

# PLANO DE AÇÃO 2024

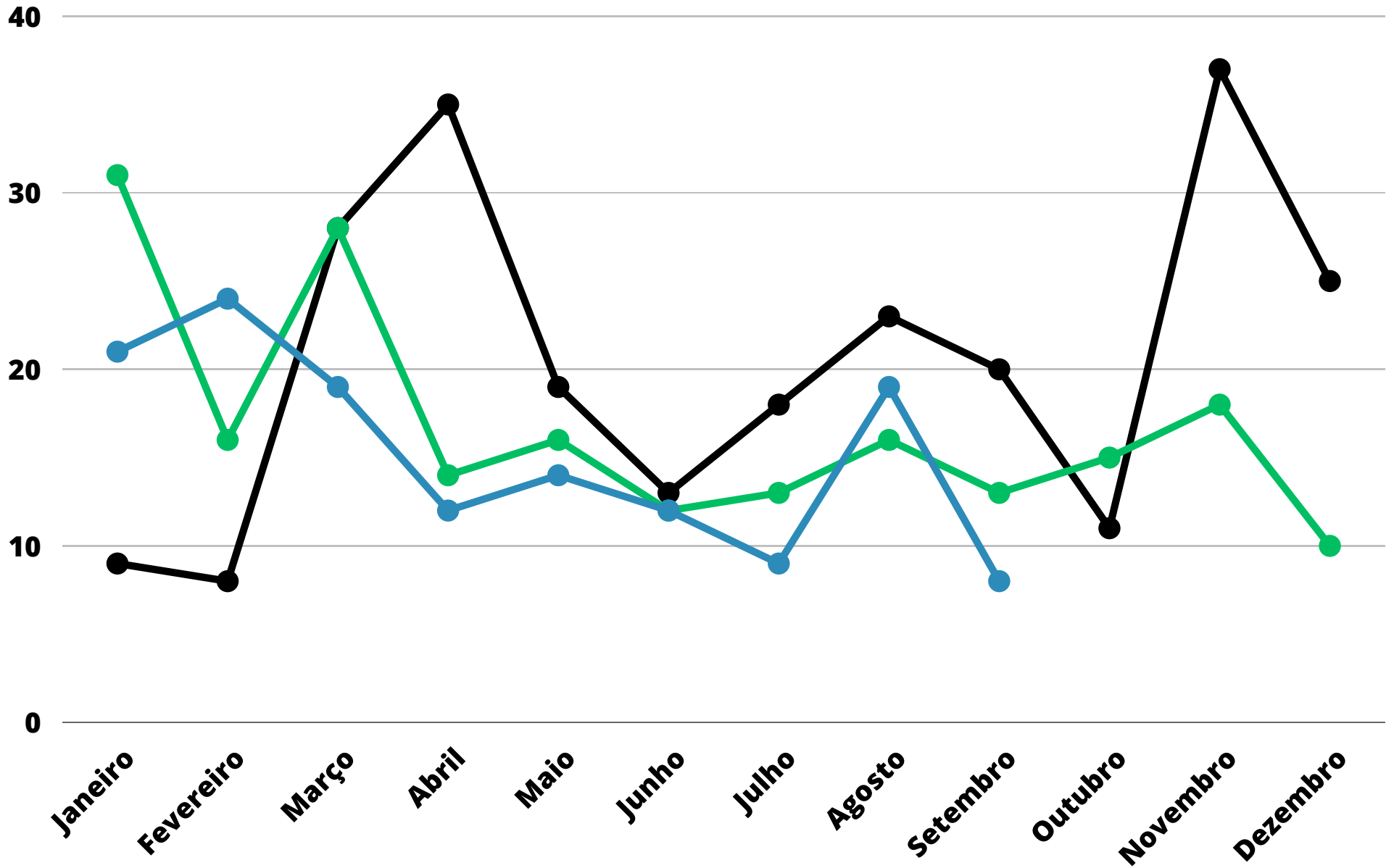
Administração Regional do Lago Sul



