



RELATÓRIO 2º SEMESTRE 2020

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

Brasília 2021

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS	4
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS	4
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO	4
2.3. FORMA DE ENTRADA.....	5
2.4 ASSUNTOS DEMANDADOS	Erro! Indicador não definido.
2.5. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS	6
2.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE.....	7
2.7. PERSPECTIVA DO CIDADÃO.....	7
2.8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	7
2.9.PRAZOS DE OUVIDORIA	8
2.10. INDICADORES	9
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	12
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	13
4. RANKING OUVIDORIAS	15
4.1 RANKING ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS.....	15
4.2 RANKING GERAL	16
5. PRODUTIVIDADE	16
5.1 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL.....	16
5.2 PRODUTIVIDADE OUVIDOR.....	17
5.3 PRODUTIVIDADE ASSESSOR FABIOMAR.....	18
5.4 PRODUTIVIDADE ASSESSOR ANTONIO.....	18

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete da Administradora Regional, e operacionalmente, está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço.

Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão. Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, os assuntos mais frequentes registrados nos sistemas informatizados de Ouvidoria, e quantitativo de demandas recebidas por esta unidade.

Preliminarmente, será apresentada a análise agregada das manifestações recebidas, bem como o perfil do atendimento prestado por esta ouvidoria, e os pedidos de acesso à informação, direcionados à Administração Regional. Posteriormente será abordada a perspectiva do cidadão sobre o serviço prestado, registrada por meio de pesquisa de satisfação. Além disso, será analisado o índice de resolatividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público.

A ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão desta Administração Regional, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

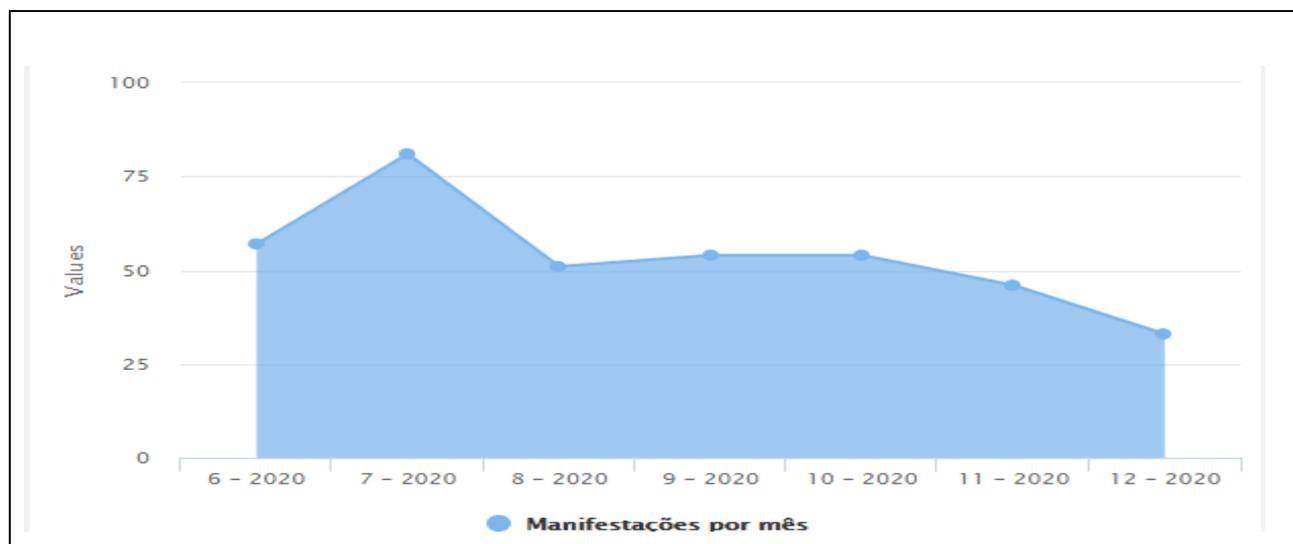
2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de junho a 31 de dezembro de 2020**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF**, **Painel OUVDF** e **Sistema e-SIC** em **31 de janeiro de 2021**.

