



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

**Relatório de Atividades**  
**2º Trimestre**

**Período 01/04/2023 à 30/06/2023**

Administração Regional do SCIA / Estrutural

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador- Geral

Daniel Alves

Ouvidor Geral

Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional

**Alceu Prestes de Mattos**

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento

## GRUPO DE TRABALHO da OUVIDORIA da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da ASCOM - Celso Alonso de Araújo

# 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 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 da Lei de acesso a 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 - 7h ÀS 21h. Final de Semana e Feriados - 8h às 18h.
- ▶ Atendimento presencial: Sala na entrada da Administração Regional do Scia/Estrutural e informações : 61-3686.2641 e whatsapp 61-99172.1827
- ▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 09h às 12h as 13h às 17h

## AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA XXV

As ações realizadas pela Administração Regional do SCIA/Estrutural são planejadas de acordo com a necessidade da população, tendo em vista que, nos últimos 3 meses as manifestações mais procuradas foram: Solicitação de retirada / coleta de entulho disposto irregulamente e tapa buracos.

No 2º trimestre de 2023, a Administração Regional teve ações constantes como: cata cata de lixos nas quadras, operação de tapa buraco, recuperação asfáltica, limpezas das bocas de lobos e bueiros e conservação e lavagem das praças de alimentação e paradas de ônibus, retirada de entulhos disposto irregulamente pela população, manutenção em vias de bloquetes, serviços de varrição, coleta convencional de lixo, capina, entre outras ações do SLU, Novacap e CAESB, como desobstrução de esgoto, **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 as demandas para os devidos setores. Temos uma Equipe de Apoio de 15 Reeducandos da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP que, juntamente a COLOM/DIROB, desenvolvem a Atividades internas e externas para a melhoria na Cidade SCIA/Estrutural.



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

Houve 05 (cinco) pedidos de Informações dos Cidadãos neste 2º trimestre de 2023, 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.



Período de 01/04/2023 a 30/06/2023.



SIC - DF

Serviço de Informação ao Cidadão

Novo Pedido



Clóvis Rodrigues do Nascimento / RA-SCIA (RA XXV)

