



RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE 2019

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

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL

Período de 01/01/2019 a 31/03/2019

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.



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.

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 141 demandas registradas e respondidas no primeiro trimestre do ano de 2019 (Figura 1).

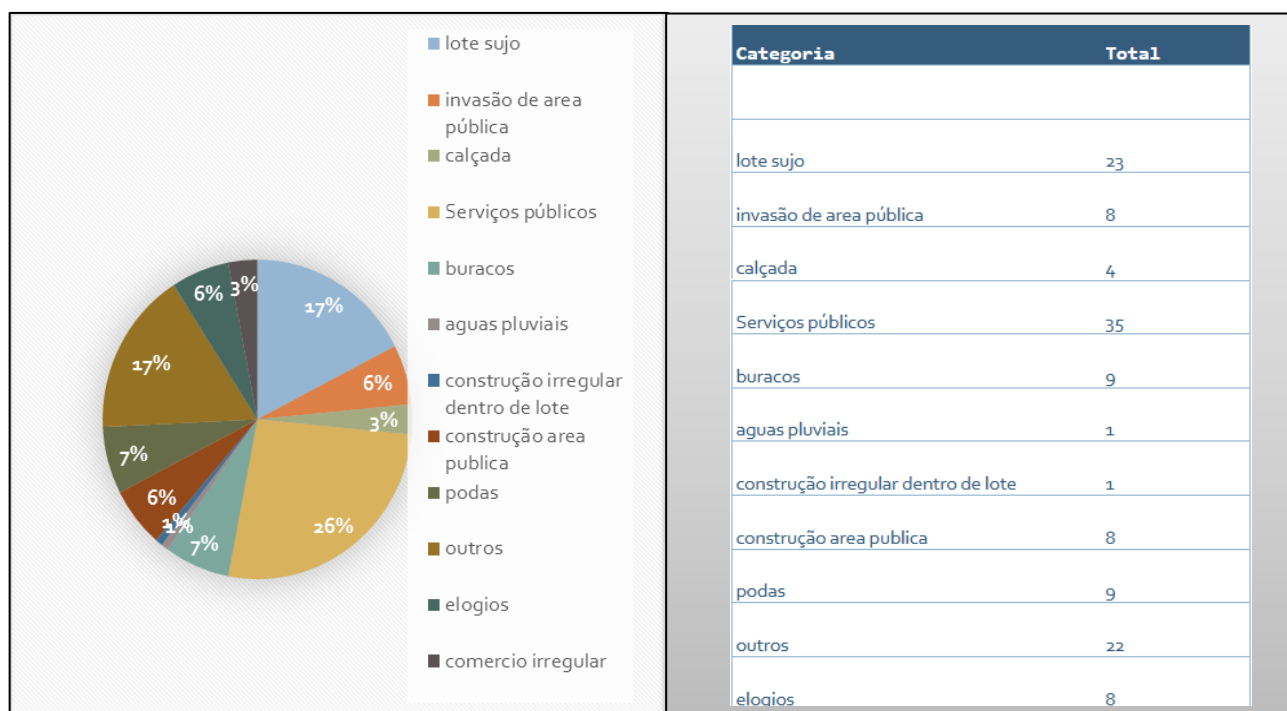


Figura 1 – Cenário real das demandas respondidas pela ouvidoria.