As manifestações são classificadas, no geral, como: Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia. As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços, respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

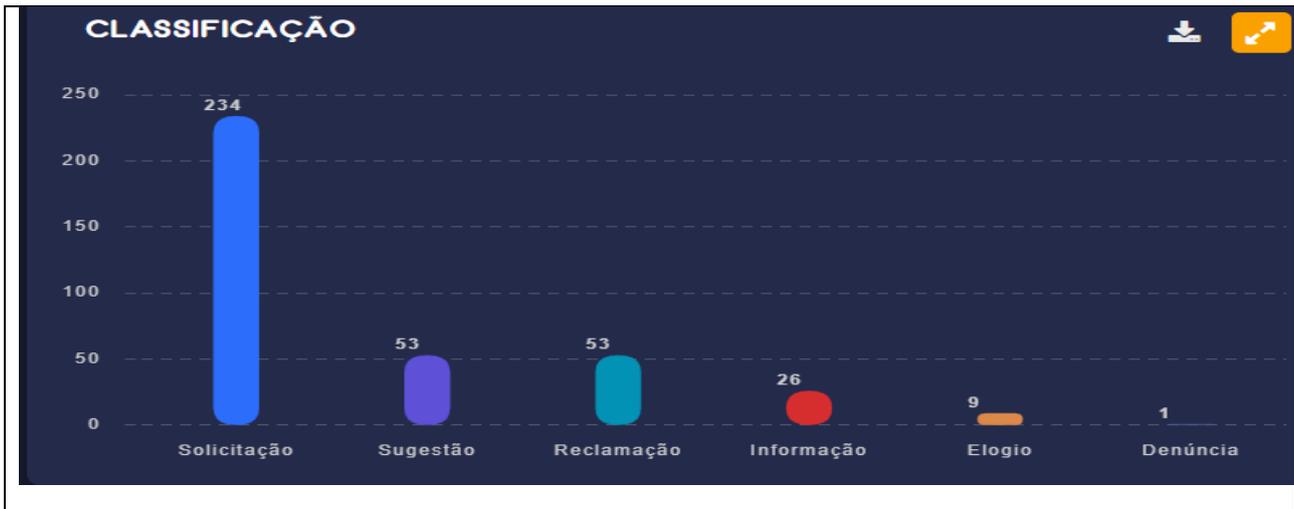
O período analisado, **01 de junho a 31 de dezembro de 2020**, recebeu **376 manifestações** no Sistema de Ouvidoria.



Fonte: sistema OUVDF

2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: **234 solicitações**, **53 sugestões**, **53 reclamações**, **26 informações**, **09 elogios** e **01 denúncia**.

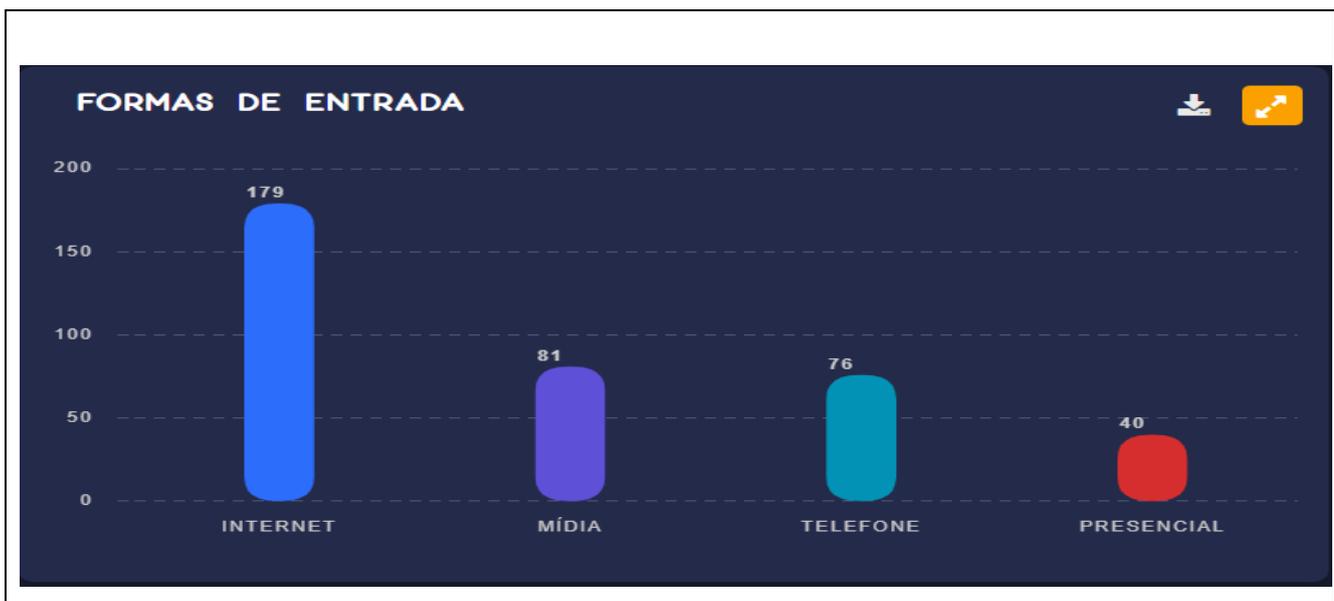


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.3. FORMA DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.

