



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório Gestão - 2023

Período de 01/01/2023 à 31/12/2023

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

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 Seccional

Clóvis Rodrigues do Nascimento

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

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Grupo de trabalho da Ouvidoria Seccional:
 - Chefe da Assessoria de Comunicação - Celso Alonso

INTRODUÇÃO

APRESENTAÇÃO

FUNÇÕES DAS OUVIDORIAS

- ▶ Os órgãos público do GDF (administrações regionais, secretarias, empresas públicas, autarquias e fundações) tem uma seccional de ouvidoria 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 pra toda a população se comunicar com o Governo do Distrito Federal.
- ▶ As Ouvidorias especializadas devem também atuar como serviço de informação ao cidadão- e SIC - em relação as áreas que atuam.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- ▶ RECLAMAÇÃO
- ▶ DENÚNCIA
- ▶ SOLICITAÇÃO
- ▶ SUGESTÃO
- ▶ INFORMAÇÃO
- ▶ ELOGIO

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

- ▶ Endereço Eletrônico: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>
- ▶ CENTRAL DE ATENDIMENTO: (162) HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEGUNDA À SEXTA - 7h ÀS 21h Final de Semana e Feriados - 8h às 18h.
- ▶ Atendimento presencial: Administração Regional do Scia/Estrutural e no WhatsApp 61- 99172.1827 ou 61-3686.2641.
- ▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 8h às 12h e das 13h às 17h

AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA-XXV

- ▶ No ano de 2023 ocorreram ações significativas nesta RA como : Disponibilização do Auditório da Administração para a Secretaria de Saúde para relocar a UBS-02 da cidade, para melhor atender a comunidade. A UBS-02 foi interditado para reforma, deste modo, a equipe da UBS-02 vem fazendo os atendimento na Administração Regional. Na parte de infra-estrutura, tivemos a entrega pela Administração Regional do SCIA/Estrutural, juntamente com a CEB, que executou o projeto de implantação e efientização das lampadas de LED. principalmente no parque urbano, e em vários setores da cidade, que tinha muitas cobrança da comunidade. Foi feita ainda a reforma do campo de grama sintético do parque urbano, um anseio de anos da comunidade da cidade. E também a entrega da obra de recapeamento do Anel Viário, local onde passa vários caminhões em direção à Unidade de Recolhimento de Entulho da construção civil - URE-SLU, em parceria com a Secretaria de Mobilidade Urbana. Entregamos ainda, varias paradas de ônibus na Santa Luzia, um pedido que há anos era feito pela comunidade.
- ▶ A SEMOB, atendendo os pedidos das moradores, instalou paradas de ônibus próximo ao protótipo da Santa Luzia. E por meio da Secretaria de Educação foi dado o início a obra do CEPI da Estrutural - Centro Educacional de 1º infancia. Obra de suma importancia para a cidade, por ser a primeira creche do Governo na cidade Estrutural. Outra parceria que realizamos foi com a SESI/SESC e SENAI, que disponibilizou durante meses a carreta/escola, presente no

estacionamento da Administração Regional a com diversos cursos gratuitos como: corte e costura, informática e curso de salgados entre outros.

Por meio de uma parceria entre as Secretarias de Justiça, foi reformada e inaugurado a sala (Direito Delas) um espaço voltado para as Mulheres. A administração Regional conta com o posto do Na-Hora para agendamentos diversos serviços.

▶ A Administração Regional está reformando a Biblioteca Publica e a Lan House social, um anseio da comunidade. Também teve a obra de substituição do asfalto para concreto rígido da via Estrutural, obra do DER na DF-095, beneficiando diretamente a cidade Estrutural.

A Administração Regional tem ações diária e constante de acordo com o planejamento estratégico do GDF e as manifestações dos cidadãos motivados pelo canal de Ouvidoria tais como : recolhimento de entulho e inservíveis, operação tapa buracos, desobstrução de bocas de lobos, recolhimento de pneus, roçagem dos próprios da Administração, dentre outros. E conta com as equipes do SLU que esta mais proximo da RA e os FUNAP-14 reeducandos da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP, e mais as equipes de servidores da COLOM/DIROB. Patrulha mecanizada disponibilizada pela NOVACAP e apoio de equipe do GDF presente.



▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação. (36) - Total de solicitações recebidas e respondidas pelo e-SIC na Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural RA-XXV de janeiro a dezembro de 2023. Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema>

- ▶ **Período 01/01/2023 à 31/12/2023**
- ▶ **36 - pedidos de Informações respondido.**



Pedidos de Acesso à Informação

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

Caixa de Entrada

0
Em Andamento

0
Não Visualizados

2
Respondidos

1
Recursos

0
Reclamações

66
Concluídos

66 pag. 1/3

Protocolo	Data de Entrada ▲	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores
☰ LAI-020055/2023	18/12/2023 12:13:11	Infraestrutura Urbana	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		28/12/2023 15:43:48
☰ LAI-018229/2023	10/11/2023 12:50:31	Benefícios Sociais	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		08/12/2023 15:05:38 CRN
☰ LAI-018180/2023	09/11/2023 18:44:39	Agente Público	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		04/12/2023 10:51:55
☰ LAI-018101/2023	09/11/2023 17:46:46	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		04/12/2023 10:57:33
☰ LAI-017173/2023	25/10/2023 10:25:58	Transparência	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		10/11/2023 10:27:52
☰ LAI-016877/2023	21/10/2023 10:01:12	Lazer	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		31/10/2023 09:44:42 CRN
☰ LAI-016552/2023	16/10/2023 13:32:52	Patrimônio	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		08/11/2023 09:30:59
☰ LAI-016275/2023	09/10/2023 16:12:55	Outros em Transporte	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		11/10/2023 09:07:01
☰ LAI-015473/2023	26/09/2023 22:57:31	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído		11/10/2023 09:09:12

☰	LAI-011626/2023	13/07/2023 10:34:59	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	26/07/2023 15:24:06
☰	LAI-011409/2023	11/07/2023 10:03:14	Transparência	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	01/11/2023 10:10:54
☰	LAI-011366/2023	10/07/2023 19:31:45	Animais	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído: 1ª instância	28/07/2023 10:57:13
☰	LAI-011333/2023	10/07/2023 19:30:01	Animais	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/07/2023 08:58:50
☰	LAI-011136/2023	06/07/2023 10:13:56	Agente Público	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	09/10/2023 15:40:53
☰	LAI-010602/2023	27/06/2023 16:23:44	Animais	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	30/08/2023 08:58:59
☰	LAI-009919/2023	20/06/2023 2:56:12	Agente Público	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído: Após Resposta 3ª instância	19/09/2023 15:19:11
☰	LAI-007467/2023	09/05/2023 18:07:20	Informação - Gestão, preservação e acesso	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	22/05/2023 10:23:13
☰	LAI-006281/2023	19/04/2023 10:47:15	Transparência Ativa	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/04/2023 10:03:49
☰	LAI-005704/2023	11/04/2023 10:09:34	Educação básica	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/04/2023 10:05:42
☰	LAI-005476/2023	05/04/2023 18:52:03	Ouvidoria	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/04/2023 10:02:02
☰	LAI-004978/2023	30/03/2023 9:07:40	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	27/04/2023 10:07:18
☰	LAI-004756/2023	27/03/2023 19:17:45	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	13/04/2023 14:28:06
☰	LAI-004402/2023	22/03/2023 18:55:28	Serviços e Sistemas	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	13/04/2023 14:31:21
☰	LAI-003472/2023	09/03/2023 6:56:55	Site do Órgão	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	20/03/2023 09:36:48
☰	LAI-003335/2023	07/03/2023 18:53:48	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Concluído	10/04/2023 09:06:37

