

GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA
OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII/ 3º TRIMESTRE DE 2019

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 01/07/2019 a 30/09/2019.

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.

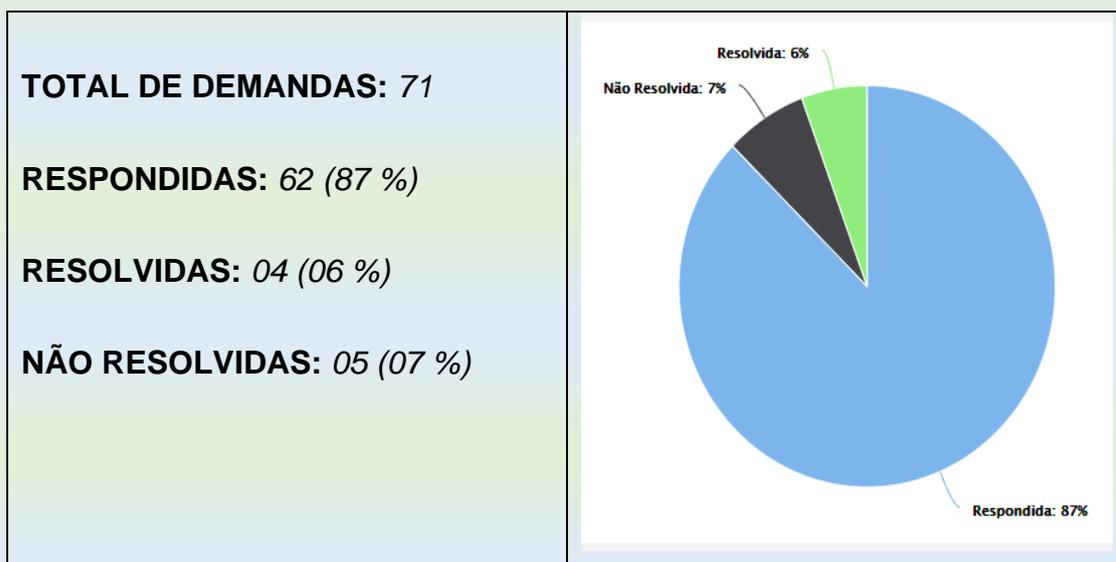
CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA: Registre sua manifestação pela internet. Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

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 – 09h às 12h / 14h às 17h.

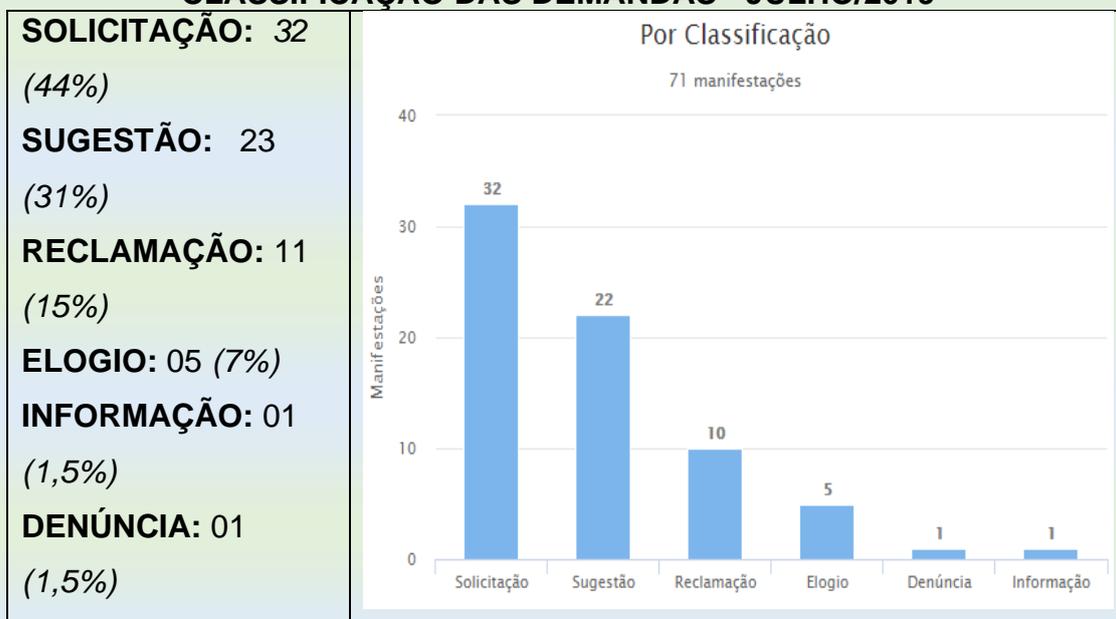
Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão. O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação 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/>

