



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Atividades
2º Trimestre

Período 01/04/2021 à 30/06/2021

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
- ▶ Ouvidor Geral: Cecília Souza Fonseca
- ▶ Administradora Regional: Josivânia Jorge da Silva
Gurgel

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 - 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 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 as manifestações mais procuradas foi o Alistamento Militar, a procura de alimentos também foi muito grande e foram distribuídas mais de 1.000 cestas básicas, e em busca de atender à todos, buscamos doações de empresários, resultando em demandas atendidas.

No 2º trimestre tivemos a recuperação do telhado do galpão cultural, e a transferência da feira livre para o local antigo, que foi uma exigência da SSP para a inauguração da 8º DP Delegacia de Polícia, uma das principais manifestações da comunidade, na praça central teve a ação “Sejus Mais Perto do Cidadão” e a carreta da Defensoria Pública com diversos atendimento à comunidade e em seguida houve a 1º (ASP) - Área de Segurança Prioritária da SSP, com diversos atrações e atendimento, cursos, palestras e distribuição de cestas básicas, máscaras e ações da Defesa Civil, Policia Militar, Corpo de Bombeiro, DF- Legal e Dival, Detran.

A Administração Regional tem ações constantemente como tapa buraco, recuperação asfáltica, limpezas e conservação de praças de alimentação e paradas de ônibus, retirada de entulhos, serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina entre outras ações do SLU e Novacap, a instalação de 16 papa lixos e está sendo executado a drenagem e pavimentação do anel viário, local onde será a rota definitiva dos caminhões, que também é uma exigência da comunidade.

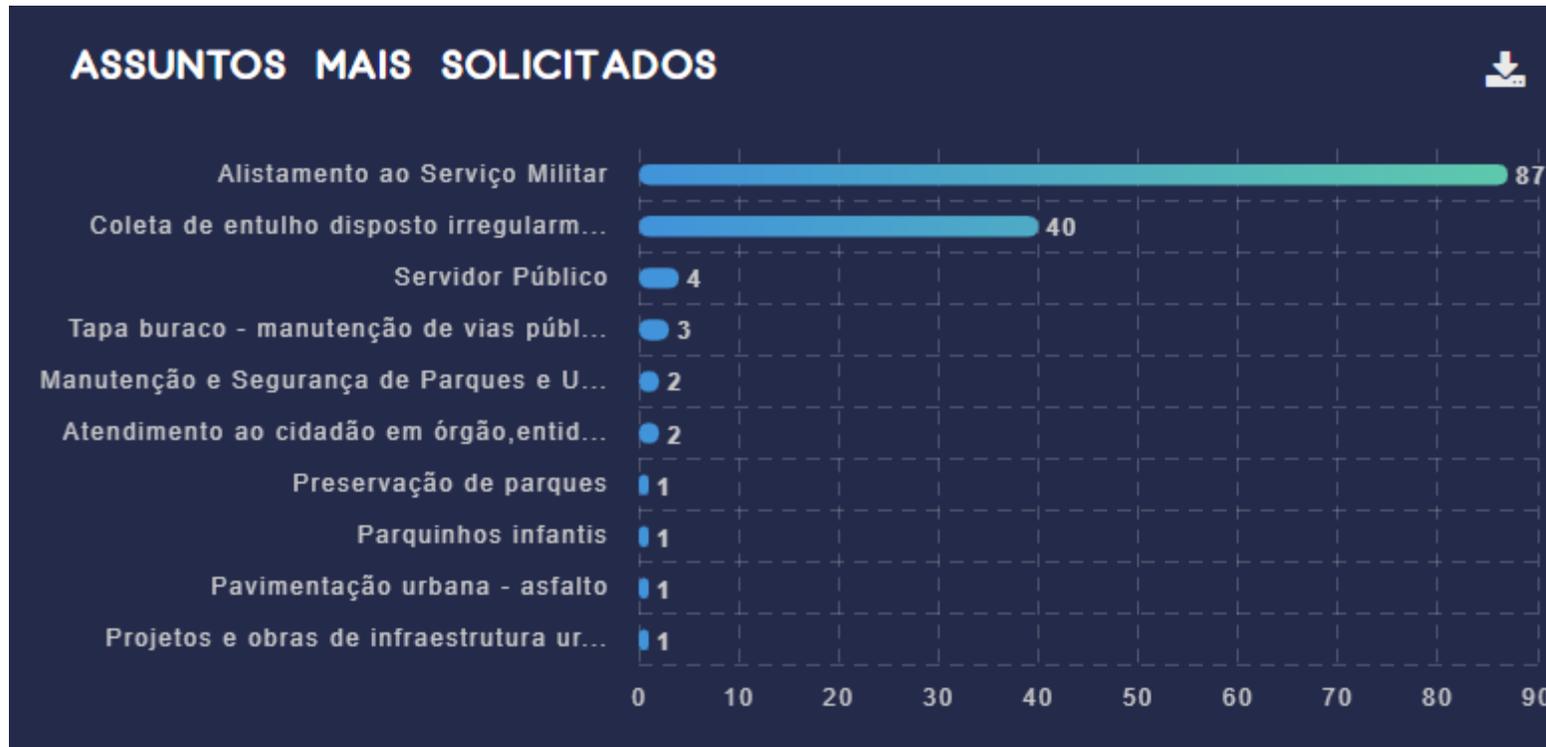
A Ouvidoria aliada com a Administração Regional trabalha em parceria com as coordenações da RA-XXV, sendo elas a Coordenação Geral, Coordenação de Desenvolvimento Social e a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção.

