



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE DE 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL
RA LAGO SUL

➤ **PERÍODO 01/10/2022 À 31/12/2022.**

Governador:

Ibaneis Rocha Barros Junior.

Controlador-Geral:

Daniel Alves Lima.

Ouvidora-Geral:

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;

Lorena Assis da Costa.



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. 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 **172** demandas registradas no **quarto trimestre** do ano de 2022 (Figura 1).

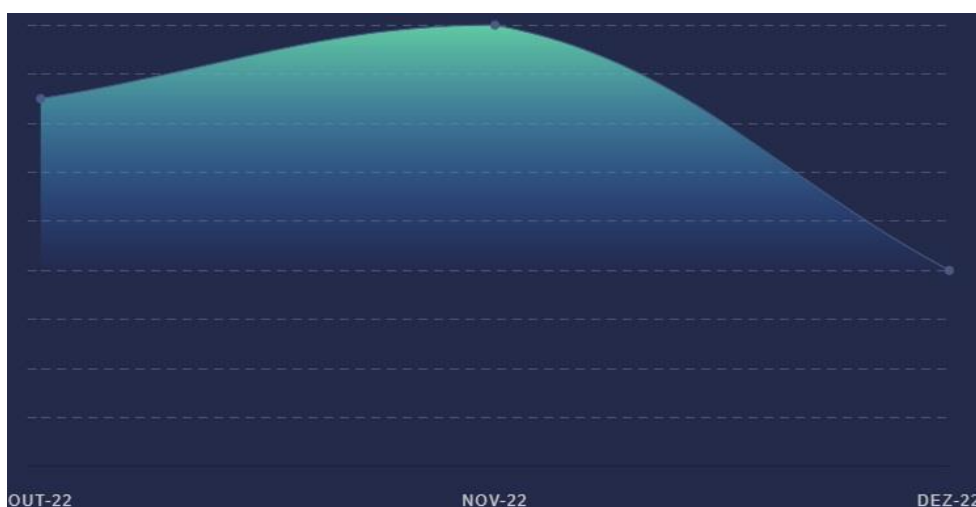


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

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, 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 à sexta-feira no horário de 08h às 12h e de 14h às 18h, seguindo todos os protocolos.

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

The image shows a screenshot of the ParticipaDF website. At the top, there is a dark blue header with the ParticipaDF logo and a navigation menu with links for Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros, and Transparência. Below the header, the main content area asks "Qual serviço você quer acessar?" and provides two options: "Acesso à Informação" with a yellow 'i' icon and "OUVIDORIA" with a green '@' icon and the number 162. Each option has a corresponding "Acessar aqui" button. Below these options, a small text block states: "Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic(Acesso à Informação) e Ouv-DF(Ouvidorias do GDF) passam a compor o Participa DF. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único." At the bottom of the screenshot, there is a blue banner with a man's face and the text "Com o ParticipaDF tudo ficou mais prático" on the left and "Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação podem ser encontrados aqui." on the right.

Figura 2 – Painel do novo site

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 3 – Canais de atendimento

Orientações para seu registro

Como no antigo site <https://www.ouv.df.gov.br/>, aqui as orientações do **ParticipaDF** permanecerá, com breves mudanças.

Você poderá acompanhar seu registro e receber a resposta, mas precisa se identificar. O acompanhamento será feito pelo seu e-mail informado no cadastro, se preferir, pode registrar manifestações de Reclamação ou Denúncia sem se identificar, no entanto, não poderá acompanhar e nem receber a resposta.

No registro, não escreva seus dados pessoais como (nome, CPF, e-mail, endereço, data de nascimento, etc), essa medida serve para proteger o sigilo dos seus dados.

Quanto a assuntos pertinentes ao INSS, aplicativo CONECTA SUS, aplicativo GOV.BR e outros assuntos do Governo Federal, acesse o [Sistema Fala BR](#).



