



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Gestão
2º Trimestre - 2024

Período 01/04/2024 à 30/06/2024

Administração Regional do SCIA e Estrutural

RA - XXV

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador Geral

Daniel Alves

Ouvidora Geral

Maria Fernanda

Administrador Regional

Alceu Prestes de Mattos

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento

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

- ▶ Chefe de Gabinete - Fabio Sousa
- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da ASCOM - Celso Alonso de Araújo

INTRODUÇÃO

APRESENTAÇÃO

FUNÇÕES DAS OUVIDORIAS

- ▶ Os órgãos público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) tem uma de Ouvidoria Seccional especializada e com autônoma 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 pra toda a população se comunicar com o Governo do Distrito Federal.
- ▶ As Ouvidorias especializadas devem também atuar como serviço Lei de acesso a informação ao cidadão – E-SIC em relação às áreas que atuam.

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.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

- ▶ Endereço Eletrônico: <http://www.ouvidoria.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 e Estrutural, e informações: 61-3686.2641 e whatsapp 61-99172.1827
- ▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 09:00 às 12:00/ 14:00 às 17:00

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 ParticipaDF. Nos últimos 3 meses, as manifestações mais procuradas foram de tapa buracos e retirada de coleta de entulho disposto irregularmente.

No 2º trimestre de 2024, a Administração Regional constantemente fez tapa buracos e coleta de entulhos/inservíveis, disposto irregularmente 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 desobstrução de rede de galerias de águas pluviais em toda a cidades e a CAESB fez varias desobstrução 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.

LANÇAMENTO DA OBRA ROTA DE FUGA DF 010 TEVE A ORDEM DE SERVIÇO ASSINADA, REMOÇÃO DE INSERVIVES DA CASA D SR. JAMAICA QUE FOI DERTEMINAÇÃO DO MP, ESTA ACONTECENDO SEMANALMENTE VISITA DA EQUIPE DO DF-LEGAL EM VARIOS PONTOS DA CIDADE COM AGUAS SERVIDAS, FISCALIAÇÃO DE INVAÇÃO DE AREA PUBLICAS, CALÇADAS COM GRADES, E MORADORES DE RUAS .

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 do SCIA e Estrutural.

Qual serviço você quer acessar?



Acesso à
Informação

Acessar aqui



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Acessar aqui

Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic(Acesso à Informação) e Ouv-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.

O Participa DF vai solicitar a confirmação do cadastro de seus usuários. **Fique atento!**

ParticipaDF



Acesso à
Informação

A partir de

4 DE MARÇO



▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO E-SIC:

Houve 96 (noventa e seis) pedido de informação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 2º 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 haver tantos pedidos de informações no e-SIC.



Data de Abertura do Pedido

Órgão/entidade

01/04/2023

30/06/2024

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

Quantidade de pedidos

96

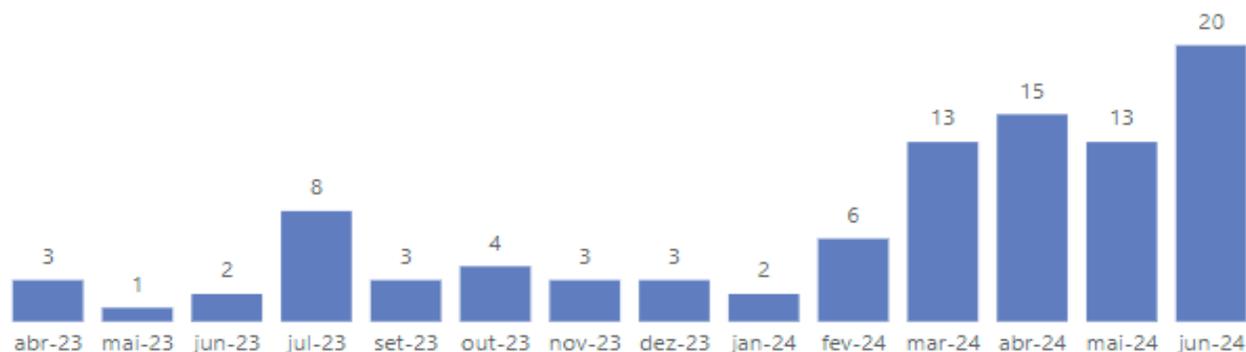
Tempo médio de resposta (dias)

13

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Quantidade de pedidos por ano e mês

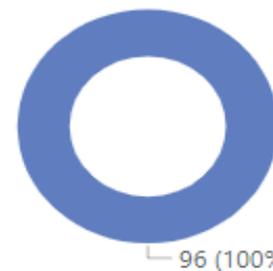


Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)



