



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Atividades 3º Trimestre

Período 01/07/2020 À 30/09/2020

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/07/2020 à 30/09/2020
- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
- ▶ Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira
- ▶ Administrador Regional: Major - Gustavo Cunha de Souza

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

- ▶ Ouvidor - Clovis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Grupo de trabalho da Ouvidoria:
 - Assessor de Planejamento - Marcelo Rocha
 - Assessor de Comunicação - José Ramalho

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 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 da Ouvidoria.
- ▶ 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 6 meses a procura de Alimentos, foi maior que o normal. Em busca de atender à todos, buscamos doações de empresários, resultando em demandas atendidas.
- ▶ no 3º trimestre ações como limpeza e conservação, retirada de entulhos com df presente, distribuição de máscaras, retirada de entulhos, distribuição de cestas básicas, AÇÕES COM DEFESA CIVIL, POLICIA MILITAR, CORPO DE BOMBEIROS,DF-LEGAL,DIVAL.
- ▶ A Ouvidoria aliada com Administração Regional trabalha em parceria com as coordenações da RA-XXV, sendo elas a Coordenação Geral, Coordenação de Desenvolvimento e a **COLOM**-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 9 servidores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP, que juntamente a **COLOM** desenvolvem Atividades Externas para a melhoria da Cidade Estrutural.



- ▶ **TOTAL DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:**
- ▶ **Período 01/07/2020 à 30/09/2020**
- ▶ 03 manifestações
- ▶ 03 (trez)respondida

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas da Administrador Regional da SCIA/ Estrutural. E compreendemos que é por intermédio da interação sociedade e governo que poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.

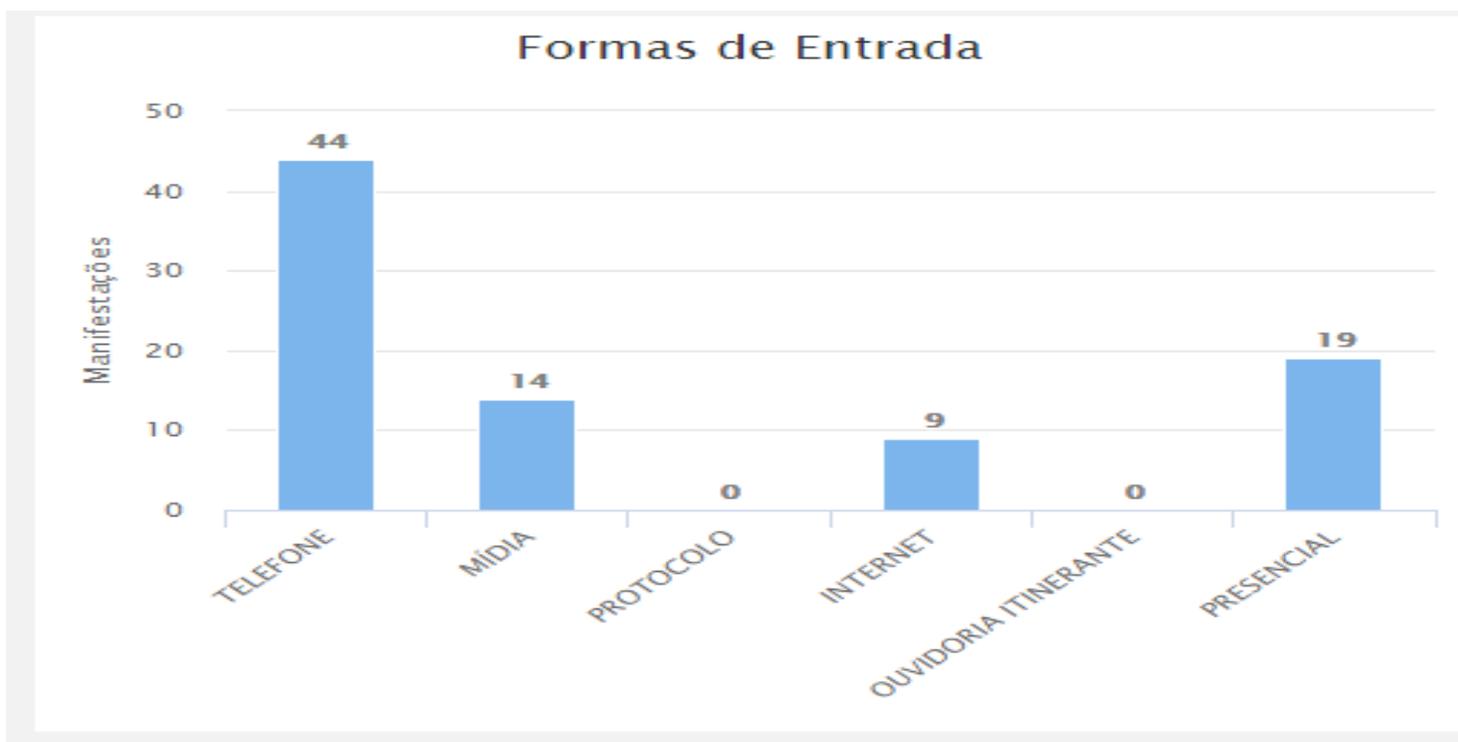
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E REGISTRADAS DA CIDADE DA ESTRUTURAL

