



OUVIDORIA



**Acesso à
Informação**

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO NORTE – RA-XVIII

RELATÓRIO DE GESTÃO

2022



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO NORTE – RA-XVIII
RELATÓRIO DE GESTÃO
ACUMULADO - 2022



Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

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 2022, 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.

PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da Administração Regional do Lago Norte faz contato com vários cidadãos(ãs) para saber da satisfação do serviço prestado.

Foram empenhados esforços estratégicos desta seccional no sentido de estimular o(a) cidadão(a) a retornar ao sistema de ouvidoria para realizar a pesquisa por meios de pós atendimento telefônico e e-mail, mas ainda não foi possível avançar porque o cidadão não realiza a pesquisa, acreditamos que seja por falta de hábito.



CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

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

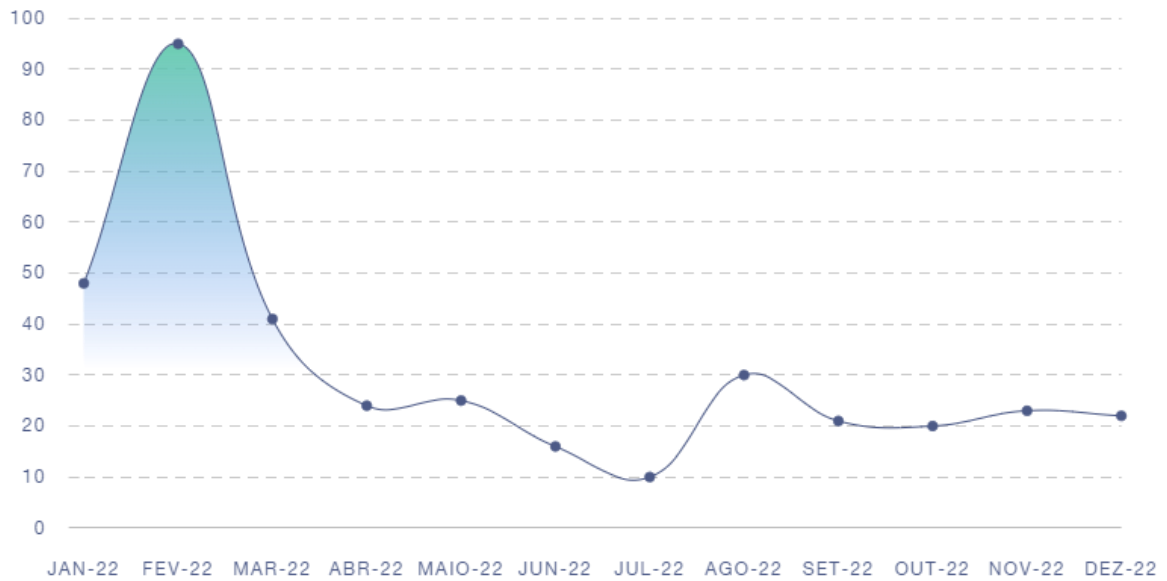
Atendimento presencial

Contamos com uma sala no térreo da Administração Regional do Lago Norte para atendê-lo.

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

DIAGNÓSTICO

EVOLUÇÃO MENSAL



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

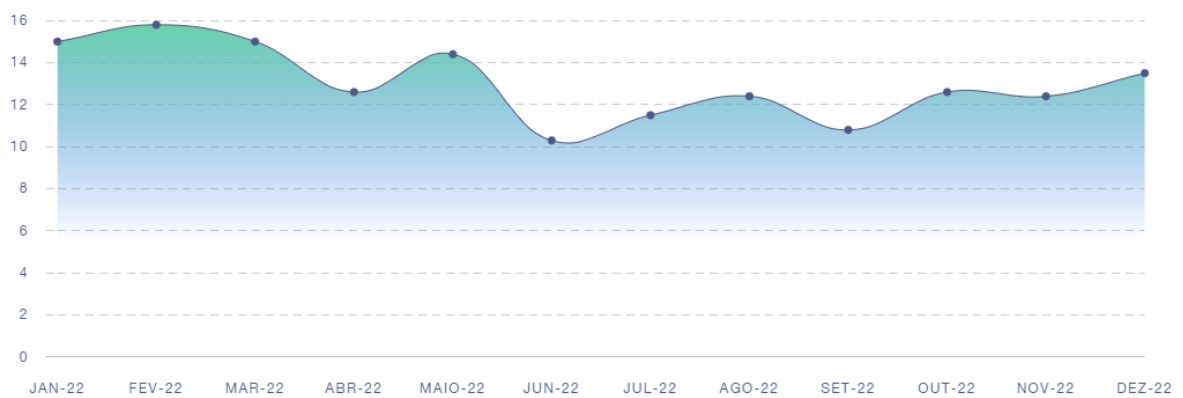
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



