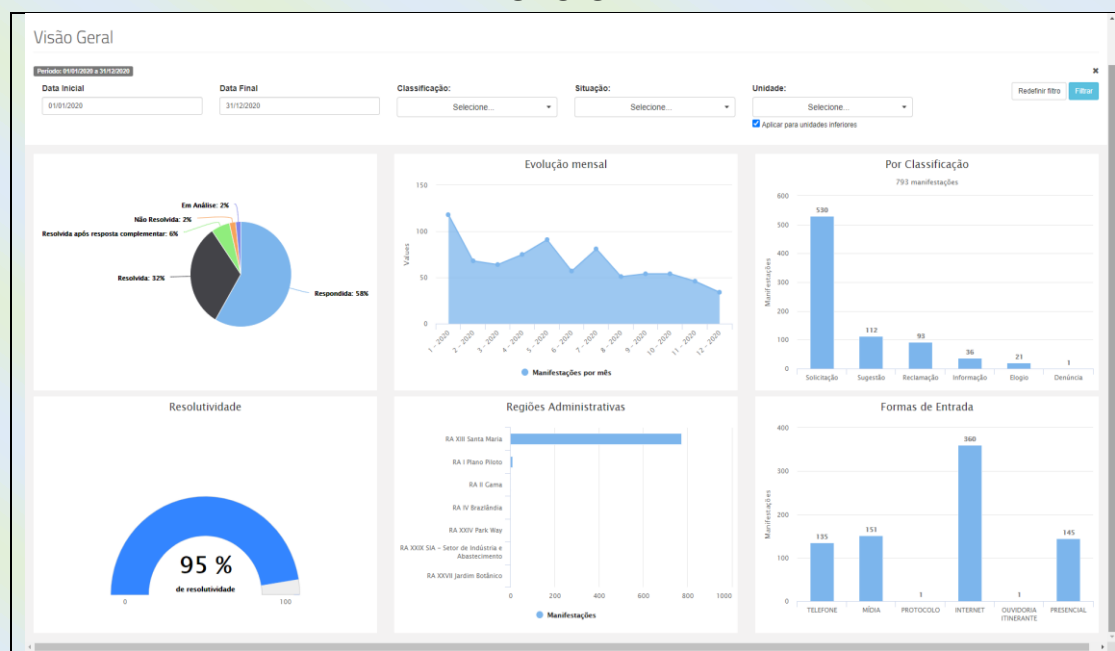


GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA
OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII ANUAL 2020

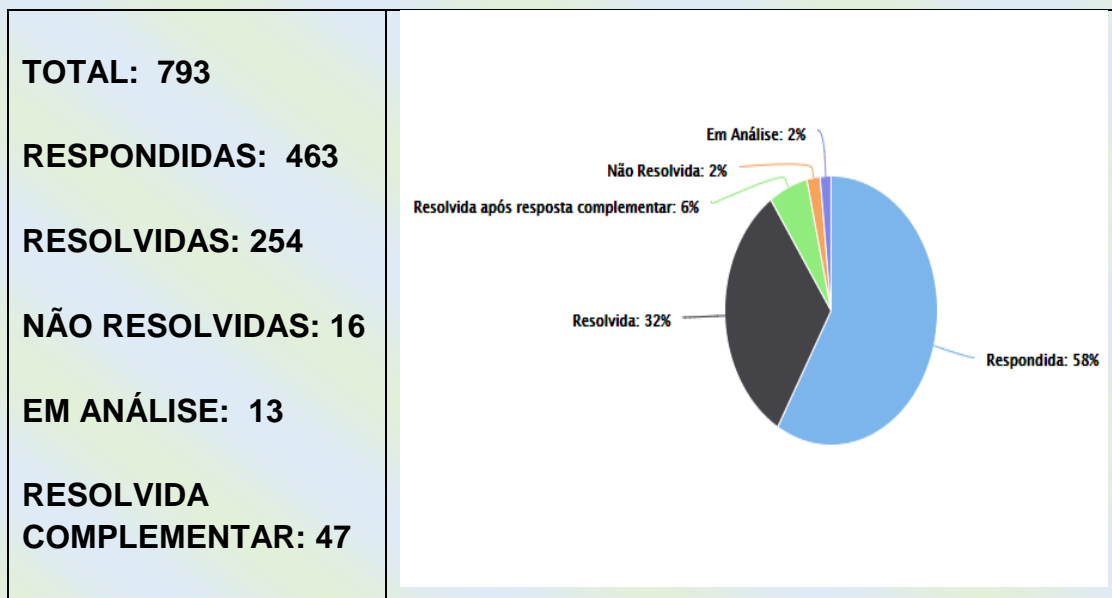
O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional de Santa Maria, no período compreendido entre 01/01/2020 a 31/12/2020.

VISÃO GERAL



Fonte: sistema OUV-DF

QUANTITATIVO



Fonte: sistema OUV-DF

Neste parâmetro, tivemos um redução no número de demandas de ouvidorias em relação ao ano de 2019 na ordem de 9% aproximadamente. Em 2019 tivemos 867 manifestações, já em 2020 tivemos 793. Acredito que essa redução se deva à pandemia do COVID 19, que restringiu a circulação das pessoas na ruas.

O número de demandas resolvidas aumentou de 156 em 2019, para 254 em 2020, o que representa um aumento de cerca de 62 % aproximadamente.

O número de demandas NÃO resolvidas caiu de 61 em 2019, para 16 em 2020, o que representa uma queda de 73% aproximadamente.

O número de demandas resolvidas após resposta complementar caiu, mas isso é um excelente indicador já que, comprova que a maioria dos pedidos foram atendidos dentro do prazo de 20 dias. Em 2019, tivemos 81 manifestações nesse contexto, já em 2020, foram apenas 47, o que representa uma queda de 42% aproximadamente.