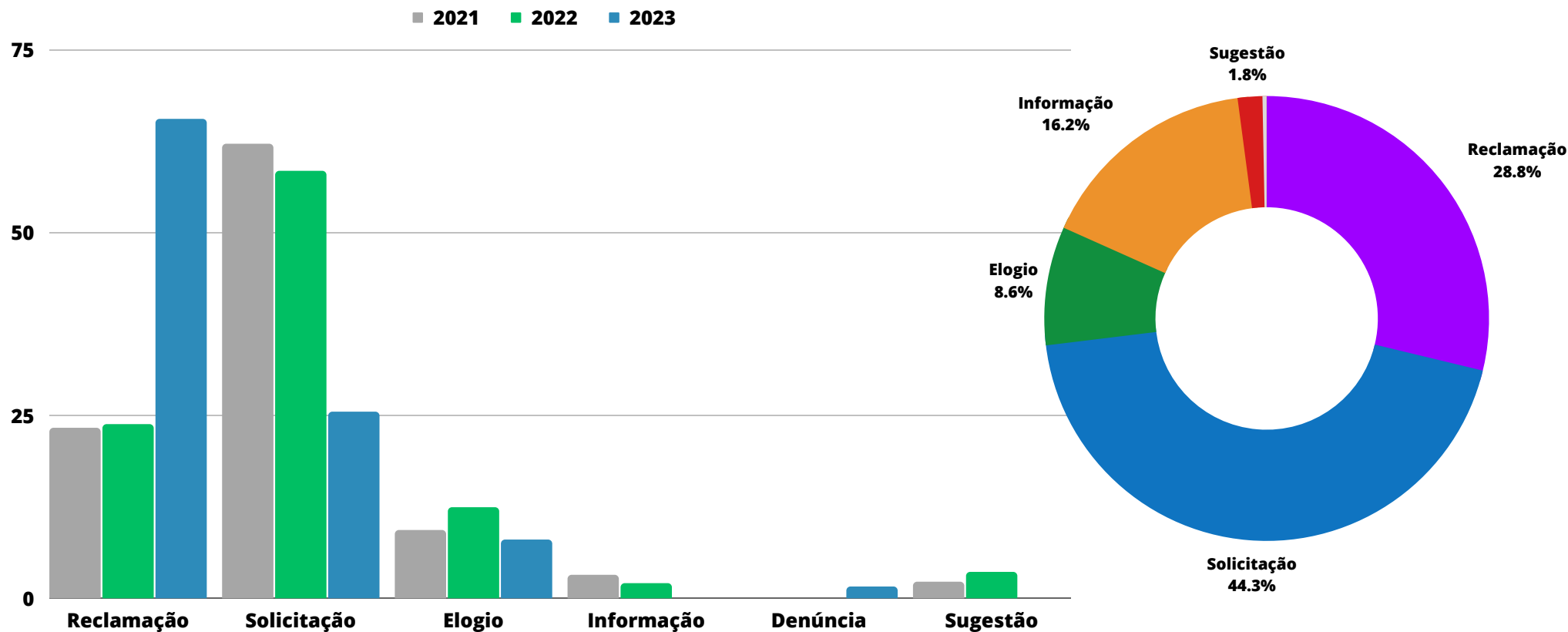
# DIAGNÓSTICO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