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

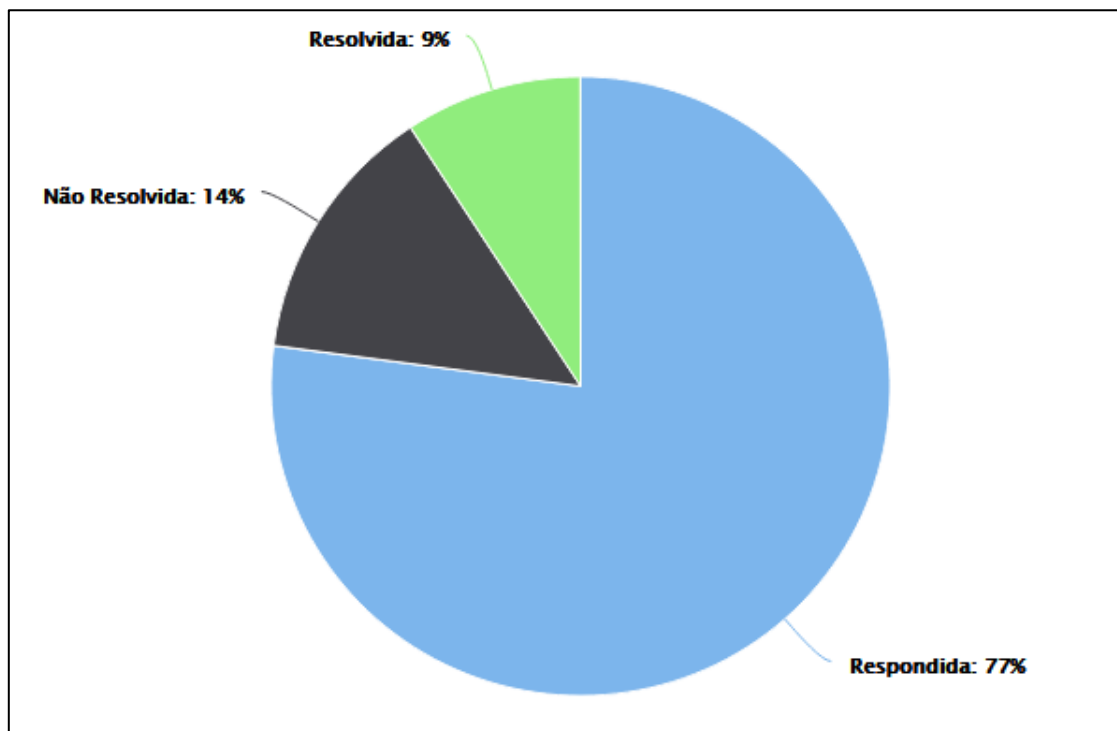


Figura 3 – Total de Manifestações recebidas no período.

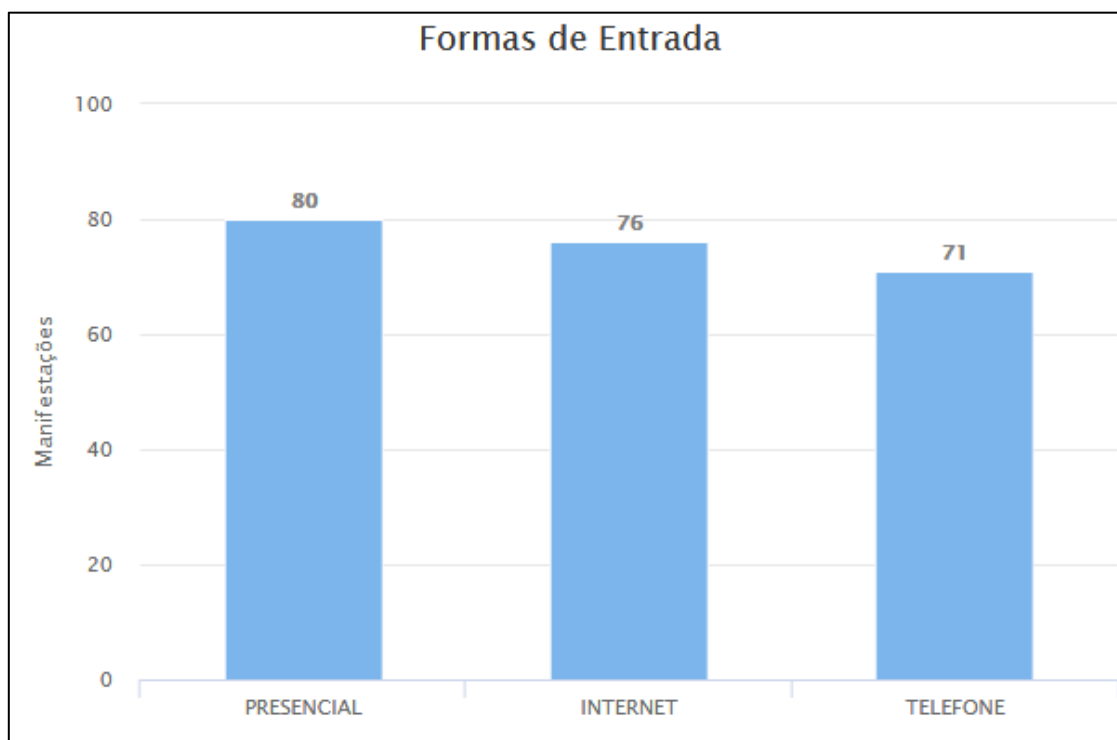


Figura 4 – Forma de entrada dos pedidos de atendimento.

