



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE DE 2024**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL**  
**RA XXXI**

**PERÍODO 01/04/2024 À 30/06/2024.**

**Governador:**

Ibaneis Rocha Barros Junior.

**Controlador-Geral:**

Daniel Alves Lima.

**Ouvidora-Geral:**

**Maria Fernanda Cortes de Oliveira.**

**Administrador Regional da Fercal:**

Fernando Gustavo Lima da Silva.

**Chefe da Ouvidoria:**

Francisco Jorgivan Machado Leitão.



## **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 – FERCAL, 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;

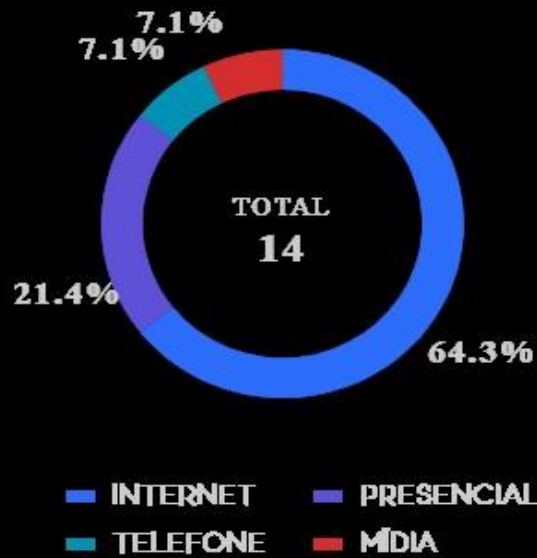
**DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a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

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

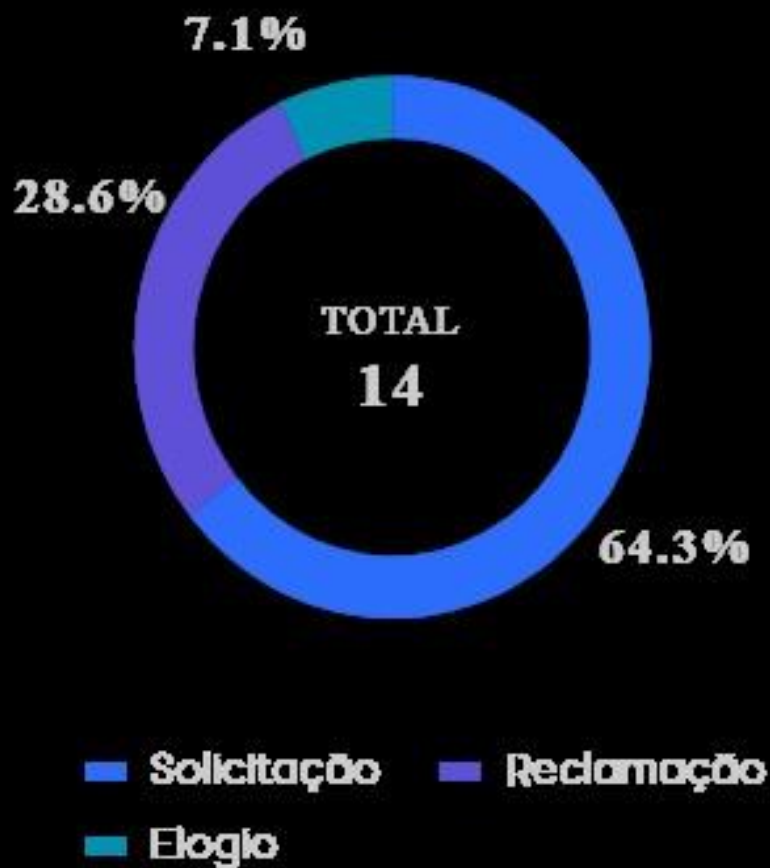
**SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica. É uma manifestação onde o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de abril de 2024 a 30 de junho de 2024, foram extraídos do Sistema OUV-DF, Painel OUVDF e Sistema e-SIC. O sistema de ouvidoria da Administração da Fercal recebeu 14 manifestações através da internet pelo sistema (Participa -DF e de classificação de solicitação conforme mostra gráfico.

## FORMA DE ENTRADA MACRO



## CLASSIFICAÇÃO

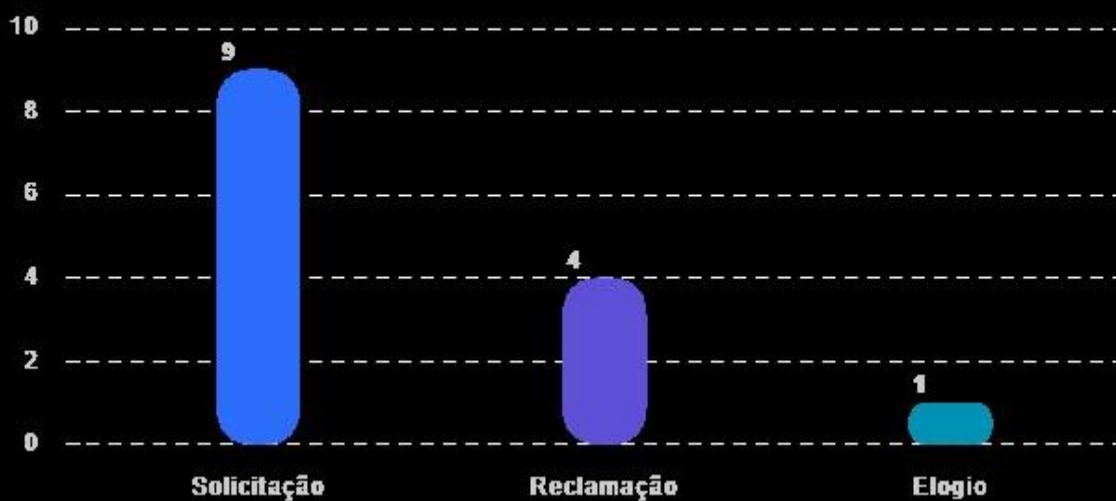


## RESOLUTIVIDADE



86  
%

## CLASSIFICAÇÃO



Cabe ressaltar , 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 da Fercal 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 <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.





## **CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS DE ABRIL À JUNHO**

A seguir, mostraremos o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde ele poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, Índice de satisfação com o sistema”:

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM  
O SERVIÇO DE OUVIDORIA**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM  
O SISTEMA**



PRAZOS DE OUVIDORIA Neste parâmetro, cumprimos o prazo de reposta de até 20 dias como media das respostas ao cidadão não tendo resposta com atrazo sendo 92,3 por cento dentro do prazo estabelecido que e de 20 dias.



No segundo trimestre de 2024 tiveram como os assuntos mais solicitados o de Tapa Buracos,– “Vias Pública “, Pavimentação Urbana “Asfalto”, Manutenção em Estradas, Rodovias, Roçagem de Mato, Limpeza de Bueiros/Boca de Lobo, Manutenção de Calçadas e Falta de Iluminação Pública. Conforme mostra gráfico abaixo.



## SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-Sic

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação. Importante mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e

que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

- No período de 1º de abril a 30 de junho de 2024, foram registrados 07 (sete)

Pedidos de informações por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

1 - Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>

2 - Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.participa.df.gov.br>

## **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 da Fercal, 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.