

GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA
OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII 2019

Visando atender a Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, 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, o presente relatório tem por objetivo demonstrar à sociedade em geral, em especial aos moradores da cidade de Santa Maria, os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência desta Administração Regional, no período compreendido entre 01/01/2019 a 31/12/2019.

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados. Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam. A ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, de

forma que as ações realizadas pela equipe da Gerência de Obras sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas mais bem aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã), sempre que possível, antes de finalizar uma ordem de serviço.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA: Registre sua manifestação pela internet. Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162 Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial. Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Santa Maria para atendê-lo. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão. O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações em caso de demora na resposta e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública. Disponível em <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>.

e-GDF

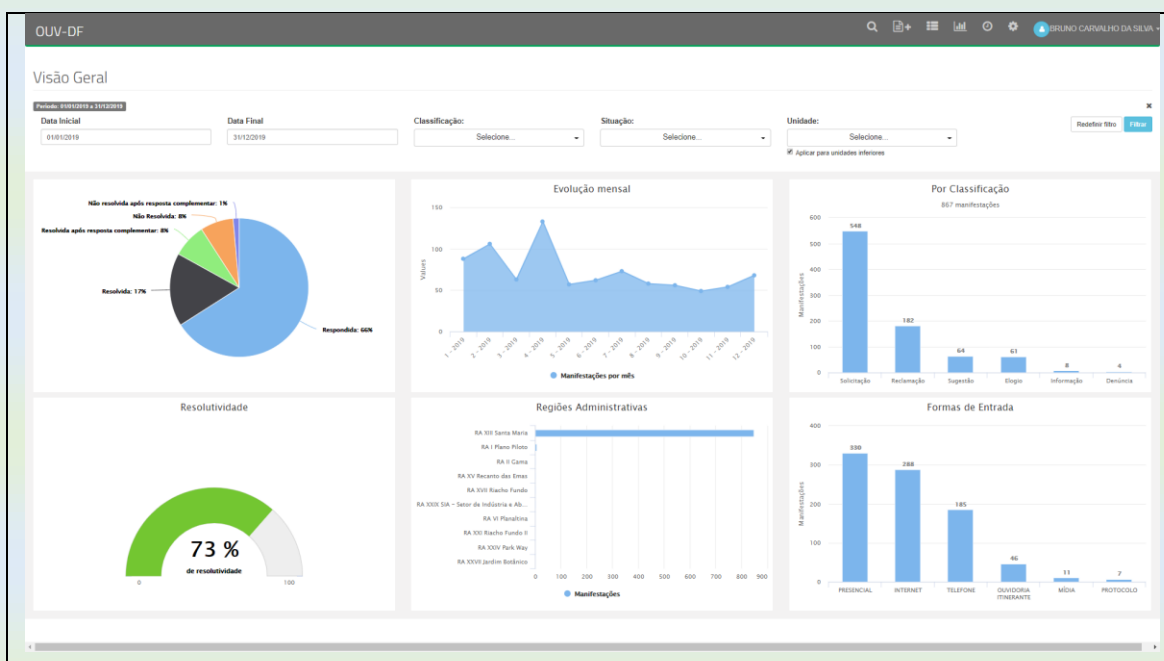
O aplicativo e-GDF, disponível nas plataformas Android e iOS, também está funcionando. Por meio dele, o usuário pode demandar serviços de Ouvidoria, Benefícios Sociais e Educação.

O primeiro vai desde o pedido de poda de árvore a até solicitação de limpeza de bocas de lobo e bueiros.

O segundo traz informações e demandas sobre auxílios como o de natalidade e de vulnerabilidade temporária.

Por fim, na parte de educação, é possível consultar as notas dos estudantes matriculados do 6º ao 9º do ensino fundamental e do 1º ao 3º ano do Ensino Médio.