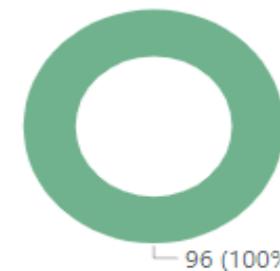
Status das respostas aos pedidos

● Respondido



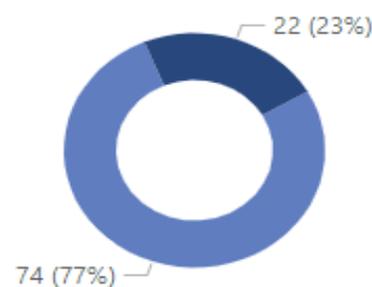
Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo



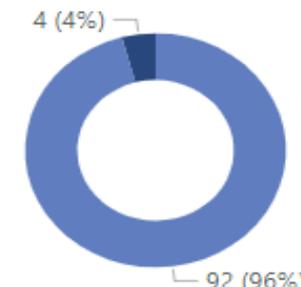
Proteção da identidade do solicitante

● Sim ● Não



Canal de solicitação

● Internet ● Presencial





Pedidos de Acesso à Informação

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

Caixa de Entrada

4 Em Andamento 0 Não Visualizados 3 Respondidos 1 Recursos 0 Reclamações 152 Concluídos

152 pag. 1/

Protocolo	Data de Entrada ▲	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores!
☰ LAI-014512/2024	06/08/2024 16:32:45	Ouvidoria	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		12/08/2024 16:31:00
☰ LAI-014348/2024	05/08/2024 8:46:51	Fiscalização do estado	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		19/08/2024 14:35:26
☰ LAI-013310/2024	17/07/2024 14:09:50	Outros em Administração	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		07/08/2024 10:55:50 CRDN
☰ LAI-013308/2024	17/07/2024 13:36:25	Controle social	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		19/08/2024 14:35:41 CRDN
☰ LAI-013191/2024	15/07/2024 19:59:39	Recursos Humanos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		12/08/2024 15:10:53 CRDN
☰ LAI-013003/2024	12/07/2024 8:37:05	Frequência de Servidores	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		05/08/2024 11:05:51 CRDN

☰	LAI-012435/2024	03/07/2024 19:27:18	Licitações	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	08/08/2024 09:28:40
☰	LAI-012397/2024	03/07/2024 11:19:44	Outros em Administração	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	05/08/2024 10:23:10
☰	LAI-012396/2024	03/07/2024 11:13:00	Encargos financeiros	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	23/07/2024 20:22:56
☰	LAI-012313/2024	03/07/2024 10:20:16	Informação - Gestão, preservação e acesso	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	23/07/2024 20:10:10
☰	LAI-012264/2024	02/07/2024 17:58:32	Licitações	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	08/08/2024 09:28:54
☰	LAI-012207/2024	02/07/2024 8:43:28	Outros em Habitação	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	12/08/2024 16:22:49
☰	LAI-012070/2024	01/07/2024 9:43:55	Planejamento e Gestão	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	05/08/2024 10:23:23
☰	LAI-012069/2024	01/07/2024 9:42:03	Administração financeira	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	22/07/2024 11:31:49
☰	LAI-011926/2024	27/06/2024 22:03:45	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	23/07/2024 20:11:32
☰	LAI-011898/2024	27/06/2024 18:47:39	Planejamento e Gestão	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	23/07/2024 20:11:07
☰	LAI-011735/2024	25/06/2024 14:49:27	Outros em Administração	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	22/07/2024 11:31:44
☰	LAI-011649/2024	24/06/2024 15:17:00	Planejamento e Gestão	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	05/08/2024 10:23:52
☰	LAI-011643/2024	24/06/2024 14:53:44	Planejamento e Gestão	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	22/07/2024 11:31:37
☰	LAI-011558/2024	22/06/2024 14:58:51	Patrimônio	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	09/07/2024 10:27:02

