

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre de 2024

Administração Regional do
Lago Norte - RA-LN



Período: 01/07/2024 a 30/09/2024

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Administrador Regional do Lago Norte: Marcelo Ferreira da Silva

Chefe de Ouvidoria: Cláudio Alves Cherici Nogueira

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte – RA-LN em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao ano de 2024, no qual constam informações resumidas sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

Inicialmente é apresentada o total de manifestações recebidas pela Unidade Administrativa no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF. Em seguida o total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema e presencialmente), bem como o total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão). Aborda-se também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte, bem como os assuntos mais recorrentes e demandados da RA-LN. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

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, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <https://www.participa.df.gov.br/>.

Ligue 162

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal - 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.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

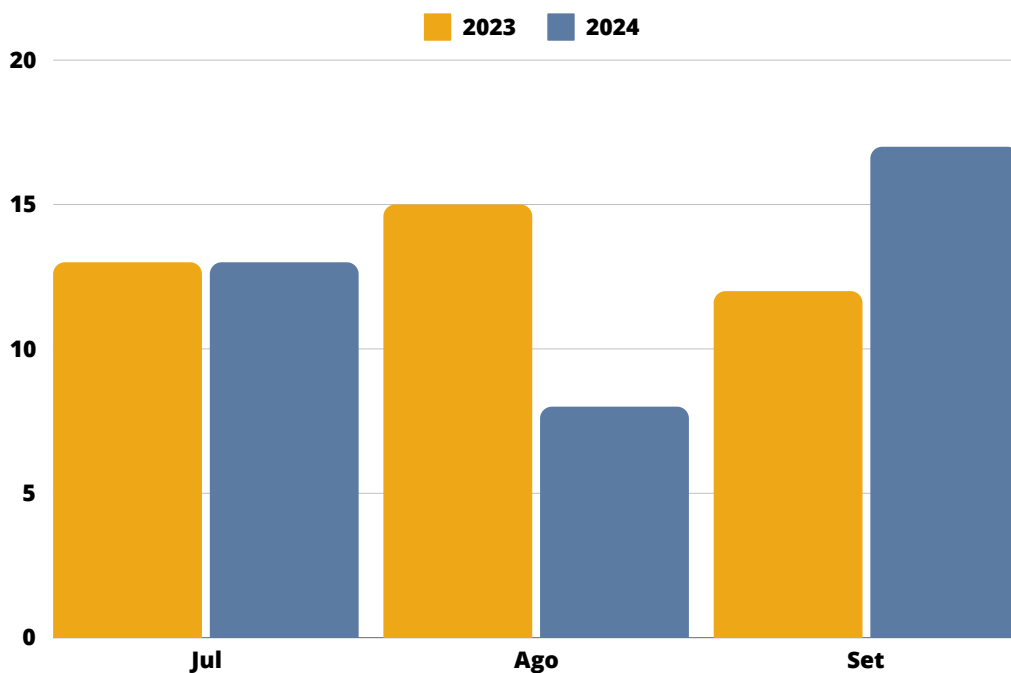
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do Lago Norte para atendê-lo.

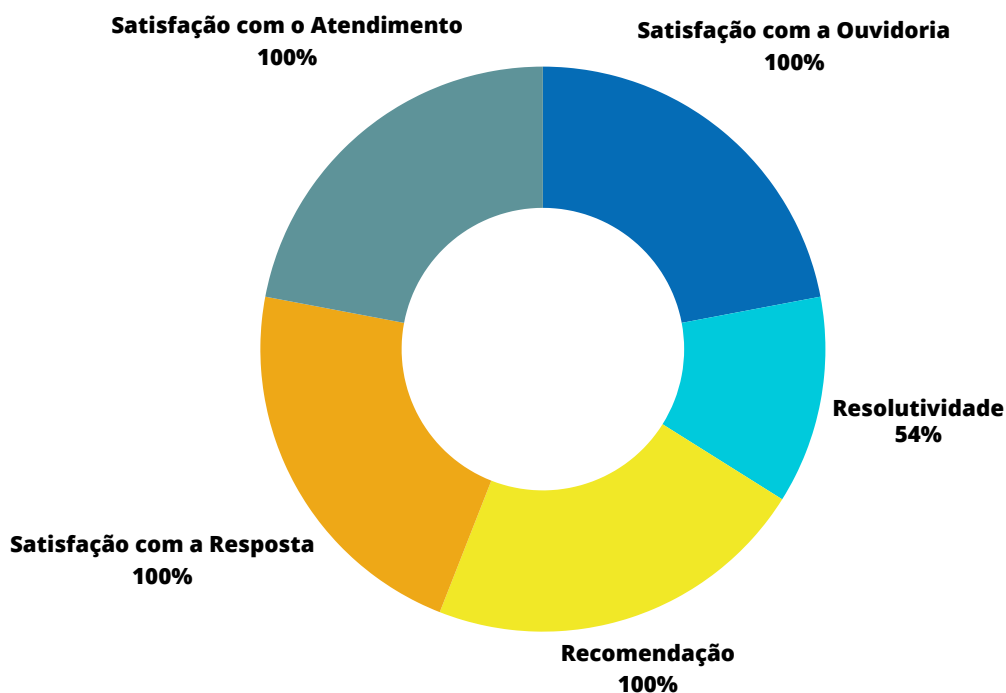
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

