



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

## **Relatório de Atividades** **4º - Trimestre**

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/10/2021 à 31/12/2021
- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
- ▶ Ouvidor Geral: Cecília Souza Fonseca
- ▶ Administradora Regional: Vânia 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 Oliveira
  -

# 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 ou 3686.2641.
- ▶ Horário de atendimento: Segunda à Sexta- 09:00h às 12:00/ 14 às 17:00h

## AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELARA XXV

- ▶ no 4º trimestre tivemos a conclusão das obras de drenagem de pavimentação do anel viário e colocação de meios fios e calçadas em todo percurso, local onde passa mais de 250 caminhões por dia com resto de material da construção civil do Distrito Federal em direção à URE do SLU, que deve continuar recebendo materiais da construção civil por mais um período de 06 meses, aonde fechará definitivamente conforme o SLU.
- ▶ O restaurante Comunitário com novidade na cidade, um super almoço natalino com a presença da Administradora Regional e do Secretário da Comunidade e a Secretária da Mulher e todos servidores da Administração em um Almoço especial de Natal para a comunidade com várias atrações e evento cantada de natal e distribuição de cesta básica e brinquedos para as crianças e vários para brinquedos.
- ▶ A Administração Regional tem ações constantemente e conta agora com o RENOVA-DF com mais de 120 aprendizes que receberam o certificado do Sesi, eles atuando em várias frentes de trabalhos em praças, parquinho e quadra de esporte e com uma equipe de apoio de 15 reeducandos da Fundação de Amparo ao trabalhador Preso - FUNAP e mais o pessoal da COLOM .



## ▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-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 novembro a dezembro de 2021. Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema>

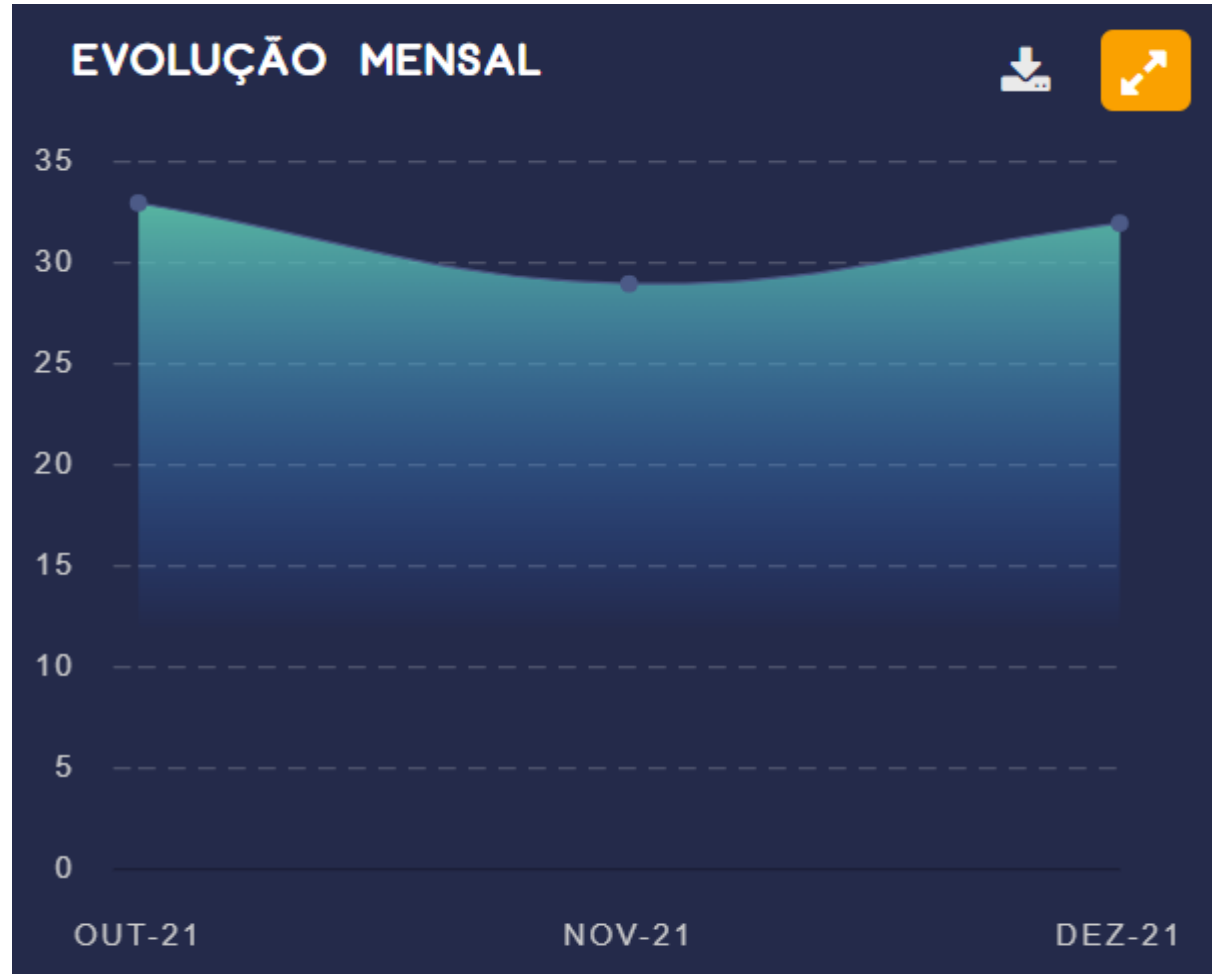
- ▶ **Período 01/10/2021 à 31/12/2021**
- ▶ 06-manifestações respondida



