



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE DE 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL
RA LAGO SUL

➤ **PERÍODO 01/07/2021 À 30/09/2021.**

Governador:

Ibaneis Rocha Barros Junior.

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins.

Ouvidora-Geral interina:

Cecília Souza Fonseca.

Administrador Regional do Lago Sul:

Rubens Santoro Neto.

Chefe da Ouvidoria:

Maria Auxiliadora Mendonça Paulino.

Equipe de Colaboradores:

Arlinda Raimunda Teles dos Santos;
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 – e-SIC – em relação às áreas em que atuam.

Plano de ação para atendimento das Demandas

Cabe ressaltar, que além do Sistema de Ouvidoria e pelo número 162, 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.

Quanto a pesquisa de satisfação do cidadão, a Ouvidoria RA – Lago Sul, sempre entra em contato referente a Resposta Complementar, a fim de saber se a demanda foi resolvida ou se há novos pleitos.

Tipos de Demandas

O que você pode registrar na Ouvidoria?

➤ **RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

➤ **DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação;

➤ **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

➤ **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação

específica. É uma manifestação onde o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.



O público alvo da Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul tende a registrar suas demandas potencialmente de forma presencial, mas diante da pandemia COVID-19 (Coronavírus), foi adotada aos colaboradores que o trabalho continuasse em regime de escala e homeoffice/teletrabalho para os servidores, para melhor atender ao cidadão, visando o cuidado e o respeito ao próximo. 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 **112** demandas registradas no terceiro trimestre do ano de 2021 (Figura 1).

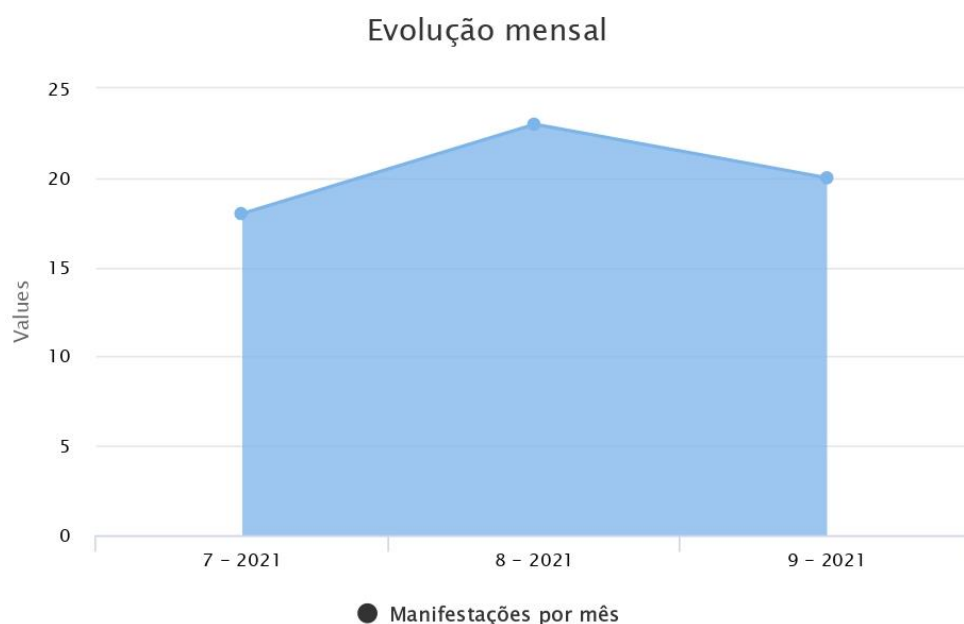


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

Cabe ressaltar que, qualquer cidadão, pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Atendimento

Reiterando a necessidade de estar sempre em efetivo contato com sua população alvo, a Ouvidoria da Administração Regional do Lago Sul possui atualmente uma sala com ambiente acolhedor, atendendo os protocolos recomendados pela Organização Mundial de Saúde-OMS devido a pandemia COVID-19 (Coronavírus), para atendimento exclusivo ao cidadão. Nossa missão: acolher o cidadão com respeito, dando prioridade na resolução das demandas com transparência e cortesia.

No atual momento toda a Administração Regional está funcionando em escala, onde servidores estão distribuídos no turno matutino e vespertino. Foi autorizado através da Portaria Nº 16, de 23 de março de 2020, que regulamenta, no âmbito da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal e de seus órgãos vinculados - Administrações Regionais do Distrito Federal, o Decreto Distrital nº 41.853, de 02 de março de 2021 e Circular n.º 2/2021 – RA Lago Sul.

Como horário de atendimento, a ouvidoria está disponível de segunda à sexta-feira no horário de 08h às 12h e 14h às 18h, seguindo todos os protocolos.