DADOS ESTATÍSTICOS

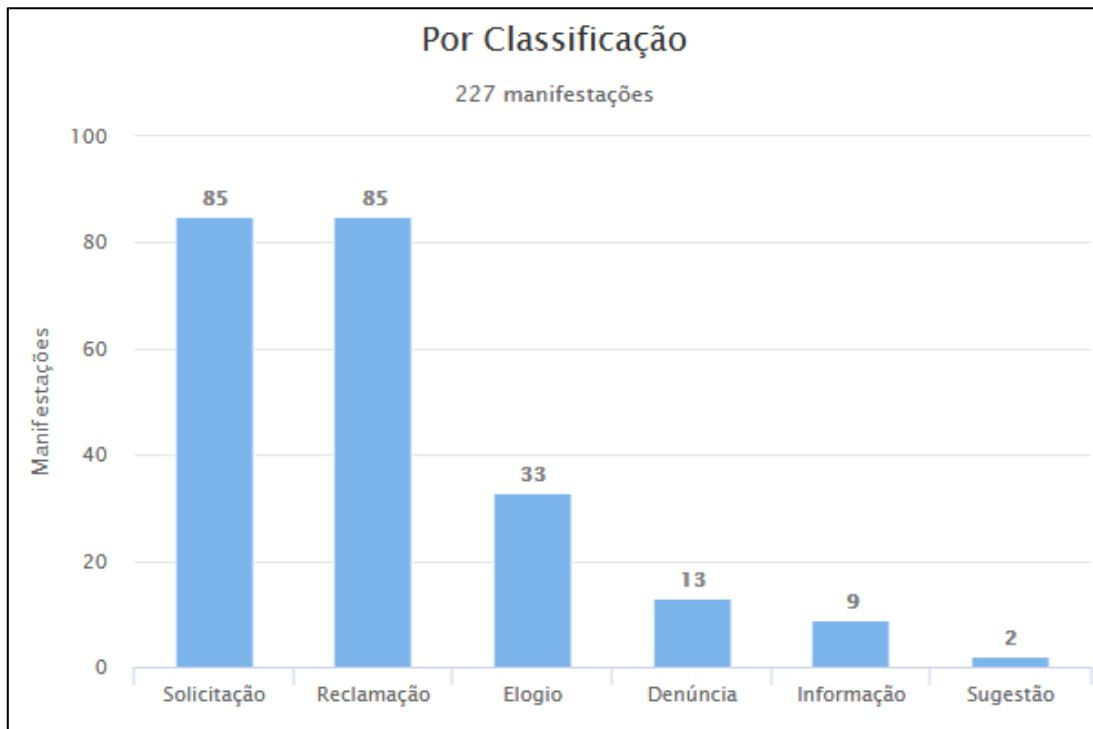


Figura 5 - Por classificação de pedido.



Figura 6 – Prazo de respostas.

