

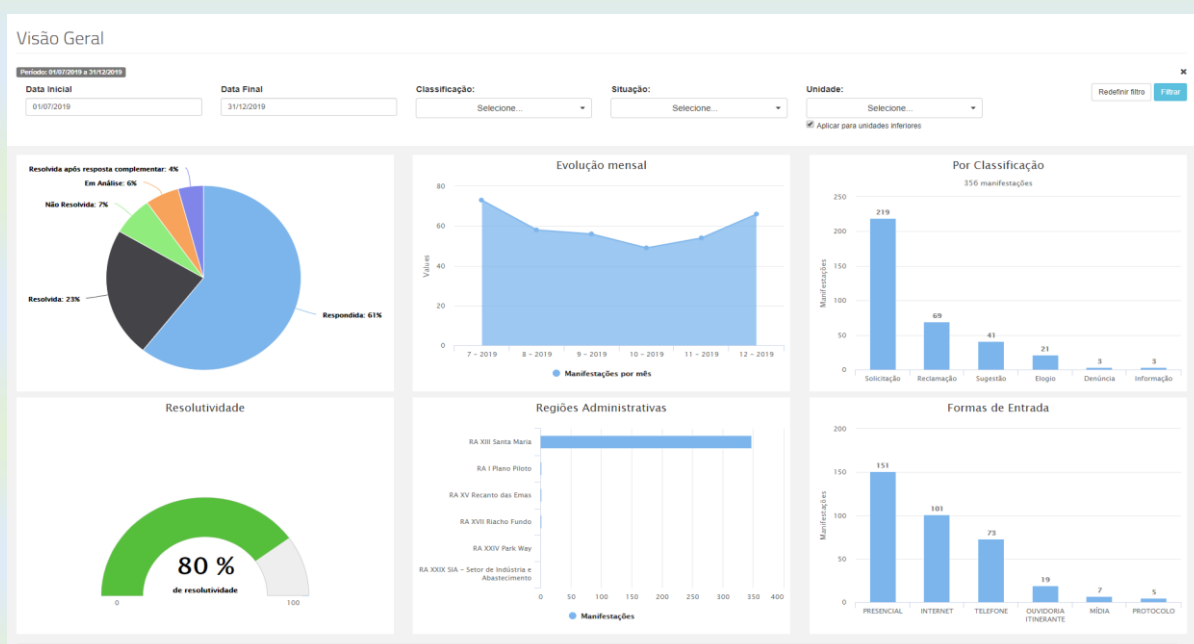
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII 2º SEMESTRE DE 2019

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 01/07/2019 a 31/12/2019.

