



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Gestão
3º Trimestre - 2024

Período 01/07/2024 à 30/09/2024

Administração Regional do SCIA e Estrutural

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 de Sousa
- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da ASCOM - Edvaldo Valdivino Pereira Campos

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 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: os pedidos agora são realizados pela **ADM-24HS** da Secretaria de 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 Participa DF. Nos últimos 3 meses, as manifestações mais procuradas foram tapa buracos, retirada de entulho disposto irregularmente pela população.

No 3º trimestre de 2024, a Administração Regional constantemente fez coleta de entulhos, 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 várias desobstrução de rede de galerias de águas pluviais em toda a cidades e a CAESB fez várias desobstrução de esgoto, e a SEMANALMENTE VISITA DA EQUIPE E SEMANALMENTE fiscalização do DF-Legal de águas servidas em meios as ruas da cidades, entulhos disposto irregularmente. Obs. isto favoreceu a não haver tantos pedidos de solicitações/reclamações nesta Ouvidoria Seccional.

LANÇAMENTO do projeto e inauguração das salas dos Direito Dela da Secretaria da Justiça e o Comitê em Defesa da Mulheres da Secretaria da Mulher, começou o atendimento de solicitações de zeladoria na ADM-24hs, na praça central, ESTA ACONTECENDO SEMANALMENTE VISITA DA EQUIPOE DO DF LEGAL EM VARIOS POBNTOS DA CIDADE AGUAS SERVIDAS, FISCALIZAÇÃO DE AREA PUBLICAS ENVAÇÃO DE CALÇADAS GRADES, E MORADORES DE RUAS

A Ouvidoria, de acordo com as demandas recebidas, encaminha as demandas para os devidos setores. COLOM, que 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 reeducando 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



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br



Acesso à
Informação

A partir de
4 DE MARÇO



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

Houve 27 (vinte e sete) pedido de informação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 3º 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

01/07/2024

30/09/2024

Órgão/entidade

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

Quantidade de pedidos

27

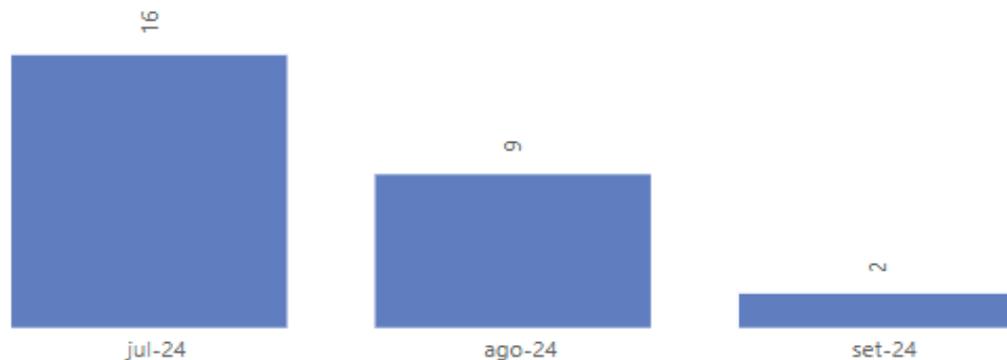
Tempo médio de resposta (dias)

17

% 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



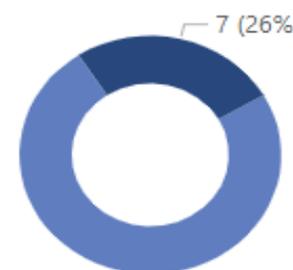
Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo



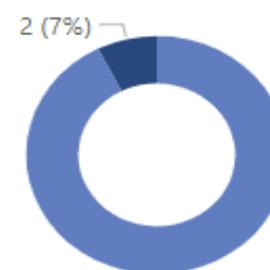
Proteção da identidade do solicitante

● Sim ● Não



Canal de solicitação

● Internet ● Presencial





Pedidos de Acesso à Informação

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

Caixa de Entrada

0 Em Andamento 0 Não Visualizados 1 Respondidos 1 Recursos 0 Reclamações 168 Concluídos

168 pag. 1

Protocolo	Data de Entrada ▲	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores ⓘ
LAI-020166/2024	30/10/2024 14:25:15	Orçamento	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		04/11/2024 14:55:13
LAI-019914/2024	24/10/2024 13:49:26	Transparência Ativa	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		29/10/2024 10:24:57 CRDN
LAI-019911/2024	24/10/2024 13:44:33	Transparência	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		29/10/2024 10:28:07
LAI-019537/2024	18/10/2024 15:55:51	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		04/11/2024 14:52:58
LAI-019118/2024	12/10/2024 18:06:06	Sistema de informação em saúde	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		25/10/2024 10:02:12 CRDN
LAI-017958/2024	24/09/2024 12:58:48	Cidadania ambiental	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		29/10/2024 10:28:38 CRDN
LAI-017138/2024	11/09/2024 18:03:25	Certidões e Declarações	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		12/09/2024 18:16:31
LAI-016208/2024	28/08/2024 17:14:23	Planejamento e Gestão	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		17/09/2024 18:39:28

≡	LAI-016151/2024	28/08/2024 12:46:12	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	30/09/2024 16:12:05
≡	LAI-015691/2024	21/08/2024 21:15:50	Relações de Trabalho	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	23/10/2024 12:48:30 CRDN
≡	LAI-015533/2024	20/08/2024 20:47:16	Controle social	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	05/09/2024 15:05:27
≡	LAI-015219/2024	15/08/2024 16:45:44	Benefício	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	04/09/2024 16:17:37
≡	LAI-014736/2024	08/08/2024 13:36:00	Educação ambiental	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	13/08/2024 15:35:45
≡	LAI-014705/2024	08/08/2024 13:31:29	Educação ambiental	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	12/09/2024 16:13:45 CRDN
≡	LAI-014512/2024	06/08/2024 16:32:45	Ouvidoria	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	24/10/2024 15:27:21 CRDN
≡	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-013865/2024	27/07/2024 8:57:47	Outros em Proteção Social	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	04/09/2024 16:25:38 CRDN
≡	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	24/10/2024 15:27:32 CRDN
≡	LAI-013204/2024	16/07/2024 7:43:11	Bibliotecas	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	30/09/2024 16:12:22 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-012766/2024	09/07/2024 8:04:30	Serviços Públicos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	29/07/2024 17:38:23

☰	LAI-012512/2024	04/07/2024 17:08:56	Controle social	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	05/08/2024 11:12:01
☰	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 20:22:58
☰	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

