



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

**Relatório de Gestão**  
**3º Trimestre - 2021**

**Administração Regional do**  
**SCIA/Estrutural**

**RA-XXV**

# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
- ▶ Ouvidor Geral: Cecília Souza Fonseca
- ▶ Administradora Regional: Vânia Gurgel

# OUVIDORIA E GRUPO DE TRABALHO

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da Assessoria de Comunicação: Glaucia 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.
- ▶ 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: na Administração Regional do SCIA/Estrutural e telefone 61-3686-2641 ramal 2010 e whatsapp 61- 99172.1827.
- ▶ Horário de atendimento: segunda à sexta- 09:00 às 12:00/ 14:00 às 17:00

## AÇÕES E PROVIDÊNCIAS 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: Alistamento Militar, coleta de entulho disposto irregularmente e a solicitação de cestas básicas.

No 3º trimestre, tivemos o início das obras de drenagem e pavimentação do anel viário, local onde passa mais de 200 caminhões com resto de material da construção civil do Distrito Federal em direção à URE do SLU.

Tivemos também, dentro das instalações da Administração Regional, a inauguração da sala da Juventude, posto avançado da CODHAB e uma unidade de Autoatendimento do na Hora Cidades, com mais de 30 serviços.

O restaurante Comunitário reabriu com novidade, café da manhã por R\$ 50 centavos para a comunidade.

Inauguramos na entrada da cidade, o letreiro com a frase (Eu amo Estrutural), ajustamos 11 quebra-molas, conforme recomendação de Ministério Público. Contamos com a parceria da Secretaria de Segurança Pública, através do programa Área de Segurança Prioritária-(ASP), Secretária de Justiça, Defensoria Pública com o evento “Sejus Mais Perto do Cidadão” e a carreta da Defensoria Pública do DF com diversos atendimento à comunidade da Santa Luzia na Estrutural,

Foram distribuídas mais de 1.300 cestas básicas, em conjunto com a secretaria de Desenvolvimento Social e empresários do SCIA, resultando em demandas atendidas.

O programa Área de Segurança Prioritária- ASP, da SSP continuará até novembro na cidade com diversos programa e serviços.

A Administração Regional tem ações constantemente e conta com uma equipe de apoio de 13 Reeducando da Fundação de Amparo ao trabalhador Preso - FUNAP, que juntamente a COLOM desenvolvem atividades externas como tapa buraco, recuperação asfáltica, limpezas e conservação de praças e parquinhos e a praça de alimentação, as paradas de ônibus, retirada de entulhos, serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina e pintura de meios fios, instalação de papa-lixo, entre outras ações em parceria com o SLU e Novacap, DF-Legal fiscalizando e notificando as irregularidades, tudo para a melhoria da Cidade SCIA/Estrutura.



▶ **MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO, E-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 julho a setembro de 2021. Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema>

- ▶ **Período 01/07/2021 à 30/09/2021**
- ▶ **01** manifestações respondida dentro do prazo.

