



OUVIDORIA

www.ouv.df.gov.br

<https://www.participa.df.gov.br/>

Relatório de Gestão

1º Trimestre - 2024

Período 01/01/2024 à 31/03/2024

Administração Regional do SCIA / Estrutural

RA-XXV

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador Geral

Daniel Alves

Ouvidora Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional

Alceu Prestes de Mattos

Chefe de Gabinete

Fabio Sousa

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento

OUVIDORIA E GRUPO DE TRABALHO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Chefe da Ouvidoria – Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da ASCOM – Celso Alonso de Araújo

INTRODUÇÃO

APRESENTAÇÃO

FUNÇÕES DAS OUVIDORIAS

- ▶ Os órgãos públicos do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) tem uma Ouvidoria Seccional especializada, e com autonomia dada pela Ouvidoria Geral-GDF, para atender a população e formalizar todas as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações).
- ▶ Em caso de denúncia, as Ouvidorias especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral.
- ▶ A Ouvidoria é um espaço para toda a população se comunicar com o Governo do Distrito Federal.
- ▶ As Ouvidorias especializadas devem também atuar como serviço Lei de acesso à informação ao cidadão – E-SIC em relação às áreas que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

- ▶ Endereço Eletrônico: <https://www.participa.df.gov.br/>
- ▶ CENTRAL DE ATENDIMENTO: (162) HORÁRIO DE ATENDIMENTO:
SEGUNDA À SEXTA - 07H ÀS 21H. Final de Semana e Feriados - 8h às 18h.
- ▶ Atendimento presencial: Sala na entrada da Administração Regional do SCIA/Estrutural
Informações : 61-3686.2641 e whatsapp 61-99172.1827
- ▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 09h às 12h às 14h às 17h

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

- I - **RECLAMAÇÃO**: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.
- II - **SOLICITAÇÃO**: Pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal.
- III - **DENÚNCIA**: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.
- IV - **ELOGIO**: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
- V - **SUGESTÃO**: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.
- VI - **INFORMAÇÃO**: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

<https://www.participa.df.gov.br/>

The screenshot shows the ParticipaDF website interface. At the top, there is a dark blue header with the logo 'ParticipaDF' and a 'ENTRAR' button. Below the header is a navigation menu with links for 'Participa DF', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', 'Perguntas Frequentes', 'Meus Registros', and 'Transparência'. The main content area features the question 'Qual serviço você quer acessar?' followed by two service cards. The first card is for 'Acesso à Informação' with a yellow 'i' icon and a 'Acessar aqui' button. The second card is for 'OUVIDORIA' with a green '162' icon and a 'Acessar aqui' button. Below these cards is a paragraph of text: 'Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-SIC (Acesso à Informação) e Ouy-DF (Ouvidorias do GDF) passam a compor o Participa DF. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único.'

The banner features a central image of a man with glasses and a beard, wearing a checkered shirt, standing in front of a building. Large blue arrows point outwards from the man. On the left side, the text reads 'Com o ParticipaDF tudo ficou mais prático'. On the right side, the text reads 'Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação podem ser encontrados aqui.'

AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA XXV

As ações realizadas pela Administração Regional do SCIA e Estrutural são planejadas e de acordo com a necessidade da população, Por meio do recebimentos de demanda no Participa-DF. Nos últimos 3 meses, as manifestações mais procuradas foram de retirada de coleta de entulho disposto irregulamente e tapa buracos.

No 1º trimestre de 2024, a Administração Regional constantemente fez coleta de entulhos, disposto irregulamente pela população, tapa buraco e recuperação asfáltica nas vias internas, limpeza das bocas de lobos e conservação e lavagem das praças e paradas de ônibus, manutenção em vias de bloquetes e vias não pavimentadas (Santa Luzia e área rural). Quanto aos serviços prestado pelo SLU: serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina e cata cata de lixos, entre outras ações do SLU. Novacap fez varias desobestrução de rede de galerias de águas pluviais em toda a cidades e a CAESB fez varias desobestrução de esgoto e fiscalização de águas servidas em meios as ruas da cidades. Obs: isto favoreceu a não haver tantos pedidos de solicitações/reclamações nesta Ouvidoria Seccional.