DADOS ESTATÍSTICOS

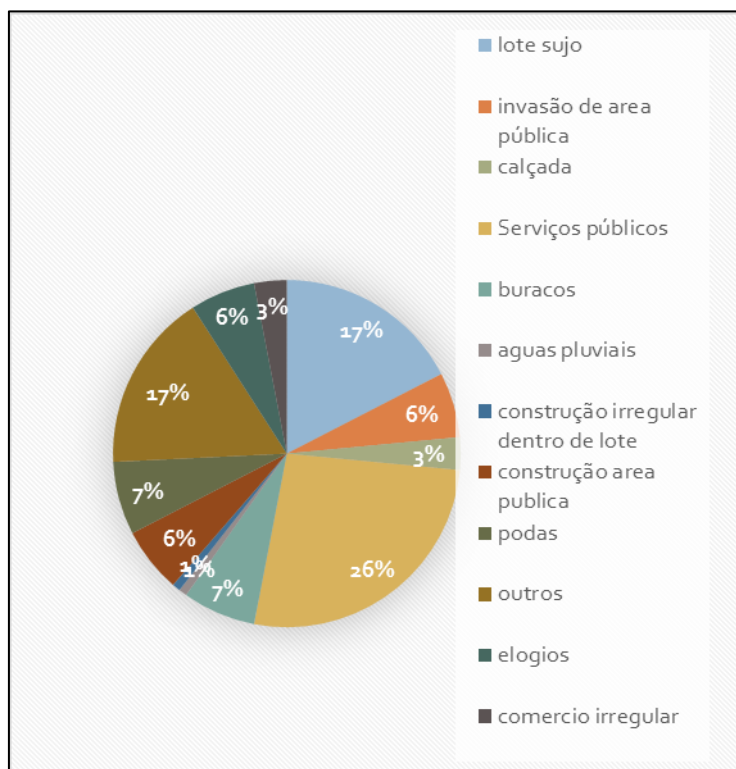


Figura 7 – Assuntos mais solicitados.

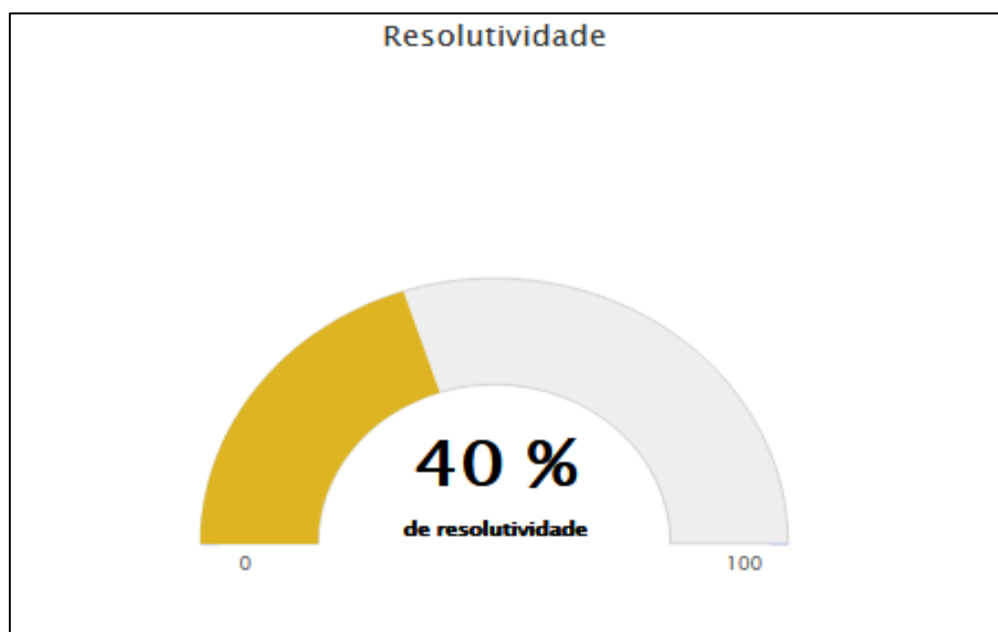


Figura 8 - Índice de Resolutividade.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF está com média de 40% devido ao já mencionado *feedback*, não realizado no sistema de ouvidoria OUV-DF pelo público ao qual se destina.