Período 01/07/2020 à 30/09/2020

- Total trimestral: 86 manifestações



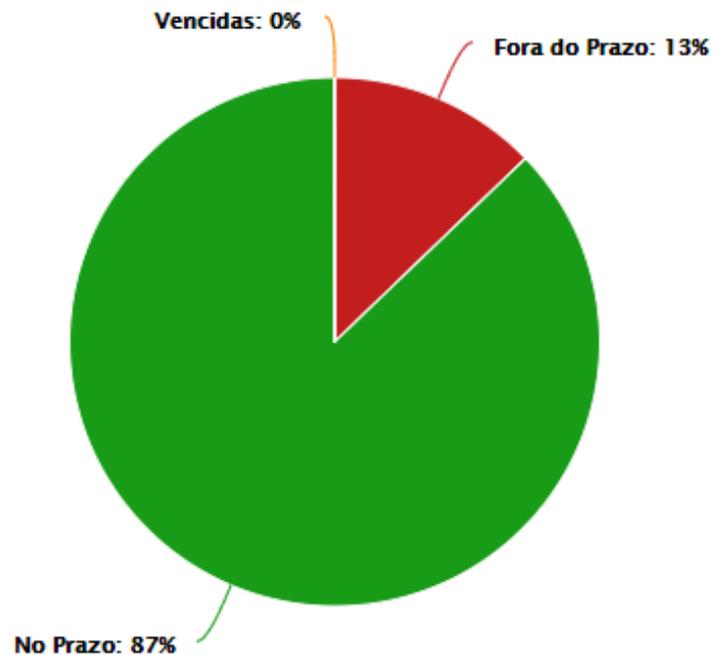
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - VIA CANAL DE OUVIDORIA



DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES



TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

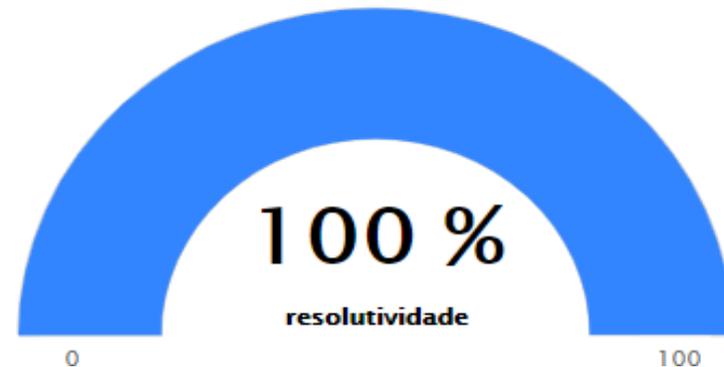


RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS EM NOSSA RA-XXV-SCIA/ESTRUTURAL