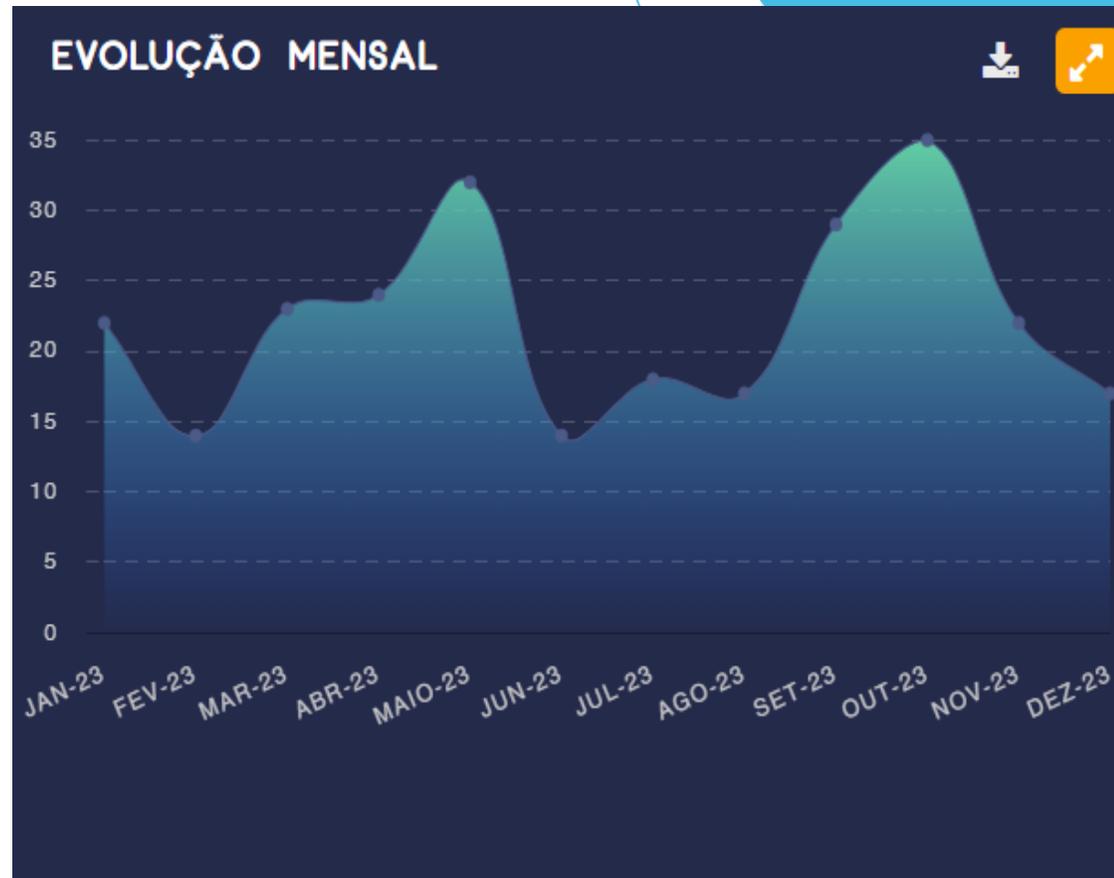
Total :267 -Manifestações

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



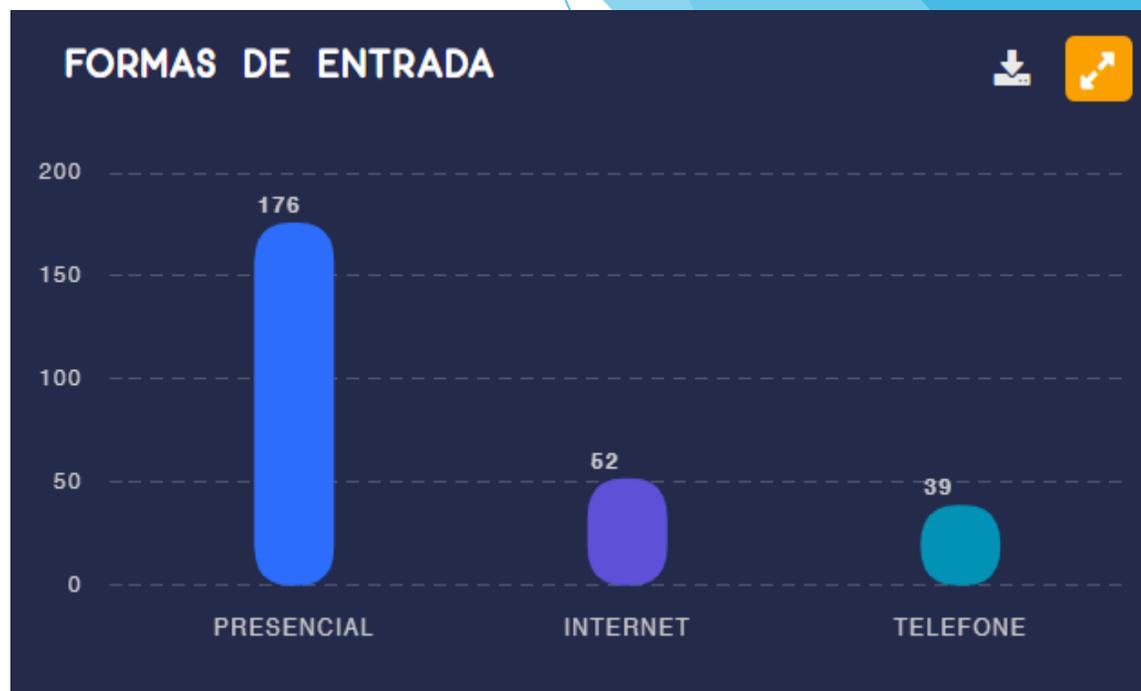
Evolução mensal

