

GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII 1º SEMESTRE 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 01/01/2020 a 30/06/2020.

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

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/>.

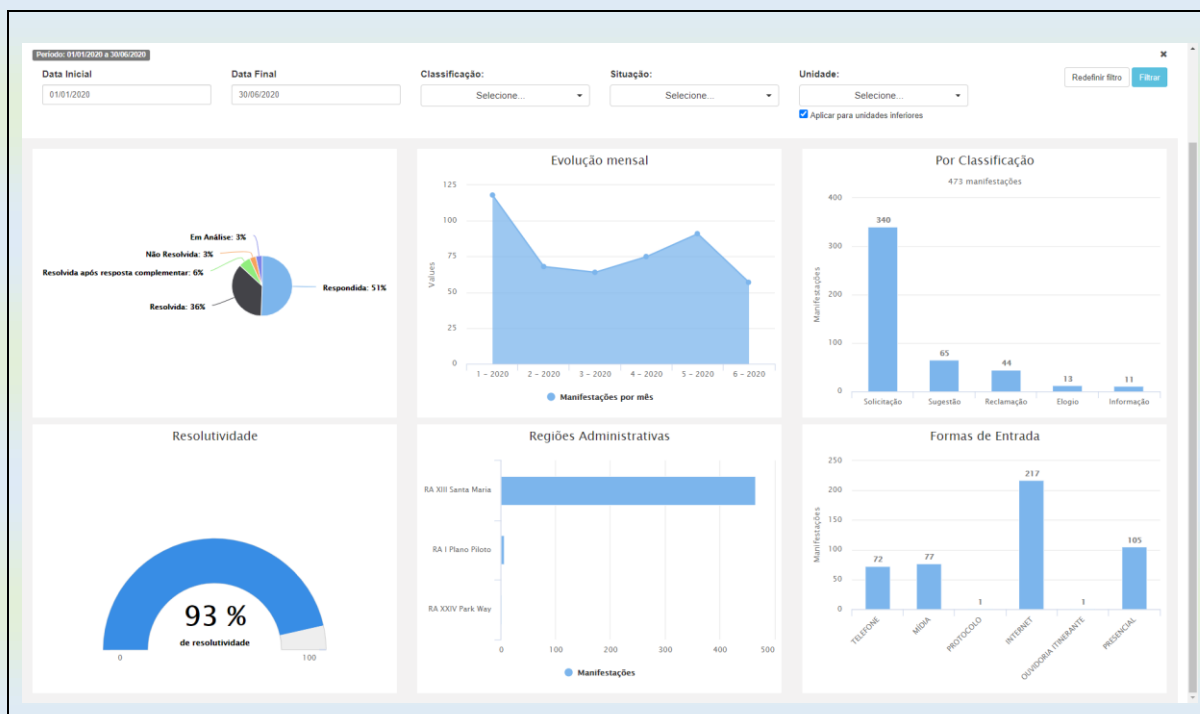
e-GDF: O aplicativo e-GDF, disponível nas plataformas Android e iOS, também está funcionando. Por meio dele, o usuário pode demandar serviços de Ouvidoria, Benefícios Sociais e Educação.

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: sistema OUV-DF

QUANTITATIVO

TOTAL DE DEMANDAS:

473

RESPONDIDAS: 239

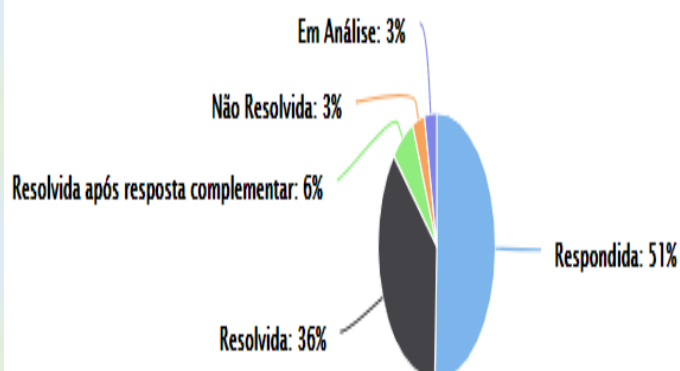
RESOLVIDAS: 172

RESOLVIDA APÓS

COMPLEMENTAR: 30

NÃO RESOLVIDAS: 16

EM ANÁLISE: 16



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

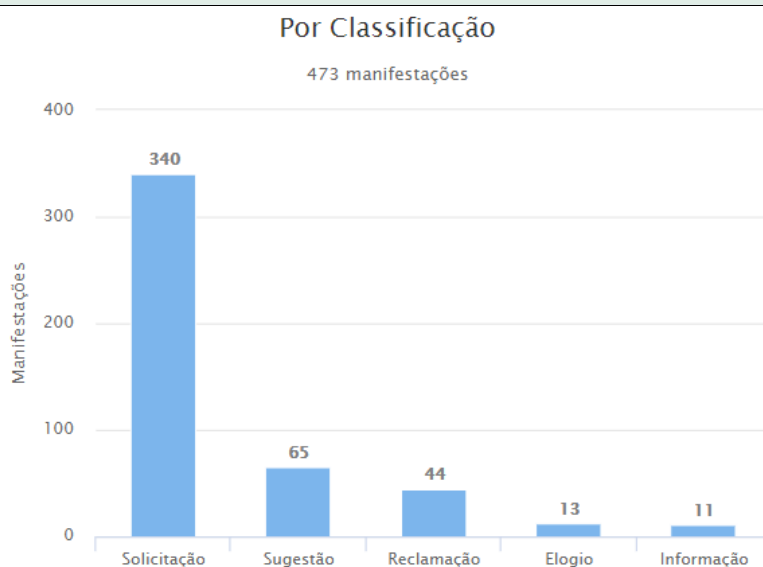
SOLICITAÇÃO: 340

SUGESTÃO: 65

RECLAMAÇÃO: 44

ELOGIO: 13

INFORMAÇÃO: 11



Fonte: sistema OUV-DF

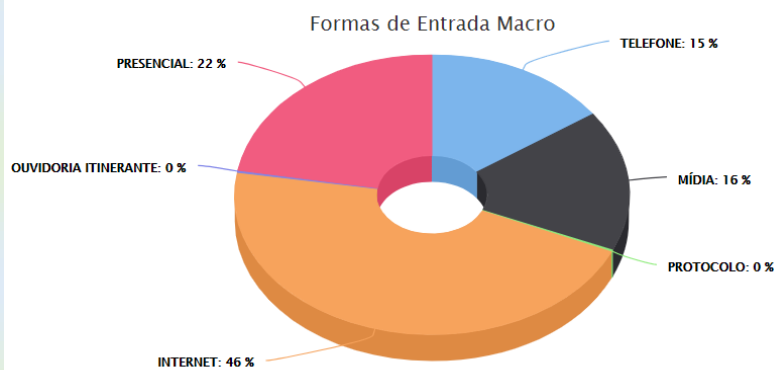
FORMAS DE ENTRADA

INTERNET: 46 %

PRESENCIAL: 22%

TELEFONE 162: 15%

MÍDIA: 16 %



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 1º SEMESTRE DE 2020

RESOLUTIVIDADE: Esse parâmetro não reflete necessariamente o número de demandas atendidas, mas sim, tão somente aquelas em que o cidadão a classificou como "resolvida"

Resolutividade



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE GERAL 2020



Fonte: sistema OUV-DF

EVOLUÇÃO HISTÓRICA 1º SEMESTRE 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**