Considerando o contexto pandêmico do COVID 19, as limitações de circulação das pessoas e o aumento do uso das tecnologias, tivemos um substancial aumento no uso do site OUVDF e de ferramentas de comunicação instantânea, além das redes sociais como forma de se obter acesso aos serviços de ouvidoria seccional.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.4. ASSUNTOS DEMANDADOS

A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.5. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

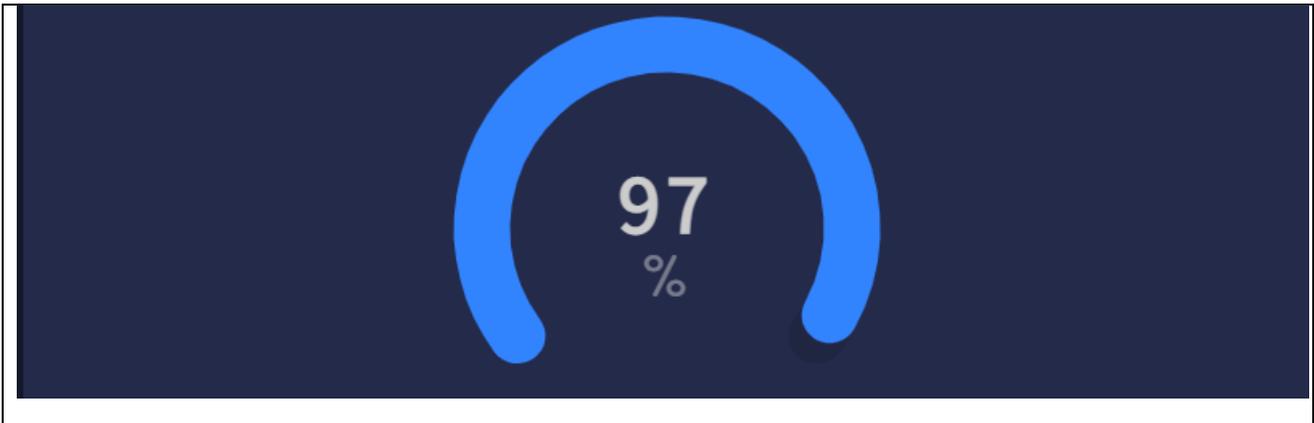
Elencamos, a seguir, a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim **69,4%** das demandas estão classificadas como respondidas, **0,798%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **26,6%** foram avaliadas como resolvidas.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.7. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde ele poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

2.8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal. A Carta de Serviços Digital disponibiliza as informações sobre os serviços num formato mais ágil, permitindo a busca dessas informações através de sites de buscas, e com a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados.

A Carta de Serviços ao Cidadão se encontra publicada no sítio desta Administração, na sua versão digital e online. Com a finalidade de padronização na versão PDF das Cartas de Serviços publicadas nos sites para impressão, a Ouvidoria-Geral do DF disponibilizou novo modelo (template) para adequação em junho de 2020.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Administração, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

2.9 PRAZOS DE OUVIDORIA

Neste parâmetro, cumprimos o prazo de reposta de até 20 dias em 94,4%, cerca de 355 manifestações.

Os atrasos representam 5,6% dos casos, totalizando 21 manifestações.

Prazo médio de resposta foi em até 14 dias.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>

2.9. INDICADORES

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

A Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, publicada no DODF de 11 de dezembro de 2020, que altera a Instrução Normativa a nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23

de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, dispõe que deve ser publicado até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Neste sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o 2º semestre do ano de 2020, e o resultado alcançado pela Administração Regional de Santa Maria no referido período.



Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2020	RESULTADO SEMESTRE DE 2020	2º
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	50%	97%	



Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2020	RESULTADO SEMESTRE DE 2020	2º
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	97%	



Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 2º SEMESTRE DE 2020
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	80%	98%



Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 2º SEMESTRE DE 2020
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	92%	94,4%



Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 2º SEMESTRE DE 2020
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	90%	99%

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.