A Ouvidoria, de acordo com as demandas recebidas, encaminha as demandas para os devidos setores. COLOM, dispõe de apenas 02 caminhões toco, 01 pá carregadeira e 01 caminhão pipa para atendimento de todas as demandas da RA. Temos uma equipe de 14 reeducando e, ocasionalmente, contamos com o apoios de 10 reeducandos do programa mãos dadas da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP, que juntamente com a equipe da COLOM/DIROB desenvolvem atividades externas para a melhoria da Cidade Estrutural.



PEDIDO DE INFORMAÇÃO E-SIC:

A Lei Federal N° 12.527/2011 garante ao cidadão o Direito Constitucional de acesso às informações públicas. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação produzida e armazenada pelo Estado.

Houve **21** (vinte e um) pedidos de informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 1º trimestre de 2024, o que nos leva a crer que o cumprimento das exigências na transparência ativa deixa o cidadão mais consciente das informações do Poder Público, reduzindo as solicitações de informações por transparência passiva e, para isso, esta Ouvidoria Seccional, adotou o monitoramento das informações prestadas de forma ativa no site institucional desta RA, o que favoreceu a não haver tantos pedidos de informações no e-SIC, <https://www.participa.df.gov.br/>.



Data de Abertura do Pedido

01/01/2024 31/03/2024

Órgão/entidade

Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV

Quantidade de pedidos

21

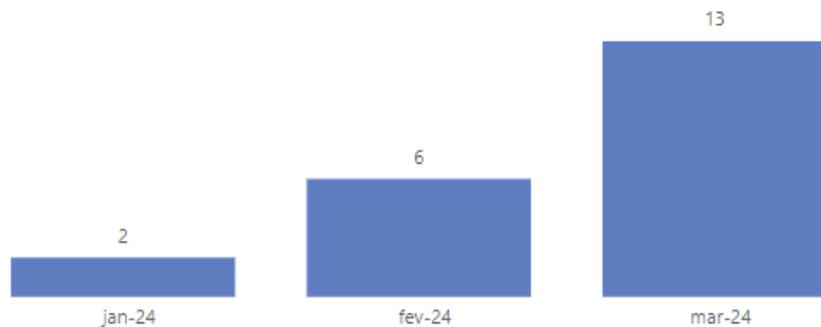
Tempo médio de resposta (dias)

8

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Quantidade de pedidos por ano e mês



Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)



Status das respostas aos pedidos

Respondido



21 (100%)

Prazo de resposta (Geral)

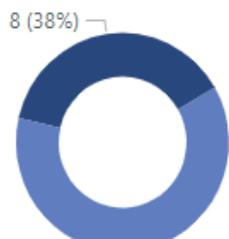
Dentro do Prazo



21 (100%)

Proteção da identidade do solicitante

Sim Não



13 (62%)

Canal de solicitação

Internet



21 (100%)



