

**GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA**  
**OUIDORIA SECCIONAL**

**RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII/ 1º 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 01/01/2020 a 31/03/2020.

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.

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

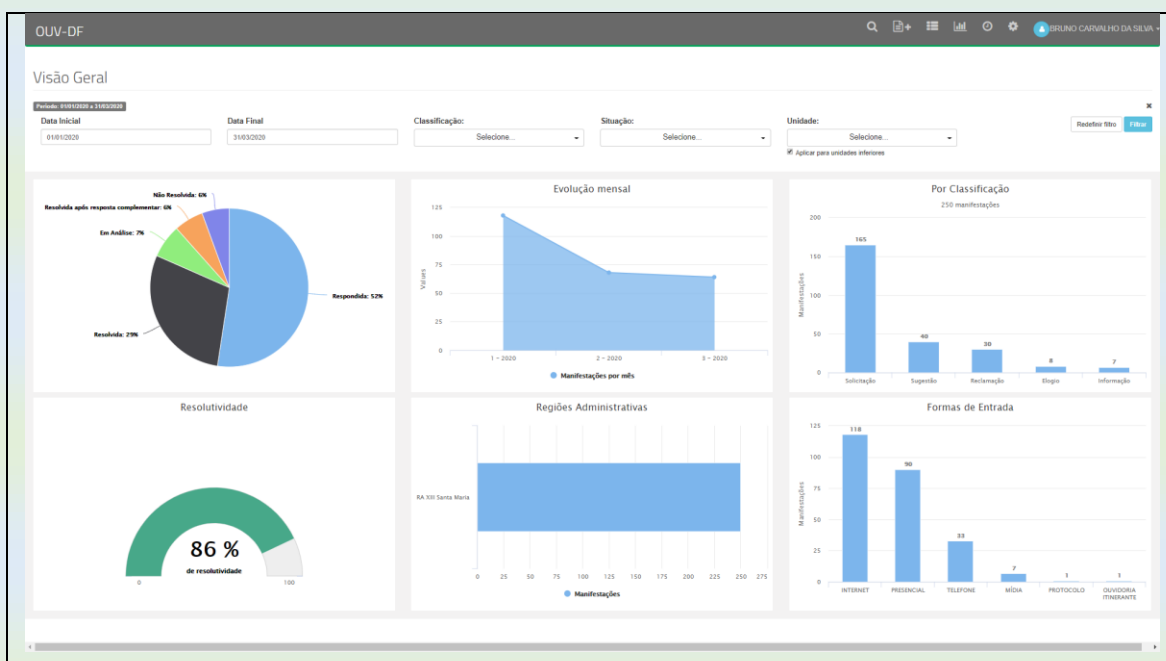
O aplicativo e-GDF, disponível nas plataformas Android e iOS, também está funcionando. Por meio dele, o usuário pode demandar serviços de Ouvidoria, Benefícios Sociais e Educação.

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.

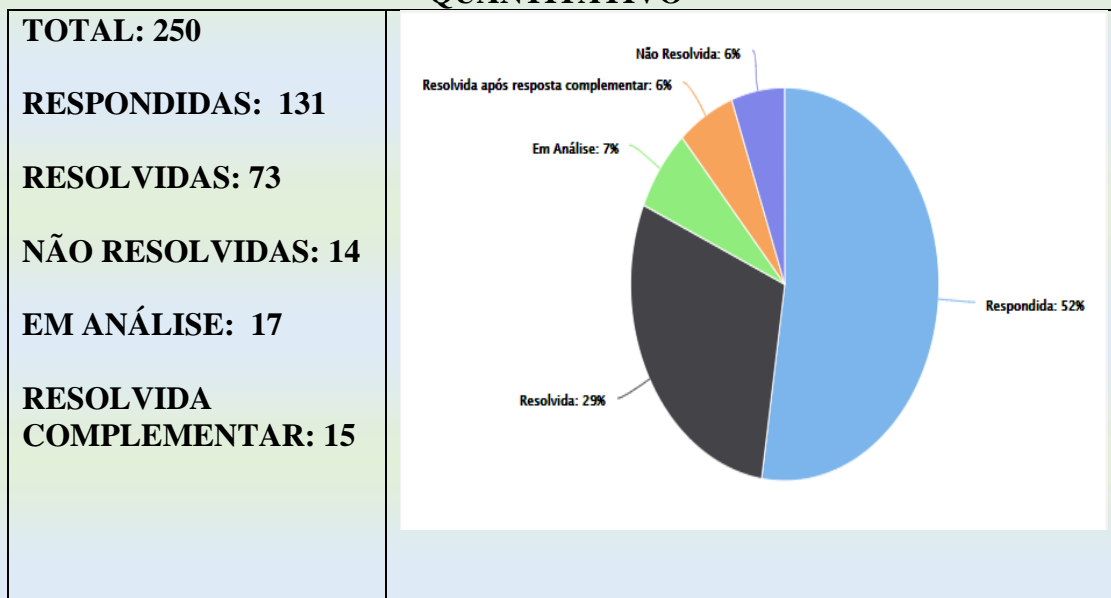
Por fim, na parte de educação, é possível consultar as notas dos estudantes matriculados do 6º ao 9º do ensino fundamental e do 1º ao 3º ano do Ensino Médio.