A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

Ao receber o pedido de acesso à informação, havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata. Caso não haja, a informação deve ser disponibilizada no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Os pedidos não precisam ser justificados, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo cópias de documentos.

O cidadão ainda pode recorrer a três instâncias em caso de insatisfação com a resposta recebida: à autoridade superior à que proferiu a decisão (primeira instância); à autoridade máxima do órgão (segunda instância); e à Controladoria - Geral do Distrito Federal (CGDF), como última instância recursal.

Elencamos, a seguir, a quantidade de pedidos de Acesso à Informação recebida pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Administração Regional Santa Maria.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Detalhar	0014300007202059	Administração Regional de Santa Maria	-	03/06/2020	24/06/2020	Respondido
Detalhar	00143000008202001	Administração Regional de Santa Maria	-	14/07/2020	03/08/2020	Respondido
Detalhar	00143000010202072	Administração Regional de Santa Maria	-	23/07/2020	12/08/2020	Respondido
Detalhar	00143000011202017	Administração Regional de Santa Maria	-	23/07/2020	17/08/2020	Respondido
Detalhar	00143000012202061	Administração Regional de Santa Maria	-	14/08/2020	08/09/2020	Respondido
Detalhar	00143000013202014	Administração Regional de Santa Maria	-	14/08/2020	08/09/2020	Respondido
Detalhar	00143000014202051	Administração Regional de Santa Maria	-	18/09/2020	13/10/2020	Respondido
Detalhar	00143000015202003	Administração Regional de Santa Maria	-	01/10/2020	21/10/2020	Respondido
Detalhar	00143000016202040	Administração Regional de Santa Maria	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido
Detalhar	00143000018202039	Administração Regional de Santa Maria	-	26/10/2020	16/11/2020	Respondido
Detalhar	00143000019202083	Administração Regional de Santa Maria	-	06/11/2020	01/12/2020	Respondido
Detalhar	00143000020202016	Administração Regional de Santa Maria	-	07/12/2020	28/12/2020	Respondido

3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (iTA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei.

Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, a Administração Regional de Santa Maria obteve pela primeira vez 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (iTA), sendo premiada em 2020.

Nessa 5ª edição do Prêmio ITA, no dia 3 de dezembro, a partir das 14h, a Controladoria-Geral do DF divulgou, por meio de suas redes sociais (CGDF oficial), os órgãos, secretarias e entidades públicas do Distrito Federal que atingiram os 100% do Índice de Transparência Ativa. Os troféus foram entregues nos dias 7 e 8 de dezembro, no Anexo do Palácio do Buriti, mediante agendamento prévio do horário, tendo em vista questões de segurança em função da pandemia.



4. RANKING

4.1 ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Nesse parâmetro, fechamos o 2º semestre de 2020 ocupando o 1º lugar geral das 31 ouvidorias seccionais existentes nas Administrações Regionais no Governo do Distrito Federal.

Posição	Órgão	Resolutividade
1º	Adm Santa Maria	97%
2º	Adm Candangolândia	96%
3º	Adm Riacho Fundo I	94%
4º	Adm Jardim Botânico	92%
5º	Adm Brazlândia	90%
6º	Adm Itapoã	88%
7º	Adm Taguatinga	86%
8º	Adm S.L.A	86%
9º	Adm Estrutural	80%
10º	Adm Sudoeste/Octog	79%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>

4.2 TODOS OS ÓRGÃOS

Nesse parâmetro, fechamos o 2º semestre de 2020 ocupando o 5º lugar geral das 90 ouvidorias seccionais existentes no Governo do Distrito Federal.

ANO: 01/06/2020 a 31/12/2020

ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO

TODOS OS ÓRGÃOS | SECRETARIAS | ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos in e entidades que o compõe...