Pedidos de Acesso à Informação

Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV

Caixa de Entrada

12

Em Andamento

0

Não Visualizados

6

Respondidos

1

Recursos

0

Reclamações

89

Concluídos



89

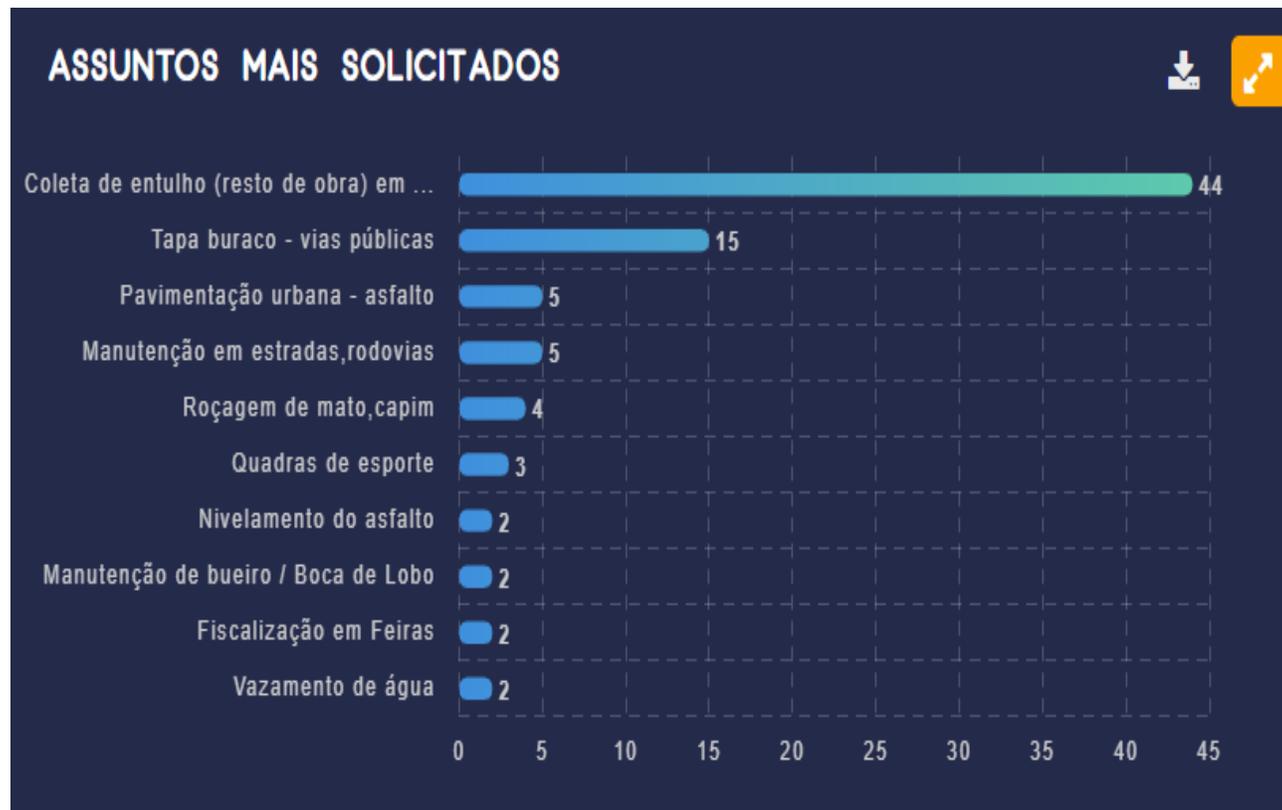
pag. 1/3

Protocolo	Data de Entrada ▲	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores ⓘ
☰ LAI-006539/2024	08/04/2024 10:13:29	Solos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		26/04/2024 14:51:24
☰ LAI-006042/2024	28/03/2024 11:13:36	Habitação	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		18/04/2024 14:29:58
☰ LAI-005862/2024	27/03/2024 6:58:24	Organização do estado	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		26/04/2024 14:52:41
☰ LAI-005559/2024	25/03/2024 9:16:18	Energia Elétrica	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído: 1ª instância		01/04/2024 09:32:53
☰ LAI-005511/2024	22/03/2024 9:26:54	Informação - Gestão, preservação e acesso	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído: 1ª instância		18/04/2024 13:42:09 CRDN
☰ LAI-005471/2024	21/03/2024 17:57:49	Multa	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		02/04/2024 11:55:29 CRDN