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

SOLICITAÇÃO: 530

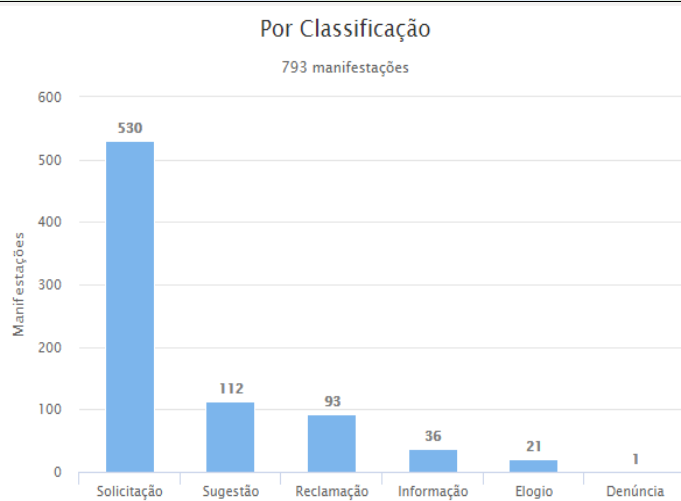
SUGESTÃO: 112

RECLAMAÇÃO: 93

INFORMAÇÃO: 36

ELOGIO: 21

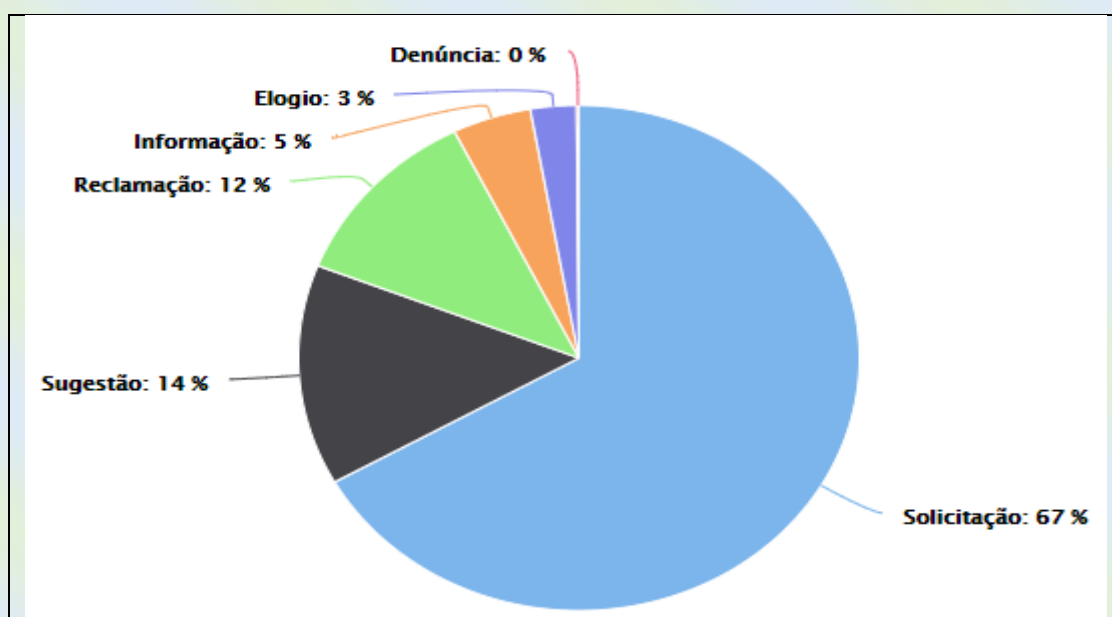
DENÚNCIA: 01



Fonte: sistema OUV-DF

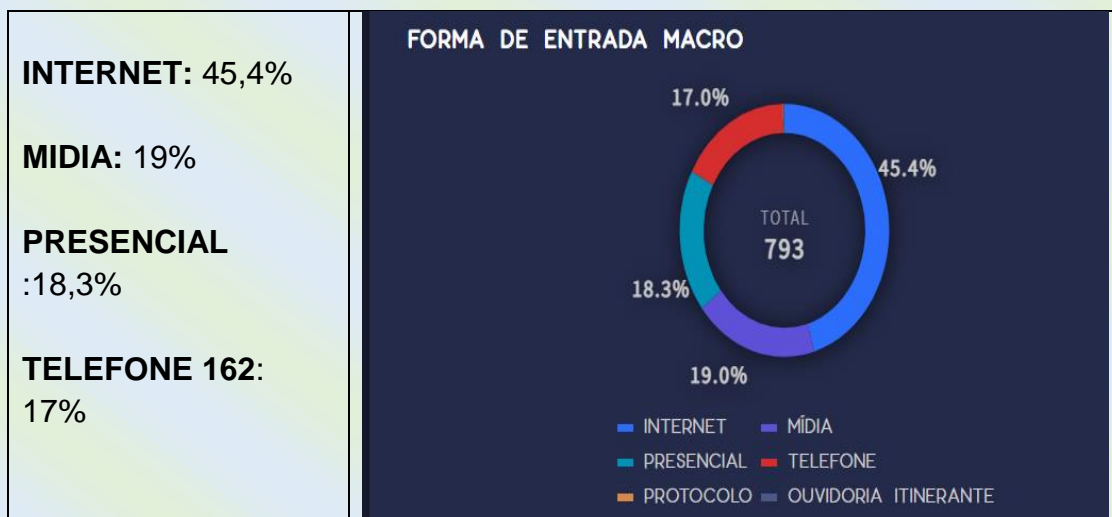
O número de reclamações em 2019 foi de 182. Já em 2020, esse número caiu para 93, o que representa uma queda de 48% aproximadamente.

O número de denúncias caiu de 04 em 2019, para 01 em 2020, o que representa uma queda de 75%.



Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA



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

Em razão da pandemia do COVID 19, o atendimento presencial foi suspenso, em conformidade com o Decreto 40.546 de 20 de março de 2020, que estabelece o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, tendo em vista as recomendações da Organização Mundial de Saúde, Conselho Federal de Medicina, autoridades sanitárias diante da pandemia de coronavírus.

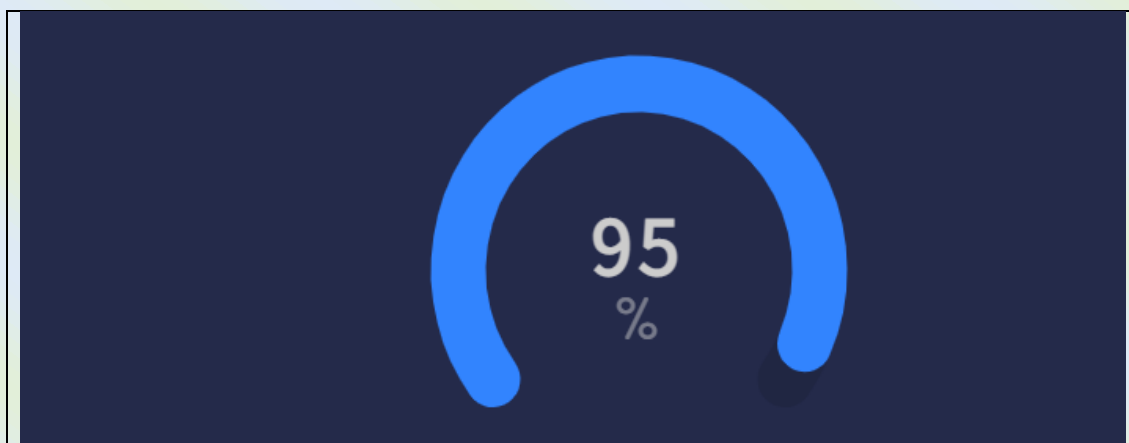
Em razão disso, tivemos uma substancial queda no atendimento presencial que em 2020 representou cerca de 38%, ao passo que em 2019 foi de apenas 18.3%, o que representa uma queda de 52% aproximadamente.

Em 2020 atendemos a 145 pessoas pessoalmente, já em 2019 esse número foi de 330 pessoas.

O acesso pela internet foi de 33% em 2019, para 45,4% em 2020, o que representa um aumento de 27% aproximadamente.

Em 2019 atendemos via sistema OUVDF 288 pessoas, já em 2020, esse número foi de 360 pessoas.

RESOLUTIVIDADE GERAL 2020



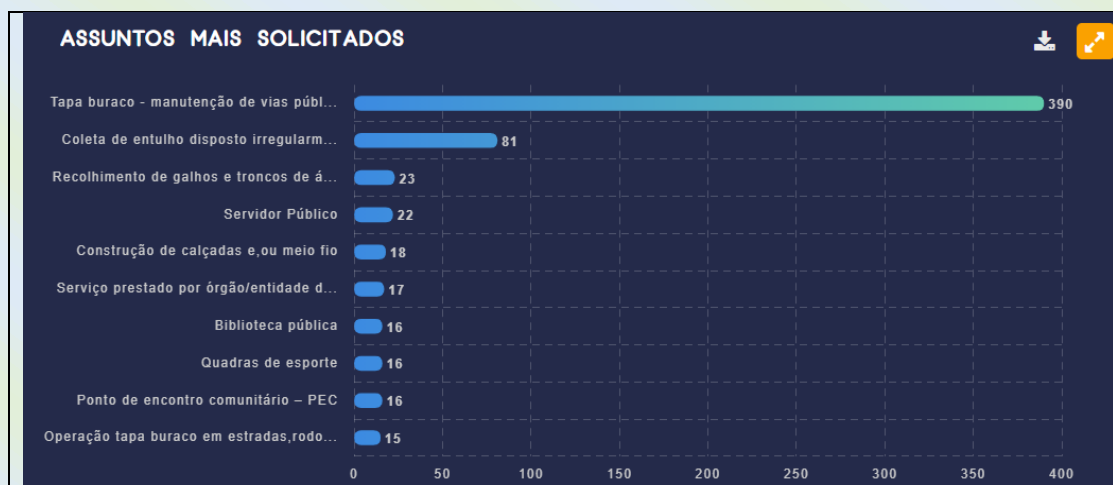
Fonte: sistema OUV-DF

Ao analisarmos esse parâmetro, vemos uma evolução significativa em relação ao de 2019, que apresentou resultado consolidado de 76% de resolatividade.