De acordo com as demandas recebidas, encaminhamos para os devidos setores. Em especial, temos uma Equipe de Apoio de 10 servidores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP, que juntamente a COLOM desenvolvem Atividades Externas para a melhoria da Cidade Estrutura.

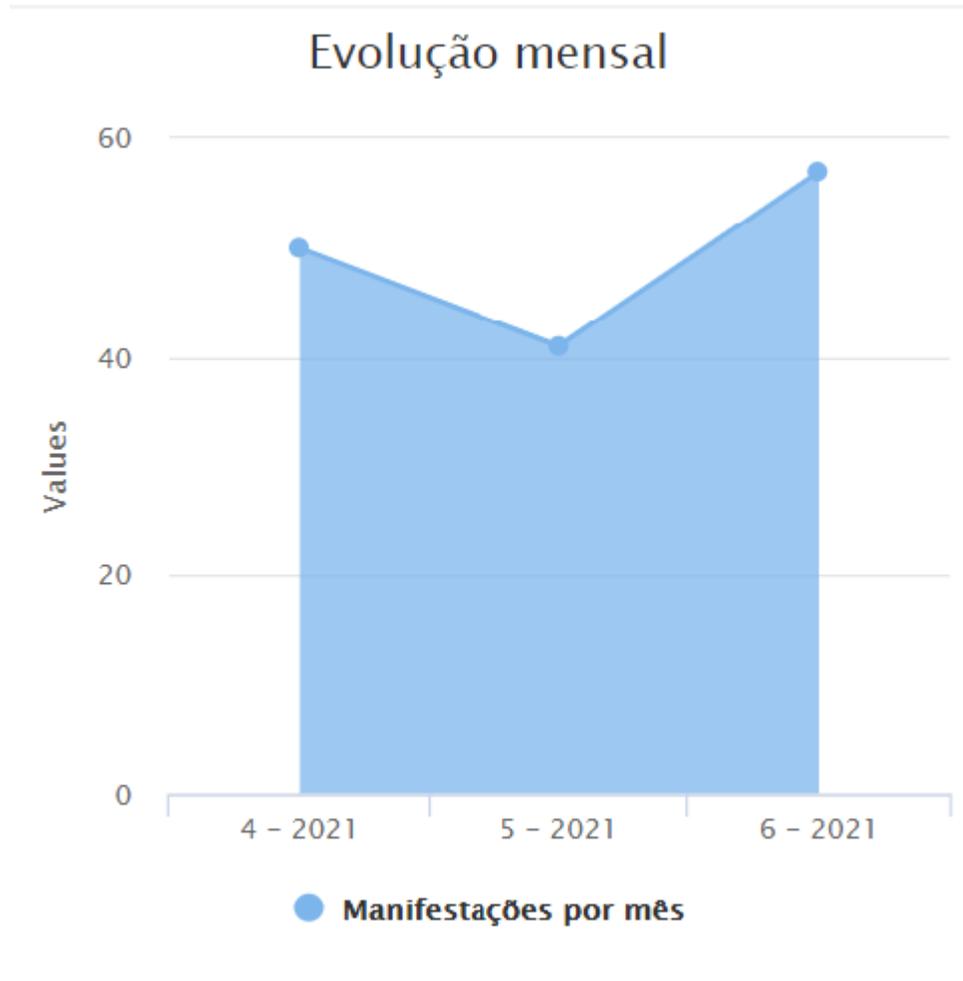


- ▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:
- ▶ **Período 01/04/2021 à 30/06/2021**
- ▶ 02 manifestações respondida

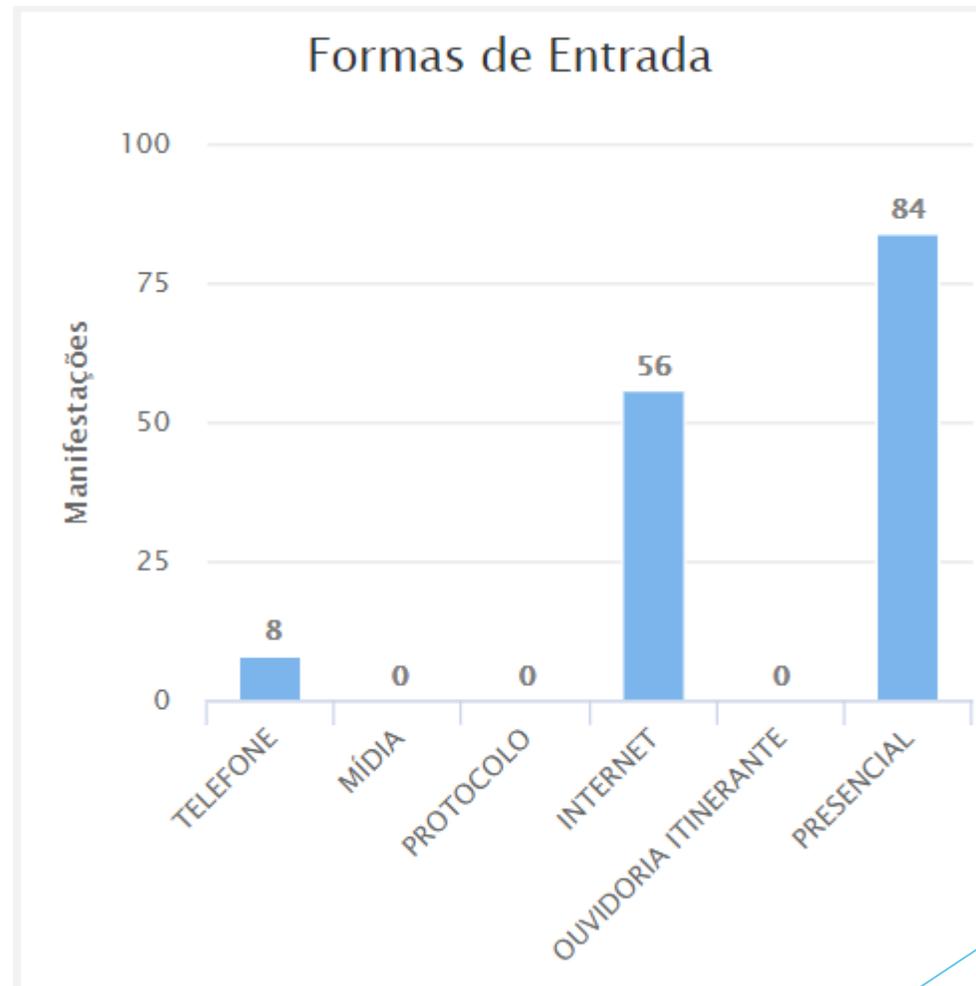
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