DADOS REFERENTES AO MÊS DE JULHO 2019
QUANTITATIVO- JULHO/2019



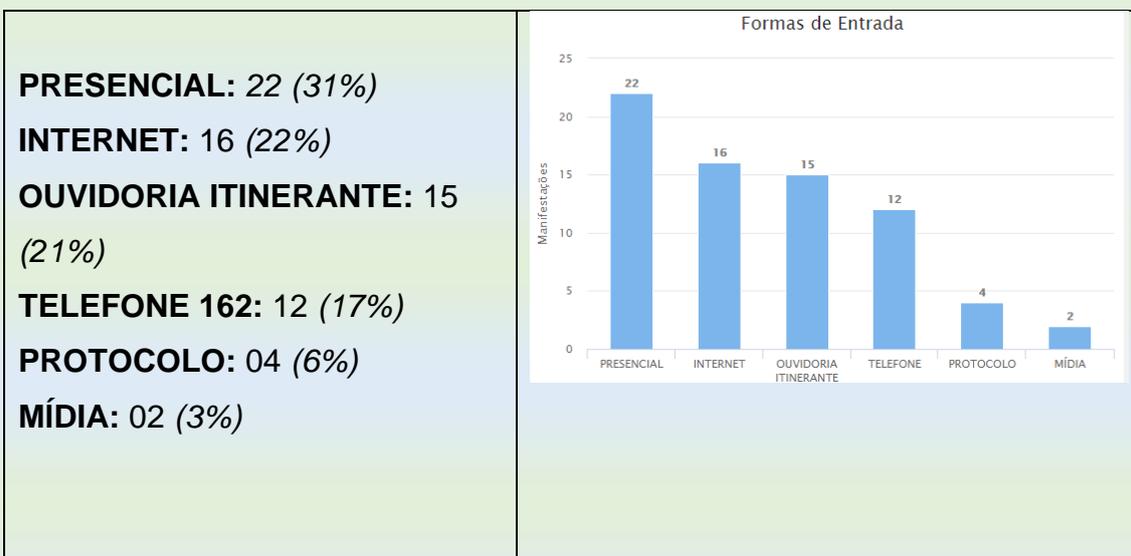
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - JULHO/2019



Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - JULHO/2019



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE- JULHO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

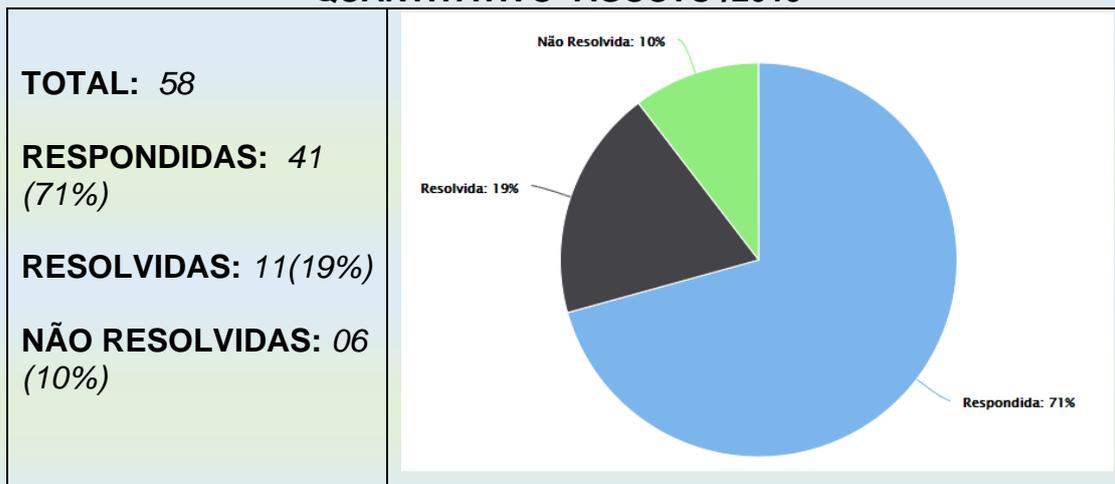
**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS DURANTE O MÊS DE JULHO DE 2019.**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	26	35,61
BIBLIOTECA PÚBLICA	11	15,06
PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO	07	9,5
SERVIDOR PÚBLICO	07	9,5
PROJETOS DE OBRAS E INFRAESTRUTURA URBANA	04	5,47
QUADRA DE ESPORTES	04	5,47
PARQUES INFANTINS	03	4,1
CONSTRUÇÃO DE ESTACIONAMENTO PÚBLICO	02	2,73
RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS	02	2,73
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	01	1,36