Apresentamos um aumento na ordem de 25% em 2020 em relação ao ano de 2019, saindo de 76% para 95% de resolatividade.

Destaco ainda que esse índice de 2020 é muito superior ao exigido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal que em seu [Plano de Ação](#), página 18, exige cerca de 50% de resolatividade. Nossos indicadores estão cerca de 90% acima da média mínima exigida.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2020



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

Os pedidos de tapa – buracos representam cerca de 63,5% do total no ano de 2020, com 390 pedidos dessa natureza. Em 2019 tivemos 334 pedidos, o que representou cerca de 51,9% do total naquele ano. Mesmo com um aumento na casa dos 17% de um ano para o outro, aproximadamente, conseguimos atender à maioria dos pedidos de manutenção de asfalto.

Em 2020 tivemos 196 solicitação de tapa buracos foram marcadas como ATENDIDAS pelo cidadão no prazo de 20 dias. Após este prazo, em resposta complementar, foram 40 pedidos marcadas como ATENDIDAS, somando um total de 236 solicitações. Marcadas como NÃO resolvidas, tivemos 11 solicitações.

| Protocolo | Abertura | Assunto | Situação | Prazo Restante | Localização Atual | Última atualização |
|----------------|---------------------|---|--------------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------------|
| So-000626/2020 | 02/01/2020 16:45:24 | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Resolvida | - | Administração Santa Maria - RA-XIII | 04/02/2020 14:37:13 |
| So-000832/2020 | 03/01/2020 09:11:44 | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Resolvida após resposta complementar | - | Administração Santa Maria - RA-XIII | 10/02/2020 11:33:00 |

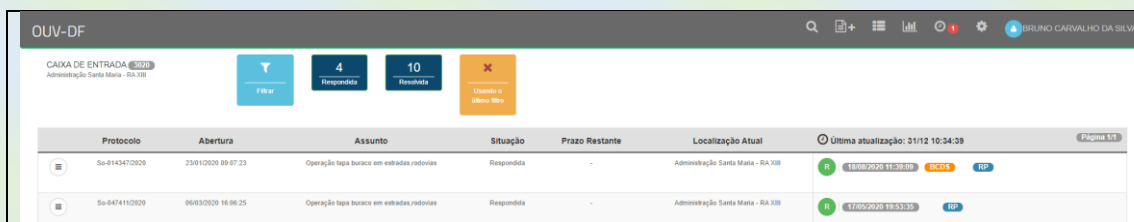
Fonte: sistema OUV-DF

Em sede de reclamações, tivemos 02 destas marcadas como ATENDIDAS pelo cidadão no prazo de 20 dias e 01 marcadas como NÃO resolvida. Após este prazo, em resposta complementar, tivemos 02 reclamações marcadas como ATENDIDA.

| Protocolo | Abertura | Assunto | Situação | Prazo Restante | Localização Atual | Última atualização |
|----------------|---------------------|---|------------|----------------|-------------------------------------|---------------------|
| Re-002369/2020 | 06/01/2020 15:19:36 | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Respondida | - | Administração Santa Maria - RA-XIII | 22/01/2020 09:51:00 |
| Re-004833/2020 | 08/01/2020 12:25:35 | Tapa buraco - manutenção de vias públicas | Resolvida | - | Administração Santa Maria - RA-XIII | 25/01/2020 20:22:51 |

Fonte: sistema OUV-DF

Já as solicitações de Operação tapa buraco em estradas, rodovias somaram 10 destas marcadas como ATENDIDAS pelo cidadão no prazo de 20 dias. Não houve demanda negativada nesse parâmetro.



OUV-DF

CAIXA DE ENTRADA 0000
Administração Santa Maria - SA 338

Filtros

4 Respostas

10 Resolvidas

Usando o filtro

| Protocolo | Abertura | Assunto | Situação | Prazo Restante | Localização Atual | Última atualização: 01/12 10:34:39 |
|---------------|---------------------|---|----------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Sa-8143417020 | 23/01/2020 09:07:23 | Operação tapa buraco em estradas rodovias | Resposta | - | Administração Santa Maria - SA 338 | 11/09/2020 11:35:09 RESOLVIDA RP |
| Sa-847411020 | 06/03/2020 16:06:25 | Operação tapa buraco em estradas rodovias | Resposta | - | Administração Santa Maria - SA 338 | 17/09/2020 18:53:35 RP |

Fonte: sistema OUV-DF

No total, tivemos 250 pedidos e reclamações sobre tapa-buracos em vias públicas e/ou rodovias marcadas como RESOLVIDA pelo cidadão. O número de demandas NEGATIVADAS foi de apenas 12.

FÓRMULA PARA O CÁLCULO DA RESOLUTIVIDADE NO SERVIÇO DE TAPA – BURACOS

A resolutividade é calculada considerando-se o total de respostas avaliadas (RA) divididas pelo número de resolvidas (R) + não resolvidas (NR) nas seguintes fórmulas:

$R / (R+NR) = \text{índice de resolutividade}$

$(R+NR) / R \times 100 = \text{índice de resolutividade}$

$$Res = \left[\frac{SRes}{(SRes + NRes)} \right] \times 100$$

Legendas:

Res = Índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria

SRes = Manifestações avaliadas como Resolvidas

NRes = Manifestações avaliadas como Não Resolvidas

Fonte: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%3C%87%3C%83O-2020.pdf>

Considerando 250 demandas dessa natureza atendidas e 12 não atendidas, aplicando-se a fórmula acima, temos uma resolutividade de 95,41 % de atendimento de serviço de tapa buracos.

Importante ressaltar que estes números alcançados se deram muito em razão do aporte financeiro de verbas para contratação de empresa

Quadra Central 01. Conjunto "H" Lote 01 CEP: 72.535-080

especializada, através de mandato de Deputada Distrital, conforme documento abaixo. O que se justifica pela falta de equipamento de compactação de massa asfáltica nessa RA-XII.

| | | | | |
|---|--------------------|----------|-----------------------|--|
| COMPANHIA URB. DA NOVA CAPITAL DO BRASIL-NOVACAP | JAQUELINE SILVA | 05001.01 | 15.451.6210.1110.0325 | EXECUÇÃO DE OBRAS DE URBANIZAÇÃO-EXECUÇÃO DE OBRAS DE TAPA BURACOS NA REGIÃO ADMINISTRATIVA DE SANTA MARIA- RA XIII- SANTA MARIA |
|---|--------------------|----------|-----------------------|--|

Fonte:

http://cidadao.siscone.df.gov.br/index.php?exercicio=2019&deputado=63&uo=&st_emenda%5B%5D=Ativo&texto=

Tivemos também, aporte financeiro na NOVACAP que está em fase de reforma e ampliação de sua usina gravimétrica, que é o equipamento que produz o asfalto.

| | | | | |
|---|--------------------|----------|-----------------------|---|
| COMPANHIA URB. DA NOVA CAPITAL DO BRASIL-NOVACAP | JAQUELINE SILVA | 01251.01 | 15.122.6001.8517.0120 | MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-USINA GRAVIMÉTRICA-DISTRITO FEDERAL |
|---|--------------------|----------|-----------------------|---|

Fonte: http://cidadao.siscone.df.gov.br/index.php?exercicio=2019&deputado=63&uo=&st_emenda%5B%5D=Ativo&texto=

