

GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII 4º 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 01/10/2020 a 31/12/2020.

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

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/>.

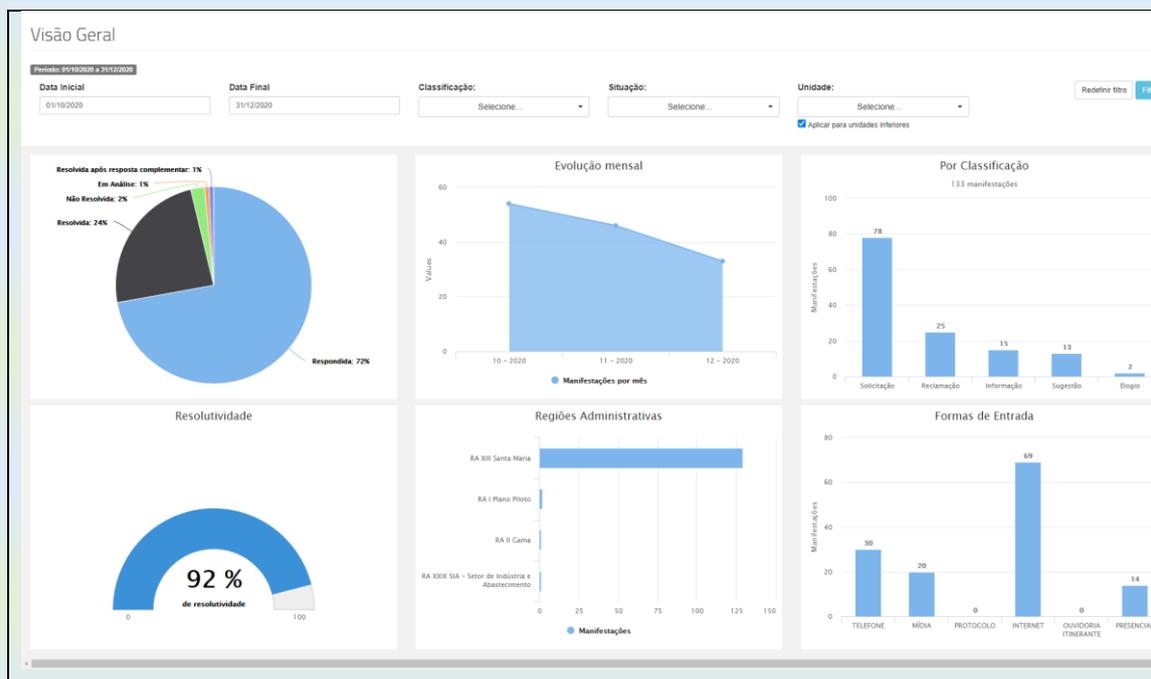
e-GDF

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: 133

