

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2019

Relatório de atividades da Ouvidoria, referente ao 3º trimestre de 2019 (julho à setembro), em obediência ao disposto na Lei Distrital de acesso à Informação nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Missão da FAPDF

A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAP-DF) é uma entidade com personalidade jurídica de direito privado, sob a forma de fundação pública.

Sua missão é estimular, apoiar e promover o desenvolvimento científico, tecnológico e de inovação do Distrito Federal, visando o bem-estar da população, a defesa do meio ambiente e o progresso em ciência e tecnologia.

Diretor Presidente

Alexandre André dos Santos

Diretora Vice-presidente

Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Thainá Salviato

Chefe da Assessoria de Comunicação

Thainá Salviato

Ouvidor

Jair Vasconcelos da Silva

Sistema OUV/DF

O sistema informatizado de Ouvidoria OUV/DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da administração pública do Distrito Federal.

Tipologia das Manifestações

Reclamação: queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal;

Sugestão: proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados pelo Governo do Distrito Federal;

Elogio: demonstração de satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento;

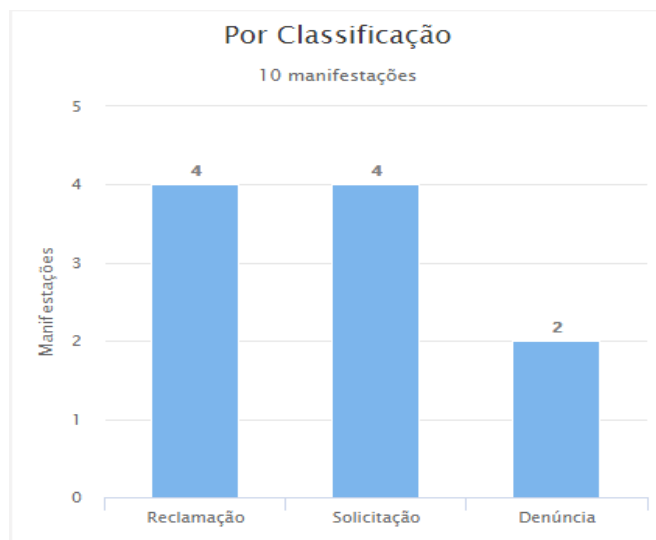
Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Distrito Federal;

Informação: solicitação de informações gerais, como horários de funcionamento dos órgãos, endereços, telefones dentre outros que não sejam temas com base na Lei de Acesso à Informação;

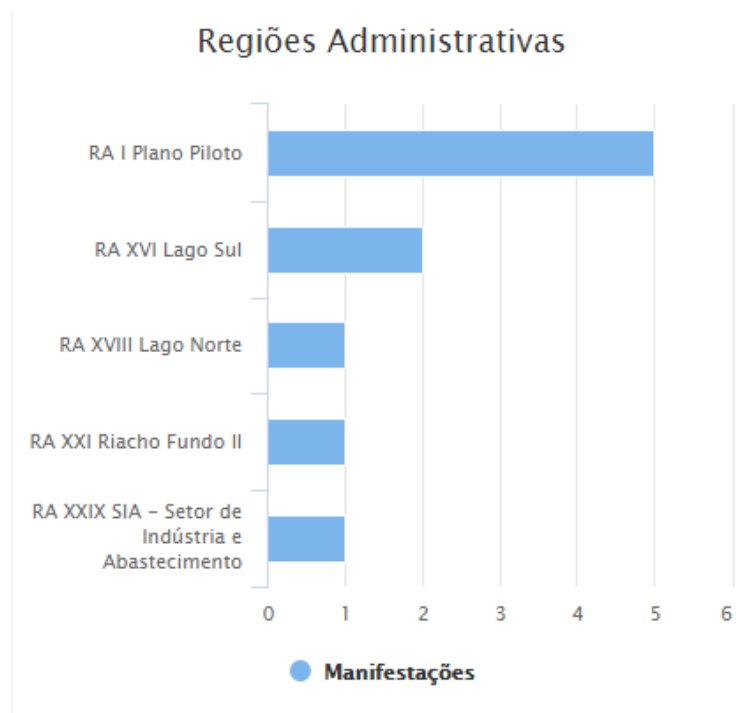
Denúncia: comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou condutas de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais;

Número de manifestações recebidas no período

No período foram recebidas 10 manifestações, das quais 4 são reclamações, 4 são solicitações e 2 denúncias:

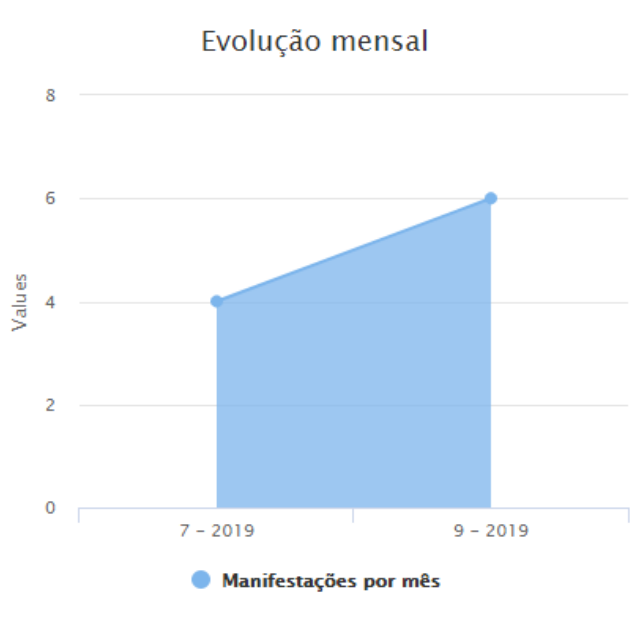


No que se refere às regiões administrativa de onde as demandas surgiram, verificasse que a região administrativa do Plano Piloto (RA I), foi a que mais apresentou demandas a esta ouvidoria, com um total de 05 manifestações:



Evolução do número de demandas

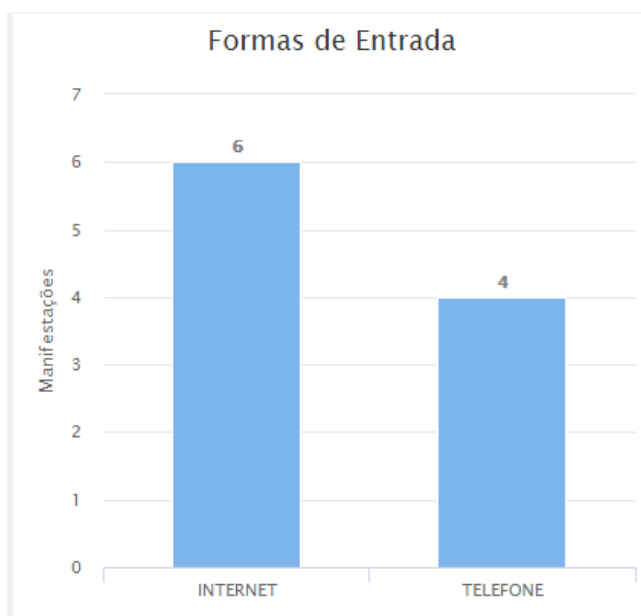
No mês de julho foram apresentadas 4 demandas, em agosto nenhuma foi registrada, porém em setembro o número subiu para 6:



Formas de entrada

Os canais de atendimento à disposição da população são: (a) Internet (www.ouv.df.gov.br); (b) Telefone 162; (c) Atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF.

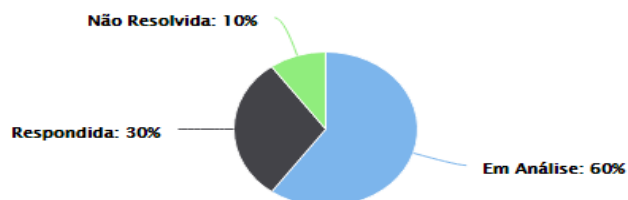
Observando-se os dados extraídos do Sistema OUV/DF, no 3º trimestre de 2019, o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos foi o Sistema OUV/DF, que recebeu 6 manifestações, enquanto que o telefone 162 recebeu 4 manifestações, vejamos:



Status das Respostas

A seguir, demonstra-se o status das respostas às manifestações de ouvidoria, resultado da avaliação dos manifestantes na pesquisa de satisfação.

Observa-se que 6 delas ainda estão em análise nesta, enquanto que as outras 4 tiveram resposta definitiva, das quais 1 delas foi classificada como não resolvida, já que, segundo a percepção do demandante, apesar de ter tido resposta definitiva desta FAPDF, o mesmo não considera o problema em questão como resolvido.

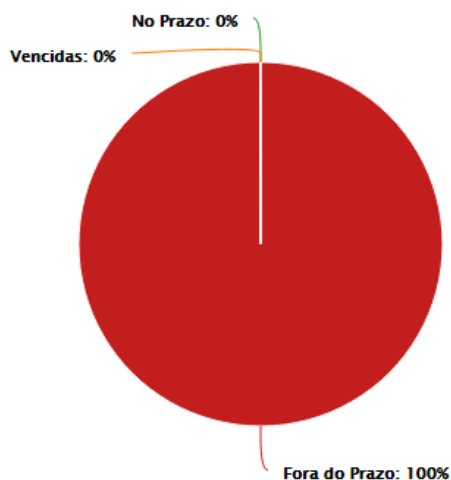


Prazos de atendimento

Os artigos 24 a 26 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4896/2012, tratam dos prazos estabelecidos para apuração e encaminhamento de resposta ao manifestante.

O tempo médio de atendimento das demandas dos manifestantes usuários da Ouvidoria da FAPDF permaneceu, neste período, em prazo inferior ao máximo determinado na legislação vigente, ou seja, nenhuma manifestação fora respondida depois do prazo máximo:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



SISTEMA e-SIC

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal.

No Distrito Federal, este direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.999, de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso à informação no Distrito Federal previsto no art. 5º, inciso XXXIII, no art. 37, § 3º, II e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O Serviço de Informações ao usuário (SIC), por meio do sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedido de acesso à informação aos órgãos ou entidades do Poder Executivo do Distrito Federal e consulte as respostas recebidas e dê entrada no recurso se as respostas não forem satisfatórias.

No período em questão não foi recebida nenhuma nenhum pedido de acesso à informação.