



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Gestão
3º Trimestre

Período 01/07/2023 à 30/09/2023

Administração Regional do SCIA / Estrutural

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador- Geral

Daniel Alves

Ouvidora Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional

Alceu Prestes de Mattos

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento

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

- ▶ Chefe de Gabinete - Fabio Pereira de 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 comautonomia dadapela 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 desgasto, 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 doScia/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

ACÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA XXV

As ações realizadas pela Administração Regional da Estrutural são planejadas de acordo com a necessidade da população, tendo em vista que, nos últimos 3 meses as manifestações mais procuradas foi Solicitação de retirada de coleta de entulho disposto irregularmente e tapa buracos.

No 3º trimestre de 2023 a Administração Regional teve ações constantemente de coleta de entulhos, disposto irregularmente pela população, tapa buraco e recuperação asfáltica nas vias internas, Limpezas das bocas de lobos e conservação e lavagem das praças e paradas de ônibus, manutenção em vias de Bloquetes, O serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina e cata cata de lixos nas quadras, entre outras ações do SLU e Novacap e CAESB fez varias desobstrução de esgoto, Obs. isto favoreceu a não haver tantos pedidos de solicitações/reclamações nesta Ouvidoria Seccional.

A Ouvidoria aliada com a Administração Regional trabalha em parceria com as Coordenações, de acordo com as demandas recebidas, encaminhamos para os devidos setores, temos uma equipe de apoio de 15 reeducando e 10 mãos dadas da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP, que juntamente a COLOM/DIROB desenvolvem Atividades externas para a melhoria da Cidade Estrutural.



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

Houve 10 (Dez) pedido de informação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 3º trimestre de 2023; 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 portransparência 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.