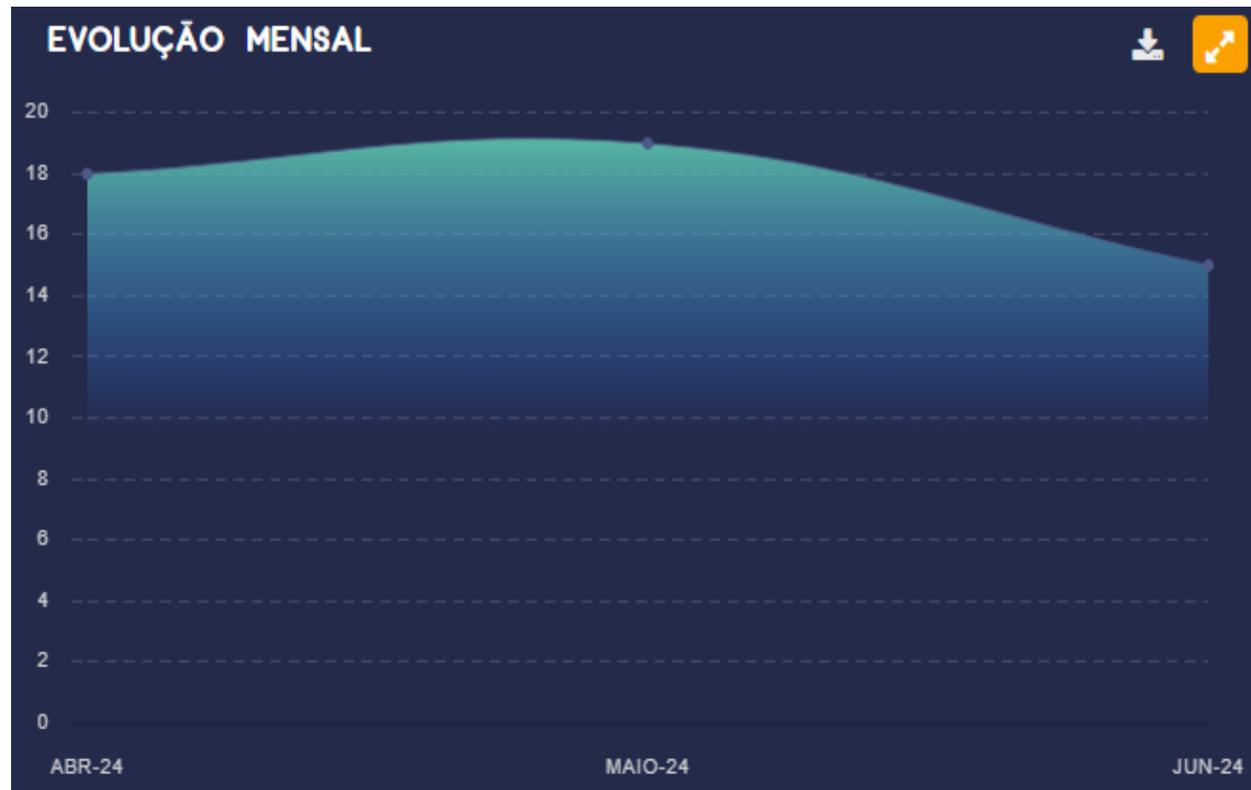
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/04/2024 a 30/06/2024