## VISÃO GERAL



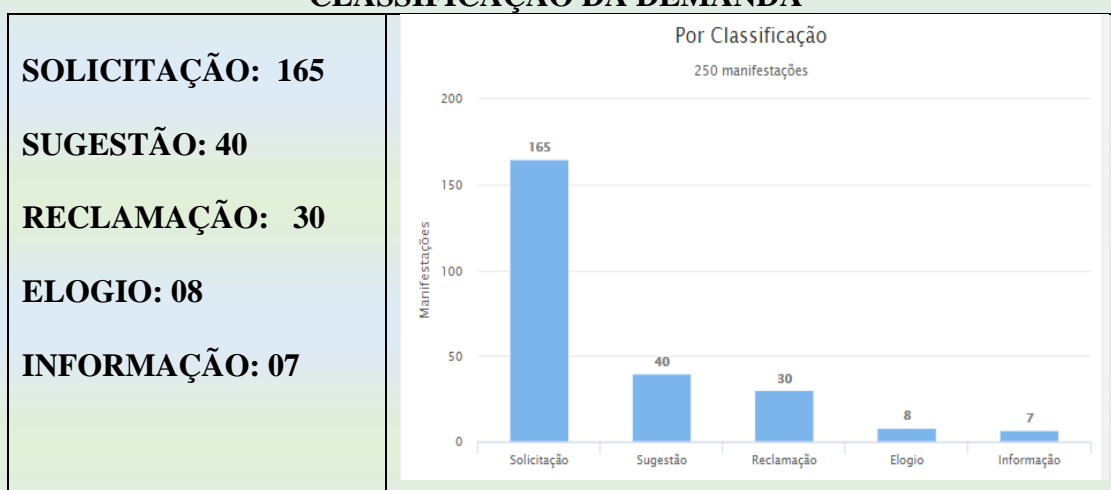
Fonte: OUVDF

### QUANTITATIVO

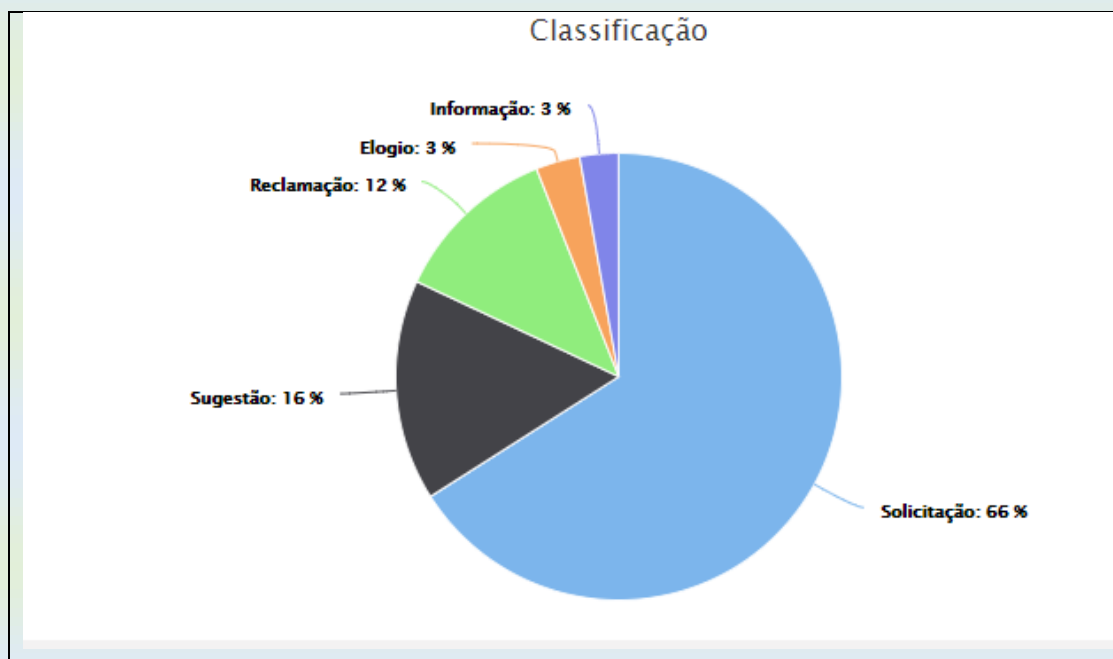


Fonte: sistema OUV-DF

### CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

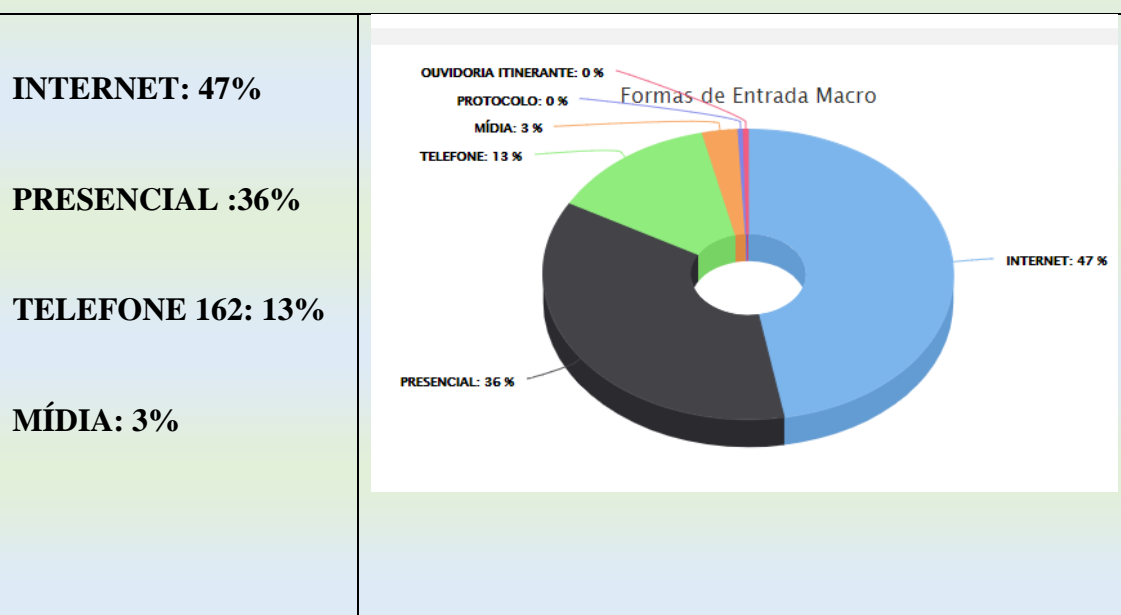


Fonte: sistema OUV-DF



Fonte: sistema OUV-DF

### FORMAS DE ENTRADA



Fonte: sistema OUV-DF

