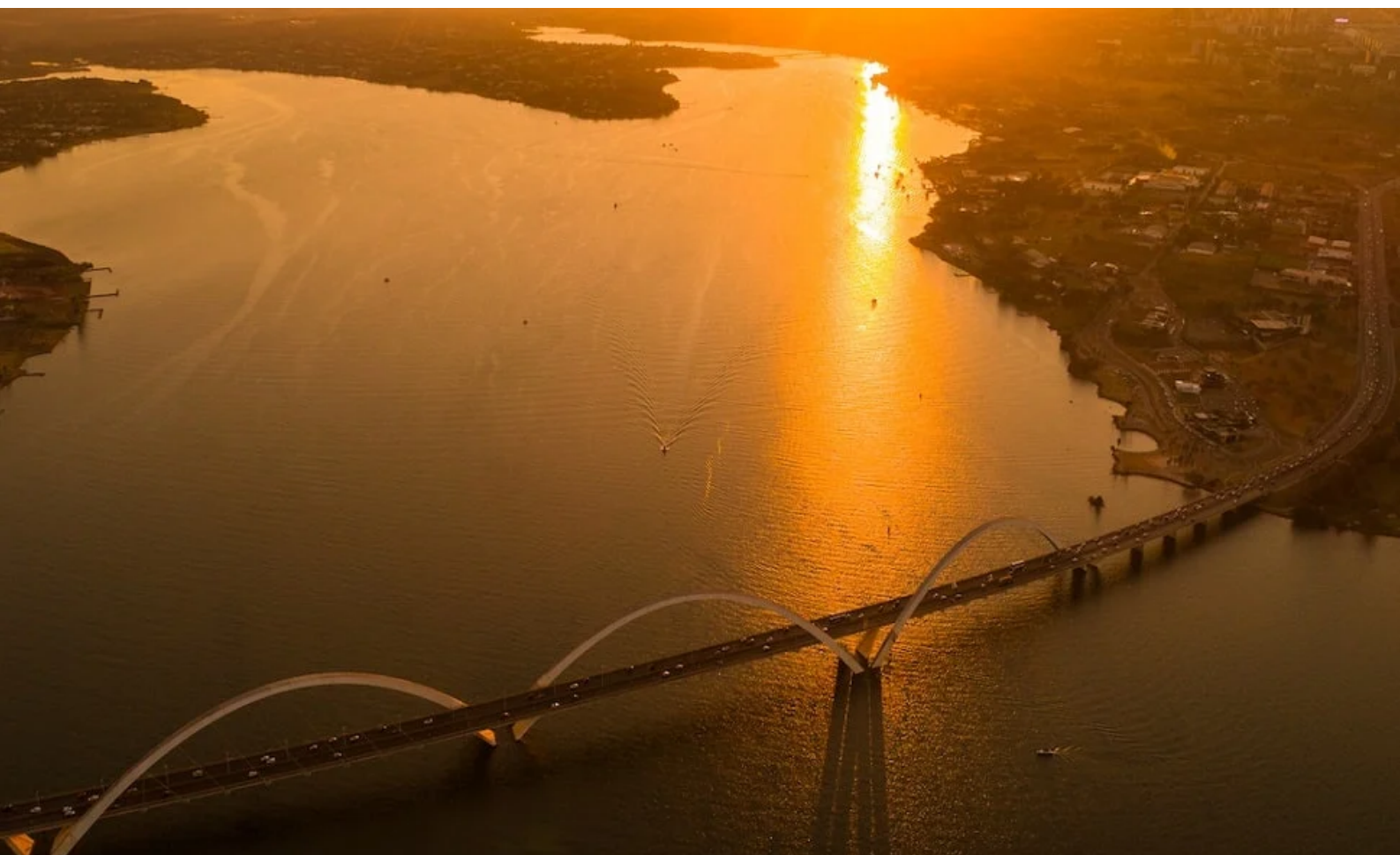


Administração Regional do  
**LAGO SUL**

**2022**  
RELATÓRIO ANUAL



# RESULTADO ANUAL DE OUVIDORIA

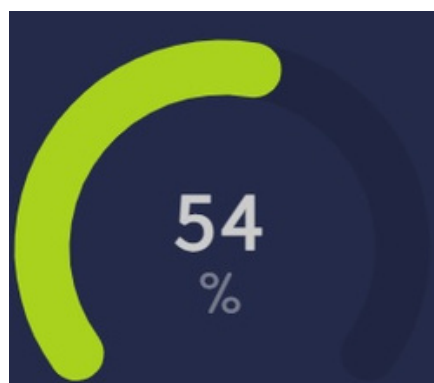


## RESOLUTIVIDADE

**2021**



**2022**



**EM 2022 A NOSSA *MISSÃO* É  
OBTER NÍVEIS DE *EXCELÊNCIA*  
NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
À *COMUNIDADE*.**

**#ÉTempoDeAção**

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

---

## AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA

**1)** Cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal e que foram realizados pela equipe colaboradora:

- Gestão de riscos e integridade;
- Formação em Ouvidoria;
- Qualidade da resposta em Ouvidoria;
- Transparência, Ética e Controle social;
- Atualização em Gramática da Língua Portuguesa;
- Assédio na Administração Pública;
- Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa;
- Gestão e Fiscalização de Contratos;
- Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil;
- Linguagem Simples.

**2)** Cursos de capacitação continuada ofertados pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal e realizados pela Ouvidora Titular, obtendo assim, a renovação da Certificação em Ouvidoria Pública:

- Formação em Ouvidoria;
- Assédio na Administração Pública;
- Transparência, Ética e Controle Social;
- Gestão de Riscos e Integridade;
- Qualidade da Resposta em Ouvidoria;
- Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria;
- Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas;
- Planejamento Estratégico em Ouvidoria;
- Gestão de Conflitos em Ouvidoria;
- Atendimento Inclusivo em Ouvidoria;
- Análise de Denúncia no Âmbito Correccional;
- Atendimento em Ouvidoria (casos complexos);
- Relatórios de Ouvidoria;
- Linguagem Simples.





# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## DEMANDAS DA COMUNIDADE ATENDIDAS

