



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Gestão **1º - Trimestre/2022**

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/01/2022 à 31/03/2022
- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Paulo Martins
- ▶ Ouvidor Geral: Cecília Souza Fonseca
- ▶ Administradora Regional: Alceu Prestes Mattos

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

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Grupo de trabalho da Ouvidoria:
 - Assessor de Comunicação - Gláucia Oliveira

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 DEMANDAS

- ▶ 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 - 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 ou 3686.2641.
- ▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 09:00h às 12:00/ 14 às 17:00h

AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA-XXV

- ▶ No 1º trimestre tivemos a entrega da obra do Anel Viário, local onde passa vários caminhões em direção à Unidade de Recolhimento de Entulho do SLU, que deve continuar recebendo materiais da construção civil por mais um período; em parceria com a secretaria de Mobilidade Urbana, entregamos a parada de ônibus na Santa Luzia, um pedido que há anos era feito pela comunidade.
- ▶ Por meio de uma parceria entre as secretarias de Saúde e Educação, foi realizado o multirão de vacinação infantil contra a Covid 19, no Centro Educacional nº 01; Outra parceria que realizamos foi com a secretaria da Mulher, que disponibilizou durante uma semana, no Centro Olímpico, a Carreta da Mulher, com diversos serviços gratuitos como: mamografia, exame de preventivo.
- ▶ Em comemoração ao dia Internacional da Mulher, oferecemos para as lideranças femininas da cidade, um café da manhã na sede da Administração Regional.

A Secretaria de Justiça e Cidadania deu início às obras do Conselho Tutelar, e o Governador assinou a ordem de serviço da construção do Centro de Educação de Primeira Infância, aconteceu na praça central, o evento Cultura nas Cidades, para comemorar os 18 anos da Estrutural.

- ▶ A Administração Regional tem ações constantemente, como recolhimento de entulhos, tapa buraco e inservíveis, e conta com uma equipe de apoio de 15 reeducandos da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP e mais a equipe da COLOM/DIROB.



▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:

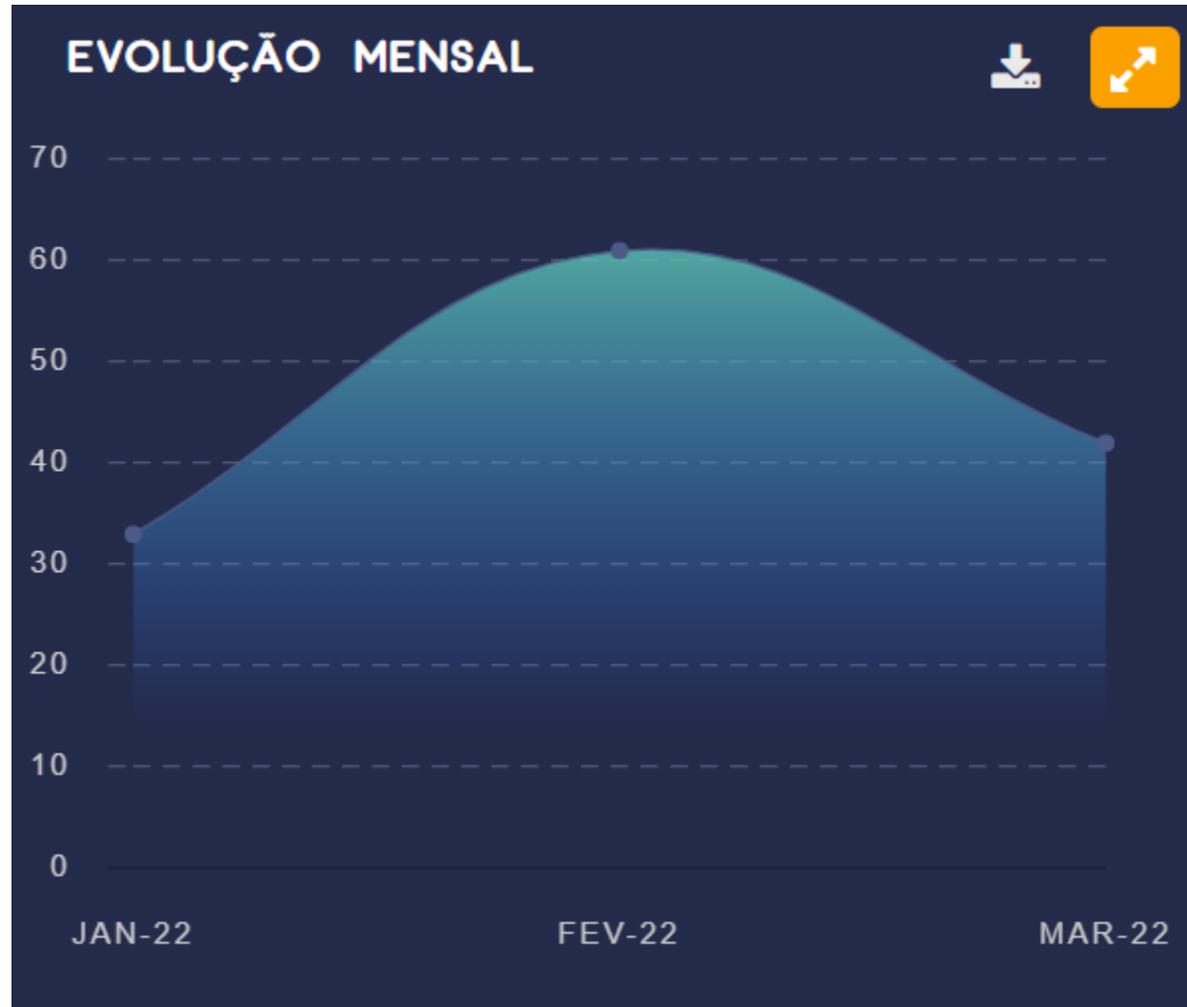
O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O cidadão pode solicitar informações 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. Total de solicitações recebidas e respondidas pelo e-SIC na Ouvidoria da Administração Regional do SCIA/Estrutural RA-XXV de janeiro a março de 2022. Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema>