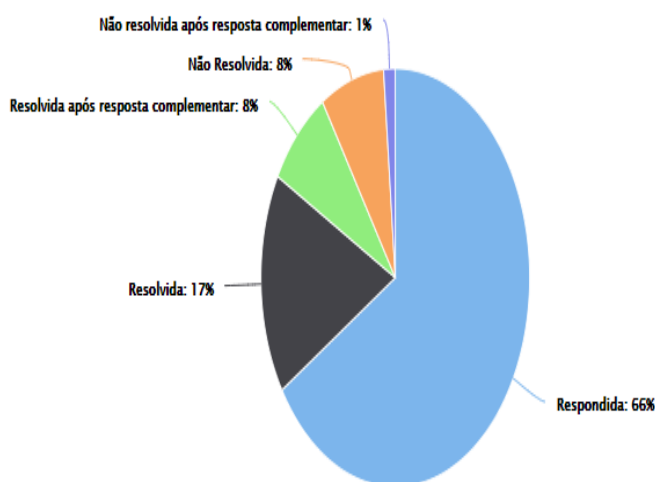
VISÃO GERAL



Fonte: OUVDF

QUANTITATIVO

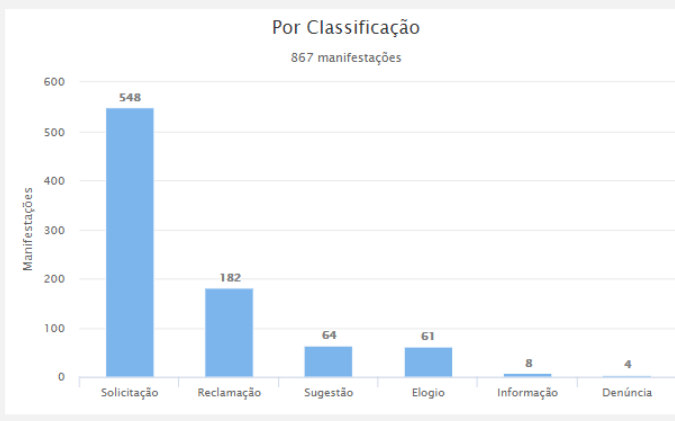
TOTAL: 867
RESPONDIDAS: 572
RESOLVIDAS: 148
NÃO RESOLVIDAS: 67
EM ANÁLISE: 17
RESOLVIDA
COMPLEMENTAR: 68
NÃO RESOLVIDA
COMPLEMENTAR: 12



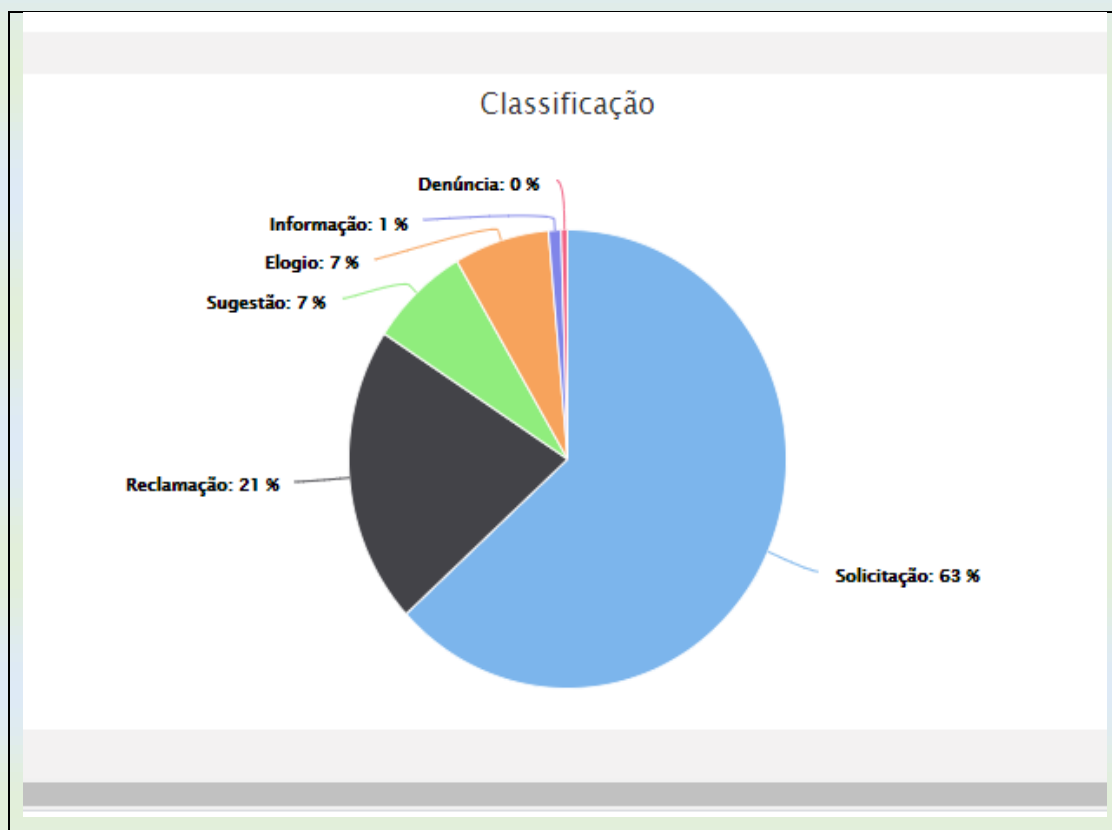
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

SOLICITAÇÃO: 548
RECLAMAÇÃO: 182
SUGESTÃO: 64
ELOGIO: 61
INFORMAÇÃO: 08
DENÚNCIA: 04



Fonte: sistema OUV-DF



Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA

PRESENCIAL :38%

INTERNET: 33%

TELEFONE 162: 21%

OUVIDORIA

ITINERANTE:

MÍDIA: 5%

PROTOCOLO: 1%

Forma de Entrada

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019

Data Inicial

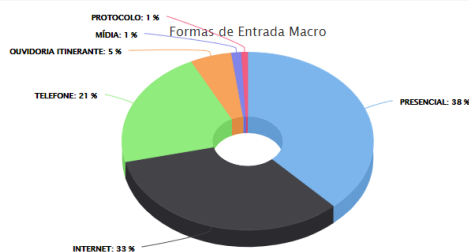
01/01/2019

Data Final

31/12/2019

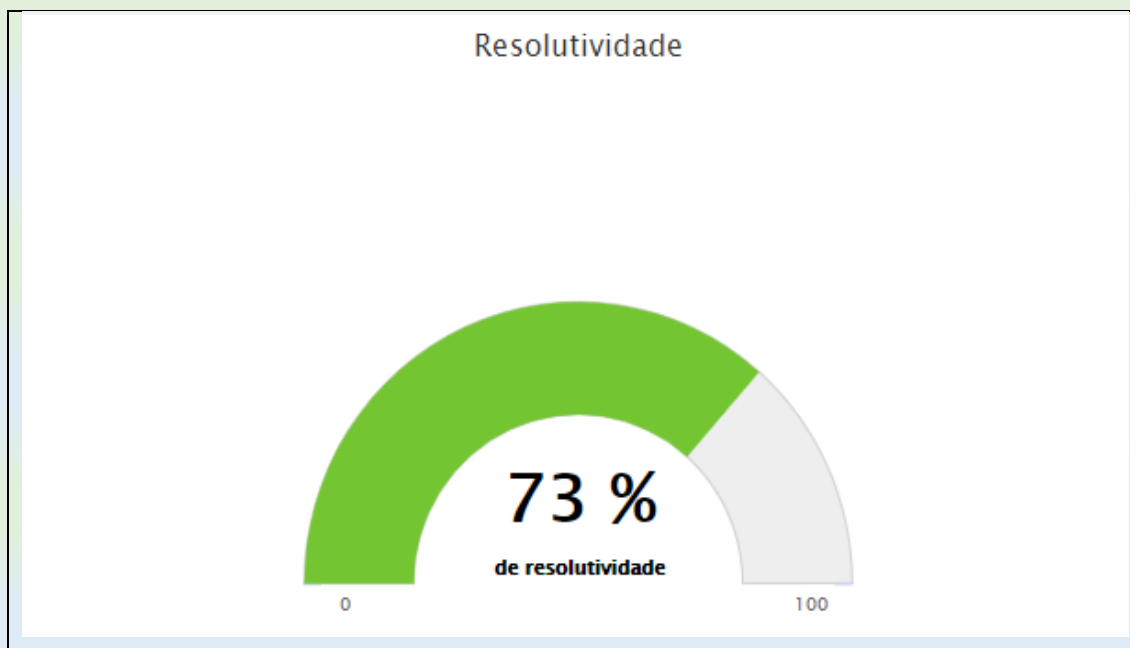
Classificação:

Selecione...



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 2019



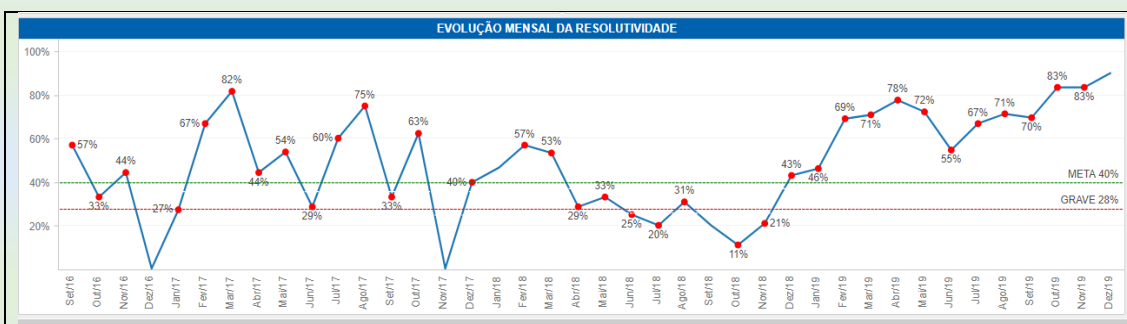
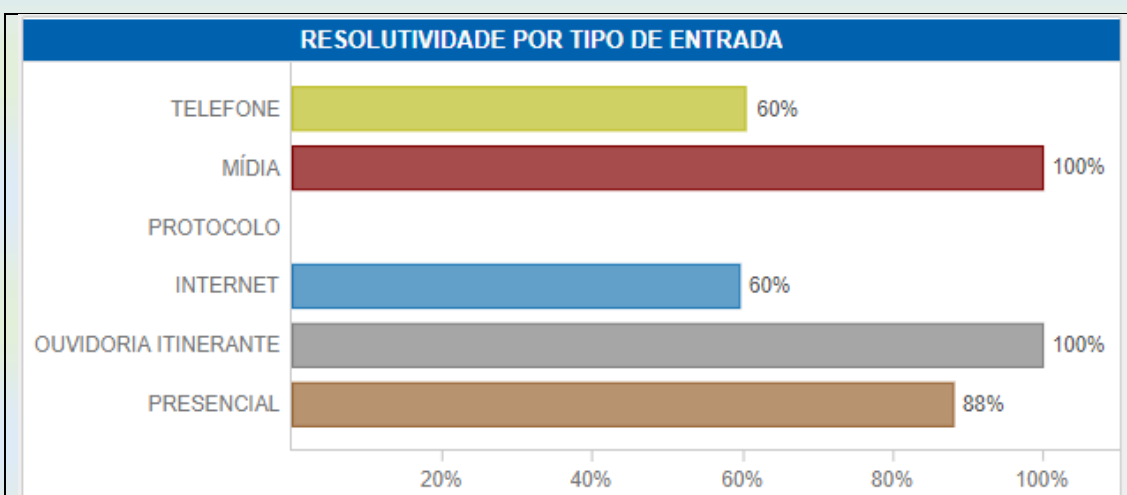
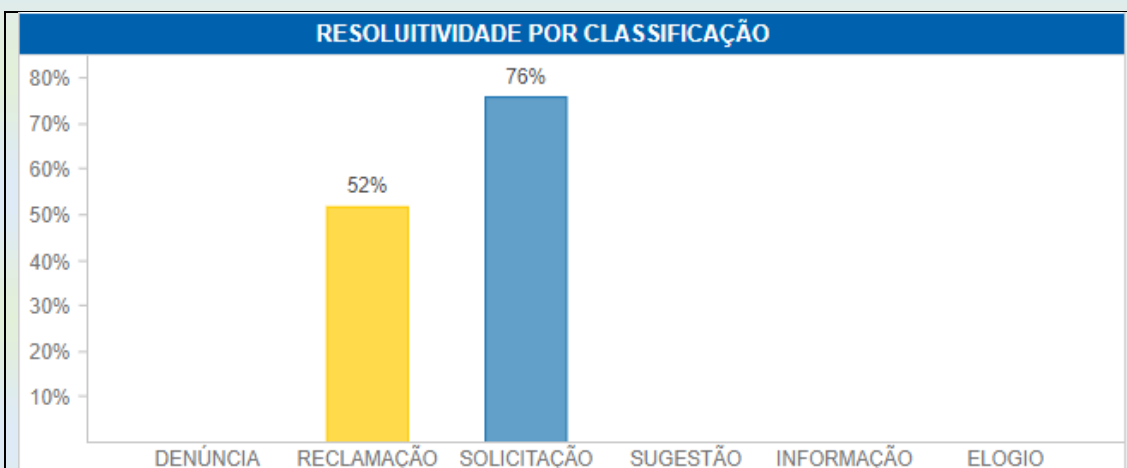
Fonte: sistema OUV-DF

