

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2019

Relatório de atividades da Ouvidoria, referente ao 2º trimestre de 2019 (abril à junho), 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;

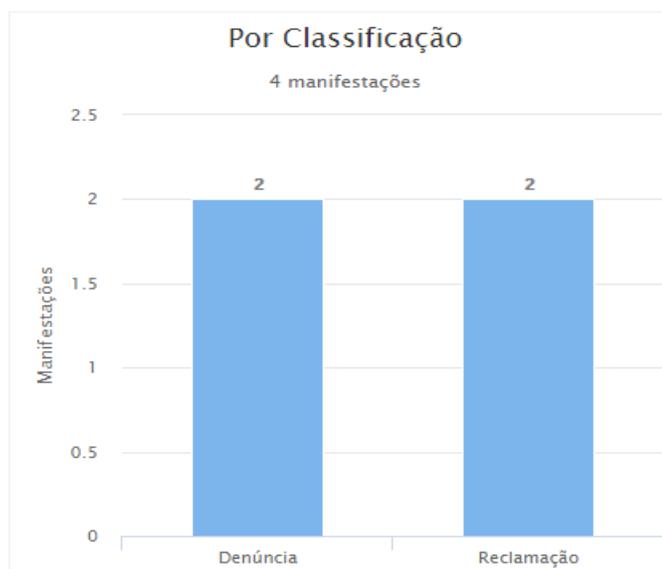
Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Distrito Federal;

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;

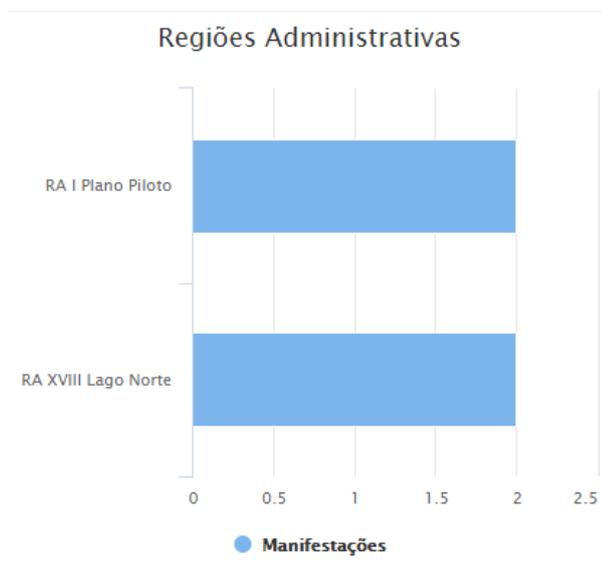
Denúncia: comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou condutas de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais;

Número de manifestações recebidas no período

No período foram recebidas 04 manifestações, das quais 2 são denúncias e 2 são reclamações:

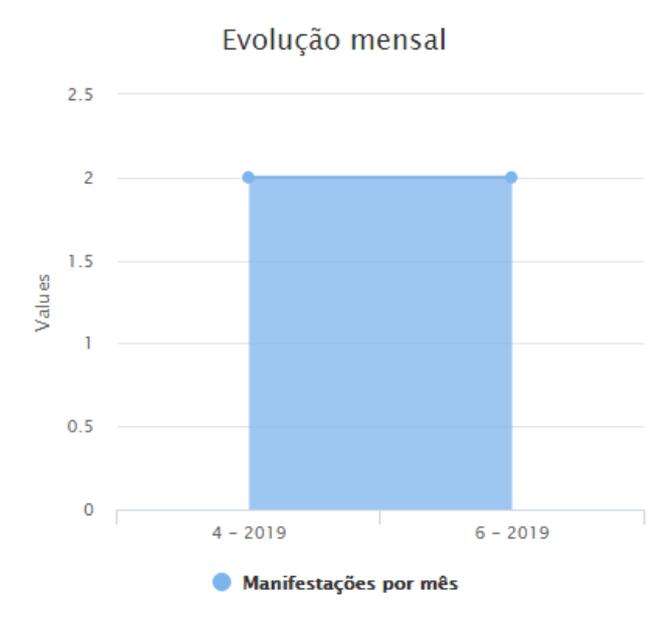


No que se refere às regiões administrativas de onde as demandas surgiram, verificasse que as únicas que apresentaram demandas foram as do Plano Piloto (RA I) e da do Lago Norte (RA XVIII):