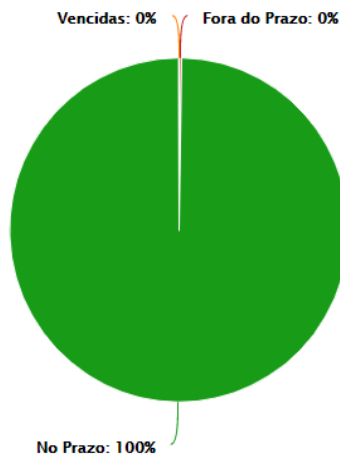
ORGÃO	ANO ABERTURA	TOTAL	Total de Manifestações	Resolutividade
ADM SANTA MARIA/ADMINISTRA	(Todos) 2016 2017 2018 2019 2020	Assunto		
		TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	291	92%
		COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	39	100%
		SERVIDOR PÚBLICO	17	
		OPERAÇÃO TAPA BURACO EM ESTRADAS/RODOVIAS	14	100%
		BIBLIOTECA PÚBLICA	12	
DENUNCIA				
Nenhum dado retornado para esta exibição. Isso pode ter acontecido porque o filtro aplicado exclui todos os dados.				
SOLICITAÇÃO				
Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade		
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	277	93%		
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	33	100%		
OPERAÇÃO TAPA BURACO EM ESTRADAS/RODOVIAS	13	100%		
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	9	100%		
TERRAPLANAGEM	6	0%		
INFORMAÇÃO				
Assunto	Total de Manifestações			
BIBLIOTECA PÚBLICA	2			
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO - ALMORA	2			
PLANTA DE IMÓVEL LOCALIZADO NA JURISDIÇÃO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA	1			
ATENDEDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO ENTIDADE PÚBLICA DO DF	1			
PLANTANDO EM ÁREA PÚBLICA	1			
QUADRAS DE ESPORTE	1			
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	1			
CERCAMENTO DE ÁREA PÚBLICA	1			
RECLAMAÇÃO				
Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade		
SERVIDOR PÚBLICO	11			
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	10	50%		
BIBLIOTECA PÚBLICA	6			
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	6			
INSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO	2			
COLABORADORES E VOLUNTÁRIOS	2			
SUGESTÃO				
Assunto	Total de Manifestações			
PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO - PEC	11			
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E/OU MEIO FIO	8			
QUADRAS DE ESPORTE	8			
BIBLIOTECA PÚBLICA	4			
INSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO	4			
ELOGIO				
Assunto	Total de Manifestações			
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	6			
SERVIDOR PÚBLICO	5			
COORDENAÇÃO REGIONAL DE ENGINH	1			
ATENDEDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO ENTIDADE PÚBLICA DO DF	1			
PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA	1			

Fonte :

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=4AA5B24B46A3B55058C2DEA4416CFEEA&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS

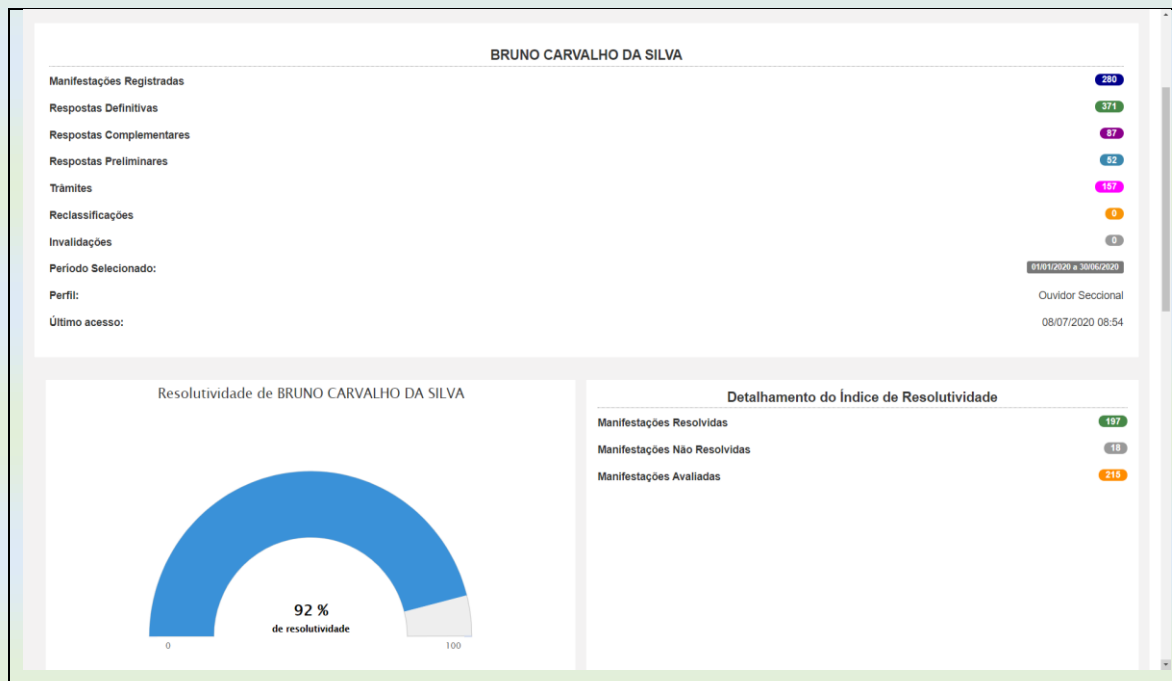
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



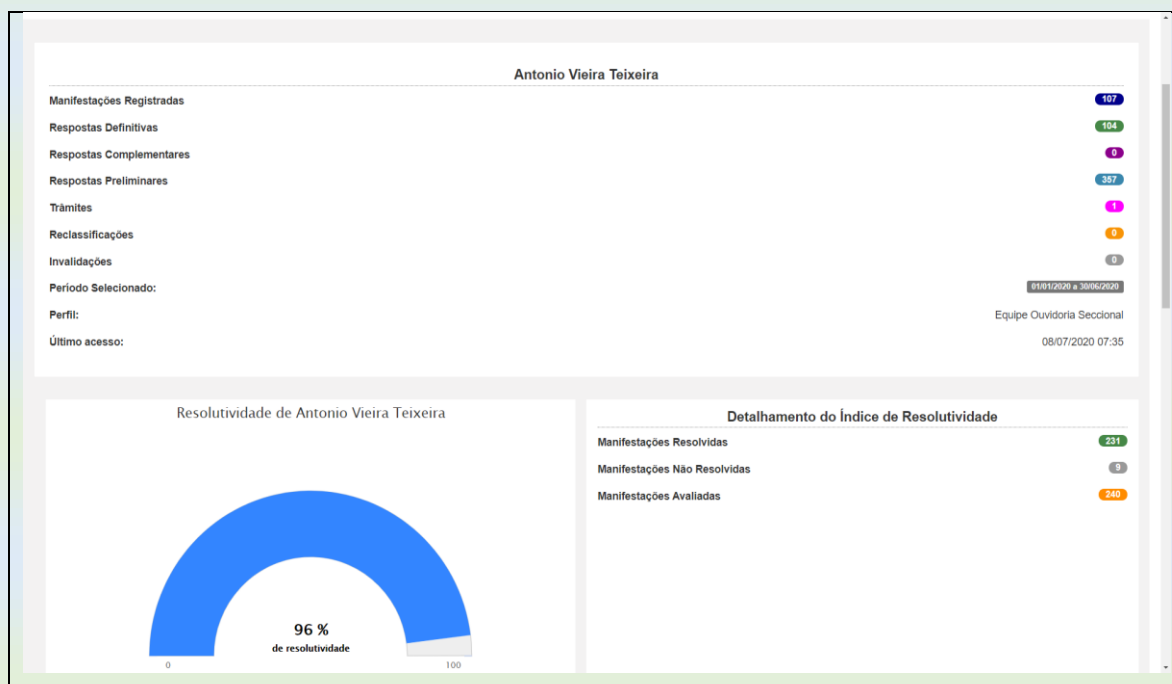
Fonte: OUVDF

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

PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)



PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)

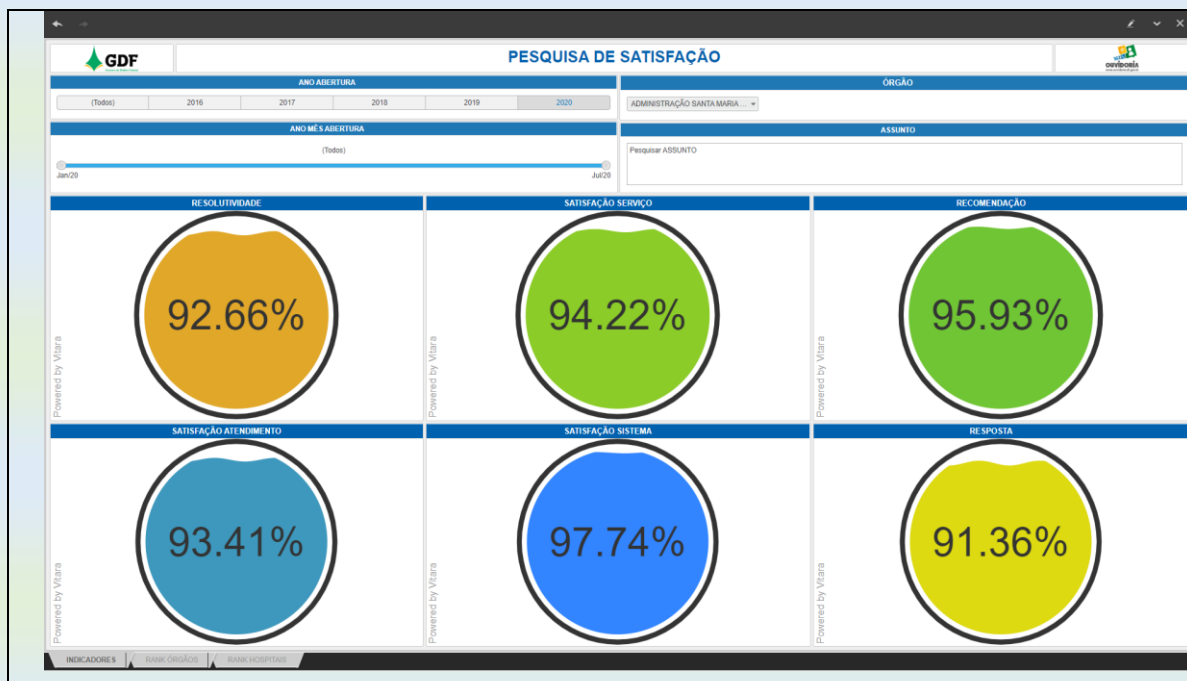


PRODUTIVIDADE FABIANA GABRIELI ALVES (estagiária)