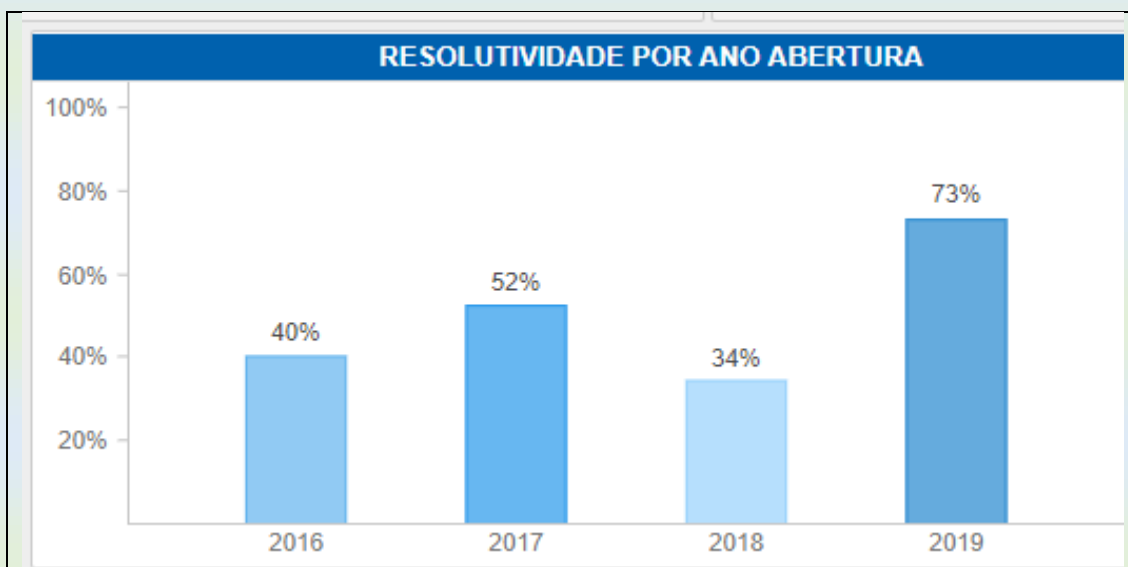
EVOLUÇÃO HISTÓRICA 2019



Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=2BE B724F4E573D0E7077E88D42EF4EFF&share=1&Server=CGDFSRV507&Port=0&Project=Ouv-DF&>





Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=2BE724F4E573D0E7077E88D42EF4EFF&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

TOP 5 ASSUNTOS OUV-DF

Órgão		ANO ABERTURA		TOTAL	
ADM SANTA MARIA ADMINISTRA...		(Todos)	2016 2017 2018 2019 2020	Assunto	Total de Manifestações
		(Todos)		TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	334
		Jan19	Dez19	SERVIDOR PÚBLICO	71
				COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	61
				BIBLIOTECA PÚBLICA	47
				CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E/OU MEIO FIO	28
					Resolutividade
					72%
					32%
					83%
					33%
					100%

DENÚNCIA			RECLAMAÇÃO		
Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade	Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade
SERVIDOR PÚBLICO	3		TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	52	59%
BIBLIOTECA PÚBLICA	1		BIBLIOTECA PÚBLICA	31	50%
			SERVIDOR PÚBLICO	22	0%
			COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	8	100%
			SERVIDOR TERCEIRIZADO DO SERVIÇO PÚBLICO DO DF	6	100%

SOLICITAÇÃO			SUGESTÃO		
Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade	Assunto	Total de Manifestações	
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	279	74%	PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO - PEC	16	
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	53	82%	PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA	10	
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	24	100%	BIBLIOTECA PÚBLICA	6	
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E/OU MEIO FIO	21	100%	QUADRAS DE ESPORTE	6	
INSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO	20	60%	CONSTRUÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	5	

