



**OUVIDORIA**  
[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

**Relatório de Atividade Anual**  
**Período 01/01/2020 À 31/12/2020**  
Administração Regional do SCIA/Estrutural  
RA-XXV

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/01/2020 à 31/12/2020
- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
- ▶ Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira
- ▶ Administrador Regional: Major- Gustavo Cunha de Souza

# OUVIDORIA E GRUPO DE TRABALHO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL RA-XXV SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clovis Rodrigues do nascimento
- ▶ Grupo de trabalho da Ouvidoria:
  - Assessor de Planejamento - Marcelo Rocha
  - Assessor de Comunicação - José Ramalho

# 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 às áreas que atuam.

# TIPOS DE DEMANDAS

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

## 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/Estrutural e no whatsapp 61- 99172.1827.

▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 09:00h às 12:00/ 14 às 17:00h

## AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA XXV

As ações realizadas pela Administração Pública da Estrutural são planejadas de acordo com a necessidade da população, tendo em vista que, nos últimos 3 meses a procura de Alimentos, foi maior que o normal. Em busca de atender à todos, buscamos doações de empresários, resultando em demandas **atendidas**.

- ▶ no 4º trimestre ações como limpeza e conservação, retirada de entulhos com df presente, distribuição de máscaras, retirada de entulhos, distribuição de cestas básicas, AÇÕES COM DEFESA CIVIL, POLICIA MILITAR, CORPO DE BOMBEIROS,DF-LEGAL,DIVAL.

- ▶ A Ouvidoria aliada com Administração Regional trabalha em parceria com as coordenações da RA-XXV, sendo elas a Coordenação Geral, Coordenação de Desenvolvimento e a **COLOM**-Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção. De acordo com as demandas recebidas, encaminhamos para os devidos setores. Em especial, temos uma Equipe de Apoio de 9 servidores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP, que juntamente a **COLOM** desenvolvem Atividades Externas para a melhoria da Cidade Estrutural.



▶ **TOTAL DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:**

▶ **Período 01/01/2020 à 31/12/2020**

▶ 11 manifestações respondida

▶ 03 respondida via E-mail

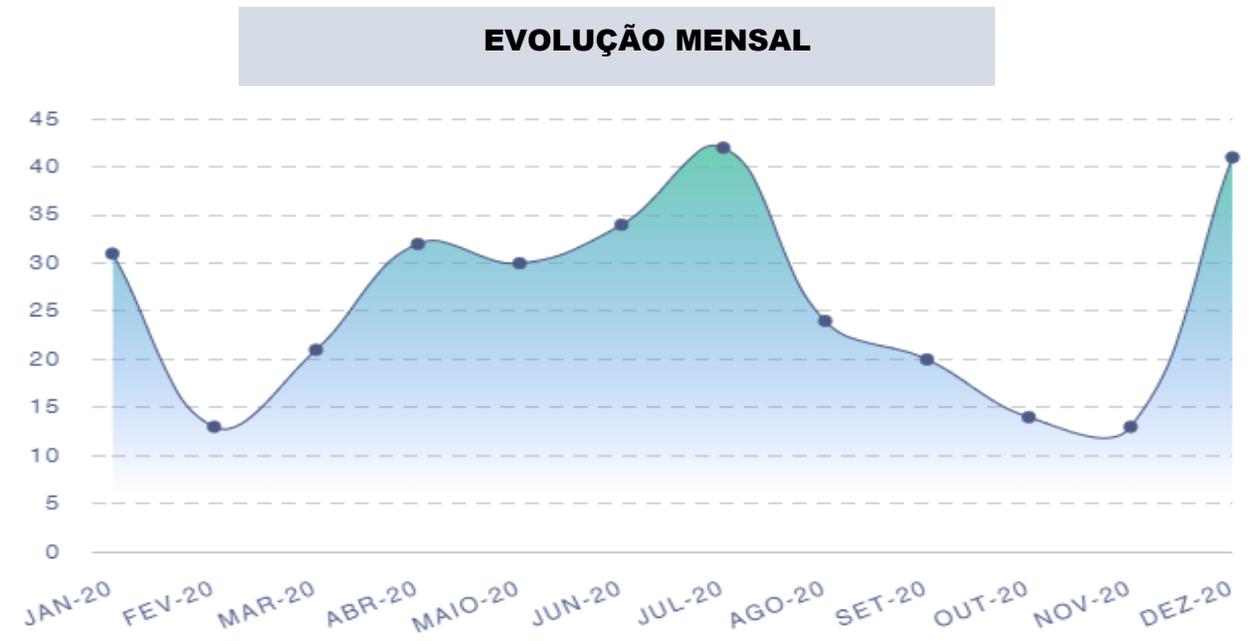
**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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

# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E REGISTRADAS DA CIDADE DA ESTRUTURAL

