

GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII 3º TRIMESTRE DE 2020

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 01/07/2020 a 30/09/2020.

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; Sábados, domingos e feriados das 08h às 18h. Ligações gratuitas de telefone fixo ou celular.

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

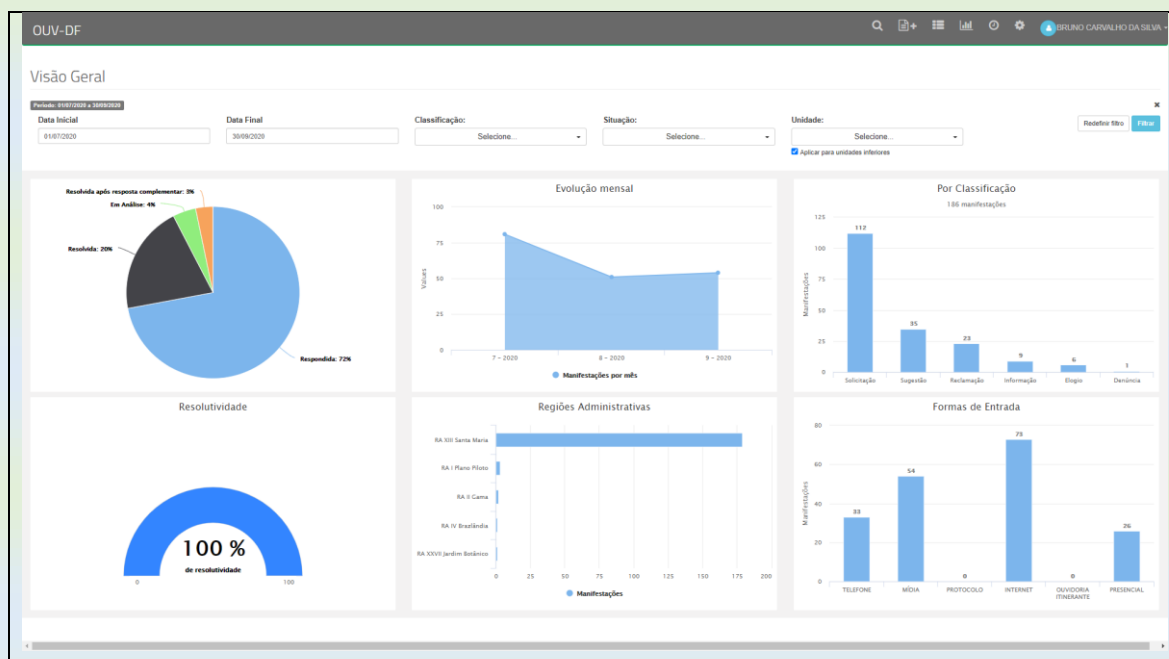
O aplicativo e-GDF, disponível nas plataformas Android e iOS, também está funcionando. Por meio dele, o usuário pode demandar serviços de Ouvidoria, Benefícios Sociais e Educação.

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: 186

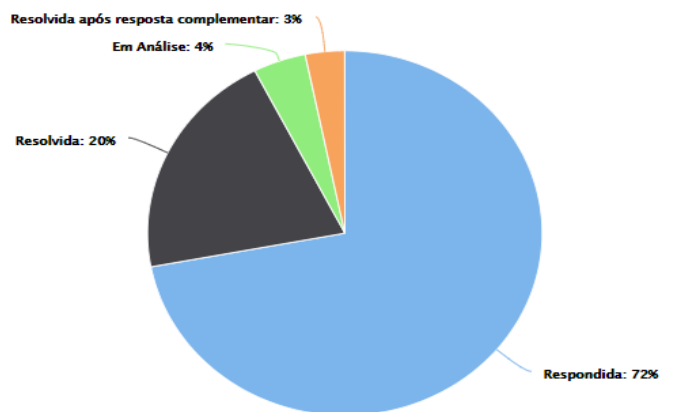
RESPONDIDAS: 134

RESOLVIDAS: 38

NÃO RESOLVIDAS:

EM ANÁLISE: 08

**RESOLVIDA
COMPLEMENTAR: 06**



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

SOLICITAÇÃO: 172

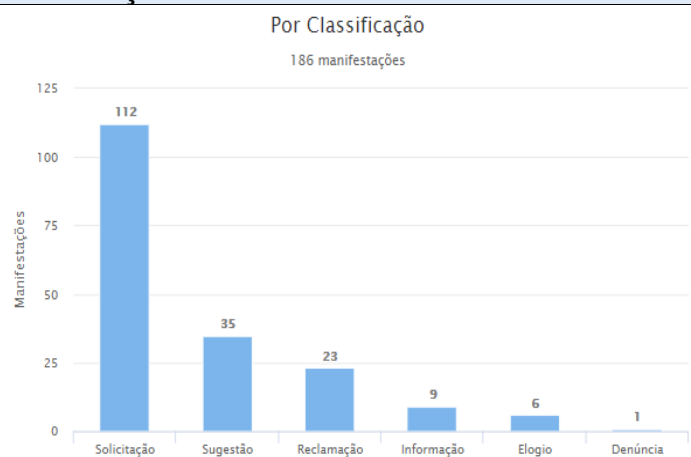
SUGESTÃO: 35

RECLAMAÇÃO: 23

INFORMAÇÃO: 09

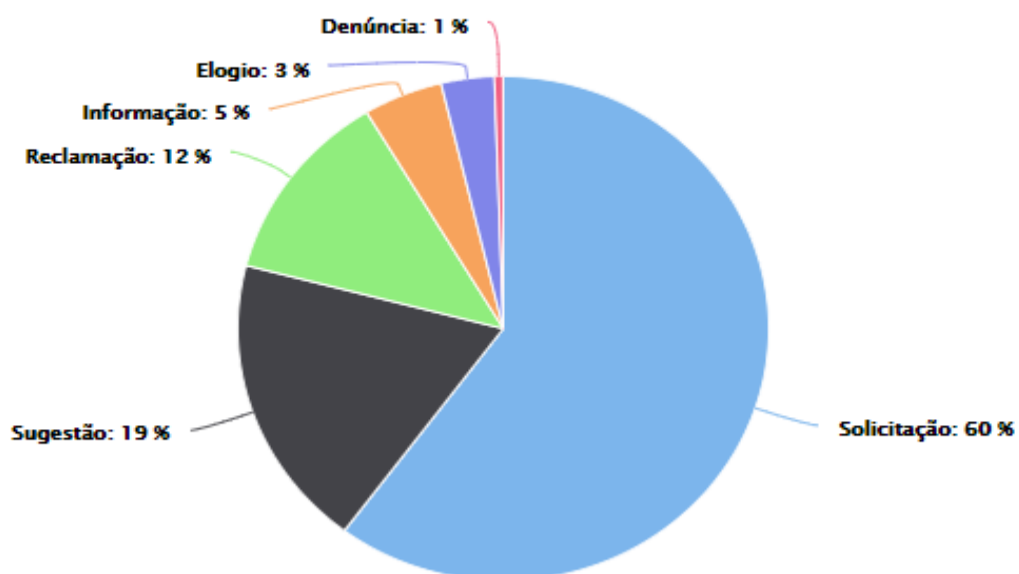
ELOGIO: 06

DENÚNCIA: 01



Fonte: sistema OUV-DF

Classificação



Fonte: sistema OUV-DF

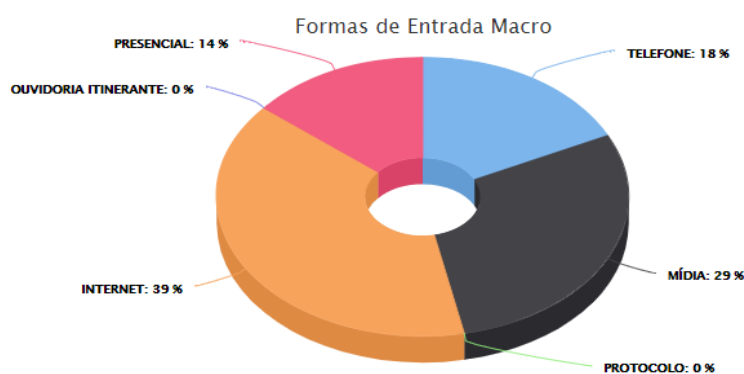
FORMAS DE ENTRADA

INTERNET: 39%

MÍDIA: 29%

TELEFONE 162: 18%

PRESENCIAL :14%



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 3º TRIMESTRE DE 2020



Fonte: sistema OUV-DF

EVOLUÇÃO HISTÓRICA 2020



Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=2BEB724F4E573D0E7077E88D42EF4EFF&share=1&Server=CGDFSRV507&Port=0&Project=Ouv-DF&>

