



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

**Relatório de Atividades**  
**1º Trimestre**

**Período 01/01/2022 à 31/03/2022**

Administração Regional do SCIA/Estrutural

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador- Geral

Paulo Wanderson Martins

Ouvidor Geral

Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional

Vânia Gurgel

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento

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

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da ASCOM - Glaucia Beatriz Oliveira

# 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 de 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/Estrutural 61-3686.2641 Ramal 2010 e 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 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 irregulamente, tapa buracos.

No 1º trimestre tivemos a recuperação, e teve mais uma vez a transferência da feira livre para ao lado do restaurante comunitario, conforme solicitação.

A Administração Regional tem ações constantemente como cata cata nas quadras, tapa buraco, recuperação asfáltica, limpezas das bocas de lobos e conservação das praças e paradas de ônibus, retirada de entulhos disposto irregulamente, O serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina entre outras ações do SLU e Novacap, o que favoreceu a não haver tantos pedidos e 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 13 Reeducando da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP, que juntamente a COLOM/DIROB desenvolvem Atividades externas para a melhoria da Cidade Estrutura.



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

Houve 01 (uma) solicitação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 1º trimestre de 2022; 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 não haver tantos pedidos de informações no e-SIC.

# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

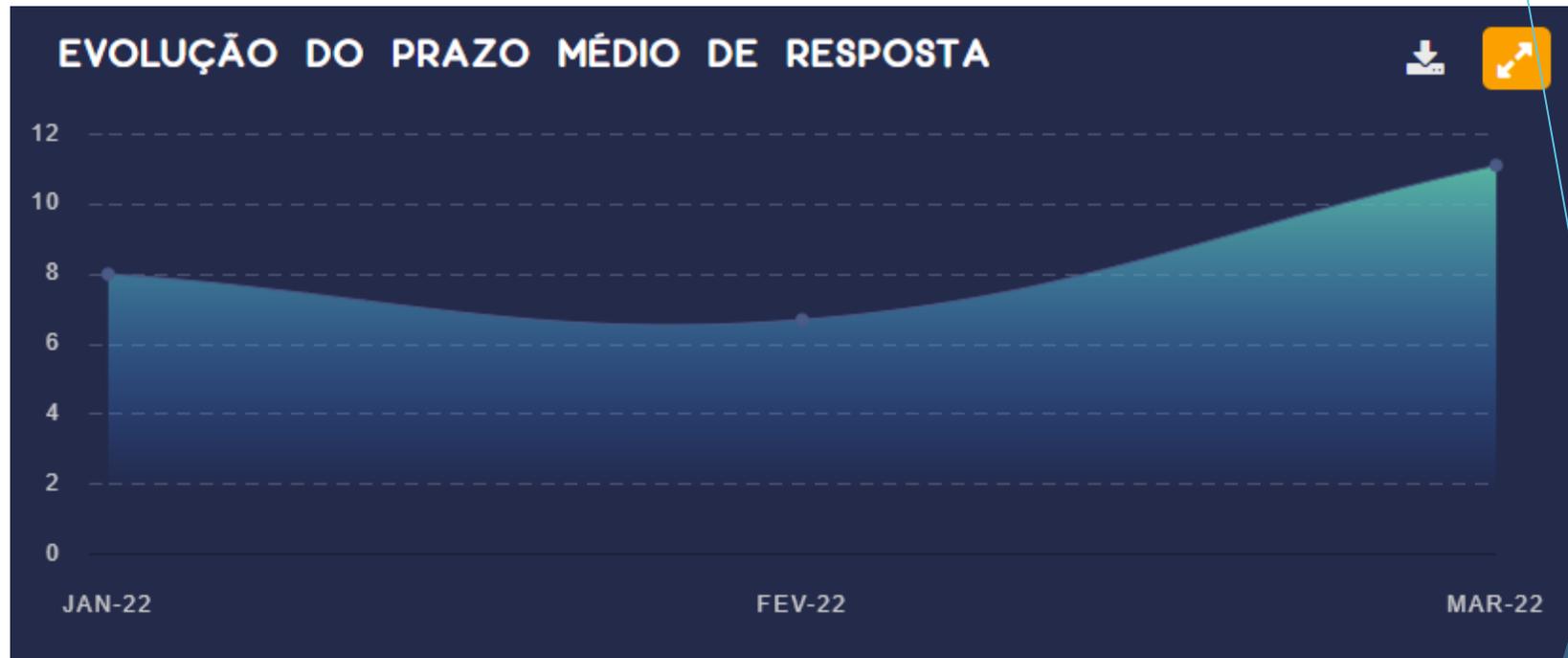
01/03/2022 a 31/03/2022



O serviço da junta alistamento militar foi retirado as solicitação pela Ouvidoria.