Evolução do número de demandas

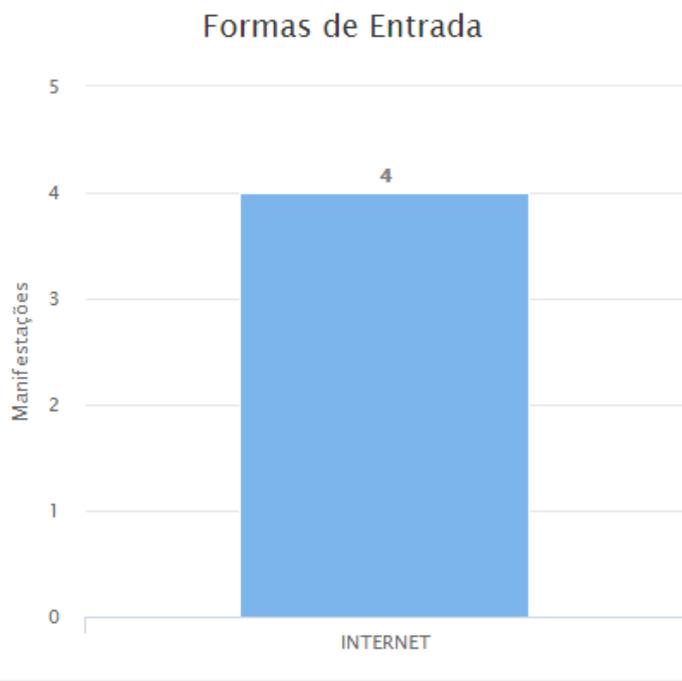
No mês de abril foram apresentadas 2 demandas, em maio nenhuma foi registrada, porém em junho foram apresentadas mais 2 demandas:



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.

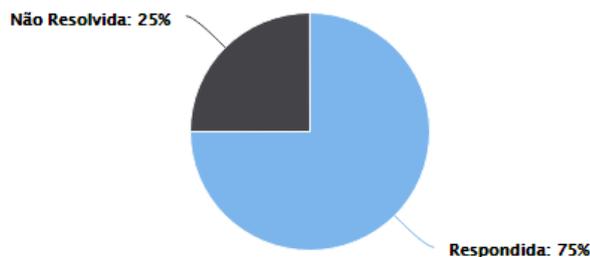
Observando-se os dados extraídos do Sistema OUV/DF, no 2º trimestre de 2019, o principal único canal de atendimento utilizado pelos cidadãos foi o Sistema OUV/DF, que recebeu as 4 manifestações do período, vejamos:



Status da Resposta

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

Observa-se que as 4 já foram finalizadas, porém 1 delas, apesar de ter tido resposta definitiva desta FAPDF, o mesmo não considera o problema em questão como resolvido.

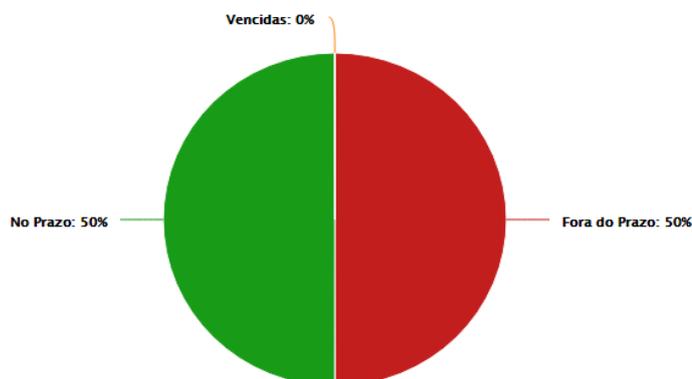


Prazos de atendimento

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, 50% dentro do prazo e, 50% além do prazo determinado na legislação vigente, ou seja, 2 delas (do total de 4) foram respondidas após o 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 foi recebido somente 1 pedido de acesso à informação, que foi recebido no Balcão SIC (presencialmente), cujo acesso foi concedido e não foi alvo de recurso por parte do solicitante.