Fonte: sistema OUV-DF

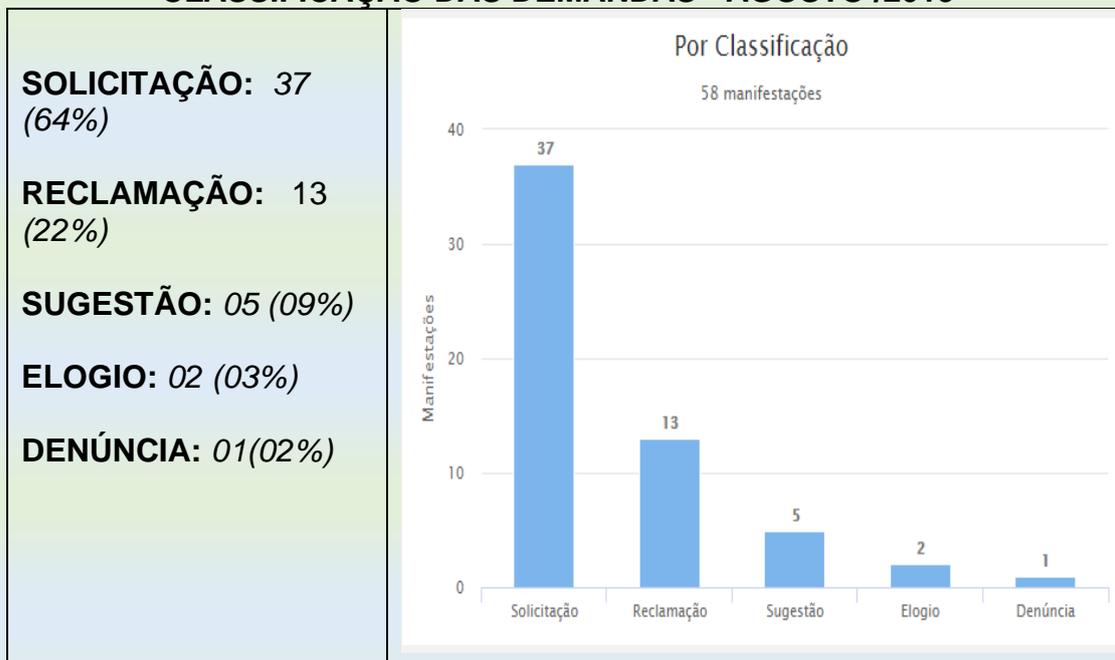
DADOS REFERENTES AO MÊS DE AGOSTO 2019

QUANTITATIVO- AGOSTO /2019



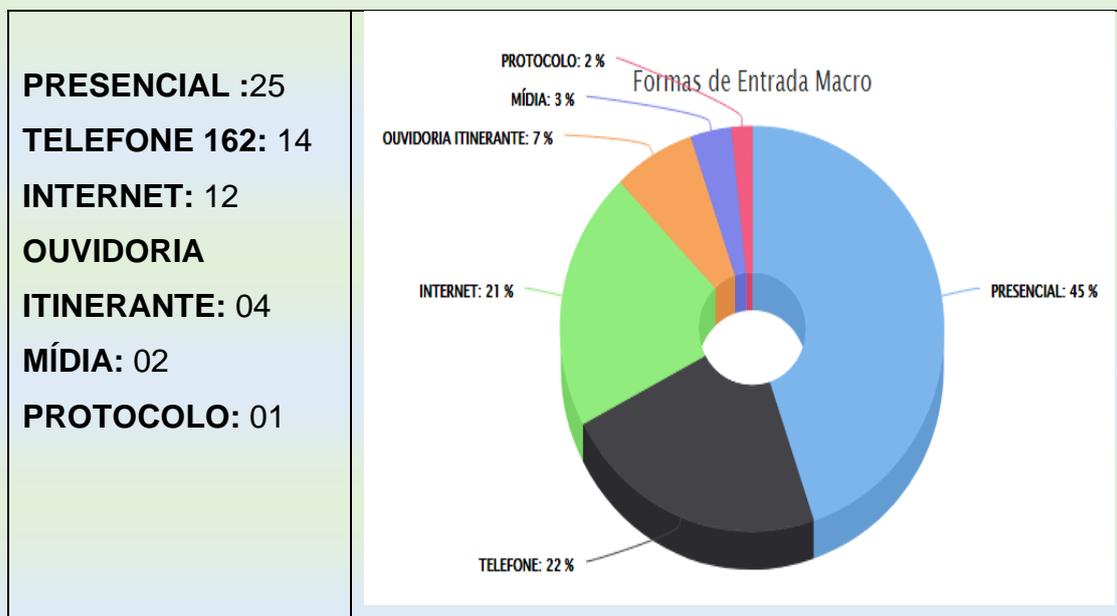
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - AGOSTO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - AGOSTO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE AGOSTO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

