



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

**Relatório de Atividades**  
**1º Trimestre**

**Período 01/01/2023 à 31/03/2023**

Administração Regional do SCIA / Estrutural

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador- Geral

Daniel Alves

Ouvidor Geral

Cecília Souza Fonseca

Administradora 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 - Celso Alonso de Araújo

# 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 comautonomia 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 Lei de acesso a 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 e informações : 61-3686.2641 e whatsapp 61-99172.1827
- ▶ Horário 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 da Estrutural são planejadas de acordo com a necessidade da população, tendo em vista que, nos últimos 3 meses as manifestações mais procuradas foi Solicitação de retirada de coleta de entulho disposto irregulamente e tapa buracos.

No 1º trimestre de 2023 a Administração Regional tem ações constantemente como cata cata de lixos nas quadras, tapa buraco, recuperação asfáltica, limpeza das bocas de lobo e conservação e lavagem das praças e paradas de ônibus, retirada de entulhos disposto irregulamente pela população, Manutenção em vias de Bloquetes, O serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina entre outras ações do SLU e Novacap e CAESB desobstrução de esgoto, o que favoreceu a não haver tantos pedidos e solicitações/reclamações nesta Ouvidoria Seccional.

A Ouvidoria aliada com a Administração Regional trabalha em parceria com as Coordenações, de acordo com as demandas recebidas, encaminhamos para os devidos setores, temos uma Equipe de Apoio de 15 Reeducando e 10 mãos dadas da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP, que juntamente a COLOM/DIROB desenvolvem Atividades externas para a melhoria da Cidade Estrutural.



## ▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:

Houve 04 (quatro) solicitação recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão neste 1º trimestre de 2023; 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 haver tantos pedidos de informações no e-SIC.





## Pedidos de Acesso à Informação

Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV

Caixa de Entrada

5

Em Andamento

37

Finalizado

0

Em Análise

0

Respondido

1

Recurso de Terceira Instância

0

Reclamação CGDF



5

pag.

	Protocolo	Data	Assunto	Unidade	Situação	Prazo	Marcadores
☰	LAI-000708/2023	18/01/2023 22:54:38	Outros em Administração	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Resposta Definitiva Órgão		04/04/2023 09:16:59 CRM
☰	LAI-004402/2023	22/03/2023 18:55:28	Serviços e Sistemas	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Recebido	11/04/2023	👁
☰	LAI-004756/2023	27/03/2023 19:17:45	Carreiras e Concursos	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Recebido	17/04/2023	👁
☰	LAI-004978/2023	30/03/2023 9:07:40	Cadastro	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Recebido	19/04/2023	👁
☰	LAI-005476/2023	05/04/2023 18:52:03	Ouvidoria	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	Recebido	02/05/2023	👁