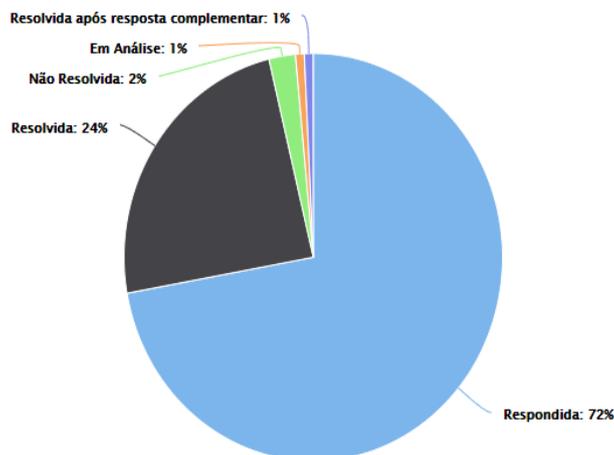
RESPONDIDAS: 96

RESOLVIDAS: 32

NÃO RESOLVIDAS: 03

EM ANÁLISE: 01

**RESOLVIDA
COMPLEMENTAR: 01**



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

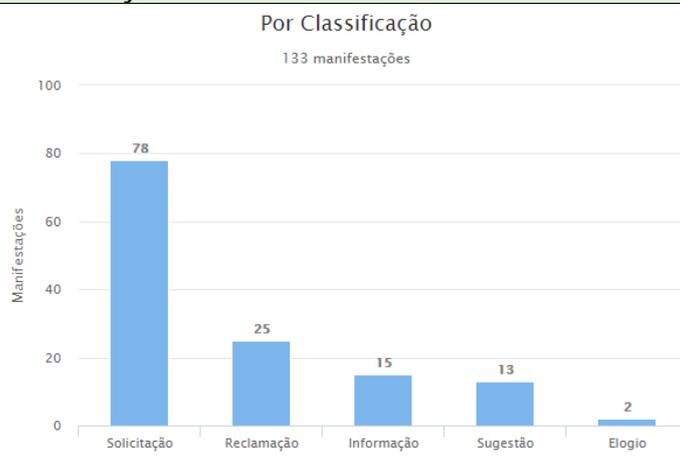
SOLICITAÇÃO: 78

RECLAMAÇÃO: 25

INFORMAÇÃO: 15

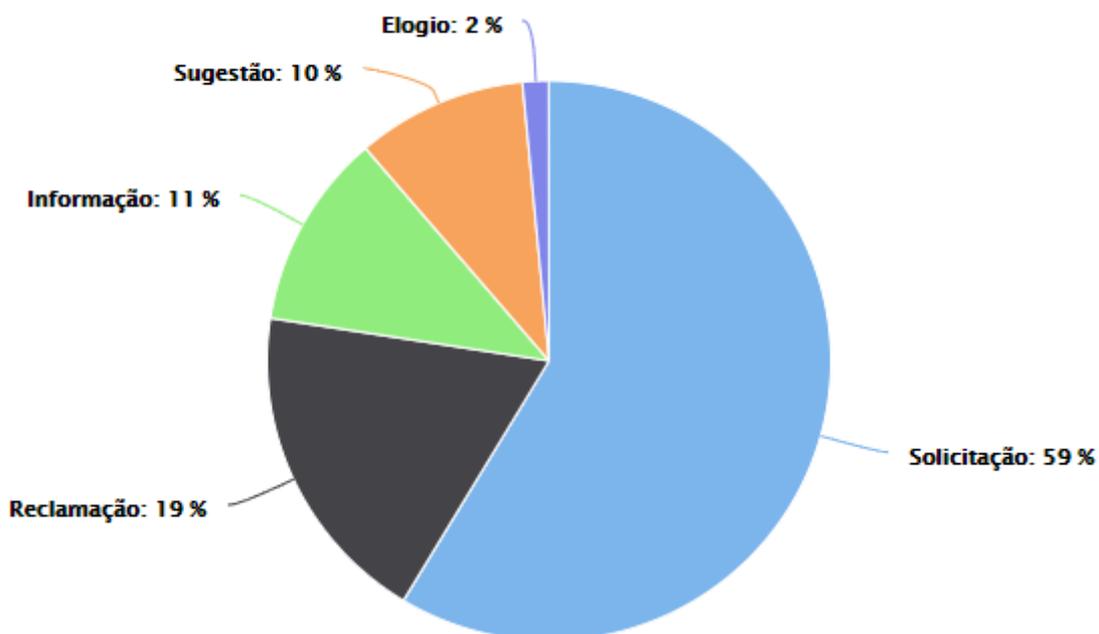
SUGESTÃO: 13

