

RELATÓRIO DE GESTÃO

3º TRIMESTRE 2021

Administração Fercal, 2021



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

**Queremos
ouvir você!**

RECLAMAÇÕES?

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados.

DENÚNCIAS?

Aportar falhas na gestão ou atendimento recebido.

SUGESTÕES?

Propor ações úteis para melhoria da gestão.

Período de 01/07/2021 a 30/09/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional Da Fercal: Fernando Gustavo



Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Fercal

Nadelço Gonçalves da Silva

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria da Administração Regional da FERCAL – RA XXXI, em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao 3º trimestre de 2021, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

Inicialmente é apresentada total de manifestações recebidas pela Unidade Administrativa no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF. Em seguida total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema e presencialmente), bem como o total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão). Aborda-se também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional da Fercal, bem como os assuntos mais recorrentes e demandados da RA XXXI. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

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, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral.

Cabe as Ouvidorias também garantir o acesso a informações previsto na LAI (Lei de Acesso a Informação) através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades, O sistema funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação, a fim de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública

Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal recebe as manifestações dos cidadãos por intermédio dos canais de atendimento disponíveis (telefônicos, virtuais e presenciais) e as classifica internamente de acordo com o tipo e importância. O processo prossegue com o atendimento observando os trâmites e prazos legais concomitantemente com relações administrativas construtivas com todos os órgãos, de forma a subsidiar respostas mais efetivas e resolutivas para o cidadão.

A Equipe de Ouvidoria tem a tarefa de fazer contato diário com o Parque de Serviço, responsável pelo atendimento de solicitações de serviços, mantendo sempre uma relação de respeito e trabalho responsável para que possamos estar sempre, em conjunto, atendendo a população da melhor maneira possível, além de entrar em contato com cada cidadão(ã) para saber da satisfação do serviço prestado.

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

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, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

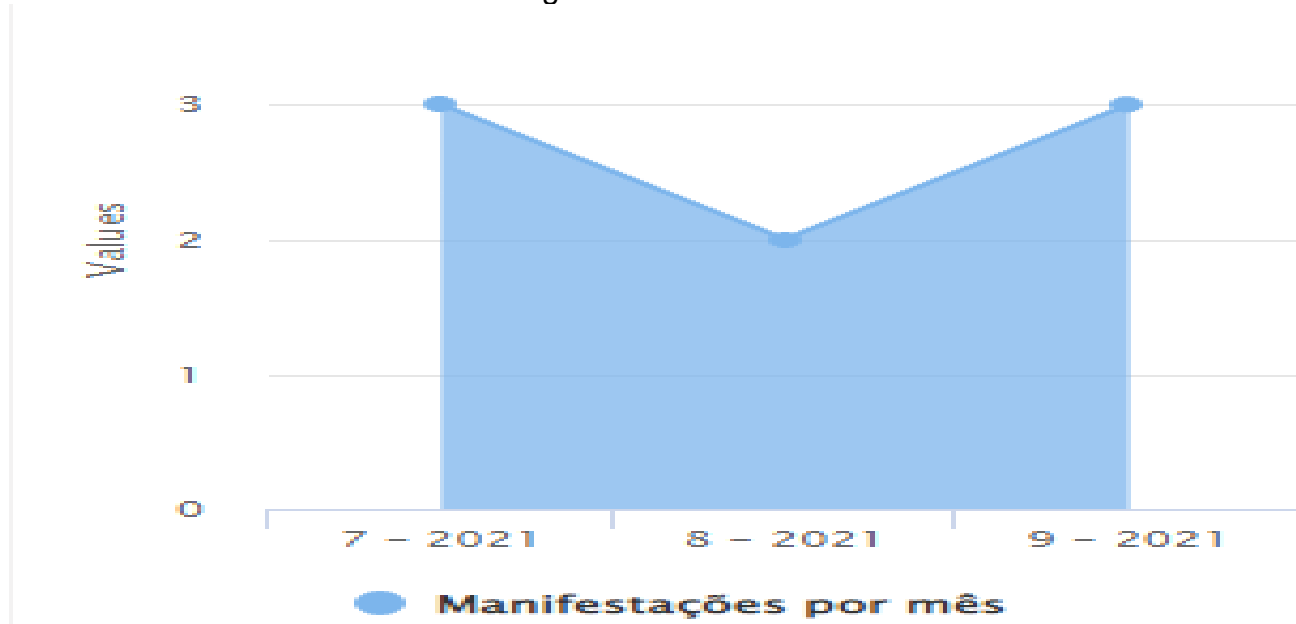
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional da Fercal para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h / 14h às 18h.