## Pedidos de Acesso à Informação

Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV

Caixa de Entrada

8

Em Andamento

47

Finalizado

1

Em Análise

5

Respondido

0

Recurso de Terceira Instância

0

Reclamação CGDF



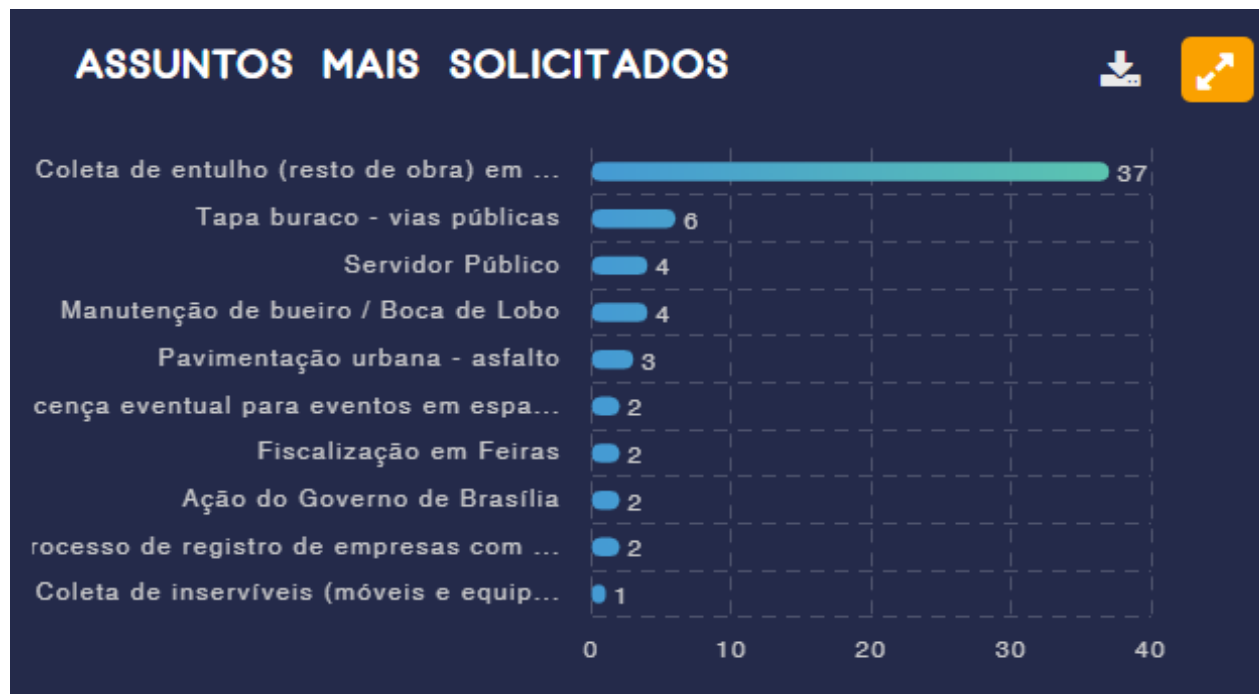
47

pag. 2/2

Protocolo	Data	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores
<a href="#">LAI-005476/2023</a>	<a href="#">05/04/2023 18:52:03</a>	<a href="#">Ouvidoria</a>	<a href="#">Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV</a>	<a href="#">Concluído</a>		<a href="#">27/04/2023 10:02:02</a>
<a href="#">LAI-005704/2023</a>	<a href="#">11/04/2023 10:09:34</a>	<a href="#">Educação básica</a>	<a href="#">Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV</a>	<a href="#">Concluído</a>		<a href="#">27/04/2023 10:05:42</a>
<a href="#">LAI-006281/2023</a>	<a href="#">19/04/2023 10:47:15</a>	<a href="#">Transparência Ativa</a>	<a href="#">Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV</a>	<a href="#">Concluído</a>		<a href="#">27/04/2023 10:03:48</a>
<a href="#">LAI-007467/2023</a>	<a href="#">09/05/2023 18:07:20</a>	<a href="#">Informação - Gestão, preservação e acesso</a>	<a href="#">Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV</a>	<a href="#">Concluído</a>		<a href="#">22/05/2023 10:23:13</a>
<a href="#">LAI-010602/2023</a>	<a href="#">27/06/2023 16:23:44</a>	<a href="#">Animais</a>	<a href="#">Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV</a>	<a href="#">Concluído</a>		<a href="#">30/06/2023 08:58:59</a>

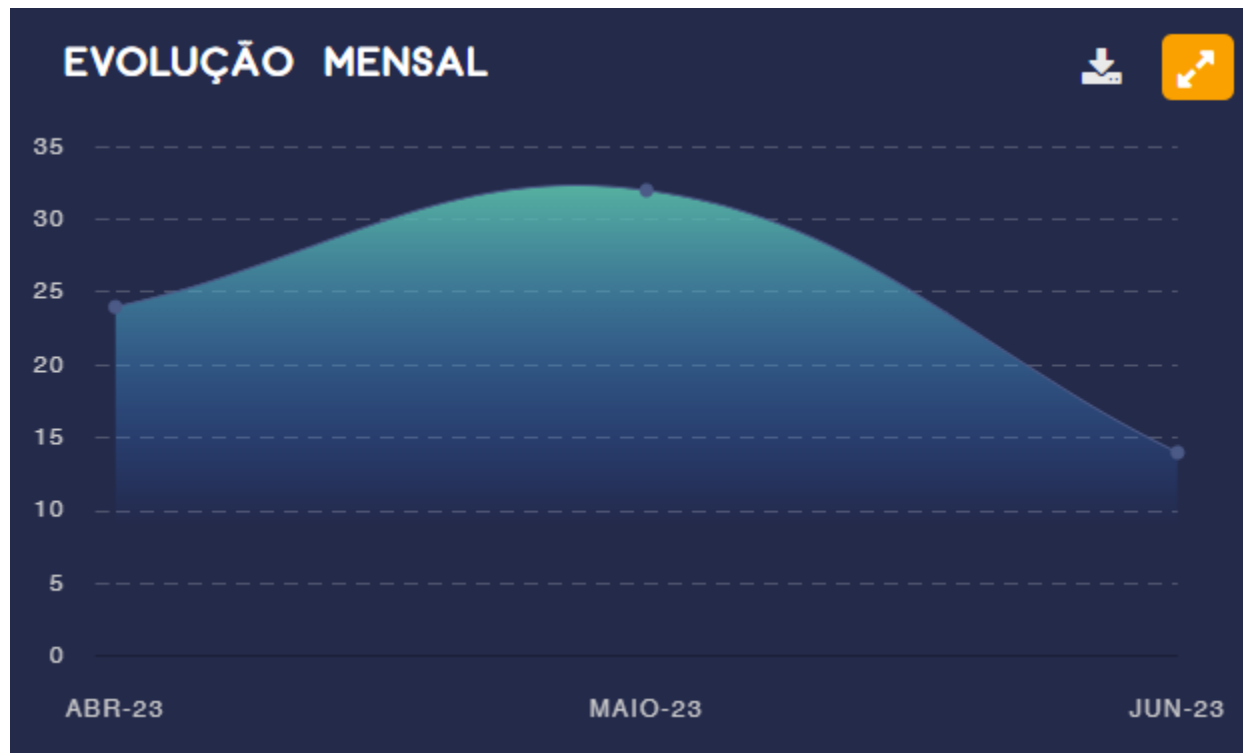
# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/04/2023 a 30/06/2023