SIC - DF

Sistema de Informação ao Cidadão

Novo Pedido



Clóvis Rodrigues do Nascimento / PA

Pedidos de Acesso à Informação

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

Caixa de Entrada

Em Andamento 2

Finalizado 57

Em Análise 0

Respondido 1

Recurso de Terceira Instância 0

Reclamação CGDF 0

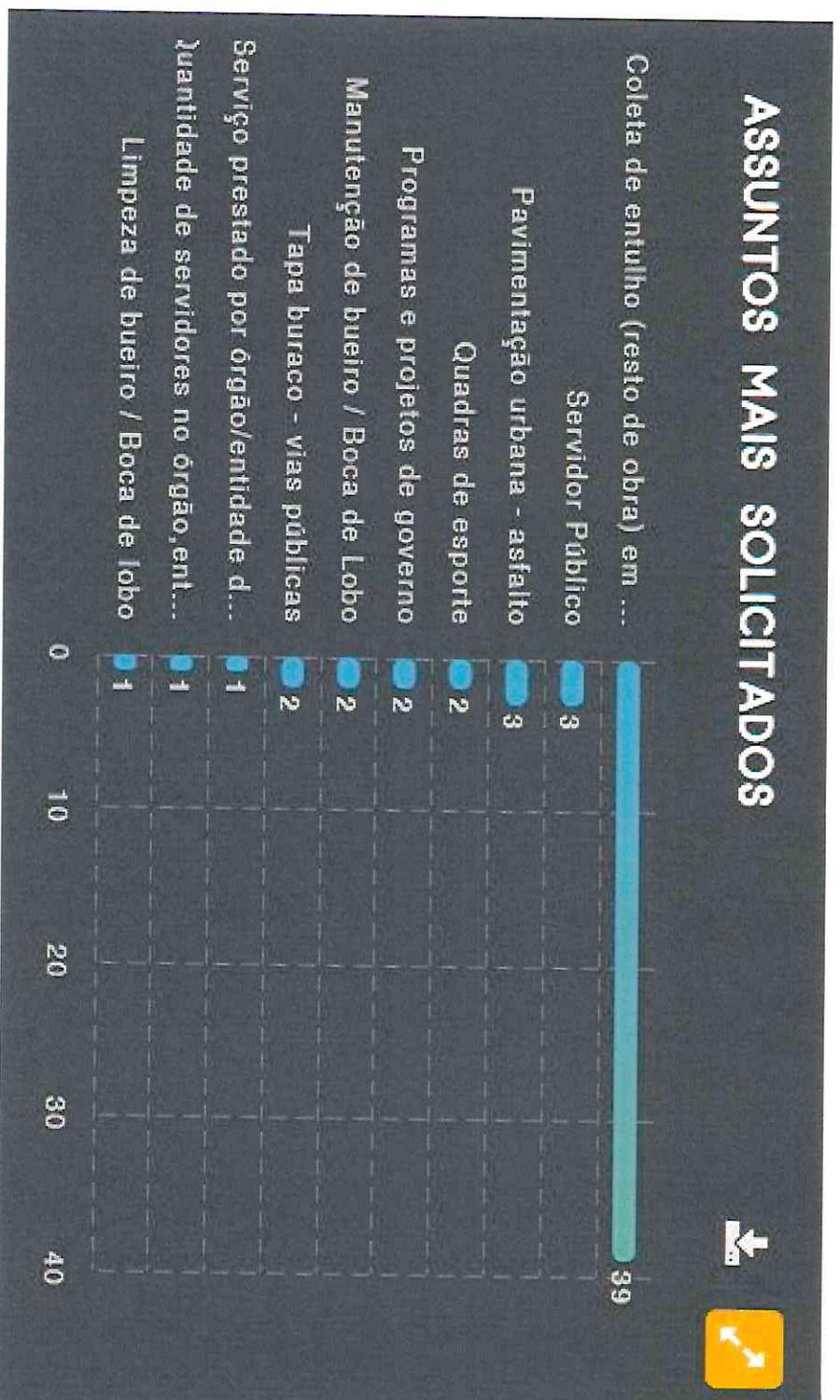


Protocolo	Data	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marca
LAJ-000033/2022	07/12/2022 0:34:16	Auditora	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		07/02/20
LAJ-000132/2022	07/12/2022 10:15:47	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		20/12/20
LAJ-000227/2022	07/12/2022 14:47:13	Assistência ao estudante	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		13/01/20
LAJ-000318/2022	07/12/2022 14:47:52	Assistência ao estudante	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		13/01/20
LAJ-000419/2022	07/12/2022 16:53:37	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		13/01/20
LAJ-000594/2022	08/12/2022 13:45:43	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		13/01/20

≡	LAH-010602/2023	27/06/2023 16:23:44	Animais	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	30/06/23
≡	LAH-011166/2023	06/07/2023 10:13:56	Agente Público	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	06/07/23
≡	LAH-011333/2023	10/07/2023 19:30:01	Animais	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	27/07/23
≡	LAH-011366/2023	10/07/2023 19:31:45	Animais	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído: 1ª Instância	28/07/23
≡	LAH-011409/2023	11/07/2023 10:03:14	Transparência	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	25/07/23
≡	LAH-011626/2023	13/07/2023 10:34:59	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	28/07/23
≡	LAH-011910/2023	18/07/2023 12:11:41	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	28/07/23
≡	LAH-012092/2023	18/07/2023 12:53:44	Ouvیدoria	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	29/08/23
≡	LAH-012348/2023	24/07/2023 14:26:05	Agente Público	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	25/07/23
≡	LAH-014436/2023	04/09/2023 9:49:48	Agente Público	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	15/09/23
≡	LAH-015045/2023	19/09/2023 13:38:35	Auxílio	Administração S.C.I.A./ Estrutural - RA XXV	Concluído	25/09/23

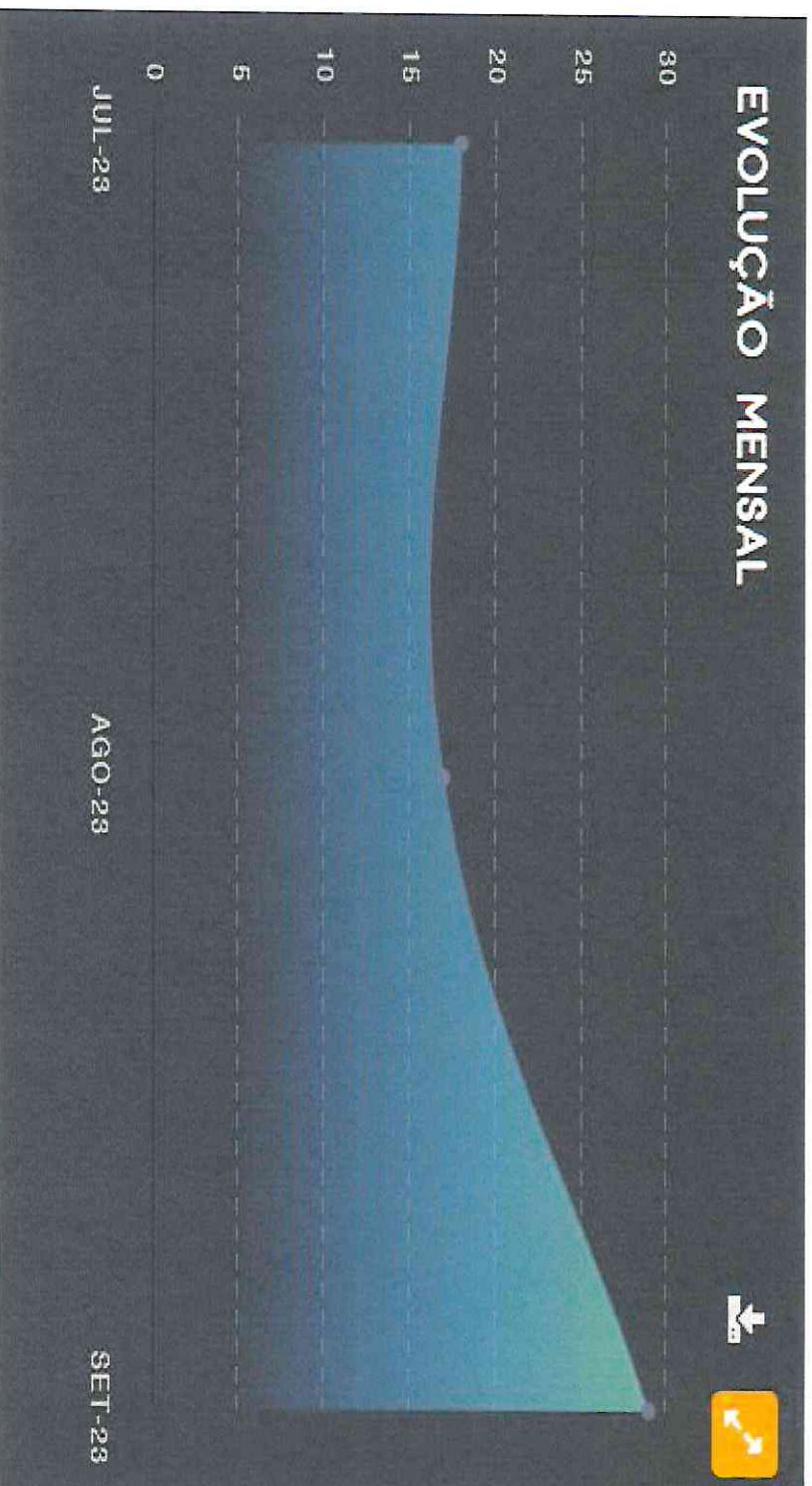
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/07/2023 a 30/09/2023