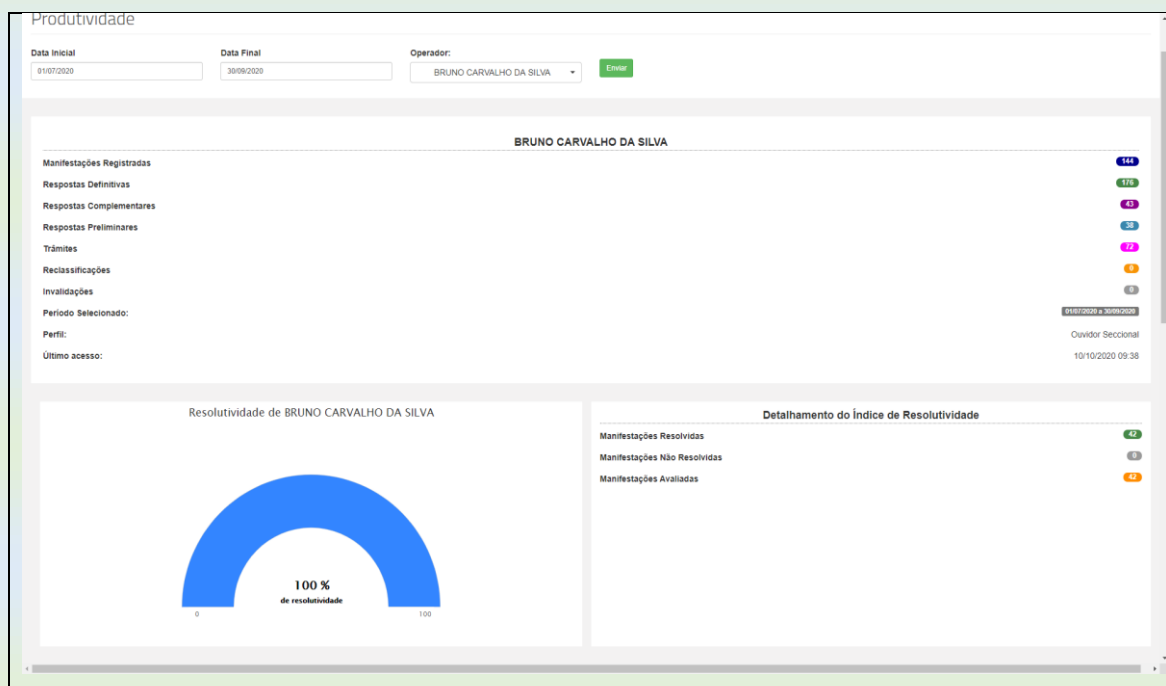
TOP 5 ASSUNTOS OUV-DF

Assunto	TOTAL	
	Total de Manifestações	Resolutividade
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	60	100%
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	25	100%
PODA DE ÁRVORE	9	
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	8	
QUADRAS DE ESPORTE	7	100%

Fonte:

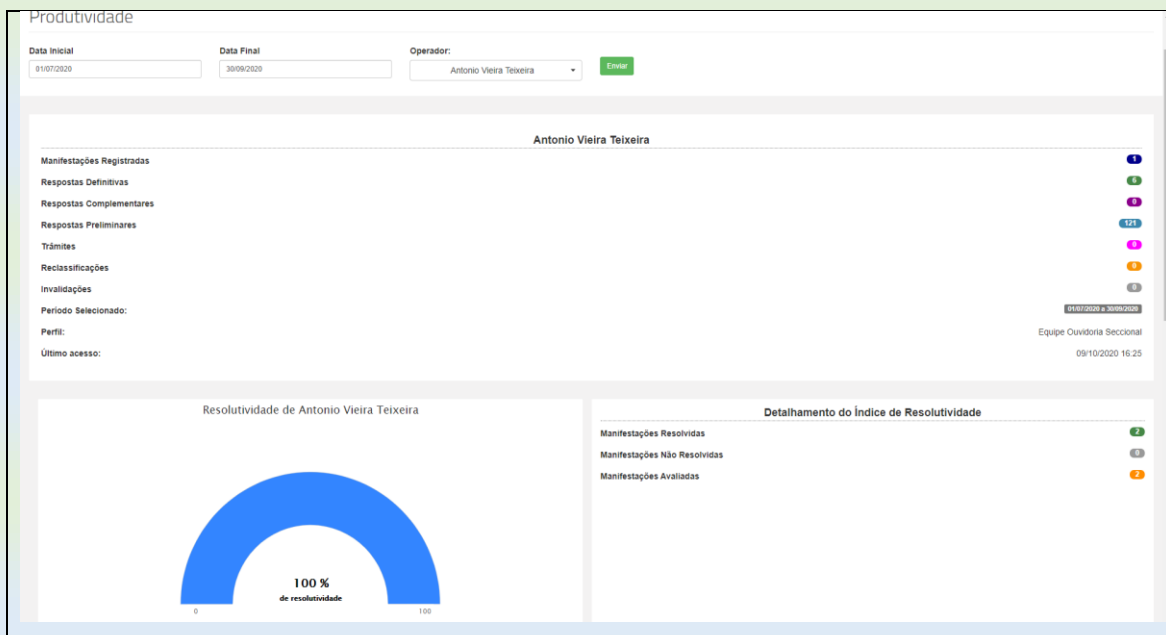
<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=4AA5B24B46A3B55058C2DEA4416CFFEA&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)