Dados estatísticos

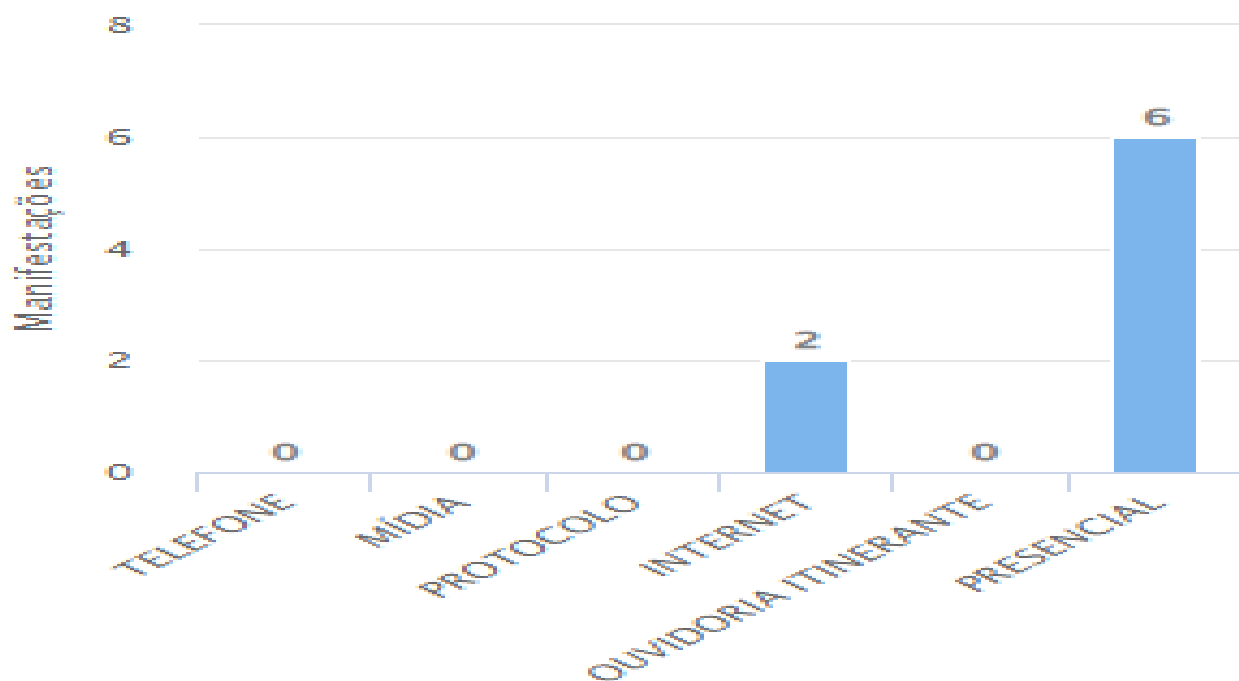
As manifestações dividem, sugestões, solicitações e reclamações . No período analisado tivemos 08 manifestações sendo 03 no mes de julho 02 no mes de agosto e 03 no mes de setembro conforme mostra o grafico abaixo.