Evolução mensal das manifestações

01/07/2023 a 30/09/2023



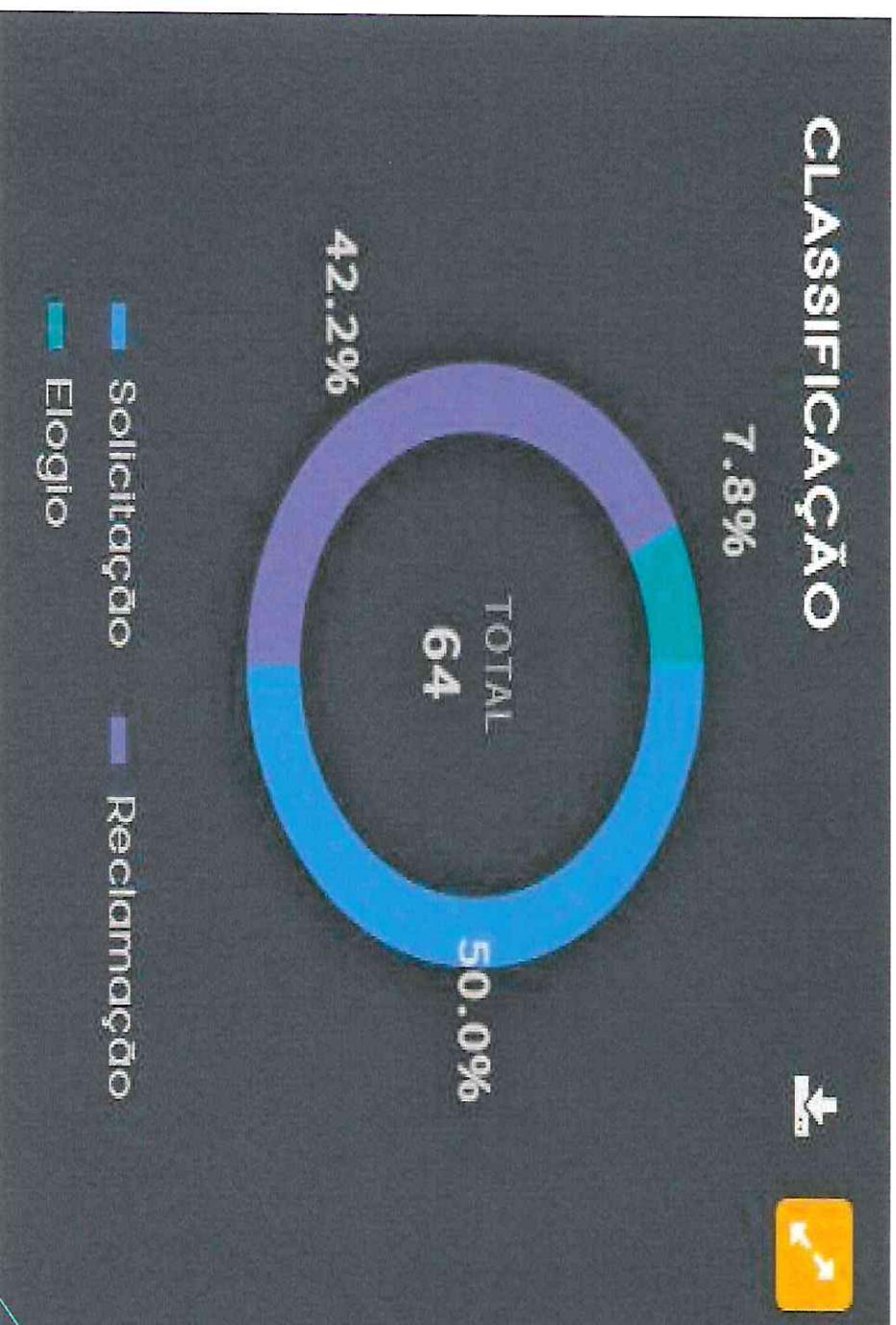
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/07/2023 a 30/09/2023