VISÃO GERAL



Fonte: sistema OUV-DF

QUANTITATIVO

TOTAL DE DEMANDAS: 356

RESPONDIDAS: 216

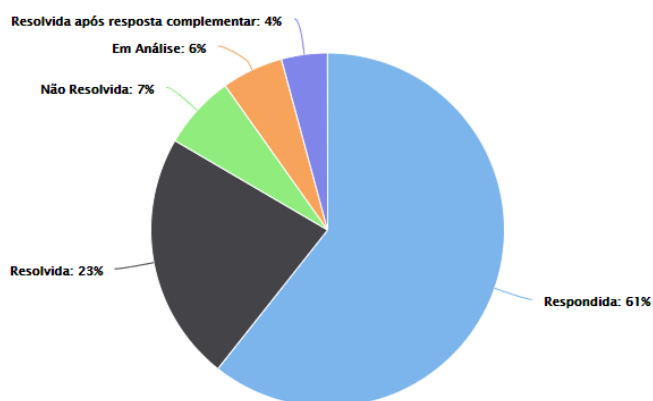
RESOLVIDAS: 81

NÃO RESOLVIDAS: 24

EM ANÁLISE: 20

RESOLVIDA APÓS

COMPLEMENTAR: 15



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

SOLICITAÇÃO: 219

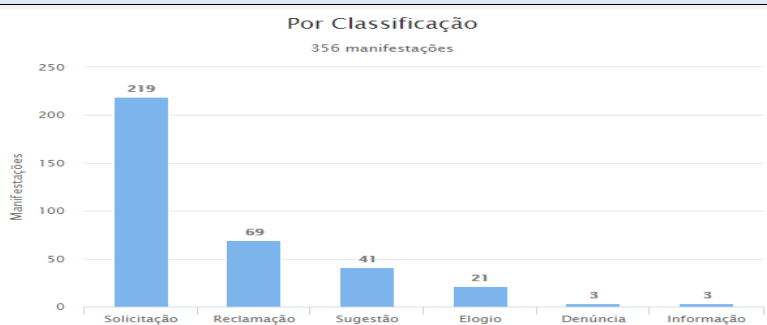
RECLAMAÇÃO: 69

SUGESTÃO: 41

ELOGIO: 21

INFORMAÇÃO: 03

DENUNCIA: 03



Fonte: sistema OUV-DF

Administração Regional
de Santa Maria



FORMAS DE ENTRADA

PRESENCIAL: 42%

INTERNET: 28 %

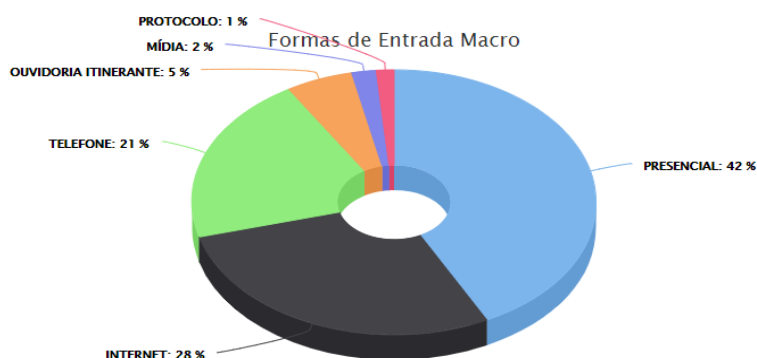
TELEFONE 162: 21%

OUVIDORIA

ITINERANTE: 5%

MÍDIA: 2 %

PROTOCOLO: 1%



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 2º SEMESTRE DE 2019

