

**2024**

**RELATÓRIO  
ANUAL  
OUVIDORIA**

**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

01.

INTRODUÇÃO

02.

DADOS ESTATÍSTICOS

03.

CANAIS DE  
RELACIONAMENTO

04.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

05.

SITUAÇÃO DOS CHAMADOS

06.

EVOLUÇÃO MENSAL

07.

FORMAS DE ENTRADA

08.

TIPOLOGIA

09.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

10.

INDICADORES

11.

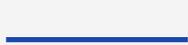
DADOS ESTATÍSTICOS E-SIC

12.

PRÊMIO ÍNDICE DE  
TRANSPARÊNCIA ATIVA - ITA  
2024

13.

DADOS TÉCNICOS



# INTRODUÇÃO

**Período: 01/01/2024 a 31/12/2024**

Este relatório tem como objetivo principal apresentar os dados estatísticos e a análise das solicitações recebidas pela Ouvidoria da **Administração Regional do Lago Sul** ao longo do ano de 2024.

O propósito é oferecer uma visão detalhada e transparente sobre o volume, a natureza e os tipos de demandas encaminhadas pela comunidade, além de identificar possíveis tendências e áreas que necessitam de melhorias.



# DADOS ESTADÍSTICOS

Os dados estatísticos do relatório anual da Ouvidoria 2024 representam um levantamento detalhado das solicitações feitas pela população ao longo do ano. Eles mostram o número total de atendimentos, os tipos de demandas mais comuns, o tempo médio de resposta e a taxa de resolução dos casos.

Essas informações são essenciais para identificar padrões, avaliar a qualidade dos serviços e apontar áreas que precisam de melhorias. Com base nessa análise, a Administração Regional pode entender melhor as necessidades da comunidade e tomar decisões mais eficazes para aprimorar o atendimento.



## 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.

Demais informações pertinentes à ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul, **clique aqui**.

## 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.**

## ATENDIMENTO ONLINE

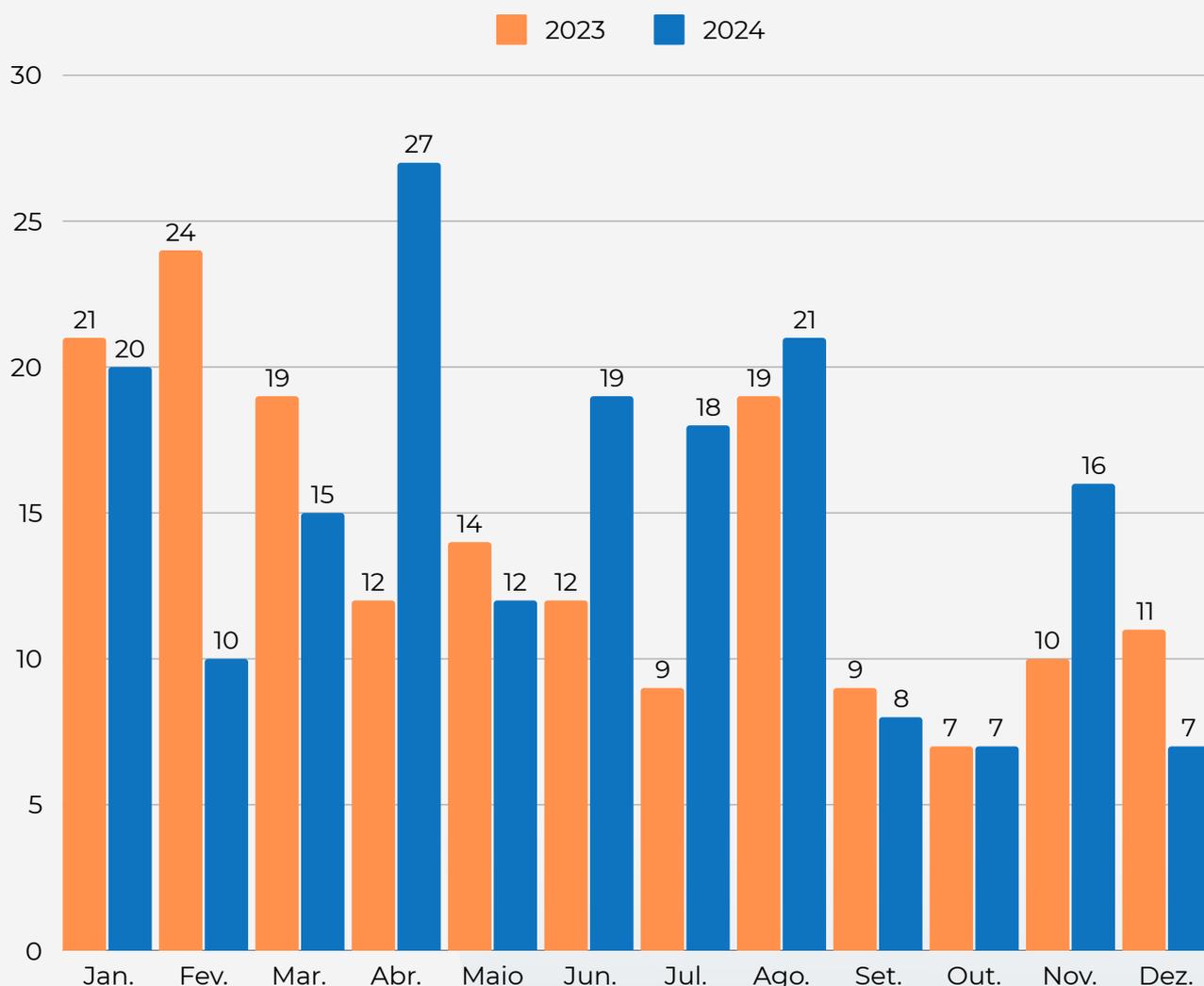
O cidadão também pode registrar suas manifestações pelo Sistema de Ouvidoria no endereço eletrônico:

**<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.

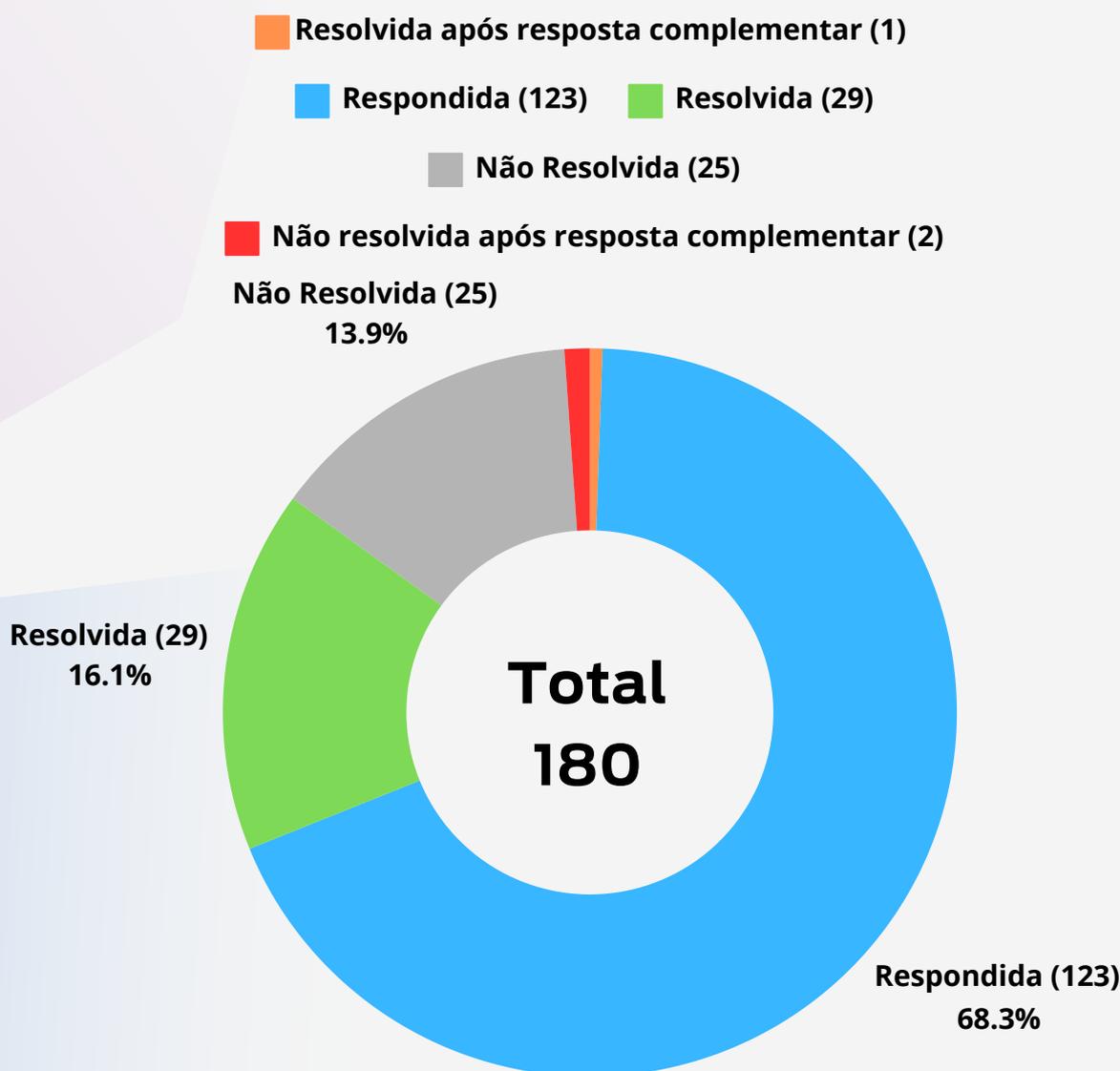
# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Em 2024, a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul recebeu um total de **513 manifestações presenciais** e encaminhou cada uma delas para os órgãos responsáveis. Atendendo diretamente **180 manifestações** ao longo do ano, um aumento em relação a 2023, quando foram atendidas 167 manifestações. O crescimento no número de atendimentos foi mais expressivo em alguns meses específicos. Em abril, o número de manifestações atendidas subiu de 12 (2023), para 27 (2024). Em julho, passou de 9 para 18, e em novembro, de 10 para 16. Esses dados mostram uma tendência de aumento na demanda e na eficiência dos atendimentos realizados pela Administração Regional do Lago Sul.