ELOGIO: 02



Fonte: sistema OUV-DF

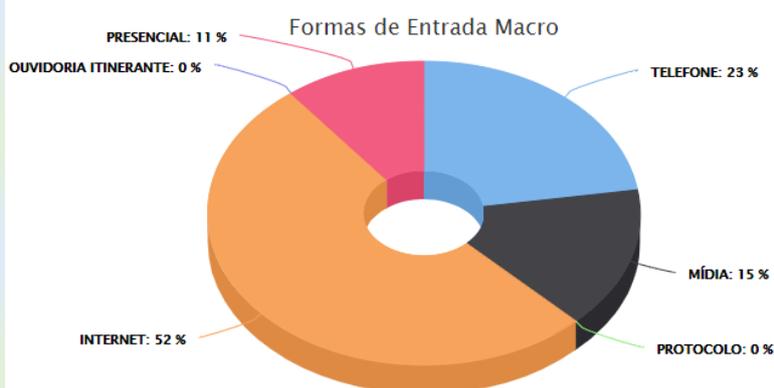
Classificação



Fonte: sistema OUV-DF

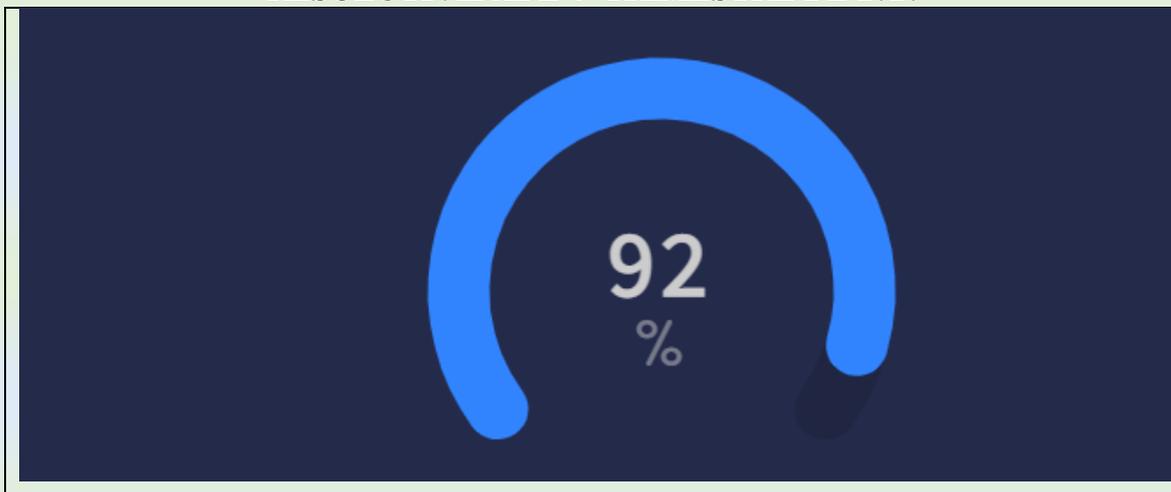
FORMAS DE ENTRADA

INTERNET: 52%
TELEFONE 162: 23%
MÍDIA: 15%
PRESENCIAL :11%



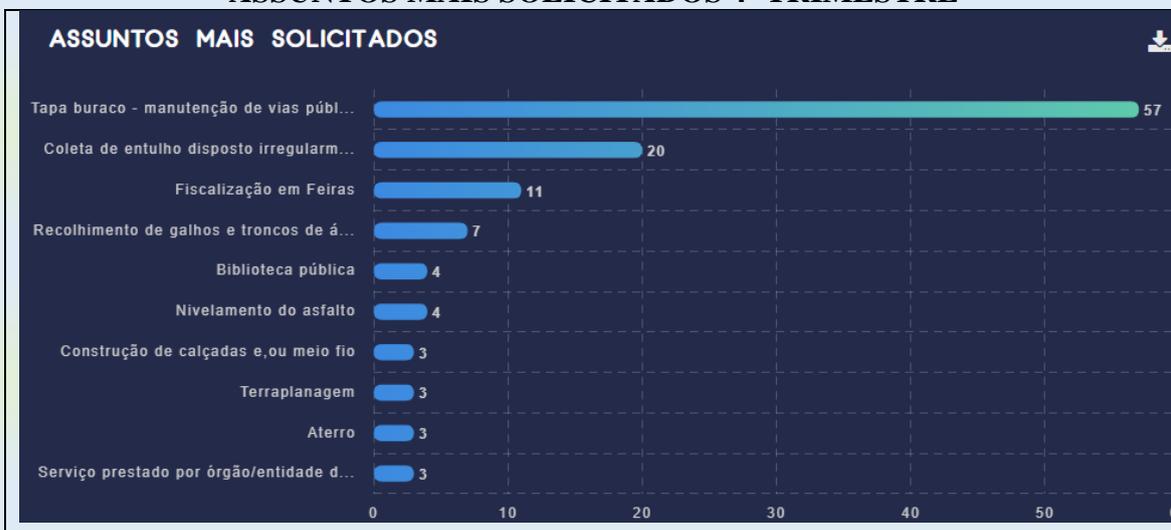
Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 4º TRIMESTRE DE 2020