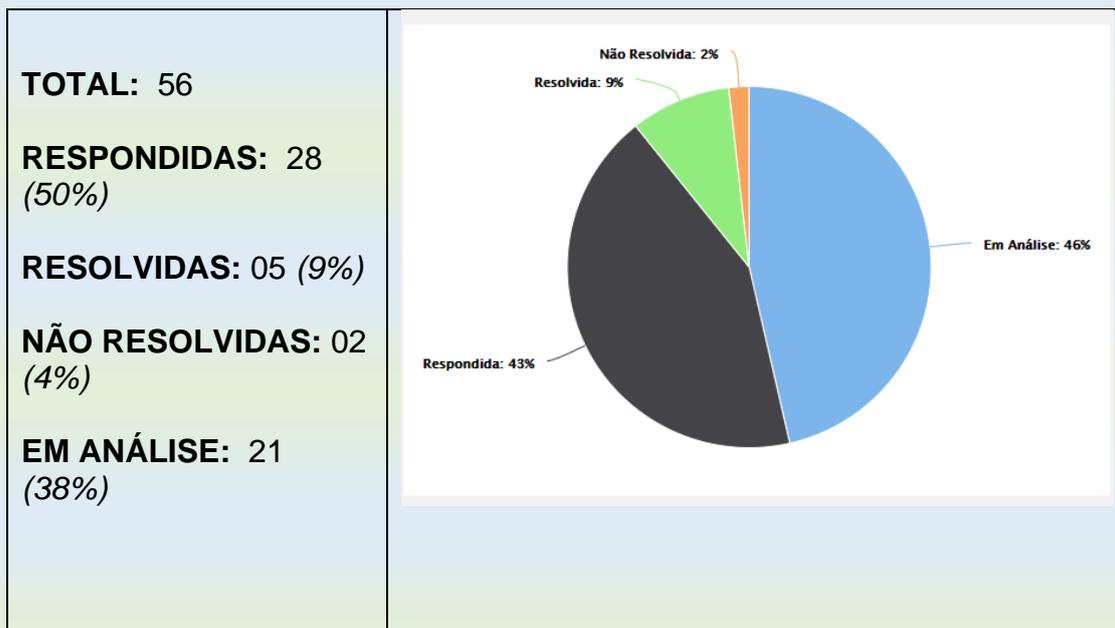
**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS - AGOSTO /2019**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	18	31,03
COLETA DE ENTULHOS	09	15,51
PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO	05	8,62
SERVIDOR PÚBLICO	04	6,89
QUADRA DE ESPORTES	03	5,17
MANUTENÇÃO EM ESTRADAS E RODOVIAS	02	3,44
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E MEIOS-FIOS	02	3,44
RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS	02	3,44
SERVIÇO TERCEIRIZADO	02	3,44
VAZAMENTO DE ÁGUA	01	1,72

Fonte: sistema OUV-DF

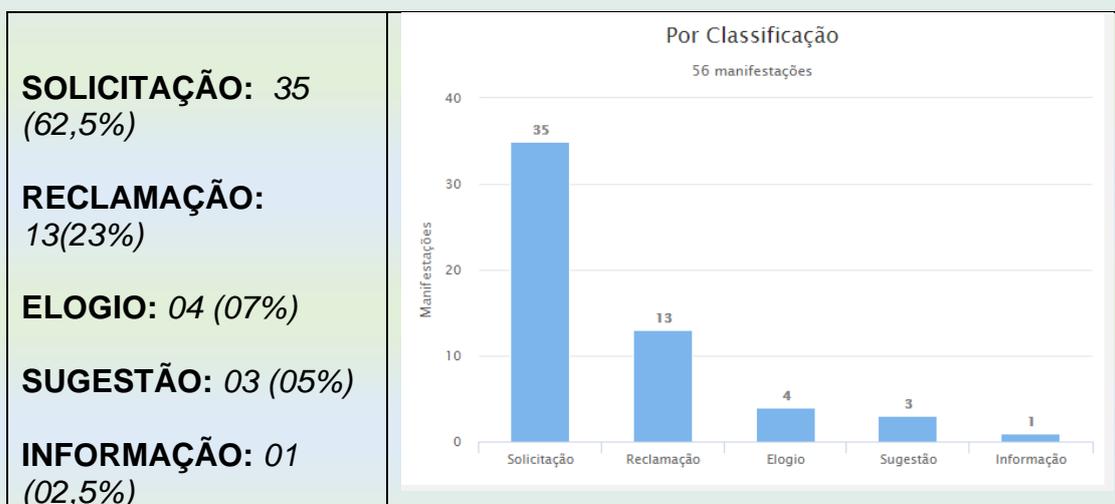
DADOS REFERENTES AO MÊS DE SETEMBRO 2019

QUANTITATIVO - SETEMBRO/2019



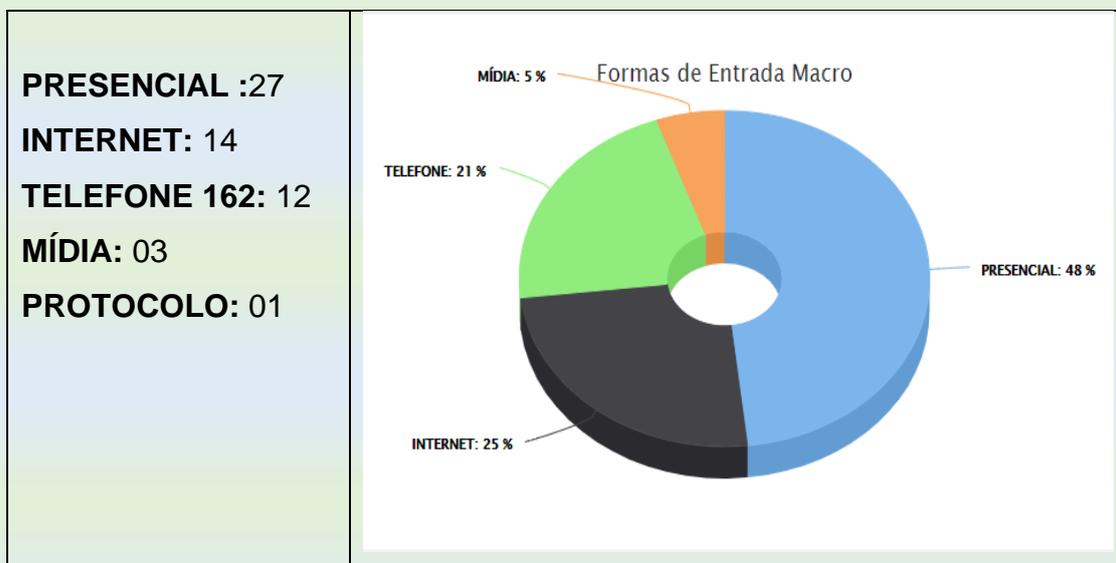
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA- SETEMBRO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA- SETEMBRO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE MÊS DE SETEMBRO DE 2019



