



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Gestão Anual - 2022

Período 01/01/2022 à 31/12/2022

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA - XXV

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador- Geral

Daniel Alves

Ouvidor Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional

Alceu Prestes de Mattos

Chefe da Ouvidoria

Clóvis Rodrigues do Nascimento

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

- ▶ Chefe da Ouvidoria - Clóvis Rodrigues do Nascimento
- ▶ Chefe da ASCOM - Gláucia Beatriz de Oliveira
- ▶ Assessora da Ouvidoria - Iara de Sousa Alves

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.
- ▶ 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.

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 - 07H ÀS 21H. Final de Semana e Feriados - 8h às 18h.
- ▶ Atendimento presencial: Sala na entrada da Administração Regional do Scia/Estrutural 61-3686.2641 Ramal 2010 e informações via whatsapp 61-99172.1827.
- ▶ Horários de atendimento: Segunda à Sexta- 09:00 às 12:00/ 14:00 às 17:00

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, em 2022 as manifestações mais procuradas foi solicitação de retirada de entulho disposto irregularmente, (descarte irregular pela população).

Em 2022 tivemos várias ações de recuperação de varios serviços como bueiros e tampa das boca de lobos, que constantemente são furtadas e danificadas o que gera muitas reclamações.

A Administração Regional tem ações constantemente como cata cata nas quadras, tapa buraco, recuperação asfáltica, limpezas das bocas de lobos e conservação das praças e paradas de ônibus, retirada de entulhos disposto irregularmente e coleta de inservíveis, Os serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina entre outras ações do SLU e Novacap, o que favoreceu a não ha tantos pedidos de solicitação e reclamações nesta Ouvidoria Seccional.

A Ouvidoria é aliada e trabalha em parceria com as Coordenações da RA-XXV, de acordo com as demandas recebidas, são para as devidas áreas técnicas, A Diretoria de Obras tem uma Equipe de Apoio de 13 Reeducando da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP e também contamos com os Reeducandos os mãos dadas que são do CPP, que juntamente com os servidores da COLOM/DIROB desenvolvem Atividades externas para a melhoria da Cidade SCIA/Estrutural.



▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:

Em 2022 houve 06 (seis) solicitações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, 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, o que favoreceu a não ha tantos pedidos de informações no e-SIC.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Clovis Rodrigues do Nascimento - terça-feira 03/01/2023

SAIR **X**



[Consultar Pedido](#)

[Consultar Recurso](#)

[SIC](#)

[Servidores](#)

[Dados Cadastrais](#)

[Relatórios](#)

[Home](#)

Consultar Pedido

Órgão Superior

Protocolo

Órgão Superior/Vinculado

Data de Abertura  a 

Prazo de Atendimento  a  Prazo Expirado

Nome do Solicitante

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação: 

Situação 

Status da Situação 

Texto no Pedido

Texto no Pedido

Texto na Resposta

Limpar

Consultar

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00306000003202222	Administração Regional do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento	-	22/03/2022	11/04/2022	Respondido	Dyon Rock Pessoa Mineiro
 Detalhar	00306000004202277	Administração Regional do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento	-	23/11/2022	13/12/2022	Respondido	jaqueline soares dantas
 Detalhar	00306000005202211	Administração Regional do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento	-	23/11/2022	13/12/2022	Respondido	jaqueline soares dantas
 Detalhar	00309000001202211	Administração Regional do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento	-	14/06/2022	05/09/2022	Respondido	RUAN DE SOUZA FARDIN
 Detalhar	00361000315202271	Administração Regional do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento	-	28/10/2022	22/11/2022	Respondido	Deivisson Macedo Peres
 Detalhar	04018000023202208	Administração Regional do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento	-	28/05/2022	20/06/2022	Respondido	RUAN DE SOUZA FARDIN

[Acesso a Informação](#)

[Manual do Usuário](#)

[Primeiro Acesso](#)

[Sobre o Sistema](#)