INFORMAÇÃO			ELOGIO		
Assunto	Total de Manifestações		Assunto	Total de Manifestações	
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO - ALURÁ	2		SERVIDOR PÚBLICO	45	
FISCALIZAÇÃO EM OBRA EM ÁREA REGULAR	1		SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	5	
FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS	1		TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	3	
FISCALIZAÇÃO EM CONTÊINER/RECIPIENTE PARALIXO	1		BIBLIOTECA PÚBLICA	2	
COBRANÇA DE SERVIÇOS	1		ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO ENTIDADE PÚBLICA DO DF	2	
PAVIMENTAÇÃO URBANA - ASFALTO	1		ATENDIMENTO PRESTADO PELOS DEMAIS SERVIDORES'S SEF/DF	2	
ASENAMENTO DE CONSULTAS	1				

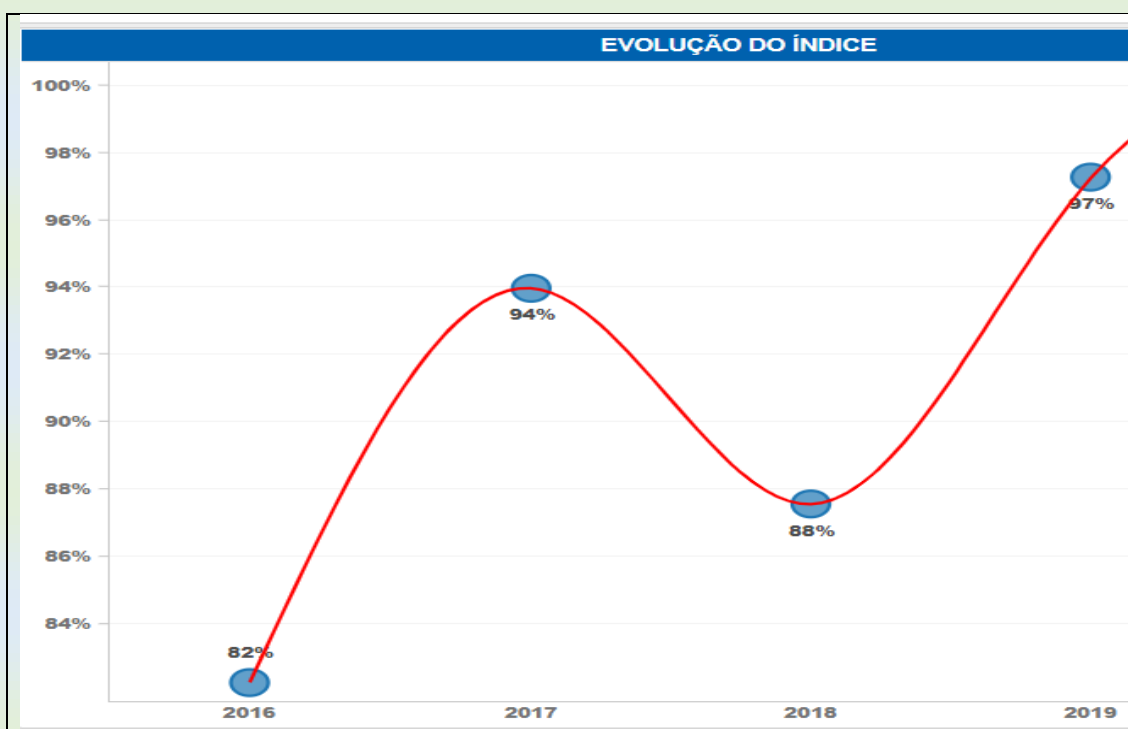
TOTAL		
Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	334	72%
SERVIDOR PÚBLICO	71	33%
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	61	83%
BIBLIOTECA PÚBLICA	47	33%
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E, OU MEIO FIO	28	100%

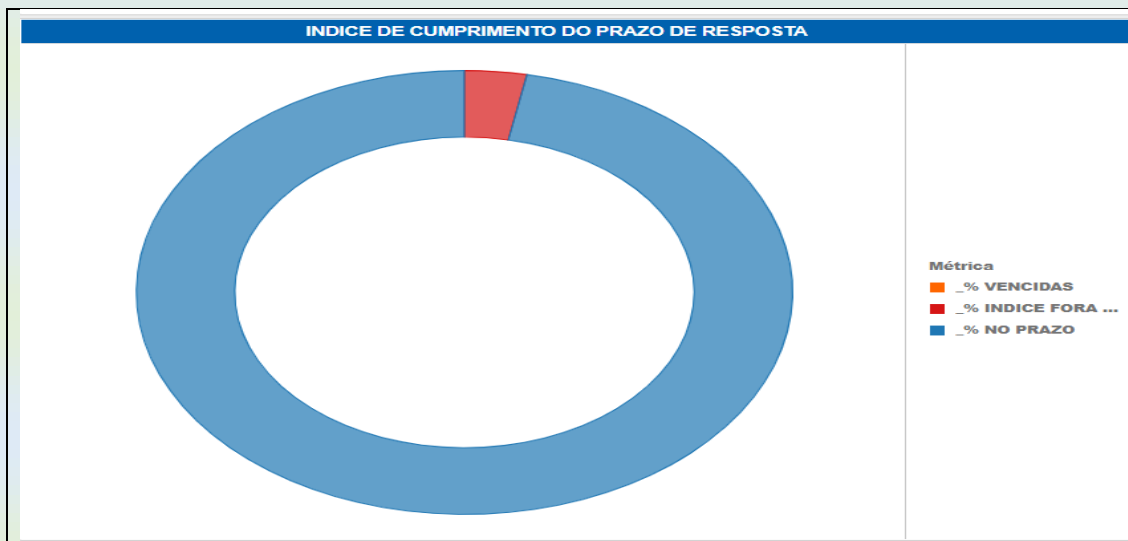
Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=4AA5B24B46A3B55058C2DEA4416CFFEA&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