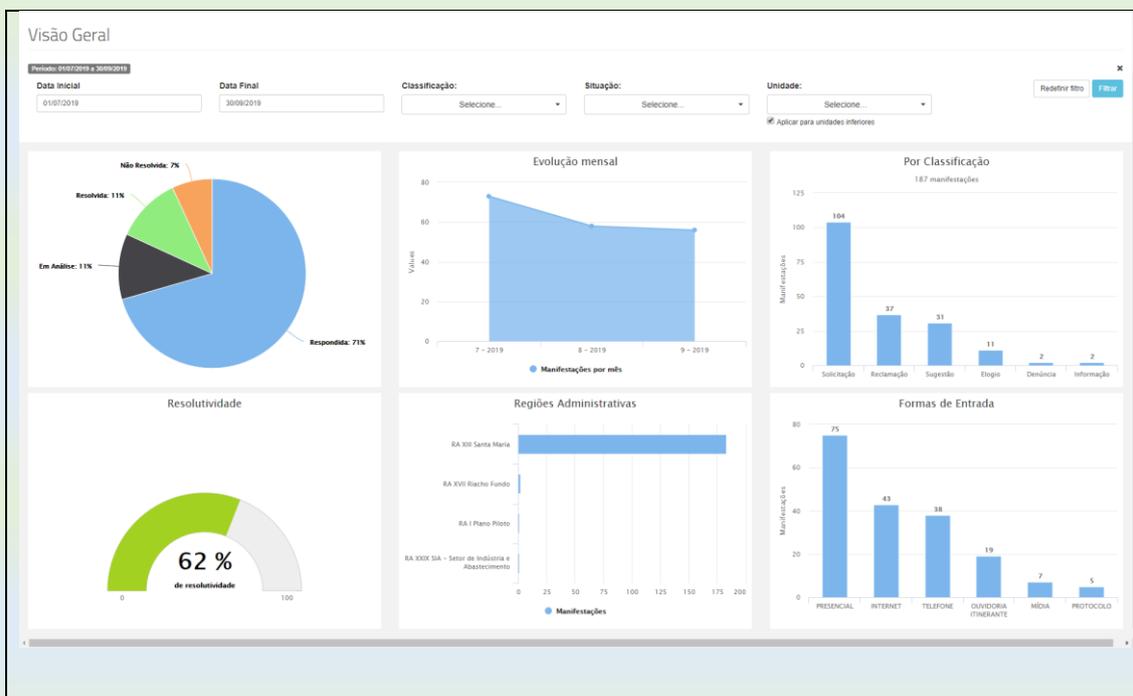
Fonte: sistema OUV-DF

**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS - SETEMBRO /2019**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	18	32,14
PODA DE ÁRVORES	07	12,5
SERVIDOR PÚBLICO	05	8,9
COLETA DE ENTULHO	04	7,14
BIBLIOTECA PÚBLICA	03	5,3
RECOLHIMENTO DE GALHOS	03	5,3
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS E MEIOS-FIOS	02	3,57
PROJETOS DE INFRA- ESTRUTURA URBANA	02	3,57
RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS	02	3,57
COBRANÇA DE SERVIÇOS	01	1,7

Fonte: sistema OUV-DF

VISÃO GERAL TRIMESTRAL JULHO-SETEMBRO 2019



Fonte: sistema OUV-DF

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO TRIMESTRAL JULHO-SETEMBRO 2019



