

BRASÍLIA-DF

---

# Relatório de Ouvidoria - 3º Trimestre 2023 INAS-DF

# Expediente

## **Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha Barros Junior

## **Diretora-Presidente INAS/DF**

Ana Paula Cardoso da Silva

## **Controlador-Geral**

Daniel Alves Lima

## **Ouvidora-Geral**

Cecília Souza Fonseca

## **Ouvidor Substituto INAS/DF**

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

# Sumário

Apresentação .....	04
Papel das Ouvidorias .....	05
Quantidade de Registros .....	06
Tipologia .....	07
Assuntos Mais Abordados .....	08
Indicadores .....	09
Acesso à Informação - LAI .....	10

# Apresentação

A Ouvidoria é um canal para o cidadão se relacionar diretamente com o Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria garante essa participação popular de forma a auxiliar e contribuir na melhoria dos serviços públicos prestados pelas unidades gestoras.

 SCS QUADRA 09 EDIFÍCIO PARQUE CIDADE CORPORATE  
 (61) 98184-1578  
 [ouvidoria.inas@economia.df.gov.br](mailto:ouvidoria.inas@economia.df.gov.br)

# Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma ouvidoria especializada.

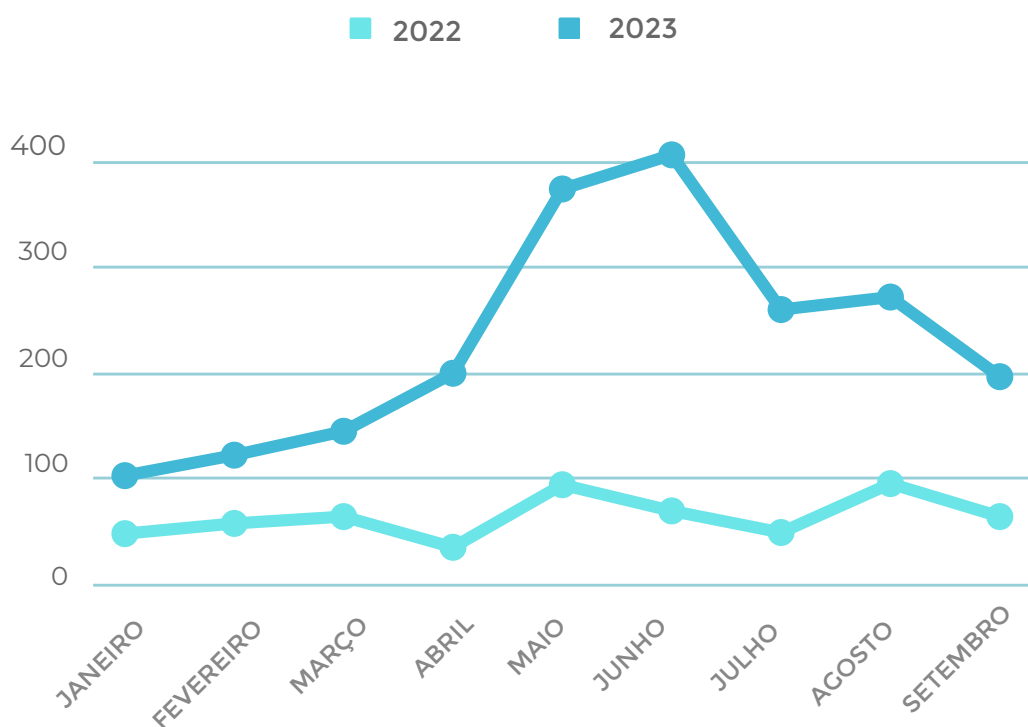
As ouvidorias possuem autonomia para cadastrar, analisar, encaminhar ou tramitar as manifestações recebidas (reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações), de forma a acompanhar o andamento até o momento de apresentar resposta final da demanda ao cidadão.

Em caso de denúncia, as ouvidorias seccionais poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral, que por sua vez, também analisará a demanda, podendo dar prosseguimento por intermédio da Controladoria Geral do GDF.

As ouvidorias também atuam com serviço de informação ao cidadão, por intermédio do sistema e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, que encontra-se disponibilizado no site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br).