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



Fonte: sistema OUV-DF

Administração Regional
de Santa Maria



RESOLUTIVIDADE GERAL 2019



Fonte: sistema OUV-DF

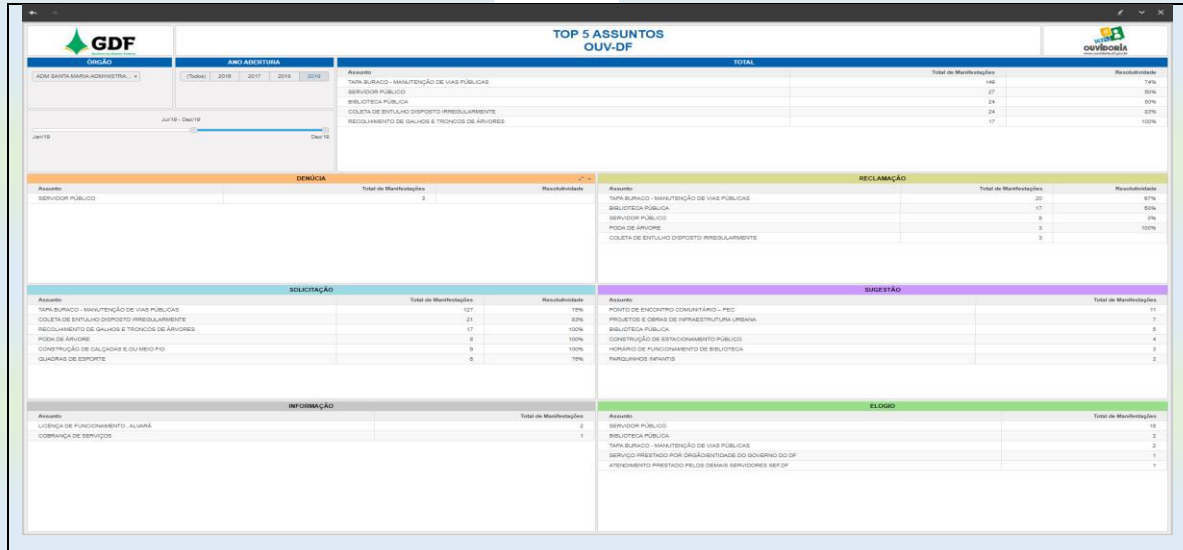
EVOLUÇÃO HISTÓRICA 2º SEMESTRE 2019



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&>

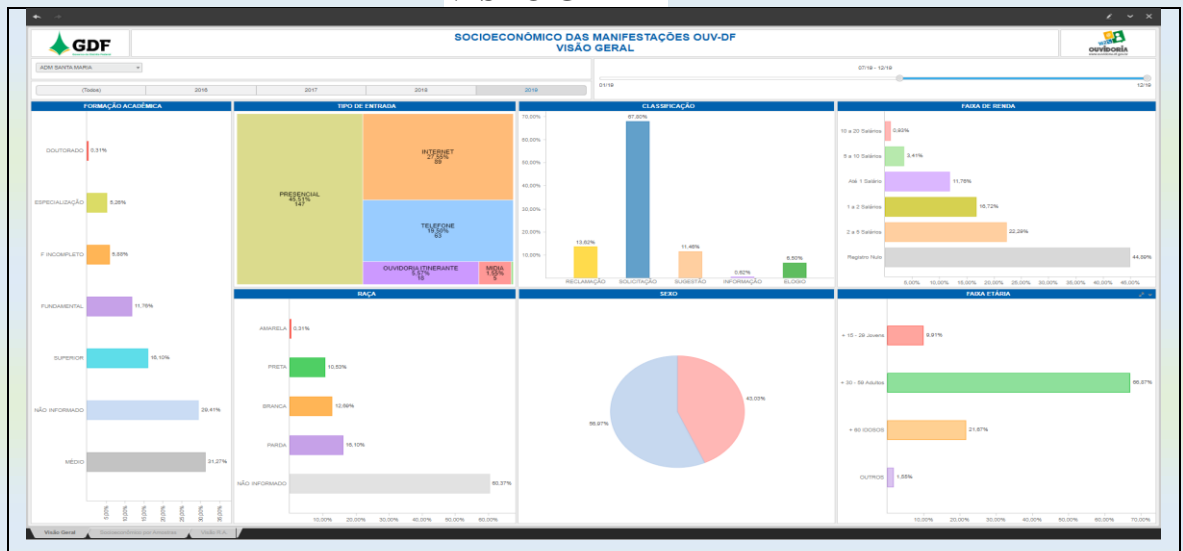
TOP 5 ASSUNTOS OUV-DF



Fonte :

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=4A A5B24B46A3B55058C2DEA4416CFEEA&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

SOCIOECONÔMICO DAS MANIFESTAÇÕES OUV-DF VISÃO GERAL



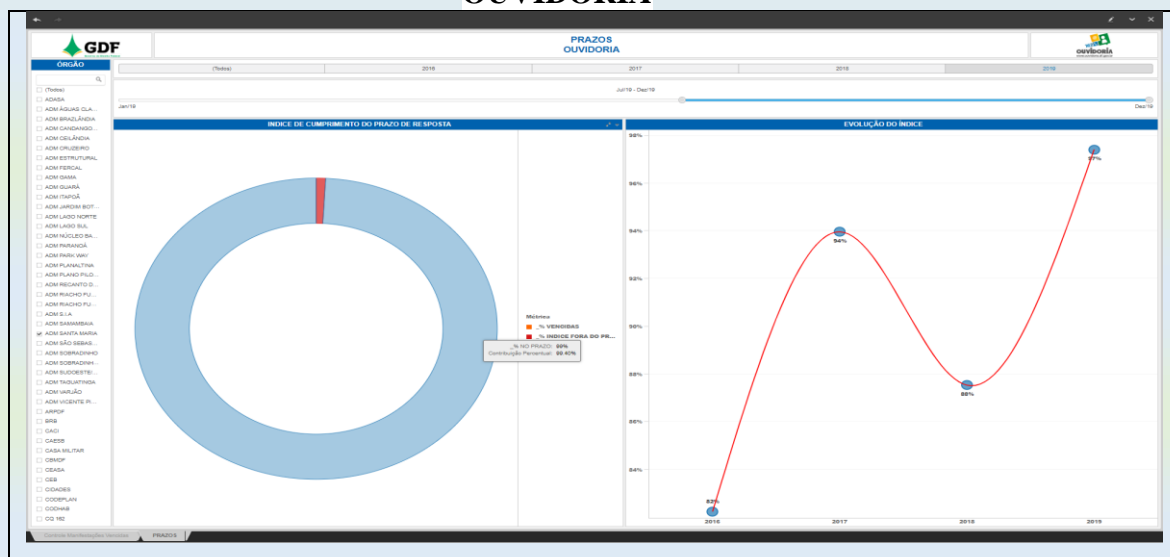
Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=AB 13F4F741615BF0DB15398306D2F7A7&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

