

RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2021

Administração Fercal, 2021



# OUVIDORIA

[www.ouvidoria.df.gov.br](http://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 01/04/2021 a 30/06/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional Da Fercal: Fernando Gustavo Lima da Silva

---

**Chefe da Ouvidoria da Administração Regional de Planaltina**

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 2020, 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-se em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias. No período analisado tivemos 15 manifestações sendo 04 no mês de abril 02 no mês de maio e 09 no mês de junho conforme mostra o gráfico abaixo.

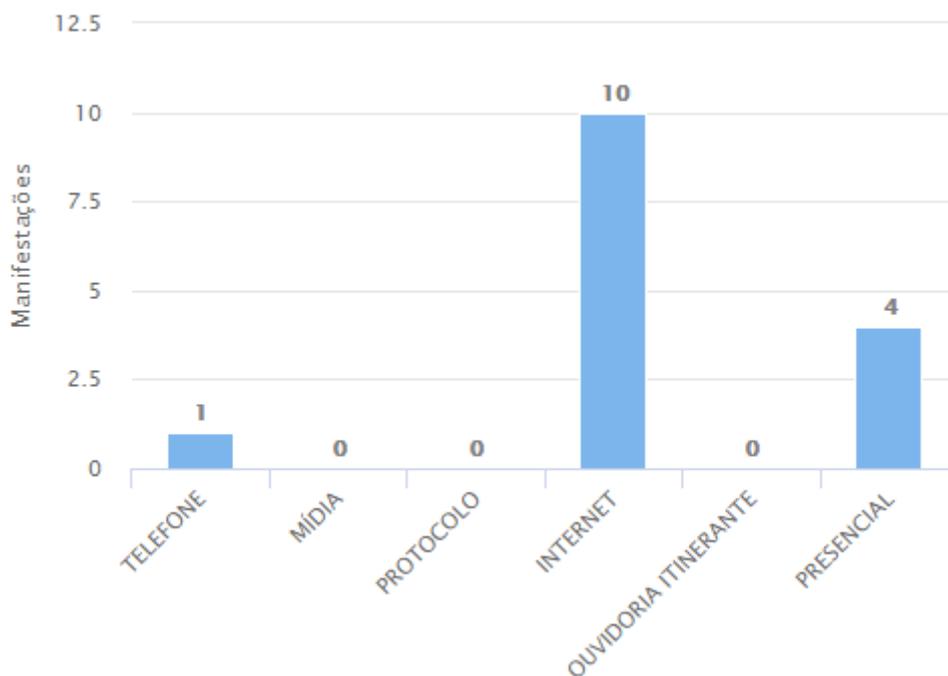
## Evolução mensal



### Formas de entrada

Assim como no relatório anterior, a principal forma de entrada das manifestações foi por meio da internet. Informamos que, por ainda estarmos em período de pandemia, os indivíduos, em geral, tem preferido atendimento não presencial mesmo nos estar-mos atendendo de forma