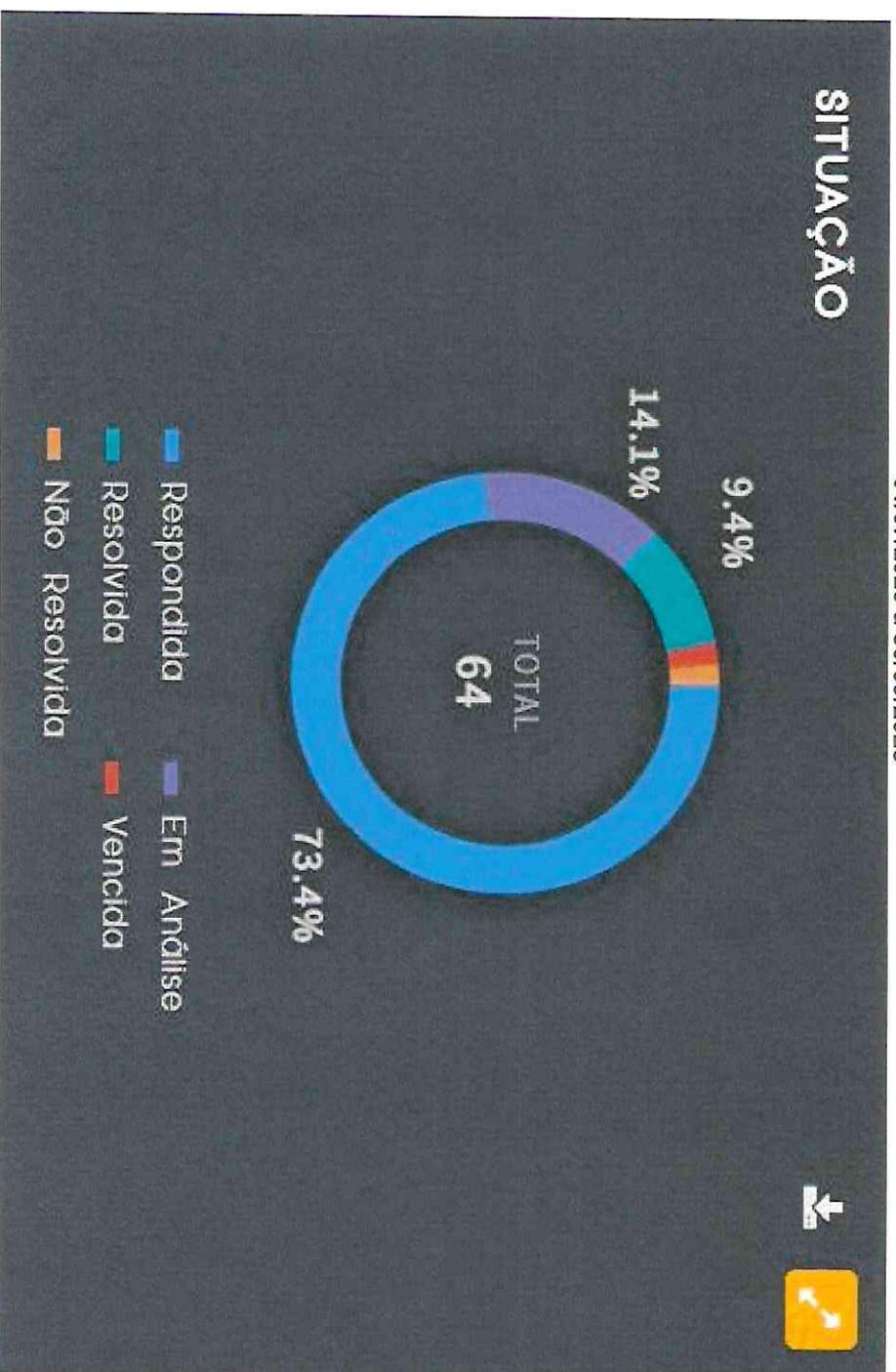
MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