PRAZOS OUVIDORIA

Em 2019, cumprimos os prazos em 97% das 867 demandas apresentadas perante essa ouvidoria seccional.

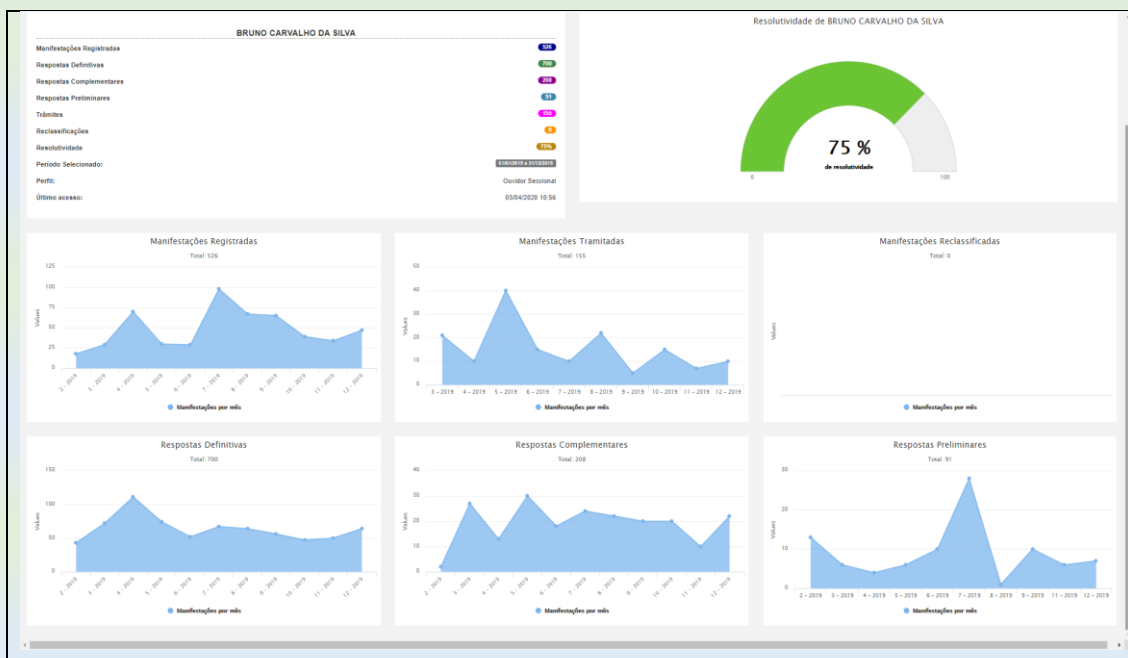




Fonte:

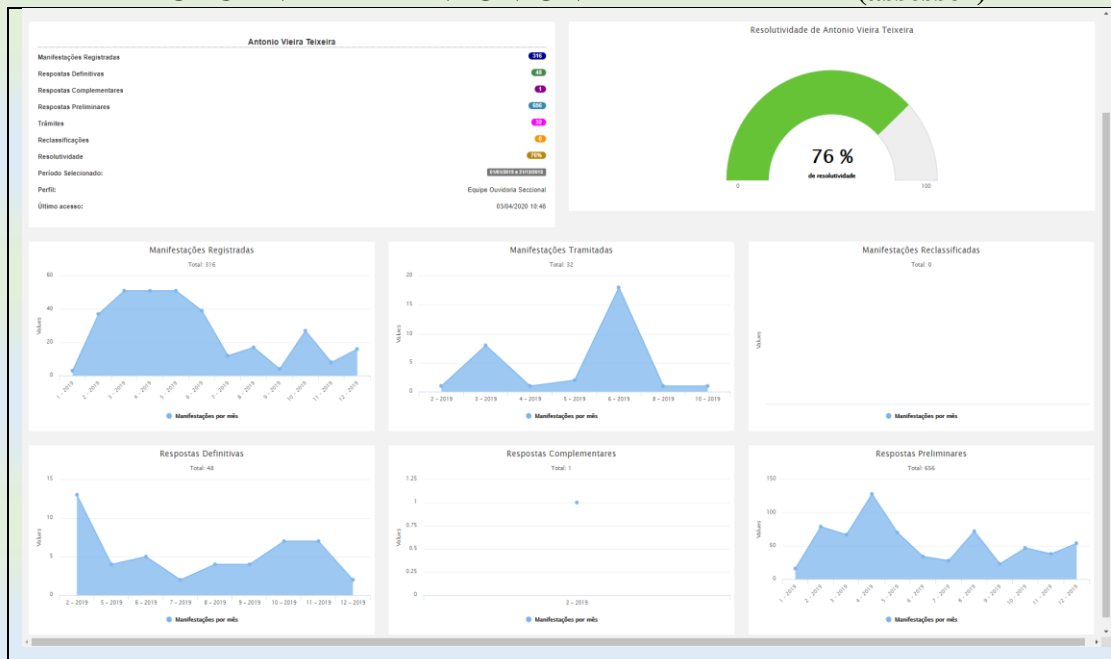
<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=CF0D40C24EE225B2E14F69B2DE582C75&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)



