

PRAZOS

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

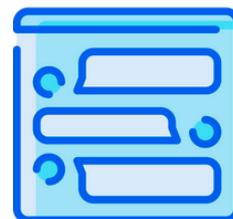
Para mais informações, leia aqui a **cartilha da Lei de Acesso**.

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 avaliar, entre outras coisas, a qualidade da prestação do serviço. Do ponto de vista operacional, esses dados mostram em que medida estamos próximos ou distantes do fluxo e da qualidade previstos para esse serviço. Já sob a ótica estratégica, eles auxiliam na reflexão e na tomada de decisões sobre o planejamento e a gestão dos processos que precedem a prestação do serviço.



O QUE SÃO OS INDICADORES DA OUVIDORIA?

Os indicadores da ouvidoria são referências numéricas disponibilizadas periodicamente às administrações do Distrito Federal para auxiliar na melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Através de três canais de atendimento – teleatendimento, site e atendimento presencial nas ouvidorias – o cidadão pode reclamar, elogiar, denunciar, solicitar e obter informações sobre qualquer serviço oferecido pela administração do Lago Sul. O registro dessas ações é denominado manifestação. Os indicadores de ouvidoria são apresentados aos órgãos por meio de painéis e relatórios periódicos, tanto gerais quanto individuais.



I. EVOLUÇÃO MENSAL

Este indicador é representado por um gráfico de pontos e linhas, que mostra a evolução mensal durante o quarto trimestre de 2024.



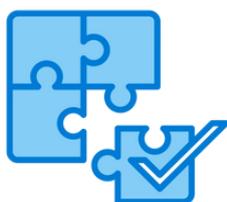


II. SITUAÇÃO DOS CHAMADOS

Este indicador é representado por um gráfico de rosca, que indica (em percentuais) a situação dos chamados. As situações consideradas são: **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 registradas durante o trimestre.



IV. RESOLUTIVIDADE

A resolutividade é indicada por infográficos que mostram a satisfação e a recomendação ao longo do quarto trimestre de 2024.

V. ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

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



**Acesso à
Informação**

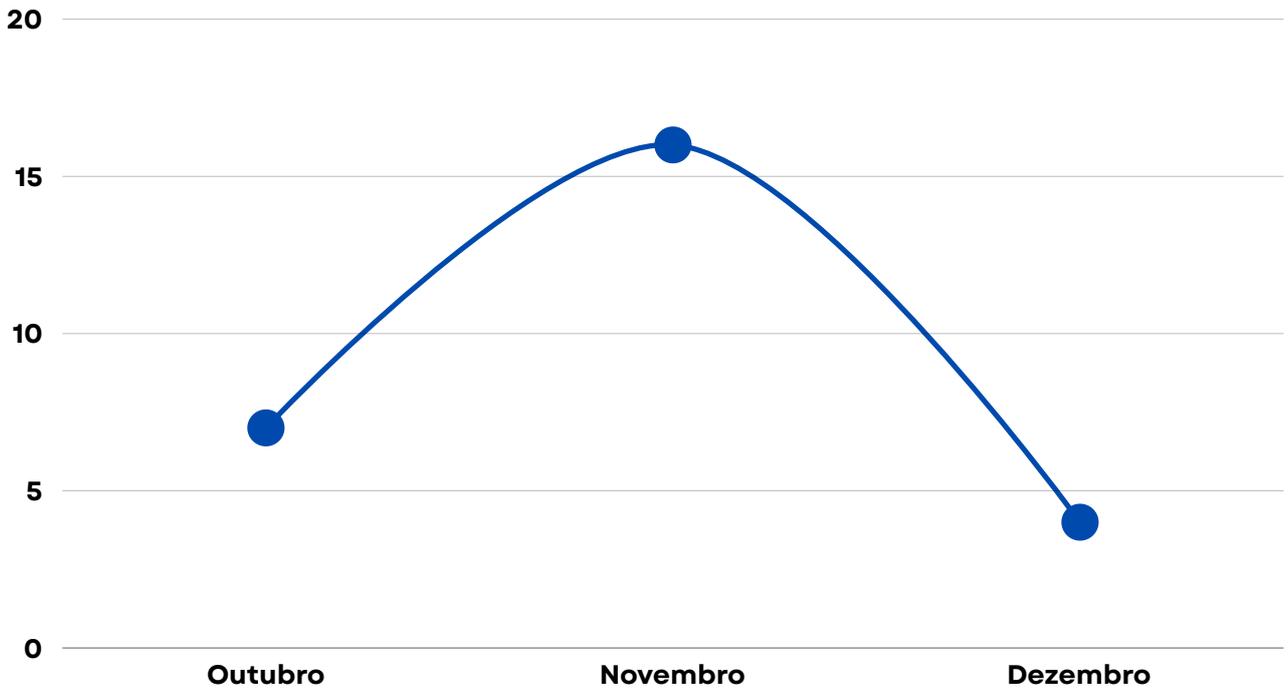
VI. TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

