



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º 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 01/10/2021 a 31/12/2021

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 4º 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

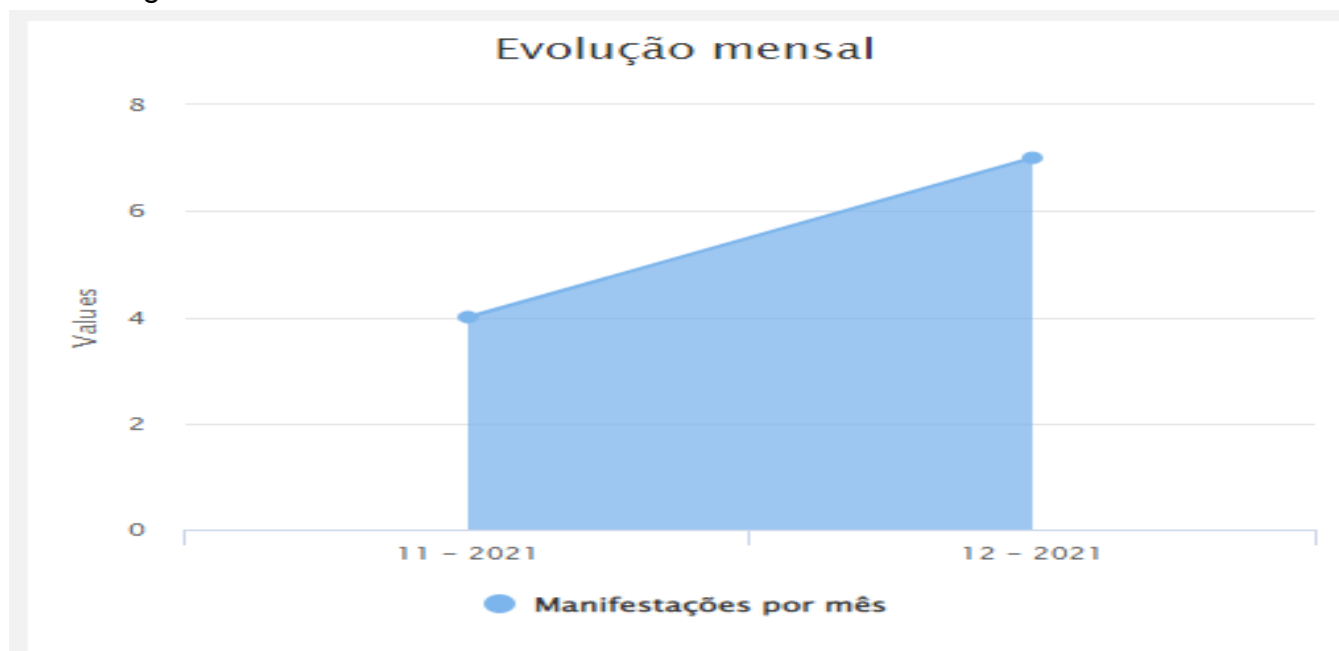
Atendimento presencial

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.