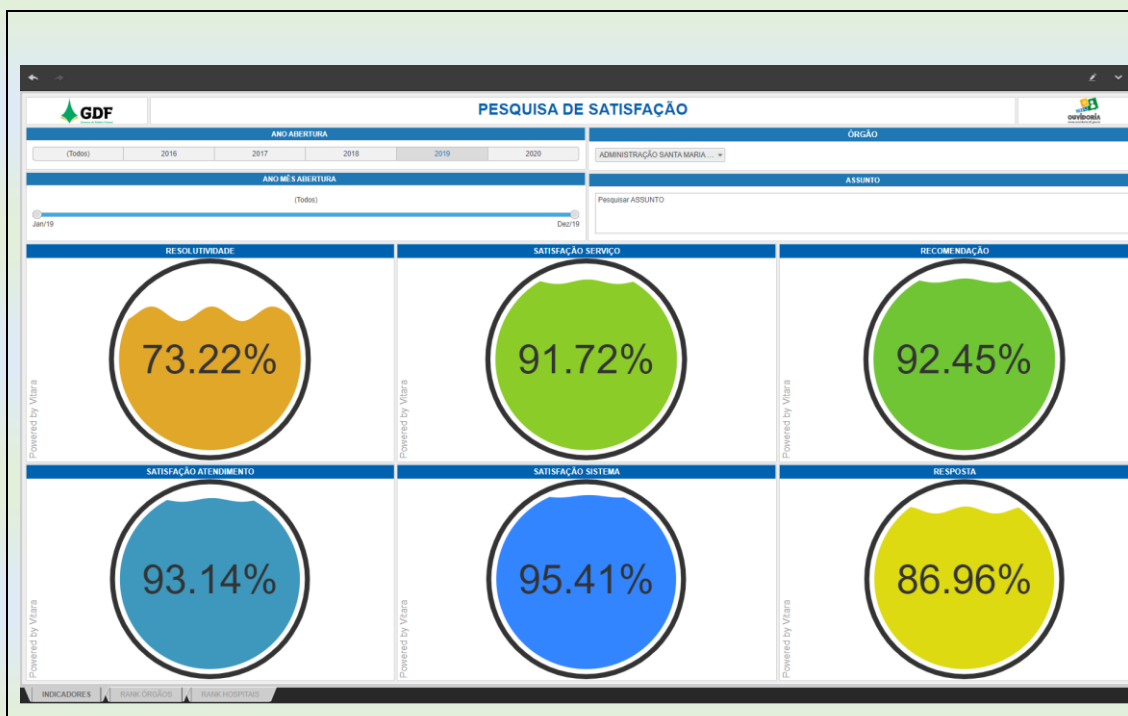
Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)



Fonte: sistema OUV-DF

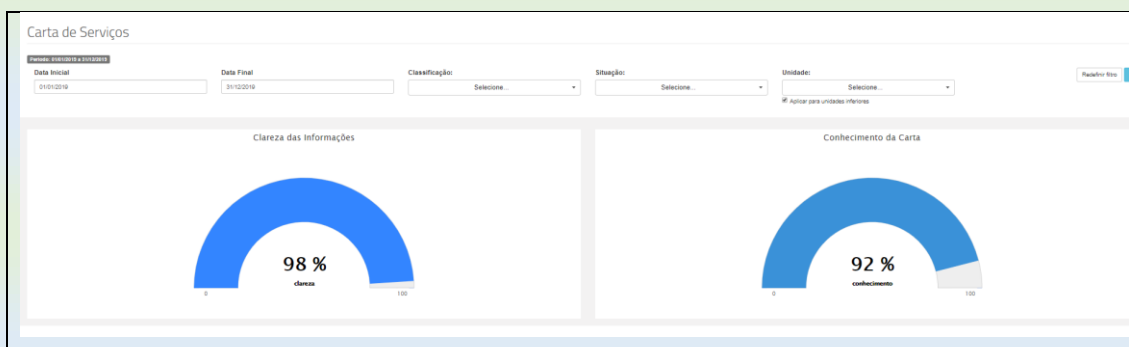
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2019



