



RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE DE 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL
RA LAGO SUL

➤ **PERÍODO 01/01/2023 À 31/03/2023.**

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 **64** demandas registradas no **primeiro trimestre** do ano de 2023 (Figura 1).

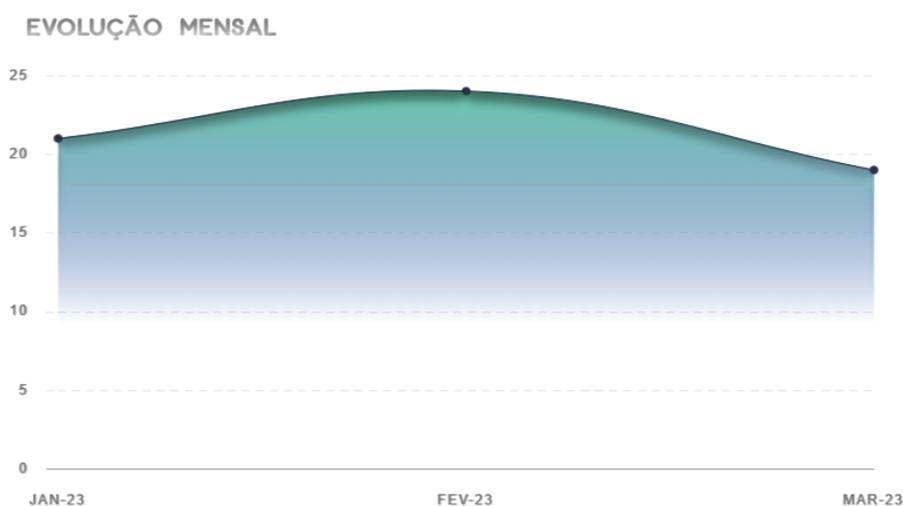


Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

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.

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 an 'ENTRAR' button. Below the header is a navigation menu with links for 'Participa DF', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', 'Perguntas Frequentes', 'Meus Registros', and 'Transparência'. The main content area features the question 'Qual serviço você quer acessar?' followed by two large buttons: 'Acesso à Informação' (with an information icon) and 'OUVIDORIA' (with a 162 icon). Below these buttons is a small text block: '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.'

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 (anônimo), 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 respondidas, resolvidas, não resolvidas, em análise, resolvida após resposta complementar e não resolvidas após resposta complementar

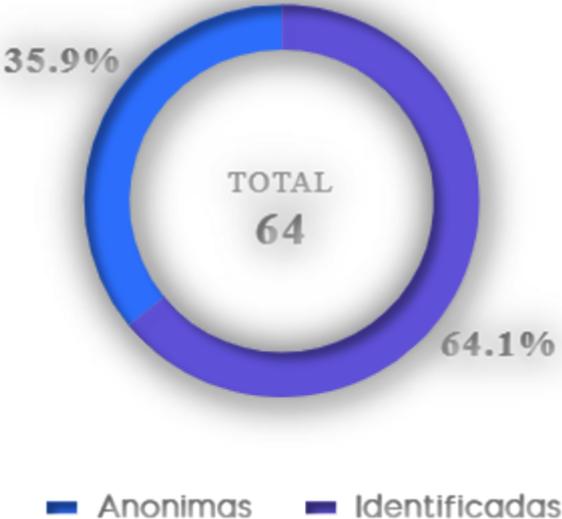
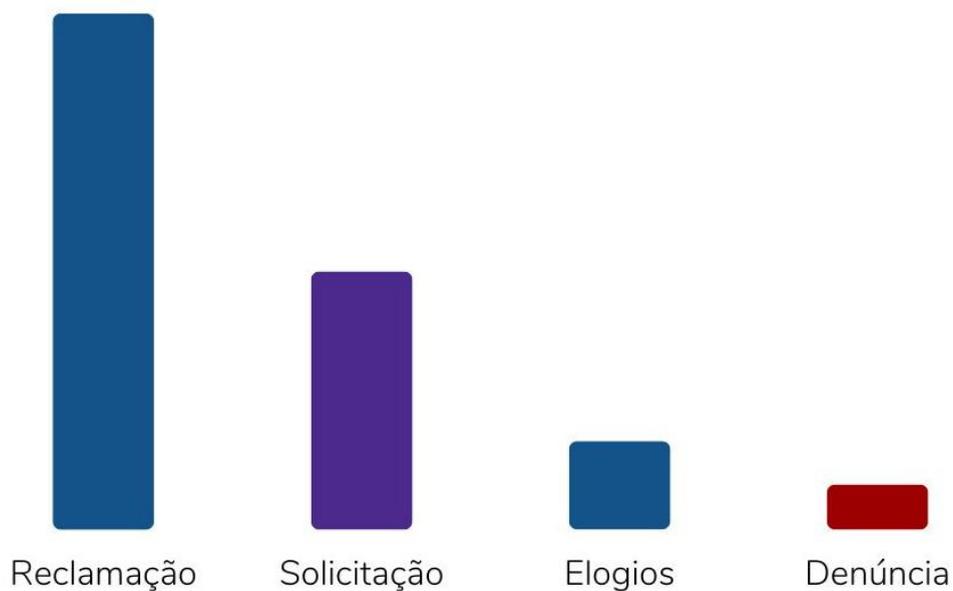