Administração Regional
de Santa Maria



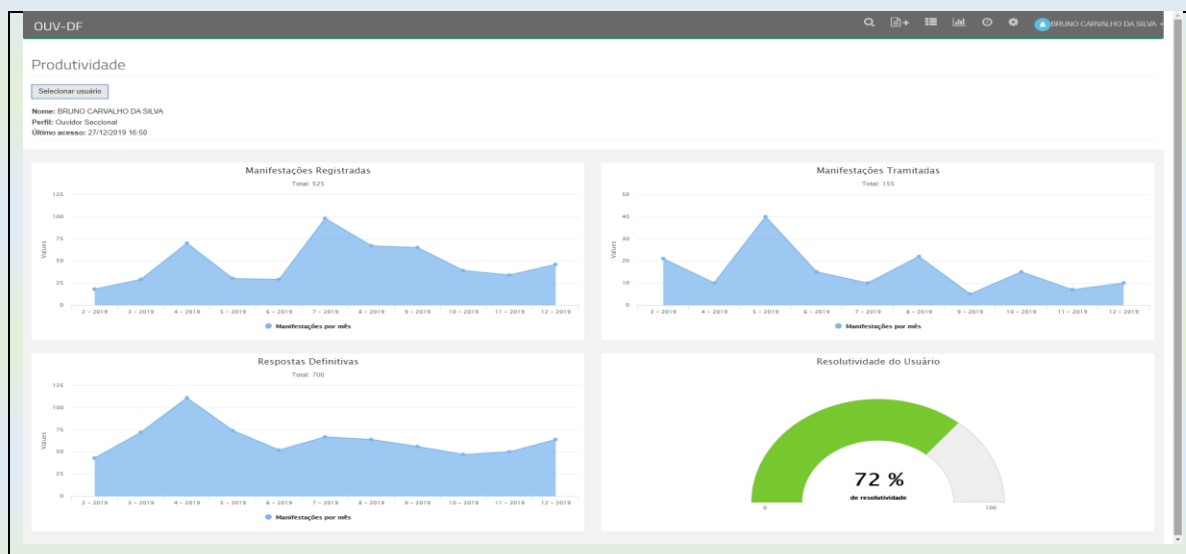
PRAZOS OUVIDORIA



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)