☰	LAI-005394/2024	20/03/2024 18:05:27	Normas e Fiscalização	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	21/03/2024 11:15:16
☰	LAI-005302/2024	20/03/2024 15:33:44	Assistência ao estudante	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	22/03/2024 11:30:30
☰	LAI-005148/2024	19/03/2024 7:39:02	Vigilância sanitária	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	20/03/2024 09:39:53
☰	LAI-005132/2024	18/03/2024 19:57:33	Habitação Urbana	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído: Após Resposta 3ª instância	25/04/2024 19:14:06 KSC
☰	LAI-004943/2024	16/03/2024 16:24:09	Comunicação	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	20/03/2024 11:52:06
☰	LAI-004482/2024	10/03/2024 6:56:18	Solos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	20/03/2024 11:42:02
☰	LAI-004480/2024	10/03/2024 6:54:05	Infrações ambientais	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	20/03/2024 11:41:22
☰	LAI-003663/2024	26/02/2024 20:01:26	Outros em Educação	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/02/2024 10:24:13
☰	LAI-003391/2024	22/02/2024 11:14:21	Habitação Urbana	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído: Após Resposta 3ª instância	12/04/2024 10:28:45
☰	LAI-003165/2024	19/02/2024 14:05:43	Ouvidoria	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	17/04/2024 09:49:36
☰	LAI-002477/2024	14/02/2024 16:38:30	Serviços Públicos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/02/2024 11:12:20
☰	LAI-002693/2024	14/02/2024 15:30:14	Dados Pessoais - LGPD	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/02/2024 10:07:14
☰	LAI-002621/2024	10/02/2024 21:29:37	Defesa e vigilância sanitária	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/02/2024 09:51:25
☰	LAI-001943/2024	31/01/2024 15:15:44	Convênio	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/02/2024 09:29:33

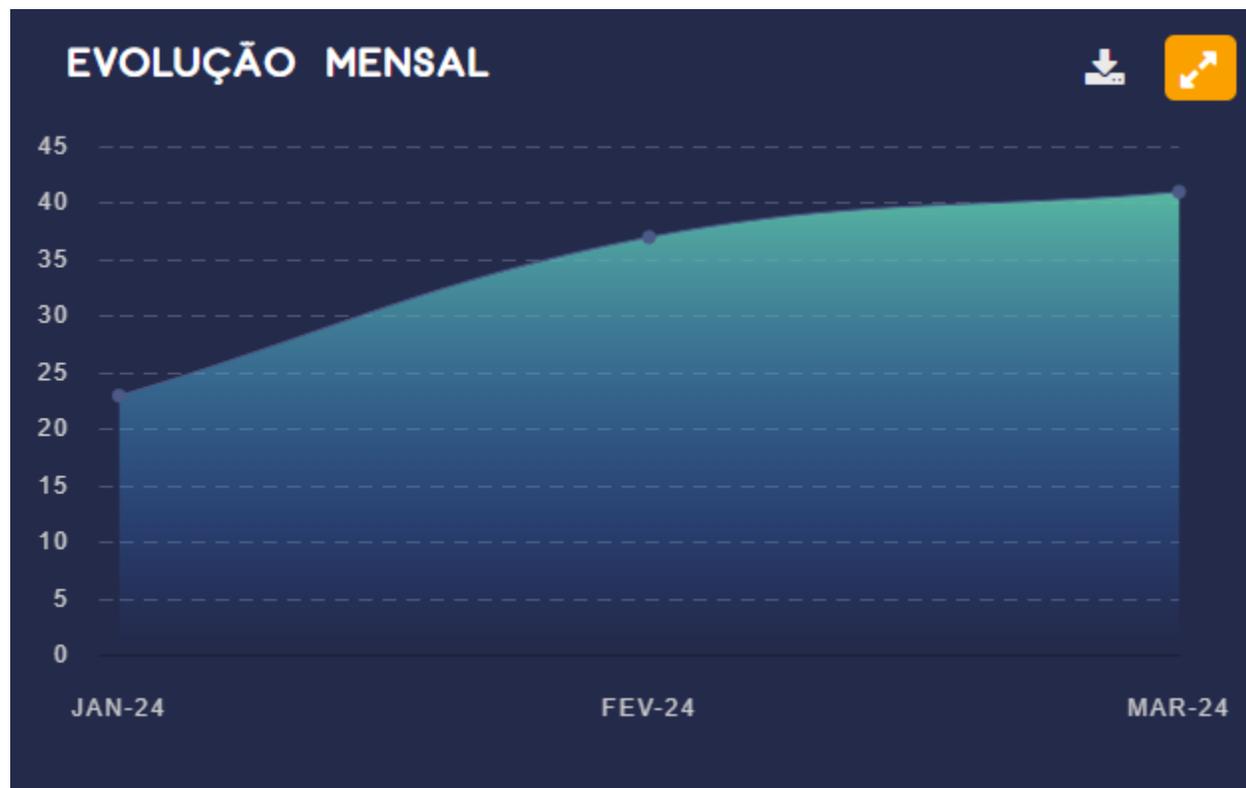
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/01/2024 a 31/03/2024



