



**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**2º TRIMESTRE 2019**

**Administração Regional do Lago Sul - RAXVI  
2019**

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

**Período de 01/04/2019 à 30/06/2019**

## **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.

## **Assessoria de Gabinete**

- Tatiana Emos de Brito Figueredo;
- Lorena Assis da Costa.



## **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.

## **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.

## **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.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

### Registre sua manifestação pela internet

Como já mencionado, 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 191 demandas registradas e respondidas no segundo trimestre do ano de 2019 (Figura 1).

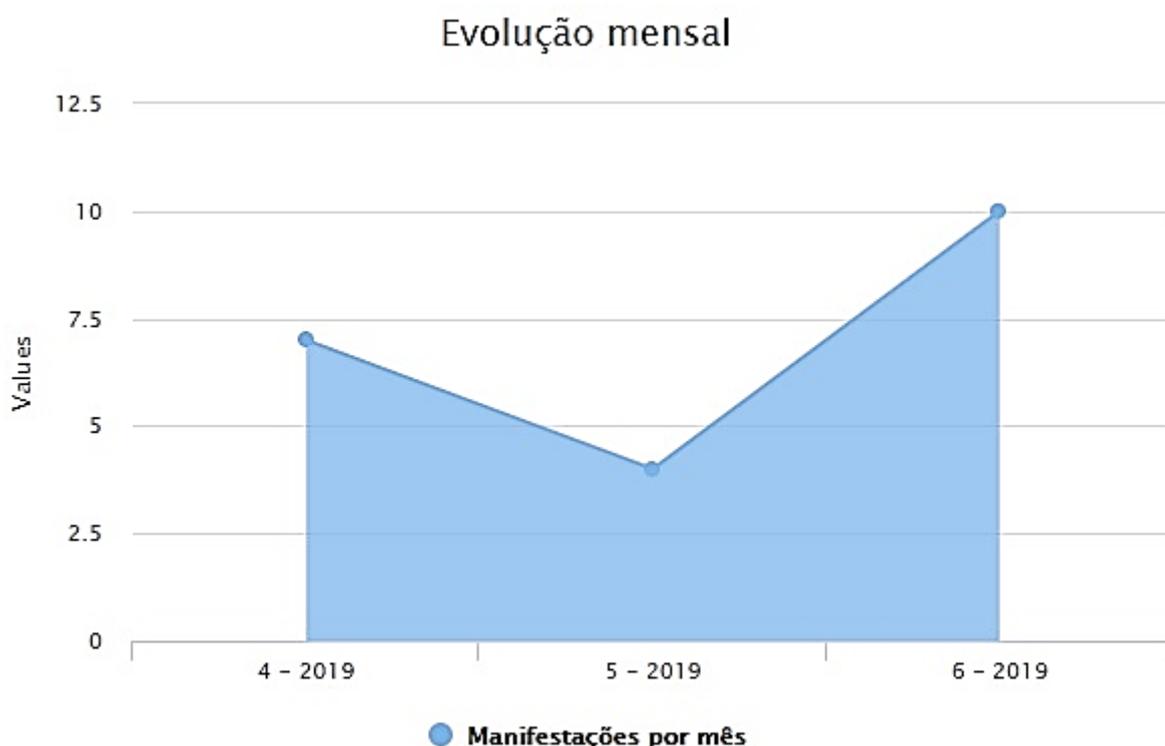


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

Cabe ressaltar que, qualquer cidadão, pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

### 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, tais como: horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

---

### Atendimento presencial

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.

Como horário de atendimento, a ouvidoria está disponível de segunda a sexta-feira no horário de 08h às 18h.



Figura 2 – Banner ouvidoria

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS, RESPONDIDAS E NÃO RESOLVIDAS

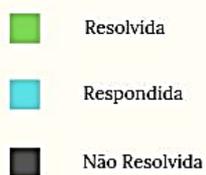
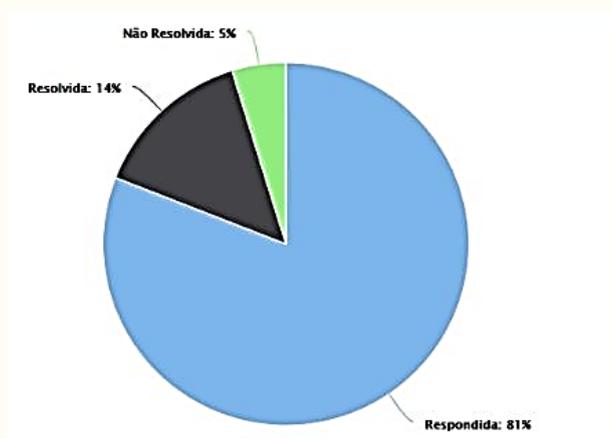