Formas de entrada

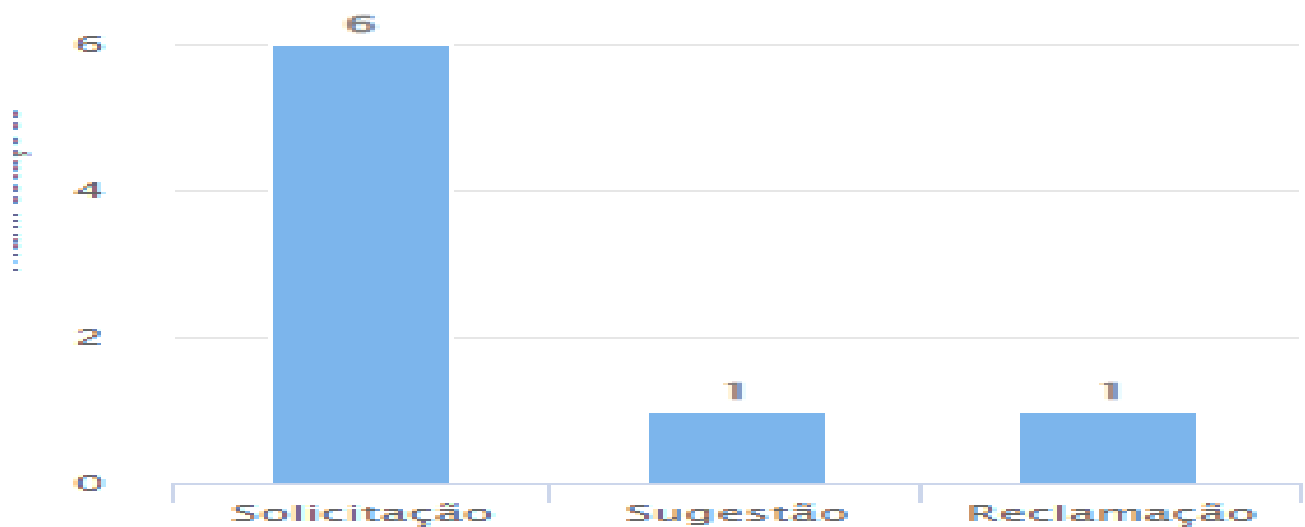
No terceiro trimestre, a principal forma de entrada das manifestações foi por meio presencial. Informamos que, por ainda estarmos em período de pandemia, os indivíduos, em geral, tem começado a vir neste setor de forma presencial.

Formas de Entrada

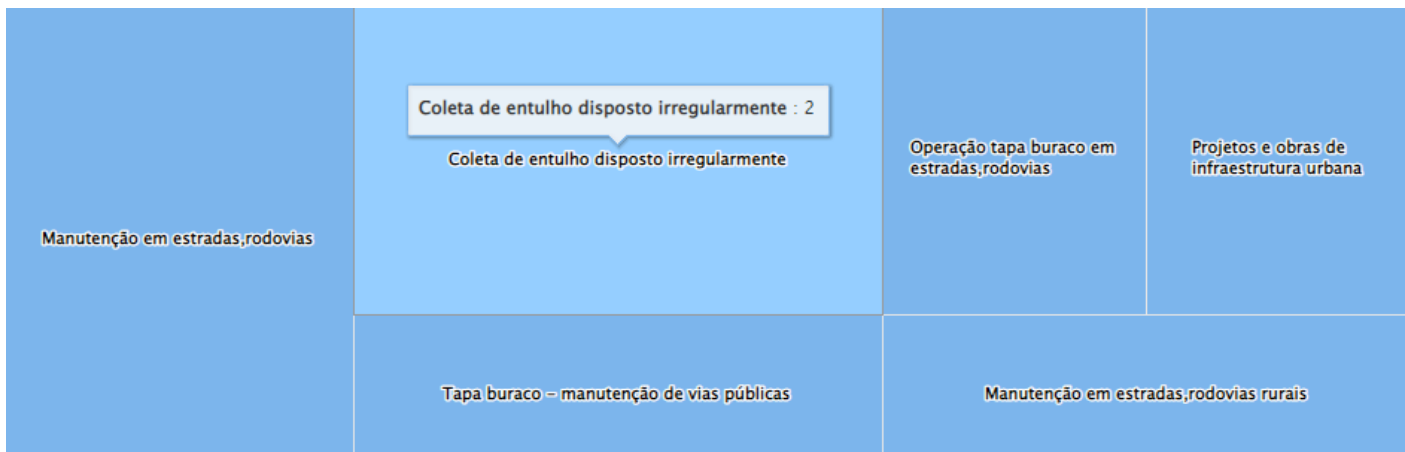


▪ Classificação dos assuntos mais demandados

No período os assuntos mais demandados foram as Solicitações sendo um total de 06, 75% das manifestações. Os assuntos mais demandados foram recolhimento de entulho disposto irregularmente 02, manutenção em estradas e rodovias 03 Tapa buracos 03 e projeto e obras infraestrutura urbana

