



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

# Relatório de Atividades 4º Trimestre

## Período 01/10/2020 À 31/12/2020

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



# ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA/ESTRUTURAL

- ▶ Período de 01/10/2020 à 31/12/2020
- ▶ Governador: Ibaneis Rocha
- ▶ Controlador- Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
- ▶ Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira
- ▶ Administrador Regional: Major- Gustavo Cunha de Souza

# 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 Planejamento - Marcelo Rocha
  - Assessor de Comunicação - José Ramalho

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

# AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA RA XXV

- ▶ As ações realizadas pela Administração Pública da Estrutural são planejadas de acordo com a necessidade da população, tendo em vista que, nos últimos 3 meses a procura de Alimentos, foi maior que o normal. Em busca de atender à todos, buscamos doações de empresários, resultando em demandas atendidas.
- ▶ no 4º trimestre ações como limpeza e conservação, retirada de entulhos, e com distribuição de presente brinquedos, distribuição de máscaras, distribuição de cestas básicas, AÇÕES COM DEFESA CIVIL, POLICIA MILITAR, CORPO DE BOMBEIROS,DF- LEGAL, DIVAL.
- ▶ A Ouvidoria aliada com Administração Regional trabalha em parceria com as coordenações da RA-XXV, sendo elas a Coordenação Geral, Coordenação de Desenvolvimento e a **COLOM**-Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção. De acordo com as demandas recebidas, encaminhamos para os devidos setores. Em especial, temos uma Equipe de Apoio de 9 servidores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP, que juntamente a **COLOM** desenvolvem Atividades Externas para a melhoria da Cidade Estrutural.



- ▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:
- ▶ **Período 01/10/2020 à 31/12/2020**
- ▶ 01 manifestações respondida
- ▶ 03 respondida via E-mail

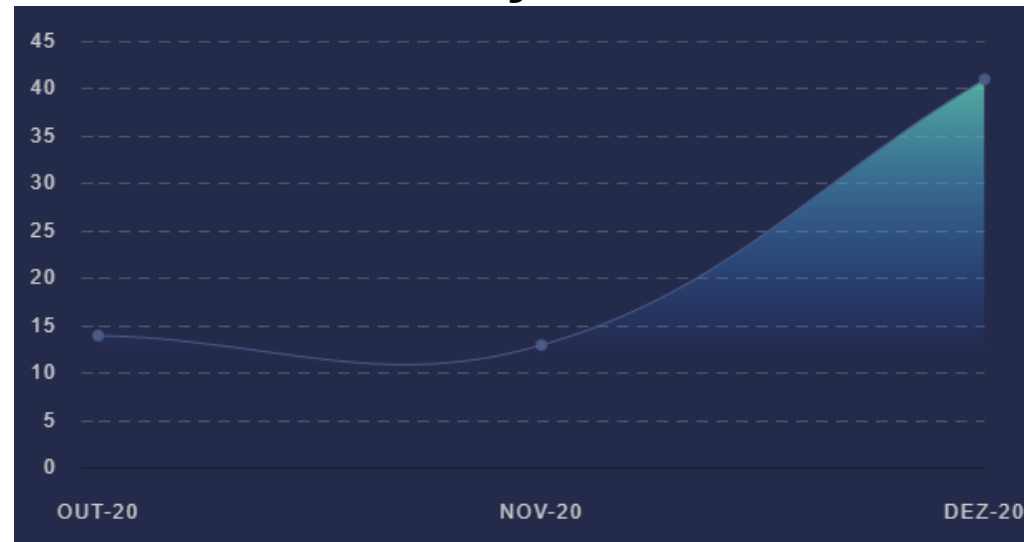


# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E REGISTRADAS DA CIDADE DA ESTRUTURAL