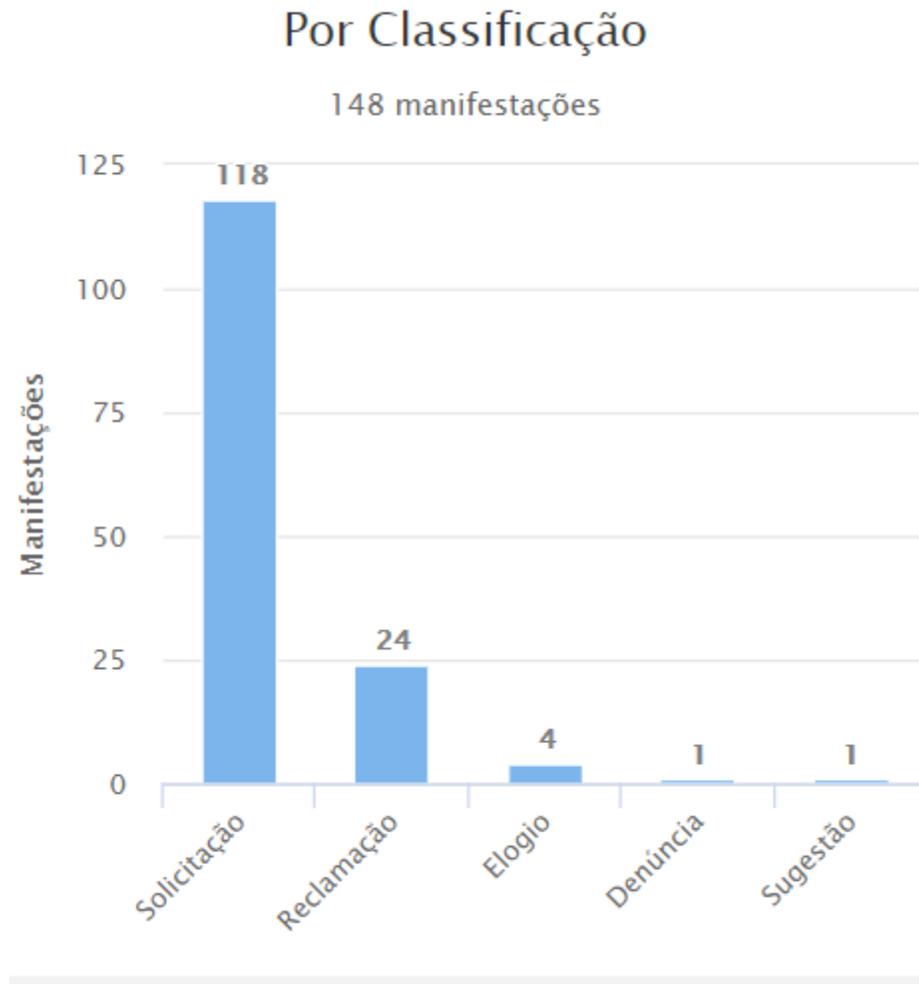
RECEBIDAS E REGISTRADAS



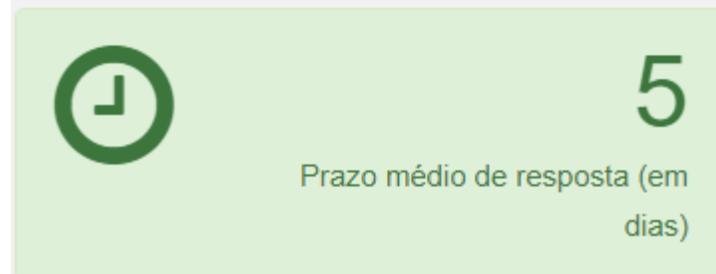
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA



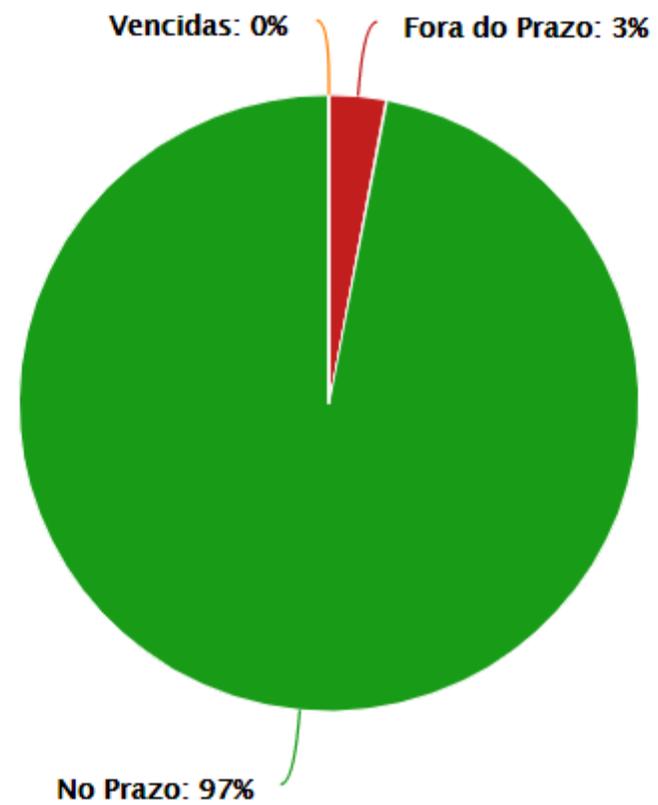
DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES



TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



RESOLUTIVIDADE

Resolutividade



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

Índice de Recomendação



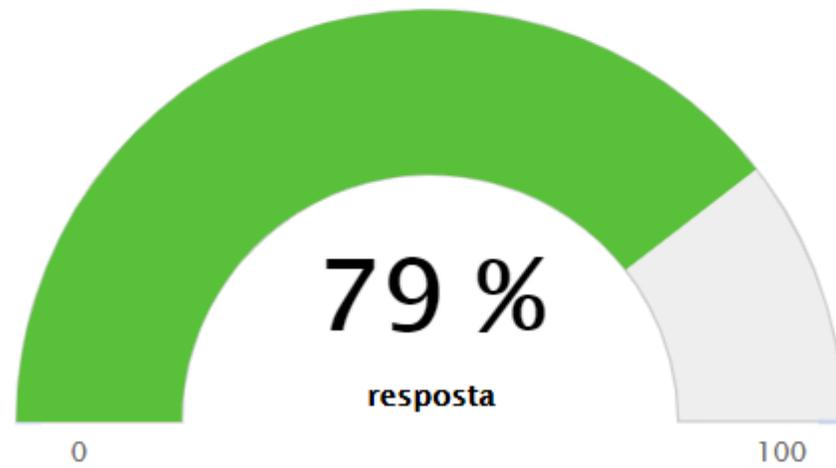
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Satisfação com o Atendimento



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Satisfação com a Resposta



Dados comparativos

Comparativos	2º Trimestre - 2021	1º Trimestre - 2021	4º Trimestre - 2020	3º Trimestres - 2020
Atendimentos Presencial	84	71	13	19
Resolutividade	100%	85%	60%	100%
Satisfação com o atendimento	100%	95%	100%	100%
Serviços mais solicitados	Alistamento na junta Militar	Alistamento na junta Militar	Coleta de Entulho disposto irregularmente	Agendamento de serviço públicos
Total manifestações	148	189	68	86

TODOS OS ÓRGÃOS

VISÃO GERAL	RANK ÓRGÃOS	ASSUNTOS	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	PRAZOS	FORMA DE ENTRADA	MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS	MANIFESTAÇÕES VINCULADAS	CADTA DE SERVIÇOS	+ Registrar uma manifestação	Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v
										1º	SETUR	100%	18	94%	100%	92%
2º	RA-PW (IRA XXIV)	100%	51	100%	95%	88%										
3º	IPREV/DF	100%	26	100%	100%	100%										
4º	RA-ARNO (IRA XXXIII)	100%	94	99%	100%	94%										
5º	RA-SCIA (IRA XXVI)	100%	149	97%	75%	92%										
6º	RA-RFI (IRA XVIII)	96%	194	100%	96%	92%										
7º	SELDF	96%	62	100%	100%	99%										
8º	RA-CAND (IRA XIX)	95%	57	100%	95%	96%										
9º	RA-SAM (IRA XIII)	95%	280	96%	94%	87%										
10º	SEGOV	94%	51	98%	85%	84%										
11º	RA-REC (IRA XVI)	90%	39	64%	93%	74%										
12º	RA-VP (IRA XXX)	89%	70	100%	100%	100%										

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

