



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Relatório de Gestão
3º Trimestre

Período 01/07/2022 à 30/09/2022

Administração Regional do SCIA/Estrutural

RA-XXV

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador- Geral

Paulo Martins

Ouvidor Geral

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional

Alceu Prestes 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 - Glaucia Beatriz de Oliveira
- ▶ Assessora da Ouvidoria - Yara de souza 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 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 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.
- ▶ 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 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, (descarte irregular).

No 3º trimestre tivemos varias ações de recuperação de varios 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 irregulamente e insérvives, Os serviços de varrição, coleta convencional de lixos, capina entre outras ações do SLU e Novacap, o que favoreceu a não haver tantos pedidos de solicitações/reclamações nesta Ouvidoria Seccional, e foi concluido a recuperação e a pavimentação da entrada da URE/SLU, que passa mais de 250 caminhões.

A Ouvidoria aliada e trabalha em parceria com as Coordenações da RA-XXV, de acordo com as demandas recebidas, encaminhamos para os devidos da com as areas técnicas, A Diretoria de Obras tem uma Equipe de Apoio de 13 Reeducando da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso – FUNAP e tambem contamos com os Reeducandos os mãos dadas que são do CPP e quanto mais eles trabalham conseguem diminuir suas penas na justiça, que juntamente a COLOM/DIROB desenvolvem Atividades externas para a melhoria da Cidade Estrutura.



▶ MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICO-SIC:

Não houve solicitação no Serviço de Informação ao Cidadão neste 3º trimestre de 2022; 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.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Clovis Rodrigues do Nascimento - segunda-feira 17/10/2022