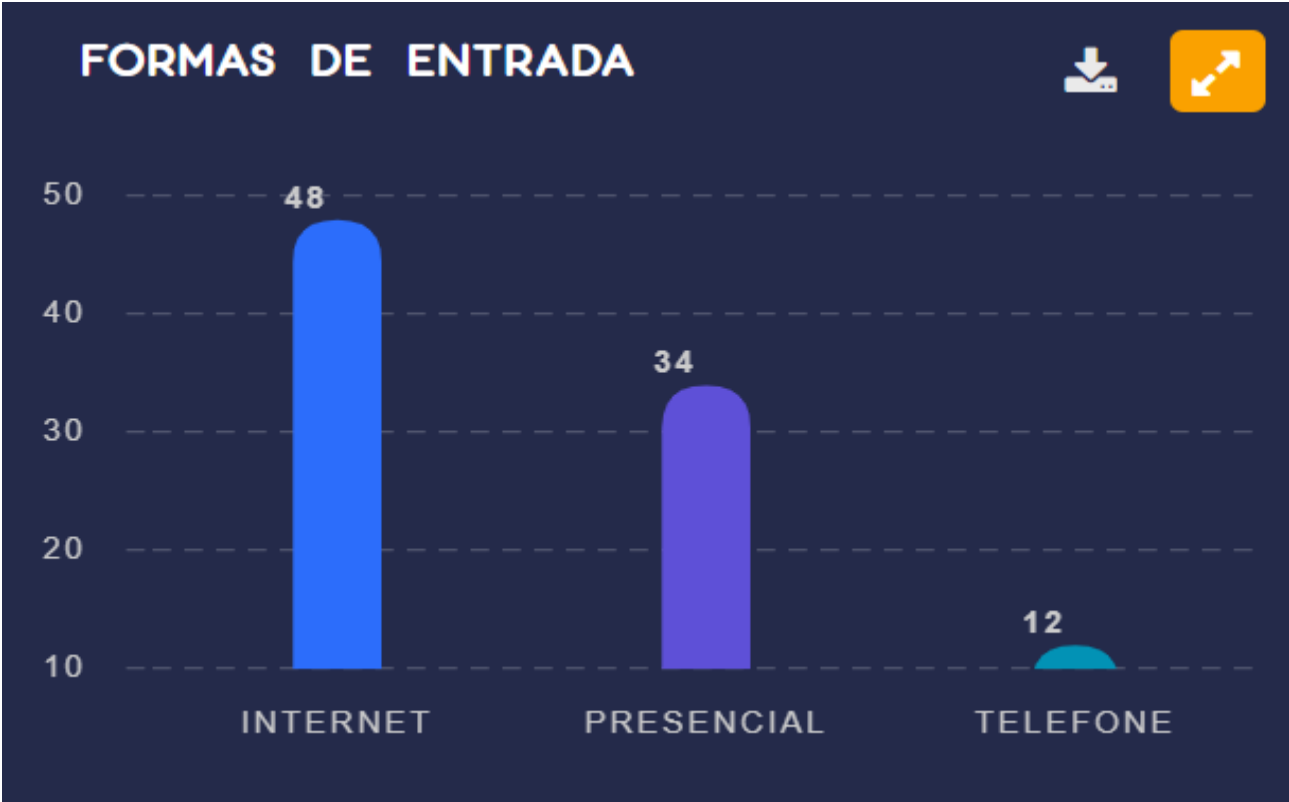
**Período 01/10/2021 à 31/12/2021**  
**Total trimestral: 94 Manifestações**