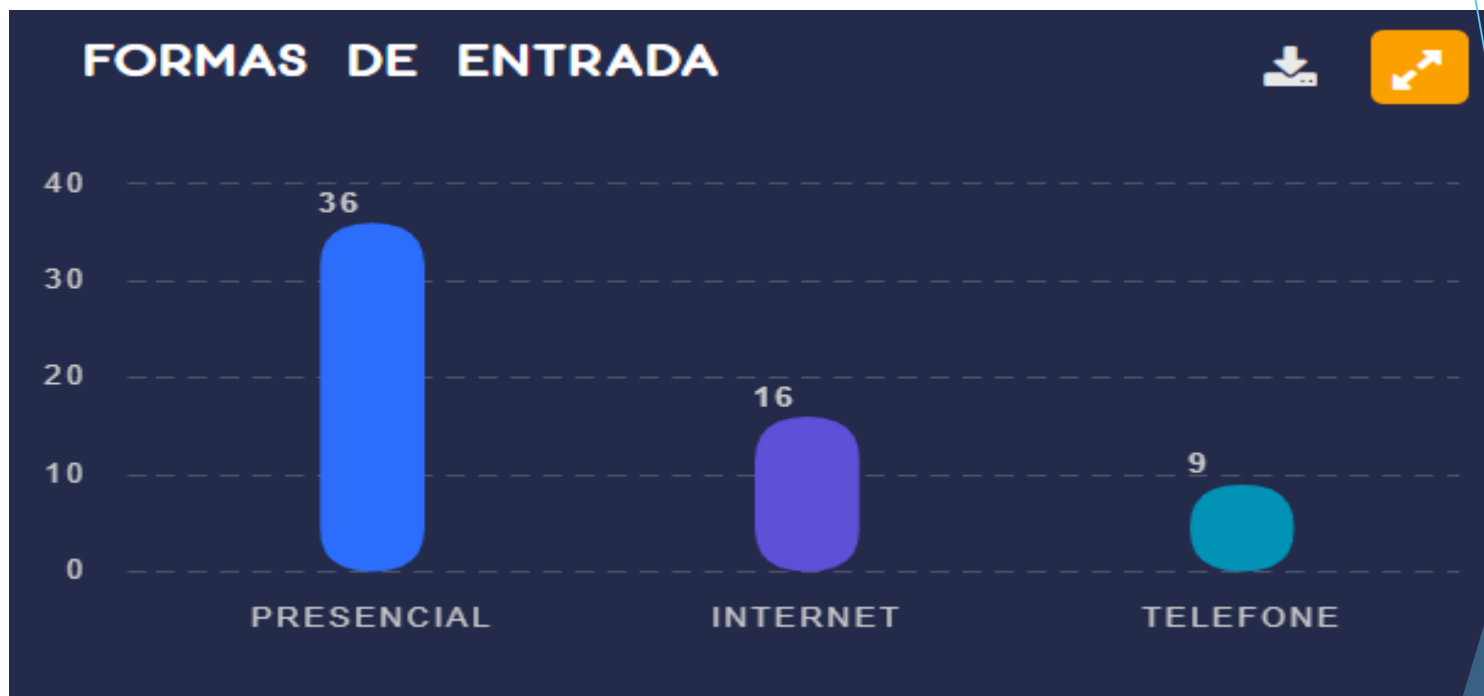
# Evolução mensal das manifestações

01/04/2023 a 30/06/2023



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS –VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/04/2023 a 30/06/2023