## RESOLUTIVIDADE 1º TRIMESTRE DE 2020



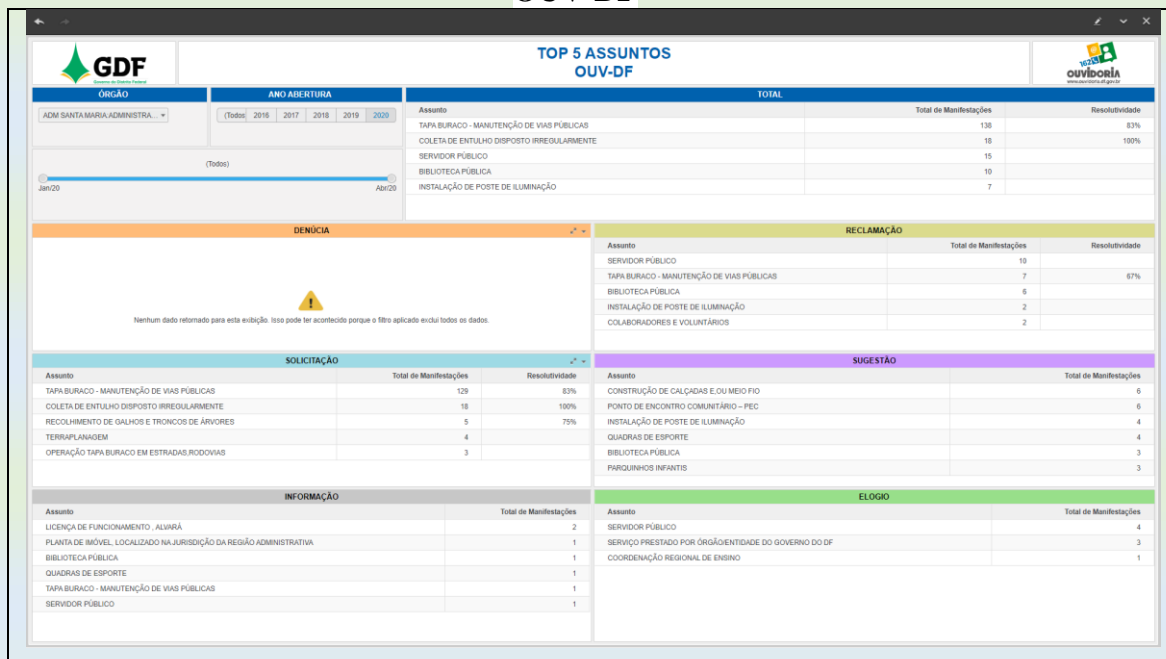
Fonte: sistema OUV-DF

## EVOLUÇÃO HISTÓRICA



Fonte:

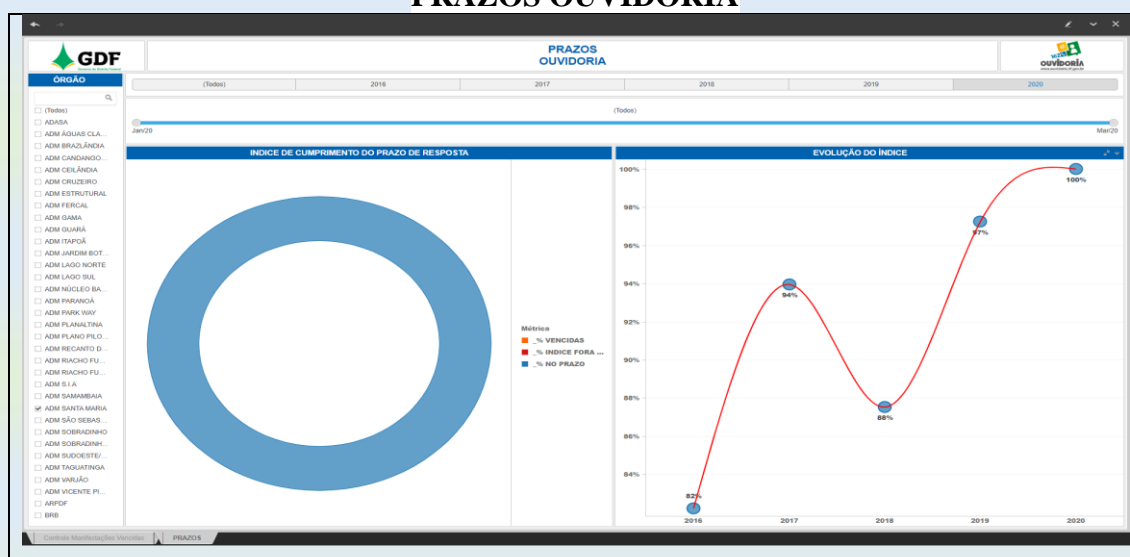
## TOP 5 ASSUNTOS OUV-DF



Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=4A A5B24B46A3B55058C2DEA4416CFFEA&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