01/07/2023 a 30/09/2023



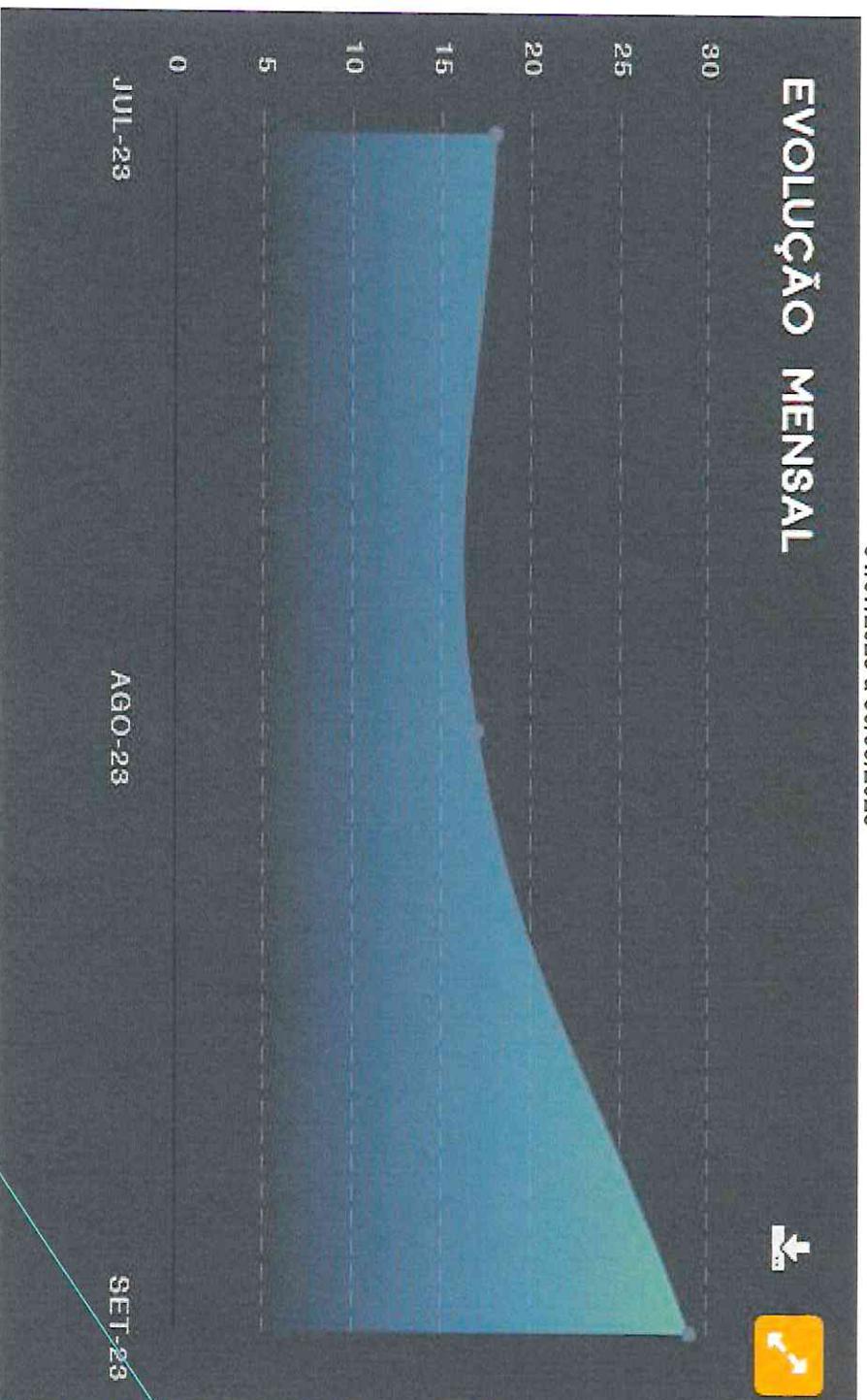
Situação das Manifestações

01/07/2023 a 30/09/2023



EVOLUÇÃO MENSAL

01/07/2023 a 30/09/2023



O PRAZO DE RESPOSTA

01/07/2023 a 30/09/2023

