



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório consolidado
Anual - 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: Vânia Gurgel

OUVIDORIA E GRUPO DE TRABALHO

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Grupo de trabalho da Ouvidoria:
- ▶ 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

SITUAÇÃO - SIGO/DF - JAN. A DEZ./2021





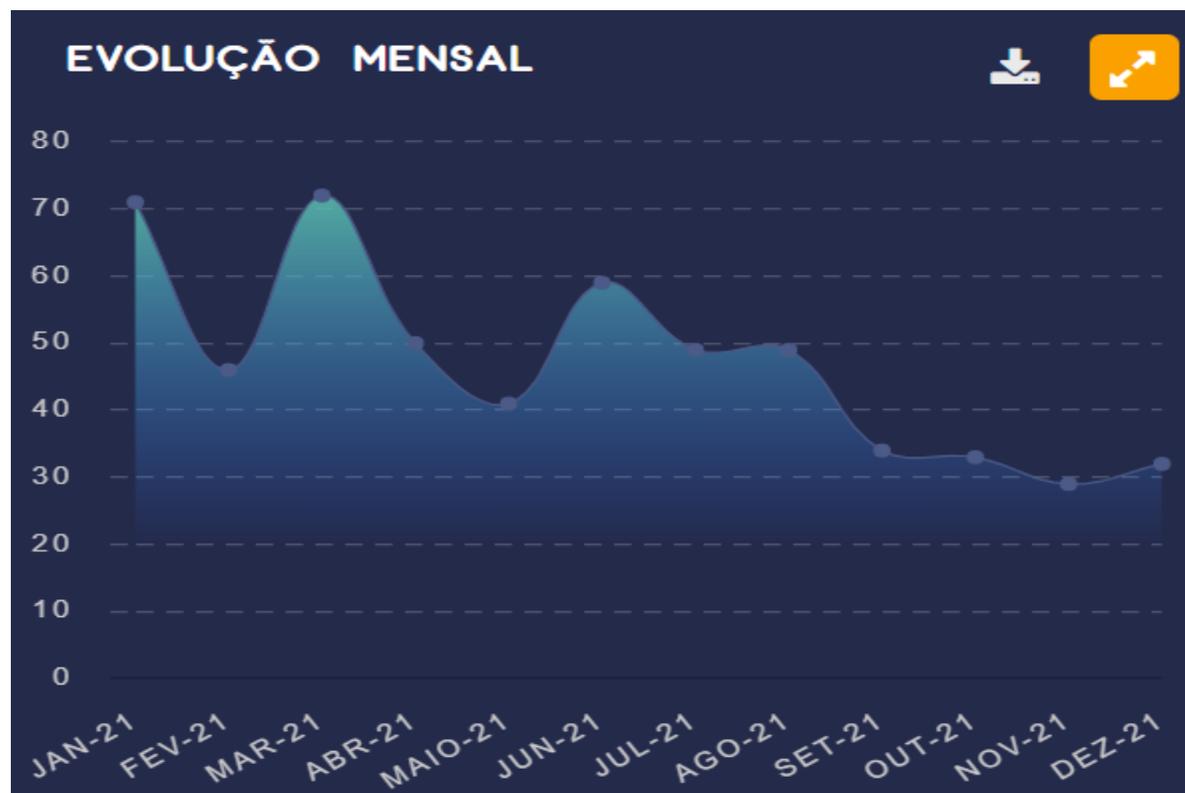
▶ **MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO, E-SIC:**

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 novembro a dezembro de 2021. Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema>