PRAZOS OUVIDORIA



Administração Regional
de Santa Maria



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



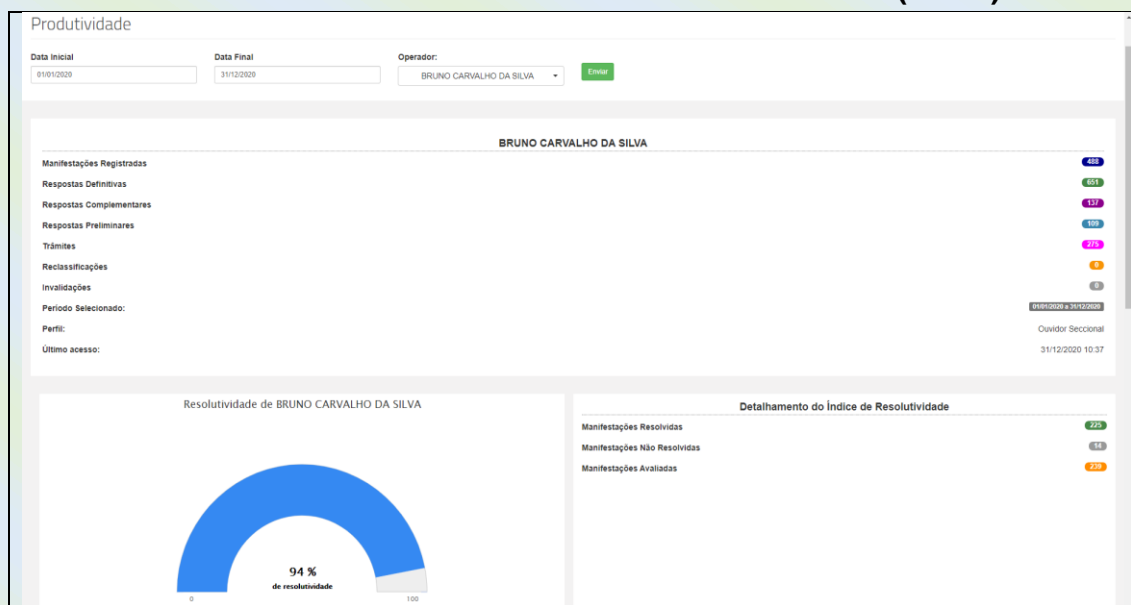
13.5

DIAS

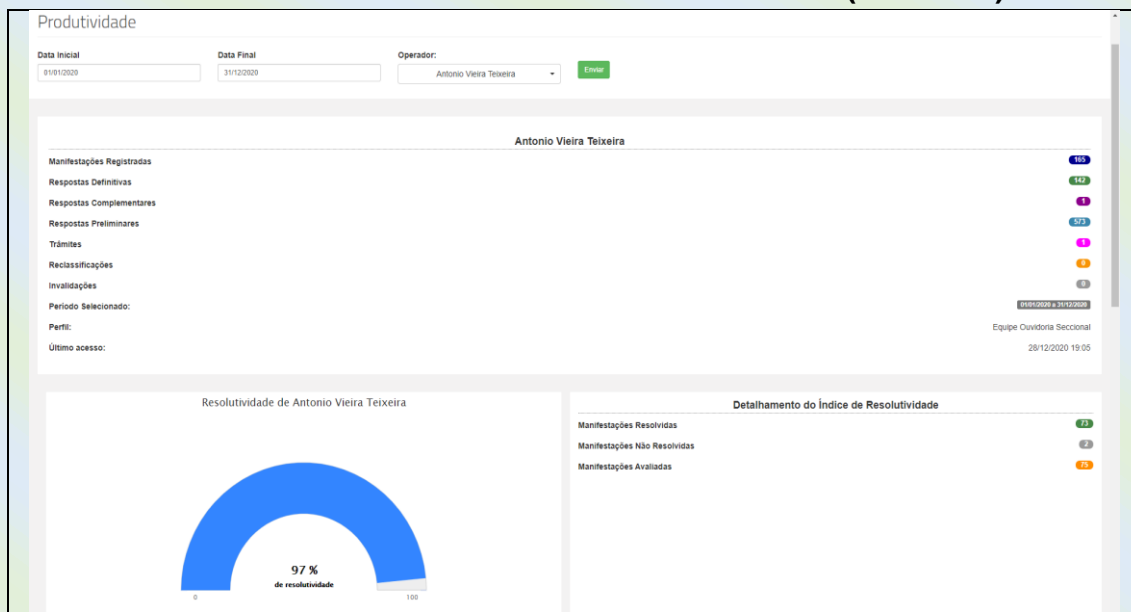
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>

Nesse parâmetro, o mínimo exigido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal em seu [Plano de Ação](#), pagina 23 é de 92% de cumprimento dos prazos para resposta definitiva em até 20 dias corridos, regra geral. Nossos indicadores estão na casa dos 97,3%.

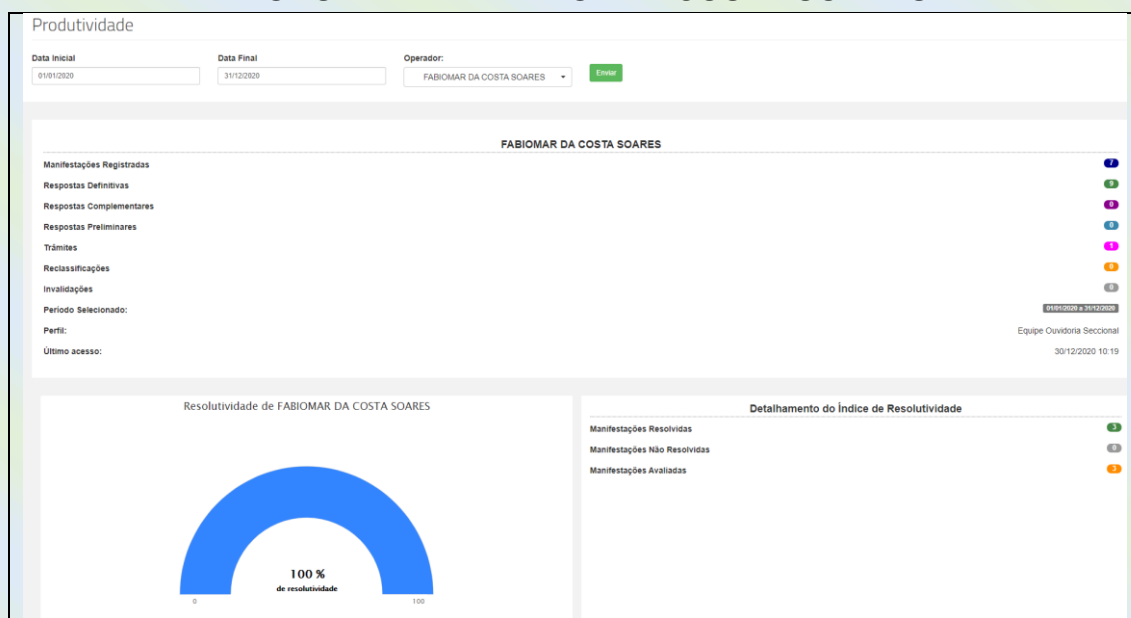
PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)



PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)