SAIR X



Registrar Pedido

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 na Resposta

Limpar

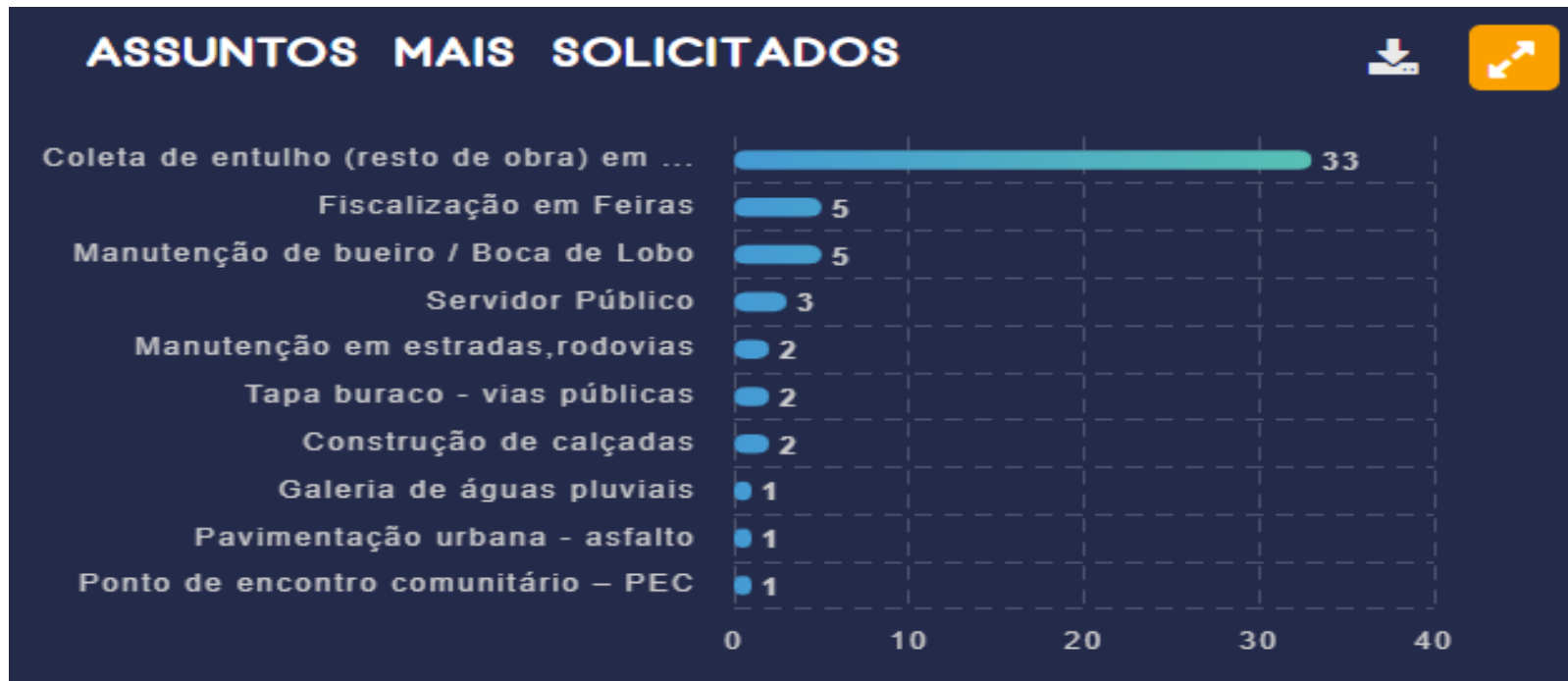