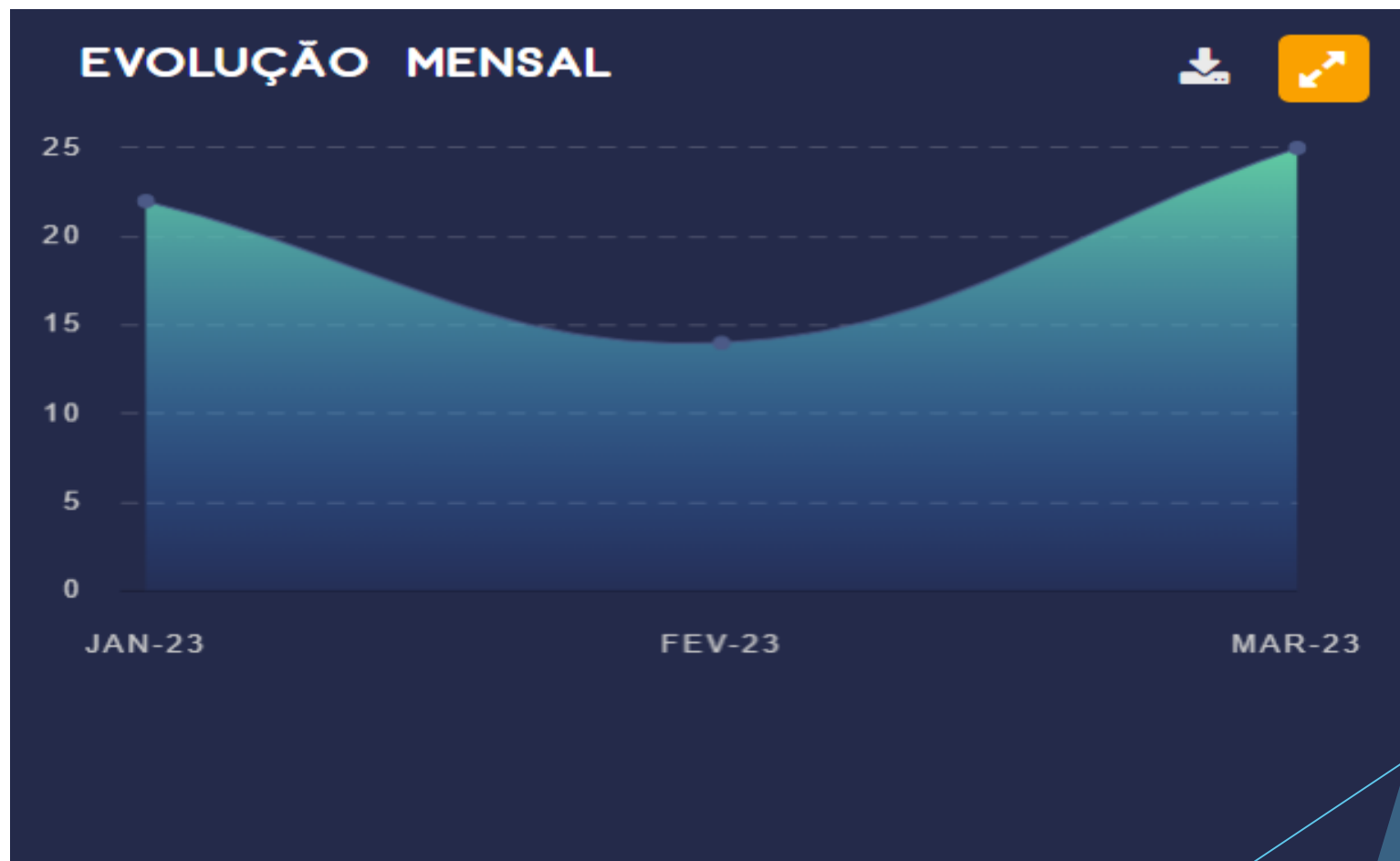
# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/01/2022 a 31/03/2022