Fonte: sistema OUV-DF

QUANTITATIVO TOTAL TRIMESTRAL JULHO-SETEMBRO 2019

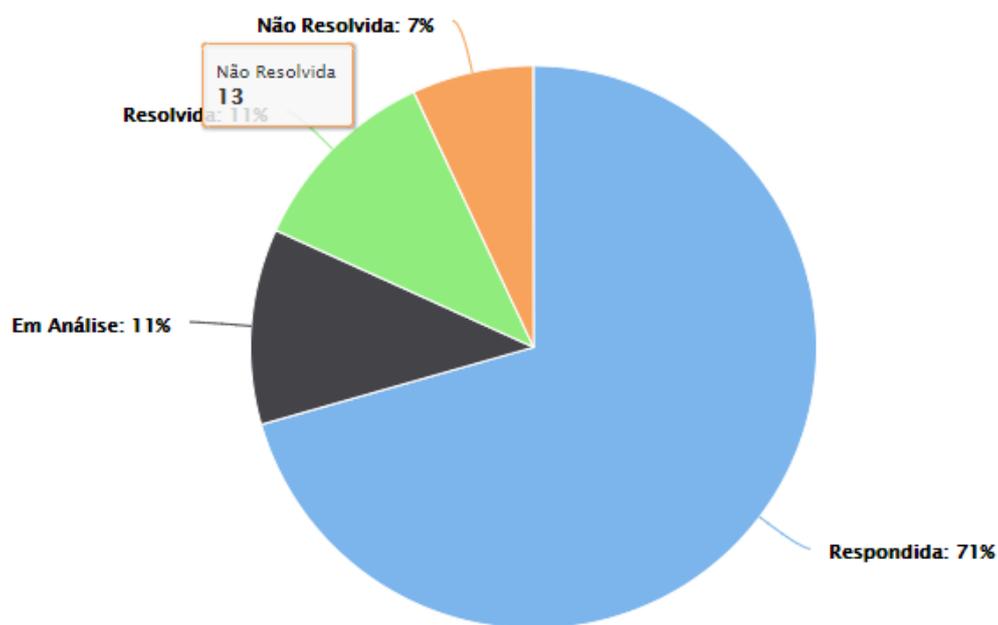
TOTAL DE DEMANDAS: 187

RESPONDIDAS: 132

RESOLVIDAS: 21

NÃO RESOLVIDAS: 13

EM ANÁLISE: 21



Fonte: sistema OUV-DF

**CLASSIFICAÇÃO GERAL DAS DEMANDAS TRIMESTRAL JULHO-
SETEMBRO 2019**

SOLICITAÇÃO: 104 (55%)

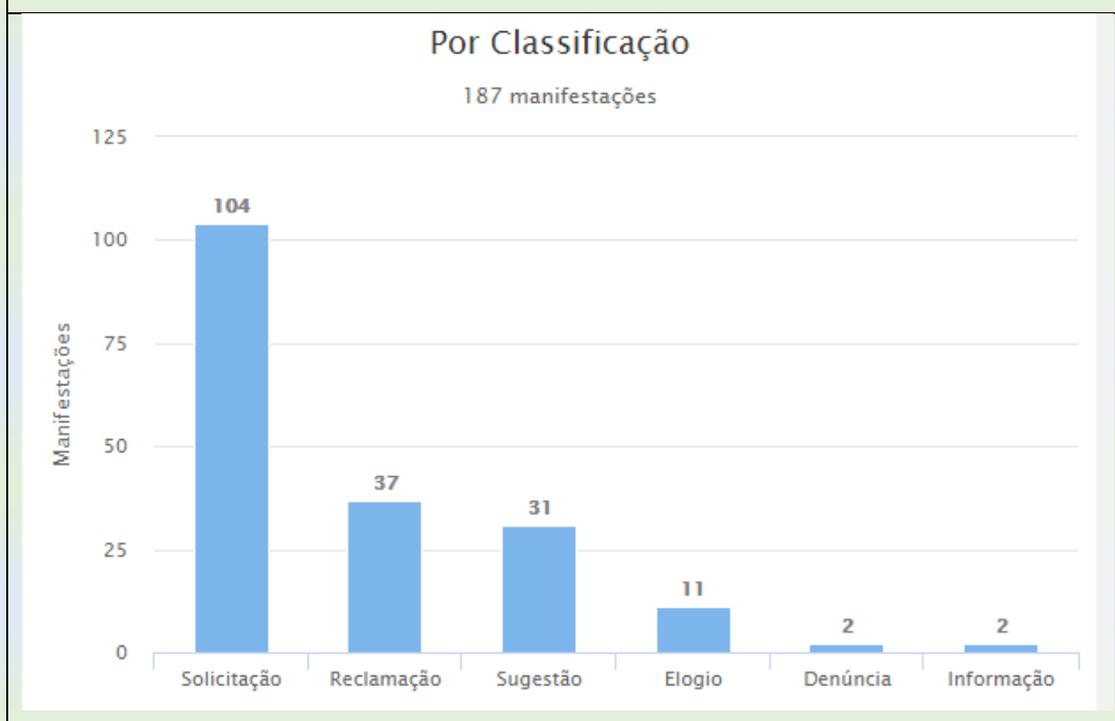
RECLAMAÇÃO: 37 (20%)

SUGESTÃO: 31 (17%)

ELOGIO: 11 (06%)

INFORMAÇÃO: 02 (01%)

DENÚNCIA: 02 (01%)



