

# Relatório de gestão 1º trimestre de 2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO  
LAGO SUL  
RA LAGO SUL



➤ **PERÍODO 01/01/2024 A 31/03/2024.**

**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.



## 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 **45** demandas registradas no **primeiro trimestre** do ano de 2024 (Figura 1).

## EVOLUÇÃO MENSAL

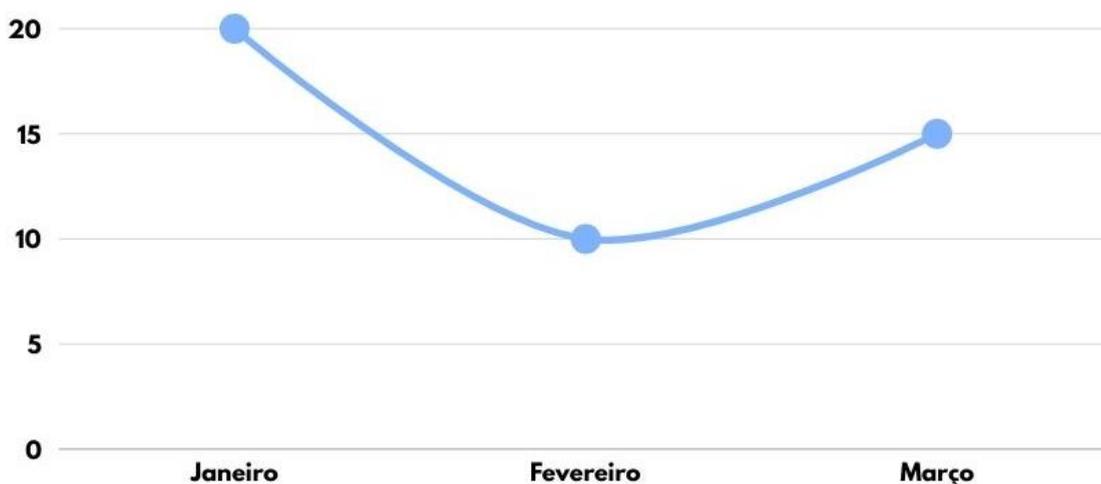


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

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 CONECTASUS, aplicativo GOV.BR e outros assuntos do Governo Federal, acesse o **Sistema Fala BR**.