Consultar



Nenhum registro encontrado

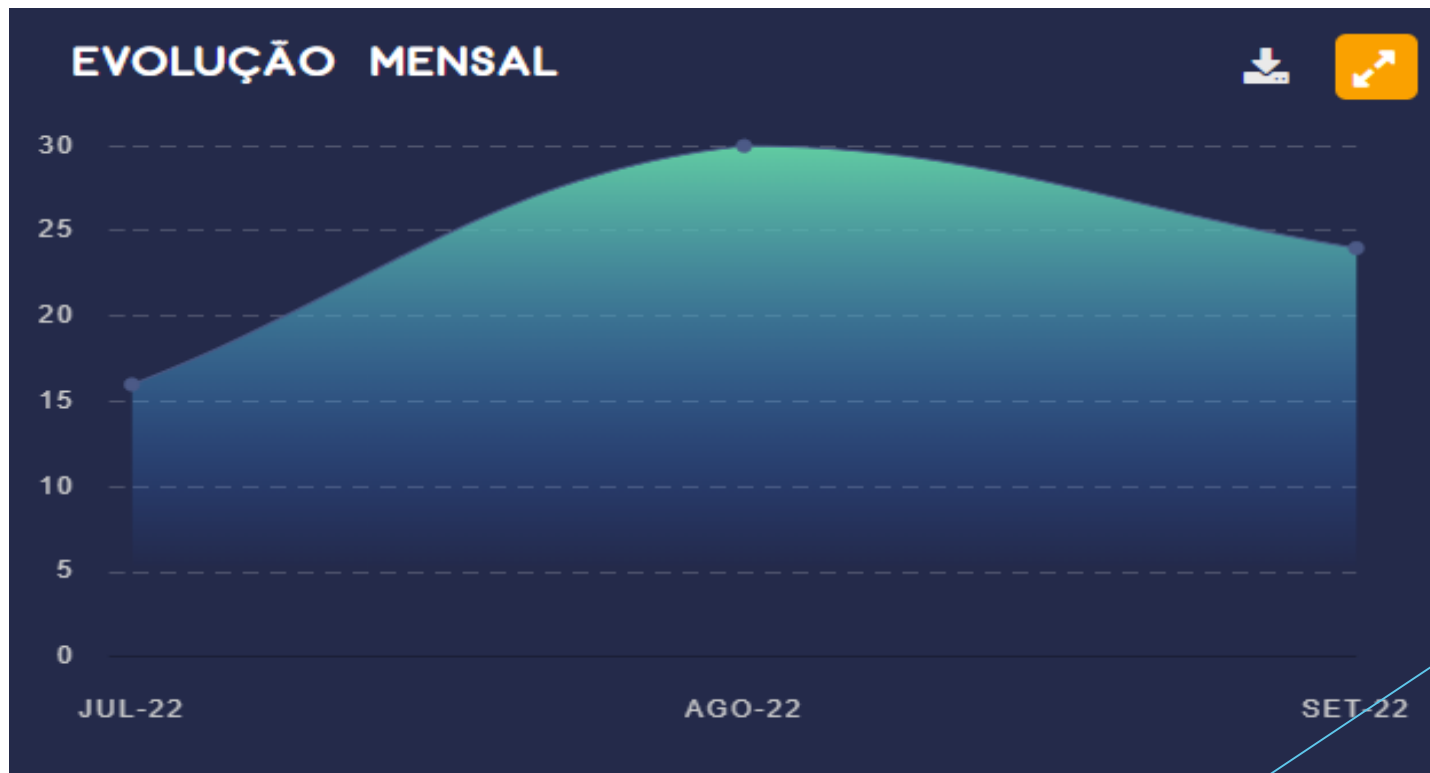
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