Figura 4 – Painel Fala BR

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS, RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR, NÃO RESOLVIDAS, NÃO RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR, EM ANÁLISE E RESPONDIDAS



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

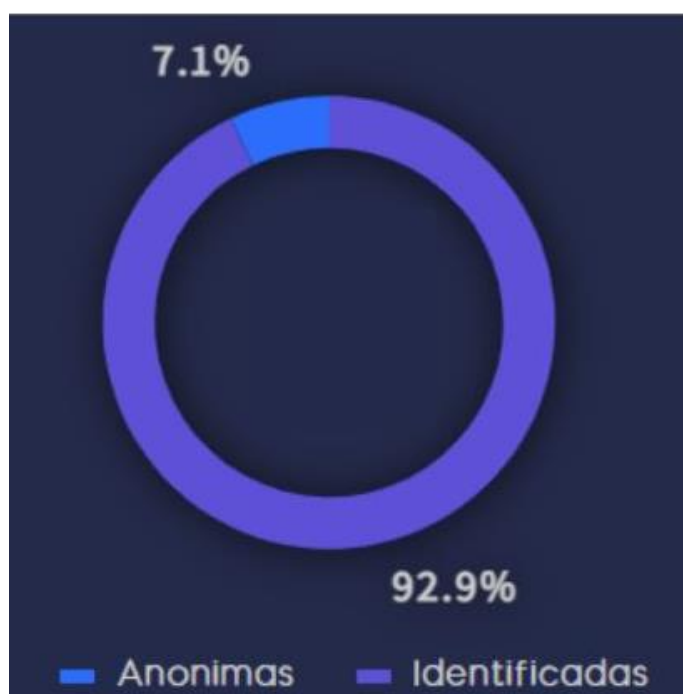
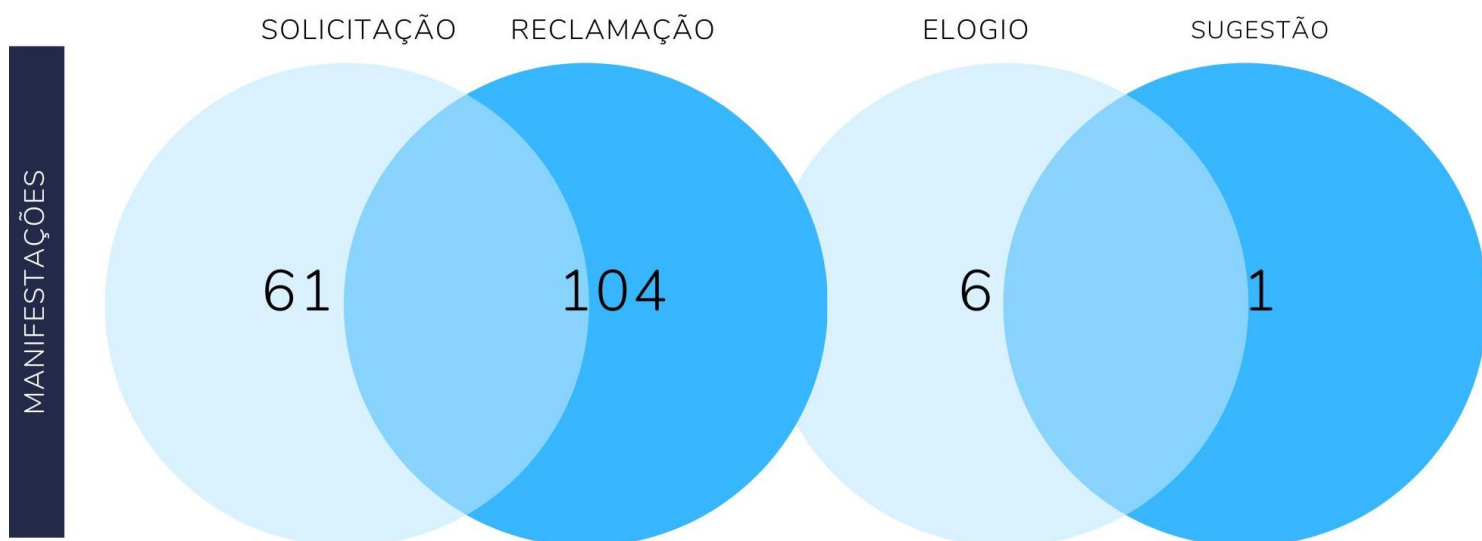


Figura 6 – Total de manifestações anônimas e identificadas

CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



POR CLASSIFICAÇÃO



TOTAL DE OUTUBRO À DEZEMBRO: 172

Figuras 7 – Por classificação de pedido

É notório observar que, a solicitação foi o único tipo de manifestação que obteve queda em relação aos outros primeiros trimestres deste ano. Acreditamos que isso esteja ocorrendo ainda devido à implantação da funcionalidade de reclassificação de manifestações no sistema de ouvidorias e pelo sistema que foi atualizado.