**Período 01/10/2020 à 31/12/2020**

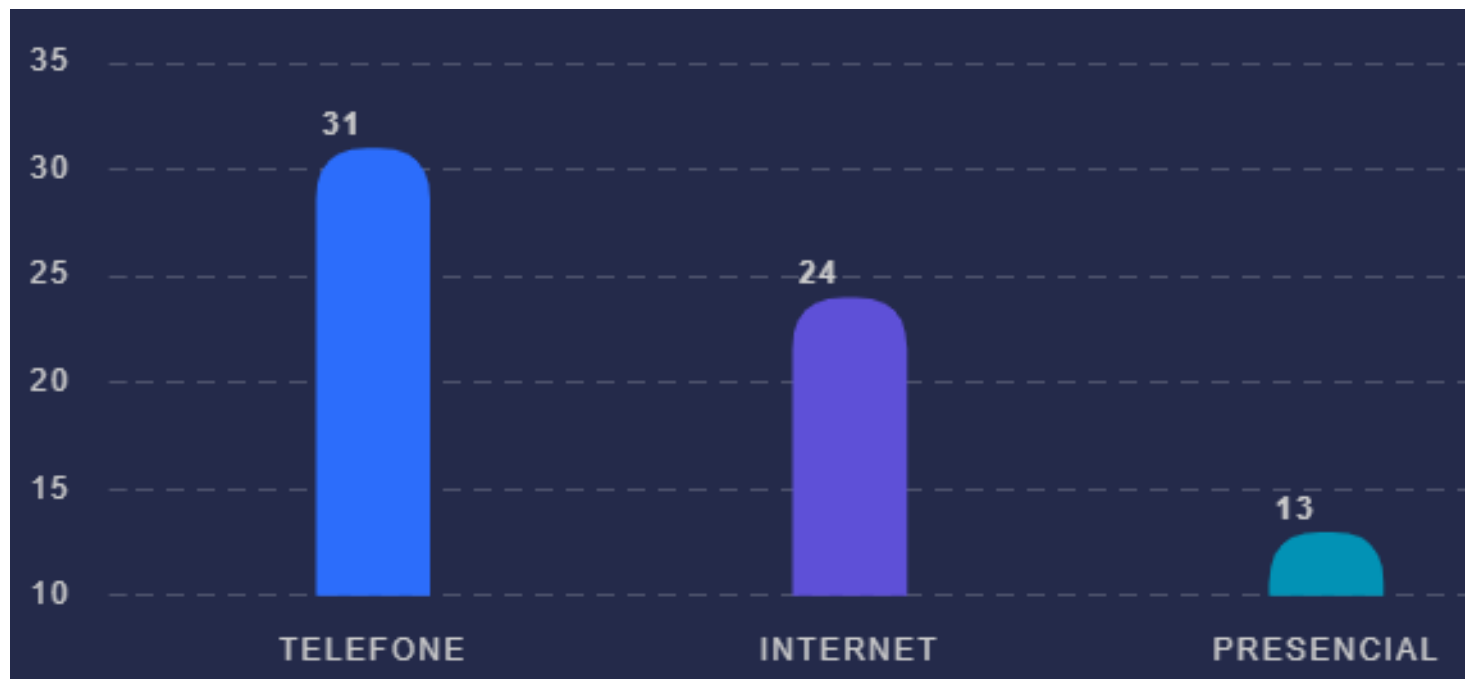
- Total trimestral: 68 manifestações

## EVOLUÇÃO MENSAL

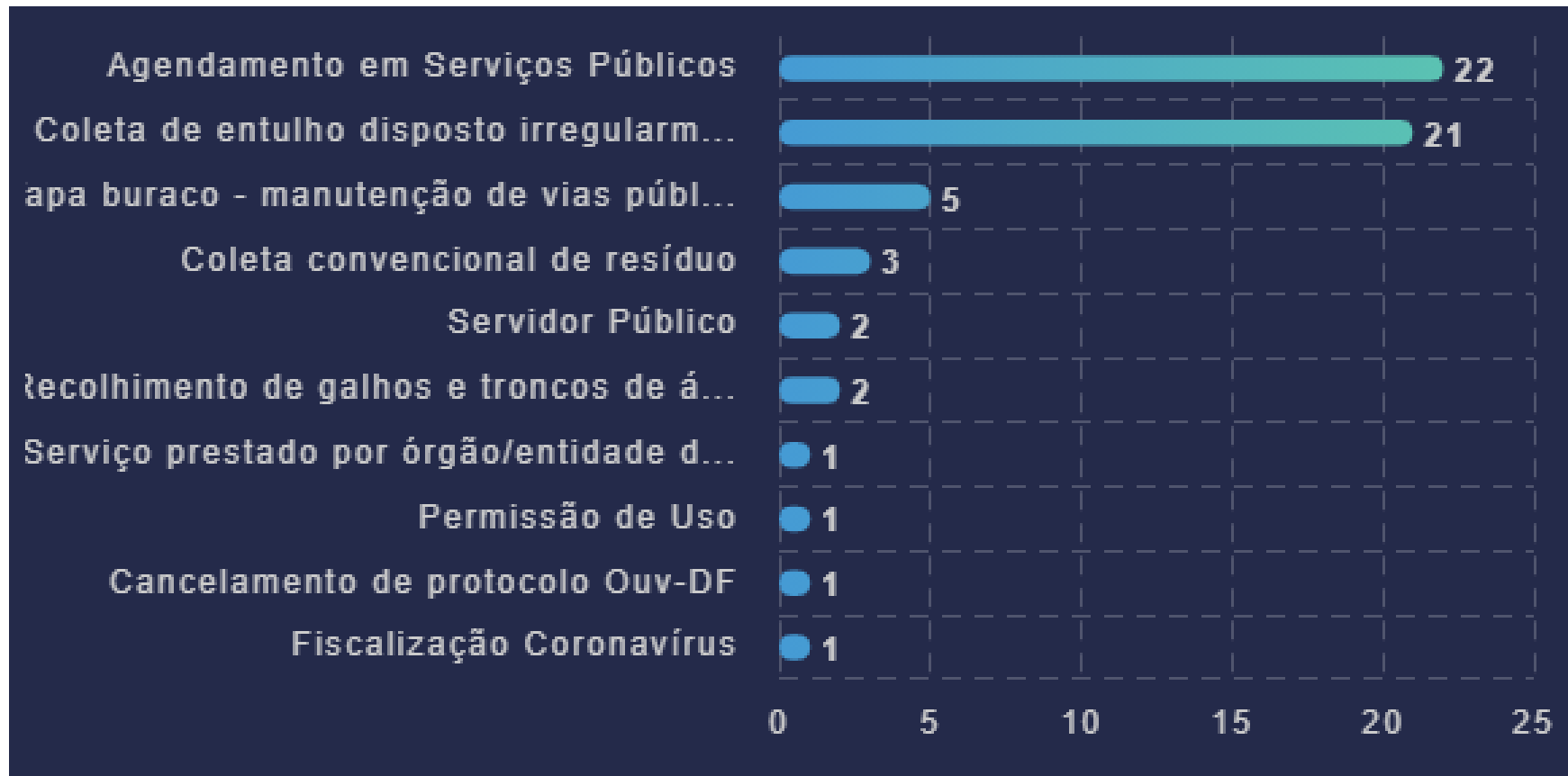


# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - VIA CANAL DE OUVIDORIA