01/07/2022 a 30/09/2022



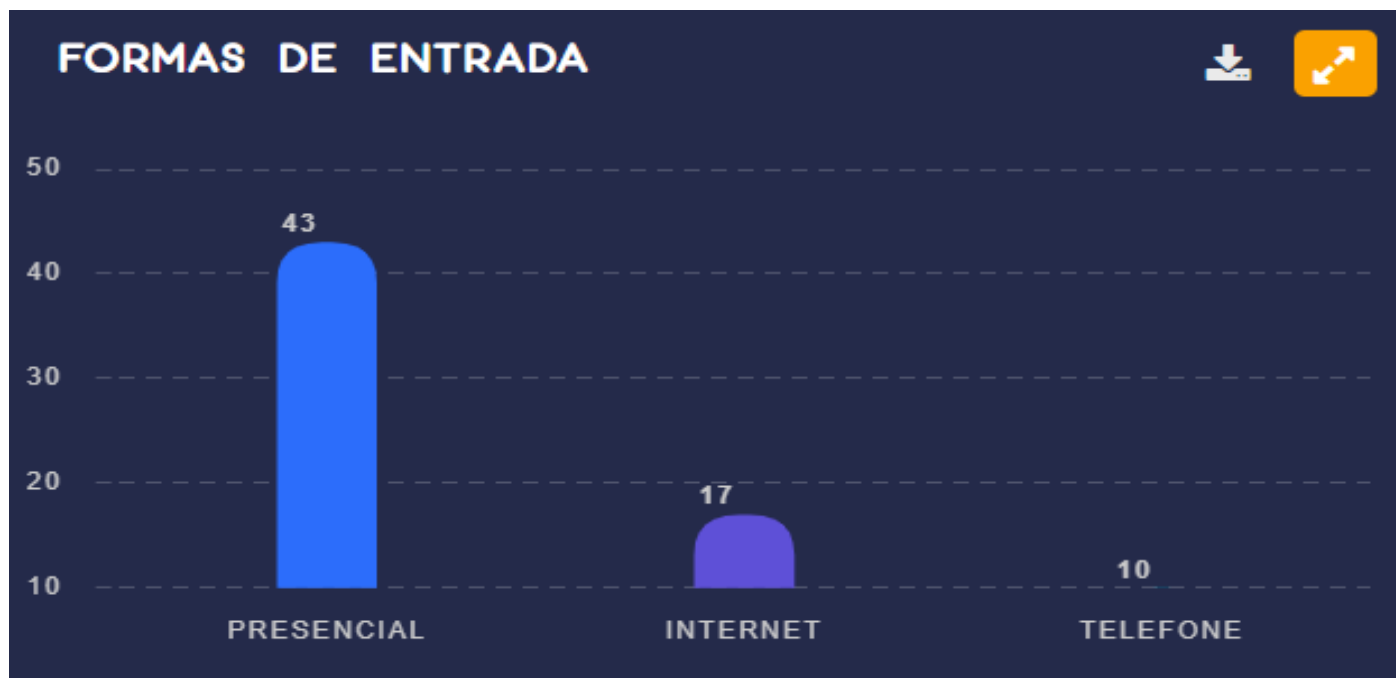
Evolução mensal das manifestação

01/07/2022 a 30/09/2022



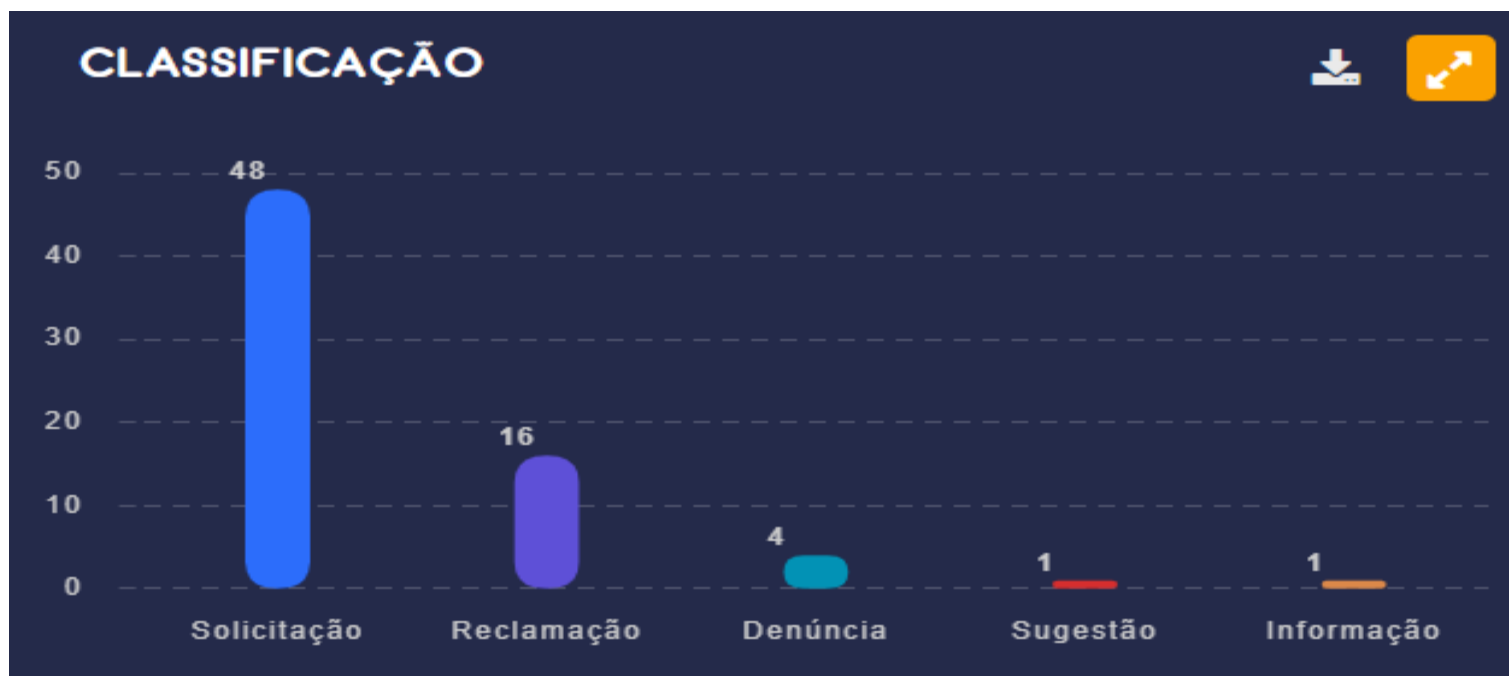
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – VIA CANAL DE OUVIDORIA

