

**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.

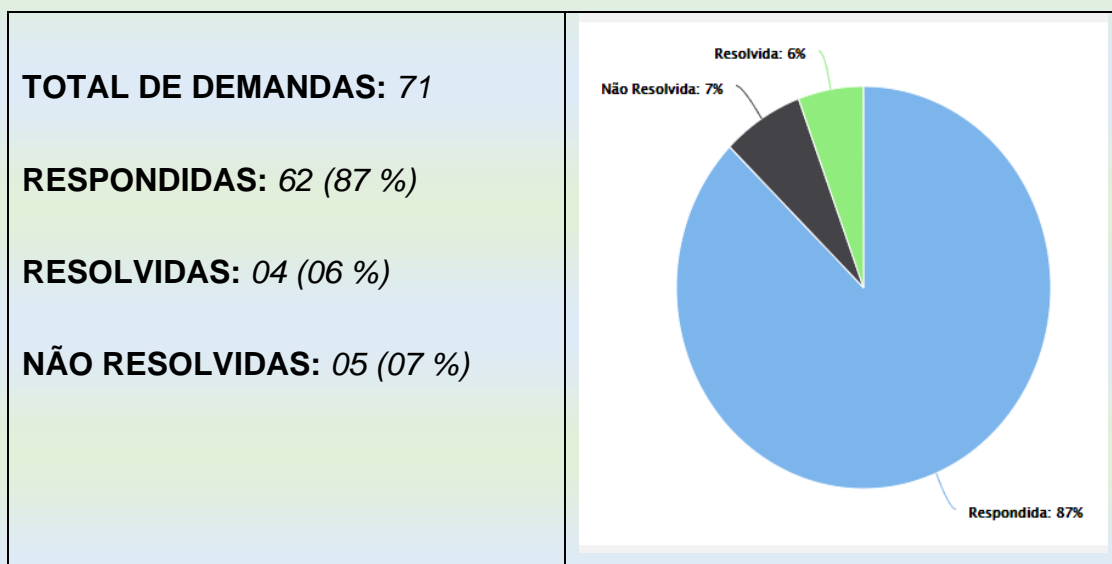
**CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA:** Registre sua manifestação pela internet. Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

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.

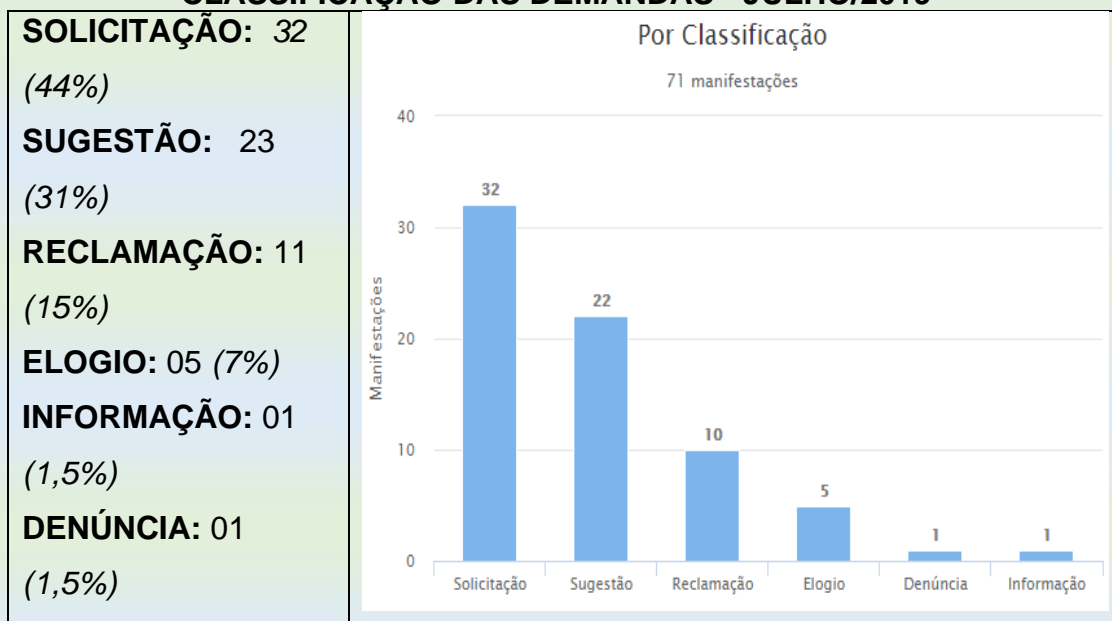
Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão. O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação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