Fonte

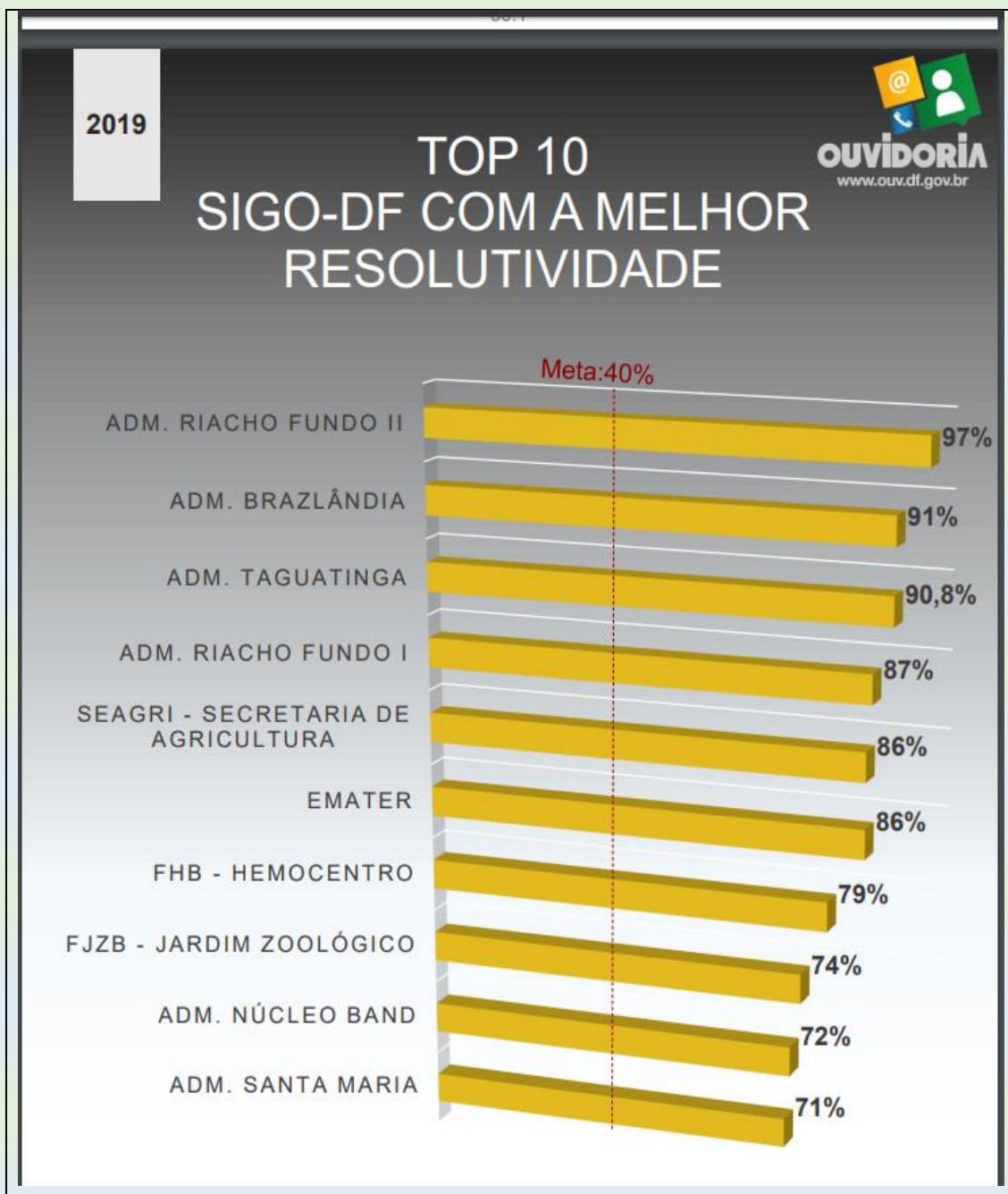
<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=DE115B804187DFE07ECD29897091C088&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

CARTA DE SERVIÇOS 2019



Fonte: sistema OUV-DF

RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 2019 - 10º COLOCADO



Fonte: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/ouvidoria-geral-do-df-supera-metas-do-seu-planejamento-de-2019/>

RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS. 07º
COLOCADO



Fonte: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/ouvidoria-geral-do-df-supera-metas-do-seu-planejamento-de-2019/>

E-SIC GDF



e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Bruno Carvalho da Silva - sexta-feira 03/04/2020 SAIR ✕

[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

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	0014300001201948	Administração Regional de Santa Maria	-	11/03/2019	01/04/2019	Respondido	João Vitor Araújo Moura
Detalhar	0014300002201902	Administração Regional de Santa Maria	-	18/03/2019	08/04/2019	Respondido	MARCELO DANINHO BALLO
Detalhar	0014300003201937	Administração Regional de Santa Maria	-	22/07/2019	12/08/2019	Respondido	WA CONSTRUTORA
Detalhar	0014300004201981	Administração Regional de Santa Maria	-	26/07/2019	19/08/2019	Respondido	REVENHRESULTOPICOL
Detalhar	0014300005201926	Administração Regional de Santa Maria	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido	NIRELLY KRISTINA FACCHINI
Detalhar	0014300009201912	Administração Regional de Santa Maria	-	08/11/2019	02/12/2019	Respondido	Gleiciom Santos Mendes de Azevedo

Acesso a Informação
Manual do Usuário
Primeiro Acesso
Sobre o Sistema

No período compreendido entre 01/01/2019 a 31/12/2019 tivemos apenas seis pedidos registrados. Todos devidamente respondidos dentro do prazo.

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

**Administração Regional
de Santa Maria**



FABIANA GABRIELI ALVES
Estagiária

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

MARILEIDE ALVES ROMÃO
Administradora Regional RA-XIII

Quarta – feira, 03 de abril de 2020