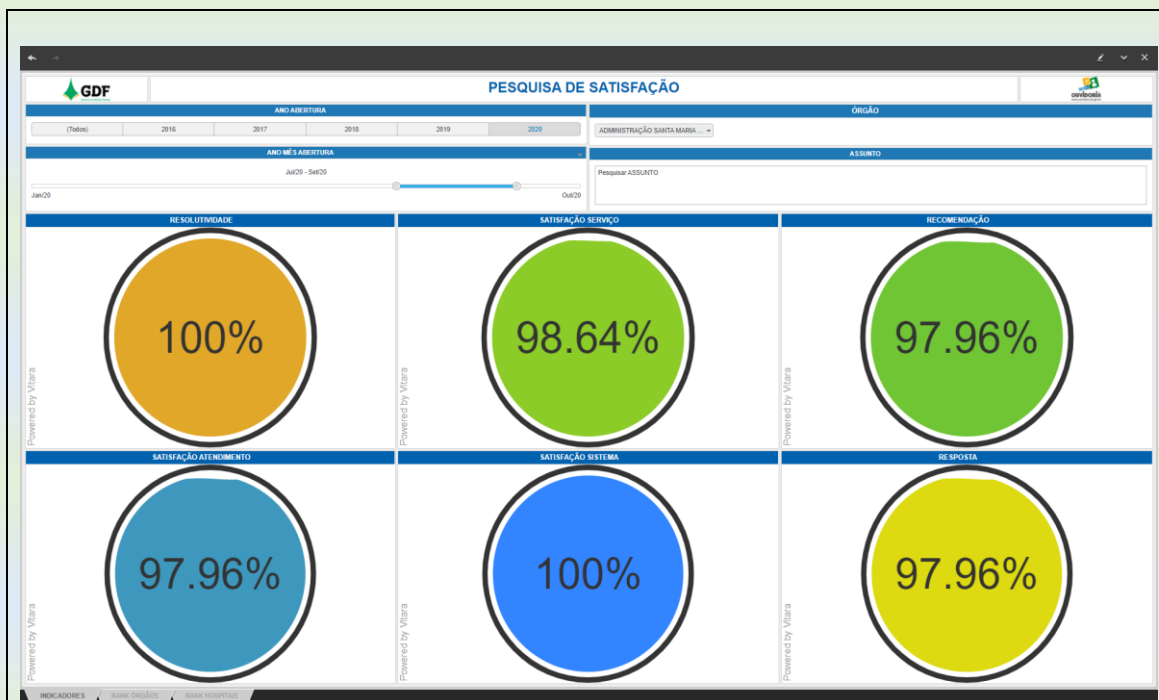
Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)



Fonte: sistema OUV-DF

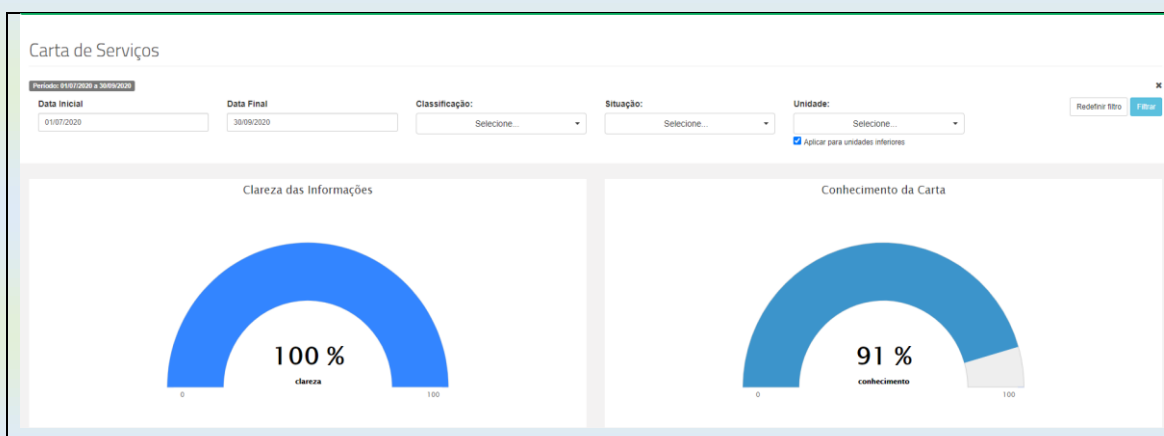
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 3º SEMESTRE 2020