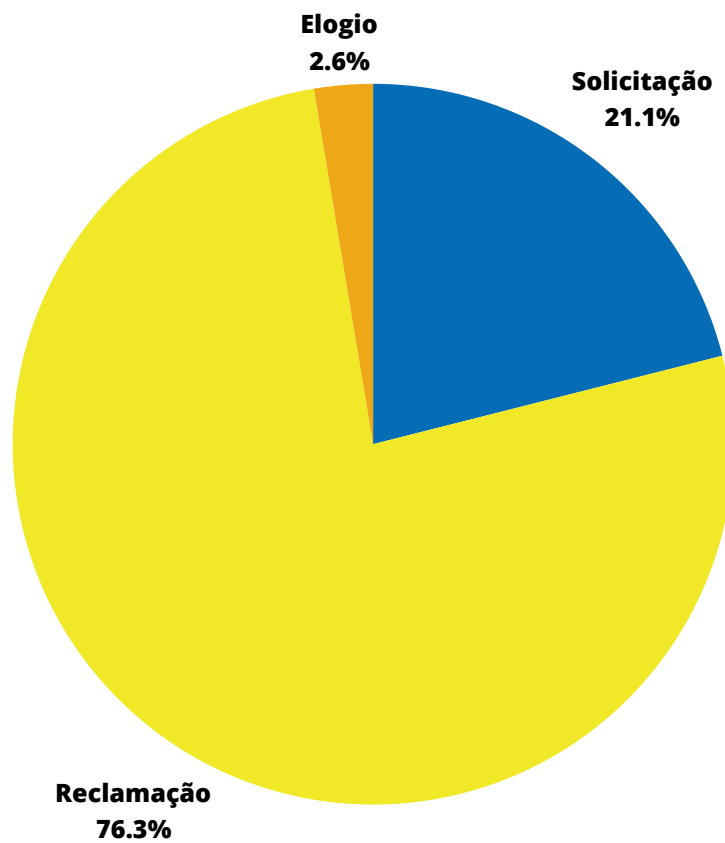
No terceiro trimestre de 2024 foram registradas 38 manifestações, 02 a menos que no terceiro trimestre de 2023.



INDICADORES



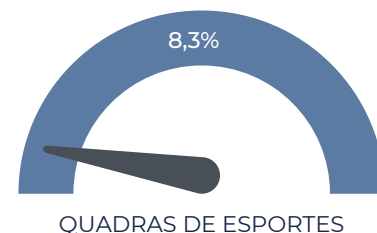
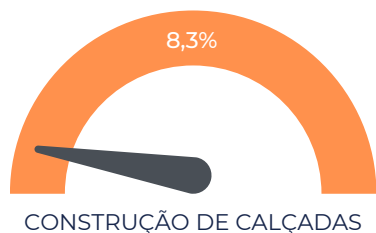
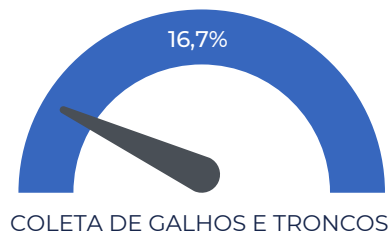
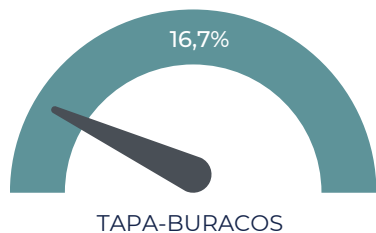
TIPOLOGIA



Reclamação	11
Solicitação	28
Elogio	1

A tipologia mais recorrente no 3º trimestre de 2024 foi RECLAMAÇÃO que compreendeu 76,3% das manifestações. Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais.

ASSUNTOS RECORRENTES



O serviço mais solicitado na Administração Regional do Lago Norte foi Tapa Buracos e Coleta de Galhos e Troncos de árvores, compreendendo, cada, 16,7% do total de manifestações solicitadas no 3º trimestre de 2024. A malha asfáltica do Lago Norte é muito antiga o que facilita a abertura de novos buracos quase que diariamente. Os esforços da Administração, em conjunto com a NOVACAP e DER, visam minimizar os danos à população, mas o problema persiste, sendo necessário o recapeamento das vias públicas.

PROJETOS

É com grande satisfação que viemos informar sobre o progresso alcançado no projeto anual de mapeamento de buracos da nossa querida cidade. Temos o prazer de anunciar que todas as etapas do terceiro semestre foram devidamente cumpridas, marcando um passo significativo para melhorar a qualidade das vias em nossa região. Desde o início deste projeto, esta ouvidoria seccional, se empenhou em inserir, em uma base de dados confiável, a localização, mais aproximada possível. vale ressaltar que o projeto conta com o apoio e a colaboração da população, que tem sido fundamental para o sucesso dessa empreitada. Por meio de suas contribuições valiosas e de suas solicitações no Participa DF, através do 162 e presencialmente nos órgãos do GDF. Portanto, agradecemos a todos os cidadãos do Lago Norte por seu envolvimento e participação ativa nesse processo.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

26
solicitações