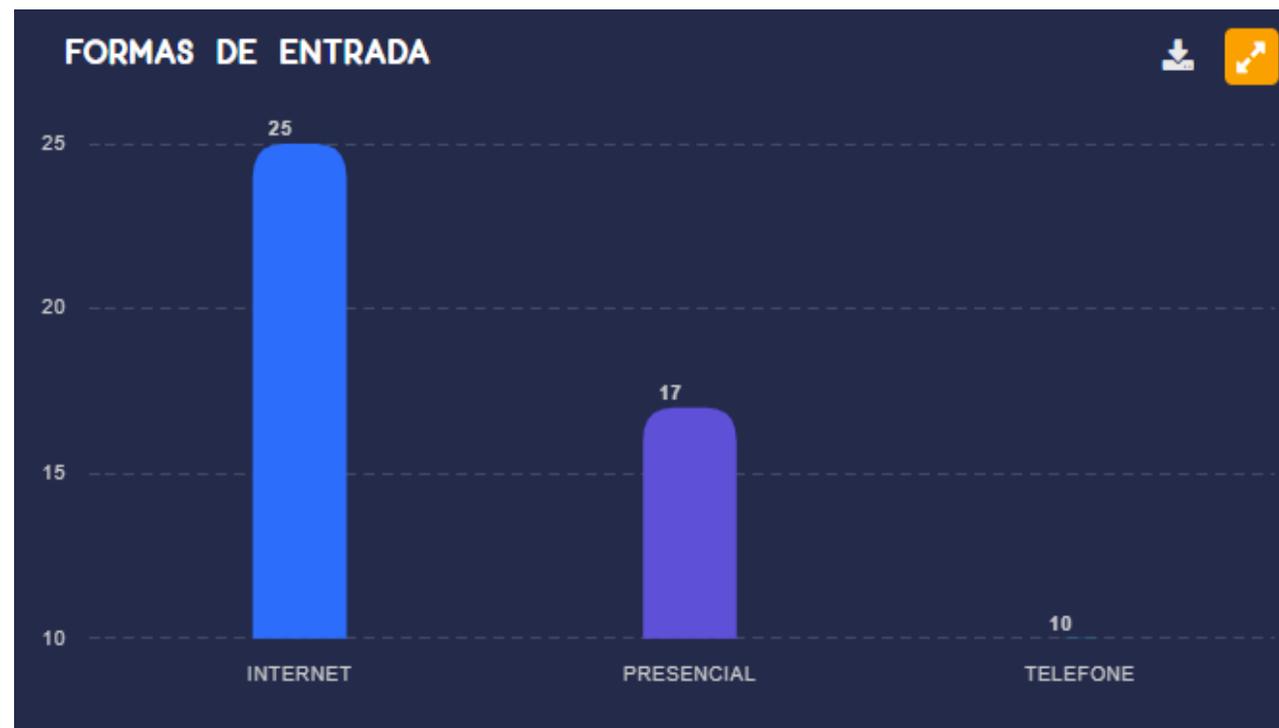
Evolução mensal das manifestação

01/04/2024 a 30/06/2024



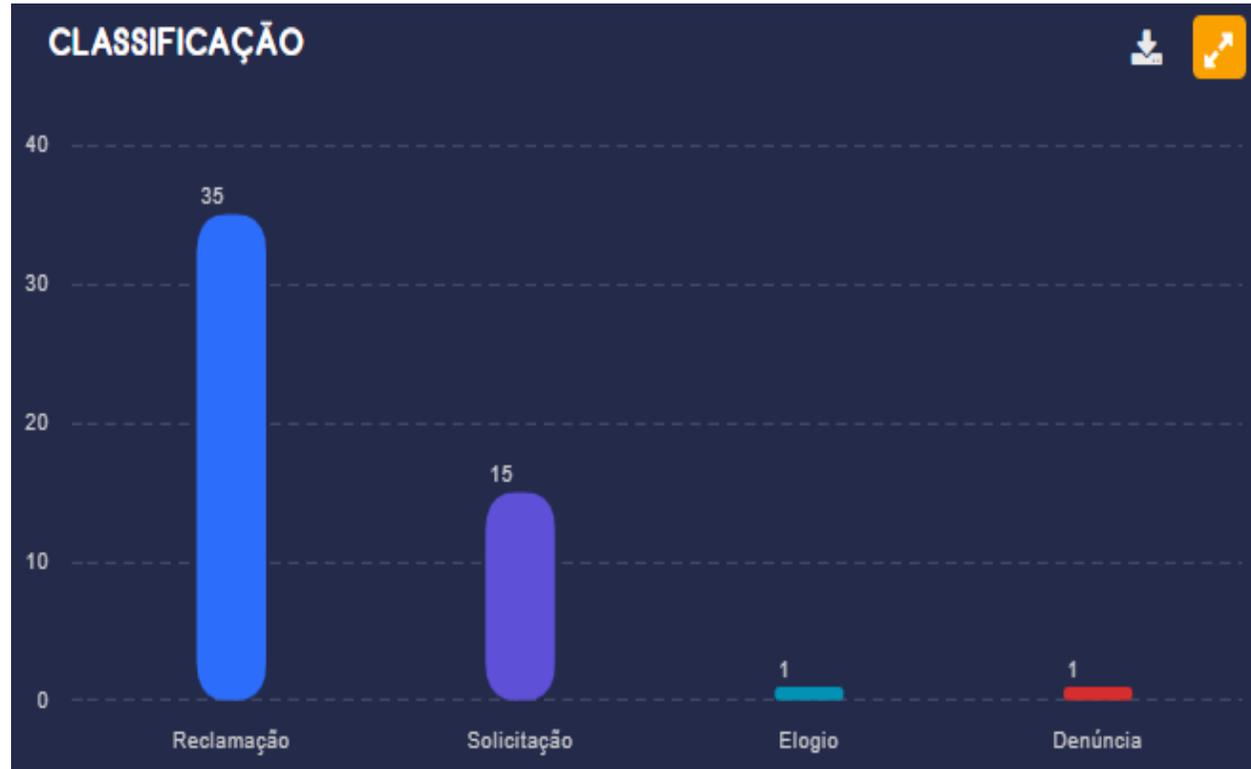
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/04/2024 a 30/06/2024



MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

01/04/2024 a 30/06/2024



Situação das Manifestação

01/04/2024 a 30/06/2024



O PRAZO DE RESPOSTA

01/04/2024 a 30/06/2024



EVOLUÇÃO DO PRAZO MEDIO DE RESPOSTA

01/04/2024 a 30/06/2024



RESOLUTIVIDADE

01/04/2024 a 30/06/2024



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

01/04/2024 a 30/06/2024



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

01/04/2024 a 30/06/2024



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

01/04/2024 a 30/06/2024



Dados comparativos

Comparativos	2º Trimestre - 2022	2º Trimestre - 2023
Atendimentos Presencial	37	36
E-SIC/ LAI	01	05
Resolutividade	86%	100%
Satisfação com o atendimento	100%	100%
Serviços mais solicitados	Coleta de Entulho disposto irregularmente	Coleta de Entulho disposto irregularmente
Total manifestações	65	70

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. E compreendemos que é por intermédio da interação sociedade e Governo e 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