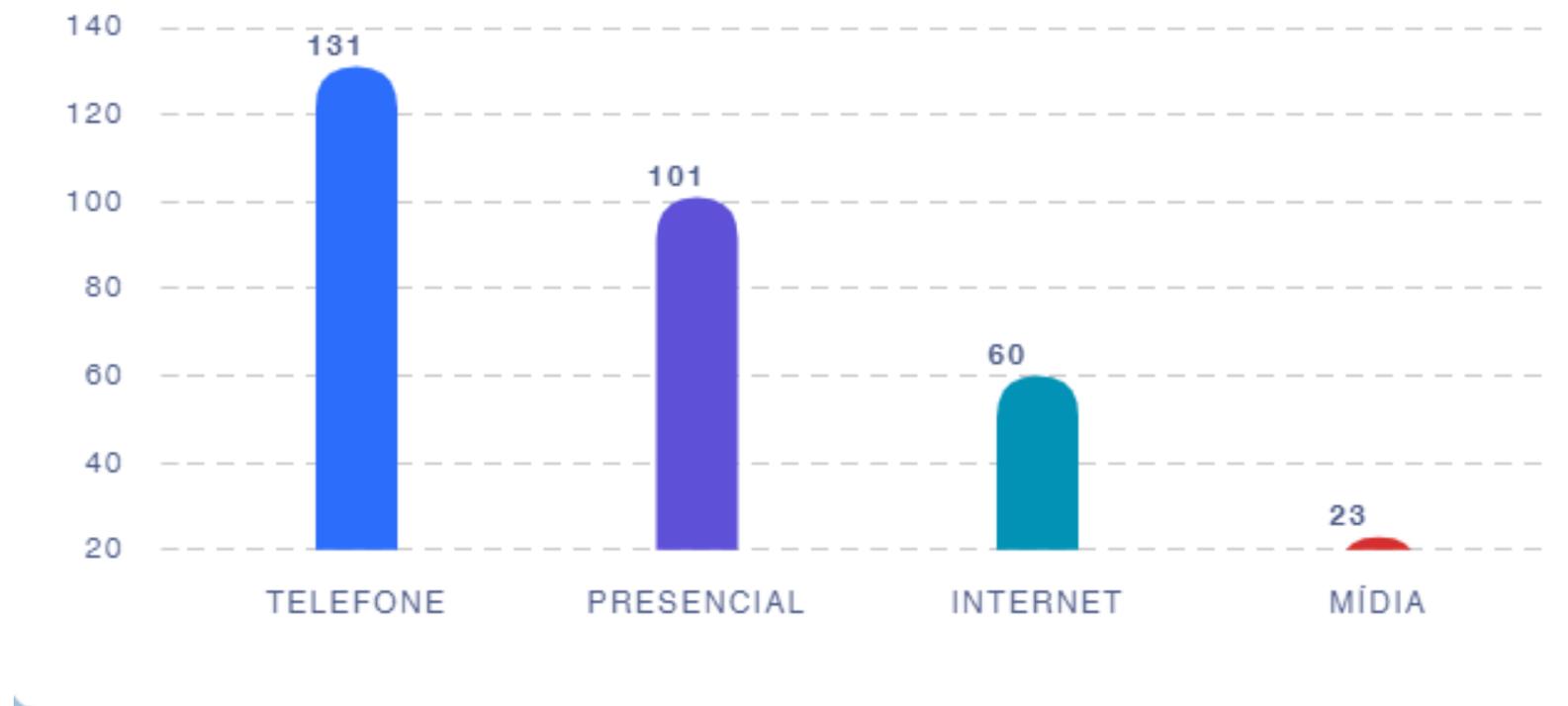
**Período 01/10/2020 à 31/12/2020**

- Total trimestral: **315** manifestações

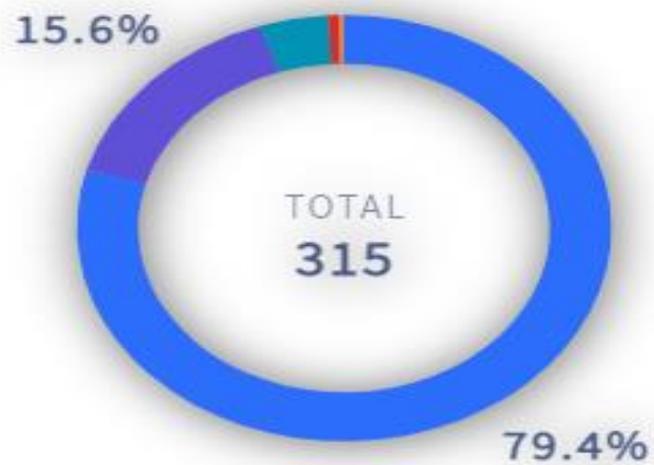


## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - VIA CANAL DE OUVIDORIA

### FORMAS DE ENTRADA



DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES

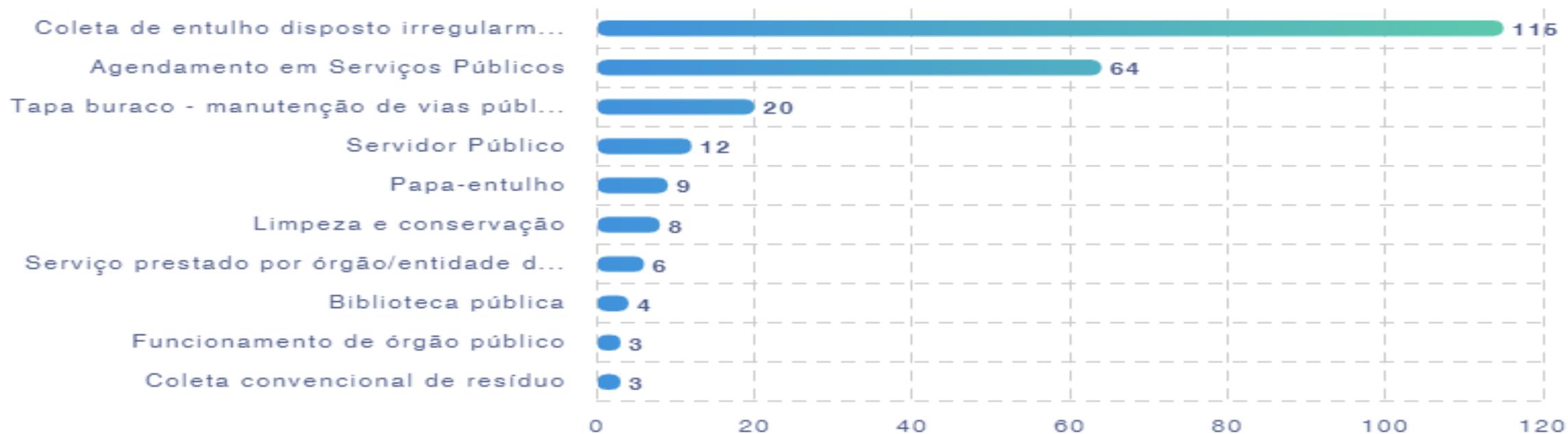