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 3º SEMESTRE DE 2020



Fonte: sistema OUV-DF

RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 3º TRIMESTRE 2020. 02º COLOCADO

GDF		RANK DESEMPENHO - ÓRGÃOS						AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS			
ANO ABERTURA		ANO ABERTURA						AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS			
(Todos)		2016	2017	2018	2019	2020	(Todos)				
ANO MÊS ABERTURA		ANO MÊS ABERTURA						ASSUNTO			
Jul20 - Set20		Jul20 - Set20						Pesquisar ASSUNTO			
Jan20		Out20									
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação-SERVÍÇO DE OUV/OUSA	Taxa de Satisfação-ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação-SISTEMA OUV/DF	Taxa de Satisfação-RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Arquiteta das Avaliações	
ADM ESTRUTURAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86	77%	1	1%	
ADM SANTA MARIA	100%	98%	99%	98%	100%	98%	106	94%	44	24%	
IPREV/DF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	19	99%	2	11%	
IBR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	3	95%	1	33%	
SECEC	100%	91%	85%	91%	91%	73%	34	68%	9	26%	
SECOM	100%						7	96%	1	14%	
SEMA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	19	89%	3	16%	
SETUR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	16	82%	4	25%	
SELDF	99%	100%	100%	100%	100%	100%	217	88%	182	84%	
ADM TAQUATUBA	98%	98%	98%	98%	100%	95%	481	99%	180	21%	
ADM JARDIM BOTÂNICO	97%	94%	96%	93%	100%	98%	45	79%	27	60%	
ADM RINCHO FUNDO I	91%	81%	88%	82%	81%	77%	121	87%	34	28%	
ADM GAMA	91%	95%	94%	95%	95%	91%	182	93%	56	29%	
ADM BRAZILÂNDIA	89%	94%	83%	94%	94%	89%	237	45%	35	15%	
ADM CANDANGOLÂNDIA	87%	67%	67%	67%	67%	67%	68	82%	15	22%	
ADM CRUZEIRO	86%	87%	90%	91%	96%	83%	122	84%	36	30%	
FNB	85%	91%	91%	94%	100%	79%	318	99%	20	6%	
VICE GOVERNADORIA	83%	100%	100%	100%	100%	100%	7	47%	6	86%	
ADM ITAÚBA	82%	97%	83%	83%	83%	83%	167	82%	22	13%	
ADM SUDESTE/OCTOG	81%	100%	98%	98%	100%	96%	94	82%	52	55%	
ADM SOBRADINHO II	75%	91%	88%	98%	96%	83%	138	83%	24	20%	
PODF	73%	91%	90%	91%	91%	91%	203	100%	52	26%	
SETRAB	71%	100%	90%	88%	100%	81%	98	82%	17	17%	
SEGOV	69%	82%	89%	82%	89%	89%	98	100%	49	49%	
ADM GUARÁ	69%	94%	87%	82%	82%	75%	231	88%	81	35%	
ADM PLANALTA	69%	83%	90%	93%	96%	82%	132	95%	124	37%	
ADM FISCAL	67%	100%	93%	100%	100%	89%	13	85%	6	46%	
ADM RECANTO DAS EMAS	67%	100%	78%	86%	100%	67%	29	32%	6	21%	
SLU	66%	87%	75%	81%	88%	58%	911	93%	255	28%	
ADM SAMAMBÁIA	65%	86%	87%	86%	91%	74%	257	71%	84	33%	
ADM MOCLE BARR	64%	88%	88%	88%	88%	88%	54	83%	14	26%	
ADM BRUNO BUENO	64%	88%	88%	88%	88%	88%	113	88%	11	10%	

Fonte: <https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx>


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

RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS 3º TRIMESTRE 2020. 02º COLOCADO