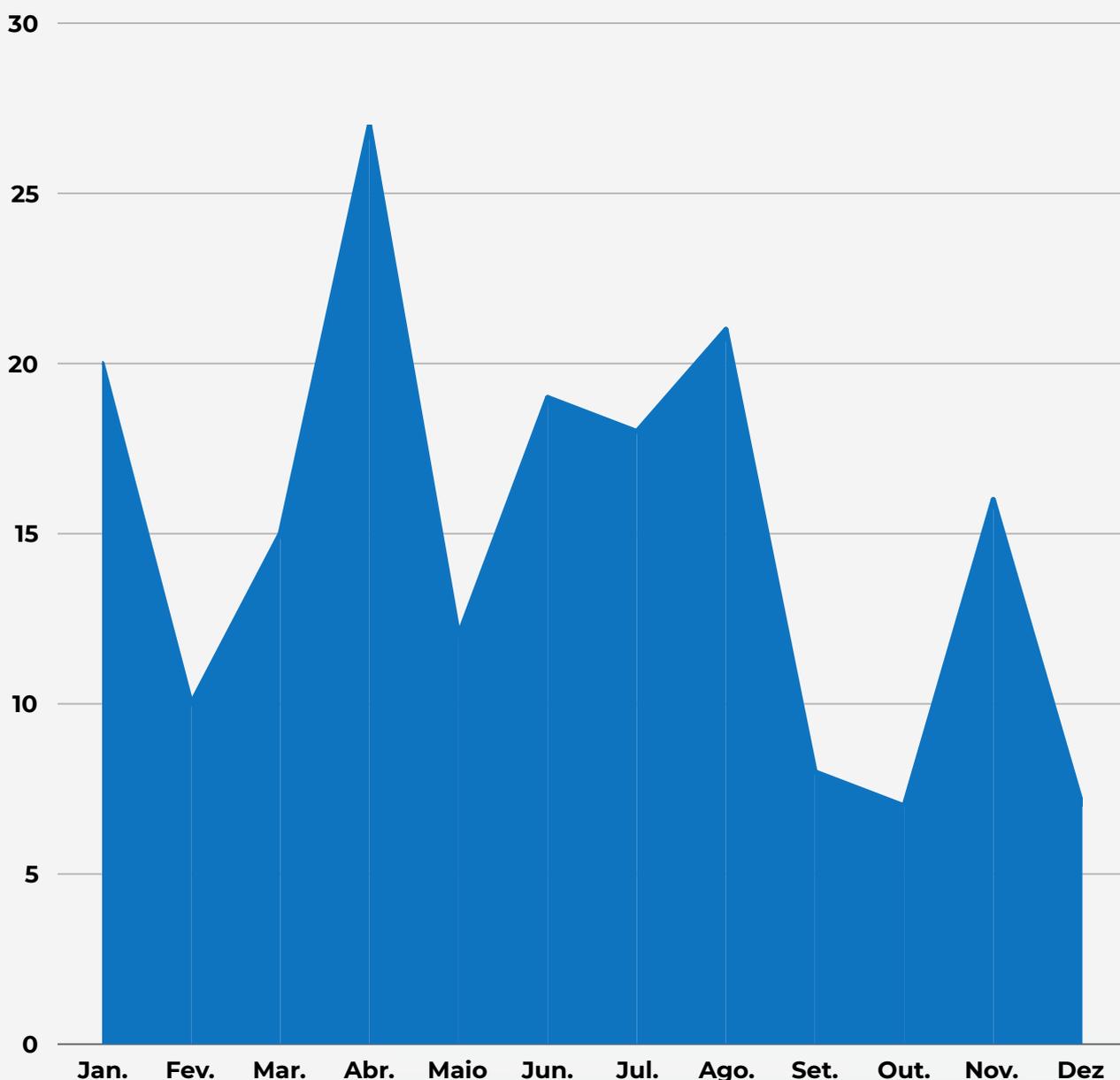
# SITUAÇÃO DOS CHAMADOS

Em relação a situação dos chamados, obtivemos uma quantidade de 123 manifestações respondidas e avaliadas pelo cidadão, sendo que 29 foram avaliadas como resolvidas; 25 foram classificadas como não resolvidas. Essas manifestações não resolvidas acontecem porque os solicitantes não respondem à pesquisa de satisfação. O cidadão pode avaliar o serviço de Ouvidoria a qualquer momento, preenchendo a pesquisa disponível no site **Participa DF**.