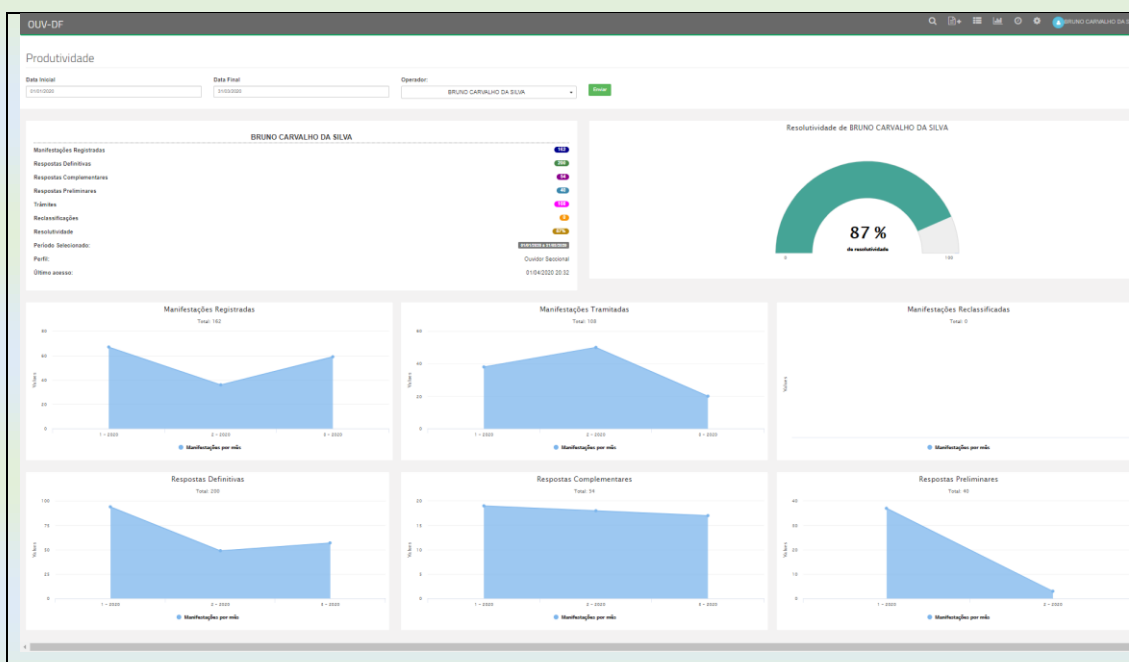
## PRAZOS OUVIDORIA



Fonte:

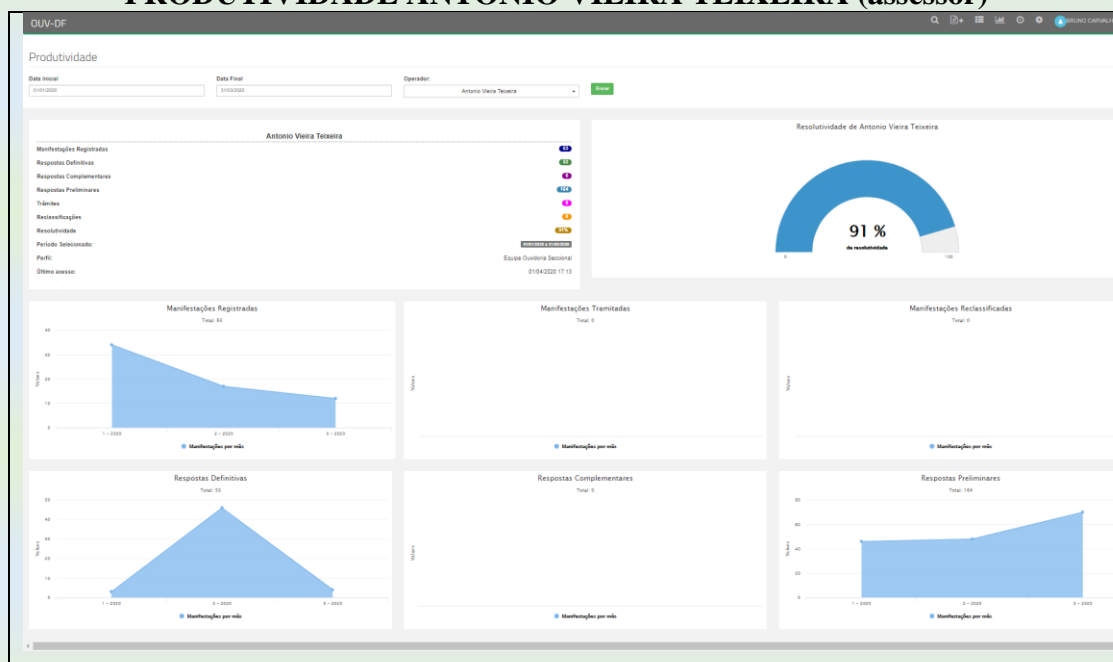
<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=CF0 D40C24EE225B2E14F69B2DE582C75&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

**PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)**



Fonte: sistema OUV-DF

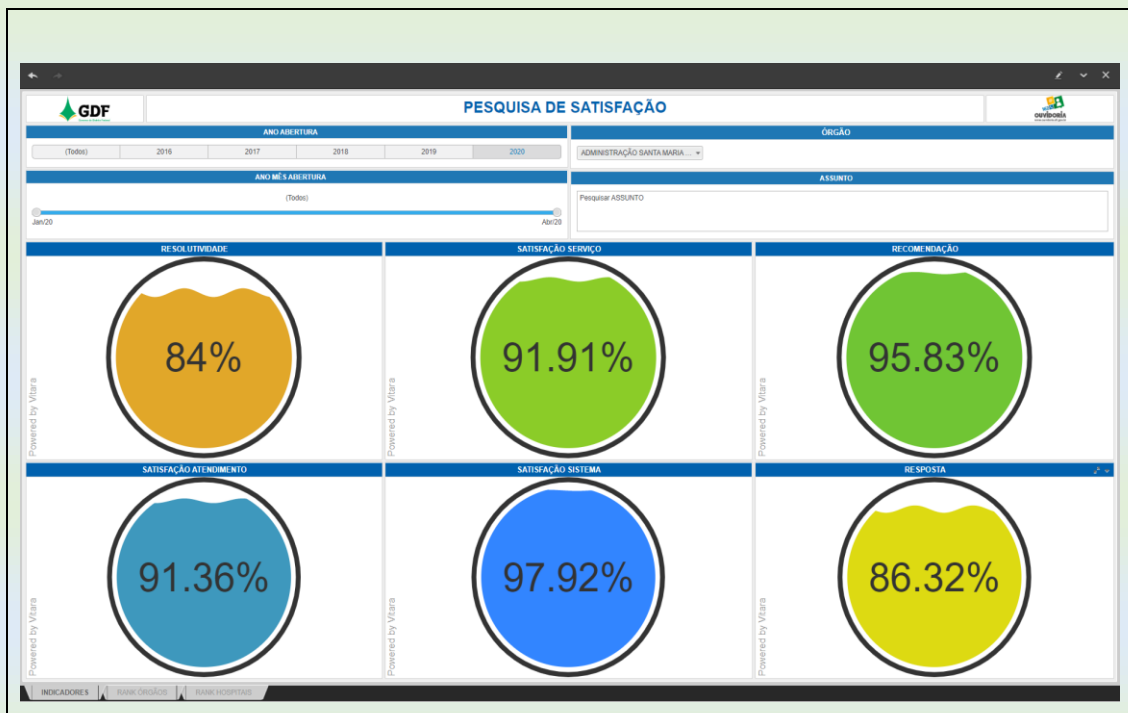
**PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)**



Fonte: sistema OUV-DF



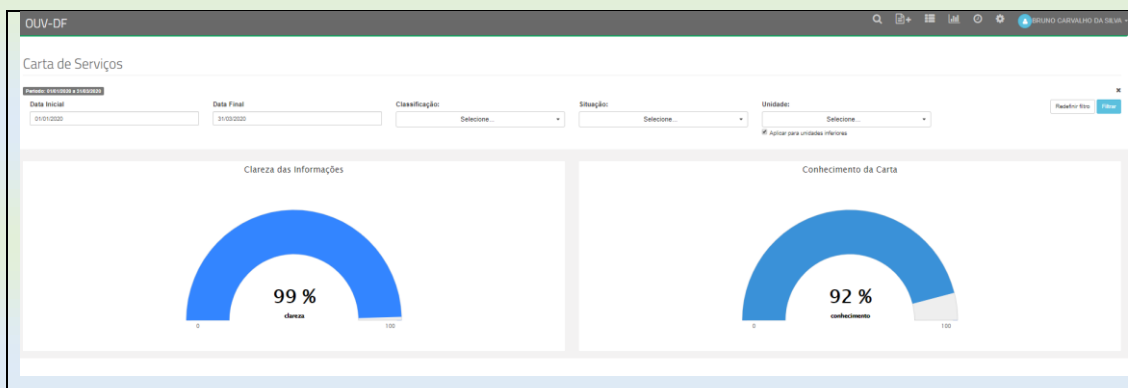
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 1º SEMESTRE 2020