Período 01/07/2022 a 30/09/2022



DADOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÕES

Período 01/07/2022 a 30/09/2022



SITUAÇÃO



- Respondida
- Em Análise
- Resolvida
- Vencida
- Não Resolvida

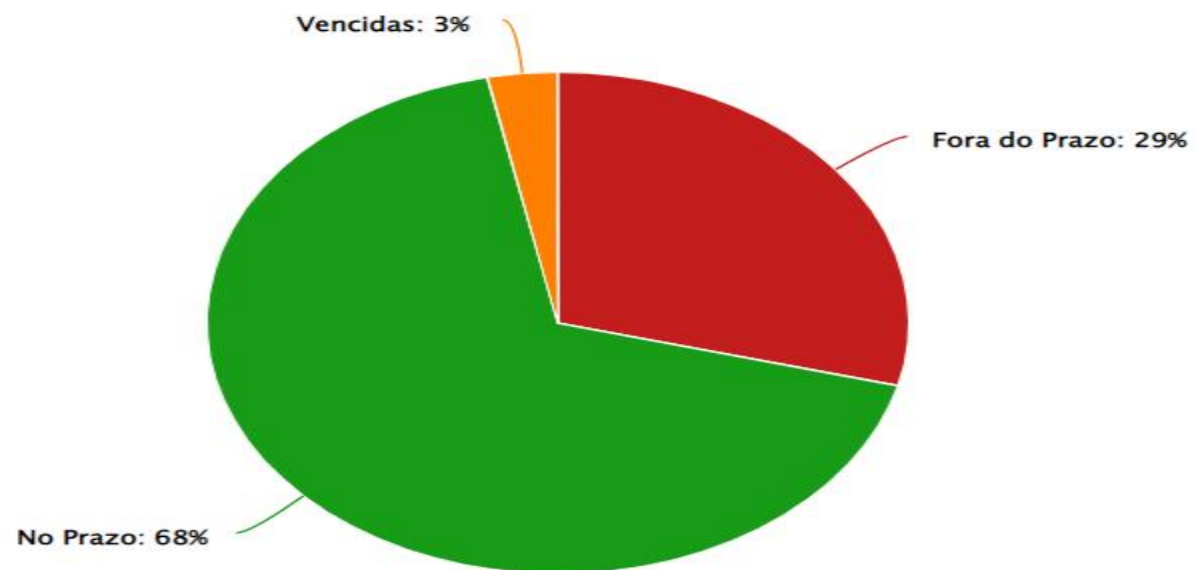
O PRAZO DE RESPOSTA



16

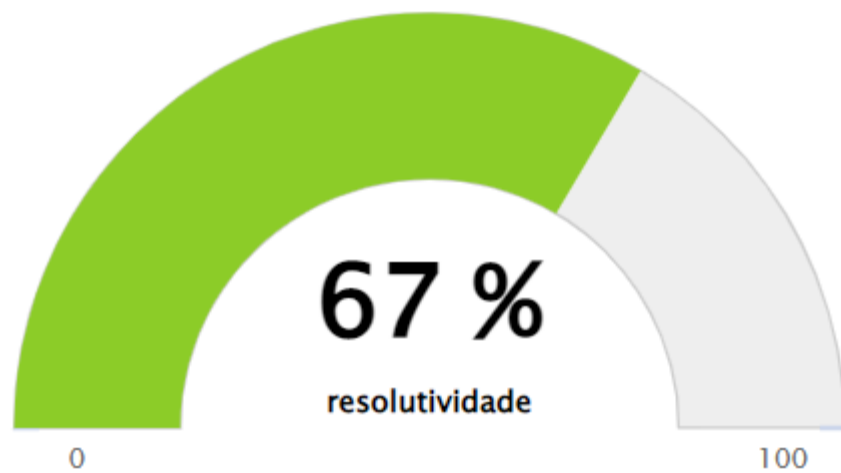
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



RESOLUTIVIDADE

Índice de Resolutividade



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

Índice de Recomendação



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Satisfação com o Atendimento



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Satisfação com a Resposta



Dados comparativos

Comparativos	3º Trimestre - 2021	3º Trimestre - 2022
Atendimentos Presencial	132	70
Resolutividade	67%	67%
Satisfação com o atendimento	86%	100%
Serviços mais solicitados	Alistamento na junta Militar	Coleta de Entulho disposto irregularmente
Total manifestações	132	70

Obs. O serviço de solicitação de alistamento militar foi retirado o acesso pela Ouvidoria desde 22/03/2022 por orientação do Gabinete.



VISÃO GERAL
RANK ÓRGÃOS
ASSUNTOS
PESQUISA DE SATISFAÇÃO
PRazos
FORMA DE ENTRADA
MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS
MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

ANO	01/07/2022	30/09/2022	CLASSIFICAÇÃO	DE	RE	SO	SU	IN	EL
ASSUNTO	SELECIONE O ASSUNTO		FORMA DE ENTRADA	SELECIONE A FORMA DE ENTRADA					
21º	RA-BRAZ (IRA IV)	71%	119	68%	100%	93%	95%	100%	83%
22º	SLU	70%	1456	100%	89%	83%	88%	89%	73%
23º	RA-SCIA (IRA XXVI)	67%	70	70%	100%	100%	100%	100%	100%
24º	RA-JB (IRA XXVIII)	67%	72	100%	90%	92%	90%	95%	90%
25º	DPDF	62%	148	100%	64%	59%	62%	64%	50%
26º	INAS	62%	255	100%	85%	75%	79%	80%	65%
27º	SEDUH	60%	58	98%	75%	64%	60%	75%	60%
28º	RA-TAG (IRA III)	58%	197	98%	92%	82%	80%	96%	68%
29º	PGDF	57%	129	100%	89%	84%	85%	92%	73%
30º	CBMDF	56%	233	100%	92%	89%	92%	96%	81%
31º	RA-AC (IRA XXI)	56%	79	100%	81%	78%	86%	88%	62%
32º	SETRAB	56%	110	99%	67%	50%	50%	50%	50%
33º	RA-NB (IRA VIII)	55%	35	100%	67%	67%	67%	67%	67%
34º	PROCON/DF	54%	217	100%	77%	78%	83%	92%	62%
35º	RA-LS (IRA XVII)	54%	42	100%	100%	94%	100%	100%	83%
36º	RA-SAM (IRA XIII)	53%	384	60%	77%	75%	75%	79%	70%

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

Atenciosamente,

Clóvis Rodrigues do Nascimento

Chefe da Ouvidoria

ALCEU PRESTES DE MATTOS

Administrador Regional SCIA / Estrutural

RA-XXV