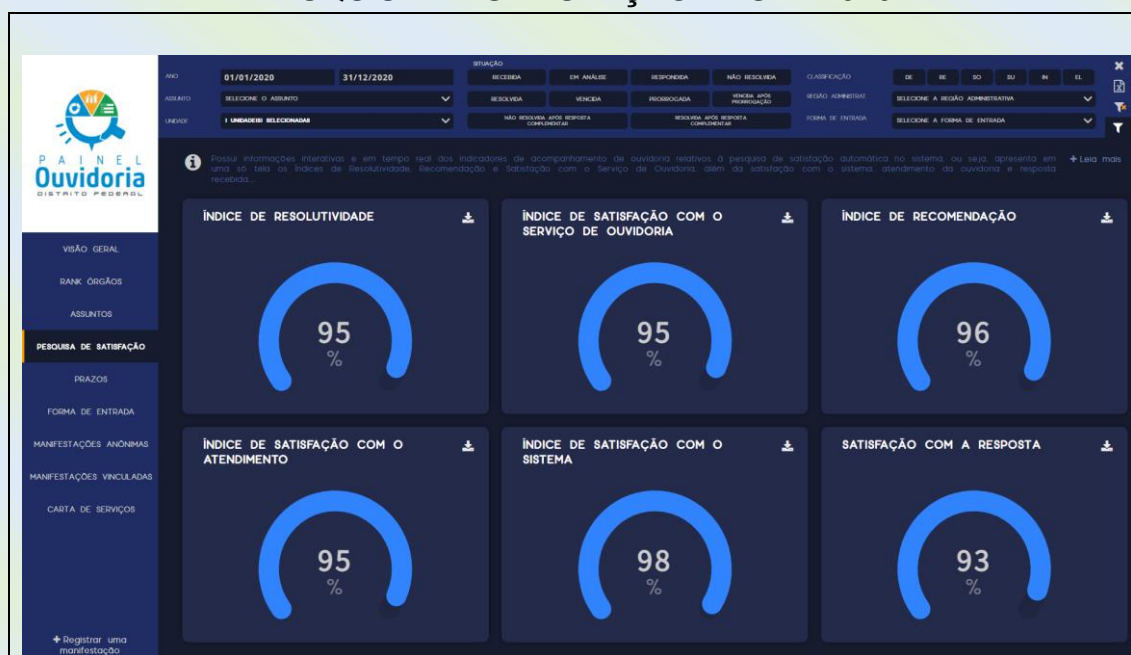


PRODUTIVIDADE FABIOMAR COSTA SOARES



Fonte: sistema OUV-DF

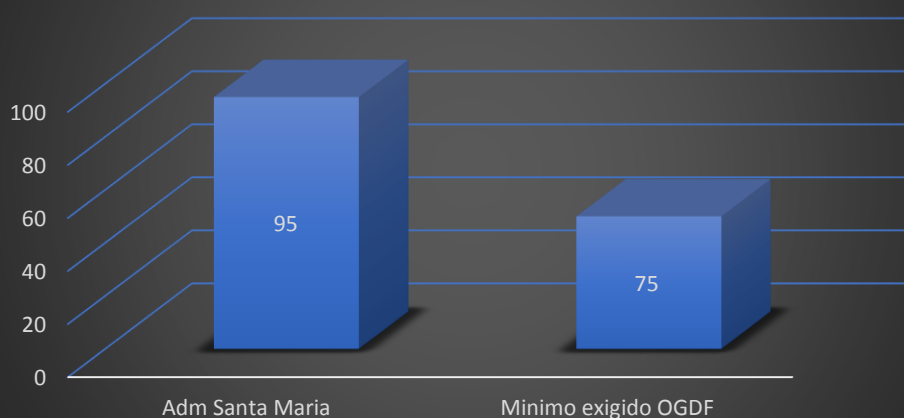
PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANUAL 2020



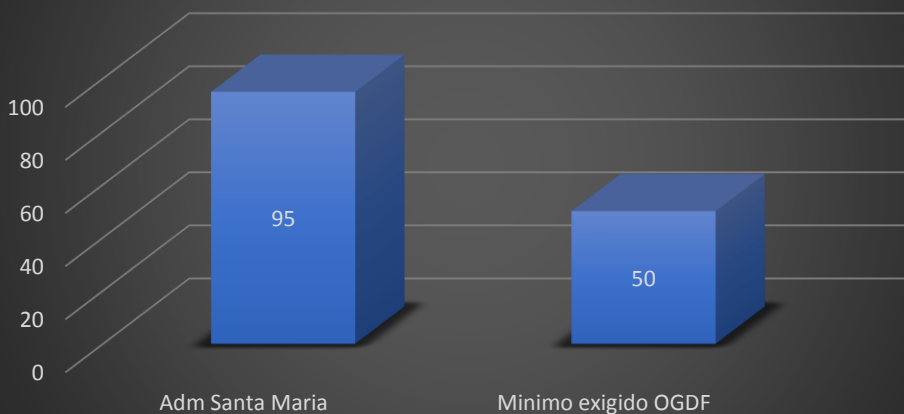
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

A pesquisa de satisfação 2020 comprova que a metodologia de trabalho criada na Administração Regional de Santa Maria, voltada ao atendimento das lideranças comunitárias, lideranças políticas e a comunidade em geral, seja através do contato pessoal em reuniões, visitas aos bairros ou atendimento via redes sociais e canais oficiais vem trazendo resultados significativos.

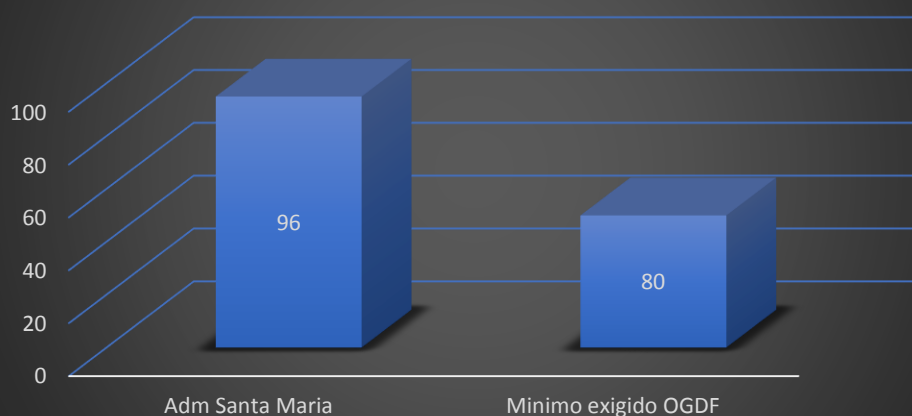
**SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA
COMPARATIVO ADM SANTA MARIA x EXIGIDO OGDF**



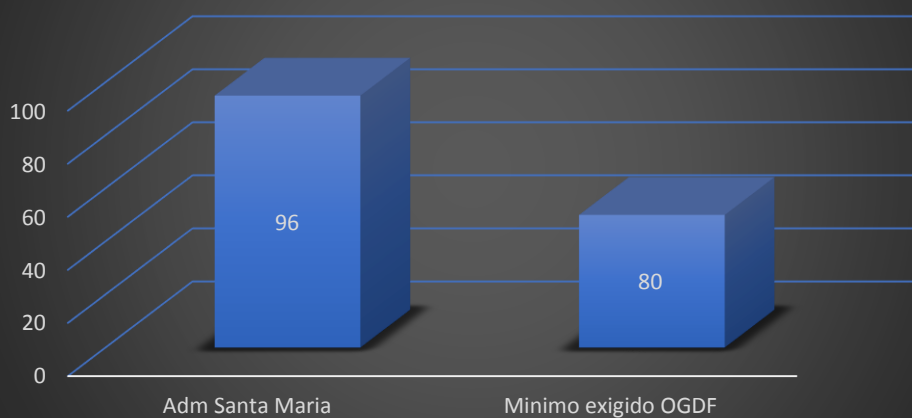
**RESOLUTIVIDADE
COMPARATIVO ADM SANTA MARIA x EXIGIDO OGDF**



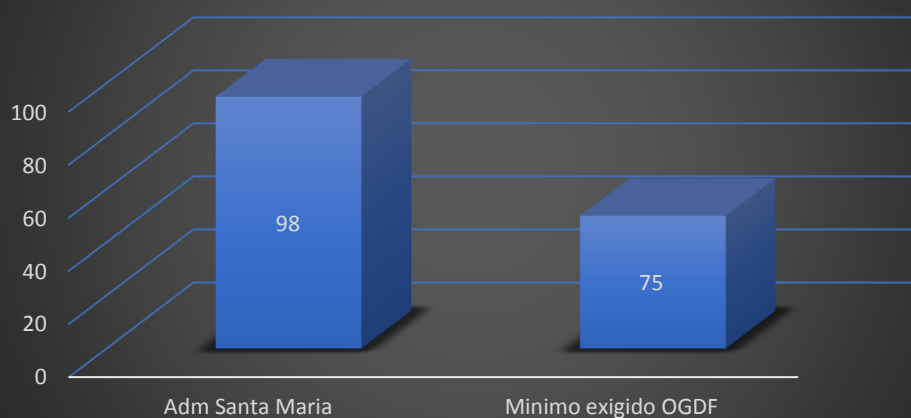
**RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA
COMPARATIVO ADM SANTA MARIA x EXIGIDO OGDF**