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

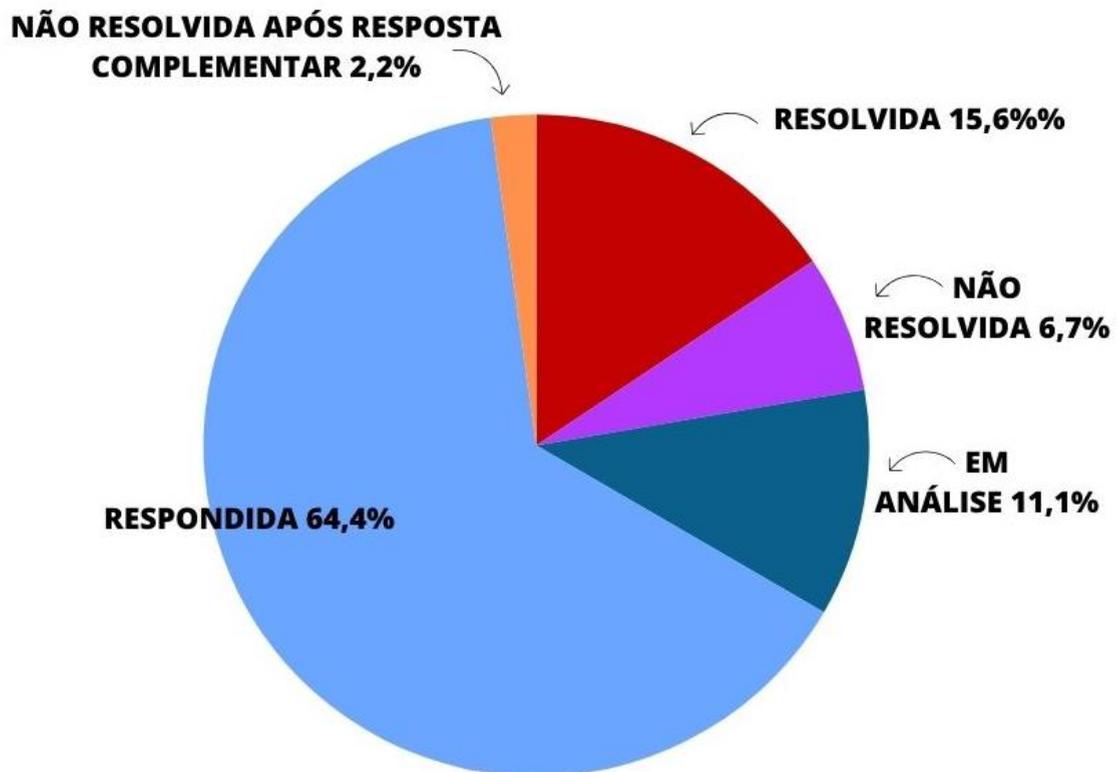
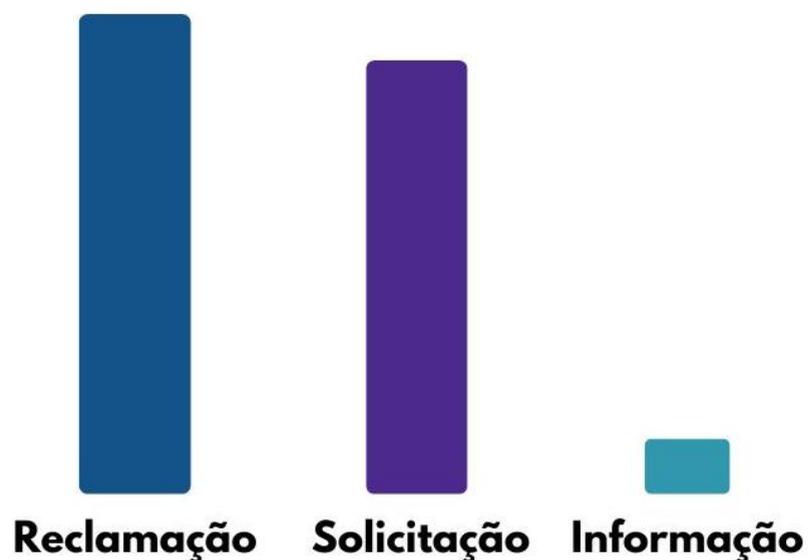
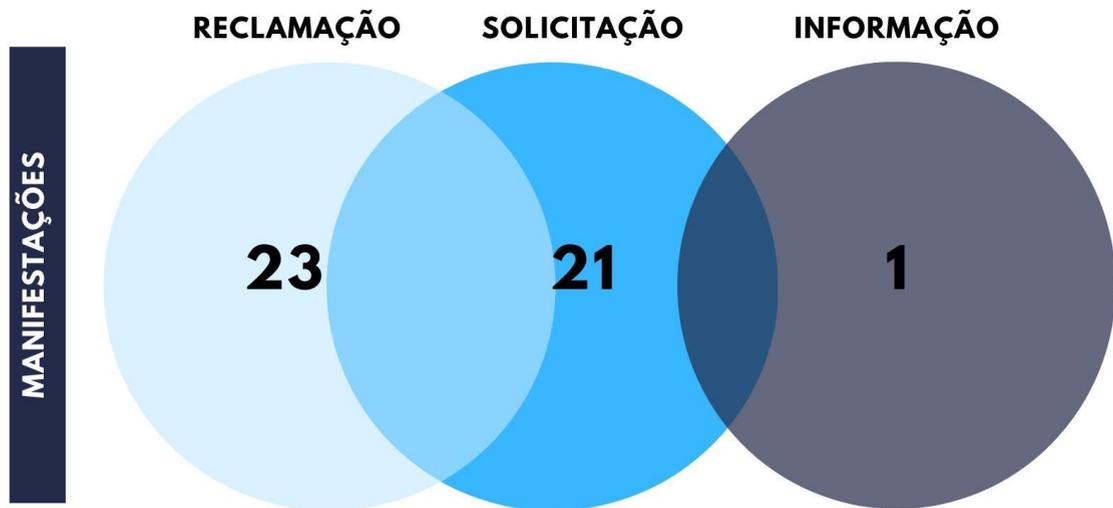


Figura 4 – Total de manifestações

## CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



## TIPOLOGIA



TOTAL DE JANEIRO A MARÇO: 45

Figuras 5 – Por classificação de pedido

## RESOLUTIVIDADE



Figura 6 - Índices de Resolutividade com recomendação e satisfação com o serviço de ouvidoria

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS JANEIRO A MARÇO



Figura 7 – Assuntos mais solicitados

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)



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

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 **JANEIRO A MARÇO** foram geradas **12** pedidos de acesso à informação.