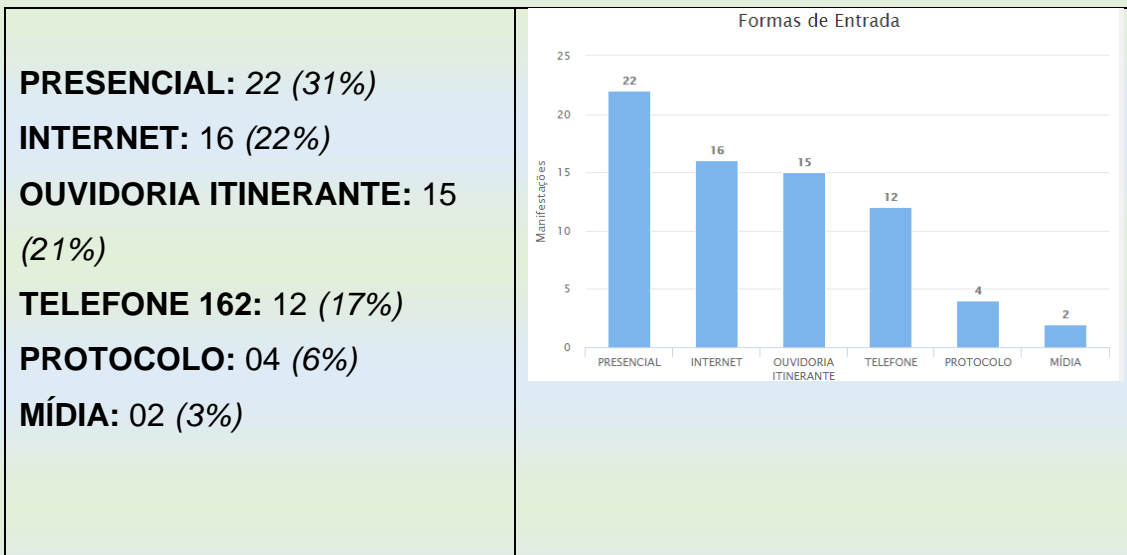
Fonte: sistema OUV-DF

**CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - JULHO/2019**



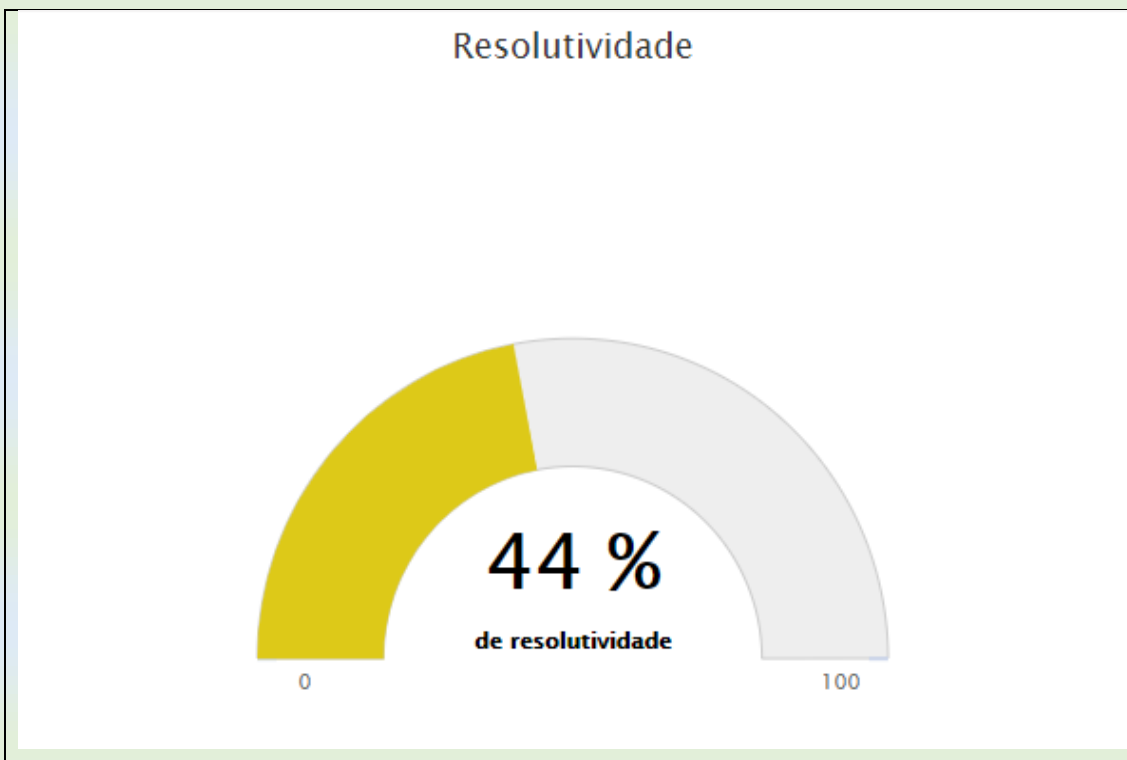
Fonte: sistema OUV-DF

### FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - JULHO/2019



Fonte: sistema OUV-DF