Esse serviço garante ao cidadão o acesso as informações públicas, de acordo com o estabelecido na LAI – Lei Acesso à Informação.

## QUANTIDADE DE REGISTROS

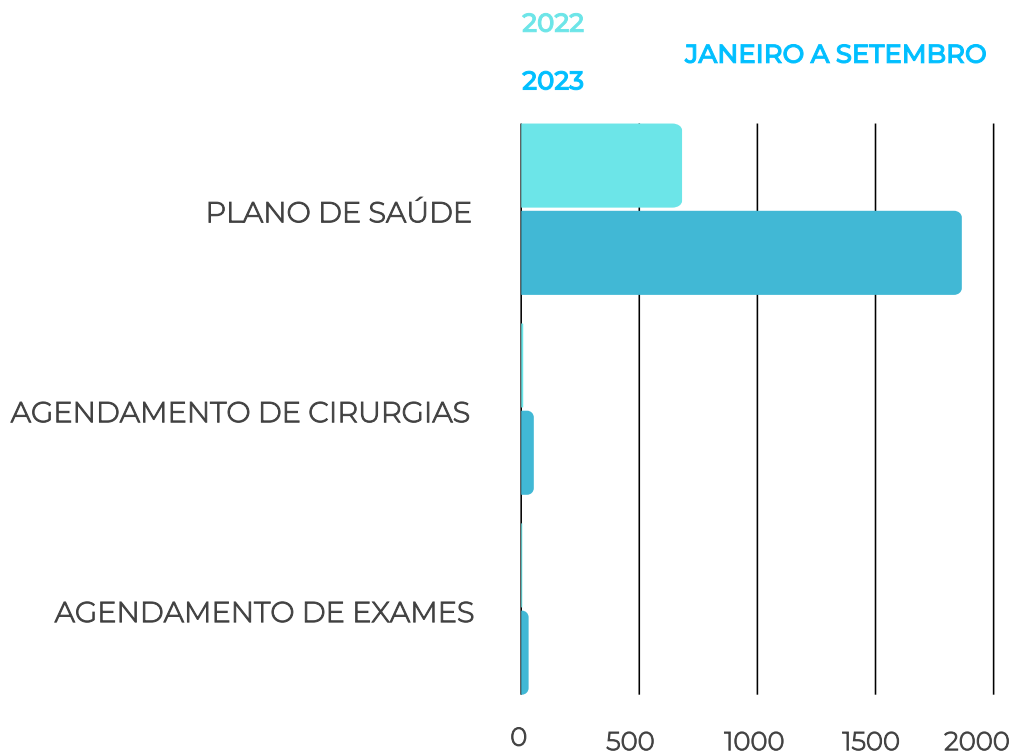


Durante os meses de janeiro a setembro do ano de 2022, foram registrados 729 protocolos relacionados a Ouvidoria INAS/DF, dentre as tipologias de reclamação (610), solicitação (86), informação (24), elogio (4), sugestão (4) e denúncia (1).

Já durante os meses de janeiro a setembro do ano de 2023, foram registrados 2015 protocolos, dentre as tipologias de reclamação (1848), solicitação (114), informação 42, elogio (7), sugestão (3) e denúncia (1).



As manifestações apresentadas nas ouvidorias do GDF se distinguem em seis tipologias, sendo as solicitações (SO), reclamações (RE), sugestões (SU), elogios (EL), informações (IN) e denúncias (DE) No terceiro trimestre de 2023, a ouvidoria do INAS registrou dentre as tipologias de reclamação, solicitação, informação, elogio, sugestão e denúncia um total de 783 protocolos.