# Evolução mensal



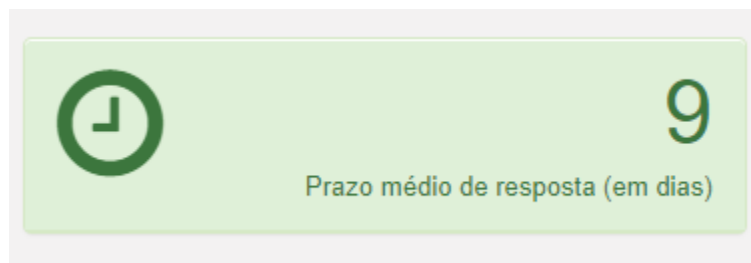
# Forma de entrada



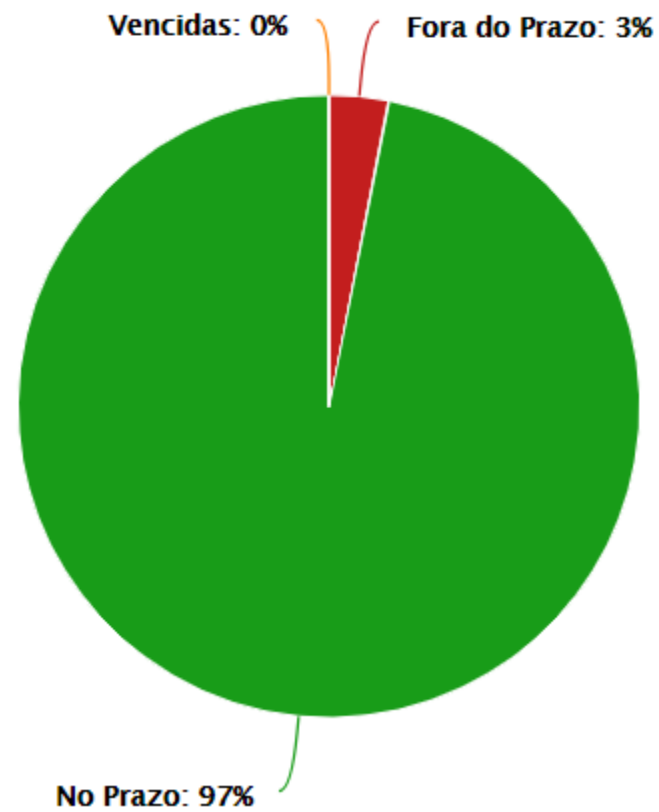
# Assuntos mais solicitados



# TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



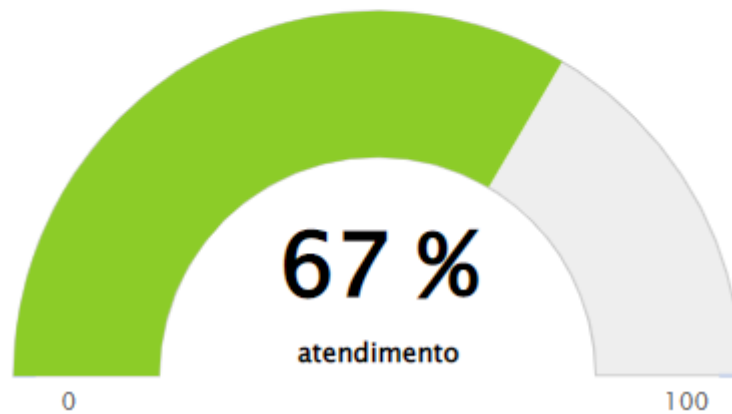
# RESOLUTIVIDADE

Resolutividade



# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

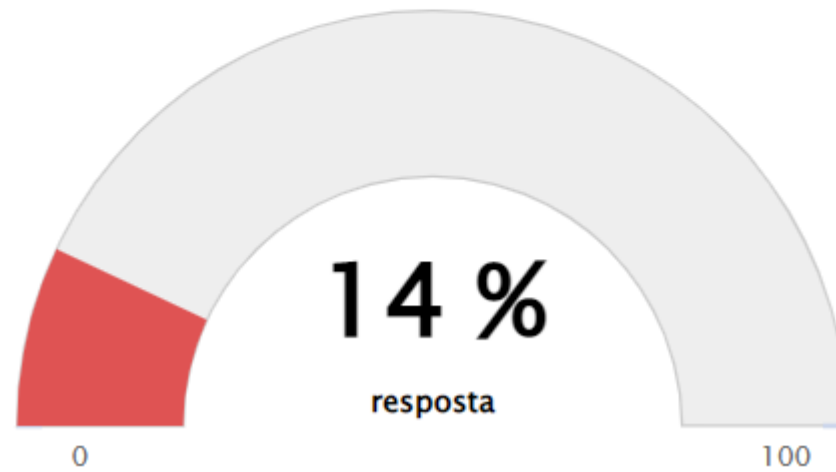
Satisfação com o Atendimento





# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Satisfação com a Resposta



## Dados comparativos

Comparativos	4º Trimestre - 2021	4º Trimestre - 2020
Atendimentos Presencial	34	13
Resolutividade	36 %	62 %
Satisfação com o atendimento	67 %	100%
Serviços mais solicitados	coleta de entulho disposto irregularmente e Alistamento Militar	Agendamento de serviços publicos e coleta de entulho disposto irregularmente
Total manifestações	94	68

## **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

**Clóvis Rodrigues do Nascimento**

**Chefe de Ouvidoria**

RA-XXV

**Vânia Gurgel**

**Administradora Regional do SCIA/Estrutural**