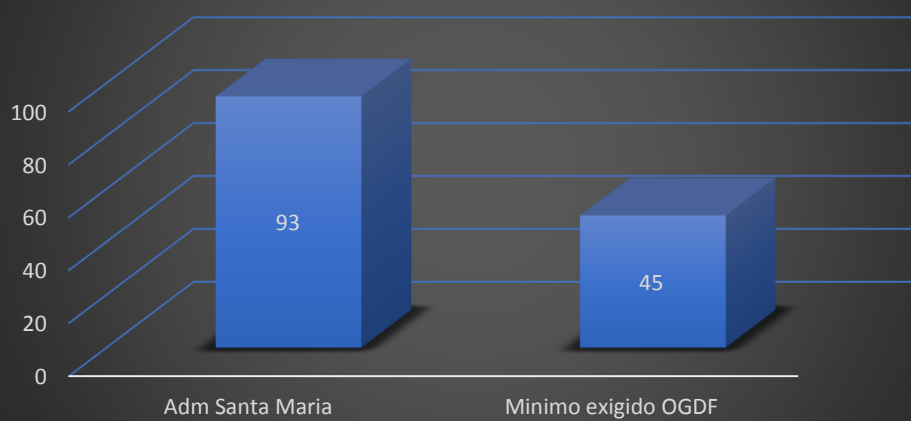
**SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DE OUVIDORIA
COMPARATIVO ADM SANTA MARIA x EXIGIDO OGDF**



**SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA
COMPARATIVO ADM SANTA MARIA x EXIGIDO OGDF**



**SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
COMPARATIVO ADM SANTA MARIA x EXIGIDO OGDF**

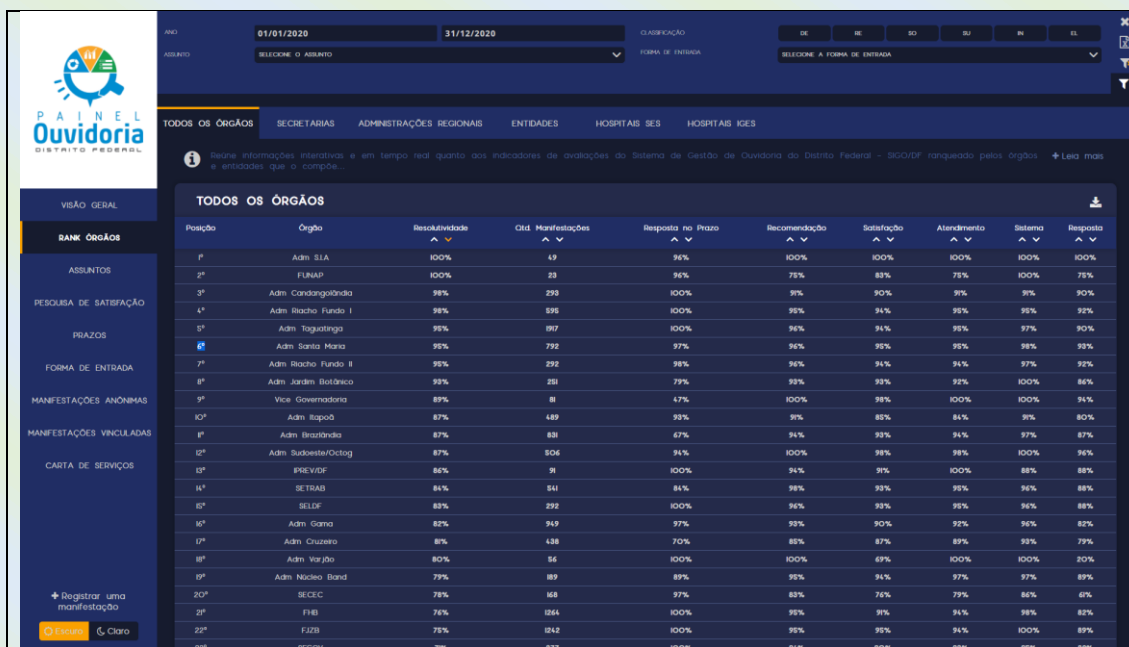


CARTA DE SERVIÇOS 2020



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

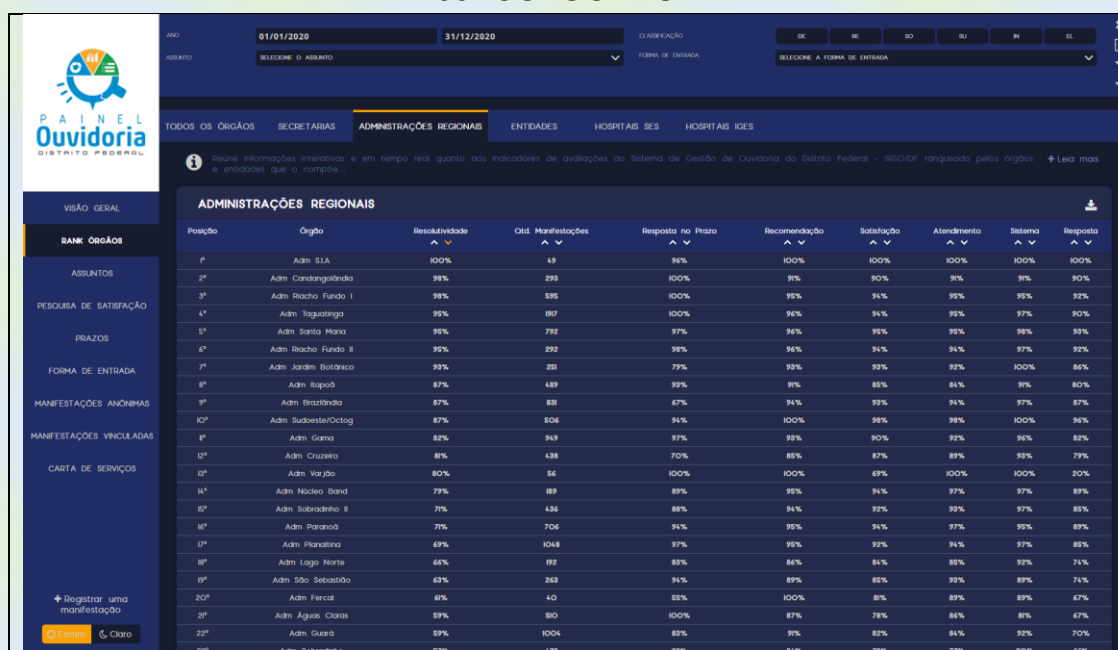
RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 06º GERAL EM 2020