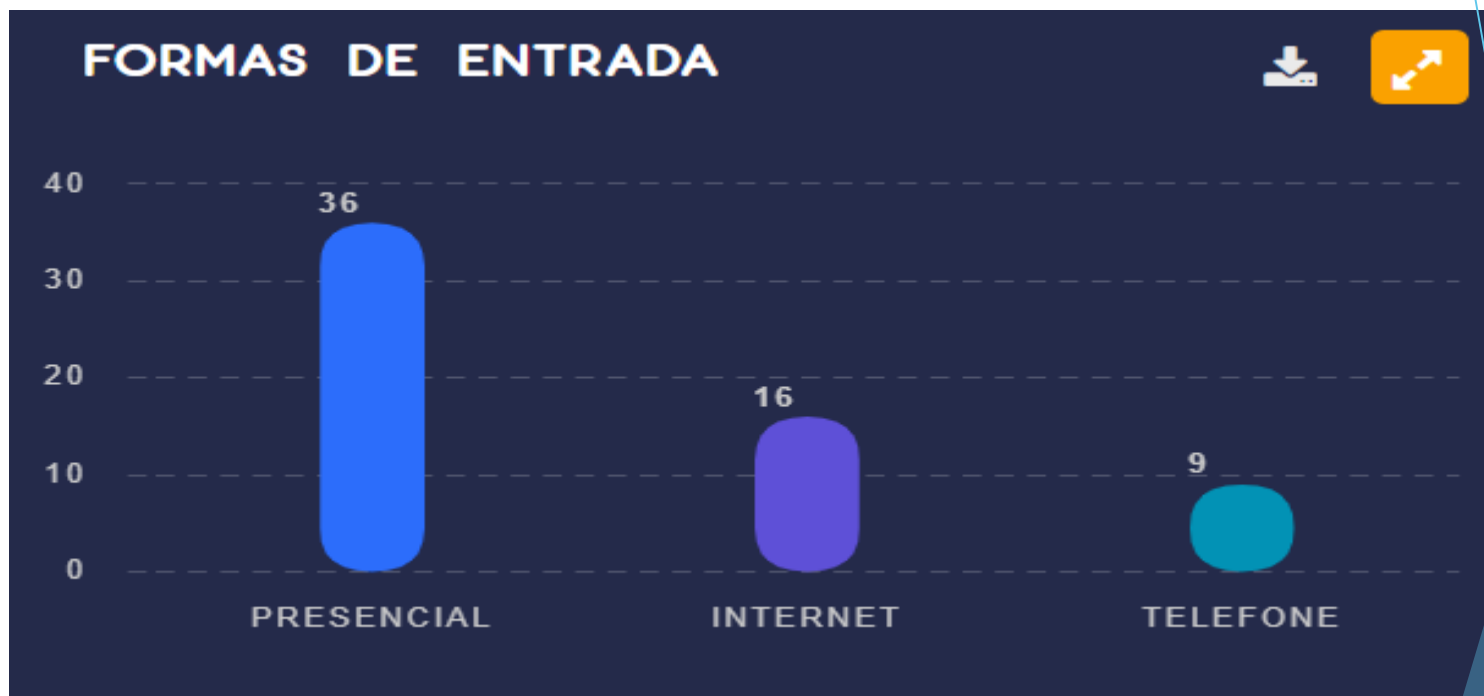
# Evolução mensal das manifestação

01/01/2023 a 31/03/2023



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA

01/01/2023 a 31/03/2023



# MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

01/01/2023 a 31/03/2023



# Situação das Manifestação

01/01/2022 a 31/03/2022



O PRAZO DE RESPOSTA

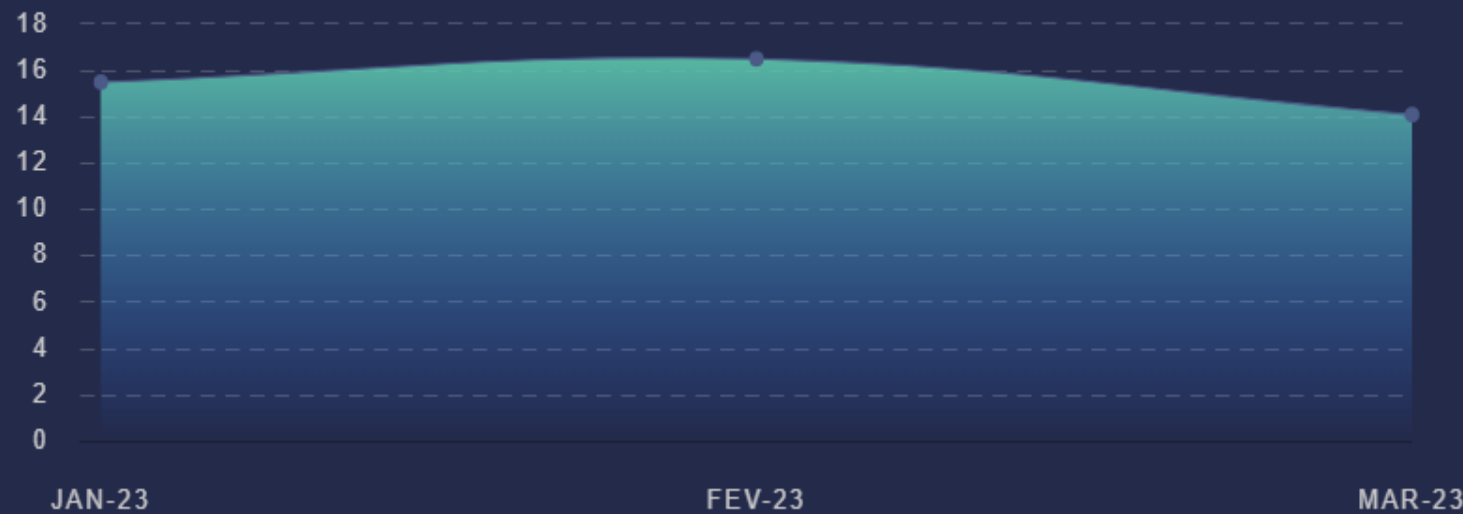
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