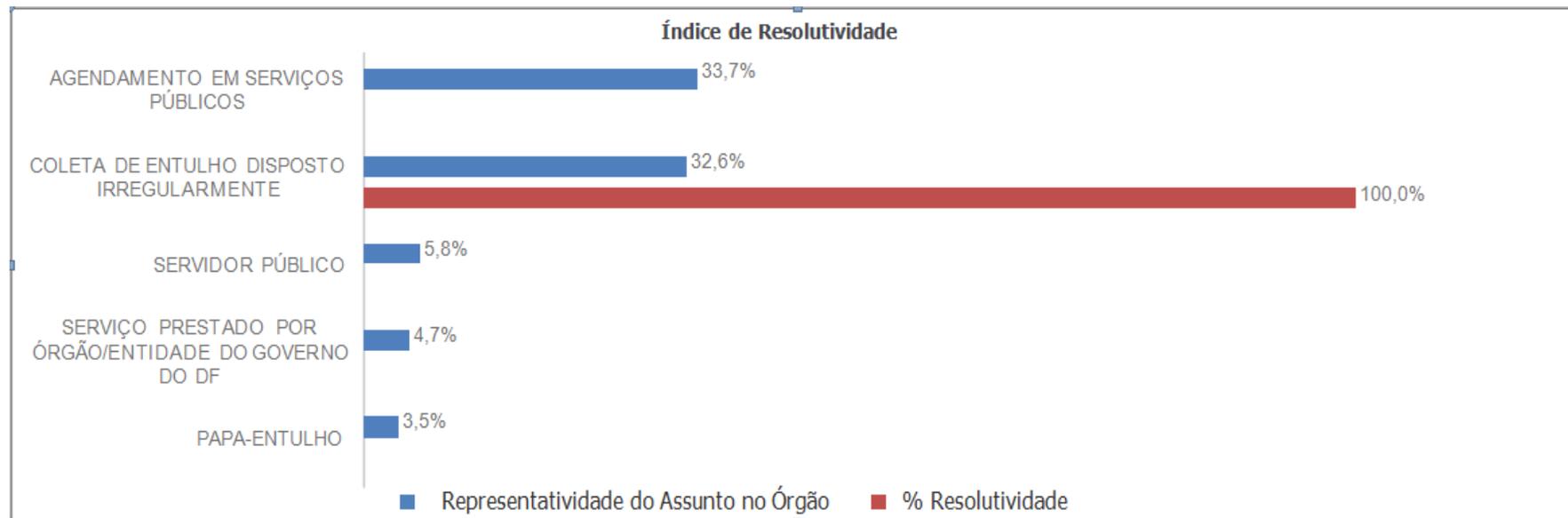
Assunto	SUG	SOL	REC	INF	ELO	DEN	TOTAL	%RES	%R.ORG	VNC	RANK
AGENDAMENTO EM SERVIÇOS PÚBLICOS	6	29	0	0	0	0	29		33,7%	0	102º
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	0	25	3	0	0	0	28	100%	32,6%	4	7º
SERVIDOR PÚBLICO	0	0	1	0	4	0	5		5,8%	1	2º
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	0	0	0	0	4	0	4		4,7%	0	17º
PAPA-ENTULHO	0	3	0	0	0	0	3		3,5%	1	232º
Total	6	57	4	0	8	0	69	100%	80,2%	6	

RESOLUTIVIDADE

Índice de Resolutividade



ÍNDICE DE PESSOAS SATISFEITAS COM O SERVIÇO DA OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

Índice de Recomendação



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Satisfação com o Atendimento



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Satisfação com a Resposta