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



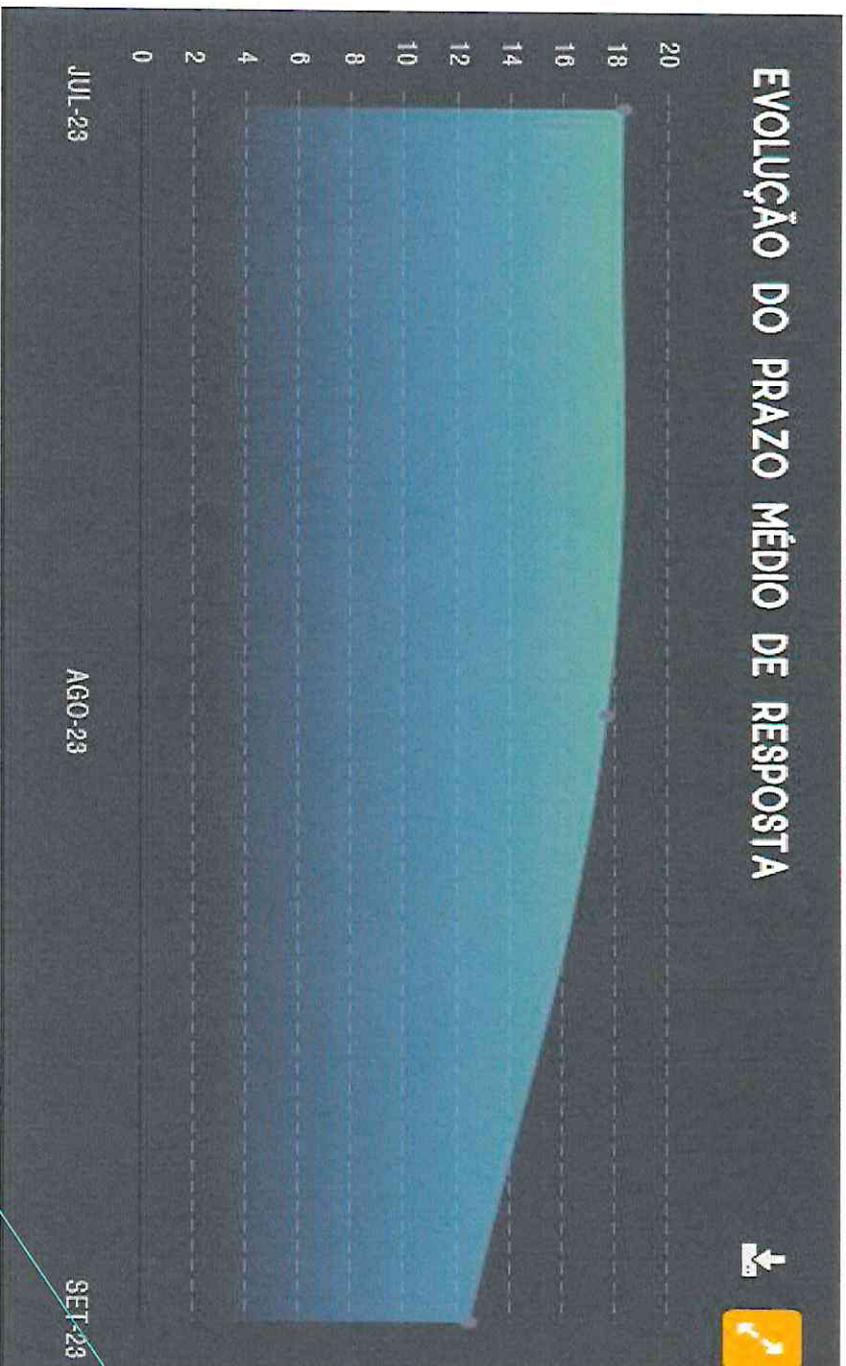
16.1

DIAS



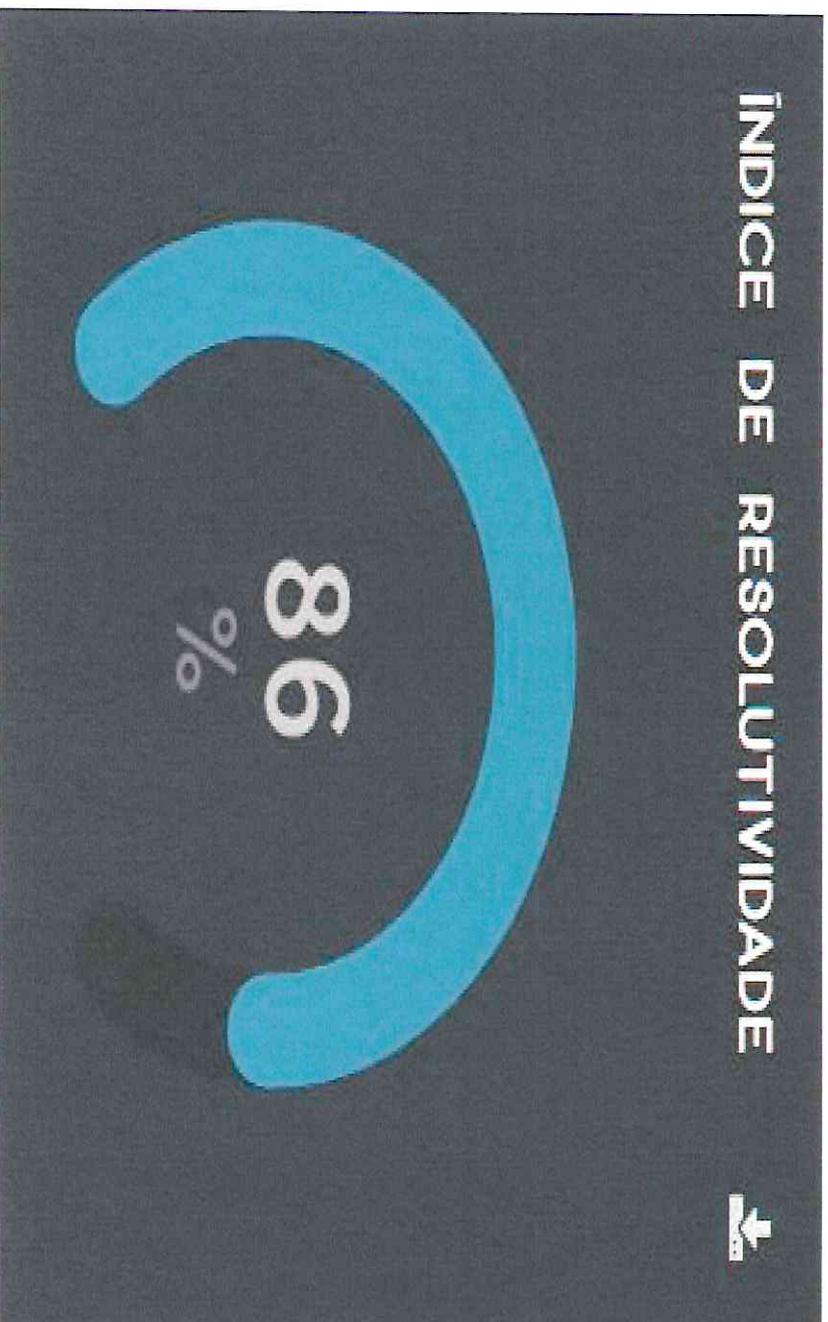
EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