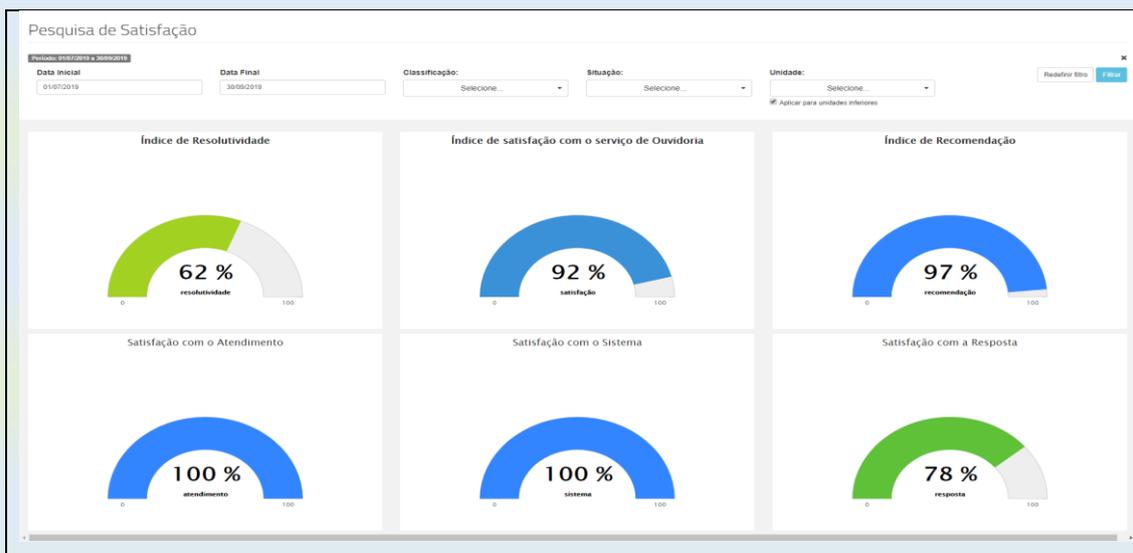
Fonte: sistema OUV-DF

ÍNDICE GERAL DE RESOLUTIVIDADE TRIMESTRAL JULHO-SETEMBRO 2019



Fonte: sistema OUV-DF

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA TRIMESTRAL JULHO-SETEMBRO 2019



Fonte: sistema OUV-DF

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

No período analisado, recebemos 03 demandas via essa ferramenta



Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Olá Bruno Carvalho da Silva - sexta-feira 04/10/2019 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:

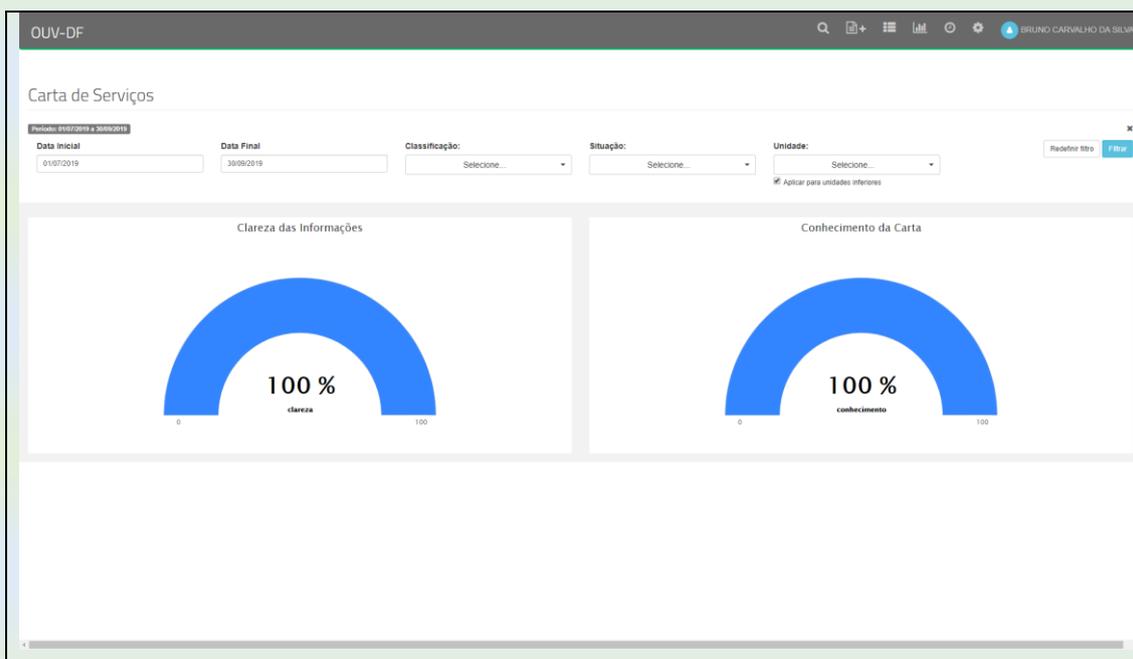
Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
	0014300003201937	Administração Regional de Santa Maria	-	22/07/2019	12/08/2019	Respondido	[REDACTED]
	0014300004201981	Administração Regional de Santa Maria	-	26/07/2019	19/08/2019	Respondido	[REDACTED]
	0014300005201928	Administração Regional de Santa Maria	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido	[REDACTED]

[Acesso a Informação](#) [Manual do Usuário](#) [Primeiro Acesso](#) [Sobre o Sistema](#)

