

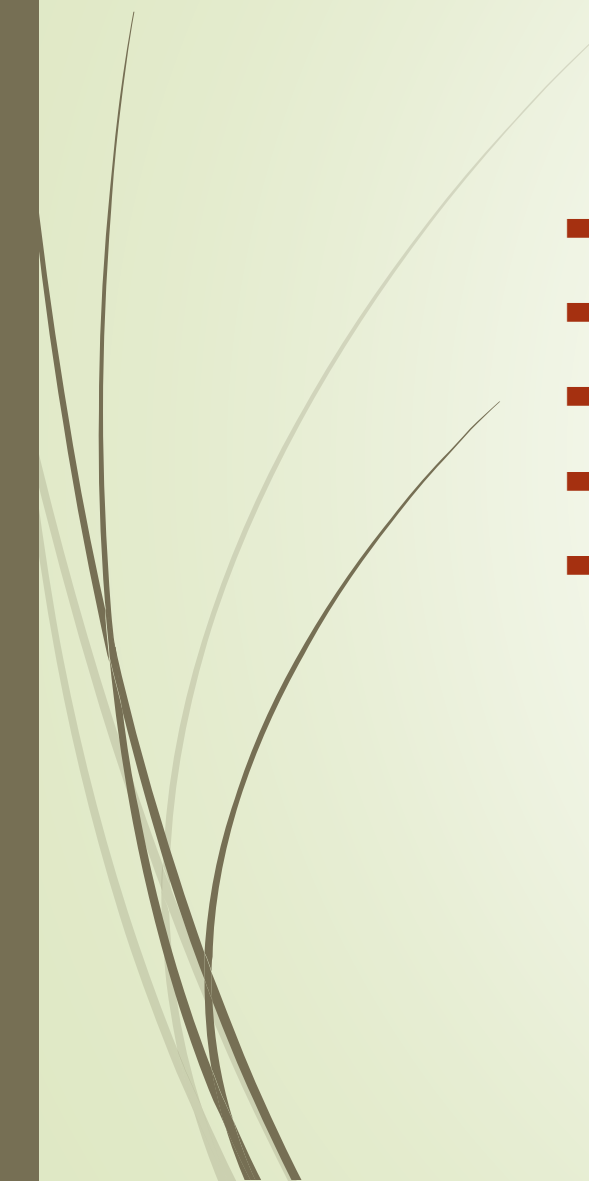


**BALANÇO ANUAL SIGO-DF  
GESTÃO-2019**

**ADMINISTRAÇÃO –RA-XXV-  
SCIA/ESTRUTURAL**



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/01/2019 à 31/12/2019
  - ▶ Governador: Ibaneis Rocha
  - ▶ Controlador- Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
  - ▶ Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira
  - ▶ Administrador Regional: Gustavo Cunha de Souza
- 

# OUVIDOR E GRUPO DE TRABALHO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ CHEFE DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO DO SCIA/ESTRUTURAL –DESDE DE 17/12/2019 COM ATUAÇÃO EM 13 DE JANEIRO DE 2020, NO INTERVALO DE DEZEMBRO PARA JANEIRO À OUVIDORA, ENCONTRAVA-SE DE FÉRIAS E RECESSO NATALINO
- ▶ OUVIDORA- RAIMUNDA SOCORRO DOS SANTOS
- ▶ GRUPO DE TRABALHO DA OUVIDORIA:
  - ASSESSOR DE PLANEJAMENTO –Marcelo Rocha
  - ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO - JOSÉ RAMALHO

# INTRODUÇÃO

## ➤ **Apresentação**

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

## ➤ **Papel das Ouvidorias**

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

## ➤ **Plano de ação para atendimento das Demandas**

A ouvidoria da Administração Regional de Taguatinga desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, de forma que as ações realizadas pela equipe do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) antes de finalizar uma ordem de serviço.