Evolução mensal das manifestação

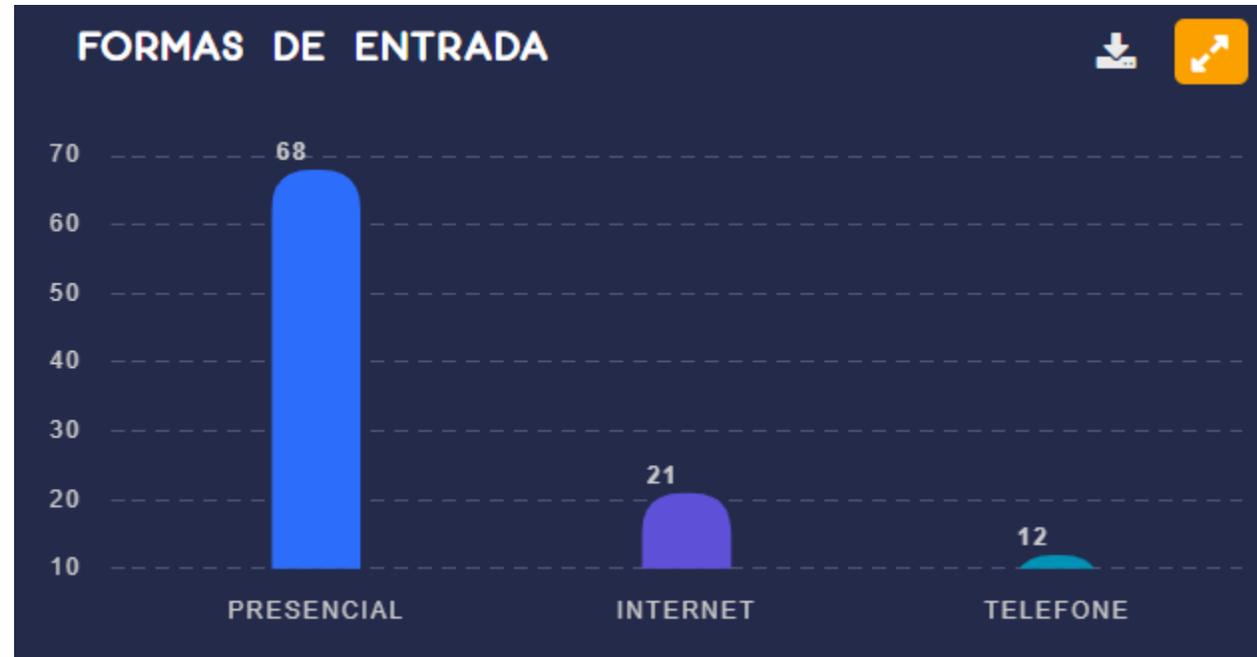
01/01/2024 a 31/03/2024



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS –

VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/01/2024 a 31/03/2024



MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

01/01/2024 a 31/03/2024



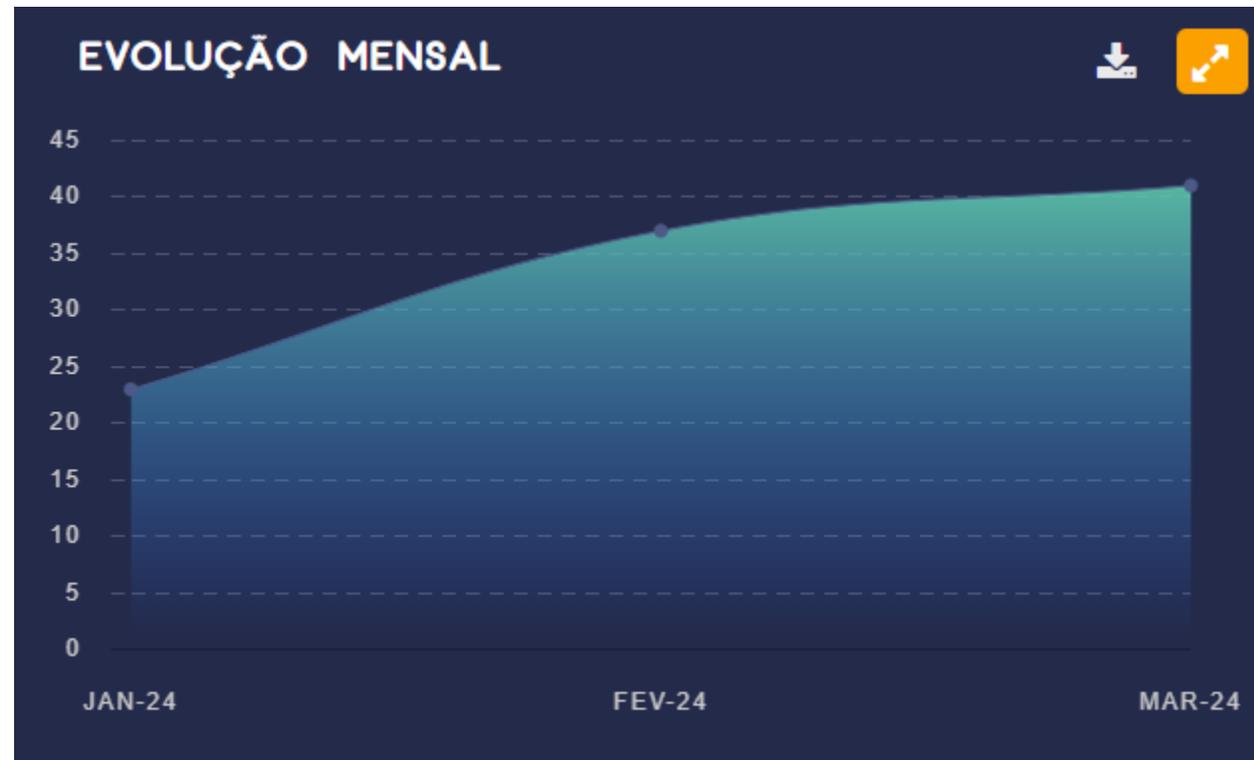
Situação das Manifestação

01/01/2024 a 31/03/2024



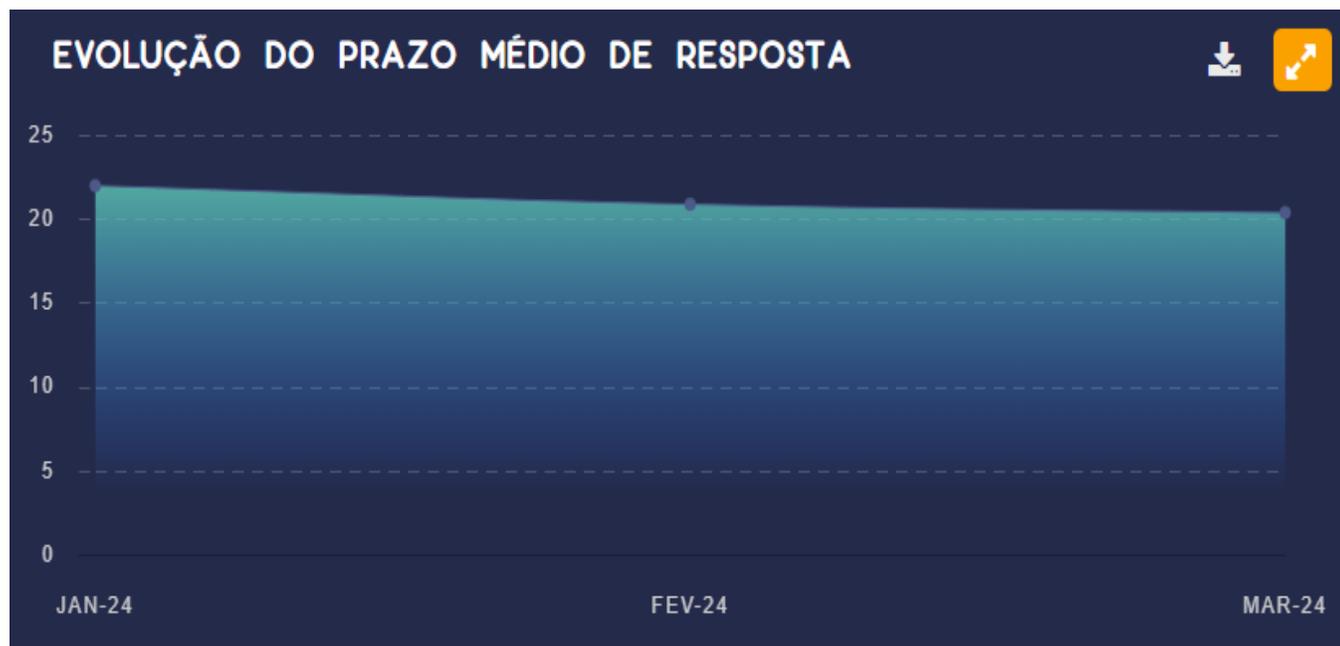
EVOLUÇÃO MENSAL

01/01/2024 a 31/03/2024



O PRAZO DE RESPOSTA

01/01/2024 a 31/03/2024



RESOLUTIVIDADE

01/01/2024 a 31/03/2024



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

01/01/2024 a 31/03/2024



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

01/01/2024 a 31/03/2024



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

01/01/2024 a 31/03/2024



Dados comparativos

Dados Comparativos	1º Trimestre - 2023	1º Trimestre - 2024
Atendimento Presencial	36	68
Resolutividade	67%	67%