Fonte: e-SIC GDF

CARTA DE SERVIÇOS



Fonte: sistema OUV-DF

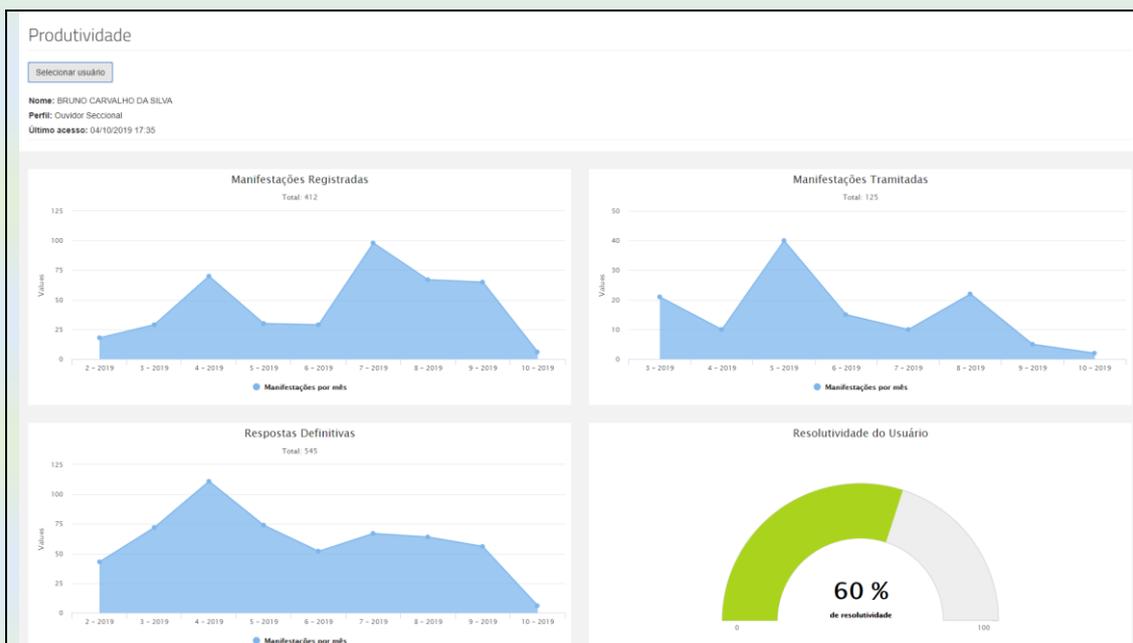
OUVIDORIAS INTINERANTES

Foram realizadas duas ouvidorias itinerantes nas seguintes datas: 14/08 na EQR- 416 /516; 06/07 na QR-100, ambas realizadas durante o projeto “Nossa Quadra, Nossa Gente ” que é de caráter permanente, a ser realizado mensalmente em quadras diferentes desta cidade.

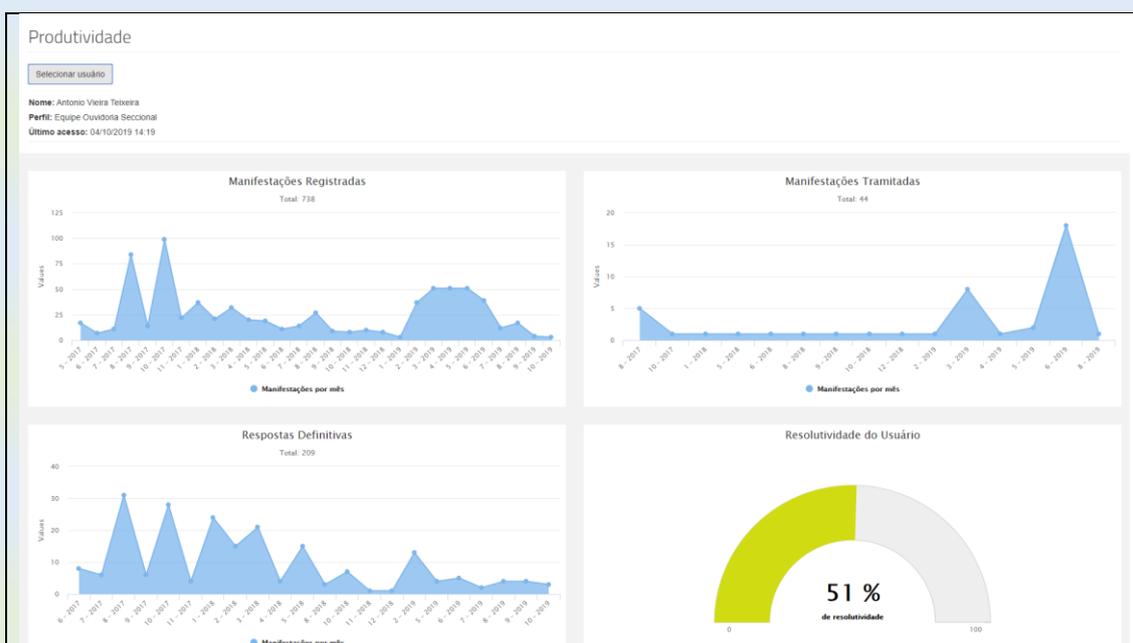


PRODUTIVIDADE

BRUNO CARVALHO DA SILVA – CHEFE



ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA - ASSESSOR



**Administração Regional
de Santa Maria**



FABIANA GABRIELI ALVES
Estagiária

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

MIRO GOMES
Administrador Regional RA-XIII

Santa Maria, 04 de outubro de 2019