O cidadão poderá gerar suas manifestações pelo sistema OUV no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br> e pelo número **162**.

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.



Figura 2 – Banner ouvidorias



Figura 3 – Canais de atendimento



Figura 4 – Ouvidoria em números

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS, NÃO RESOLVIDAS, EM ANÁLISE E RESPONDIDAS

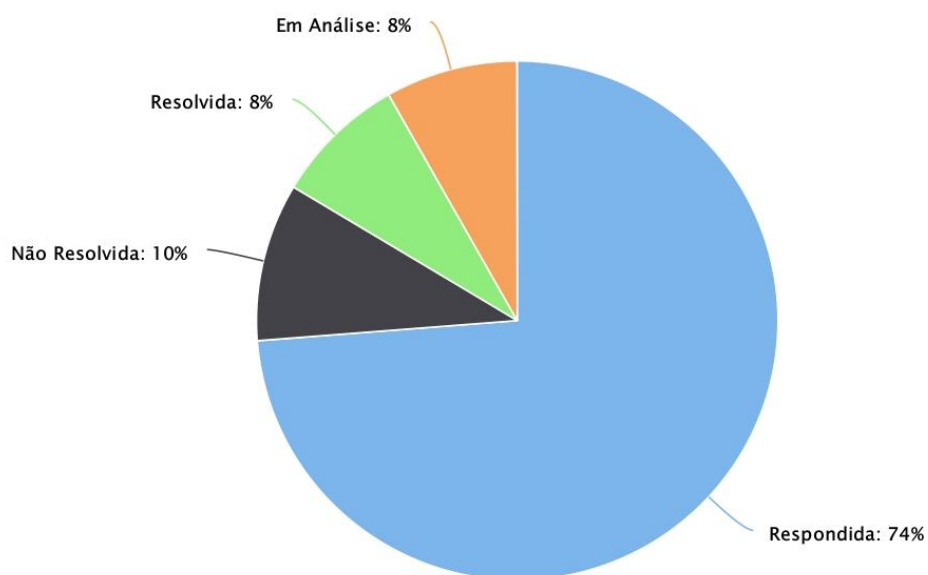


Figura 5 – Total de manifestações resolvidas, não resolvidas, em análise e não respondidas