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



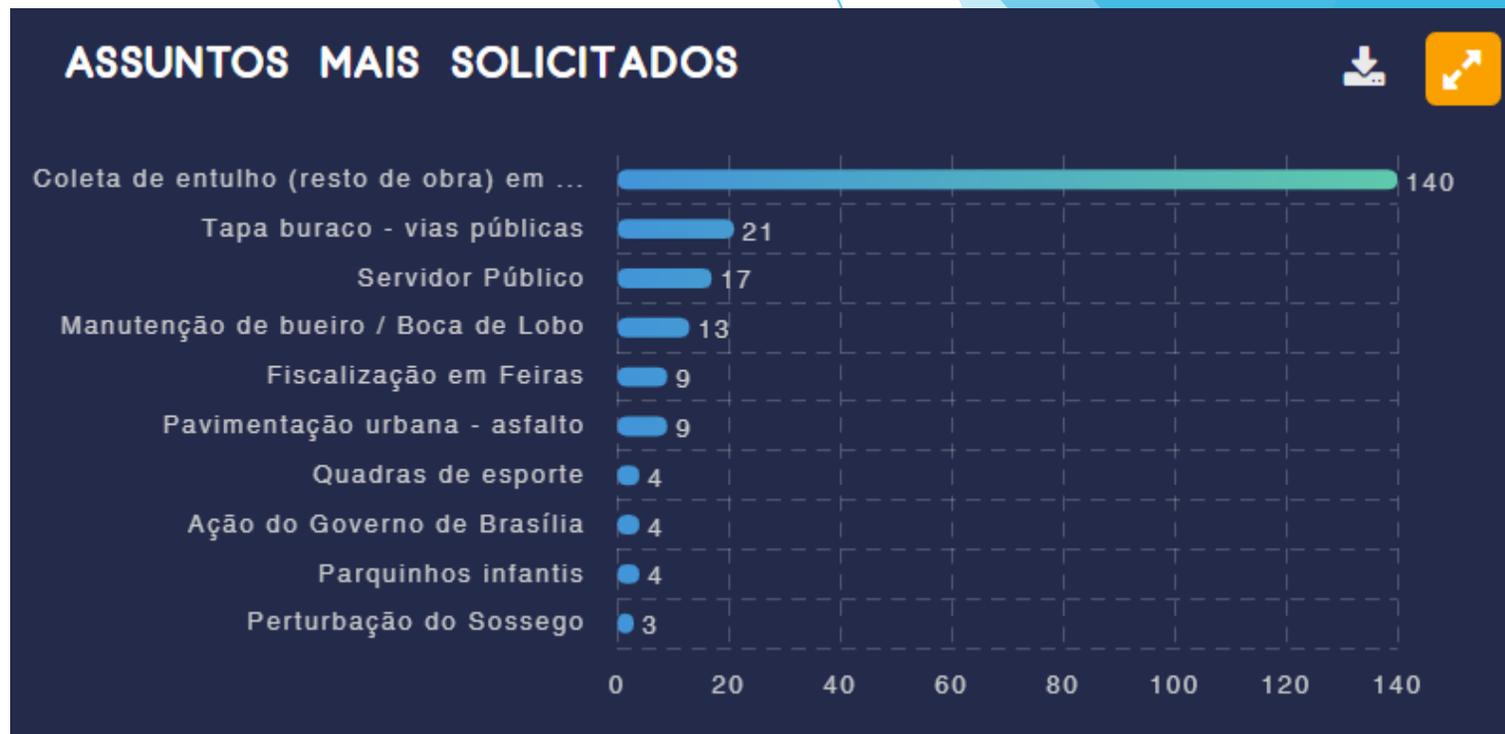
FORMA DE ENTRADA

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