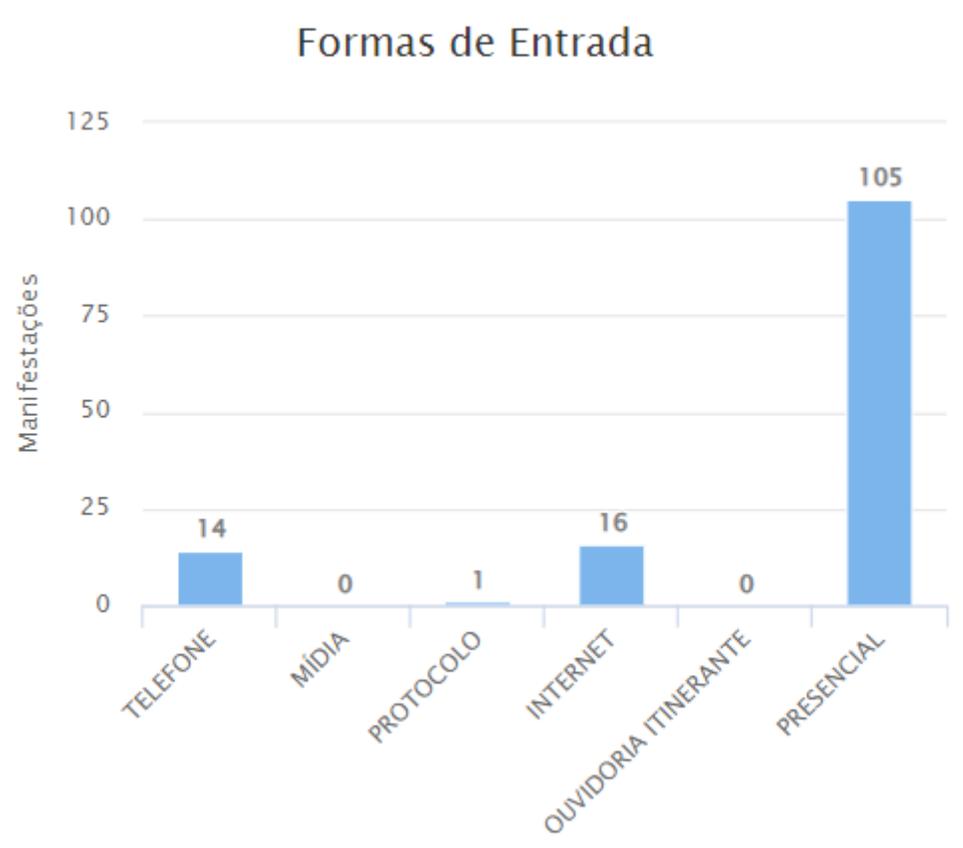
# Evolução mensal das manifestação

01/03/2022 a 31/03/2022



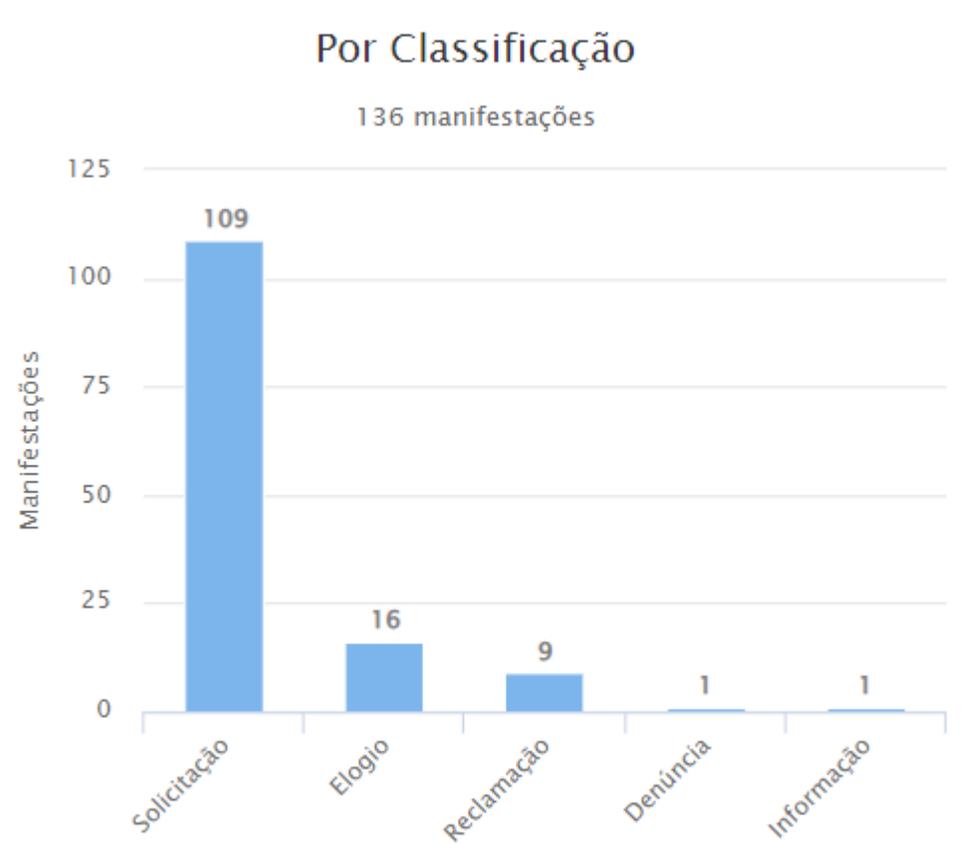
# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA

Período 01/03/2022 a 31/03/2022



# DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES

Período 01/01/2022 a 31/03/2022





O PRAZO DE RESPOSTA



16

Prazo médio de resposta (em dias)



# RESOLUTIVIDADE

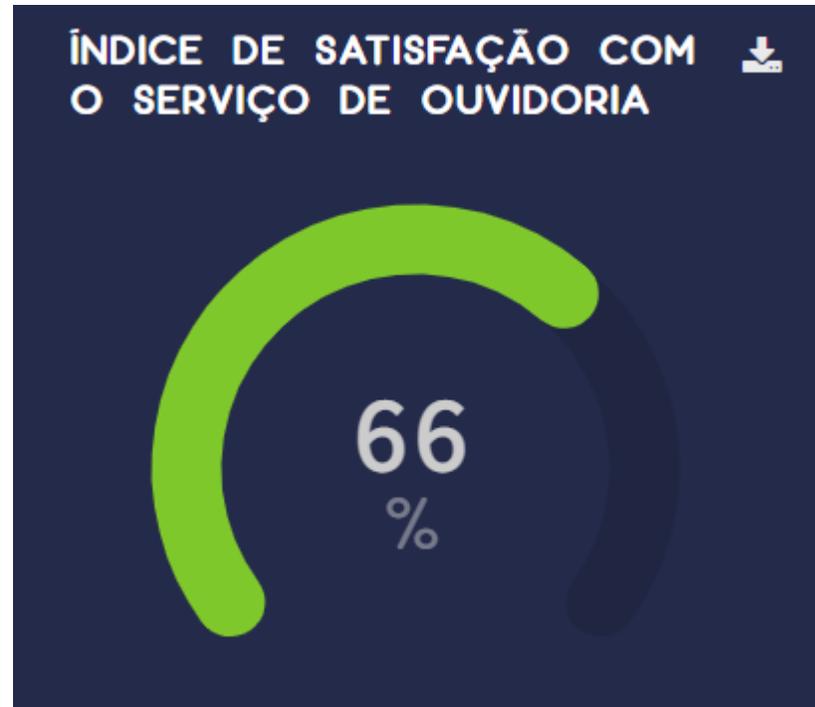
Resolutividade



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## Dados comparativos

| Comparativos                 | 1º Trimestre - 2021          | 1º Trimestre - 2022                       |
|------------------------------|------------------------------|---|
| Atendimentos Presencial      | 189                          | 067                                       |
| Resolutividade               | 87%                          | 86%                                       |
| Satisfação com o atendimento | 100%                         | 100%                                      |
| Serviços mais solicitados    | Alistamento na junta Militar | Coleta de Entulho disposto irregularmente |
| Total manifestações          | 189                          | 067                                       |