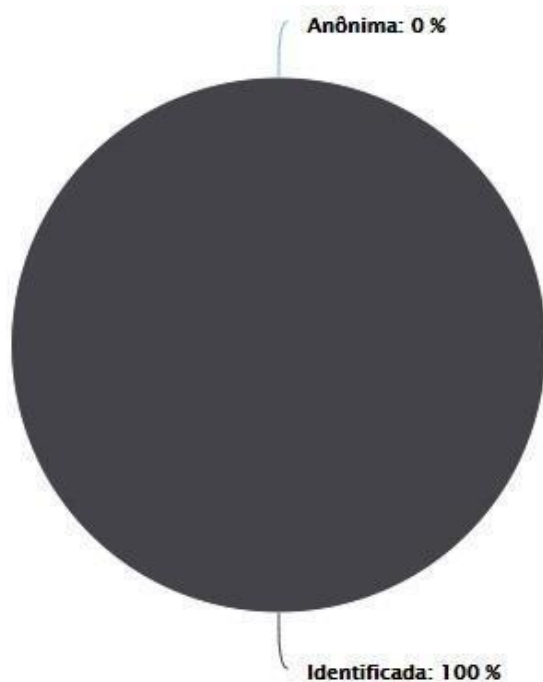
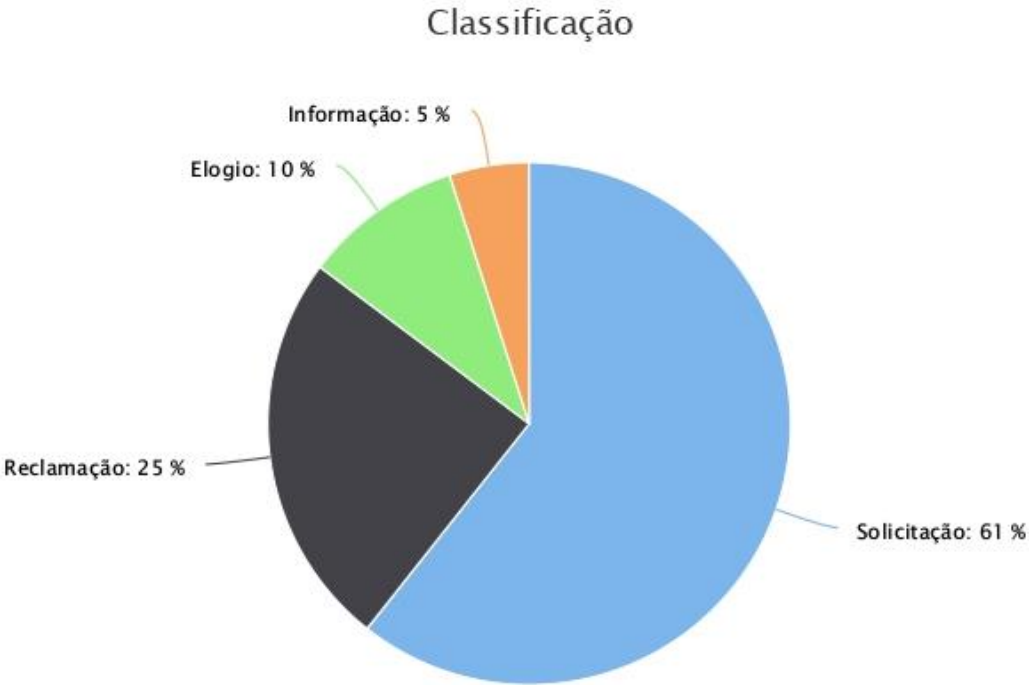
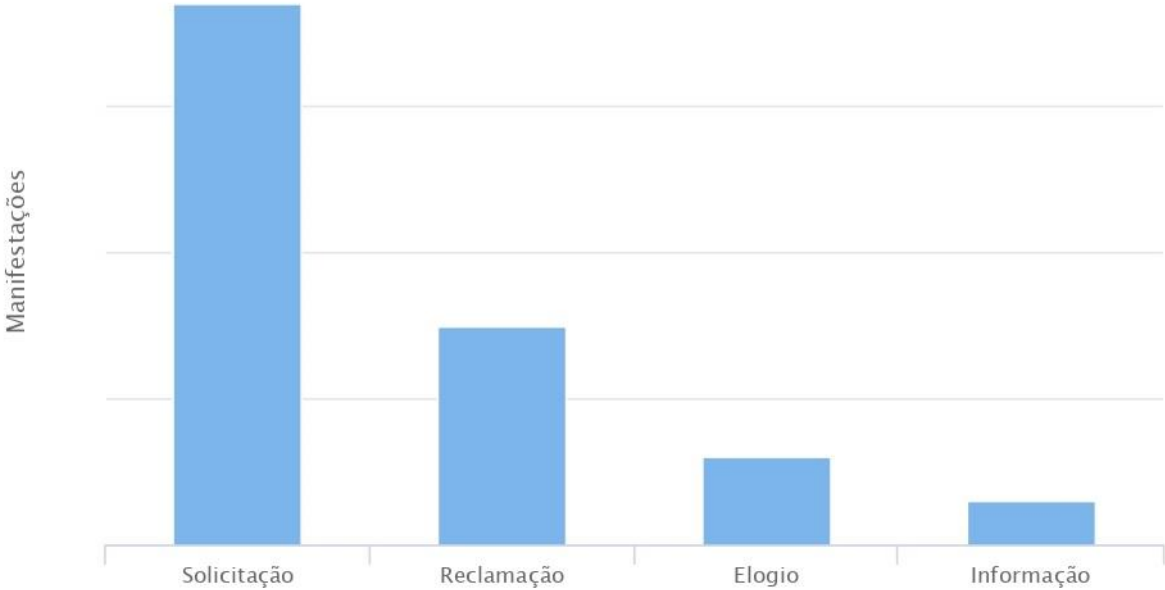