Figura 3 – Total de manifestações resolvidas, respondidas e não resolvidas

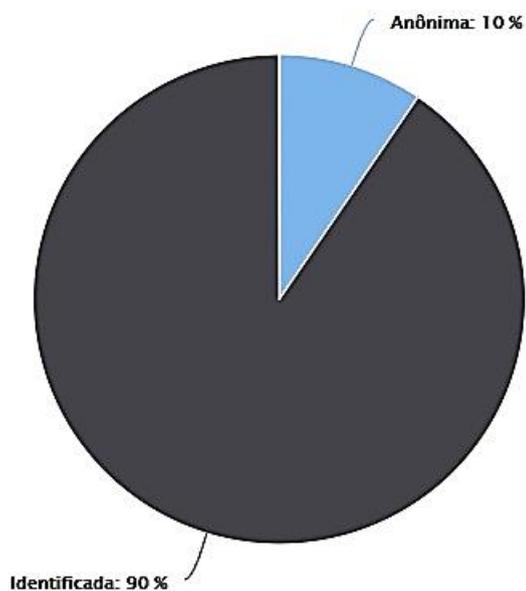
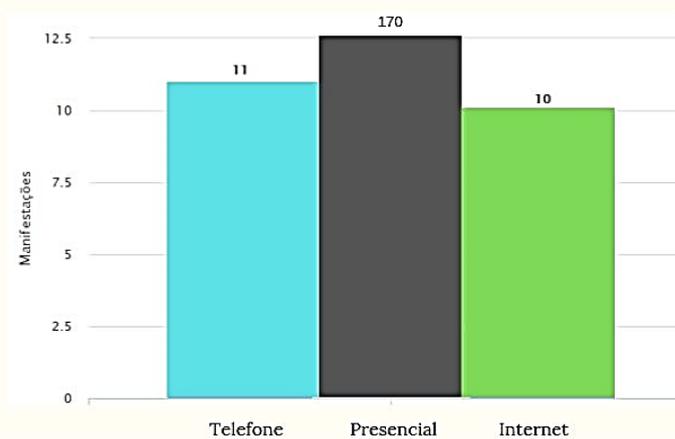


Figura 4 – Total de manifestações anônimas e identificadas

## DADOS ESTATÍSTICOS

### POR FORMAS DE ENTRADA

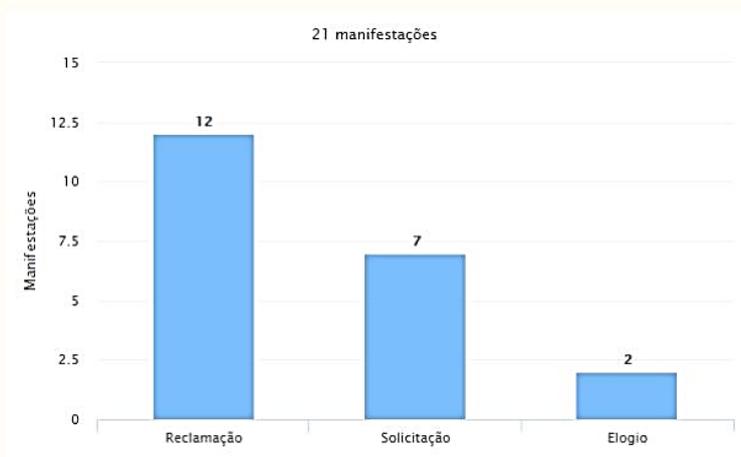


- Telefone;
- Presencial;
- Internet.

Figura 5 – Forma de entrada dos pedidos de atendimento

## DADOS ESTATÍSTICOS

### POR CLASSIFICAÇÃO DE ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



- Reclamação;
- Solicitação;
- Elogio.