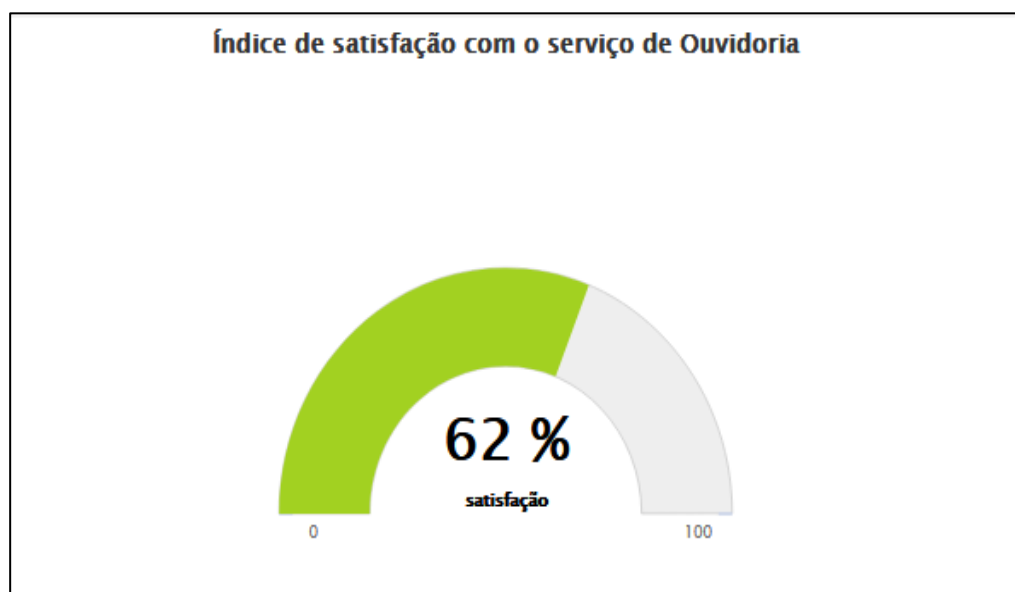


Figura 9 – Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria.



Figura 10 – Imagem do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro a Março de 2019 foram solicitados 09 (nove) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Ações internas da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul

Como mais uma iniciativa da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul, houve a singela elaboração de um cartão de Páscoa o qual foi distribuído aos servidores da RAXVI juntamente com bombons para que, assim, fosse celebrada a data comemorativa, buscando sempre a manutenção de um ambiente laboral acolhedor e preocupado com os que dela participam diariamente (Figuras 11 e 12).



Figura 11 – Cartão entregue junto aos bombons.



Figura 12 – Bombons entregues aos servidores da Administração Regional do Lago Sul.

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.

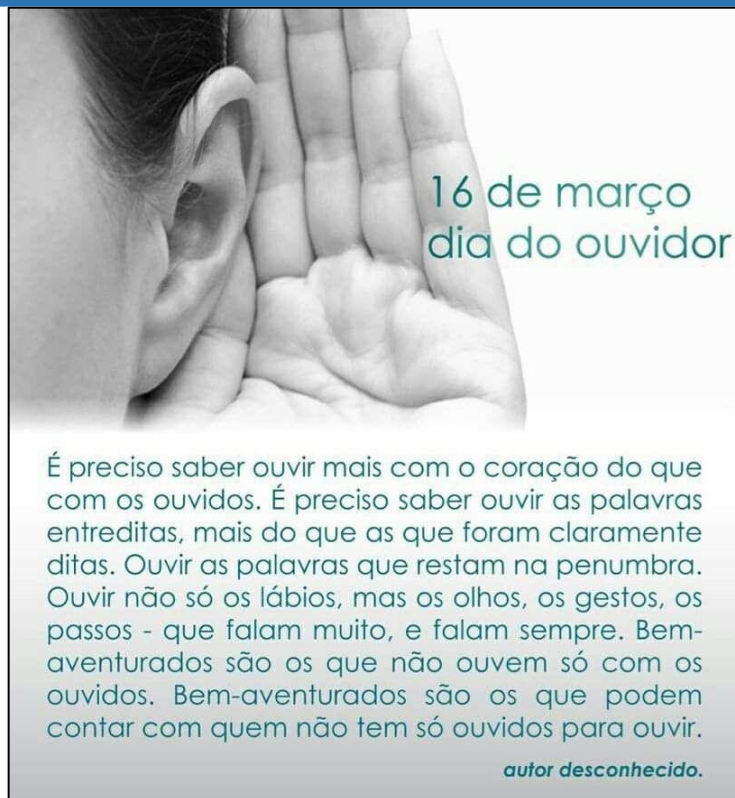


Figura 13 – Texto em homenagem ao ouvidor.