ASSUNTOS MAIS SOLICITADO

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



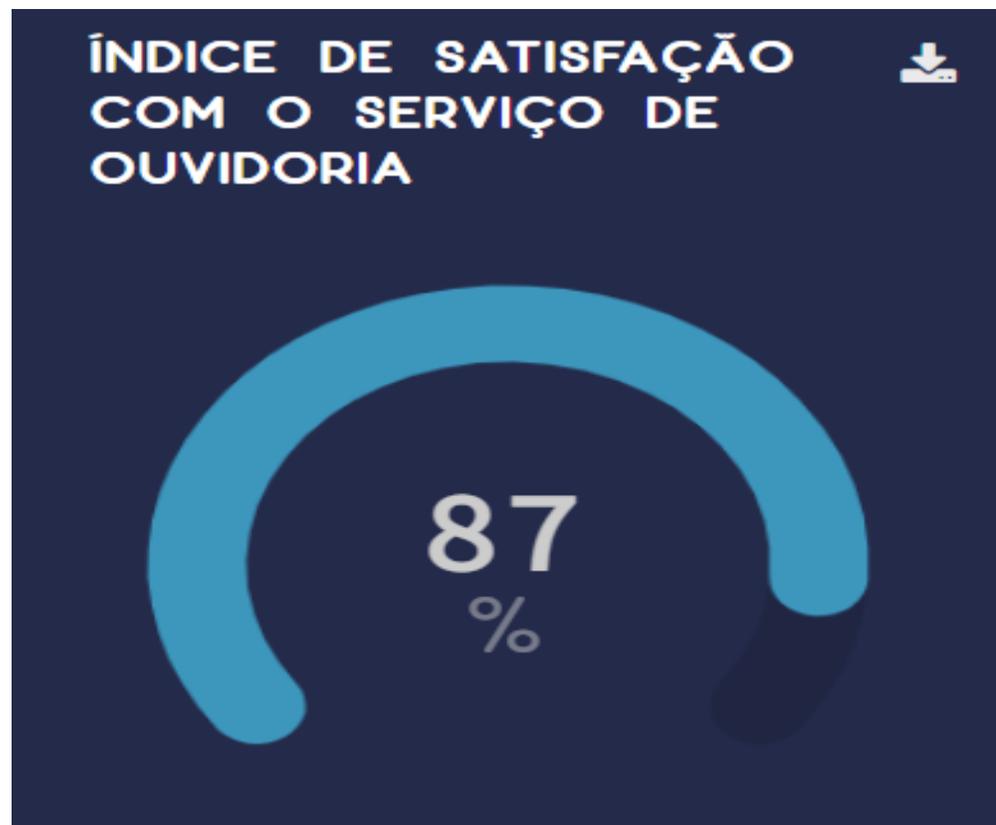
EVOLUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