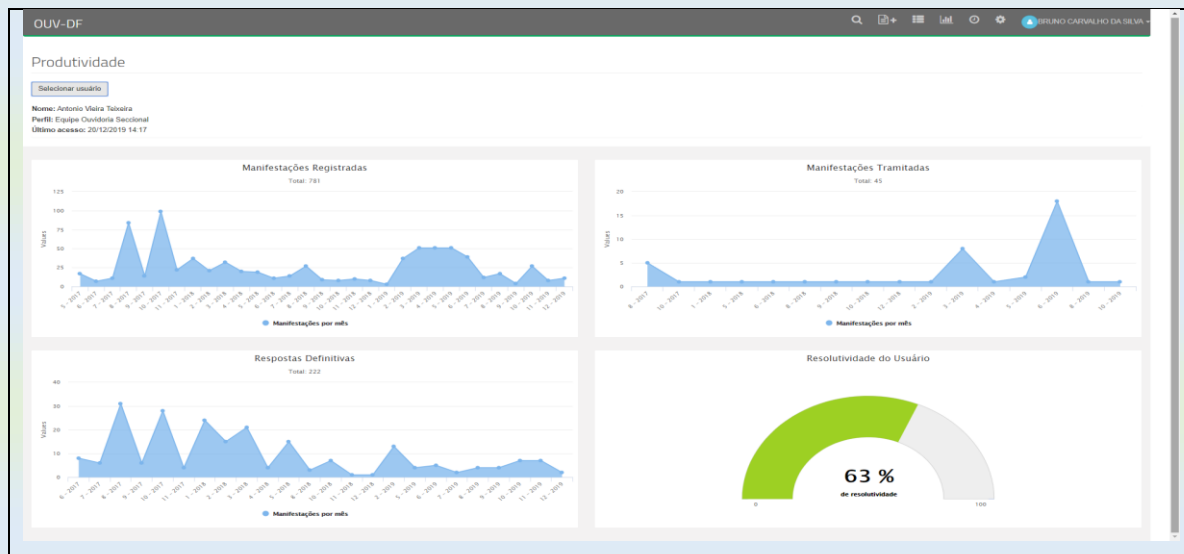
Fonte: sistema OUV-DF

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

Administração Regional
de Santa Maria



PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)



Fonte: sistema OUV-DF

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2º SEMESTRE DE 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>

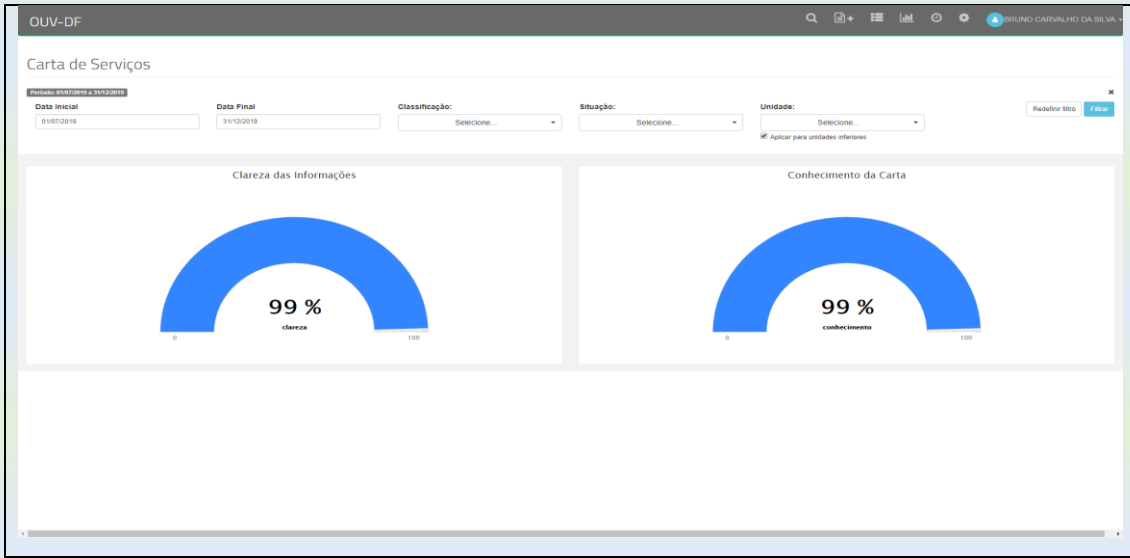
Quadra Central 01. Conjunto "H" Lote 01 CEP: 72.535-080