Figura 6 - Por classificação de pedido

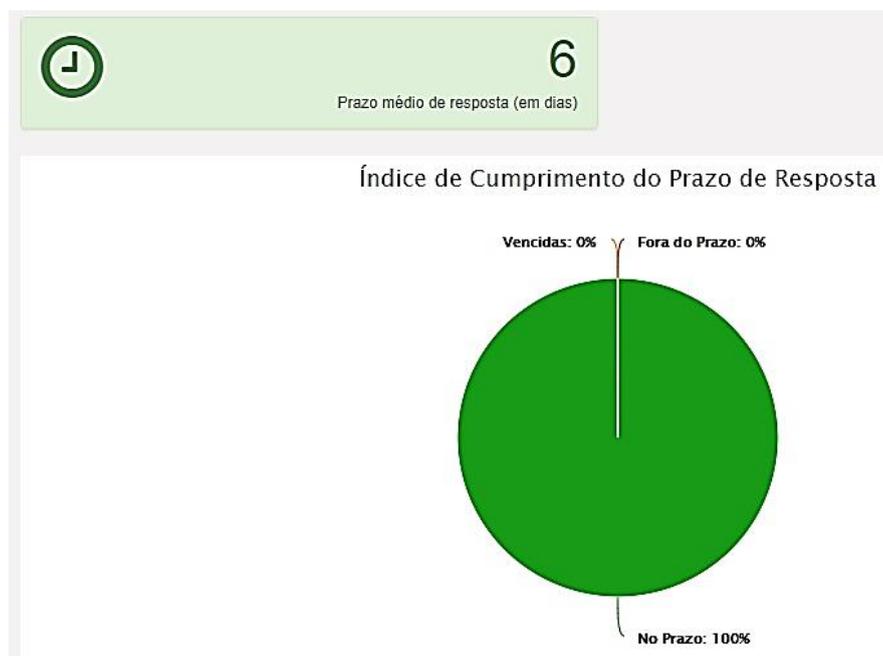


Figura 7 – Prazo de respostas

# DADOS ESTATÍSTICOS

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO



Figura 8 – Gráficos de assuntos mais solicitados

### Classificação

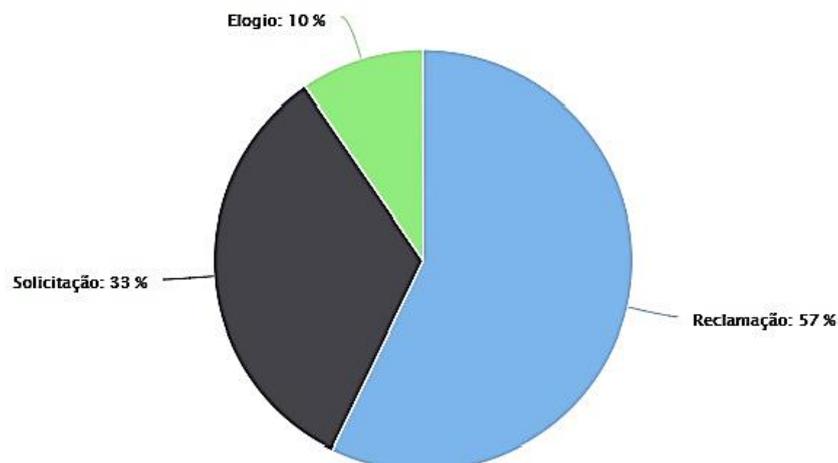


Figura 9 – Assuntos mais solicitados



Figura 10 - Índice de Resolutividade

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF está com média de 75% devido ao já mencionado *feedback*.

**Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria**



Figura 11 – Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria



Figura 12 – Imagem do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

## Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC

No período de Abril à Junho de 2019 foram solicitados 04 (quatro) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 <small>Detalhar</small>	0014600007201995	Administração Regional do Lago Sul	-	01/04/2019	22/04/2019	Respondido
 <small>Detalhar</small>	0014600008201930	Administração Regional do Lago Sul	-	08/04/2019	29/04/2019	Respondido
 <small>Detalhar</small>	0014600009201984	Administração Regional do Lago Sul	-	22/05/2019	11/06/2019	Respondido
 <small>Detalhar</small>	00146000010201917	Administração Regional do Lago Sul	-	28/05/2019	17/06/2019	Respondido

Figura 13 – Solicitações de pedidos de informações

---

## 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.



Figura 14 – Texto em homenagem ao ouvidor