| Posição | Orgão | Resolutividade | Ctd Manifestações | Resposta no Prazo | Recomendação | Satisfação | Atendimento | Sistema | Resposta |
|---------|----------------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------|------------|-------------|---------|----------|
| 1º | Adm. SIA | 100% | 49 | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2º | FUNAP | 100% | 23 | 96% | 78% | 83% | 75% | 100% | 75% |
| 3º | Adm. Candonga/Aranda | 98% | 290 | 100% | 96% | 90% | 96% | 96% | 90% |
| 4º | Adm. Riacho Fundo I | 98% | 596 | 100% | 96% | 94% | 96% | 96% | 92% |
| 5º | Adm. Taguatinga | 96% | 897 | 100% | 96% | 94% | 96% | 97% | 90% |
| 6º | Adm. Santa Maria | 95% | 792 | 97% | 96% | 95% | 95% | 96% | 92% |
| 7º | Adm. Riacho Fundo II | 95% | 292 | 98% | 96% | 94% | 94% | 97% | 92% |
| 8º | Adm. Jardim Botânico | 93% | 281 | 79% | 98% | 93% | 92% | 100% | 86% |
| 9º | Vice Governadoria | 89% | 81 | 47% | 100% | 98% | 100% | 100% | 94% |
| 10º | Adm. Itapoá | 87% | 489 | 95% | 96% | 85% | 84% | 96% | 80% |
| 11º | Adm. Brasília | 87% | 831 | 47% | 94% | 93% | 94% | 97% | 87% |
| 12º | Adm. Subsele/Octog | 87% | 506 | 94% | 100% | 98% | 98% | 100% | 96% |
| 13º | PREV/DF | 86% | 91 | 100% | 94% | 91% | 100% | 88% | 88% |
| 14º | SETRAB | 84% | 541 | 84% | 98% | 93% | 95% | 96% | 88% |
| 15º | SELDF | 83% | 292 | 100% | 96% | 93% | 95% | 96% | 88% |
| 16º | Adm. Gama | 82% | 949 | 97% | 93% | 90% | 92% | 96% | 82% |
| 17º | Adm. Cruzeiro | 81% | 458 | 70% | 88% | 87% | 89% | 93% | 79% |
| 18º | Adm. Varjão | 80% | 56 | 100% | 100% | 69% | 100% | 100% | 20% |
| 19º | Adm. Núcleo Band | 79% | 189 | 89% | 95% | 94% | 97% | 97% | 89% |
| 20º | SECEC | 78% | 168 | 97% | 83% | 76% | 79% | 86% | 61% |
| 21º | FI/BI | 76% | 184 | 100% | 99% | 91% | 94% | 98% | 82% |
| 22º | FZ/BI | 75% | 184 | 100% | 99% | 95% | 94% | 100% | 89% |
| 23º | REPLAN | 70% | 377 | 100% | 91% | 90% | 93% | 93% | 82% |

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

RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS EM 2020 05º COLOCADO



| Posição | Órgão | Resolutividade | Qtd. Manifestações | Resposta no Prazo | Recomendação | Satisfação | Atendimento | Sistema | Resposta |
|---------|----------------------|----------------|--------------------|-------------------|--------------|------------|-------------|---------|----------|
| 1º | Adm. SIA | 100% | 49 | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2º | Adm. Candangulândia | 99% | 293 | 100% | 91% | 91% | 91% | 90% | 90% |
| 3º | Adm. Riacho Fundo I | 98% | 595 | 100% | 95% | 94% | 95% | 95% | 92% |
| 4º | Adm. Taguatinga | 95% | 187 | 100% | 96% | 94% | 95% | 97% | 90% |
| 5º | Adm. Santa Maria | 95% | 792 | 97% | 94% | 95% | 95% | 98% | 93% |
| 6º | Adm. Riacho Fundo II | 95% | 292 | 98% | 96% | 94% | 94% | 97% | 92% |
| 7º | Adm. Jardim Botânico | 93% | 28 | 79% | 93% | 93% | 93% | 100% | 86% |
| 8º | Adm. Iapoá | 87% | 489 | 93% | 91% | 82% | 84% | 91% | 80% |
| 9º | Adm. Brazlândia | 87% | 831 | 87% | 94% | 92% | 94% | 97% | 87% |
| 10º | Adm. Subsele/Octóg | 87% | 806 | 94% | 100% | 98% | 98% | 100% | 96% |
| 11º | Adm. Gama | 82% | 949 | 97% | 93% | 90% | 92% | 96% | 82% |
| 12º | Adm. Cruzeiro | 81% | 438 | 70% | 85% | 87% | 89% | 93% | 79% |
| 13º | Adm. Varjão | 80% | 56 | 100% | 69% | 100% | 100% | 100% | 20% |
| 14º | Adm. Nídeo Band | 79% | 189 | 89% | 95% | 94% | 97% | 97% | 89% |
| 15º | Adm. Sobradinho II | 78% | 436 | 88% | 94% | 92% | 93% | 97% | 85% |
| 16º | Adm. Planaltina | 77% | 706 | 94% | 95% | 94% | 97% | 95% | 89% |
| 17º | Adm. Planaltina | 69% | 1048 | 97% | 95% | 92% | 94% | 97% | 85% |
| 18º | Adm. Lago Norte | 66% | 192 | 83% | 86% | 84% | 86% | 92% | 74% |
| 19º | Adm. São Sebastião | 63% | 263 | 94% | 89% | 82% | 93% | 89% | 74% |
| 20º | Adm. Fercal | 61% | 40 | 85% | 100% | 81% | 89% | 89% | 67% |
| 21º | Adm. Água Clara | 59% | 110 | 100% | 87% | 78% | 86% | 81% | 67% |
| 22º | Adm. Guará | 59% | 1004 | 83% | 91% | 82% | 84% | 92% | 70% |
| 23º | Adm. Sobradinho | 57% | 478 | 93% | 84% | 73% | 77% | 90% | 66% |

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

PREMIAÇÃO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Administração Regional de Santa Maria recebeu ontem (07), pela primeira vez, o prêmio do Índice de Transparência Ativa por atingir 100%. Participaram da entrega a administradora Marileide Romão, o ouvidor Bruno Carvalho, o Ascom, Elisson Ferreira e os servidores Leonardo Rodrigues e Ana Francisca.

Essa é a 5ª edição do Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa), que tem por objetivo estimular a publicação ativa de informações de interesse público. Para a premiação, são realizadas avaliações das informações divulgadas nos sites, seguindo as normas da lei distrital de acesso à informação do DF (nº 4.990/2012).

**Administração Regional
de Santa Maria**



Fonte: <http://www.santamaria.df.gov.br/2020/12/08/administracao-regional-alcanca-100-de-transparencia-ativa-pela-primeira-vez-na-historia/>

<https://www.facebook.com/leorodriguesdf/posts/1069402916892972>

SISTEMA ELETRONICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO – E SIC GDF / SOLICITAÇÕES



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

| Protocolo | Órgão Superior | Órgão Vinculado | Data de Abertura | Prazo de Atendimento | Situação |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------|------------|
| 0014300002202026 | Administração Regional de Santa Maria | - | 11/02/2020 | 03/03/2020 | Respondido |
| 0014300004202015 | Administração Regional de Santa Maria | - | 24/04/2020 | 18/05/2020 | Respondido |
| 0014300005202060 | Administração Regional de Santa Maria | - | 28/04/2020 | 18/05/2020 | Respondido |
| 0014300007202059 | Administração Regional de Santa Maria | - | 03/06/2020 | 24/06/2020 | Respondido |
| 0014300008202001 | Administração Regional de Santa Maria | - | 14/07/2020 | 03/08/2020 | Respondido |
| 00143000010202072 | Administração Regional de Santa Maria | - | 23/07/2020 | 12/08/2020 | Respondido |
| 00143000011202017 | Administração Regional de Santa Maria | - | 23/07/2020 | 17/08/2020 | Respondido |
| 00143000012202061 | Administração Regional de Santa Maria | - | 14/08/2020 | 08/09/2020 | Respondido |
| 00143000013202014 | Administração Regional de Santa Maria | - | 14/08/2020 | 08/09/2020 | Respondido |
| 00143000014202051 | Administração Regional de Santa Maria | - | 18/09/2020 | 13/10/2020 | Respondido |
| 00143000015202003 | Administração Regional de Santa Maria | - | 01/10/2020 | 21/10/2020 | Respondido |
| 00143000016202040 | Administração Regional de Santa Maria | - | 08/10/2020 | 29/10/2020 | Respondido |
| 00143000018202039 | Administração Regional de Santa Maria | - | 26/10/2020 | 16/11/2020 | Respondido |
| 00143000019202083 | Administração Regional de Santa Maria | - | 06/11/2020 | 01/12/2020 | Respondido |
| 00143000020202016 | Administração Regional de Santa Maria | - | 07/12/2020 | 28/12/2020 | Respondido |

Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema//Pedido/ConsultaPedido.aspx>

No ano de 2020, recebemos 15 pedidos de informação diversos. Todos foram respondidos no prazo.

