



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**4º TRIMESTRE DE 2022**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL**  
**RA XXI**

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

**Governador:**

Ibaneis Rocha Barros Junior.

**Controlador-Geral:**

Paulo Wanderson Moreira Martins.

**Ouvidora-Geral:**

Cecília Souza Fonseca.

**Administrador Regional da Fercal:**

Fernabdo 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.

O público alvo da Ouvidoria da Administração Regional da Fercal 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 da Fercal pode-se verificar um total de **09** demandas registradas no quarto trimestre do ano de 2022 (Figura 1) sendo **01** no mes de outubro ,**03** no mes de novembro e **05** no mes de dezembro.



Figura 1 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

Cabe ressaltar que, qualquer cidadão, pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet.

### Assuntos mais solicitados

O assunto mais solicitado foi a operação Tapa Buracos com 5 demandas seguida de Manutenção de estradas e rodovias, recapeamento asfáltico e execução de obra Públicas conforme mostra figura 2.



Figura 2 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

Das manifestações respondidas pelo cidadão 60% afirmaram que sua manifestação foi resolvida conforme figura 3

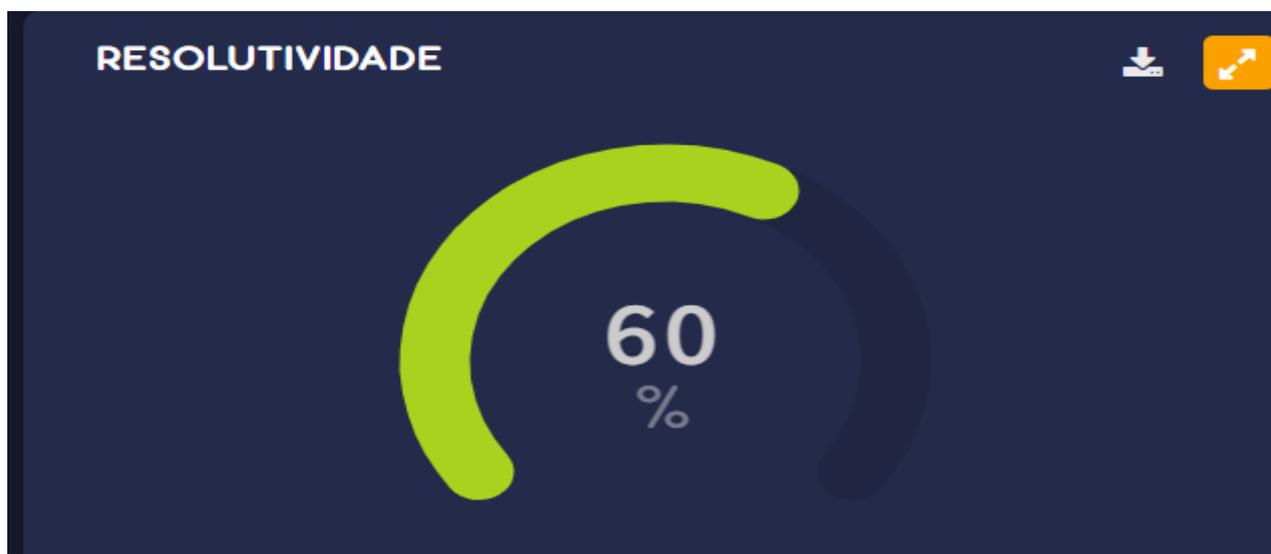


Figura 3 – Cenário real das demandas registradas pela ouvidoria

## CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PERÍODOS OUTUBRO À DEZEMBRO



## PRAZO DE RESPOSTA



## **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.

**Ouvidoria**  
**Governo do Distrito Federal**



**ACESSE:**  
[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

**LIGUE 162**  
Ligação gratuita para telefone fixo ou móvel.

Presencialmente em todas as secretarias,  
administrações regionais e entidades do Governo Distrital.

**Escolha uma forma de atendimento e  
registre sua demanda.**

Acolhemos elogios, sugestões, reclamações e denúncias  
sobre qualquer serviço público.

Para pedido de acesso à informação, acesse:  
[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)

 Acesso à Informação  **OUVIDORIA**  Controladoria-Geral do Distrito Federal  **GDF**

### Canais de atendimento



Central 162



[www.ouv.df.gov.br/#/](http://www.ouv.df.gov.br/#/)



Presencial

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)**



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

## **-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 Julho à Setembro não houve nenhum pedido de informação.

## **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 movimentar 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 (ASTECH) 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.