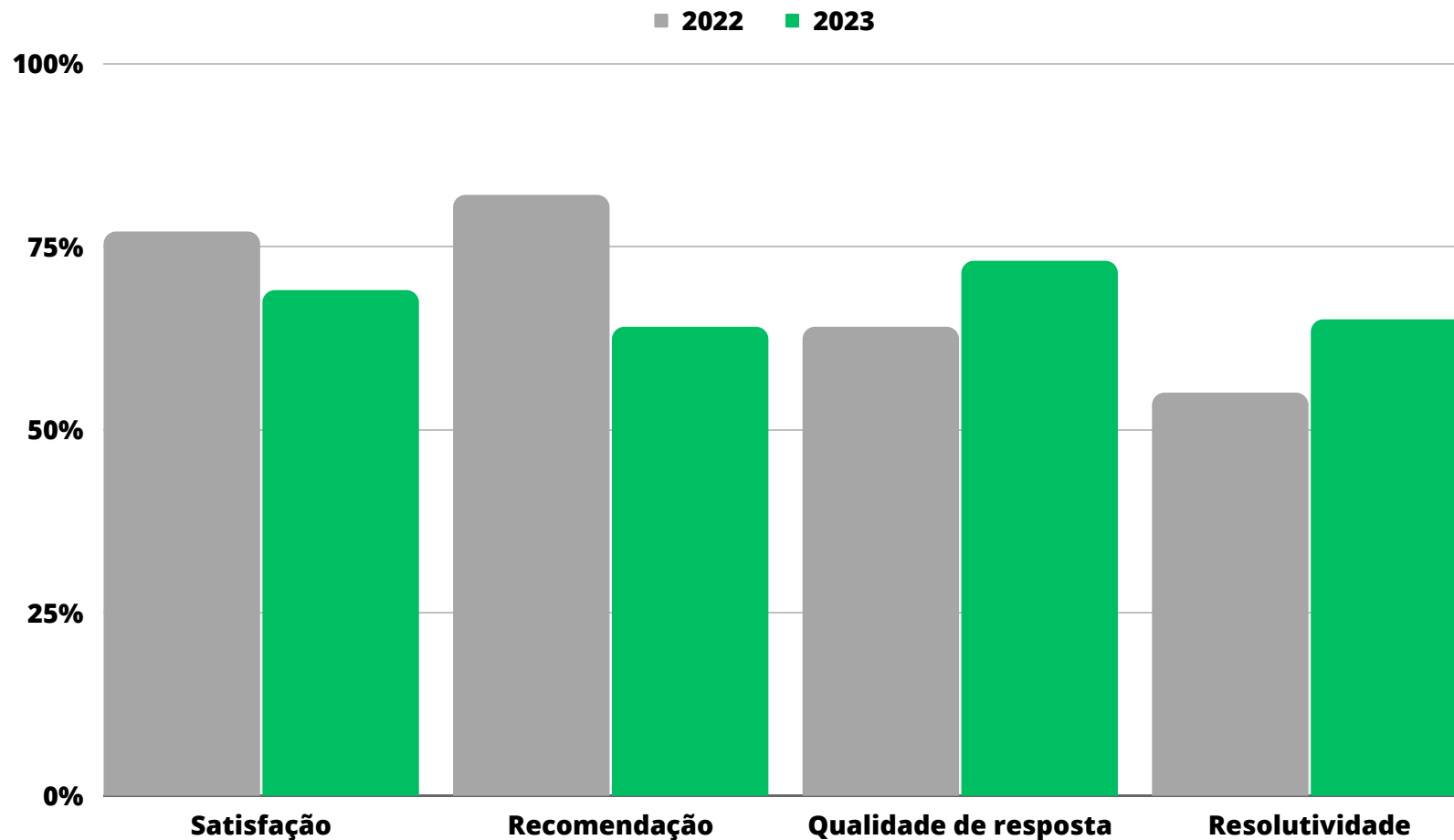


# TIPOLOGIA:



A tipologia predominante foi a solicitação com 51,9% de 2021 até o atual momento. Esta tipologia foi escolhida devido às atribuições do órgão que estão basicamente na oferta de serviços públicos. Em 2024, a tipologia SOLICITAÇÃO ainda é predominante, apesar de que, advindo da nova adaptação do site PARTICIPA-DF, várias manifestações são dadas como reclamações.