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>

## CARTA DE SERVIÇOS 1º SEMESTRE DE 2020



Fonte: sistema OUV-DF

## RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 1º TRIMESTRE 2020. 16º COLOCADO

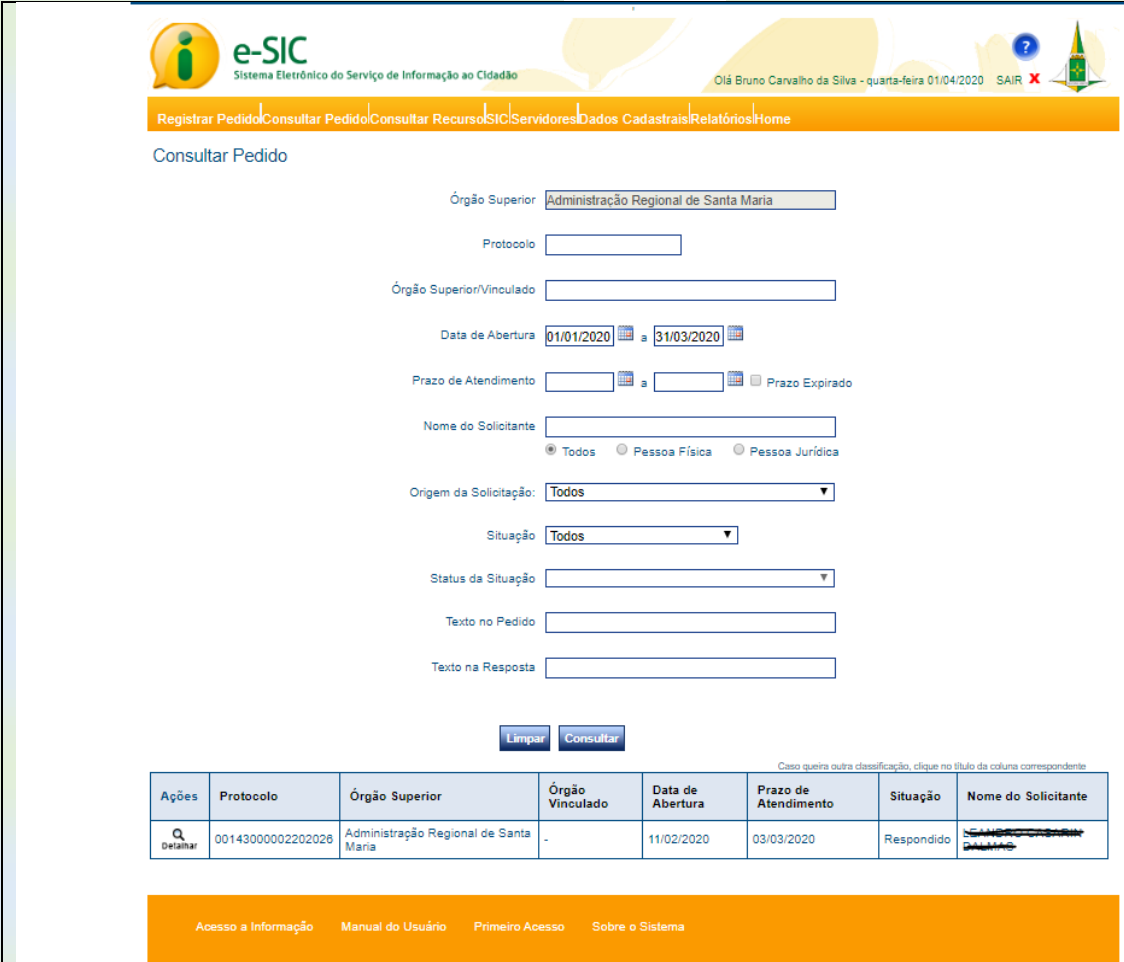
RANK DESEMPENHO - ÓRGÃOS										
ANO ABERTURA						AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS				
(Todos)	2016	2017	2018	2019	2020	(Todos)				
ANO MÊS ABERTURA						ASSUNTO				
(Todos)						Pesquisar ASSUNTO				
Jan/20						Abr/20				
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA DUVDF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
ADM FERICAL	100%						12	67%	1	0%
ADM S I A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	11	80%	2	10%
ADM VARUÃO	100%	100%	67%	100%	100%	0%	17	101%	1	0%
EMATER	100%	100%	100%	100%	100%	100%	20	90%	1	5%
FAP	100%						2	56%	1	50%
FLUNAF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	8	41%	2	25%
SEAGRI	100%	100%	93%	90%	100%	90%	55	91%	8	15%
SEMA	100%	100%	93%	100%	100%	80%	6	70%	1	17%
ADM RIACHO FUNDO II	99%	99%	99%	99%	100%	99%	184	94%	162	88%
ADM NÚCLEO BAND	98%	95%	98%	100%	100%	95%	69	56%	27	39%
ADM CANDANGOLÂNDIA	98%	100%	100%	100%	100%	100%	89	89%	23	26%
ADM RIACHO FUNDO I	95%	94%	91%	91%	94%	88%	267	83%	131	49%
VICE GOVERNADORIA	95%	100%	100%	100%	100%	100%	28	60%	19	68%
ADM BRAZILÂNDIA	88%	94%	98%	100%	100%	94%	165	32%	29	18%
FHB	88%	95%	95%	100%	100%	90%	314	99%	21	7%
ADM SANTA MARIA	84%	96%	92%	91%	98%	88%	250	93%	100	40%
ADM JARDIM BOTÂNICO	83%	90%	93%	90%	100%	90%	63	67%	12	19%
SELOF	83%	95%	91%	93%	95%	88%	113	77%	59	52%
TERRACAP	83%	98%	83%	98%	98%	93%	170	96%	58	34%
ADM CRUZEIRO	82%	100%	94%	100%	100%	83%	150	95%	28	19%
ADM SUDOESTE/OCTO	81%	100%	96%	95%	100%	93%	153	91%	59	39%
ADM TAGUATINGA	78%	93%	87%	88%	95%	80%	635	99%	139	22%
ADM SÃO SEBASTIÃO	75%	88%	91%	88%	88%	100%	86	72%	20	23%
IPREVUS	75%	100%	80%	100%	97%	100%	43	100%	4	9%
ADM PLANALTIMA	72%	82%	80%	90%	85%	85%	207	93%	64	31%
ADM SOBRADINHO II	71%	100%	94%	92%	100%	92%	128	49%	17	14%
SEGOV	71%	100%	80%	100%	100%	89%	80	101%	17	21%