Forma de entrada



# DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES

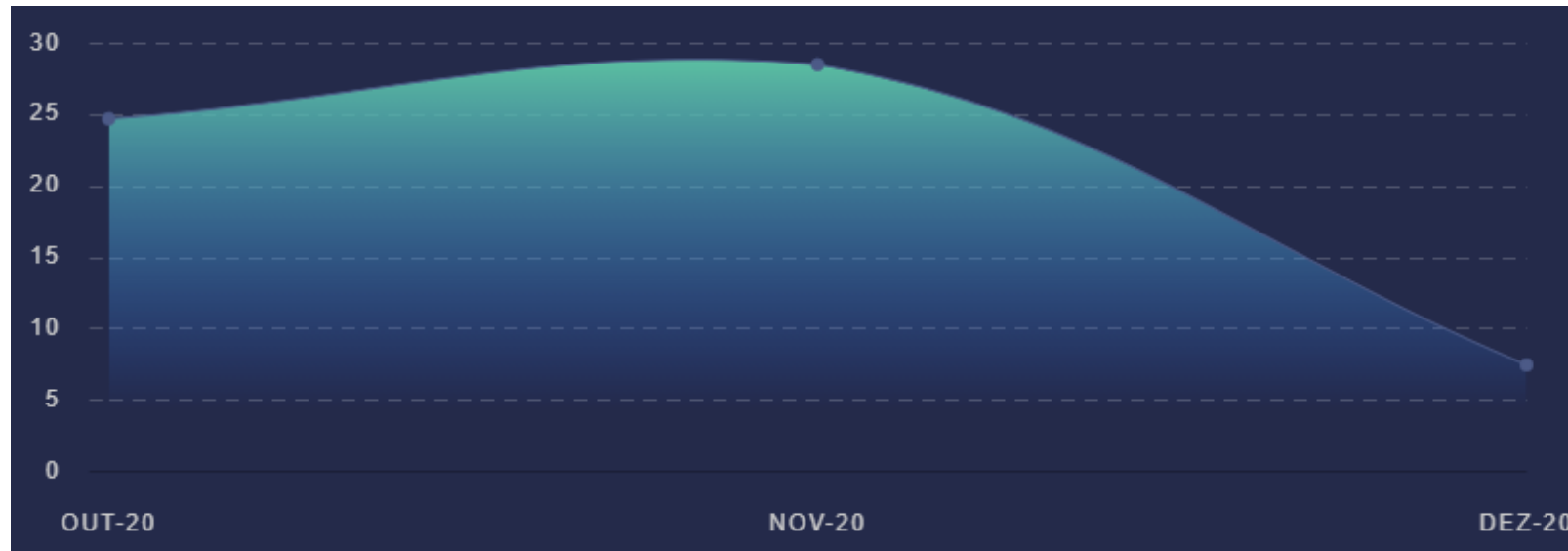


# TEMPO DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

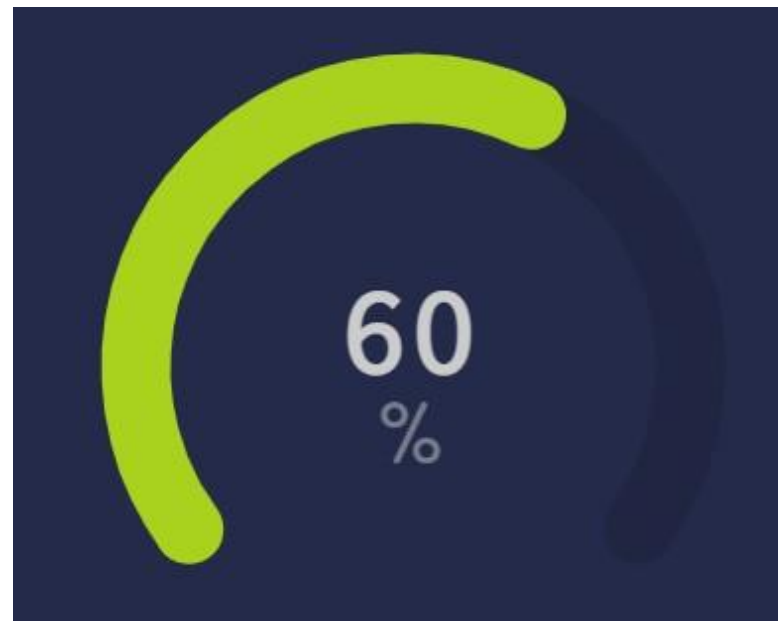
## INDICE DE PRAZOS



## EVOLUÇÃO DO PRAZO MEDIO DE RESPOSTA



# RESOLUTIVIDADE



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO





# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas da Administrador 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