SISTEMA ELETRONICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO – E SIC GDF / RECURSOS



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

| Protocolo | Órgão Superior | Órgão Vinculado | Instância do Recurso | Tipo de Recurso | Data de Abertura do Recurso | Prazo de Atendimento do Recurso | Situação |
|-------------------|--|-----------------|----------------------|--|-----------------------------|---------------------------------|----------------|
| 0014300005202060 | Administração Regional de Santa Maria | - | Primeira Instância | Informação recebida não corresponde à solicitada | 19/05/2020 | 25/05/2020 | Não respondido |
| 0014300005202060 | Administração Regional de Santa Maria | - | Segunda Instância | Outros | 27/05/2020 | 01/06/2020 | Não respondido |
| 0014300005202060 | Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF | - | STC | Outros | 16/06/2020 | 22/06/2020 | Respondido |
| 00143000016202040 | Administração Regional de Santa Maria | - | Primeira Instância | Informação incompleta | 20/10/2020 | 26/10/2020 | Respondido |
| 00143000019202083 | Administração Regional de Santa Maria | - | Primeira Instância | Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada | 16/11/2020 | 23/11/2020 | Respondido |
| 00143000019202083 | Administração Regional de Santa Maria | - | Segunda Instância | Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada | 25/11/2020 | 01/12/2020 | Respondido |

No ano de 2020, recebemos 06 recursos em sede de pedido de informação diversos. Apenas 02 foram respondidos fora do prazo já em 3ª instância.

Os demais tratam de conflito entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção aos Dados e neste caso, a modulação dos direitos à preservação da imagem e do direito à informação, quando conflitantes, devem ser resolvidos pela Controladoria Geral do GDF.

PRINCIPAIS DEMANDAS DE OUVIDORIA ATENDIDAS

| SOLICITAÇÃO | LOCAL | FONTE |
|--|--|---|
| Protocolo So-044040/2020; P rotocolo Re-087561/2020; P rotocolo So-088869/2019; 0 011200017820 1821 (E-SIC-GDF); So-102666/2019; S o-180583/2020 | Estrada Vicinal VC -371 | https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/09/10/pavimentacao-da-vc-371-vai-beneficiar-30-mil-moradores-da-regiao/ |
| Protocolo So-125785/2019; | construção ciclovia DF -483 | https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/04/09/inaugurada-a-ciclovia-entre-a-santa-maria-e-o-gama/ |
| Protocolo So-016053/2016; P rotocolo Su-012226/2017; P rotocolo So-006109/2016; P rotocolo Su-127913/2019 | manutenção / construção de campo de futebol sintético na EQ 417/418/517/518 | https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/01/17/santa-maria-ganha-campo-de-futebol-sintetico/ |
| Protocolo So-076122/2018; P rotocolo Su-128151/2019; P rotocolo Su-130870/2019 | Reforma da Biblioteca Monteiro Lobato na EQ 215/315 Lote A, Santa Maria – DF | https://agenciabrasilia.df.gov.br/2020/07/20/ginasio-galpao-e-biblioteca-serao-reformados-em-santa-maria/ |
| Protocolo De-121220/2017; P rotocolo In-047758/2020 | Reforma do Ginásio Poliesportivo, localizado na QC 01, Conjunto | https://agenciabrasilia.df.gov.br/2020/07/20/ginasio-galpao-e-biblioteca-serao-reformados-em-santa-maria/ |

| | H, Lote 01, Santa Maria/DF | |
|--|---|---|
| Protocolo Su-089765/2019; Protocolo Su-002539/2020 | Entrega da nova iluminação nas avenidas principais e nas quadras 100, conjunto Z, área verde, frente aos lotes 23 ao 38; CL 105, lote G, área verde; 516, conjunto M, frente a casa 01, no estacionamento; CL 303/304, estacionamento na entrada da quadra, ao lado da loja Globo Materiais para construções; QR-101, bloco D e QC 01, conjunto G, praça, instalação de iluminação em LED nas avenidas Alagados e Santa Maria, nas comerciais das quadras 202/302 e 216/316 e na ciclovia da DF-483 | https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/04/14/moradores-de-santa-maria-comemoram-nova-obra/ |

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL EM OUVIDORIA 2020

- Inteligência e Governança em Ouvidoria. Controladoria Geral do Distrito Federal. 02 h/a;
- Monitoramento de desempenho de Ouvidoria. Controladoria Geral do Distrito Federal. 02 h/a;
- Lei de Acesso à Informação e Sistema E – SIC. Controladoria Geral do Distrito Federal. 02 h/a;
- Ouvidoria Day. Escola de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. 04 h/a;
- IV Simpósio Nacional de Ouvidorias. Escola de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. 03 h/a;
- Programa de Formação em Ouvidoria: Carta de Serviços. Escola de Governo GDF. 08 h/a;
- Curso a distância: Formação em Ouvidoria. Escola de Governo GDF. 25 h/a;
- Programa de Formação em Ouvidoria: Inicialização em ouvidoria – Modulo I. Escola de Governo GDF. 08 h/a;
- Programa de Formação em Ouvidoria Gestão do Atendimento em ouvidoria. Escola de Governo GDF. 08 h/a;
- Programa de Formação em Ouvidoria: Inteligência e Governança em Ouvidoria. Escola de Governo GDF. 08 h/a;
- Programa de formação em ouvidoria: Qualidade da resposta de ouvidoria. Escola de Governo GDF. 08 h/a;
- Gestão em Ouvidoria. Escola Nacional de Administração Pública. 20 h/a;
- Acesso à Informação. Escola Nacional de Administração Pública. 20 h/a;
- LAIve – a live da LAI – Encontros virtuais. Ouvidoria Geral da União. Controladoria Geral da União 12 h/a;
- GovTech – Os caminhos para adoção de soluções de inteligência artificial e da nova LGPD pelo Distrito Federal. Procuradoria Geral do Distrito Federal / Fundação de Amparo à Pesquisa / Secretaria de Ciência e Tecnologia / Secretaria de Relações Internacionais;

PRINCIPAIS AÇÕES SOCIAIS

Força tarefa na distribuição de máscaras em ações de combate à pandemia do COVID – 19; doação de brinquedos e cestas básica; reuniões com o CONSEG local; reuniões com líderes comunitários; articulação com autoridades de órgãos diversos.



Fonte: <https://www.facebook.com/SantamarianoticiasDf/photos/pcb.2949690391780408/2949690315113749/>



Fonte: <https://www.facebook.com/SantamarianoticiasDf/photos/pcb.2950455695037211/2950455628370551/>

Administração Regional de Santa Maria



**Administração Regional
de Santa Maria**



Fonte: arquivo pessoal

FABIOMAR COSTA SOARES

Assessor

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA

Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA

Ouvidor

MARILEIDE ALVES ROMÃO

Administradora Regional

Quadra Central 01. Conjunto "H" Lote 01 CEP: 72.535-080