01/07/2023 a 30/09/2023



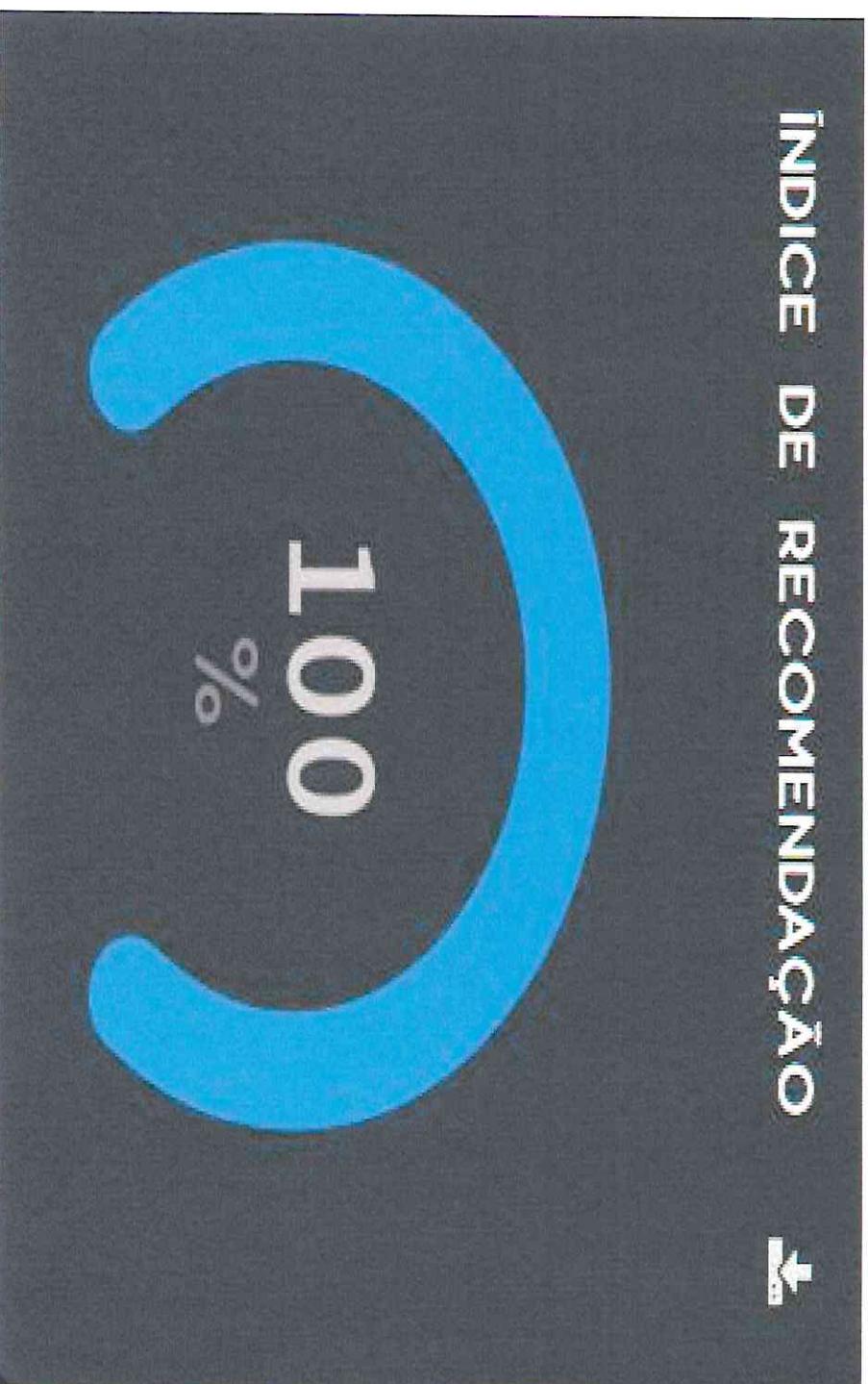
RESOLUTIVIDADE

01/07/2023 a 30/09/2023



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

01/07/2023 a 30/09/2023



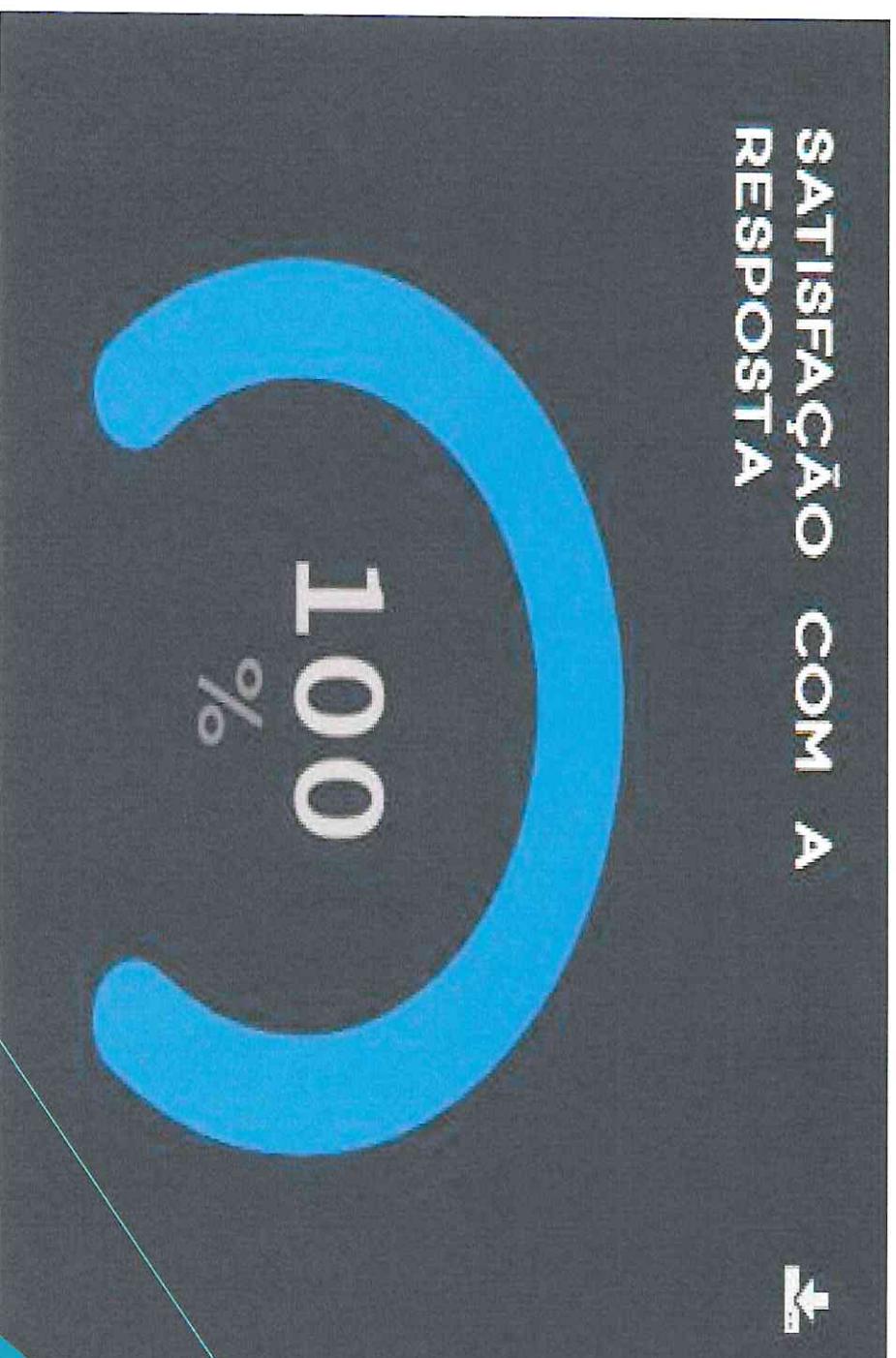
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

01/07/2023 a 30/09/2023



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

01/07/2023 a 30/09/2023



Dados comparativos

	3º Trimestre - 2022	3º Trimestre - 2023
Comparativos		
Atendimentos Presencial	48	45
Resolutividade	64%	86%
Satisfação com o atendimento	100%	100%
Serviços mais solicitados	Coleta de Entulho disposto irregularmente	Coleta de Entulho disposto irregularment
Total manifestações	70	64

RANK DOS ORGÃO PELA RESOLUTIVIDADE

01/07/2023 a 30/09/2023

- Importante - em19...
- Baixar o arquivo | Il...
- Busca CEP
- SEI - Processo
- YouTube
- Participa-DF
- Maps
- Email ADM
- TV Globo Ao Vivo...
- (4) WhatsApp
- PORTAL DO SERVID...
- Novo i



PAI LINE L
Ouidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO	ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	FORMA DE ENTRADA					