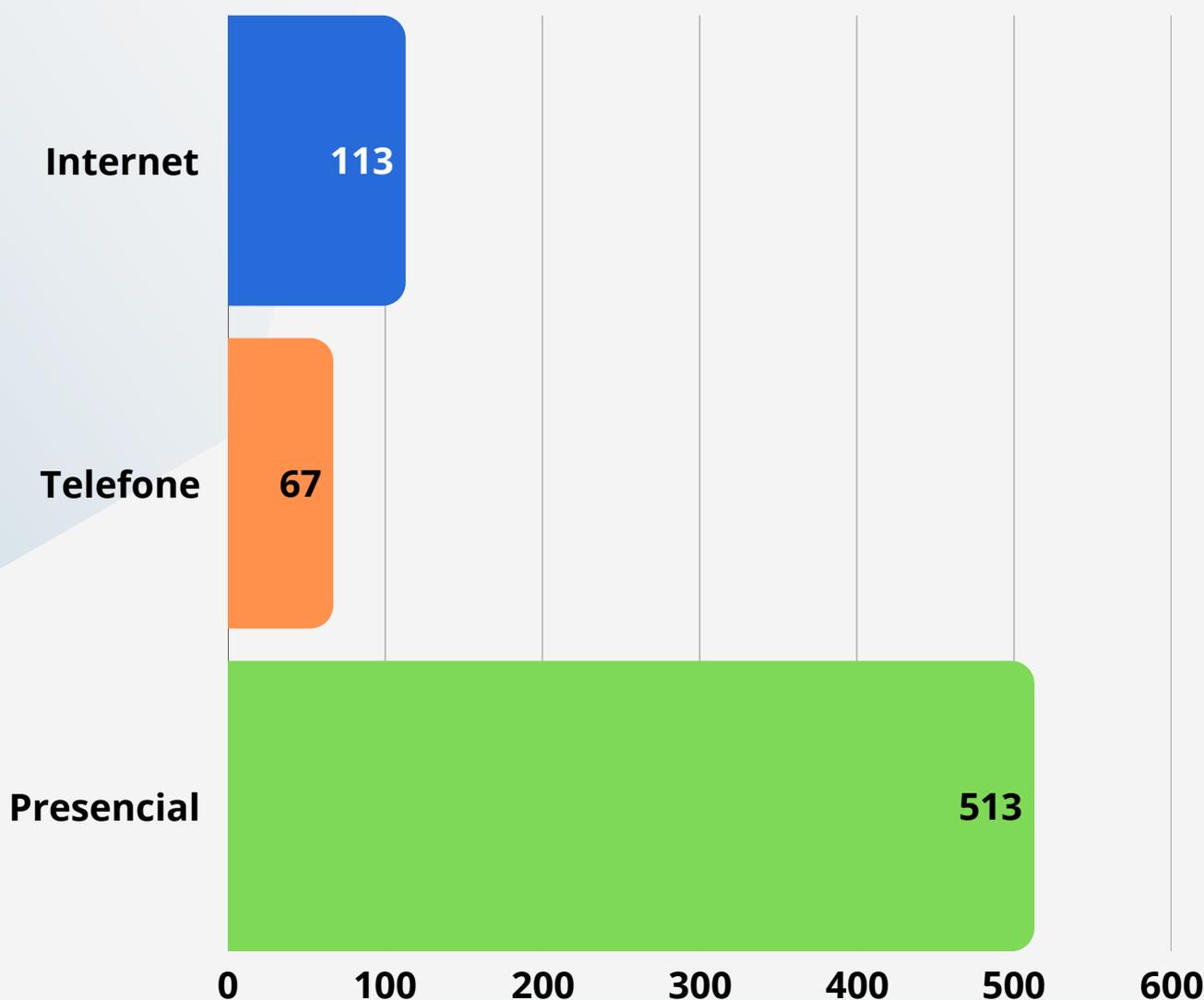
# EVOLUÇÃO MENSAL

A evolução mensal das manifestações atendidas pela Administração Regional do Lago Sul apresenta variações ao longo do ano. O número de manifestações aumenta e diminui, com destaque para janeiro, com 20 atendimentos; abril, que teve o maior pico, com 27 atendimentos; e agosto, com 21 atendimentos, conforme mostrado nos gráficos abaixo:



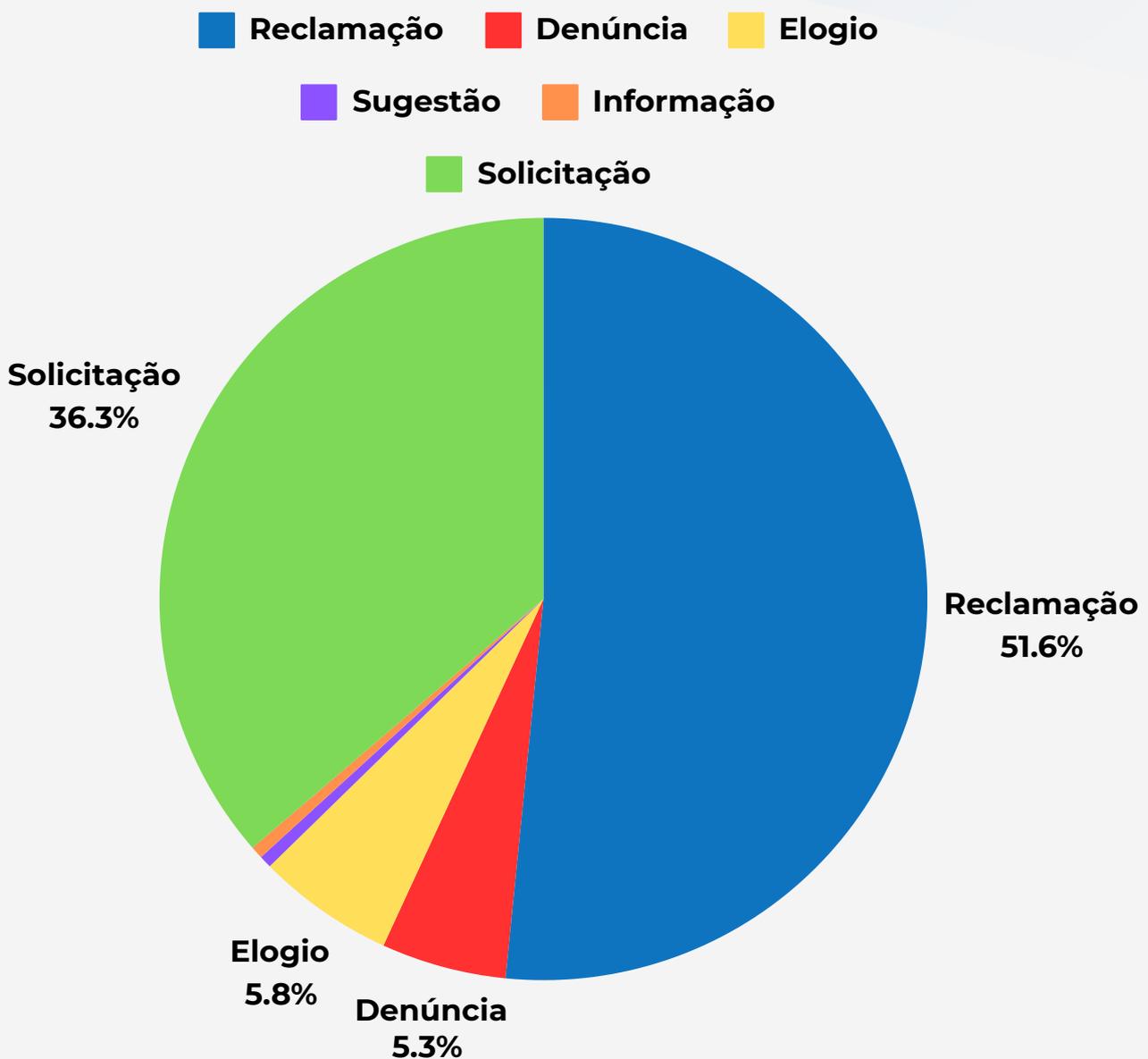
# FORMAS DE ENTRADA

No total de manifestações registradas por canais de entrada, observamos que a maior parte foi realizada de forma presencial, com 513 registros. A seguir, o canal da internet registrou 113 manifestações, enquanto o telefone contabilizou 67. Esses dados demonstram que, apesar do uso crescente da internet, o atendimento presencial continua sendo o meio mais utilizado para o registro de manifestações.