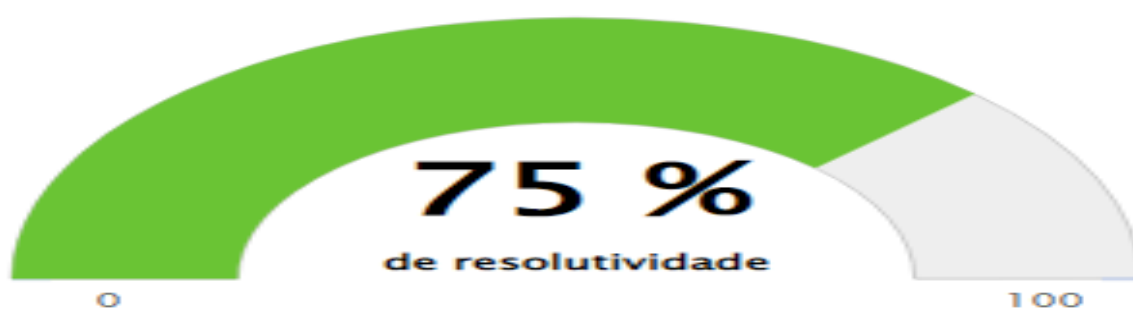


▪ Assuntos mais demandados

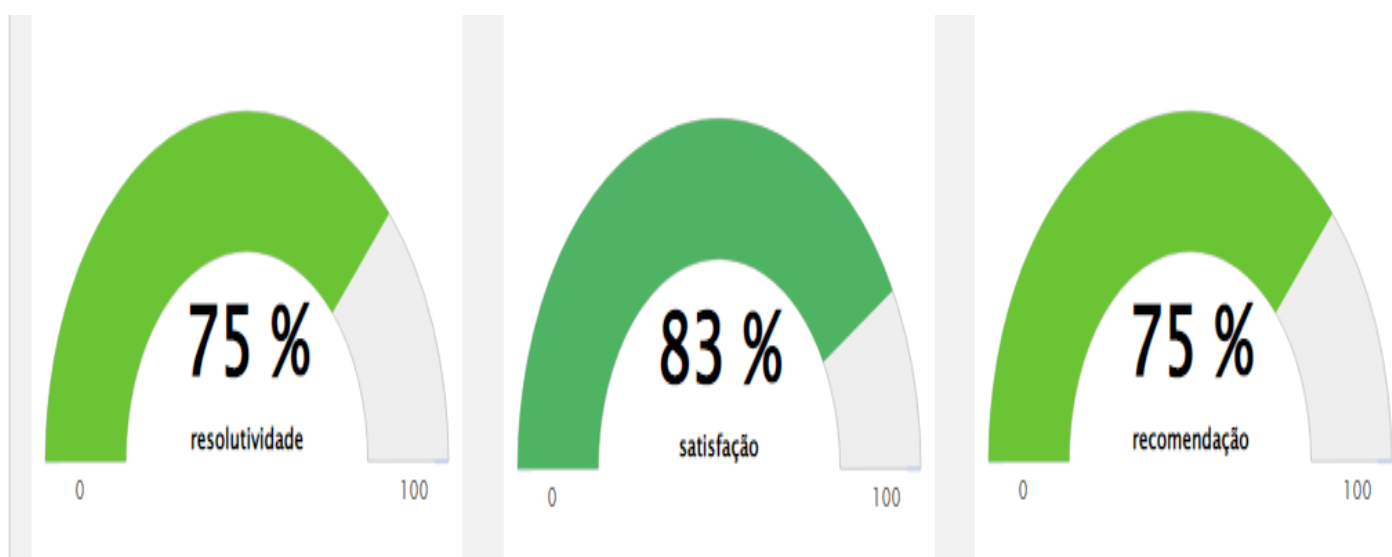


- Índice de resolutividade

Resolutividade



- Satisfação com o atendimento



- **Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão e situação do pedido.**

No terceiro trimestre de 2021, foi registrado via e-Sic dois (02) pedido de acesso à informação, junto a Ouvidoria da Administração Regional da Fercal.



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

The screenshot shows the e-SIC website header with the following elements:

- Logo: e-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
- User Greeting: Olá Sidele de Jesus Silveira - terça-feira 14/07/2020
- SAIR status: SAIR X
- Navigation Menu: Registrar Pedido | Consultar Pedido | Consultar Recurso | SIC | Servidores | Dados Cadastrais | Relatórios | Home

Consultar Pedido

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	00367000002202182	Administração Regional da Fercal	-	28/07/2021	17/08/2021	Respondido	Clarice Monteiro Nascimento
Detalhar	00367000003202127	Administração Regional da Fercal	-	13/09/2021	04/10/2021	Respondido	Vinicius Batista Caetano

Para cadastramento de pedido de acesso à informação, basta acessar o site <http://www.e-sic.df.gov.br> ou comparecer a esta Ouvidoria das 08h às 12h – 14h às 18h.