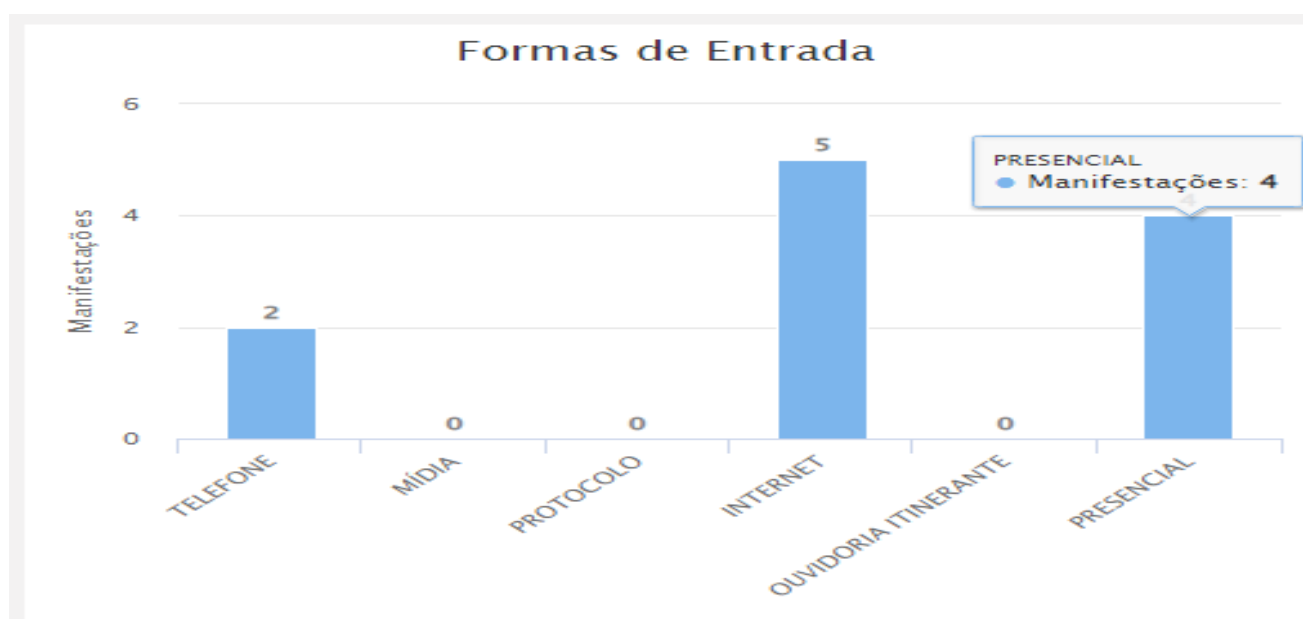
Dados estatísticos

As manifestações dividem, sugestões, solicitações e reclamações . No período analisado tivemos 11 manifestações sendo 04 no mes de novembro e 07 no mes de dezembro conforme mostra o grafico abaixo.