- ▶ **Período 01/01/2022 à 31/03/2022**
- ▶ 01-manifestações respondida

Período 01/01/2022 à 31/03/2022
Total trimestral:136 Manifestações

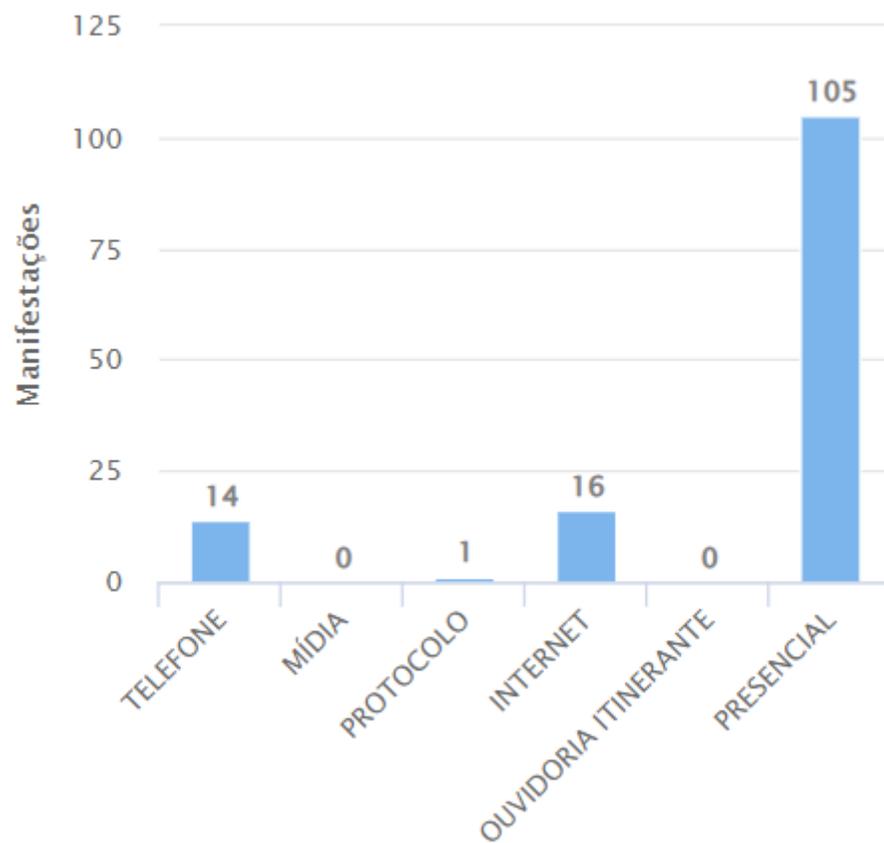


Evolução mensal



Forma de entrada

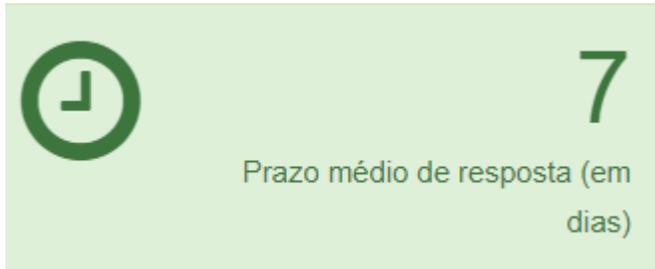
Formas de Entrada



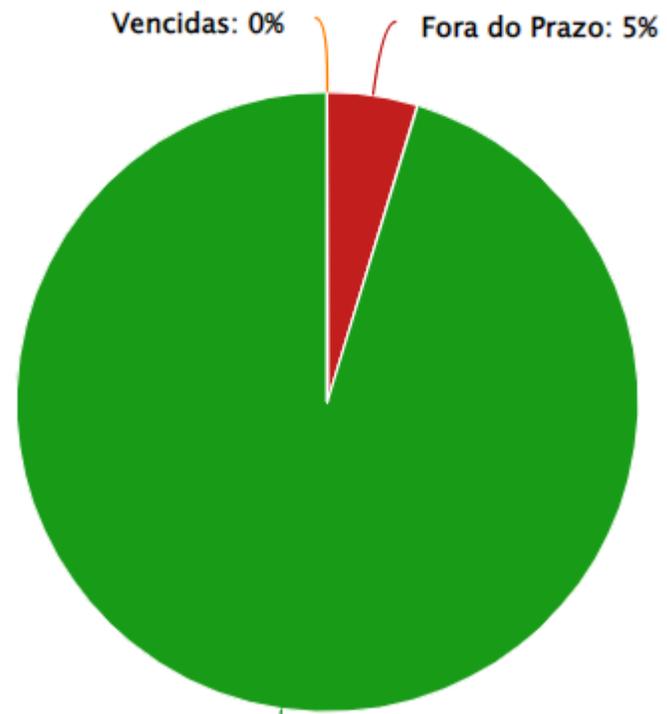
Assuntos mais solicitados



TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

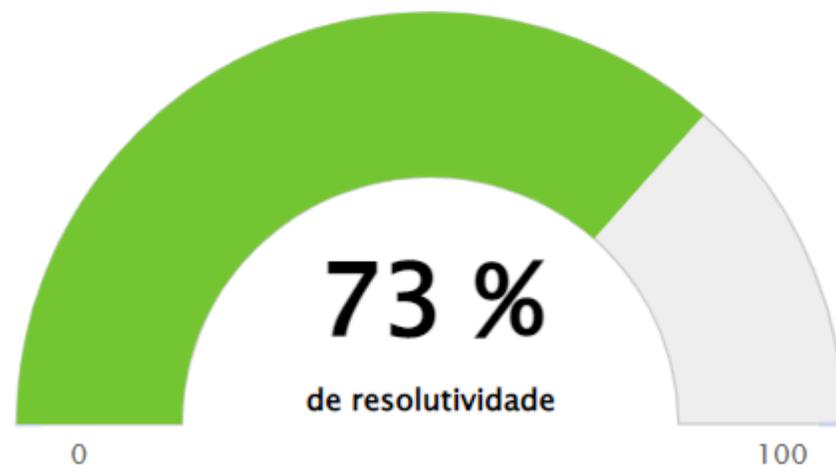


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



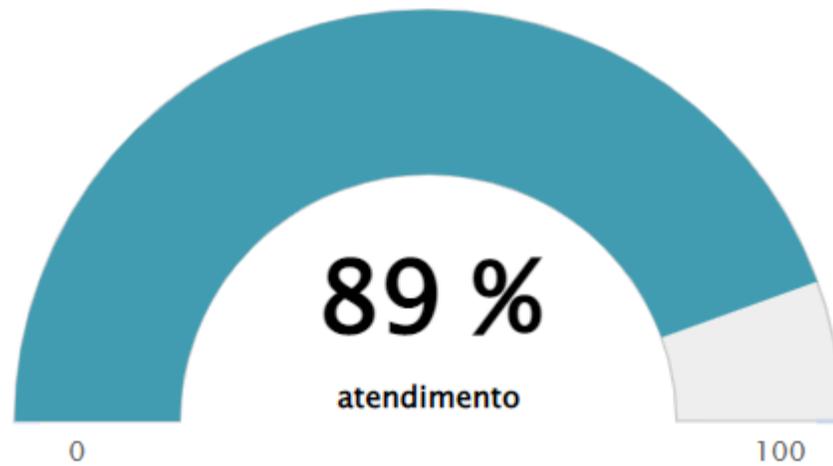
RESOLUTIVIDADE

Resolutividade



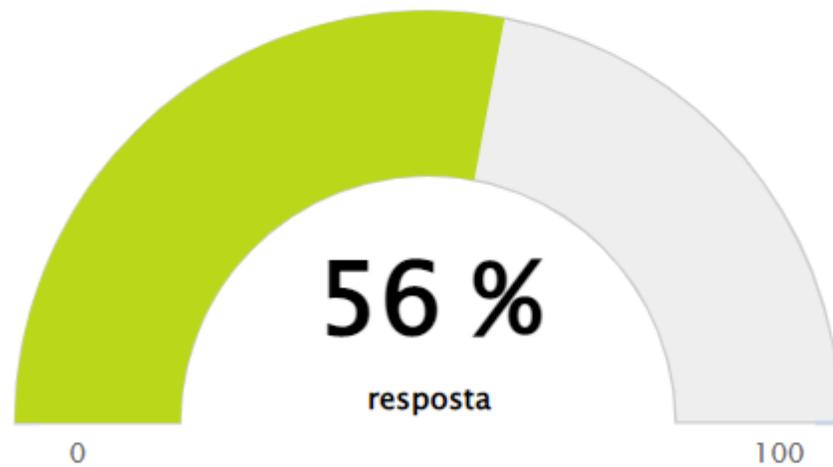
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Satisfação com o Atendimento



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Satisfação com a Resposta



Dados comparativos

Comparativos	1º trimestre - 2022	1º trimestre - 2021
Atendimentos Presencial	101	71
Resolutividade	76 %	87 %
Satisfação com o atendimento	89 %	96%
Serviços mais solicitados	Alistamento militar	Alistamento militar
Total manifestações	136	189

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

Clóvis Rodrigues do Nascimento

Chefe de Ouvidoria
RA-XXV

Alceu Prestes Mattos
Administrador Regional do SCIA/Estrutural