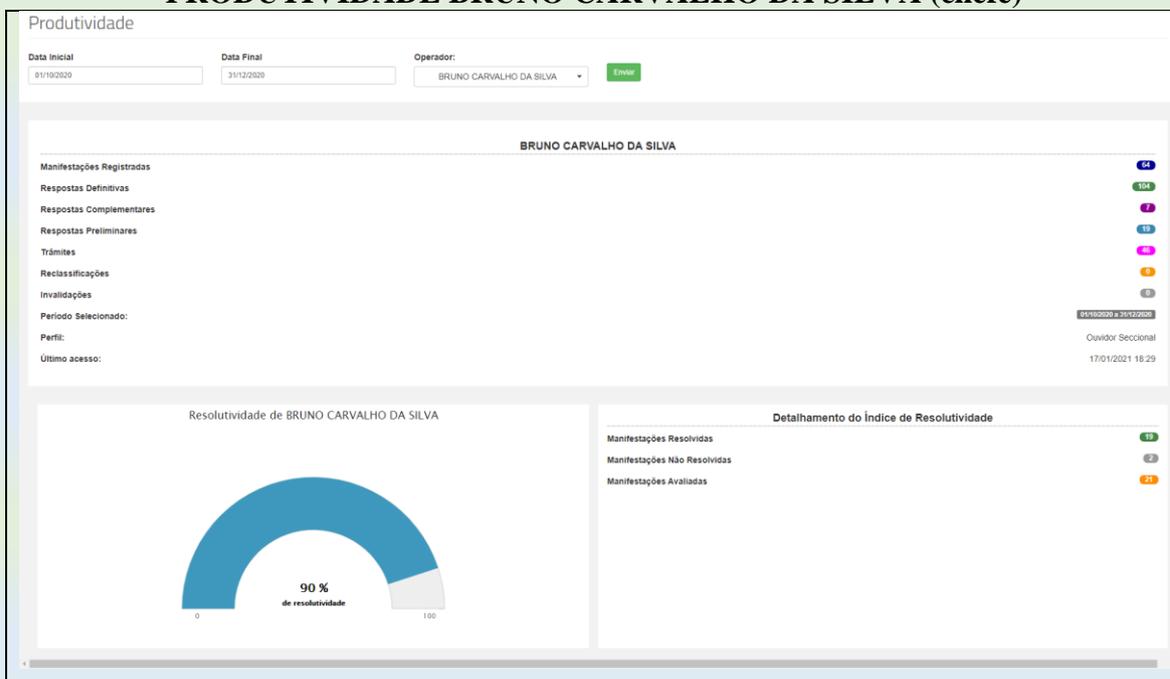
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 4º TRIMESTRE