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

## RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS 1º TRIMESTRE 2020. 09º COLOCADO

RANK DESEMPENHO - ÓRGÃOS										
ANO ABERTURA						AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS				
(Todos)	2016	2017	2018	2019	2020	ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS				
ANO MÊS ABERTURA						ASSUNTO				
(Todos)						Pesquisar ASSUNTO				
Jan/20						Abr/20				
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA DUVDF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
ADM FERICAL	100%						12	67%	1	0%
ADM S I A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	11	80%	2	10%
ADM VARUÃO	100%	100%	67%	100%	100%	0%	17	101%	1	0%
ADM RIACHO FUNDO II	99%	99%	99%	99%	100%	99%	184	94%	162	88%
ADM NÚCLEO BAND	98%	95%	98%	100%	100%	95%	69	56%	27	39%
ADM CANDANGOLÂNDIA	98%	100%	100%	100%	100%	100%	89	89%	23	26%
ADM RIACHO FUNDO I	95%	94%	91%	91%	94%	88%	267	83%	131	49%
ADM BRAZILÂNDIA	88%	94%	98%	100%	100%	94%	165	32%	29	18%
ADM SANTA MARIA	84%	96%	92%	91%	98%	88%	250	93%	100	40%
ADM JARDIM BOTÂNICO	83%	90%	93%	90%	100%	90%	63	67%	12	19%
ADM CRUZEIRO	82%	100%	94%	100%	100%	83%	150	95%	28	19%
ADM SUDOESTE/OCTO	81%	100%	96%	95%	100%	93%	153	91%	59	39%
ADM TAGUATINGA	78%	93%	87%	88%	95%	80%	635	99%	139	22%
ADM SÃO SEBASTIÃO	75%	88%	91%	88%	88%	100%	86	72%	20	23%
IPREVUS	75%	100%	80%	100%	97%	100%	43	100%	4	9%
ADM PLANALTIMA	72%	82%	80%	90%	85%	85%	207	93%	64	31%
ADM SOBRADINHO II	71%	100%	94%	92%	100%	92%	128	49%	17	14%
ADM GAMA	62%	98%	93%	95%	98%	85%	317	92%	61	19%
ADM LAGO NORTE	60%	100%	89%	100%	67%	100%	32	78%	5	16%
ADM PARK WAY	60%	100%	83%	100%	100%	50%	23	39%	5	22%
ADM ÁGUAS CLARAS	58%	84%	76%	88%	74%	67%	222	93%	61	27%
ADM LAGO SUL	50%	100%	80%	100%	100%	50%	17	100%	4	24%
ADM SOBRADINHO	50%	63%	48%	43%	75%	25%	118	88%	16	14%
ADM SAMAMBAIA	48%	77%	70%	82%	75%	58%	374	71%	106	28%
ADM PLANO PILOTO	41%	86%	78%	81%	100%	48%	181	80%	34	21%
ADM ITAPÓA	38%	75%	57%	43%	88%	38%	65	78%	13	20%
ADM GUARÁ	33%	79%	79%	75%	92%	69%	337	86%	58	17%
ADM VICENTE Pires	31%	83%	72%	83%	83%	50%	56	98%	16	29%

### E-SIC GDF



**e-SIC**  
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Bruno Carvalho da Silva - quarta-feira 01/04/2020 SAIR X

Registrar Pedido | Consultar Pedido | Consultar Recurso | SIC | Servidores | Dados Cadastrais | Relatórios | Home

Consultar Pedido

Órgão Superior: Administração Regional de Santa Maria

Protocolo:

Órgão Superior/Vinculado:

Data de Abertura: 01/01/2020 a 31/03/2020

Prazo de Atendimento:  a  Prazo Expirado

Nome do Solicitante:

Todos  Pessoa Física  Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação: Todos


Situação: Todos

Status da Situação:

Texto no Pedido:

Texto na Resposta:

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
 <small>Detalhar</small>	0014300002202028	Administração Regional de Santa Maria	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido	<del>XXXXXXXXXXXX</del> DAS/MS

Acesso a Informação Manual do Usuário Primeiro Acesso Sobre o Sistema

No período compreendido entre 01/01/2020 a 31/03/2020 tivemos apenas um pedido registrado.

**ALGUMAS DAS DEMANDAS ATENDIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA – RA XIII E DEMAIS ORGÃOS.**

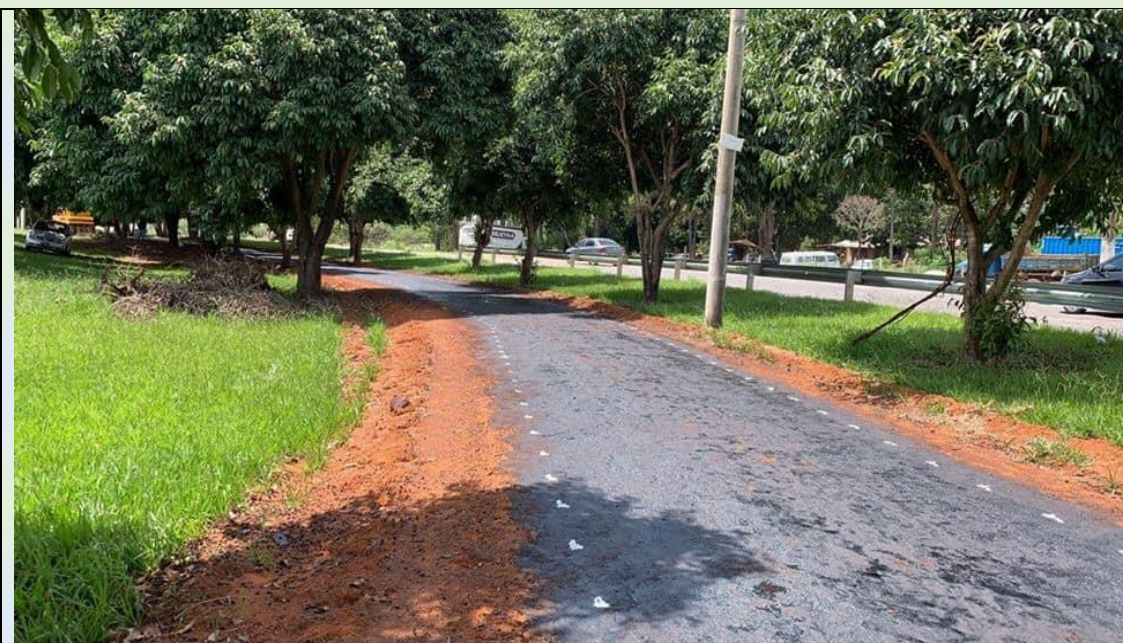
**1. Data: 13/01/2020 – Manutenção de asfalto nas QR 218, 318, 217, 317 e AC 217 Santa Maria Norte.**





fonte: [facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2482106318743672/2482105675410403/?type=3&theater](https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2482106318743672/2482105675410403/?type=3&theater)