As demandas recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) são representadas apenas por um número total.

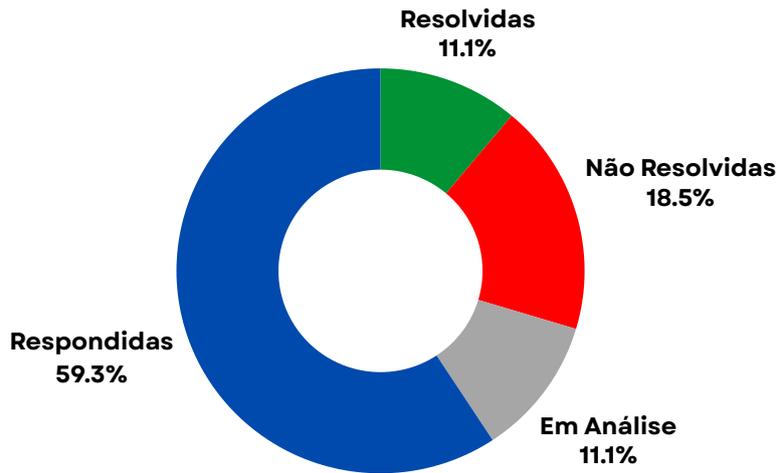
PERFIL GERAL DA OUVIDORIA

PERÍODO 01 DE OUTUBRO DE 2024 A 31 DE DEZEMBRO DE 2024

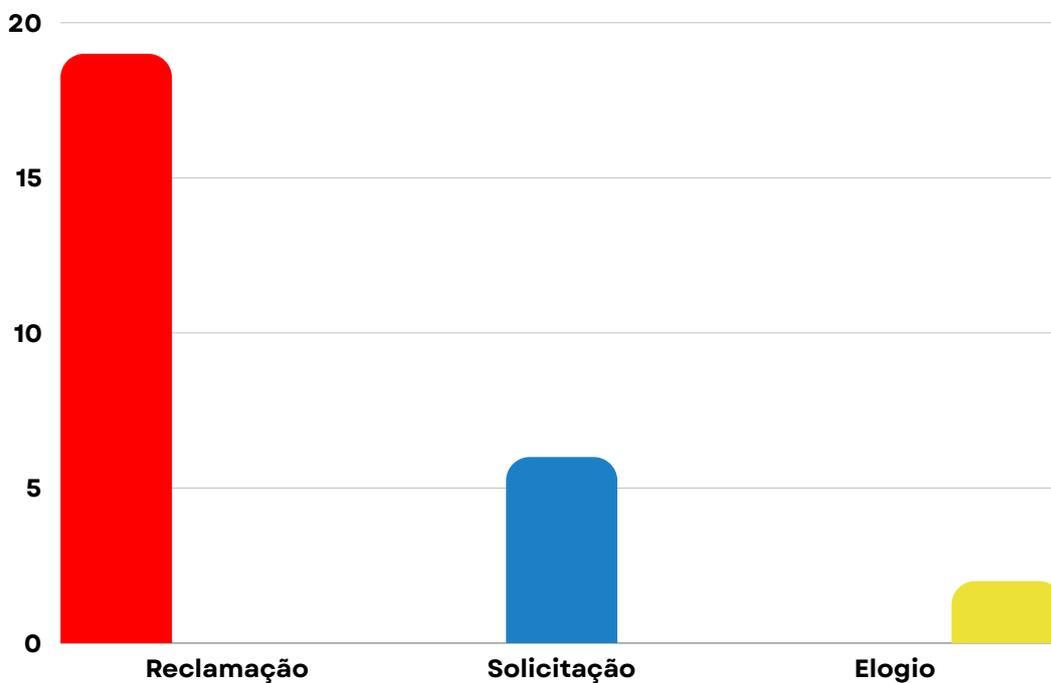
EVOLUÇÃO MENSAL



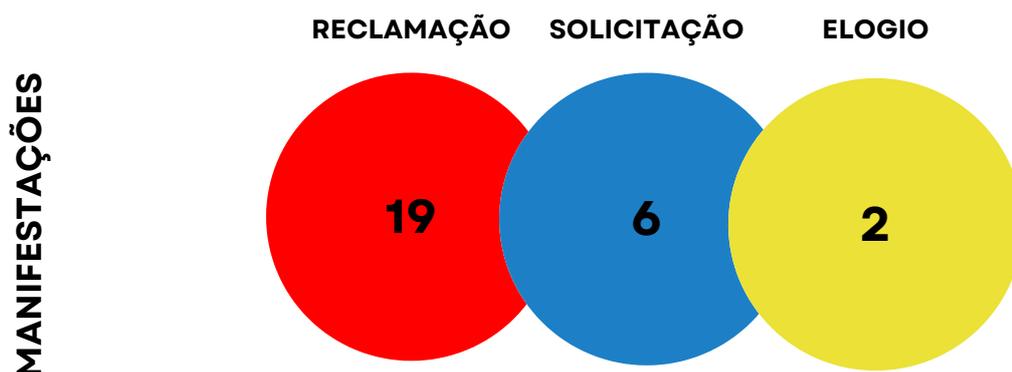
SITUAÇÃO DOS CHAMADOS



CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



TIPOLOGIA

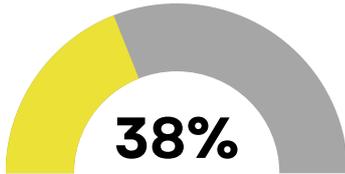


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUTUBRO A DEZEMBRO: 27

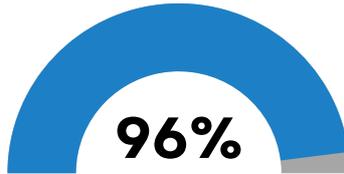
RESOLUTIVIDADE

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

ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



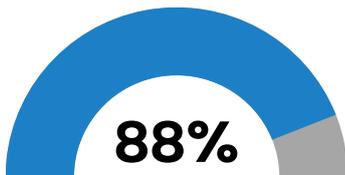
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



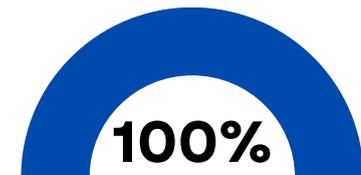
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM A RESPOSTA



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

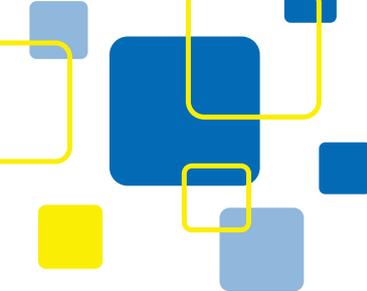


VI. TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

A Lei Federal nº 12.527/2011 assegura ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas. Por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), qualquer pessoa, seja física ou jurídica, pode solicitar informações produzidas e armazenadas pelo Estado.

Entre os meses de **outubro** e **dezembro**, foram registrados **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, utilizado 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, é possível consultar a evolução histórica das manifestações, organizadas por tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços. Além disso, estão disponíveis dados sobre os assuntos mais abordados, prazos de resposta, indicadores de desempenho, ranking dos órgãos e muitas outras informações.

O painel é dinâmico e permite a análise das informações de diversas formas, com interface de fácil compreensão.

Com mais transparência nas ações realizadas, você pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos por meio da participação e controle social.

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

OUVIDORIA GERAL DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

