



# OUVIDORIA



**Acesso à  
Informação**

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO NORTE – RA-XVIII

RELATÓRIO ACUMULADO

2021

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para que o cidadão possa se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a participação cidadã para que possamos ter o auxílio da comunidade na melhoria dos serviços públicos prestados.

Neste relatório apresentaremos os principais números e índices referentes à Administração Regional do Lago Norte – RA-XVIII, relativos ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

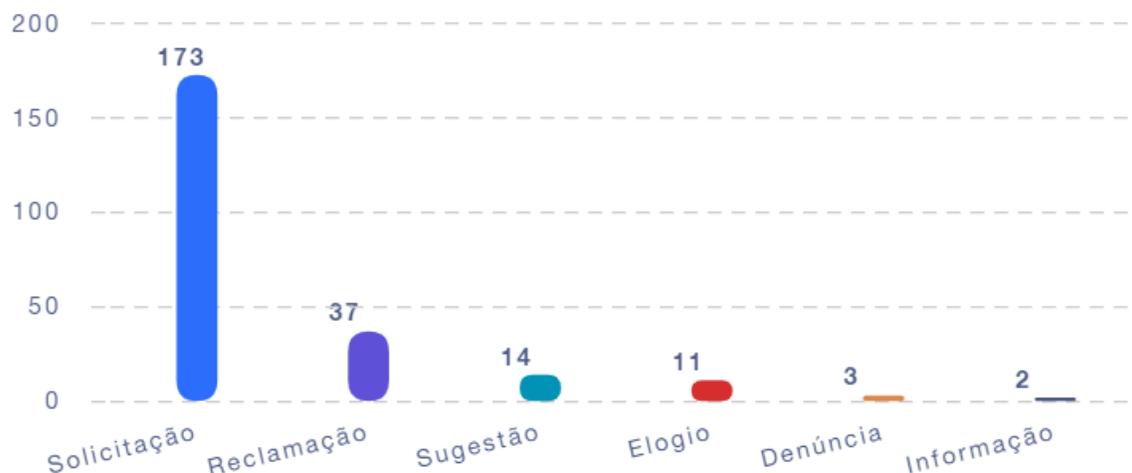
## SITUAÇÃO – SIGO/DF - 2021



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O gráfico SITUAÇÃO mostra o quantitativo de manifestações e suas situações atuais, tais como: Respondida (143), Resolvida (51), Não Resolvida (23), Resolvida Após Resposta Complementar (17), Em Análise (6), totalizando 240 manifestações.

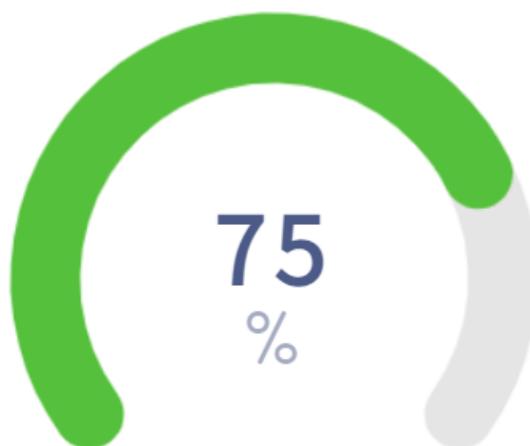
## CLASSIFICAÇÃO – SIGO/DF - 2021



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Neste gráfico apresentamos os quantitativos de manifestações de acordo com sua CLASSIFICAÇÃO. Neste período os assuntos mais solicitados foram: Tapa-buracos, Recolhimento de galhos e troncos, Manutenção em Estradas/Rodovias Rurais e Coleta de Entulho Disposto Irregularmente.

## RESOLUTIVIDADE – SIGO/DF - 2021



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O Índice de RESOLUTIVIDADE das Ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto a Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como “Resolvido” ou “Não Resolvido”, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Neste período de 2021 tivemos um índice de 75%, o que reflete o esforço de toda Administração na execução dos serviços, garantindo, assim, uma melhor qualidade de vida para a população do Lago Norte.

## SIC - 2021

---



O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

### **Total de solicitações recebidas e respondidas pelo e-SIC na Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte**

<b>2021</b>
<b>17 solicitações</b>

Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>