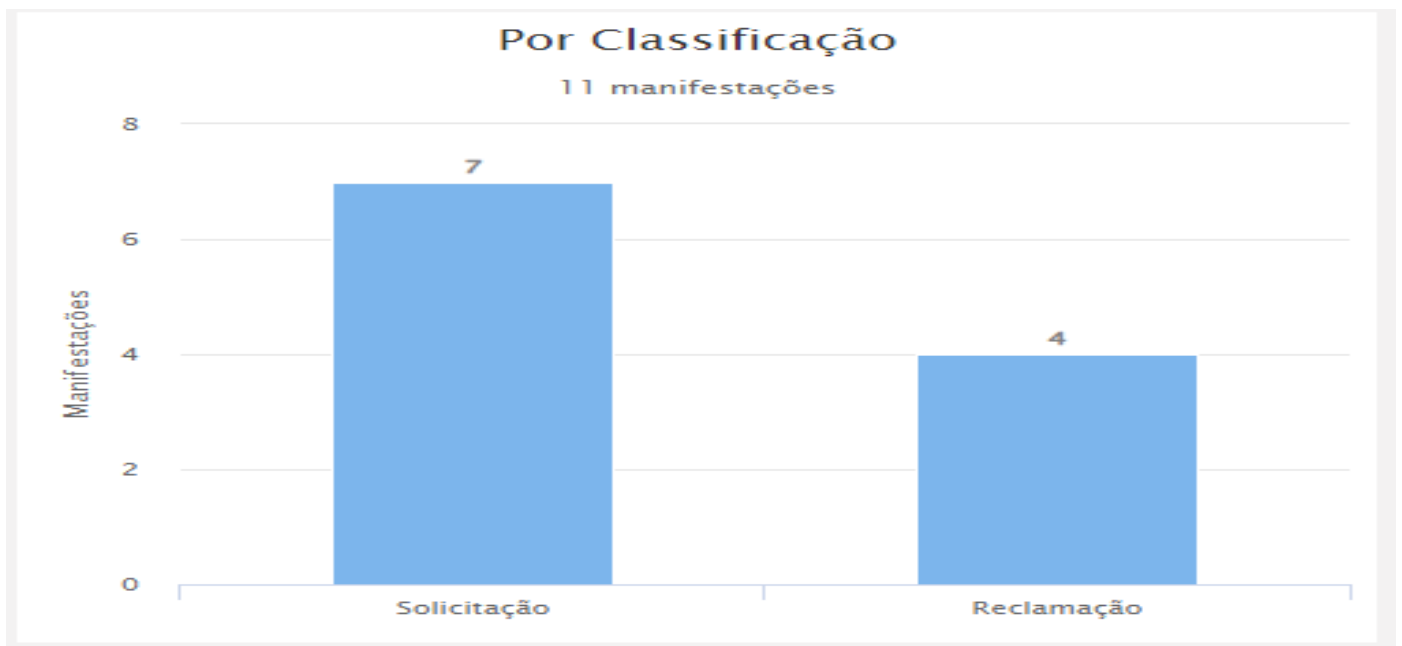
Formas de entrada

No quarto(4º) trimestre,a principal forma de entrada das manifestações foi por meio presencial .Informamos que, por ainda estarmos em periodo de pandemia, os indivíduos, em geral estão mais confiantes e tem começado a vim neste setorial de forma presencial.