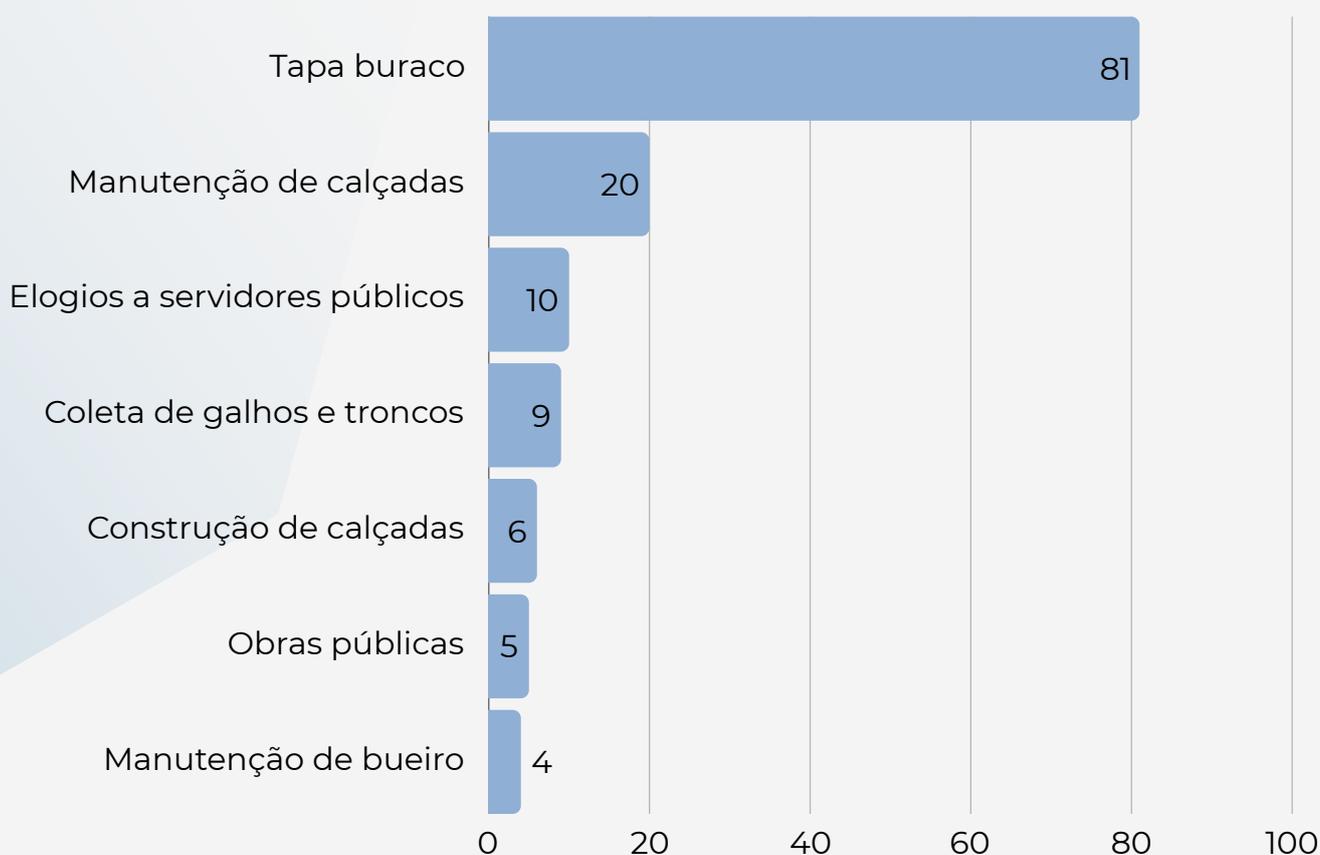
# TIPOLOGIA

Entre as diferentes tipologias, a reclamação se destaca como a mais recorrente em 2024, representando 51,6% dos registros. Em seguida, aparece a solicitação, com 36,3% das manifestações registradas.



# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

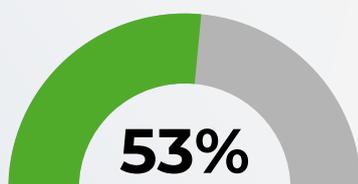
De acordo com o gráfico, os assuntos mais solicitados em 2024 à Administração Regional do Lago Sul foram, respectivamente: tapa-buraco, manutenção de calçadas, elogios a servidores públicos, coleta de galhos e troncos, construção de calçadas, obras públicas e manutenção de bueiros.



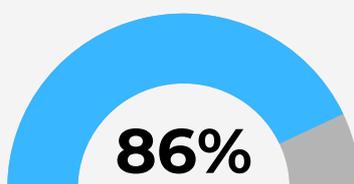
# INDICADORES

De acordo com os dados do Painel de Ouvidoria, a Administração Regional do Lago Sul alcançou percentuais superiores às metas estabelecidas no Plano de Ação de 2023. Os índices ficaram acima dos resultados do ano anterior, com pequenas variações percentuais, conforme mostrado no gráfico abaixo. Além disso, todos os índices permaneceram acima de 85% em 2024.

