



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2020

Administração Fercal, 2020



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 01/07/2020 a 30/09/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

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 das 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 e virtuais) 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

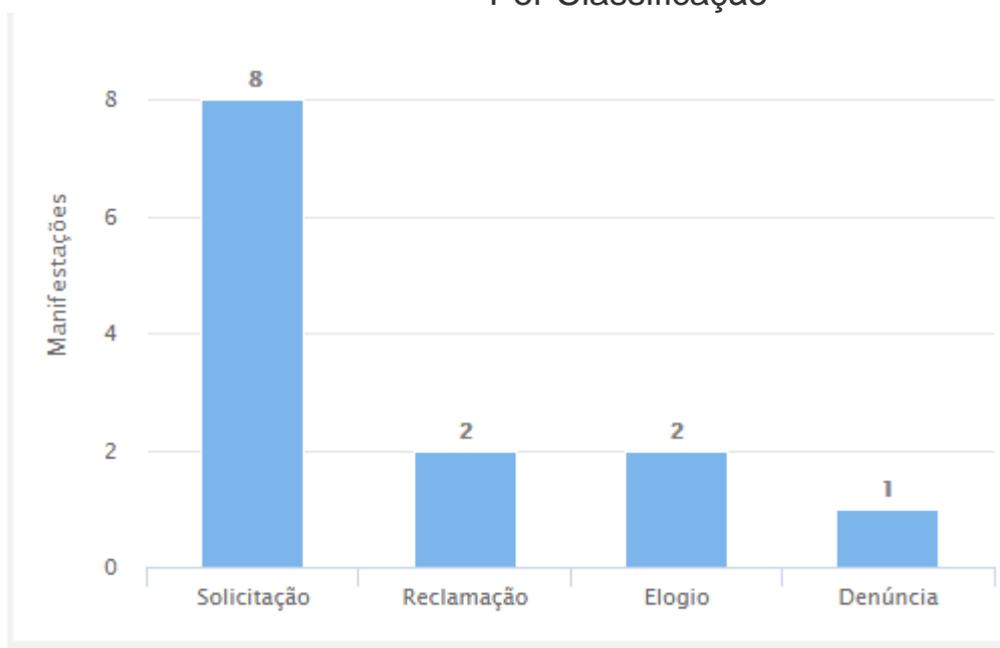
Atendimento presencial

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

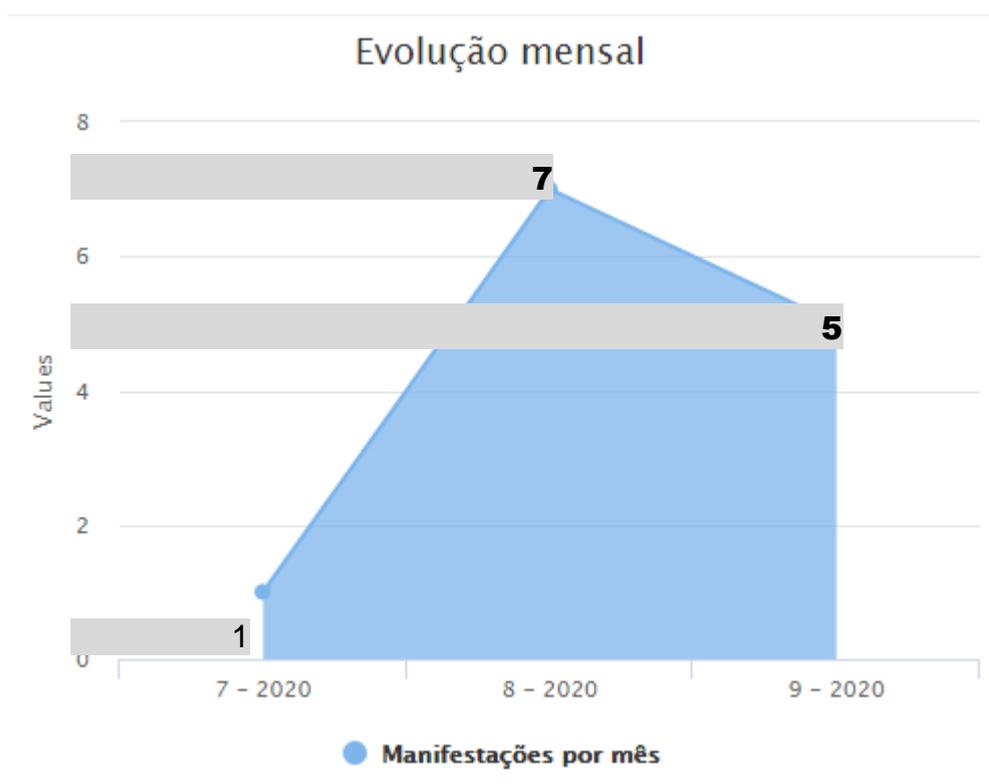
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h / 14h às 18h.