Posição	Órgão	Resolutividade
1º	IPREV/DF	100%
2º	FJZB	100%
3º	JBB	100%
4º	S MDF	100%
5º	Adm Santa Maria	97%
6º	Adm Candangolândia	96%
7º	Adm Riacho Fundo I	94%
8º	Adm Jardim Botânico	92%
9º	Adm Brazlândia	90%
10º	SELDF	90%

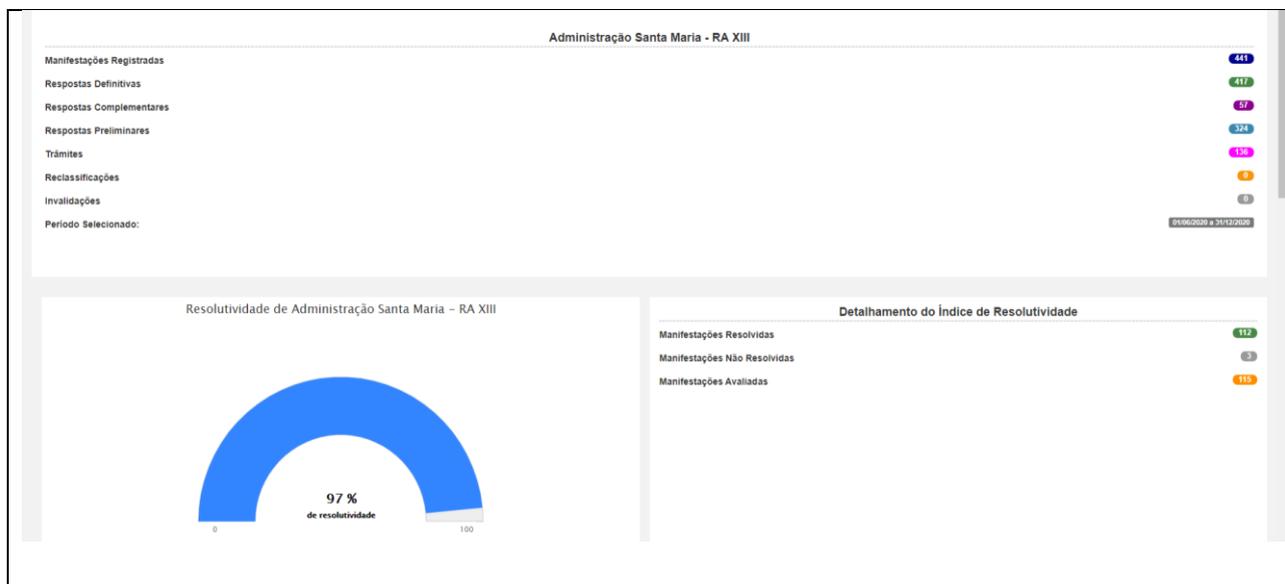
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>

5. PRODUTIVIDADE

5.1. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

Neste parâmetro, tivemos um total de 441 manifestações diversas registradas; 447 respostas definitivas; 57 respostas complementares; 324 respostas preliminares; 136 tramitações, que

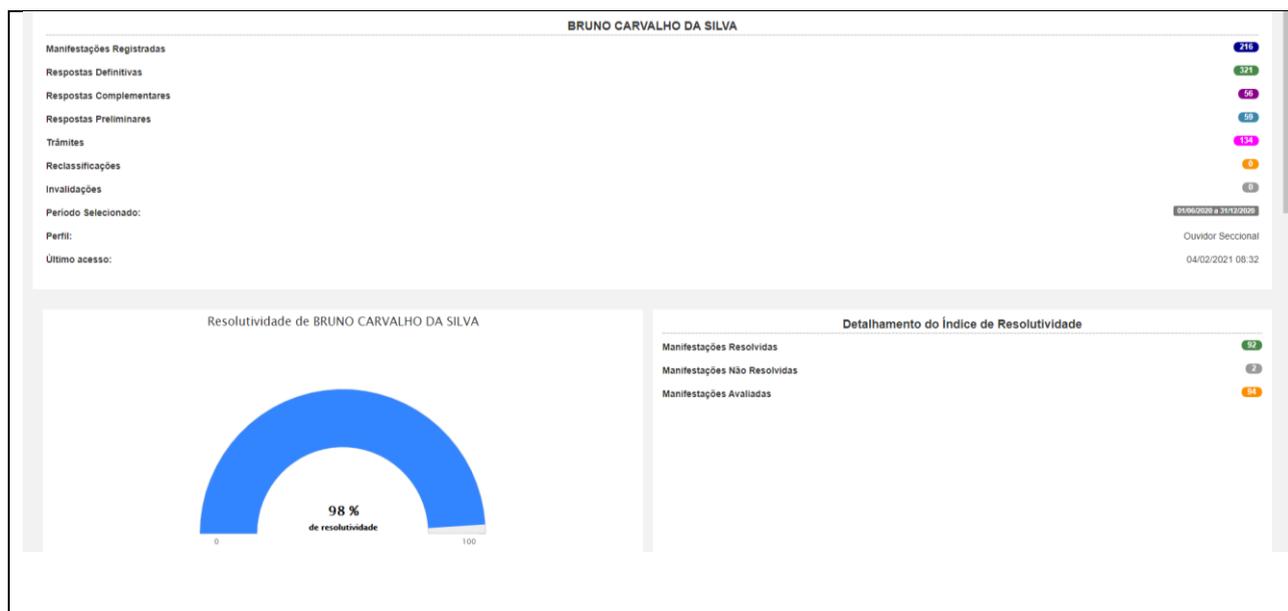
é a ferramenta que possibilita encaminhar para o órgão correto demandas erroneamente encaminhadas a nós.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_unidade