13.9

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Outubro: 12,6

Novembro: 12,4

Dezembro: 13,5

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

DIAGNÓSTICO

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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

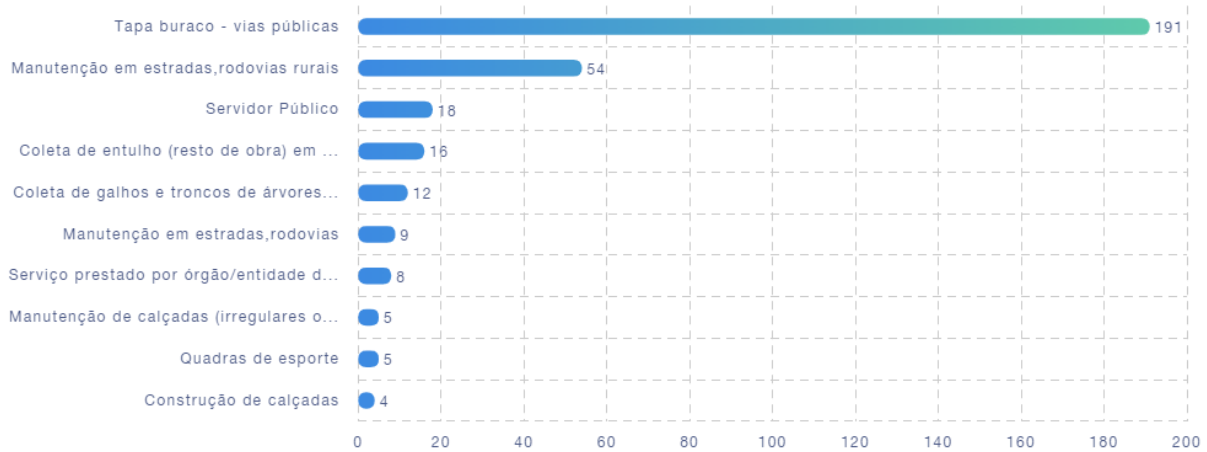
CLASSIFICAÇÃO



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

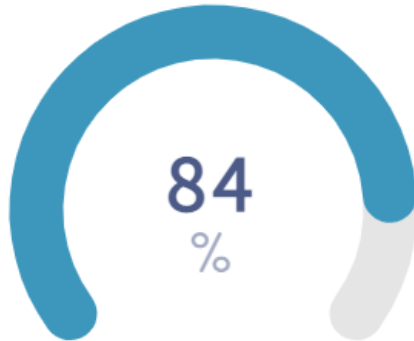
DIAGNÓSTICO

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

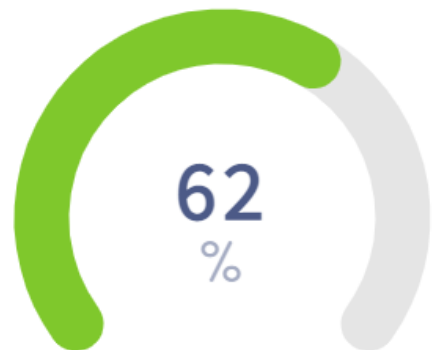
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



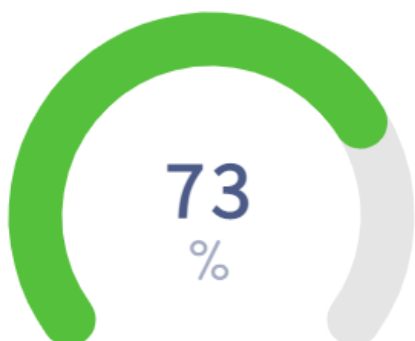
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

PROJETOS

Ações – realizados

As realizações das propostas do Plano de Ação são diluídas no decorrer do ano, cabendo a cada trimestre uma continuidade do que foi proposto.

Metas – apresentar o número/percentual de metas cumpridas

As realizações das propostas do Plano de Ação são diluídas no decorrer do ano, cabendo a cada trimestre uma continuidade do que foi proposto.

Cronograma

As realizações das propostas do Plano de Ação são diluídas no decorrer do ano, cabendo a cada trimestre uma continuidade do que foi proposto.

SIC – Sistema Eletrônico do 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

Out a Dez/2022
64 solicitações

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