Satisfação com o atendimento	100%	100%
Serviços mais solicitados	Coleta de Entulho disposto irregularmente	Coleta de Entulho disposto irregularmente
Total manifestações	61	101

RANK DOS ORGÃO PELA RESOLUTIVIDADE

01/01/2024 a 31/03/2024



ANO: 01/01/2024 a 08/04/2024 CLASSIFICAÇÃO: DE, RE, SO, SU, IN, EL, VA

ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO FORMA DE ENTRADA: SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-BRAZ (IRA IV)	93%	183	94%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	SEAPE	55%	96	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	RA-ITAP (IRA XXVIII)	50%	142	99%	100%	100%	100%	100%	100%
4º	FUNAP	100%	70	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	FJZB	0%	181	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6º	RA-LS (IRA XVII)	67%	51	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7º	RA-SIA (IRA XXIX)	50%	30	96%	100%	100%	100%	100%	100%
8º	ArPDF	0%	7	86%	100%	100%	100%	100%	100%
9º	RA-PAR (IRA VIII)	26%	111	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10º	RA-SCIA (IRA XXVI)	67%	110	38%	100%	100%	100%	100%	100%
11º	EMATER	100%	65	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12º	SEGOV	94%	70	98%	100%	100%	100%	100%	100%
13º	RA-JB (IRA XXVIII)	79%	65	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14º	RA-VARJ (IRA XXIII)	50%	11	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15º	ADASA	32%	180	99%	100%	100%	100%	100%	100%

VISÃO GERAL

RANK ÓRGÃOS

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadã (o), bem como a colaboração das áreas Técnicas demandadas da Administração Regional da SCIA/Estrutural. Compreendemos que é por intermédio da interação sociedade e Governo que poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.

Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria - OUV-DF

Atenciosamente,

Clóvis Rodrigues do Nascimento

Chefe da Ouvidoria

ALCEU PRESTES DE MATTOS

Administrador Regional SCIA / Estrutural

RA-XXV