5.2. BRUNO CARVALHO DA SILVA (ouvidor)

Neste parâmetro, tivemos um total de 216 manifestações diversas registradas; 321 respostas definitivas; 56 respostas complementares; 59 respostas preliminares; 134 tramitações, que é a ferramenta que possibilita encaminhar para o órgão correto demandas erroneamente encaminhadas a nós.



fonte https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_de_atendente

5.3. FABIOMAR DA COSTA SOARES (assessor)

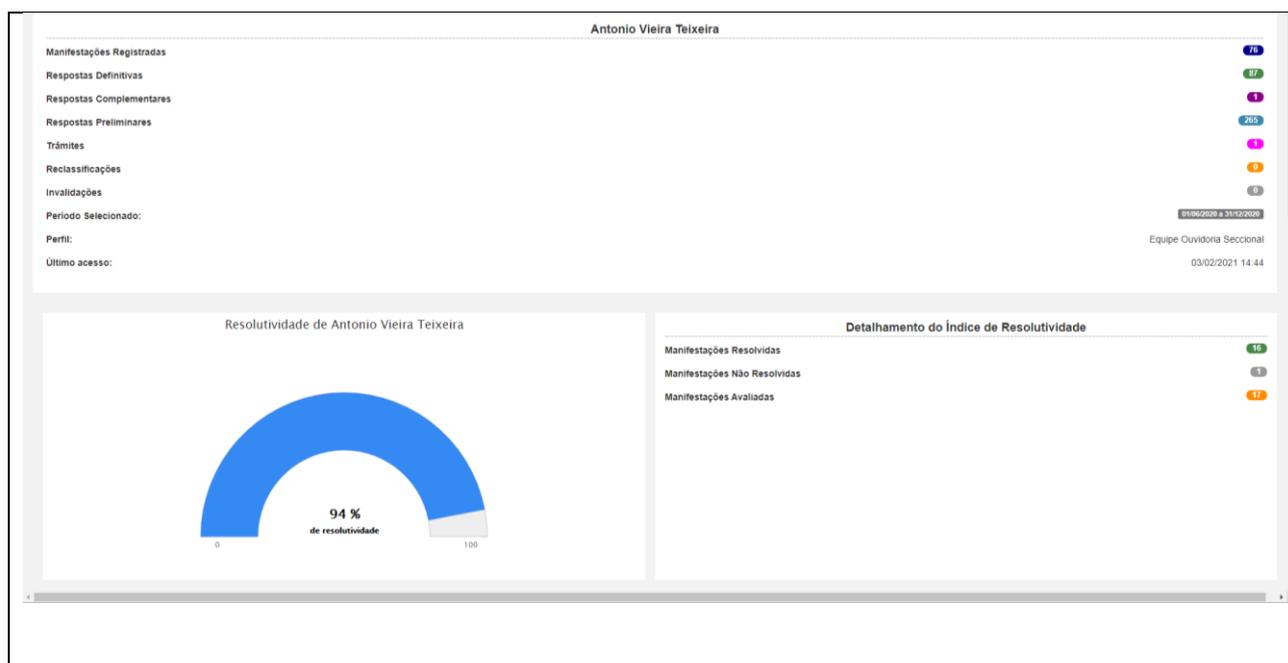
Este operador ainda apresenta indicadores quantitativos reduzidos, em razão de ter sido lotado nessa seção já cerca de 90 dias, mesmo assim, apresentou resolutividade de 100%.



fonte https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_de_atendente

5.4 ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)

Neste parâmetro, tivemos um total de 76 manifestações diversas registradas; 87 respostas definitivas; 01 resposta complementar; 01 resposta preliminar e 01 tramitação.



fonte https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_de_atendente