Dados estatísticos

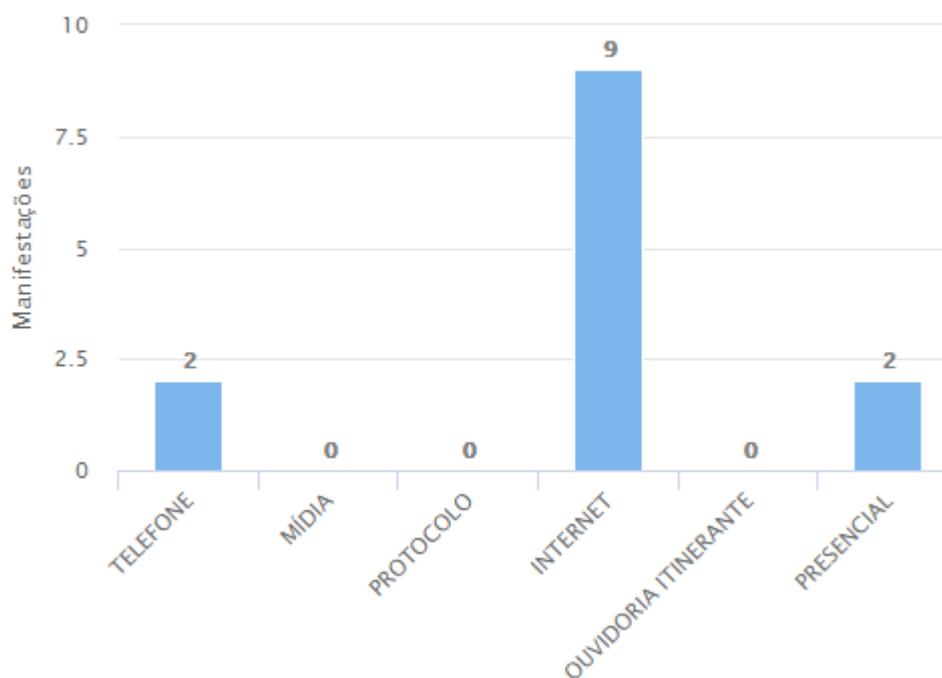
Por Classificação



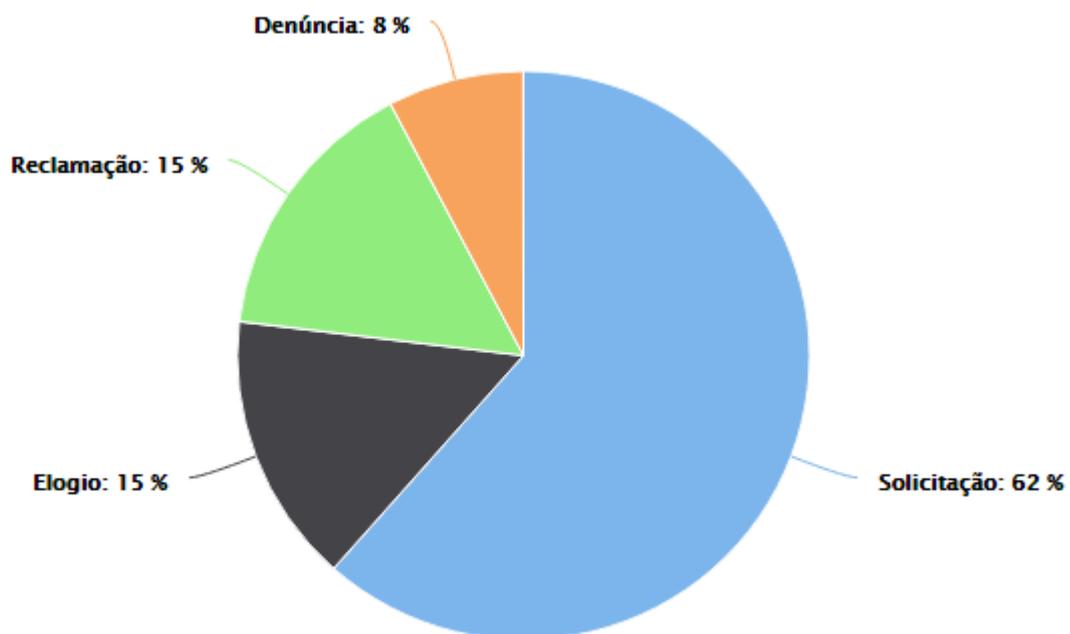
Evolução mensal



Formas de Entrada



Assuntos mais demandados



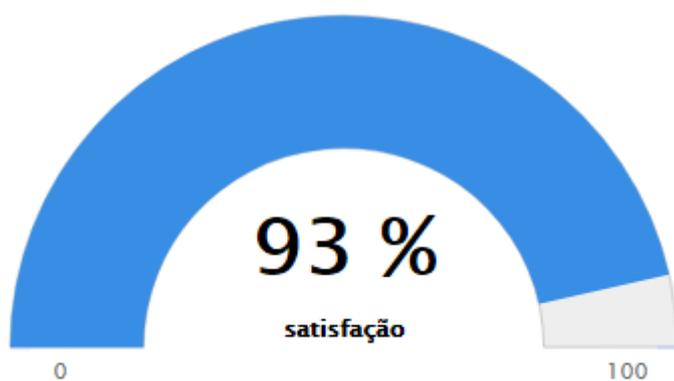
Índice de resolutividade

Resolutividade



▪ **Satisfação com o atendimento**

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento



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

No segundo trimestre de 2020, 01 pedido de acesso à informação foi registrado via e-Sic, junto a Ouvidoria desta Administração Regional. Todos encontram-se respondidos junto ao respectivo sistema de acesso à informação.



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sيدة de Jesus Silveira - terça-feira 14/07/2020 SAIR X



[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	00367000003202046	Administração Regional da Fercal	-	12/08/2020	02/09/2020	Respondido	OBSERVATORIO SOCIAL DE BRASILIA

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.