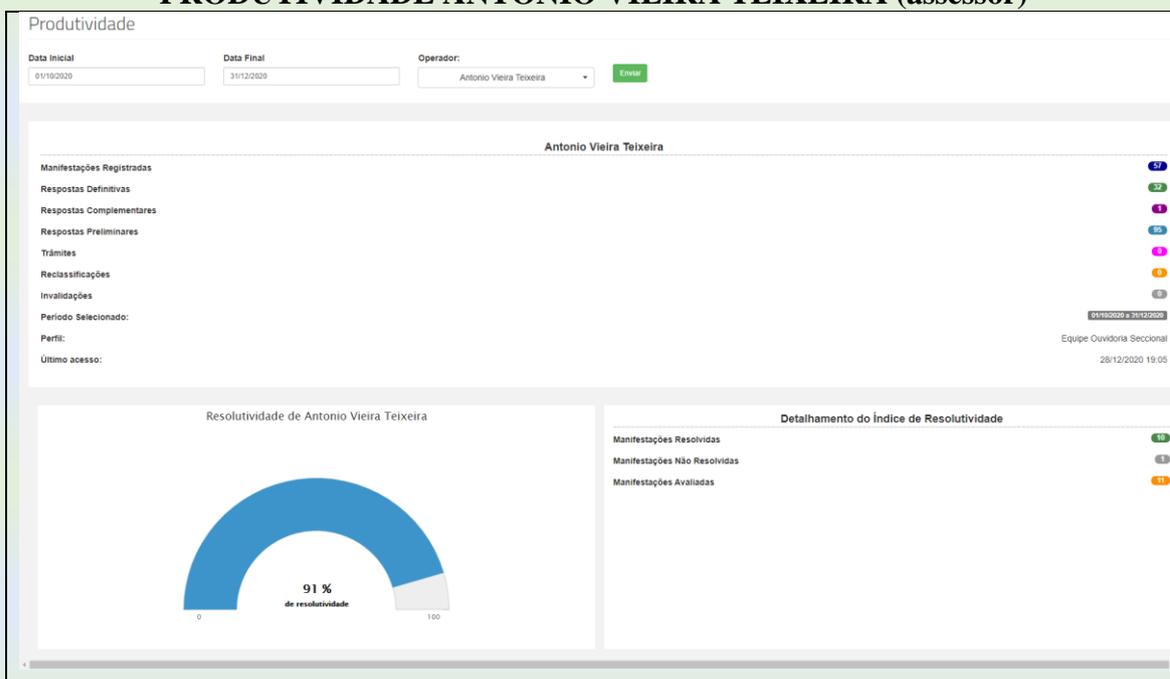
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)



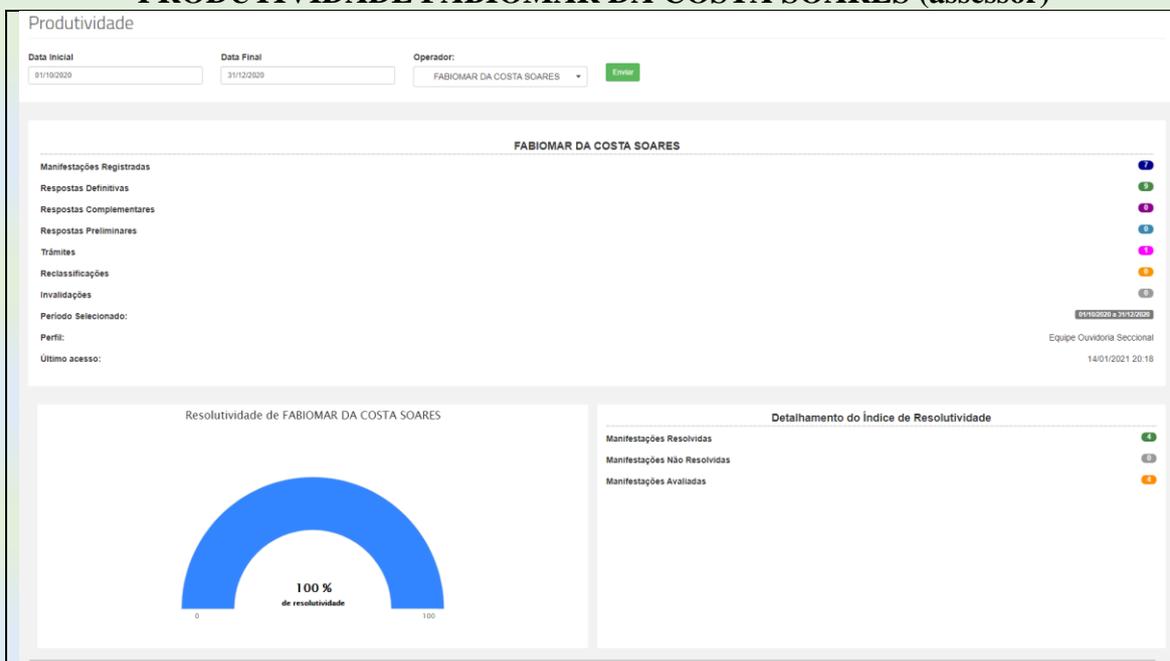
Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)