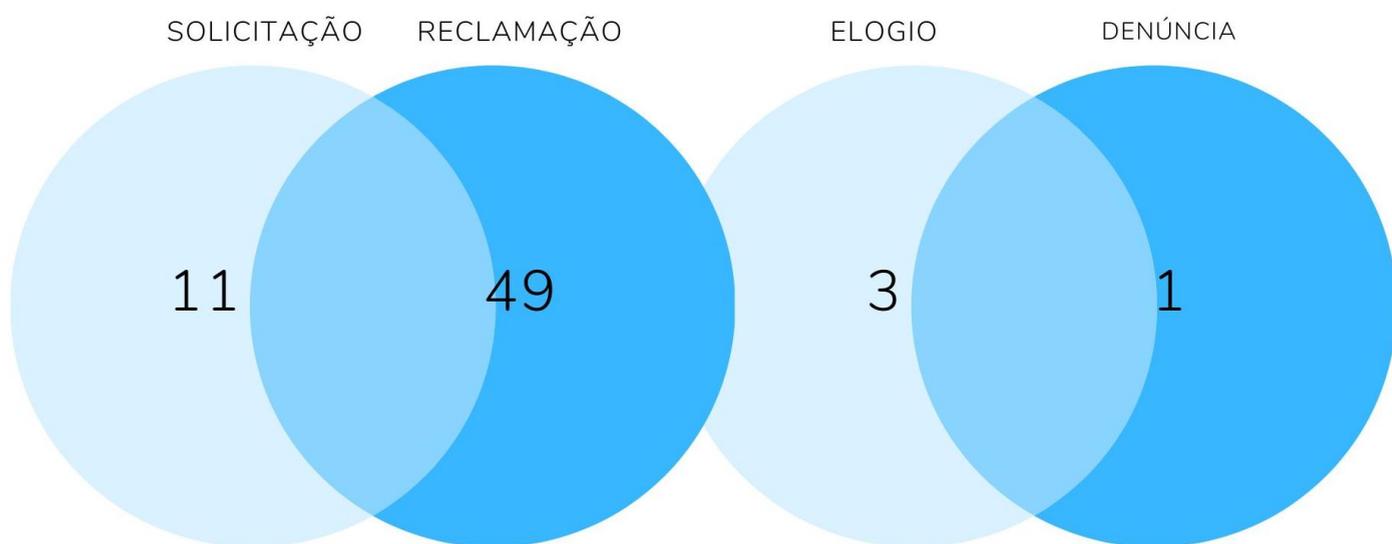
Figura 6 – Total de manifestações anônimas e identificadas

CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES



POR CLASSIFICAÇÃO

MANIFESTAÇÕES



TOTAL DE JANEIRO À MARÇO: 64

Figuras 7 – Por classificação de pedido

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS JANEIRO À MARÇO

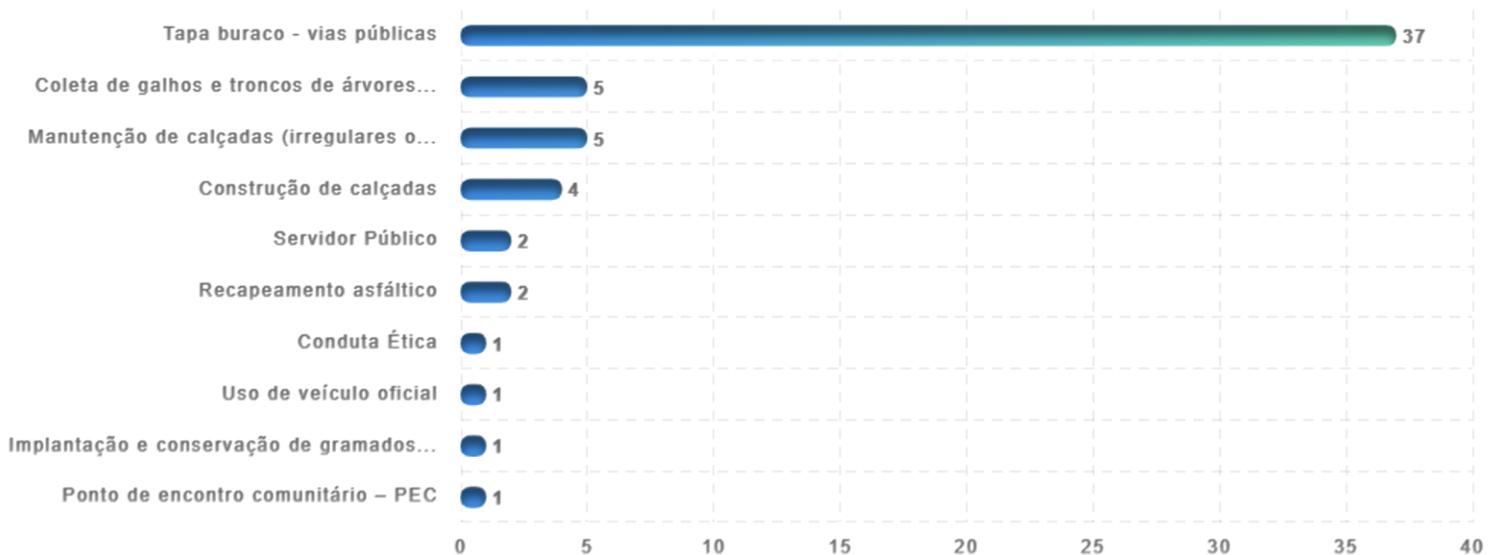


Figura 8 – Assuntos mais solicitados

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Figura 9 – Índice de cumprimento do Prazo de Resposta

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7

DIAS

Figura 10 – Prazo médio de Resposta

A Ouvidoria do Lago Sul respondeu às manifestações que entraram no sistema Participa DF no prazo médio de **7 (sete) dias**. Importante frisar que **100% das manifestações** foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, conforme se observa no gráfico acima.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Figura 11 – Índice de pesquisas

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.

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.

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** ou **SIC-DF** permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação.

No período de **Janeiro à Março** foram geradas **21** pedidos de acesso à informação.

São funções do SIC: atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação; informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação e receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.



Figura 12 – 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.