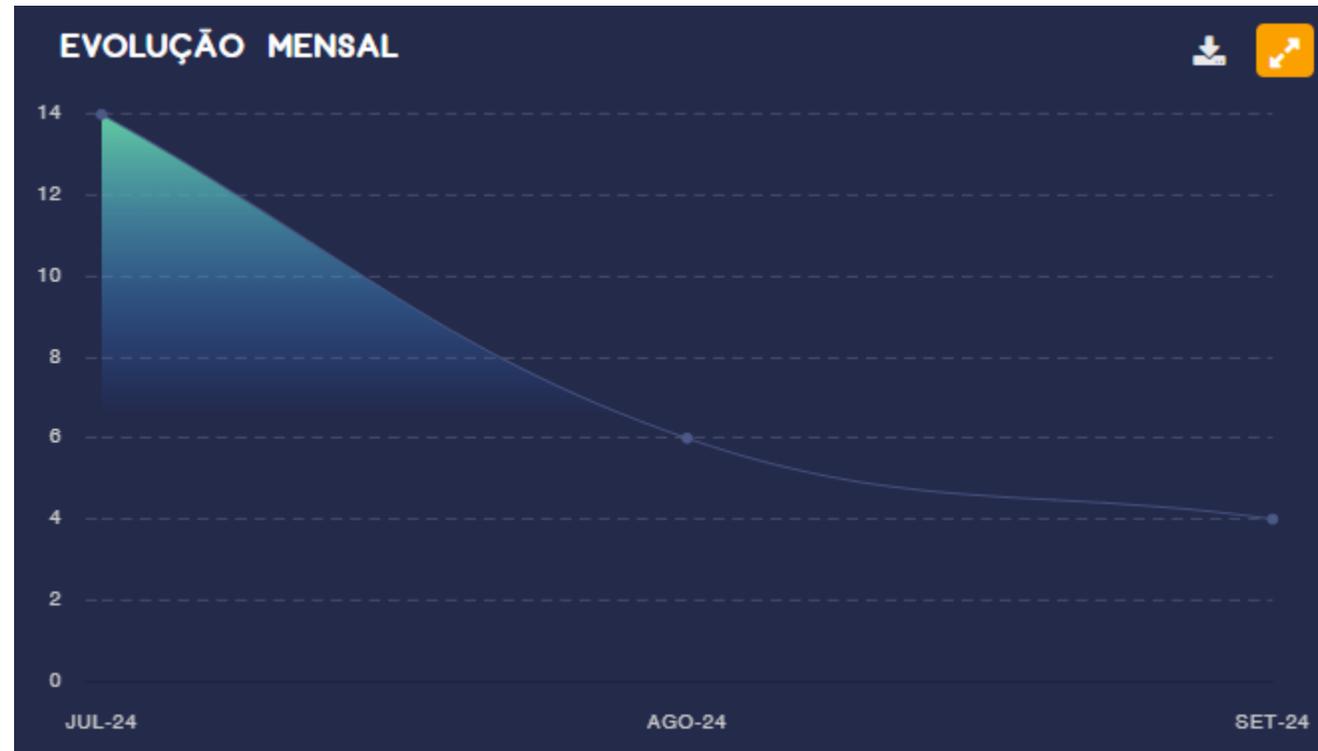
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/07/2024 a 30/09/2024