Fonte: sistema OUV-DF

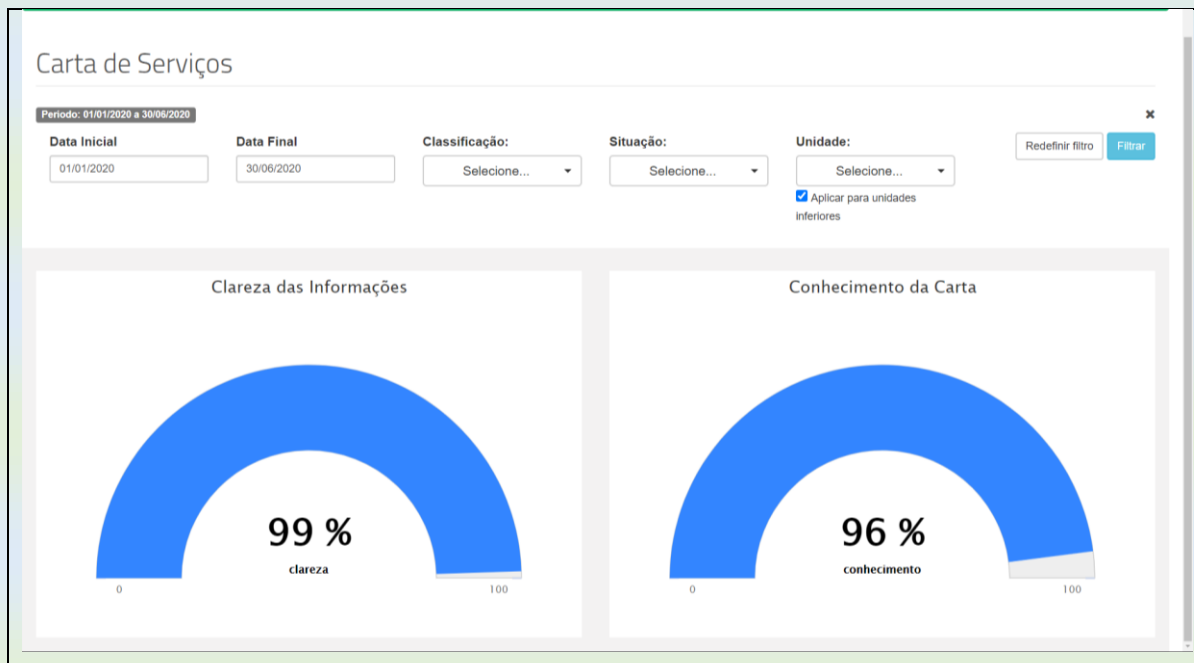
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 1º SEMESTRE DE 2020



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



Fonte: sistema OUV-DF

RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 11º GERAL 1º SEMESTRE DE 2020

Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUV-DF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
ADM CANDIANGOLÂNDIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	149	91%	53	36%
ADM S.I.A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	21	82%	4	19%
ADM VARJÃO	100%	100%	78%	100%	100%	33%	36	101%	2	6%
EMATER	100%	100%	100%	100%	100%	100%	30	99%	1	3%
FAP	100%						4	57%	1	25%
FUNAP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	10	44%	3	30%
SELDF	98%	100%	99%	100%	100%	99%	962	87%	888	92%
ADM RIACHO FUNDO II	97%	98%	99%	99%	99%	98%	213	94%	169	79%
ADM RIACHO FUNDO I	97%	97%	95%	96%	97%	93%	346	85%	188	54%
ADM SUDOESTE/OCTOG	93%	100%	99%	98%	100%	98%	350	93%	215	61%
ADM SANTA MARIA	93%	95%	94%	93%	98%	91%	473	94%	218	46%

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>

**RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS 1º
SEMESTRE 2020. 07º COLOCADO**

ANO ABERTURA		AGRUPAMENTO POR ORGÃOS								
(Todos)	2016	2017	2018	2019	2020	ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS				
ANO MÊS ABERTURA		ASSUNTO								
Jan/20 - Jun/20		Pesquisar ASSUNTO								
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUV-DF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
ADM CANDANGOLÂNDIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	149	91%	53	36%
ADM S.L.A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	21	82%	4	19%
ADM VARJÃO	100%	100%	78%	100%	100%	33%	35	101%	2	6%
ADM RIACHO FUNDO II	97%	98%	99%	99%	99%	98%	213	94%	169	79%
ADM RIACHO FUNDO I	97%	97%	95%	95%	97%	93%	346	85%	188	54%
ADM SUDOESTE/OCTOG	93%	100%	99%	98%	100%	98%	350	93%	215	61%
ADM SANTA MARIA	93%	96%	94%	93%	98%	91%	473	94%	218	46%

Fonte:

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

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, 08 de julho de 2020