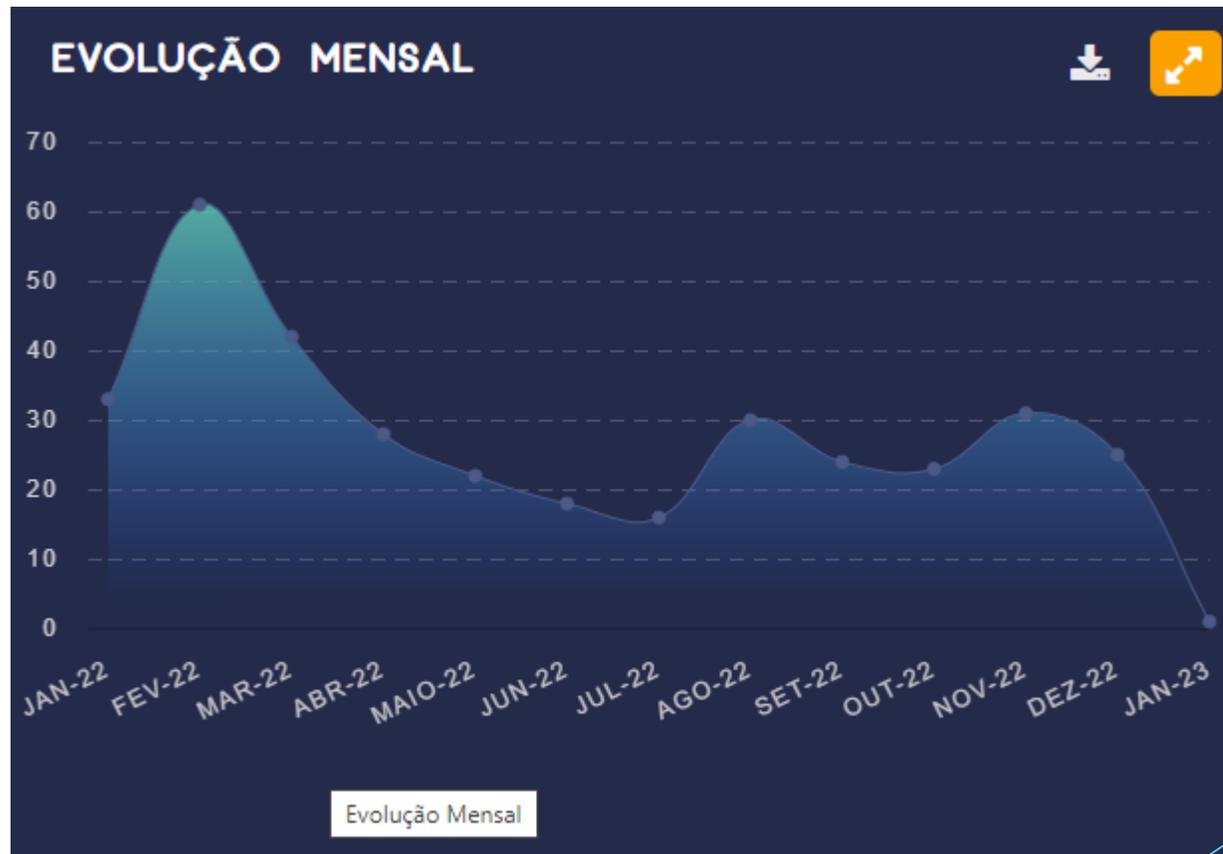
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/01/2022 a 31/12/2022