GDF		RANK DESEMPENHO - ÓRGÃOS					AGrupamento POR ÓRGÃOS				
ANO ABERTURA		AGrupamento POR ÓRGÃOS					ASSUNTO				
(Todos)	2016	2017	2018	2019	2020	ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS					
ANO MÊS ABERTURA						ASSUNTO					
ANO: 2020 - MÊS: 09						Pesquisar ASSUNTO					
Janeiro						Outubro					
Órgão Sigla	Índice de RESULTADO	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação SERVIÇO DE QUALIDADE	Taxa de Satisfação ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação SISTEMA GDF	Taxa de Satisfação REPOSITIVA	Total Manifestações Registradas	% DO POLO	Total Manifestações Analisadas - Responsividade	Apostas das Avaliações	
ADM ESTRUTURAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86	77%	1	1%	
ADM SANTA MARIA	100%	98%	99%	98%	100%	98%	188	94%	44	24%	
ADM TAGUATINGA	98%	98%	98%	98%	100%	95%	481	99%	100	21%	
ADM JARDIM BOTÂNICO	97%	94%	96%	100%	100%	89%	45	70%	27	60%	
ADM RIACHO FUNDO I	91%	91%	88%	82%	81%	77%	121	87%	34	38%	
ADM GAMA	91%	92%	94%	92%	92%	91%	182	83%	55	29%	
ADM BRASÍLIA	89%	94%	93%	94%	94%	89%	237	45%	35	15%	
ADM CANDANGOLÂNDIA	87%	87%	90%	87%	87%	87%	88	82%	15	22%	
ADM CRUZEIRO	86%	87%	90%	91%	96%	83%	122	84%	36	30%	
ADM ITAPOÁ	82%	93%	93%	93%	93%	93%	187	82%	22	13%	
ADM SUDOESTE/OCTOG	81%	100%	99%	98%	100%	98%	94	82%	52	55%	
ADM SOBRADINHO II	75%	91%	88%	88%	96%	83%	129	83%	24	20%	
ADM GUARÁ	89%	94%	87%	82%	82%	75%	231	88%	81	35%	
ADM FLORAZINA	85%	93%	90%	93%	96%	82%	332	95%	124	37%	
ADM FISCAL	87%	100%	93%	100%	100%	80%	13	65%	6	46%	
ADM BECANTO DAS DÁZIS	87%	100%	78%	88%	100%	67%	28	32%	6	21%	
ADM SAMAMBAIA	85%	88%	81%	88%	91%	74%	257	71%	84	33%	
ADM NÚCLEO BARR	84%	88%	88%	88%	88%	88%	54	81%	14	26%	
ADM SOBRADINHO	84%	82%	82%	82%	82%	82%	183	90%	22	21%	
ADM PARANGÁ	83%	93%	92%	96%	97%	83%	110	81%	43	39%	
ADM ÁGUAS CLARAS	59%	75%	65%	71%	75%	59%	72	83%	22	31%	
ADM LAJO SUL	59%	88%	82%	100%	100%	78%	53	100%	17	32%	
ADM SÃO SEBASTIÃO	58%	100%	88%	100%	100%	57%	59	75%	19	32%	
ADM FERR VIANEY	50%	88%	83%	98%	88%	66%	58	58%	8	16%	
ADM MARLÃO	50%	100%	58%	100%	100%	0%	16	100%	2	13%	
ADM VICENTE PIREZ	45%	100%	100%	100%	100%	100%	67	98%	11	16%	
ADM LAJO NORTE	44%	87%	78%	71%	87%	53%	61	80%	18	30%	
ADM PLANO PILOTO	42%	63%	60%	58%	88%	42%	195	84%	43	22%	
ADM RIACHO FUNDO II	40%	87%	44%	44%	67%	22%	36	93%	10	28%	
ADM CELÂNDIA	34%	82%	72%	78%	84%	54%	489	99%	100	24%	

Fonte: <https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx>

E-SIC GDF



e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Bruno Carvalho da Silva - sábado 10/10/2020 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

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
	0014300008202001	Administração Regional de Santa Maria	-	14/07/2020	03/08/2020	Respondido	[Redacted]
	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	
	00143000012202081	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	

No período compreendido entre 01/07/2020 a 30/09/2020 tivemos apenas seis pedidos registrados. Todos devidamente respondidos.

**Administração Regional
de Santa Maria**



FABIANA GABRIELI ALVES
Estagiária

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional

MARILEIDE ALVES ROMÃO
Administradora Regional RA-XIII

Sábado, 10 de outubro de 2020