15.3

DIAS

## EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA





# RESOLUTIVIDADE



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



# Dados comparativos

<b>Comparativos</b>	<b>1º Trimestre - 2022</b>	<b>1º Trimestre - 2023</b>
<b>Atendimentos Presencial</b>	<b>105</b>	<b>36</b>
<b>Resolutividade</b>	<b>53%</b>	<b>67%</b>
<b>Satisfação com o atendimento</b>	<b>66%</b>	<b>100%</b>
<b>Serviços mais solicitados</b>	<b>Alistamento na junta Militar</b>	<b>Coleta de Entulho disposto irregulamente</b>
<b>Total manifestações</b>	<b>136</b>	<b>61</b>

# RANK DOS ORGÃO PELA RESOLUTIVIDADE



VISÃO GERAL

**RANK ÓRGÃOS**

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

+ Registrar uma manifestação

ANO	01/01/2022	31/12/2022	CLASSIFICAÇÃO	DE	RE	SO	SU	IN	EL	VA
ASSUNTO	SELECCIONE O ASSUNTO		FORMA DE ENTRADA	SELECCIONE A FORMA DE ENTRADA						
20º	FUNAP	74%	89	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
21º	RA-BRAZ (IRA IV)	73%	535	75%	92%	87%	90%	93%	79%	
22º	RA-JB (IRA XXVIII)	73%	305	100%	91%	88%	89%	93%	81%	
23º	SSP	72%	448	100%	96%	84%	92%	91%	70%	
24º	RA-TAG (IRA III)	72%	1385	100%	85%	82%	84%	92%	72%	
25º	RA-NB (IRA VIII)	70%	155	95%	86%	83%	86%	82%	82%	
26º	SELDF	69%	804	100%	92%	87%	91%	94%	78%	
27º	JUCIS-DF	68%	187	100%	83%	78%	85%	81%	67%	
28º	PGDF	68%	470	100%	92%	87%	89%	91%	80%	
29º	IPREV/DF	67%	103	100%	86%	84%	86%	86%	81%	
30º	SEDET	66%	529	99%	84%	78%	84%	85%	65%	
31º	SLU	64%	6014	99%	88%	80%	84%	86%	70%	
32º	TCB	64%	142	100%	88%	73%	68%	96%	56%	
<b>33º</b>	<b>RA-SCIA (IRA XXVI)</b>	<b>63%</b>	<b>353</b>	<b>79%</b>	<b>72%</b>	<b>77%</b>	<b>83%</b>	<b>88%</b>	<b>61%</b>	
34º	RA-VP (IRA XXX)	63%	158	100%	85%	81%	84%	91%	69%	
35º	RA-SANT (IRA XIII)	62%	564	90%	79%	71%	74%	78%	62%	

## 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 e que poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.**

Fonte: Sistema de Ouvidoria - OUV-DF

Atenciosamente,

**Clóvis Rodrigues do Nascimento**

Chefe da Ouvidoria

**ALCEU PRESTES DE MATTOS**

Administrador Regional SCIA / Estrutural

RA-XXV