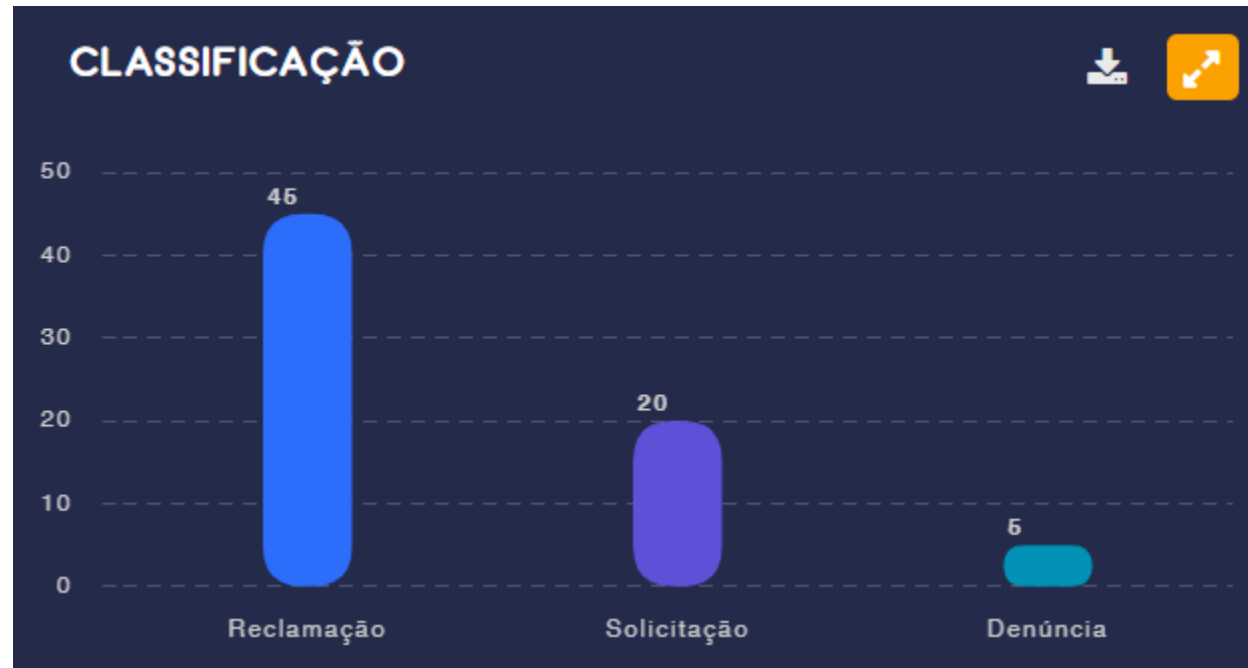
# MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

01/04/2022 a 30/06/2022



# Situação das Manifestações

01/04/2022 a 30/06/2022



# O PRAZO DE RESPOSTA

01/04/2023 a 30/06/2023



# O PRAZO DE RESPOSTA

01/04/2023 a 30/06/2023





# RESOLUTIVIDADE

01/04/2023 a 30/06/2023



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

01/04/2023 a 30/06/2023



# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

01/04/2023 a 30/06/2023



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

01/04/2023 a 30/06/2023



## Dados comparativos

<b>Comparativos</b>	<b>2º Trimestre - 2022</b>	<b>2º Trimestre - 2023</b>
<b>Atendimentos Presencial</b>	<b>37</b>	<b>36</b>
<b>Resolutividade</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>
<b>Satisfação com o atendimento</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Serviços mais solicitados</b>	<b>Coleta de Entulho disposto Irregularmente</b>	<b>Coleta de Entulho disposto irregularmente</b>
<b>Total manifestações</b>	<b>65</b>	<b>70</b>

# RANK DOS ÓRGÃO PELA RESOLUTIVIDADE

01/04/2023 a 30/06/2023



ANO	01/04/2023	30/06/2023	CLASSIFICAÇÃO	DE	RE	SO	SU	IN	EL	VA
ASSUNTO	SELECIONE O ASSUNTO		FORMA DE ENTRADA	SELECIONE A FORMA DE ENTRADA						
<p><b>i</b> Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... <a href="#">+ Leia mais</a></p>										
TODOS OS ÓRGÃOS										
Posição	Órgão	Resolutividade	Otd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta	
1º	SECTI	100%	4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	EMATER	100%	51	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3º	SEGOV	100%	82	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4º	RA-CRUZ (IRA XII)	100%	III	99%	100%	98%	100%	95%	100%	100%
5º	<b>RA-SCIA (IRA XXVI)</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
6º	Casa Militar	100%	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7º	S MDF	100%	II	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8º	RA-VARJ (IRA XXIII)	100%	8	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
9º	RA-ITAP (IRA XXVIII)	100%	220	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10º	FUNAP	100%	24	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11º	VICGOV	100%	4	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

VISÃO GERAL

**RANK ÓRGÃOS**

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas da Administração Regional da SCIA/Estrutural. 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