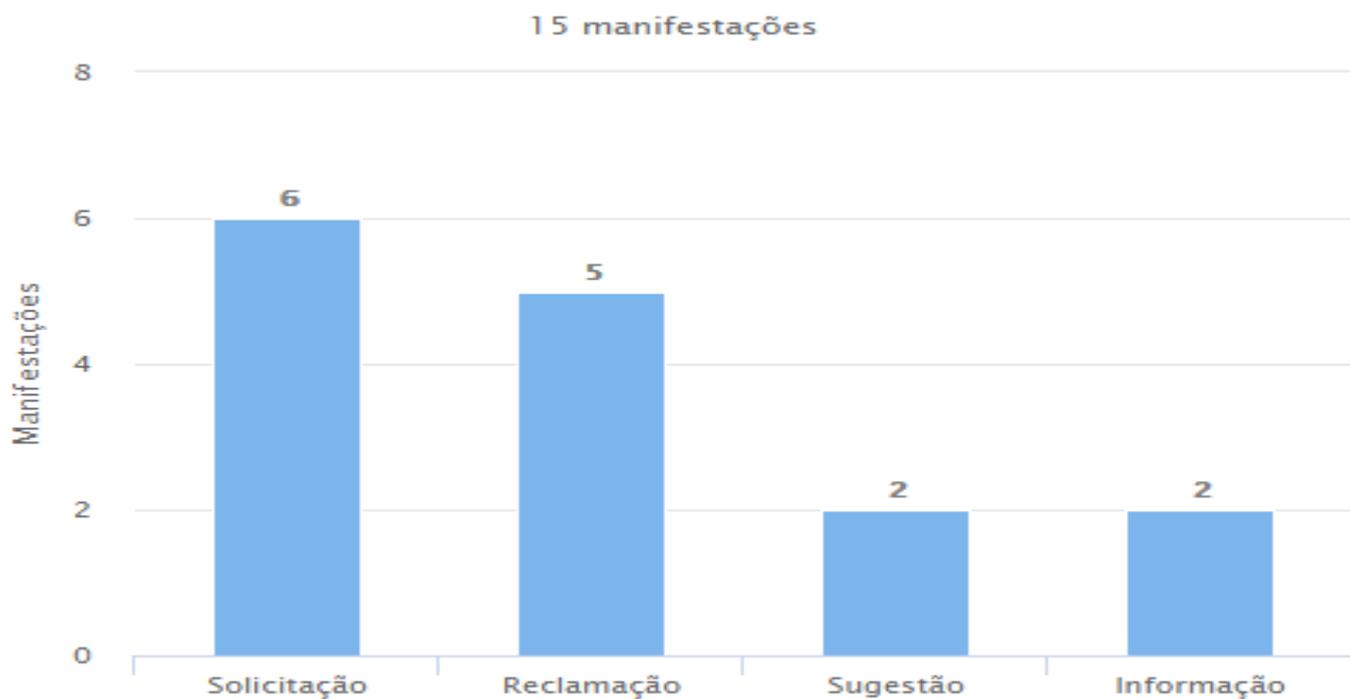
### Formas de Entrada



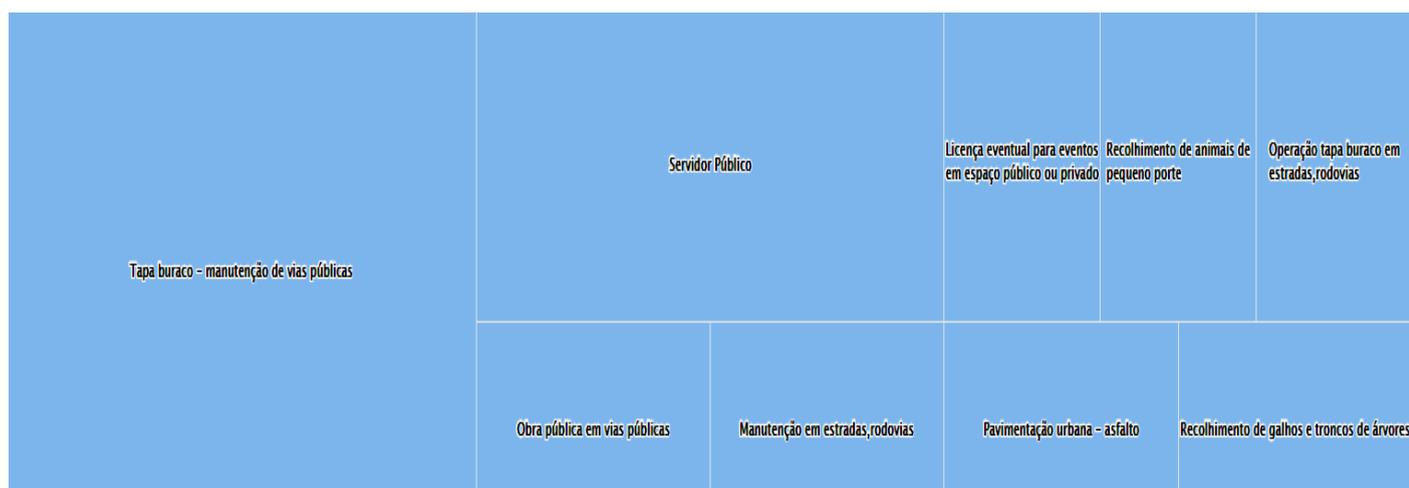
presencial .

## ▪ Classificação dos assuntos mais demandados

No período os assuntos mais demandados foram as Solicitações e reclamação ficando praticamente como todas como uma solicitação 11 no total praticamente 70% das manifestações porque todas as reclamações vinha com um solicitação. Os assuntos mais demandados foram tapa buracos e recuperação de estradas.

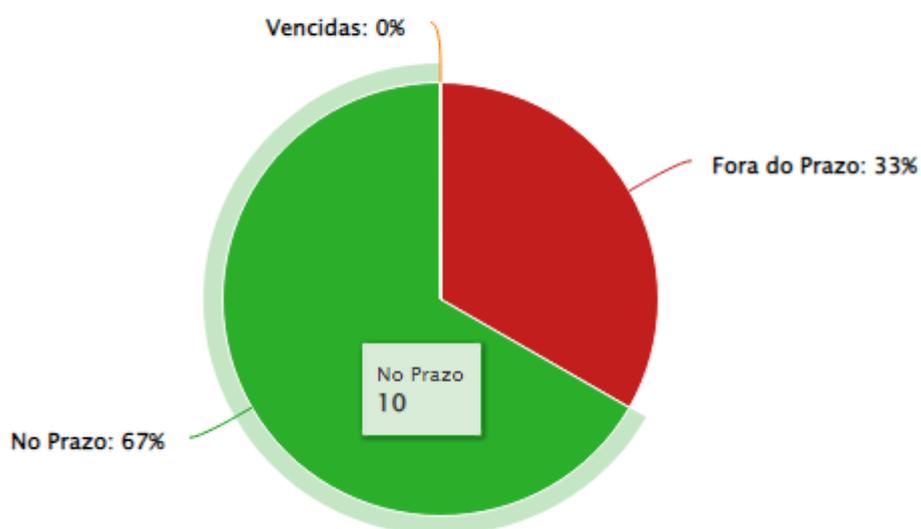


## ▪ Assuntos mais demandados



## Índice de resolutividade

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## Satisfação com o atendimento

### Índice de Resolutividade



### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Índice de Recomendação



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

No segundo trimestre de 2021, não foi registrado via e-Sic nenhum pedido de acesso à informação, junto a Ouvidoria da Administração Regional da Fercal.



## Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão



[Consultar Pedido](#)

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.