**Obs.** O serviço de solicitação de alistamento militar foi retirado o acesso pela Ouvidoria desde 22/03/2022 por orientação do Gabinete.



- VISÃO GERAL
- RANK ÓRGÃOS**
- ASSUNTOS
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO
- PRAZOS
- FORMA DE ENTRADA
- MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS
- MANIFESTAÇÕES VINCULADAS
- CAPTA DE SERVIÇOS

| ANO        | 01/01/2022                | 31/03/2022 | CLASSIFICAÇÃO    | DE                           | RE         | SO         | SU         | IN         | EL         |
|------------|---------------------------|------------|------------------|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ASSUNTO    | SELECIONE O ASSUNTO       |            | FORMA DE ENTRADA | SELECIONE A FORMA DE ENTRADA |            |            |            |            |            |
| 36º        | RA-JB (IRA XXVIII)        | 78%        | 81               | 100%                         | 84%        | 81%        | 82%        | 88%        | 73%        |
| 37º        | RA-ARNQ (IRA XXXIII)      | 94%        | 92               | 99%                          | 95%        | 93%        | 94%        | 100%       | 84%        |
| 38º        | RA-SUDO (IRA XXIII)       | 89%        | 98               | 99%                          | 95%        | 96%        | 97%        | 98%        | 92%        |
| 39º        | RA-CRUZ (IRA XII)         | 92%        | 105              | 82%                          | 100%       | 96%        | 96%        | 100%       | 92%        |
| 40º        | PGDF                      | 69%        | 111              | 100%                         | 100%       | 95%        | 97%        | 97%        | 90%        |
| 41º        | ADASA                     | 50%        | 112              | 98%                          | 77%        | 81%        | 83%        | 85%        | 75%        |
| 42º        | RA-SOBRII (IRA XXVII)     | 60%        | 115              | 100%                         | 95%        | 89%        | 89%        | 100%       | 79%        |
| 43º        | RA-SAO (IRA-XIV)          | 52%        | 122              | 89%                          | 74%        | 58%        | 63%        | 84%        | 26%        |
| <b>44º</b> | <b>RA-SCIA (IRA XXVI)</b> | <b>53%</b> | <b>136</b>       | <b>94%</b>                   | <b>58%</b> | <b>66%</b> | <b>75%</b> | <b>82%</b> | <b>42%</b> |
| 45º        | RA-BRAZ (IRA IV)          | 72%        | 146              | 90%                          | 100%       | 89%        | 93%        | 93%        | 80%        |
| 46º        | CACI                      | 29%        | 146              | 53%                          | 81%        | 66%        | 64%        | 85%        | 48%        |
| 47º        | SETRAB                    | 60%        | 152              | 100%                         | 79%        | 73%        | 80%        | 75%        | 64%        |
| 48º        | SSP                       | 77%        | 153              | 100%                         | 97%        | 82%        | 91%        | 88%        | 68%        |
| 49º        | RA-AC (IRA XXI)           | 81%        | 154              | 100%                         | 95%        | 88%        | 88%        | 97%        | 78%        |
| 50º        | RA-SANT (IRA XIII)        | 72%        | 174              | 70%                          | 83%        | 75%        | 76%        | 81%        | 67%        |

1º- trimestre 01/01/2022 a 31/03/2022.

## 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: Sistema de Ouvidoria - OUV-DF

Atenciosamente,

**Clóvis Rodrigues do Nascimento**

Chefe da Ouvidoria

**ALCEU PRESTES DE MATTOS**

Administrador Regional SCIA / Estrutural

RA-XXV