# Canais de Relacionamento da Ouvidoria

## Registre sua manifestação pela internet

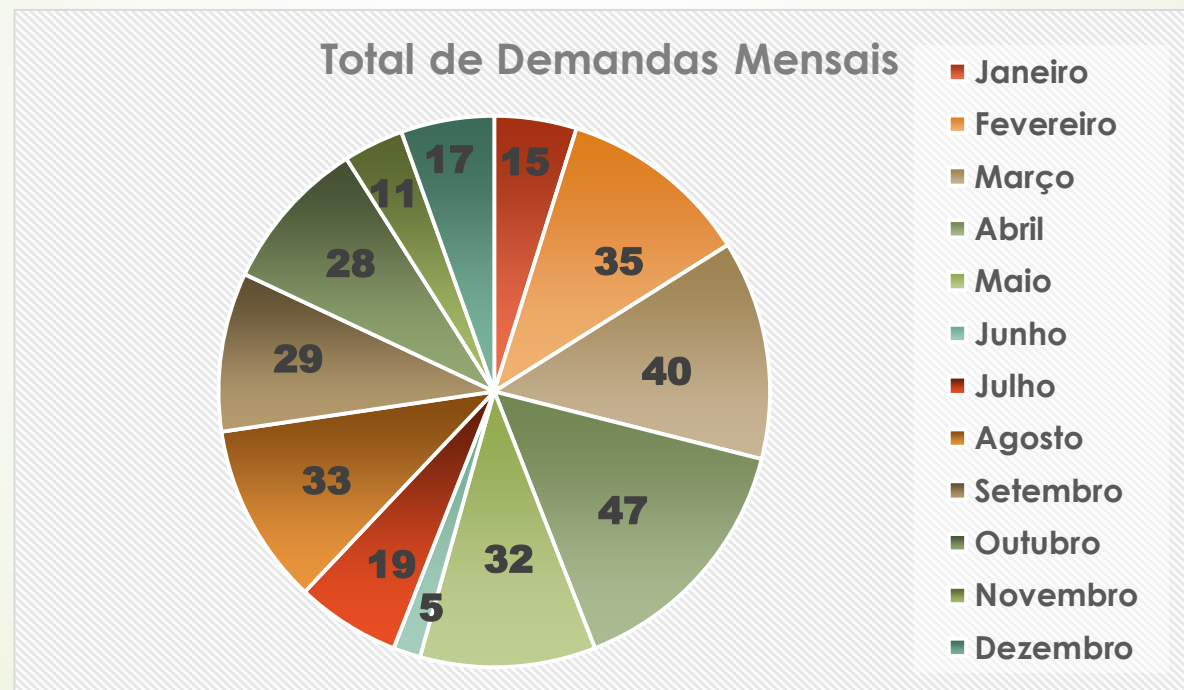
Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue **162** Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

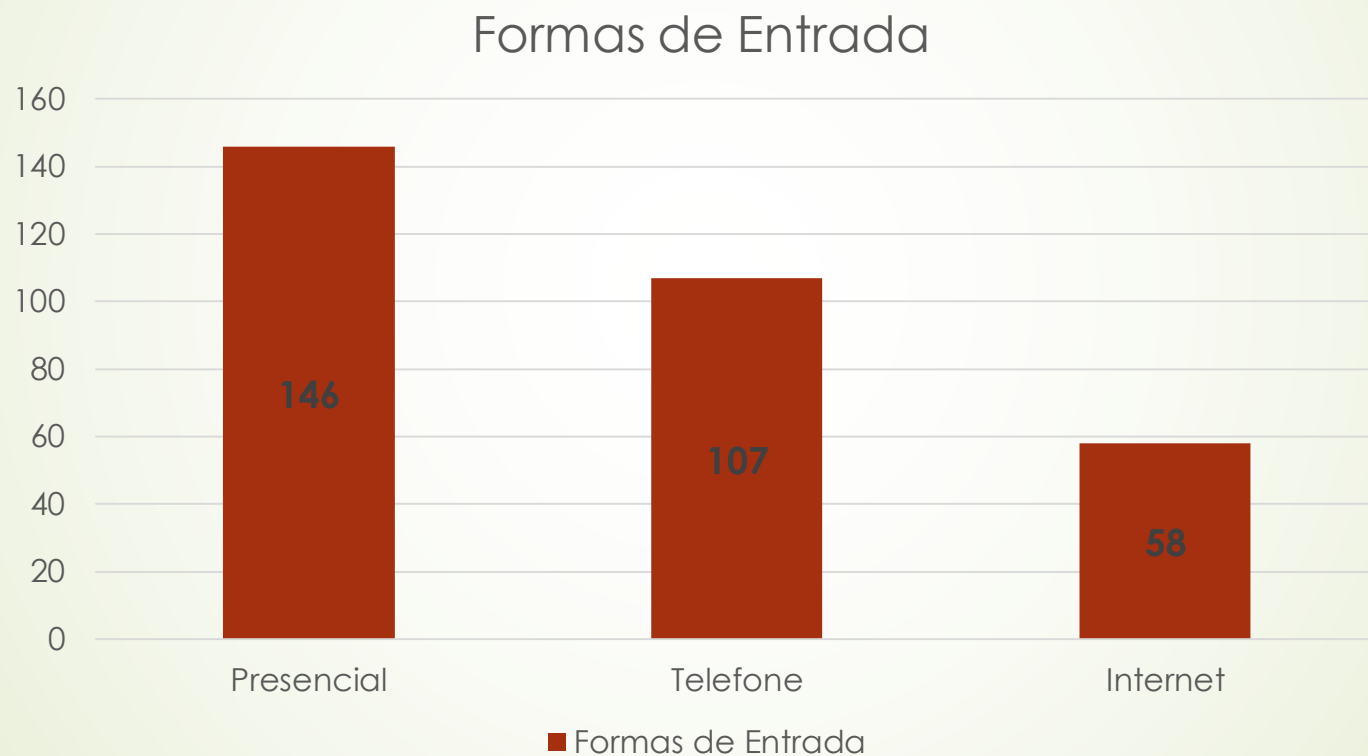
Atendimento **Presencial** - Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional da Scia/Estrutural -para atendê-lo. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