Administração Regional
de Santa Maria



OUIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS



Fonte: sistema OUV-DF

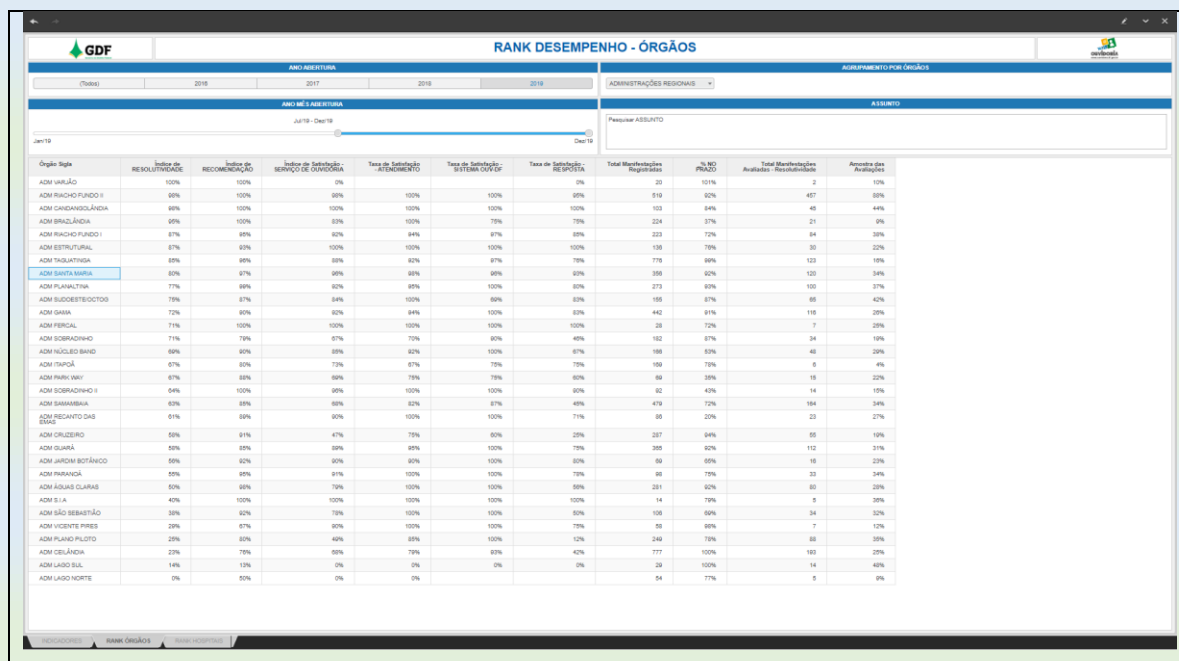
RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 19º GERAL 2º SEMESTRE DE 2019

Órgão	Índice de Resolução	Índice de Recomendação	Índice de Satisfação	Taxa de Satisfação	Taxa de Satisfação	Taxa de Satisfação	Total Manifestações	% de Respostas	Total Manifestações	% de Respostas
ADM UARAJÓ	100%	100%	0%	0%	0%	0%	20	100%	2	10%
SEMPER	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82	89%	2	2%
SOC	100%	100%	87%	100%	100%	0%	84	92%	2	4%
SECURVIGIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2	85%	2	100%
SEMA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	12	87%	2	20%
SMOP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2	80%	1	50%
ADM RACHO PUNDO II	89%	100%	89%	100%	100%	95%	519	92%	457	88%
ADM CANSANHELA/ÁGUA	86%	100%	100%	100%	100%	100%	102	84%	46	44%
ADM BRASÍLIA/ÁGUA	86%	100%	80%	100%	75%	75%	224	87%	21	9%
SEADRI	82%	100%	82%	100%	100%	95%	98	91%	24	24%
ADM RACHO PUNDO I	81%	89%	82%	84%	87%	89%	222	72%	84	38%
ADM RACHO PUNDO I	81%	100%	100%	100%	100%	100%	81	100%	0	0%
ADM ESTRUTURAL	81%	82%	100%	100%	100%	100%	128	78%	20	22%
CEASA	80%	100%	86%	100%	100%	80%	43	81%	14	33%
ADM TAGUATINGA	80%	89%	82%	82%	87%	89%	778	88%	122	16%
PREVOP	82%	100%	100%	100%	100%	100%	81	100%	0	0%
SETUR	80%	100%	100%	100%	100%	89%	88	72%	8	11%
FMG	82%	82%	81%	100%	89%	79%	728	84%	82	8%
FLOR	81%	100%	89%	100%	100%	87%	2.942	100%	19	1%
ADM SANTA MARIA	80%	87%	89%	89%	89%	87%	388	82%	120	34%
ADM PLANALTINA	77%	89%	82%	85%	100%	82%	272	82%	180	27%
ADM SUBSECTOR/COGAS	78%	87%	89%	100%	89%	81%	188	87%	68	42%
ADM OARA	72%	84%	100%	100%	82%	82%	442	81%	118	28%
ADM FERROL	71%	100%	100%	100%	100%	100%	28	72%	7	28%
ADM SOBRADINHÃO	71%	79%	82%	79%	80%	49%	182	87%	84	18%
PROOP	89%	89%	84%	77%	77%	49%	328	100%	163	50%
ADM HIGIENIZADO	89%	89%	89%	89%	100%	87%	188	93%	46	28%
ADM TAGUA	87%	82%	87%	87%	72%	72%	188	72%	8	4%
ADM PARÁ/ÁGUA	87%	88%	79%	79%	79%	60%	68	38%	18	22%
TERMOCAP	87%	89%	89%	87%	84%	87%	308	89%	78	28%
VICE GOVERNADORIA	87%	100%	87%	100%	100%	96%	11	82%	0	0%
ADM SOBRADINHÃO I	84%	100%	100%	100%	100%	80%	82	42%	14	15%
ADM SAMAEMBA	82%	89%	89%	82%	87%	45%	478	72%	184	34%
ADM RECANTO DAS	81%	89%	89%	100%	100%	71%	88	82%	22	27%
ADM CRUCIÁRIO	80%	87%	87%	79%	82%	29%	287	84%	63	10%