- Solicitação
- Reclamação
- Elogio
- Sugestão
- Denúncia

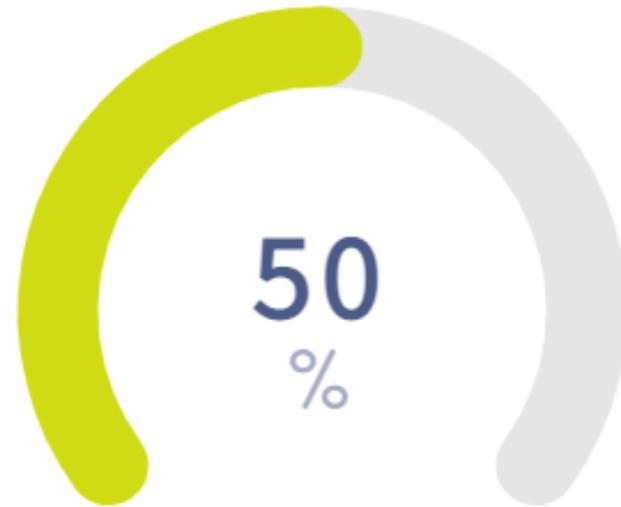
## TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS EM NOSSA RA-XXV-SCIA/ESTRUTURAL



# RESOLUTIVIDADE



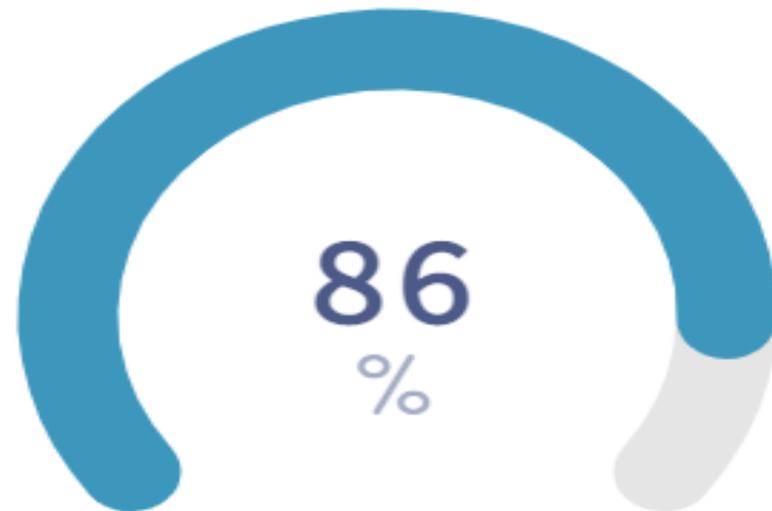
# ÍNDICE DE PESSOAS SATISFEITA COM O SERVIÇO DA OUVIDORIA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM AS RESPOSTAS