Vale ressaltar que as reclamações foram o tipo de manifestação que mais cresceram durante o período analisado, ou seja, um aumento crescente referente aos trimestres anteriores.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS OUTUBRO À DEZEMBRO



Figura 8 – Assuntos mais solicitados

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

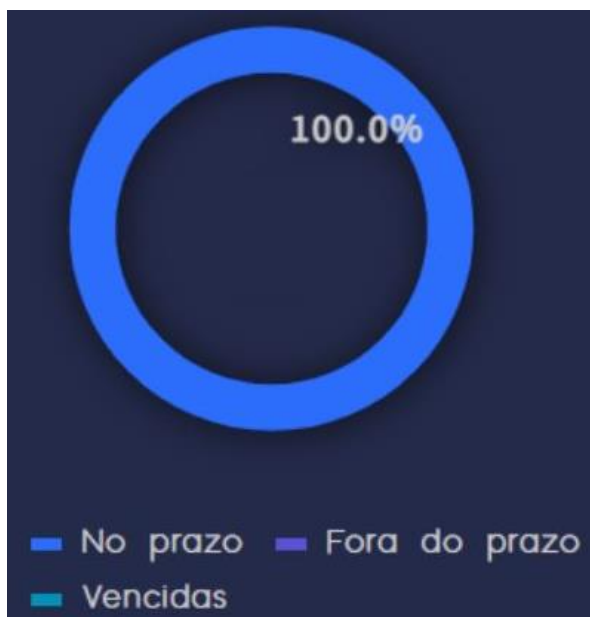


Figura 9 – Índice de cumprimento do Prazo de Resposta



Figura 10 – Prazo médio de Resposta

A Ouvidoria do Lago Sul respondeu às manifestações que entraram no sistema Participa DF no prazo médio de **5 (cinco) dias**. Importante frisar que **100% das manifestações** foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, conforme se observa nos gráficos acima.

DILIGÊNCIAS APLICADAS NAS SOLUÇÕES DE DEMANDAS

Providências adotadas por esta Ouvidoria para tornar mais eficiente as respostas demandadas pelo cidadão:

- Acompanhar diariamente o andamento dos processos e

apontar, quando necessário, sugestões visando tornar mais célere a resposta da demanda;

- Controlar os prazos de resposta sendo estas (Providências, Resposta Preliminar, Resposta Definitiva e Resposta Complementar) e enviar memorando de cobrança ao setor responsável, caso haja atraso dentro do prazo estipulado;

- Providenciar a interlocução com os setores internos com o objetivo de otimizar e facilitar às respostas aos cidadãos;

- Quando a resposta requerer tempo superior a 20 (vinte) dias, informar ao cidadão, na resposta definitiva, que posteriormente será fornecido resposta complementar visando atender integralmente, ainda que fora do prazo, a demanda ofertada;

- Buscar a capacitação continuada da equipe de Ouvidoria da RA Lago Sul por meio de reuniões, seminários, cursos ofertados pela Ouvidoria Geral e Escola de Governo (presenciais e em EAD), dentre outros, no intuito de melhorar a gestão das atividades prestadas pelo órgão para atender o cidadão com excelência.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. É possível observar que o cidadão participa da pesquisa de satisfação no Sistema de Ouvidoria, demonstrando assim, sua satisfação.

O serviço de Ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o site [Participa DF](#). Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação.

A relação entre a resolutividade e a satisfação do cidadão, é uma importante ferramenta para avaliar a qualidade e o desempenho

desenvolvido pela equipe de Ouvidoria e toda a Administração do Lago Sul.

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 **Outubro à Dezembro não foi solicitado** nenhum pedido de informação.



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

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 (ASTEC) 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.