**2. Data: 16/01/2019 – Asfaltamento da ciclovia na DF – 483**



Fonte:

<https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2485103741777263/2485103611777276/?type=3&theater>

**3. Data: 22/01/2020 – recolhimento de entulhos diversos**



Fonte: <https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2489664421321195/2489664054654565/?type=3&theater>

**4. Data: 30/01/2020 – Manutenção de vias públicas.**







Fonte: <https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2496053097348994/2496052847349019/?type=3&theater>

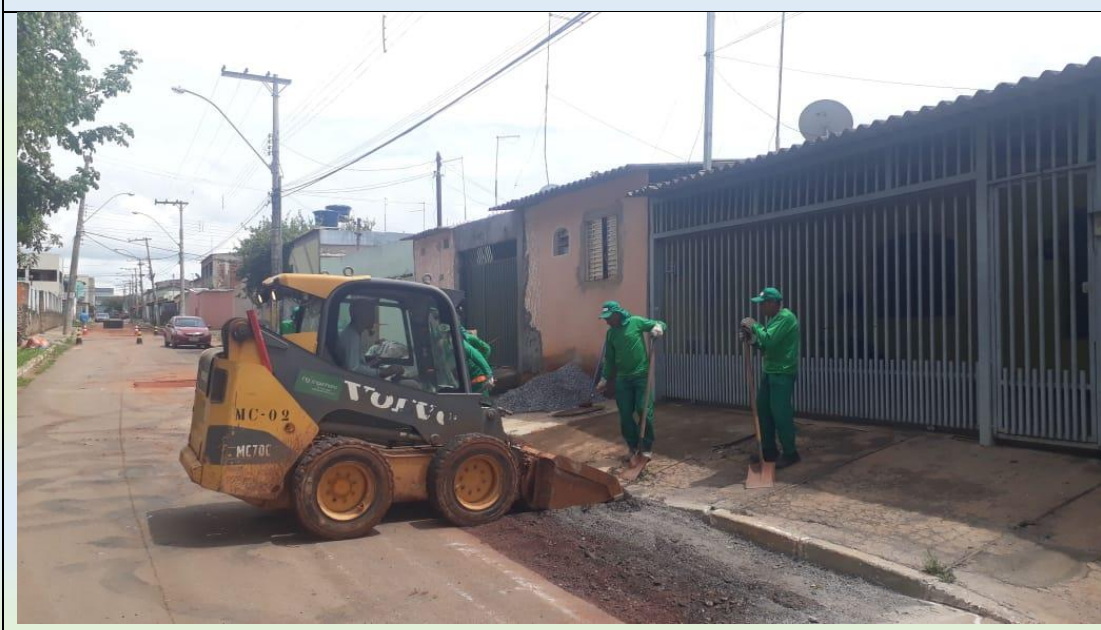
**5. Data: 21/12/2019 – Andamento das obras da ciclovia na DF-483**



Fonte:

[http://www.santaonline.com.br/website/siteplus/noticia/noticia\\_sol.asp?id=401&idNoticia=25733&site=SQL](http://www.santaonline.com.br/website/siteplus/noticia/noticia_sol.asp?id=401&idNoticia=25733&site=SQL)

**6. Data: 21/12/2019 – Manutenção de vias públicas.**



Fonte: arquivo próprio

**7. Data: 23/02/2020 – Manutenção das ruas do bairro  
Residencial Santa Maria.**



Fonte: [http://www.santaonline.com.br/gnet/secao/noticia/noticia\\_gnet.asp?id=401&idNoticia=26147](http://www.santaonline.com.br/gnet/secao/noticia/noticia_gnet.asp?id=401&idNoticia=26147)

**8. Data: 06/03/2020 - Roçagem do 26º BPMDF**

**Administração  
em Ação!**



**Roçagem no 26º  
Batalhão de  
Santa Maria!**

**Administração Regional  
de Santa Maria RA - XIII**



**GDF**  
É tempo de ação.

**Fonte:**

<https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/a.1534887216798925/2524454101175560/?type=3&theater>

**9. Data: 09/03/2020 Programa GDF PRESENTE**



**Fonte:**

<https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2526706837616953/2526746990946271/?type=3&theater>

10. Data: 10/03/2020 Manutenção do asfalto na principal via do Polo JK em parceria com o 3º DRP / DER DF



Fonte:

<https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2527566490864321/2527566107531026/?type=3&theater>

**11. Data: 10/03/2020 Manutenção do asfalto avenida Santa Maria, balão de acesso ao Supermercado Ponto Alto**



Antes - em frente ao mercado Ponto Alto



Depois - em frente ao mercado Ponto Alto

Fonte:

<https://www.facebook.com/admsantamaria/photos/pcb.2528397354114568/2528397327447904/?type=3&theater>

**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, 01 de abril de 2020*