



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE DE 2023

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL
RA XXXI

PERÍODO 01/04/2023 À 33/06/2023.

Governador:

Ibaneis Rocha Barros Junior.

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins.

Ouvidora-Geral:

Cecília Souza Fonseca.

Administrador Regional da Fercal:

Fernando Gustavo Lima da Silva.

Chefe da Ouvidoria:

Nadelço Gonçalves da Silva.



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;

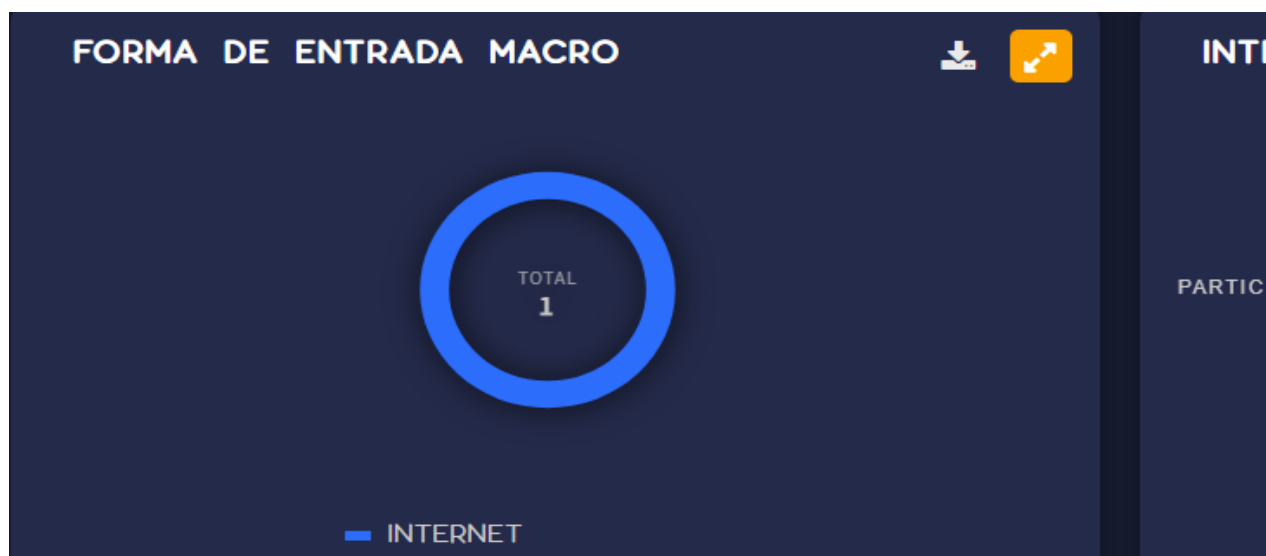
DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação;

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

Ouvidoriada da Administração Regional da Fercal , no período compreendido entre 01 de julho de 2023 a 30 de setembro de 2023, foram extraídos do Sistema OUV-DF, Painel OUVDF e Sistema e-SIC. O sistema de ouvidoria da Administração da Fercal recebeu 01 manifestações através da internet pelo sistema (Participa -DF e de classificação de solicitação conforme mostra gráfico.



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 Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de Satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Administração Regional , avaliou da seguinte forma:



PRAZOS DE OUVIDORIA Neste parâmetro, cumprimos o prazo de resposta de até 20 dias como média das respostas ao cidadão não tendo resposta com atraso sendo 100 por cento dentro do prazo estabelecido que é de 20 dias.



No terceiro trimestre de 2023 tiveram como o assunto solicitado, tapa buracos em vias publicas . Conforme mostra grafico 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 à 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 julho a 30 de setembro de 2023, foram registrados 09 (nove) Pedidos de informações por meio do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC

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

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.