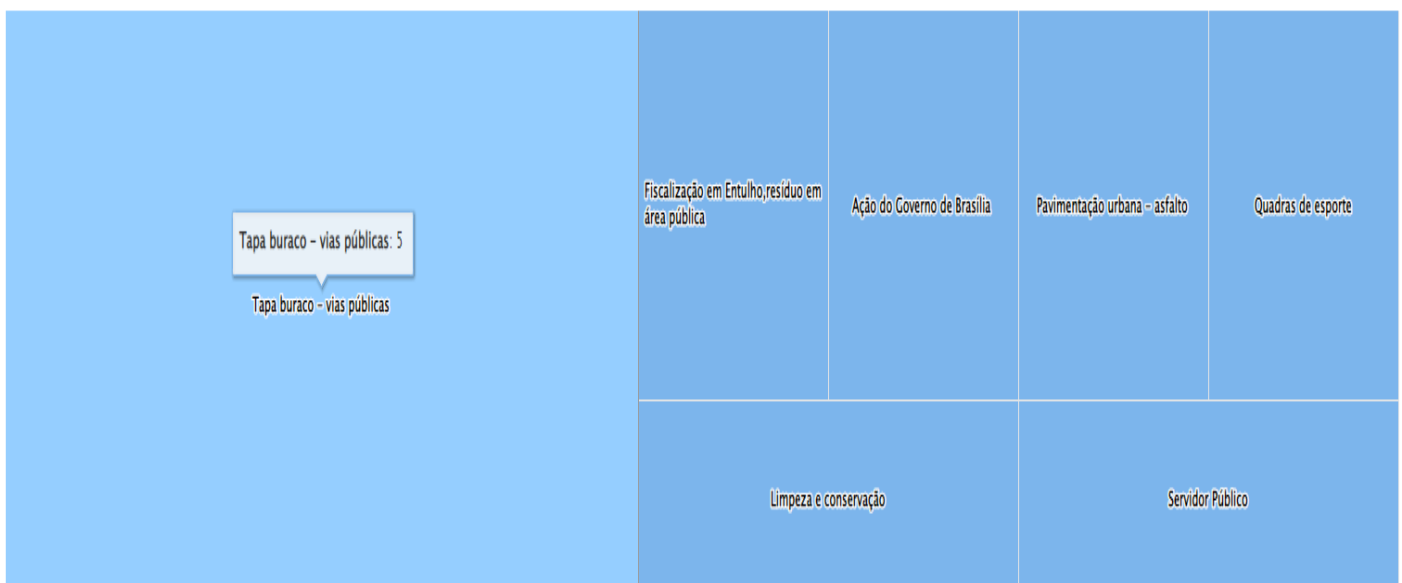


▪ Classificação dos assuntos mais demandados

No período os assuntos mais demandados foram as Solicitações sendo um total de 06, 75% das manifestações. Os assuntos mais demandados foram o Tapa Buraco 05, Fiscalização de Entulho 01, Ação do Governo de Brasília 01, Pavimentação Urbana 01, Quadra de Esporte 01, Limpeza e Conservação 01, Servidor Público 01.

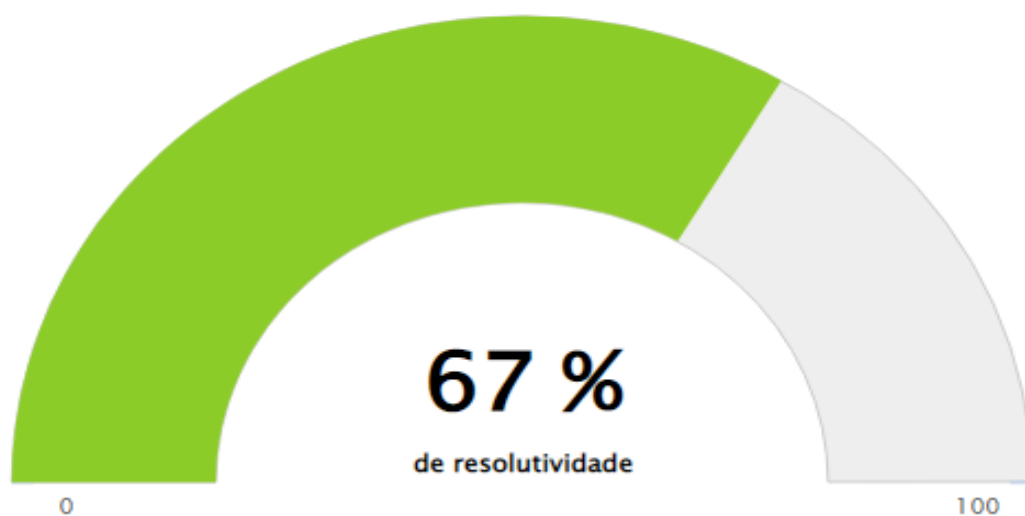


▪ Assuntos mais demandados

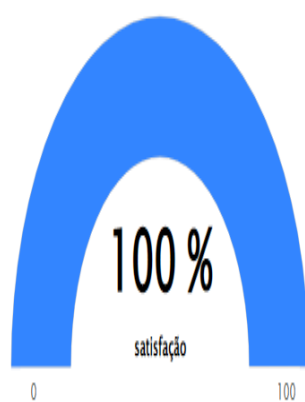
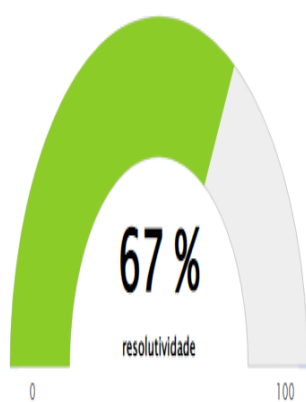


Índice de resolutividade

GERAL



Satisfação com o atendimento



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

No quarto (4º) trimestre de 2021, foi registrado via e-Sic um (01) pedido de acesso à informação, junto a Ouvidoria da Administração Regional da Fercal.




Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão


e-SIC
 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Sیده 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	00367000004202171	Administração Regional da Fercal	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido	GRINEDE DE LIMA LEITE

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.