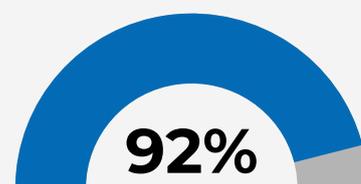
### RESOLUTIVIDADE



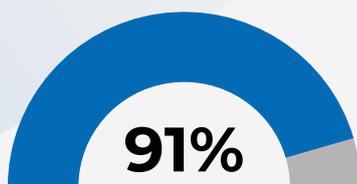
### SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



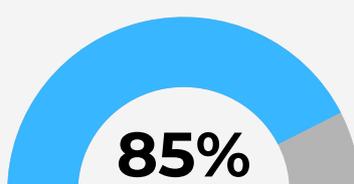
### RECOMENDAÇÃO



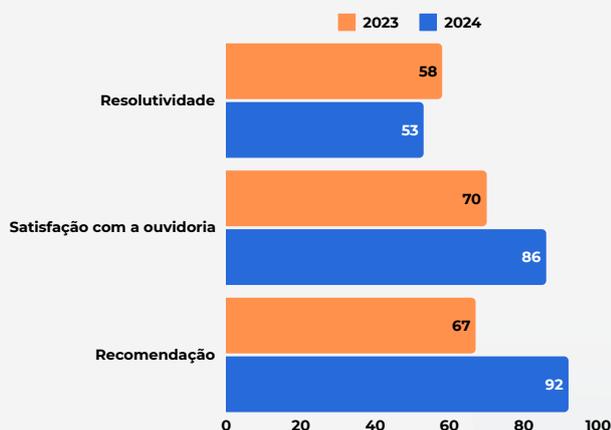
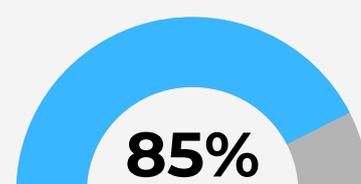
### SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



### SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



# DADOS ESTATÍSTICOS E-SIC

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A Lei Federal N° 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.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-DF [\*\*clique aqui\*\*](#)



De **janeiro a dezembro de 2024**, foram registrados **56 pedidos** de Acesso à Informação, todos atendidos dentro do prazo estabelecido.

# PRÊMIO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA - ITA 2024

Pelo quinto ano consecutivo, a equipe da Administração Regional do Lago Sul recebeu o Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa), alcançando 100% de cumprimento da transparência ativa. O prêmio é concedido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF e é entregue desde 2015 aos órgãos e entidades que cumprem a Lei de Acesso à informação.



(Da esquerda para a direita: Rejane Vaz de Abreu - Subcontroladora de Transparência e Controle Social, Luciana Moura Carmo - Chefe da Assessoria Técnica RA Lago Sul, Maria Auxiliadora Paulino - Chefe da Ouvidoria RA Lago Sul, Daniel Alves Lima - Secretário de Estado e Controlador-Geral do Distrito Federal, e Graziela Brunale de Andrade - Subcontroladora de Controle Interno.)

# DADOS TÉCNICOS

Os indicadores da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul foram gerados a partir do banco de dados extraído do Sistema Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.

O Painel de Ouvidoria é uma ferramenta de transparência que permite, em tempo real, o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

Nele, é possível consultar a evolução histórica das manifestações por tipo (elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços), os assuntos mais abordados, prazos de resposta, indicadores de desempenho, ranking dos órgãos, entre outras informações.

A ferramenta é dinâmica e de fácil compreensão, permitindo análises sob diversas perspectivas. Com mais transparência, você pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos por meio da participação e do controle social.

**Clique aqui** para acessar o Painel de Ouvidoria.

**Controladoria-Geral do Distrito Federal**

**Ouvidoria do Governo do Distrito Federal**

**Administração Regional do Lago Sul**