# INDICADORES:



## INDICADORES METAS 2023

Recomendação 78%  
Satisfação Serviço Ouvidoria 70%  
Qualidade de Resposta 80%  
Resolutividade 60%

## INDICADORES ALCANÇADOS

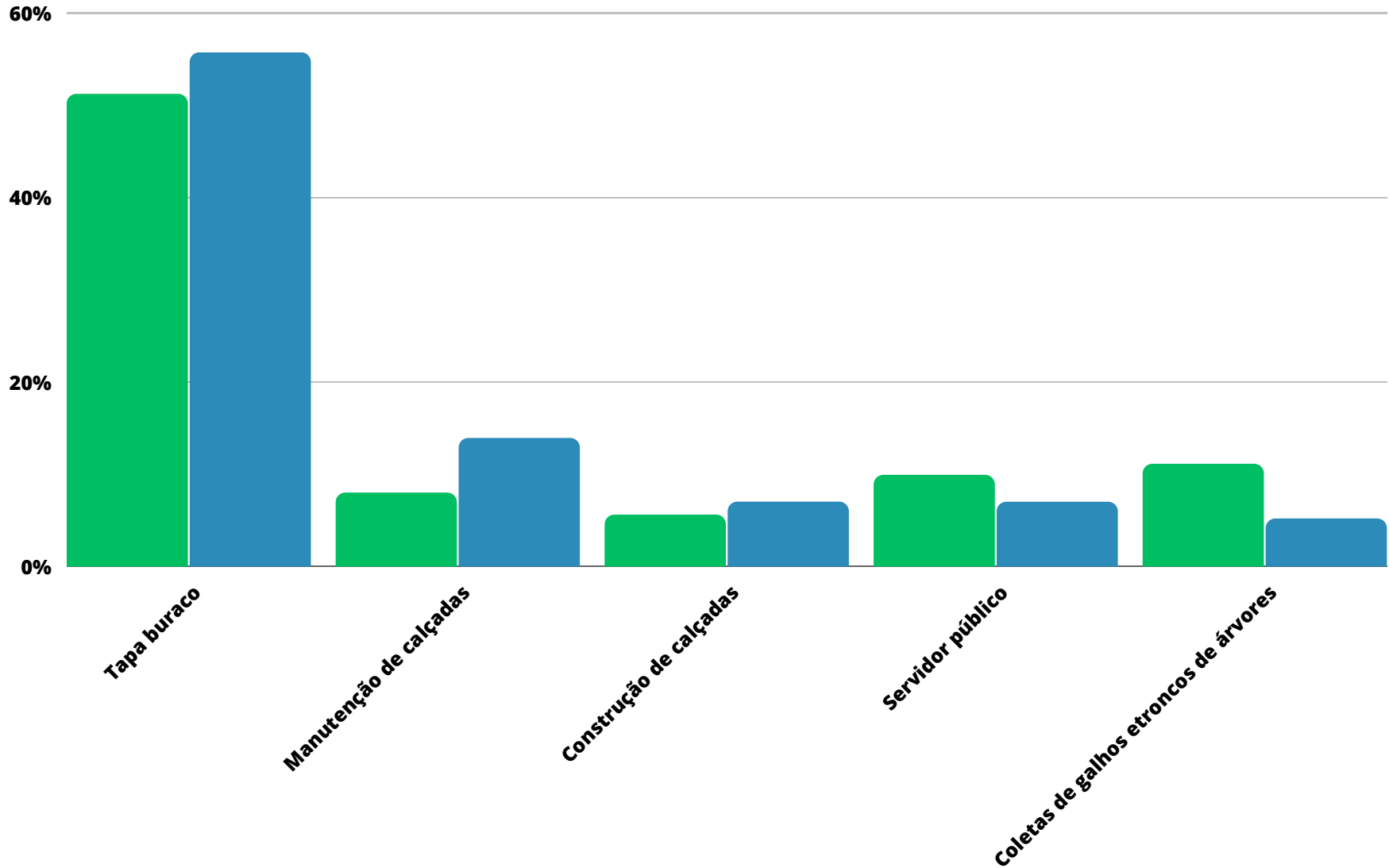
Recomendação 64%  
Satisfação Serviço Ouvidoria 69%  
Qualidade de Resposta 73%  
Resolutividade 66%