Figura 6 – Total de manifestações anônimas e identificadas

CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



Figuras 7 – Por classificação de pedido

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS DE JULHO À SETEMBRO

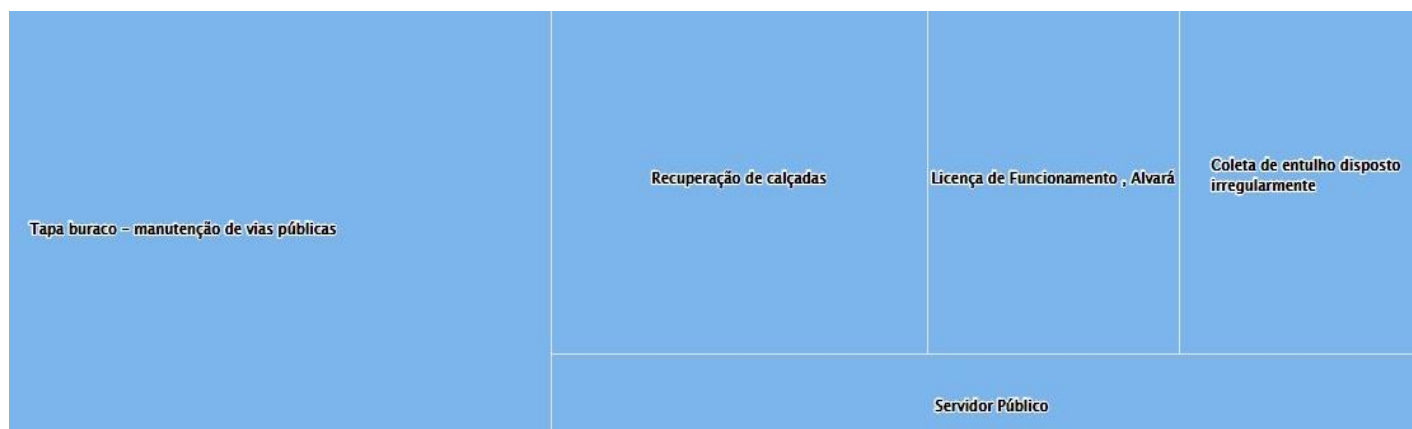


Figura 8 – Assuntos mais solicitados

Demandas da comunidade sendo atendidas:

- Construção de rede de águas pluviais atendendo as quadras SHIS QI 11, QI 13 e QL 14, eliminando o alagamento das pistas da EPDB, de residências e comércios nesses trechos;
- Construção de calçadas da SHIS QI 27 até a QI 29;
- Recuperação de trechos de calçadas;
- Substituição e reposição de tampas de poços de visita e bueiros;
- Poda e roçagem em diversos locais;
- Remoção de árvores com risco de queda ou interferências perigosas;
- Limpeza de bocas de lobo.

PRAZO DE RESPOSTA

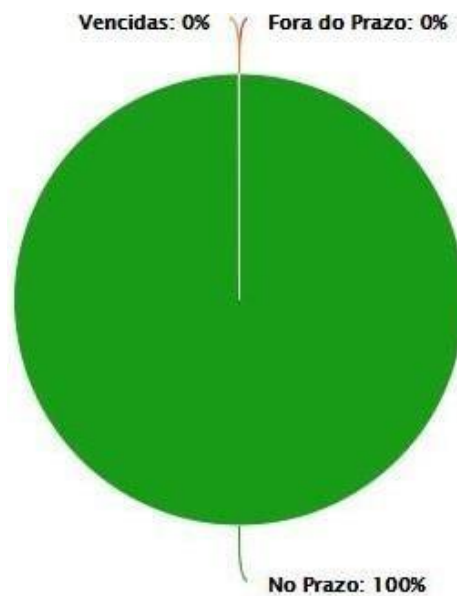


Figura 9 – Índice de cumprimento do Prazo de Resposta

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Figura 10 – Índice de pesquisas



Figura 11 – Imagem do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

A Lei Federal Nº 12.527/2011 garante ao cidadão o Direito Constitucional de acesso às informações públicas. O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação. No período de Julho à Setembro foram solicitados 07 (sete) pedidos de informações e foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
0014600007202118	Administração Regional do Lago Sul	-	05/07/2021	26/07/2021	Respondido
0014600008202154	Administração Regional do Lago Sul	-	05/07/2021	26/07/2021	Respondido
0014600009202107	Administração Regional do Lago Sul	-	08/07/2021	28/07/2021	Respondido
00146000010202123	Administração Regional do Lago Sul	-	09/08/2021	30/08/2021	Respondido
00146000012202112	Administração Regional do Lago Sul	-	25/08/2021	14/09/2021	Respondido
00146000013202167	Administração Regional do Lago Sul	-	31/08/2021	20/09/2021	Respondido
00146000014202110	Administração Regional do Lago Sul	-	15/09/2021	05/10/2021	Respondido

Figura 12 – Solicitações de pedidos de informações

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados, ou LGPD, estabelece regras claras para toda operação realizada com dados pessoais, incluindo a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Segundo ao que se trata a Casa Civil, garante os direitos de liberdade, de intimidade e de privacidade do titular dos dados pessoais, sendo assim, toda operação que movimente dados pessoais deve seguir os padrões estabelecidos pela legislação.

Ao Ouvidor, já é adotado inicialmente todos os cuidados necessários durante o tratamento de dados pessoais, afinal, uma das suas funções é manter sigilo das manifestações quando solicitado. Ainda assim, tanto a Ouvidoria como a Assessoria Técnica (ASTECH) da Administração Regional do Lago Sul, precisam seguir rigorosamente os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 para tratamento dos dados pessoais.

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.