## SITUAÇÃO - SIGO/DF - JUL A SET /2021

---

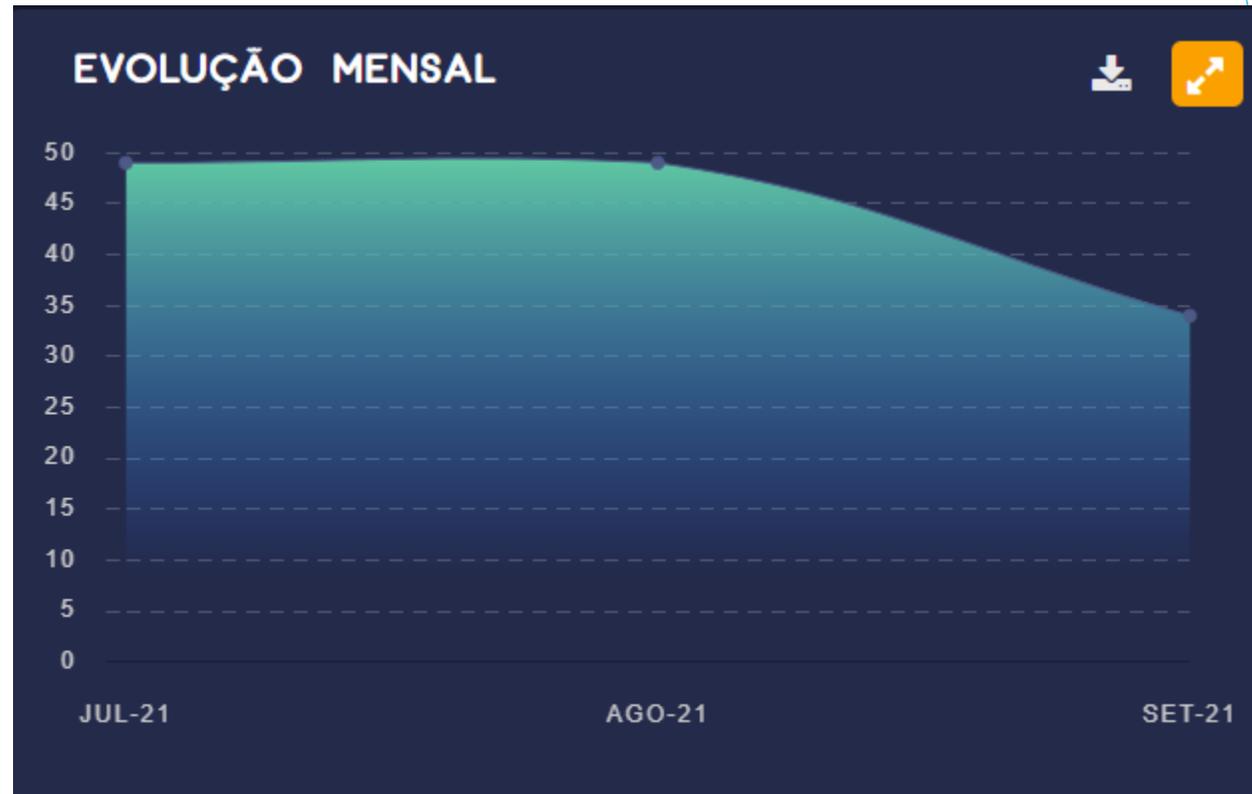


# CLASSIFICAÇÃO - SIGO/DF - JUL A SET /2021

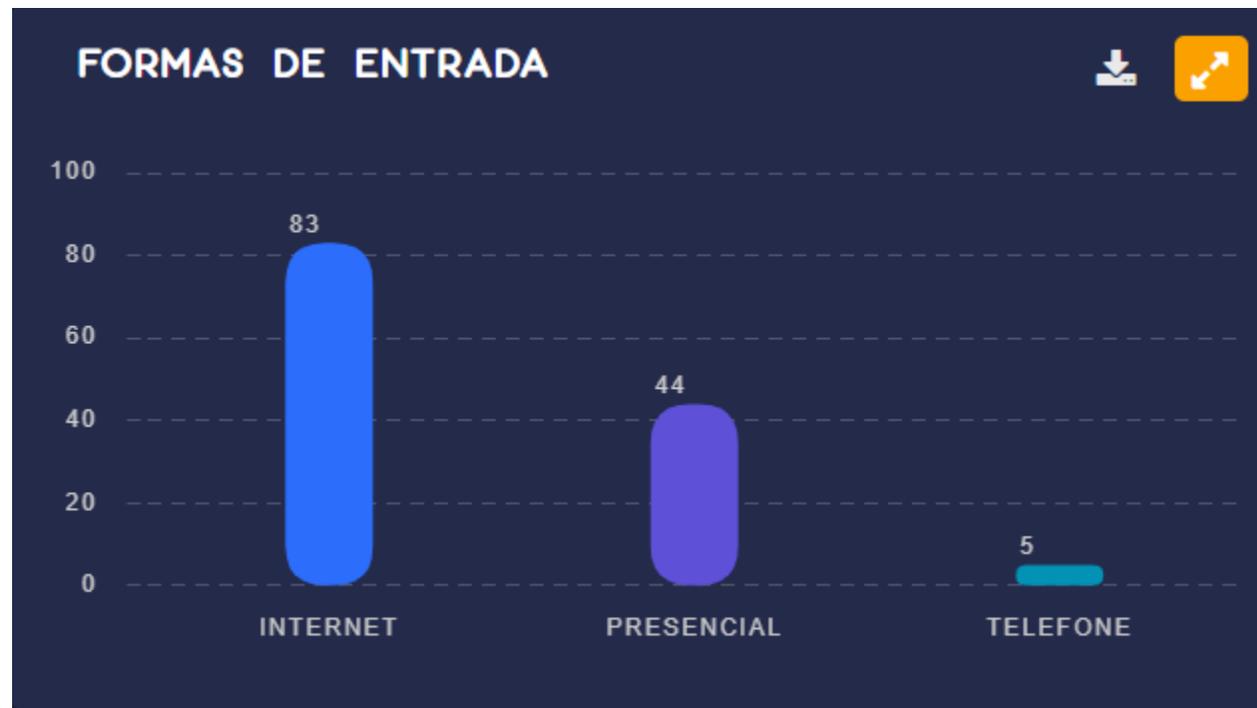
---



# EVOLUÇÃO MENSAL



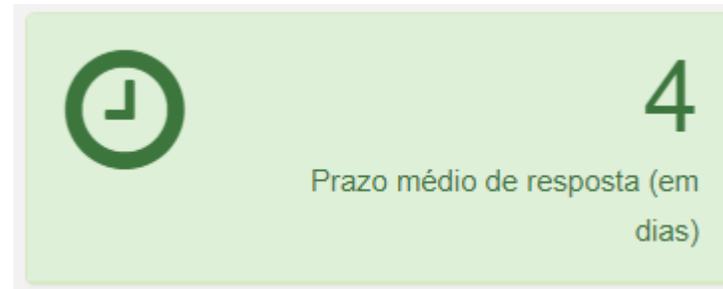
# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA



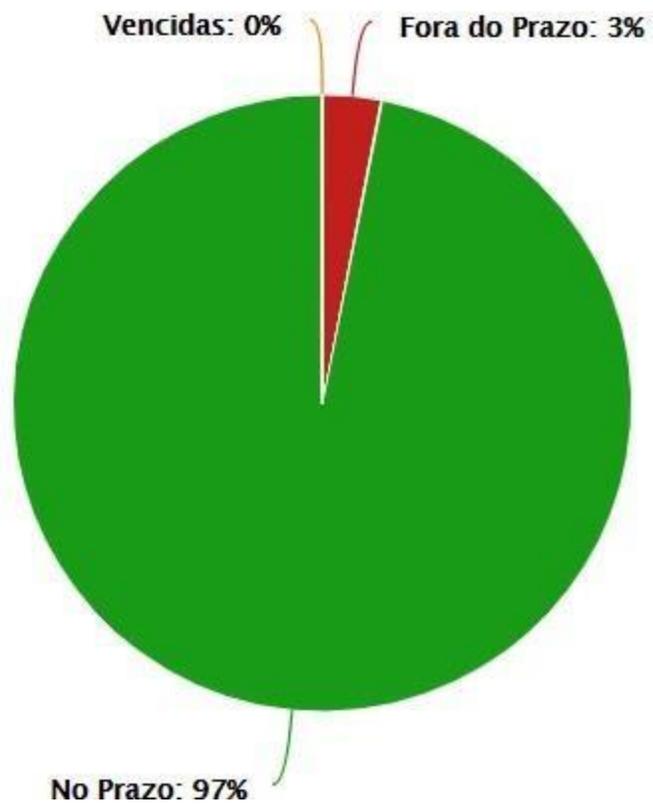
# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



# TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## RESOLUTIVIDADE



O Índice de RESOLUTIVIDADE das Ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto a Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como “Resolvido” ou “Não Resolvido”, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Em julho a setembro/2021 tivemos um índice de 67%, o que reflete o esforço de toda Administração na execução dos serviços, garantindo, assim, uma melhor qualidade de vida para a população do SCIA/Estrutural!

# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



# Dados comparativos

Comparativos	3º Trimestre - 2021	3º Trimestre - 2020
Atendimentos Presencial	44	19
Resolutividade	67%	100%
Satisfação com o atendimento	84%	100%
Serviços mais solicitados	Alistamento na junta Militar e coleta de entulho disposto irregulamente	Agendamento de serviços publicos e coleta de entulho disposto irregulamente
Total manifestações	132	86

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração de cada Servidor e 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