### Revitalização da SHIS QL 08

Com a finalidade de transformar a área para levar esporte e lazer para os moradores.

### Construção de calçadas

SH Dom Bosco QL 32, próximo a entrada da Ermida Dom Bosco



### Combate ao foco da dengue

Com o apoio dos servidores da Administração Regional do Lago Sul, agentes da Vigilância Ambiental para que participem de ação conjunta de prevenção contra o mosquito da dengue em quadras do Lago Sul. A força-tarefa tem participação direta de efetivos do Corpo de Bombeiros, que utilizam drones para identificar locais de acúmulo de água ou objetos que possam servir como criadouros do mosquito **Aedes Aegypti**, transmissor da dengue, zika e chikungunya.



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## DEMANDAS DA COMUNIDADE ATENDIDAS

### Outras demandas da comunidade que foram atendidas:

- 1) Recuperação de calçadas e acessibilidade em vários pontos do Lago Sul, juntamente da Companhia Urbanizadora da Nova Capital - Novacap;
- 2) Execução de tapa buraco em todo Lago Sul;
- 3) Eficientização da iluminação pública nas principais vias e áreas comerciais do Lago Sul;
- 4) Início das obras de drenagem de águas pluviais do Lago Sul que estão em fase de execução;
- 5) Desobstrução de boca de lobo e reposição de tampas e grelhas;
- 6) Continuidade da conservação e manutenção das áreas urbanizadas e ajardinadas com serviços de:
  - Recuperação de vias;
  - Podas de árvores;
  - Roçagem e capinagem;
  - Varrição das vias;
  - Recolhimento de lixo verde;
  - Pintura e reposição de meio-fio;
  - Manutenção de equipamentos públicos;
  - Conservação de praças, entre outros.



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## AÇÕES DE GOVERNO

### 1) Administração Regional Digital 24 horas

Projeto que amplia o atendimento das Administrações Regionais. De acordo com o governo, a partir de agora, o cidadão pode solicitar a assistência 24 horas por dia por meio do portal de serviços do DF.