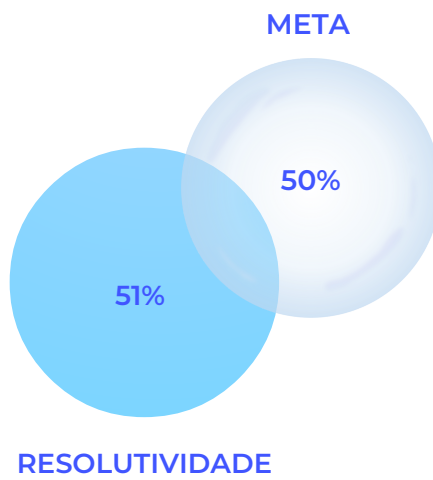
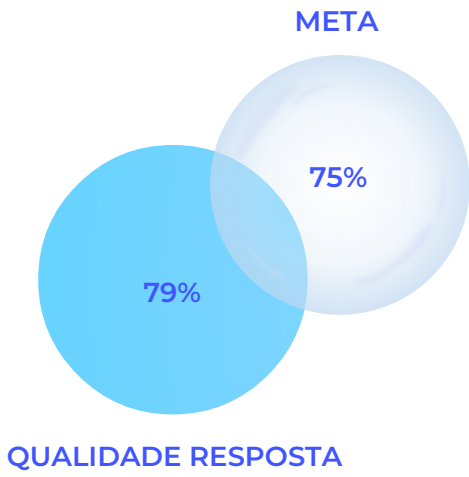
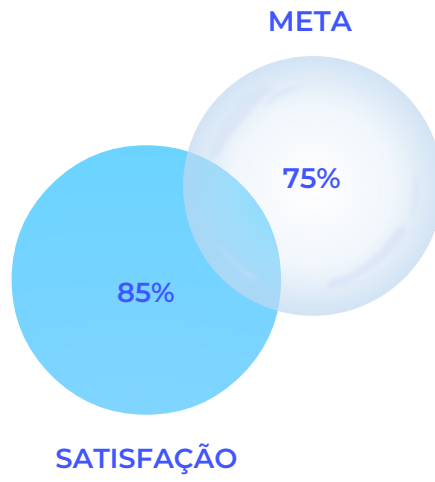
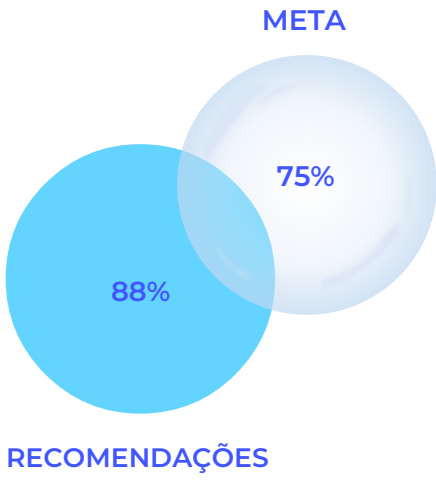


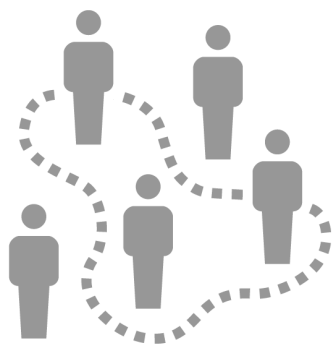
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de maior incidência fora autorização para realização de procedimentos médicos.

Outros assuntos muito abordados no 3º trimestre de 2023 foram reclamações ante a cobranças de coparticipação com pedidos de ressarcimentos, aumento da mensalidade, problemas cadastrais e coberturas de procedimentos médicos.



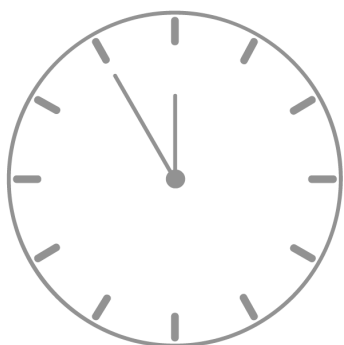
## INDICADORES





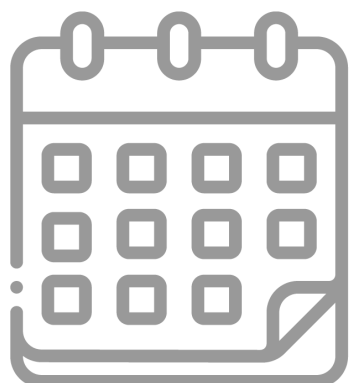
QUANTIDADE DE PEDIDOS

**59**



TEMPO MÉDIO DE  
RESPOSTA

**6 DIAS**



RESPONDIDO NO PRAZO

**100%**

**GDF**  
saúde



Instituto de Assistência  
à Saúde dos Servidores  
do Distrito Federal