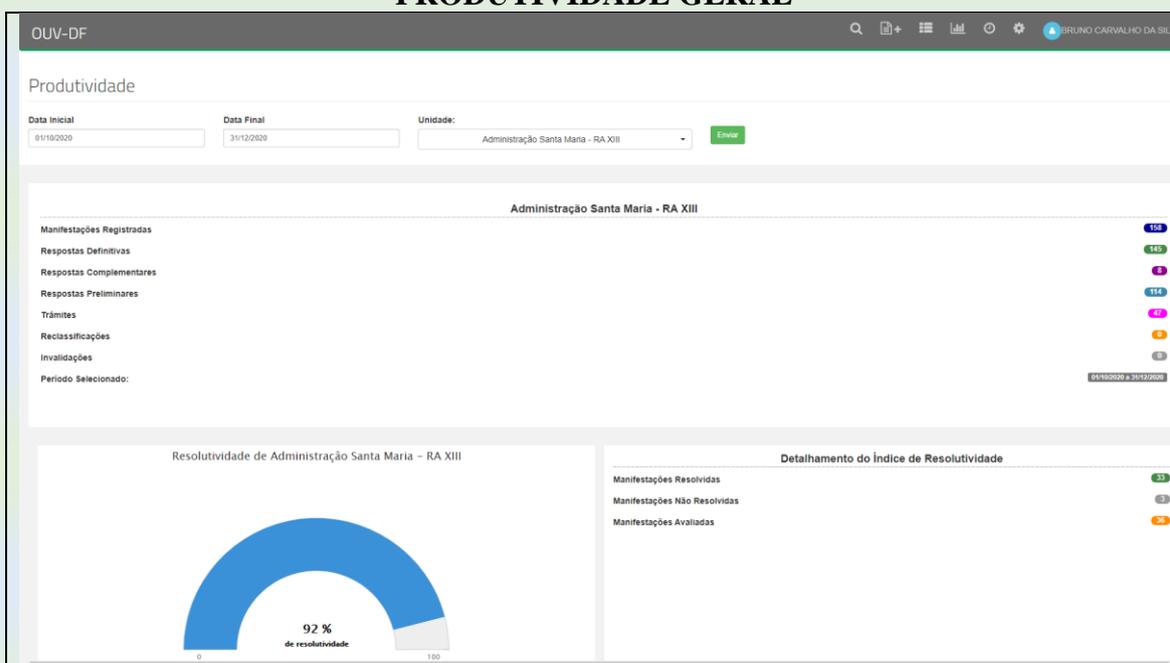
Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE FABIOMAR DA COSTA SOARES (assessor)



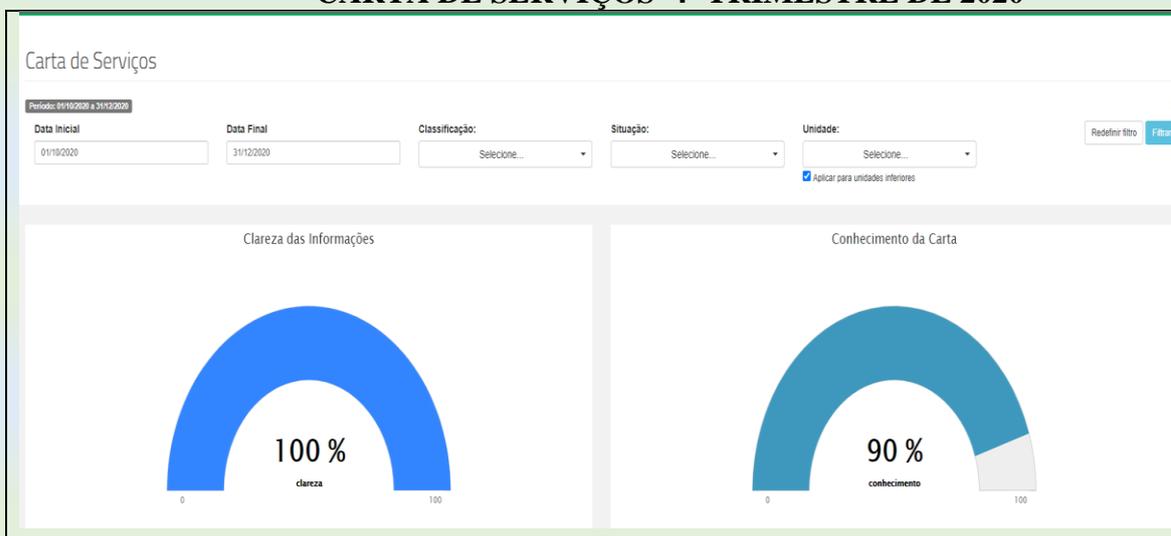
Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE GERAL