## METAS PARA SEREM ALCANÇADAS 2024

Recomendação 80%  
Satisfação Serviço Ouvidoria 70%  
Qualidade de Resposta 80%  
Resolutividade 70%

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES:

■ 2022 ■ 2023



Os assuntos mais recorrentes no ano de 2022 foram de: tapa buraco, coleta de troncos de árvores e servidor público. Em 2023 obtivemos uma alteração, sendo: tapa buraco o assunto mais recorrente, manutenção de calçadas e construção de calçadas.

# REFLEXÃO SOBRE TUDO O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO

A partir dos dados podemos concluir que nossas principais ações para 2024 são: alcançar maiores resultados, tanto na recomendação quanto na resolutividade, entendendo que, devemos realizar um esforço para que os números demonstrem, de verdade, a satisfação do cidadão na realização dos serviços prestados, assim como o respeito aos direitos e garantias que lhes são merecidos, a melhoria do serviço público, a boa governança, a transparência, a confiança, além de tantas outras que deem credibilidade à prestação do nosso serviço como Ouvidoria. Todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, sendo o prazo de resposta em **10 (dez) dias** e não foram identificados nenhum ponto ou caso de demandas fora dos prazos nos anos de 2022 e 2023, devemos focar para que isso permaneça e que o prazo para resposta das demandas diminua.

Conforme diagnóstico realizado anteriormente e entendendo que há uma necessidade de melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão, a Ouvidoria tem objetivo manter as metas estipuladas no SIGO/2022 e por segundo objetivo, melhorar performance conforme:

1. Ampliar e aumentar o quantitativo do índice de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
2. Melhorar o índice de satisfação com o atendimento conforme estrutura física;
3. Melhorar o índice de satisfação com o atendimento e pós atendimento;
4. Manter em 100% no ITA;
5. Manter a adequação da Carta de Serviços em 100% de acordo com as orientações da Ouvidoria Geral;
6. Capacitação da equipe de ouvidoria com cursos.

# REFLEXÃO SOBRE TUDO O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO

## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Para conhecimento das demais Cartas de Serviços, acesse:



Para conhecimento das demais Cartas de Serviços, acesse:

<https://lagosul.df.gov.br/category/servicos/carta-de-servicos/>

## PROJETOS

Com base no diagnóstico, com o cumprimento das metas e índices estabelecidos, ratificamos que a Ouvidoria contribui para a elevação dos padrões de transparência e presteza das atividades da Administração Regional do Lago Sul.

Apresentamos como projeto para o ano de 2024, a **Ouvidoria Itinerante**, que será realizada em parques e espaços públicos na região do Lago Sul. Assim, estaremos promovendo a cidadania, em consonância com a principal missão que é: atender às necessidades, anseios da população e aproximação direta com a sociedade.

# CONCLUSÃO

Portanto, ante as informações apresentadas, concluímos que a Administração Regional do Lago Sul, disponibiliza o presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, buscando promover a cidadania e melhorar os serviços prestados.

Nossa finalidade é trabalhar para que cada vez mais possamos oferecer um atendimento humanizado e personalizado, considerando que, o atendimento personalizado no Setor Público cumpre com os princípios da transparência e da eficiência. É importante a utilização da linguagem simples para que aborde todos os cidadãos, com uma gestão transparente no sentido que a comunidade se sinta satisfeita ao atender anseios sociais. Um cidadão participativo, além de ser usuário do serviço público, é também um participante dos planejamentos ou execução de políticas públicas.

Brasília, 07 de novembro de 2023.  
Maria Auxiliadora Mendonça Paulino  
Chefe da Ouvidoria  
RA - Lago Sul