# Total de Demandas Mensais – Ano 2019

Em atendimento à população, totalizaram 311 demandas na Ouvidoria da RA-XXV



# Formas de Entrada das Manifestações - 2019

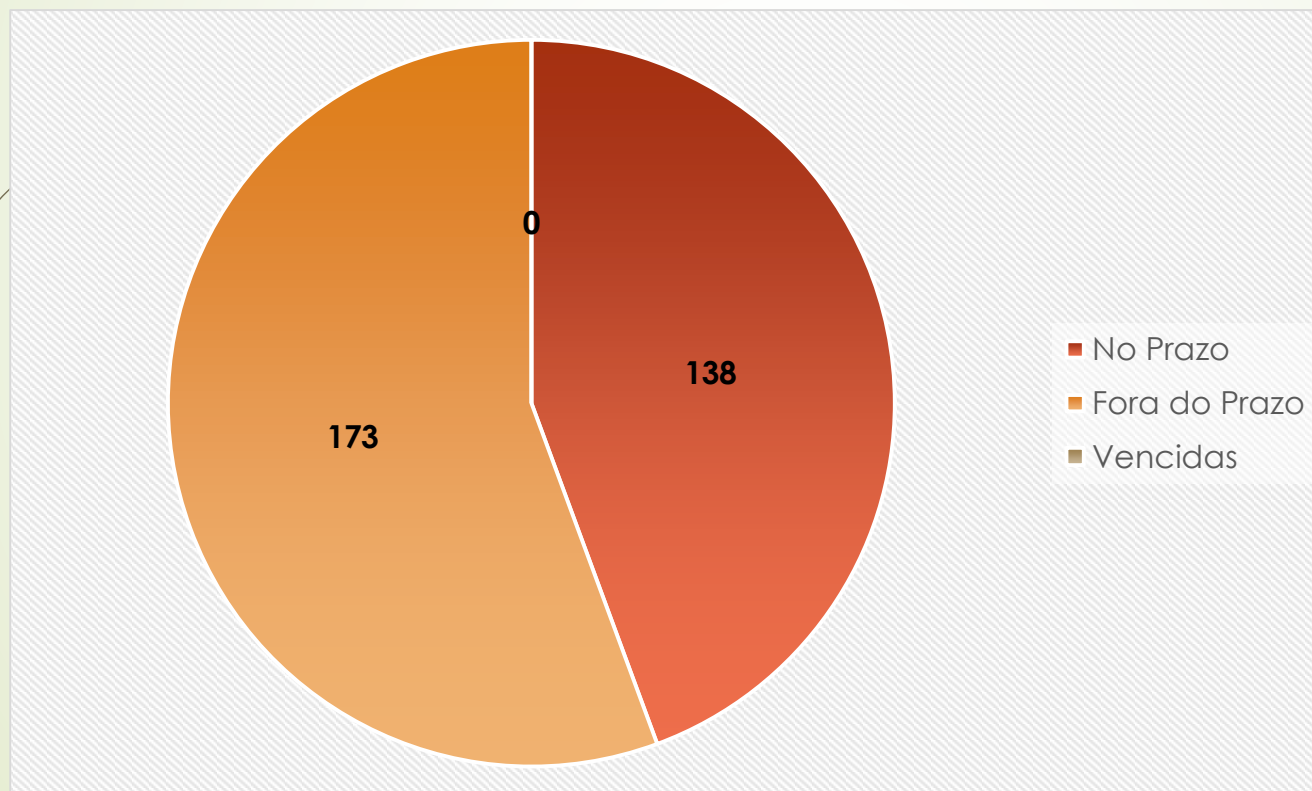


# Dados das Manifestações Recebidas por Classificações - 2019

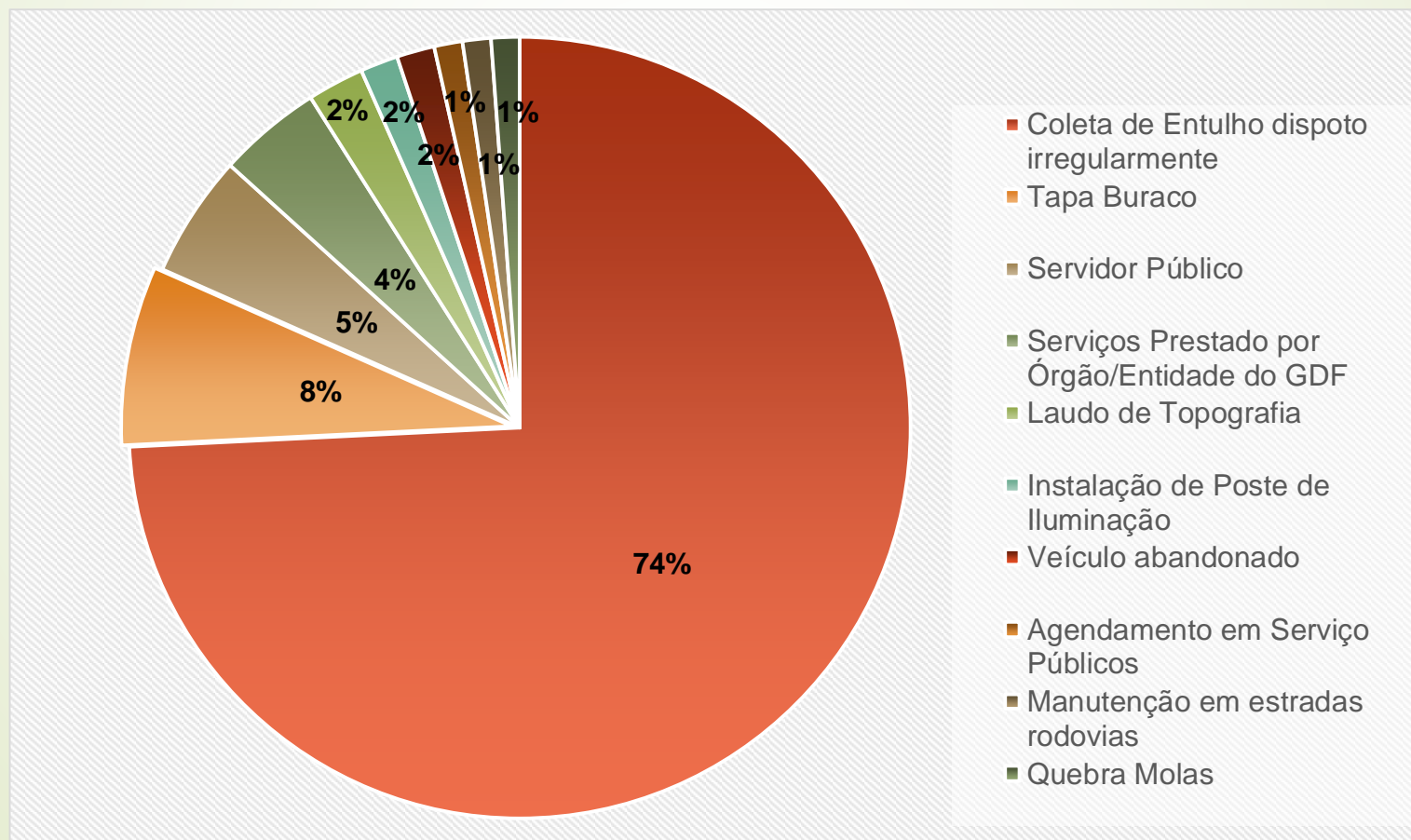




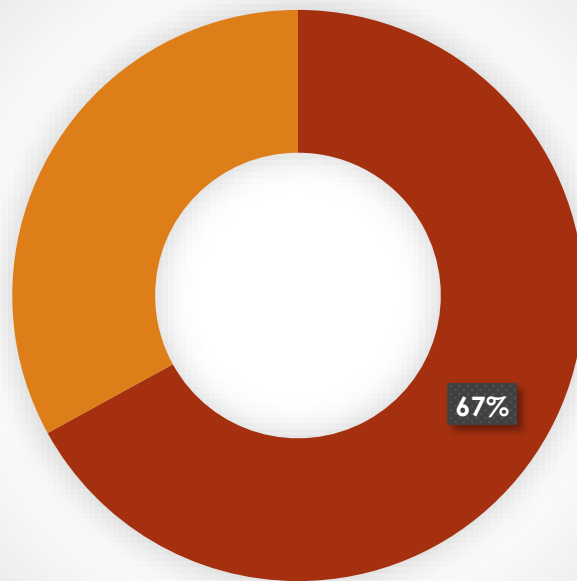
# Cumprimento do Prazo de Resposta



# Assuntos mais solicitados - 2019



# Resolutividade - 2019





Serviço Electrónico de  
Informação ao Cidadão

## Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

- ▶ No período de janeiro a dezembro de 2019 foram solicitados **4 (quatro)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

# Dados Comparativos

	2018	2019
Total de Demandas	89	311
Atendimento Presencial	57	244
Resolutividade	29%	67%