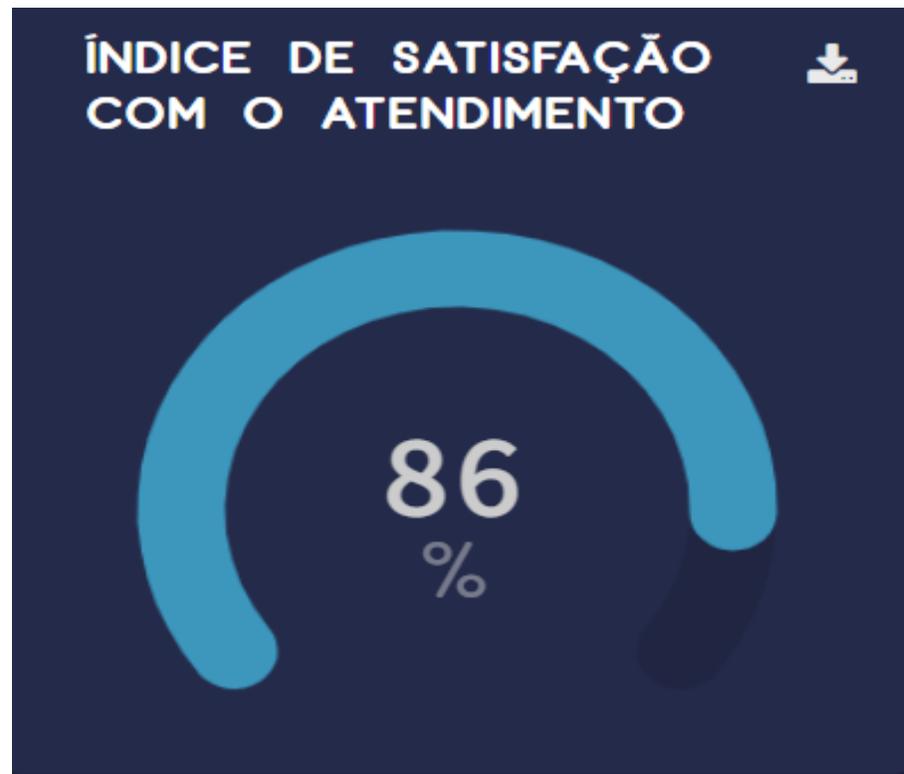
RESOLUTIVIDADE

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Período - 01/01/2023 à 31/12/2023



Dados comparativos 2022 - 2023

Comparativos	2023	2022
Atendimentos Presencial Participa-DF/Ouvidoria	176	246
Resolutividade	63 %	64 %
Satisfação com o atendimento	87 %	82%
Serviços mais solicitados	Coleta de entulho	Coleta de entulho
Atendimentos E-SIC	36	06
Total manifestações	303	354



- VISÃO GERAL
- RANK ÓRGÃOS**
- ASSUNTOS
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO
- PRAZOS
- FORMA DE ENTRADA
- MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS
- MANIFESTAÇÕES VINCULADAS
- CARTA DE SERVIÇOS
- + Registrar uma

ANO	01/01/2023	31/12/2023	CLASSIFICAÇÃO	DE	RE	SO	SU	IN	EL	VA
ASSUNTO	SELECIONE O ASSUNTO		FORMA DE ENTRADA	SELECIONE A FORMA DE ENTRADA						
19º	FUNAP	80%	169	100%	100%	94%	100%	100%	100%	83%
20º	IPREV/DF	79%	136	100%	93%	96%	100%	100%	100%	87%
21º	RA-RFII (RA XXII)	78%	364	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22º	RA-BRAZ (RA IV)	77%	595	87%	94%	91%	91%	94%	94%	88%
23º	RA-JB (RA XXVIII)	73%	300	98%	94%	87%	94%	91%	91%	76%
24º	RA-NB (RA VIII)	72%	194	100%	89%	85%	89%	83%	83%	83%
25º	EMATER	68%	291	100%	94%	94%	94%	94%	94%	94%
26º	VICEGOV	67%	15	87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
27º	SEDET	63%	485	99%	85%	95%	100%	100%	100%	85%
28º	RA-SCIA (RA XXVI)	63%	267	54%	100%	87%	86%	100%	100%	75%
29º	RA-REC (RA XVI)	62%	386	45%	100%	94%	100%	100%	100%	83%
30º	RA-LS (RA XVII)	62%	167	100%	67%	70%	71%	73%	73%	67%
31º	PGDF	61%	689	100%	96%	93%	96%	93%	93%	91%
32º	TCB	61%	115	99%	100%	89%	83%	100%	100%	85%
33º	SLU	61%	7418	100%	90%	85%	89%	88%	88%	79%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas da Administração Regional da SCIA/Estrutural. E compreendemos que é por intermédio da interação sociedade e governo que poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.

Fonte: Painel da Ouvidoria e SIGO - DF

Clóvis Rodrigues do Nascimento

Chefe de Ouvidoria Seccional

RA-XXV

Alceu Prestes Mattos

Administrador Regional do SCIA/Estrutural