01/07/2023	SELECCIONE O ASSUNTO		SELECCIONE A FORMA DE ENTRADA					
30/09/2023								
ANO	ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	FORMA DE ENTRADA	DE	RE	SO	SU	IN
Posicção	Orgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendacção	Satisfacção	Atendimento	
1º	FUNAP	100%	72	100%	100%	100%	100%	100%
2º	JEB	100%	5	100%	100%	50%	0%	
3º	FAP	100%	28	100%	100%	100%	100%	
4º	RA-SIA (RA XXXI)	100%	18	87%	100%	100%	100%	
5º	ATPDF	100%	2	50%	0%	0%	0%	
6º	RA XXXII	100%	64	100%	100%	100%	100%	
7º	RA-SANT (RA XIII)	92%	183	97%	91%	93%	94%	
8º	RA-RIJ (RA XVII)	91%	118	100%	93%	95%	100%	
9º	RA-ITAP (RA XXVIII)	89%	236	88%	100%	100%	100%	
10º	RA-CRUZ (RA XI)	88%	129	100%	100%	100%	100%	
11º	RA-BRAZ (RA IV)	87%	175	94%	100%	100%	100%	
12º	RA-SCIA (RA XXVI)	86%	64	65%	100%	100%	100%	
13º	SEGOV	86%	36	100%	100%	100%	100%	
14º	IPREV/DF	83%	46	100%	100%	100%	100%	
15º	RA-PW (RA XXIV)	79%	44	93%	100%	100%	100%	

+ Registrar uma manifestação

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

MANIFESTAÇÕES ANONIMAS

FORMA DE ENTRADA

RESOLUCA DE SATISFACAO

PRAZOS

VISAO GERAL

RANK ORGÃO

ASSUNTOS

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