Fonte: sistema OUV-DF

CARTA DE SERVIÇOS 4º TRIMESTRE DE 2020



Fonte: sistema OUV-DF

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 4º TRIMESTRE 2020



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

RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS
05º COLOCADO

ANO 01/10/2020 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...

ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v
1º	Adm Núcleo Band	100%
2º	Adm Candangolândia	100%
3º	Adm Itapoã	96%
4º	Adm Riacho Fundo I	94%
5º	Adm Santa Maria	92%

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

RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS
13º COLOCADO

ANO: 01/10/2020 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...

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v
1º	JBB	100%
2º	Adm Candangolândia	100%
3º	CEASA	100%
4º	IPREV/DF	100%
5º	SMDF	100%
6º	TCB	100%
7º	FJZB	100%
8º	Adm Núcleo Band	100%
9º	SETRAB	97%
10º	Adm Itapoã	96%
11º	Adm Riacho Fundo I	94%
12º	SELDF	93%
13º	Adm Santa Maria	92%

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

E-SIC GDF

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	
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 período compreendido entre 01/10/2020 a 31/12/2020 tivemos apenas seis pedidos registrados. Todos devidamente respondidos.

Os recursos apresentados versam sobre conflito existente entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção aos dados e neste caso, a modulação dos direitos, quando houver conflito, deve ficar sob responsabilidade da Controladoria Geral do Distrito Federal.

No caso da informação incompleta, importa ressaltar que o cidadão fez menção á dados quais esta Administração Regional não é a responsável.

ESTATÍSTICAS UNIDADE SEI

Processos gerados no período:				
Tipo	2020			
	Out	Nov	Dez	
Ouvidoria: Demanda de Informação - Lei de Acesso à Informação nº 4.990/2012	1	1	1	3
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	35	33	31	99
Patrimônio: Inventário		1		1
Pessoal: Abono de Ponto		1		1
Pessoal: Atualização Cadastral			1	1
Pessoal: Emissão de Certidões e Declarações	2			2
Pessoal: Teletrabalho-Autodeclaração Grupo de Risco	1			1
TOTAL:	39	36	33	108

Documentos gerados no período:				
Tipo	2020			
	Out	Nov	Dez	
Avaliação de Desempenho	1			1
Declaração	1			1
Declaração Simples	2			2
Despacho	16	5	12	33
Formulário de Autodeclaração Grupo de Risco	3			3
Memorando	40	38	33	111
Ofício		2	5	7
Relatório de Atividades	8	8	7	23
Requerimento - Abono de Ponto		1		1
Requerimento - Férias: Marcação	1			1
Termo de Compromisso do Participante Curso Egov		2		2
TOTAL:	72	56	57	185

Documentos externos no período:				
Tipo	2020			
	Out	Nov	Dez	
Aviso		1		1
Certificado			20	20
Croqui		1		1
Currículo Padrão			1	1
Decreto	1			1
E-mail		1	3	4
Escala			1	1
Fotografia	11	4	7	22
Manifestação	6	1		7
Manifestação - Elogio		1	1	2
Manifestação - E-Sic		3	1	4
Manifestação - Reclamação	16	2	1	19
Manifestação - Solicitação	27	30	30	87
Manifestação - Sugestão	3	3	2	8
Ordem de Serviço	1			1
Relatório	1		2	3
Relatório Analítico	1			1
TOTAL:	67	47	69	183

Fonte: sistema eletrônico de informações

PREMIAÇÃO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Administração Regional de Santa Maria recebeu 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).



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>

**Administração Regional
de Santa Maria**



FABIOMAR DA COSTA SOARES
Assessor

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional

MARILEIDE ALVES ROMÃO
Administradora Regional RA-XIII