A proposta oferece suporte para mais de 30 serviços a qualquer hora do dia. No portal, o cidadão pode solicitar atendimentos como tapa-buracos, iluminação pública, acumulação de entulhos, veículos abandonados, manutenção de praças e jardins, ações de combate à dengue, entre dezenas de outros serviços. O atendimento pela Administração Regional Digital 24 horas, permite que as solicitações sejam recebidas e tratadas pelo sistema de Ouvidoria do GDF, com isto, serão respondidas dentro dos prazos legais previstos de até 20 dias corridos.

#### COMO ACESSAR?

[www.servicos.df.gov.br](http://www.servicos.df.gov.br)



### 2) Câmara Regional de Conciliação para Convivência Urbana do Distrito Federal CRCon

Decreto 42.533 de 27 de setembro de 2021;

### 3) Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Decreto nº 42.036, de 27 de abril de 2021/ordem de serviços nº 13, de 25 de junho de 2021;

### 4) Grupo de Trabalho da Ouvidoria Geral - "Articulação"

Estabelece melhorias no fluxo que envolve triagem, encaminhamento e tratamento das manifestações de Ouvidoria;



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## AÇÕES DE GOVERNO

### 5) Participa DF

A plataforma segue a tendência de unificação de ferramentas do Governo Federal, ao mesmo tempo em que traz para o cidadão um atendimento de inteligência artificial, que agiliza todo o processo de registro. Ao entrar nos antigos endereços como [ouv.df.org.br](http://ouv.df.org.br) ou [e-sic.df.gov.br](http://e-sic.df.gov.br), o usuário será orientado a acessar o Participa DF.

#### COMO ACESSAR?

[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)



Não haverá mudanças nos atendimentos presenciais para demandas de ouvidoria ou de pedidos de acesso à informações, nem nos atendimentos pela **Central 162**.

Com o Participa DF, o cidadão vai visualizar os dois sistemas em uma única página, e optar por um deles. Um robô, batizado de Iza, vai auxiliar no processo do registro de Ouvidoria. Foi implementado para facilitar o acesso da população a serviços do Governo.

### 6) Fiscaliza Aí DF

É resultado de um Grupo de Trabalho formado por servidores públicos dos órgãos que compõem a Rede: Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), Ministério Público de Contas do DF (MPC-DF), Ministério Público do DF e Territórios (MPDFT), PCDF, Tribunal de Contas do DF (TCDF) e Secretaria de Fazenda (Sefaz-DF). Aqui o cidadão vai entender como colaborar com a fiscalização do uso do dinheiro público, registrar elogios, denúncias, reclamações ou sugestões, além de saber a forma de acompanhamento dessas demandas.

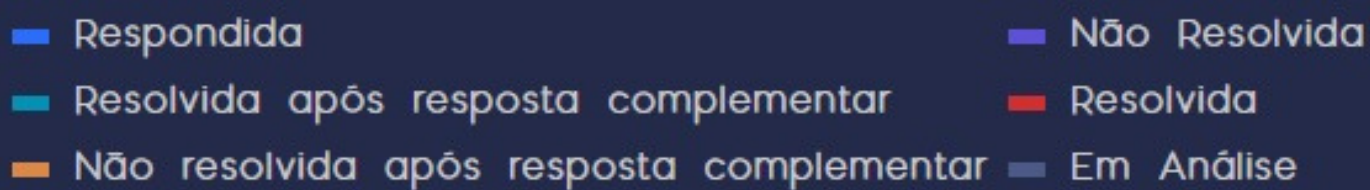
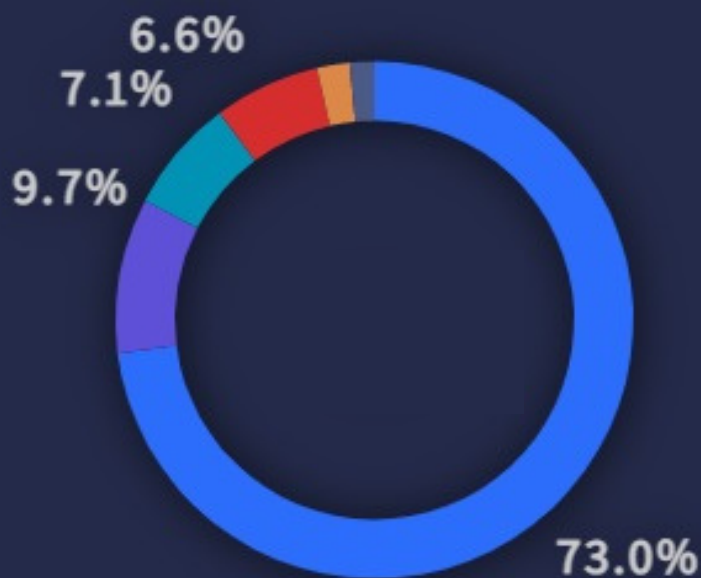
#### GUIA:



<https://rebrand.ly/rededecontrole>

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## VISÃO GERAL





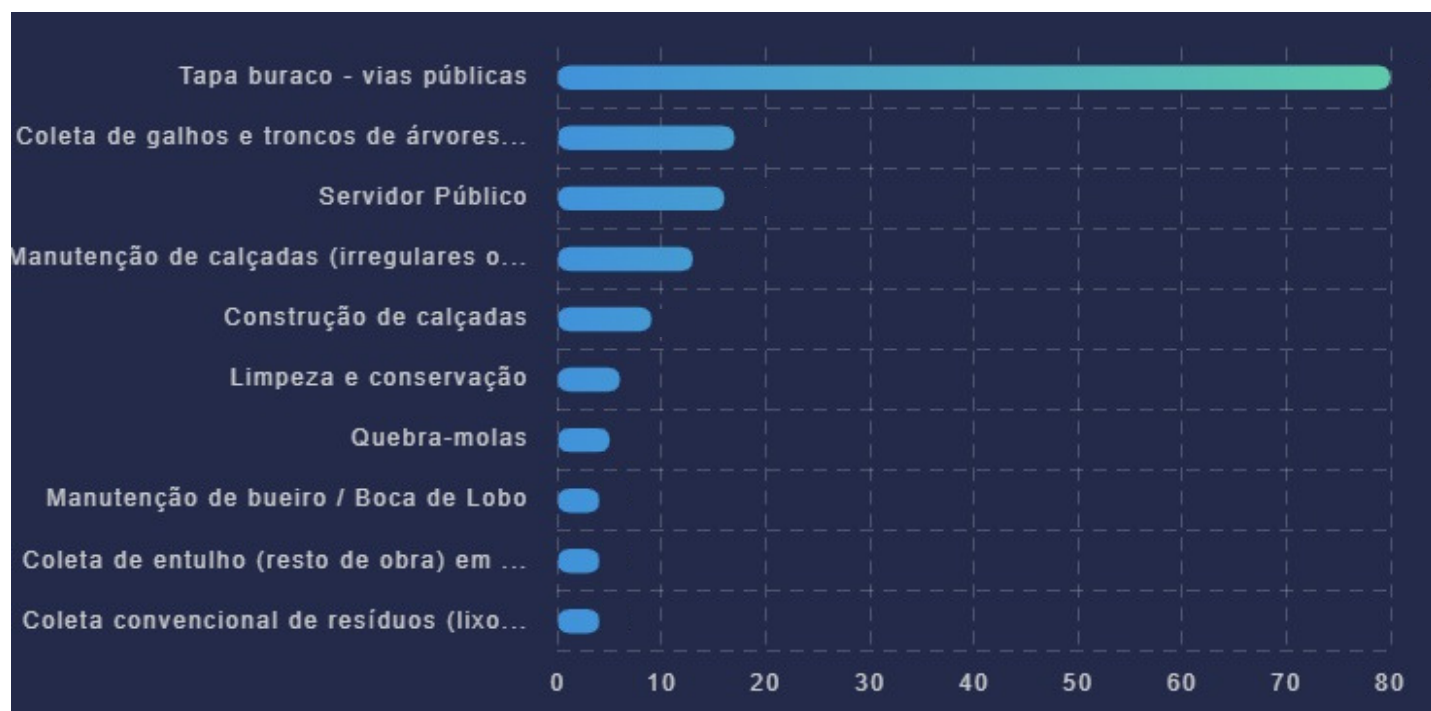
# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## EVOLUÇÃO MENSAL



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

## CLASSIFICAÇÃO



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

---

## PRAZOS





# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

---



É TRABALHO.  
É DEDICAÇÃO.  
É MELHORIA.

**É TODO DIA.**

É tempo de ação.



**GDF**