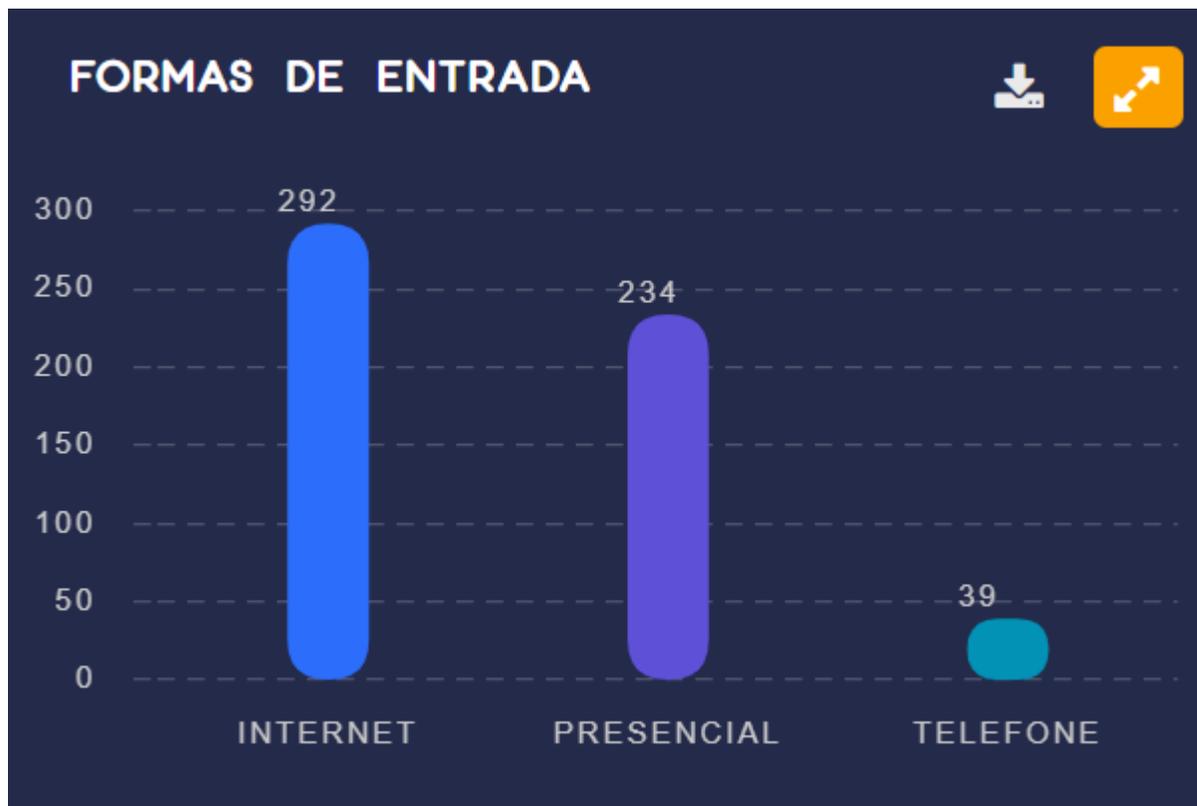
- ▶ **Período 01/01/2021 à 31/12/2021**
▶ **06 manifestações respondida via e-mail.**

CLASSIFICAÇÃO - SIGO/DF - JAN. A DEZ. /2021

Evolução mensal



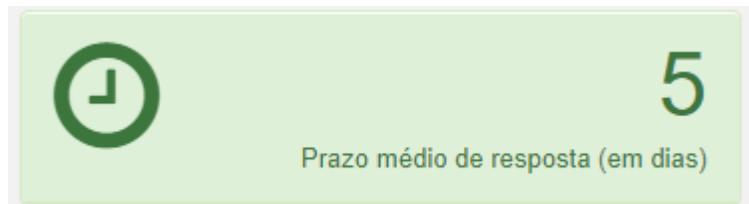
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Assuntos mais solicitados



TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Resolutividade
Índice de 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. De janeiro a dezembro/2021 tivemos um índice 77%, 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.

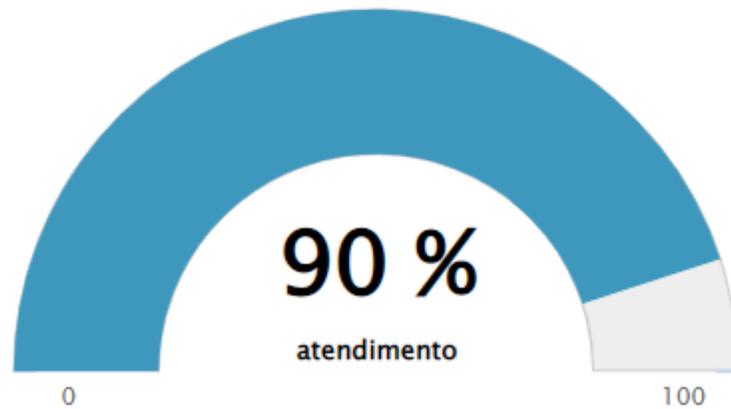
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

Índice de Recomendação



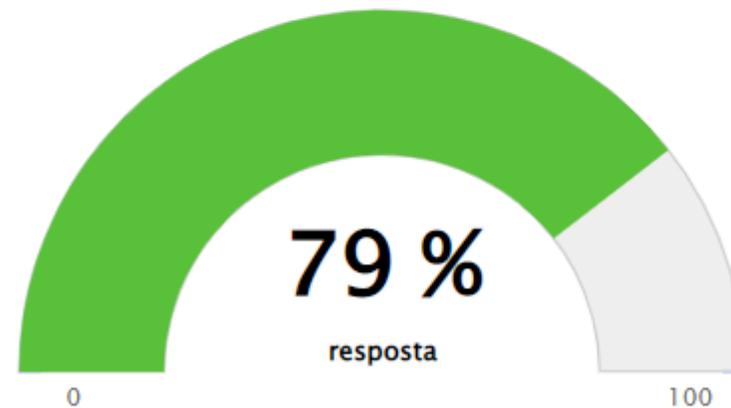
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Satisfação com o Atendimento



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Satisfação com a Resposta



Dados comparativos

Comparativos	Anual - 2021	Anual - 2020
Atendimentos Presencial	234	101
Resolutividade	77 %	53 %
Satisfação com o atendimento	90 %	90%
Serviços mais solicitados	Alistamento militar	coleta de entulho disposto irregularmente
Total manifestações	565	315

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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