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 2º SEMESTRE 2019. 08º COLOCADO



Órgão Sigla	Índice de Resolução	Índice de Recomendação	Índice de Satisfação	Taxa de Satisfação	Taxa de Atendimento	Taxa de Satisfação	Taxa de Resposta	Total Manifestações Registradas	% do PRAZO	Total Manifestações Analisadas	Mostradas Analisadas
ADM VARJÃO	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	20	101%	2	10%
ADM RIACHO FUNDADO II	89%	100%	89%	100%	100%	99%	99%	519	92%	457	88%
ADM CRUCIANGOLÂNDIA	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	103	84%	45	44%
ADM BRASÍLIA	95%	100%	82%	100%	77%	79%	79%	224	37%	21	9%
ADM RIACHO FUNDADO I	87%	80%	82%	84%	87%	85%	85%	233	72%	84	36%
ADM ESTRUTURAL	87%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	130	79%	30	22%
ADM TRAGUARINGA	85%	96%	89%	82%	87%	79%	79%	779	89%	123	16%
ADM SANTA MARIA	80%	97%	96%	82%	89%	96%	92%	355	92%	120	34%
ADM PLANALTINA	77%	89%	82%	89%	100%	100%	80%	273	89%	100	37%
ADM SUCESSOESTE/OCCIDENTO	79%	87%	84%	100%	89%	83%	83%	165	87%	60	42%
ADM GAMA	72%	90%	82%	84%	100%	82%	82%	442	81%	116	26%
ADM FERICAL	71%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	28	72%	7	25%
ADM SOBRADINHO	71%	79%	70%	70%	80%	49%	182	87%	34	19%	
ADM NÚCLEO BARRA	69%	90%	89%	82%	100%	87%	188	83%	46	20%	
ADM TAMBÁ	67%	83%	73%	67%	73%	79%	189	76%	8	4%	
ADM PARÁVAVY	67%	83%	80%	73%	73%	80%	60	39%	15	22%	
ADM SOBRADINHO II	64%	100%	90%	100%	100%	90%	82	43%	14	15%	
ADM SARAMBÁIA	63%	88%	89%	82%	87%	49%	479	72%	184	34%	
ADM BECANTO DAS BARRAS	61%	89%	90%	100%	100%	71%	95	20%	23	27%	
ADM CRUZEIRO	58%	81%	47%	75%	60%	25%	287	84%	55	19%	
ADM OLARIA	58%	82%	89%	89%	100%	79%	305	82%	112	31%	
ADM JARDIM BOTÂNICO	58%	82%	90%	80%	100%	80%	90	65%	18	20%	
ADM PAINÃO	55%	90%	81%	100%	100%	70%	95	75%	33	24%	
ADM ÁGUAS CLARAS	50%	98%	79%	100%	100%	59%	281	92%	80	28%	
ADM S.I.A	40%	100%	100%	100%	100%	100%	14	79%	5	36%	
ADM SÃO SEBASTIÃO	39%	92%	79%	100%	100%	50%	105	89%	34	32%	
ADM VICENTE FREIX	29%	87%	90%	100%	100%	79%	55	89%	7	12%	
ADM FUNDO FLUTUO	29%	100%	49%	89%	100%	10%	249	73%	85	34%	
ADM DELÂNDIA	22%	79%	79%	79%	83%	42%	777	100%	193	25%	
ADM LADO SUL	14%	12%	0%	0%	0%	0%	29	100%	14	48%	
ADM LADO NORTE	0%	0%	0%	0%	0%	0%	54	77%	5	9%	

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>

FABIANA GABRIELI ALVES
Estagiária

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

ERIVALDO ALVES
Administrador Regional RA-XIII

Terça – feira, 31 de dezembro de 2019

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