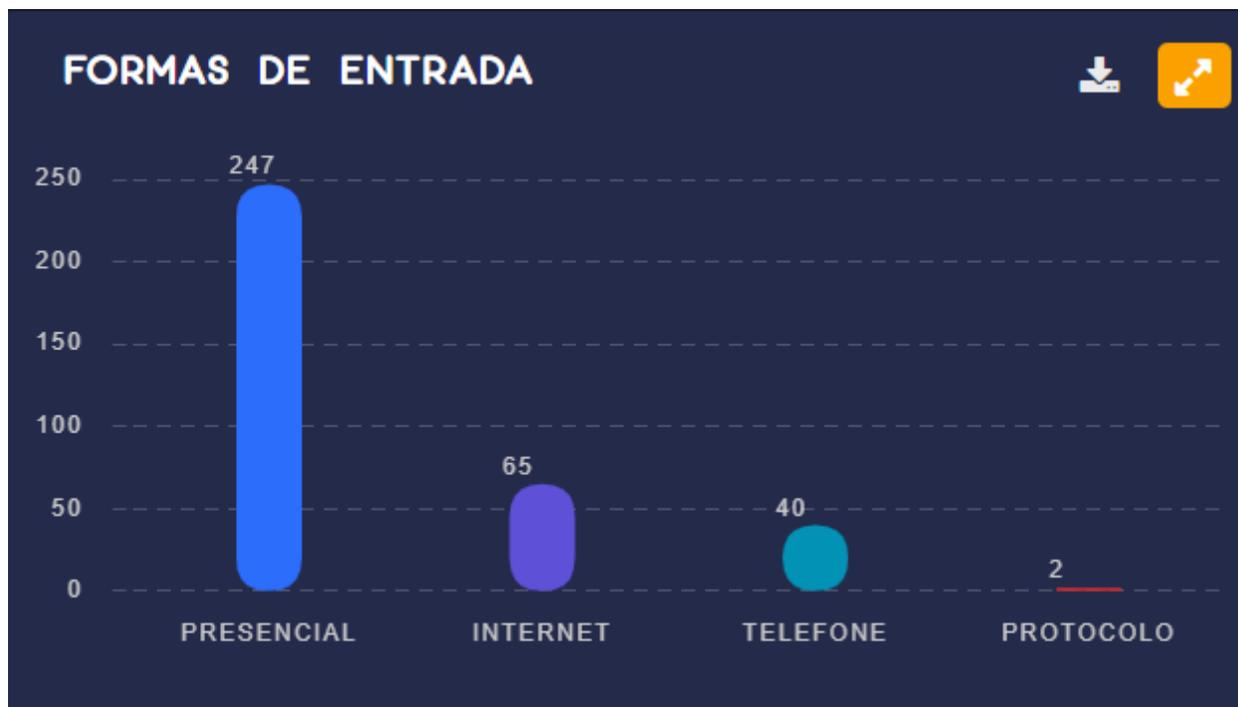
Evolução mensal das manifestação

01/01/2022 a 31/12/2022



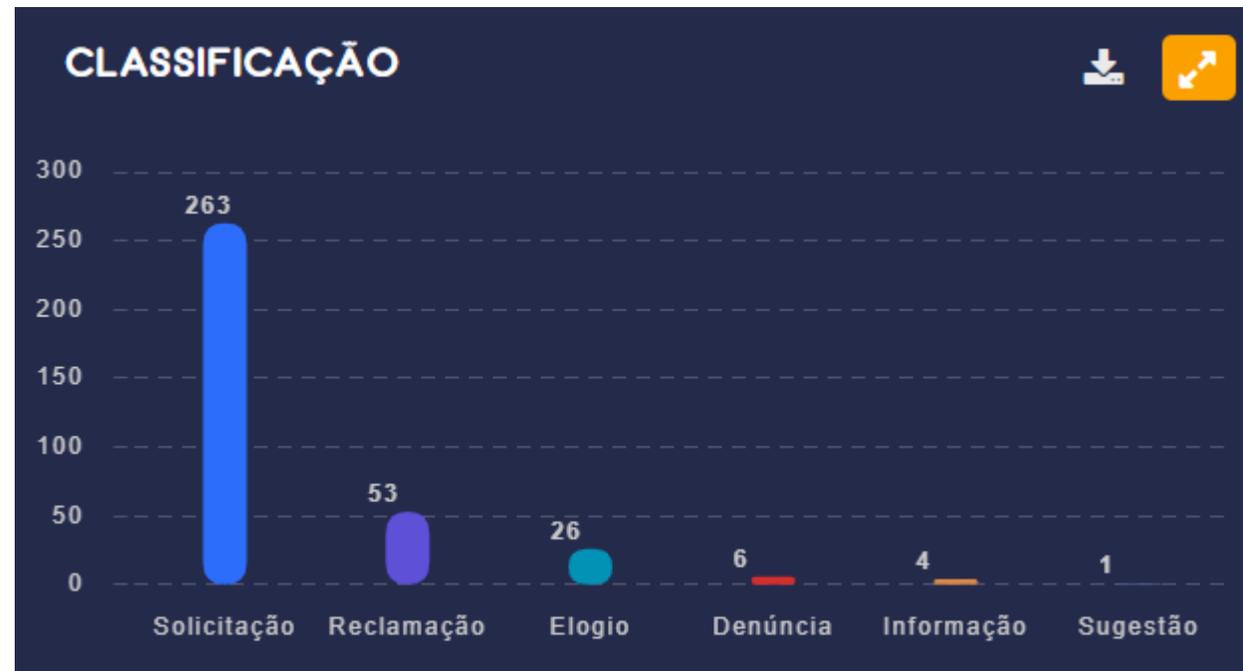
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/01/2022 a 31/12/2022



DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES

01/01/2022 a 31/12/2022



SITUAÇÃO

01/01/2022 a 31/12/2022



O PRAZO DE RESPOSTA

01/01/2022 a 31/12/2022



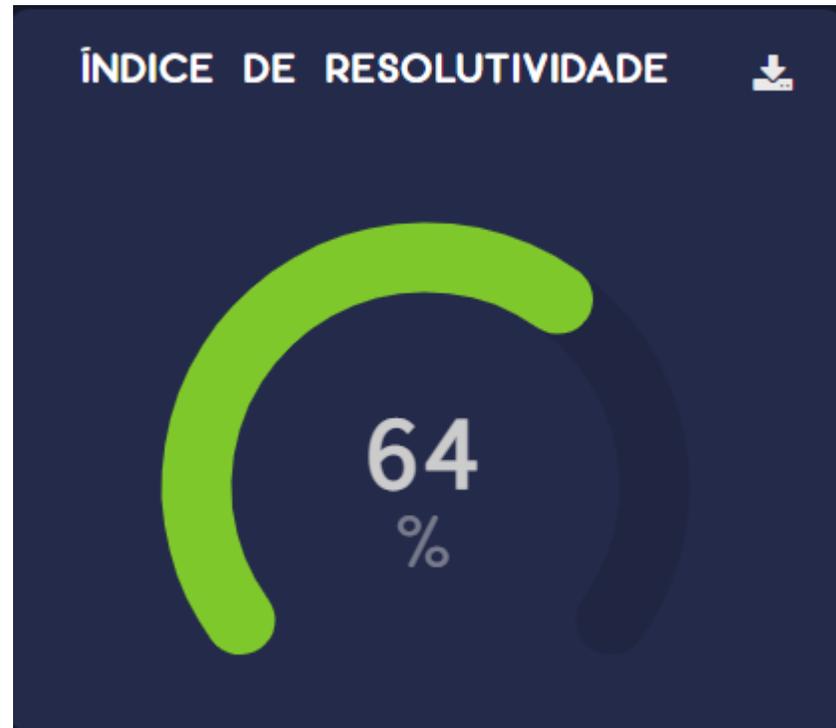
Índice do prazo de respostas

01/01/2022 a 31/12/2022



RESOLUTIVIDADE

01/01/2022 a 31/12/2022



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

01/01/2022 a 31/12/2022



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

01/01/2022 a 31/12/2022



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

01/01/2022 a 31/12/2022



Dados comparativos

Comparativos	2021	2022
Atendimentos Presencial	234	246
Resolutividade	76%	64%
Satisfação com o atendimento	87%	82%
Serviços mais solicitados	Coleta de Entulho disposto irregulamente	Coleta de Entulho disposto irregulamente
Total manifestações	565	354

Rank dos Orgão - GDF

01/01/2022 a 31/12/2022.



VISÃO GERAL

RANK ÓRGÃOS

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CADTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação

ANO	01/01/2022	31/12/2022	CLASSIFICAÇÃO	DE	RE	SO	SU	IN	EL	VA
ASSUNTO	SELECIONE O ASSUNTO		FORMA DE ENTRADA	SELECIONE A FORMA DE ENTRADA						
22º	SSP	73%	448	100%	97%	85%	93%	92%	71%	
23º	RA-TAG (IRA III)	73%	1385	100%	85%	82%	84%	91%	72%	
24º	FUNAP	72%	89	98%	100%	100%	100%	100%	100%	
25º	SELDF	70%	804	100%	92%	87%	91%	94%	78%	
26º	JUCIS-DF	68%	187	100%	83%	78%	85%	81%	67%	
27º	RA-NB (IRA VIII)	67%	155	95%	86%	82%	85%	81%	81%	
28º	PGDF	67%	470	100%	92%	86%	88%	91%	78%	
29º	ArPDF	67%	40	92%	100%	94%	100%	94%	88%	
30º	TCB	66%	142	100%	86%	76%	74%	95%	59%	
31º	SETRAB	65%	529	99%	84%	77%	83%	85%	65%	
32º	SEAGRI	65%	237	100%	89%	90%	92%	100%	77%	
33º	RA-VP (IRA XXX)	65%	158	100%	85%	81%	84%	91%	69%	
34º	SLU	65%	6010	99%	87%	80%	84%	86%	70%	
35º	RA-SCIA (IRA XXVI)	64%	353	79%	71%	76%	82%	88%	59%	
36º	RA-SANT (IRA XIII)	63%	564	90%	79%	71%	74%	78%	61%	
37º	RA-AC (IRA XXI)	63%	504	100%	88%	82%	87%	93%	68%	
38º	RA-LN (IRA-XVIII)	63%	375	98%	92%	84%	89%	89%	73%	

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 podemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.

Fontes: Sistema de Ouvidoria - OUV-DF

Atenciosamente,

Clóvis Rodrigues do Nascimento

Chefe da Ouvidoria

ALCEU PRESTES DE MATTOS

Administrador Regional SCIA / Estrutural

RA-XXV