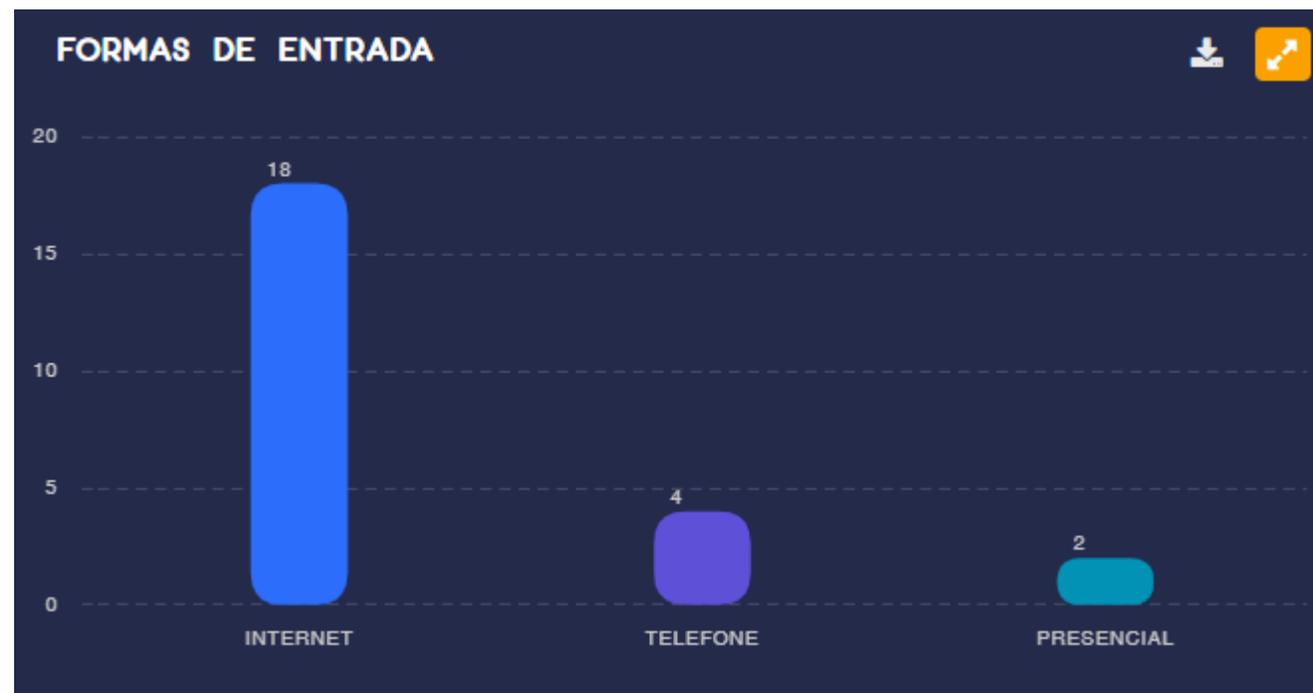
Evolução mensal das manifestação

01/07/2024 a 30/09/2024



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/07/2024 a 30/09/2024



MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

01/07/2024 a 30/09/2024



Situação das Manifestação

01/07/2024 a 30/09/2024



O PRAZO DE RESPOSTA

01/07/2024 a 30/09/2024



EVOLUÇÃO DO PRAZO MEDIO DE RESPOSTA

01/07/2024 a 30/09/2024



RESOLUTIVIDADE

01/07/2024 a 30/09/2024



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

01/07/2024 a 30/09/2024



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

01/07/2024 a 30/09/2024



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

01/07/2024 a 30/09/2024



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

RANK DOS ORGÃO

01/07/2024 a 30/09/2024



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participação do povo

ANO

01/07/2024

30/10/2024

CLASSIFICAÇÃO

DE RE SO SU NI EL VA

ASSUNTO

SELECIONE O ASSUNTO

FORMA DE ENTRADA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

VISÃO GERAL

RANK ORGÃOS

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCLADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação

Escura
Claro

TODOS OS ORGÃOS										
Posição	Órgão	Resolutividade	Ctd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta	
		^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v
1º	RA-LS IRA XVII	56%	52	100%	100%	88%	100%	67%	100%	
2º	RA-SIA IRA XXIX	80%	32	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3º	RA-ITAP IRA XXVIII	58%	58	64%	100%	100%	100%	100%	100%	
4º	JBB	50%	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5º	UnDF	38%	56	100%	50%	88%	50%	100%	100%	
6º	RA-TAG IRA III	56%	38	100%	98%	99%	96%	100%	100%	
7º	CEASA - DF	100%	44	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
8º	RA-BRAZ IRA IVI	43%	26	84%	100%	96%	88%	100%	100%	
9º	RA-ARAP IRA XXXIV	30%	38	92%	100%	100%	100%	100%	100%	
10º	FEPECS	0%	86	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
11º	SEAGRI	93%	139	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
12º	VICEGOV	0%	6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
13º	SEDET	57%	266	100%	9%	100%	100%	100%	100%	
14º	FJZB	60%	380	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
15º	SECTI	50%	18	83%	100%	100%	100%	100%	100%	
16º	RA-JB IRA XXVIII	50%	30	93%	75%	83%	75%	75%	100%	
17º	SEAC	100%	14	57%	100%	100%	100%	100%	100%	
18º	RA-AC IRA XXI	79%	180	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
19º	RA-NB IRA VIII	60%	58	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
20º	RA-RFII IRA XXII	100%	181	98%	100%	100%	100%	100%	100%	
21º	RA-SAO IRA-XVI	42%	75	75%	80%	80%	60%	80%	100%	
22º	JUCIS-DF	47%	91	96%	100%	100%	100%	100%	100%	
23º	RA - AQ IRA XXXVI	100%	14	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
24º	RA-CRUZ IRA XII	100%	45	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
25º	RA-PAR IRA VIII	17%	51	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
26º	RA-SCIA IRA XXVI	44%	30	37%	100%	100%	100%	100%	100%	
27º	RA-VP IRA XXX	62%	62	100%	100%	95%	100%	86%	100%	
28º	Casa Militar	100%	1	100%	0%	100%	100%	100%	100%	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão (ã), 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