### RESOLUTIVIDADE- JULHO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

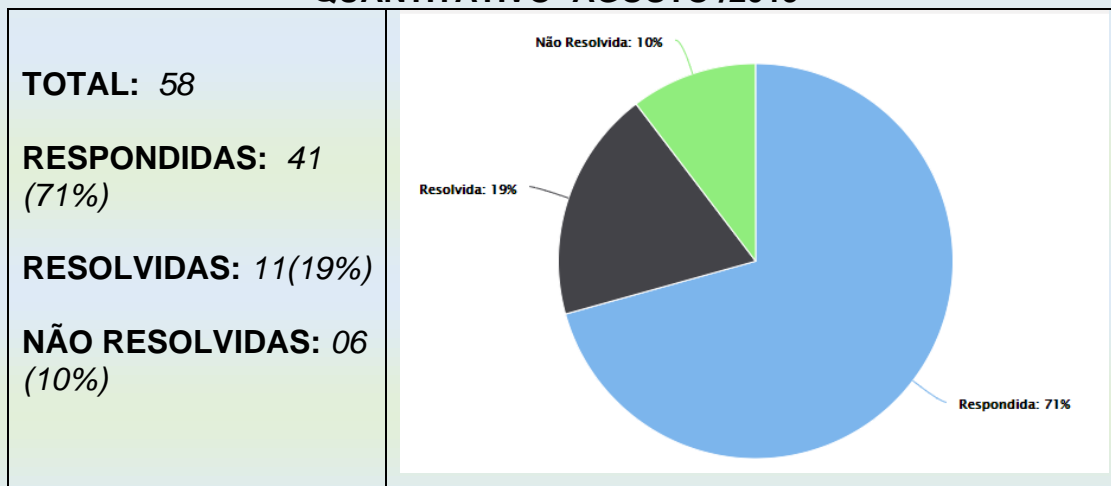
**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS  
OS 10 MAIS COBRADOS DURANTE O MÊS DE JULHO DE 2019.**

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

Fonte: sistema OUV-DF

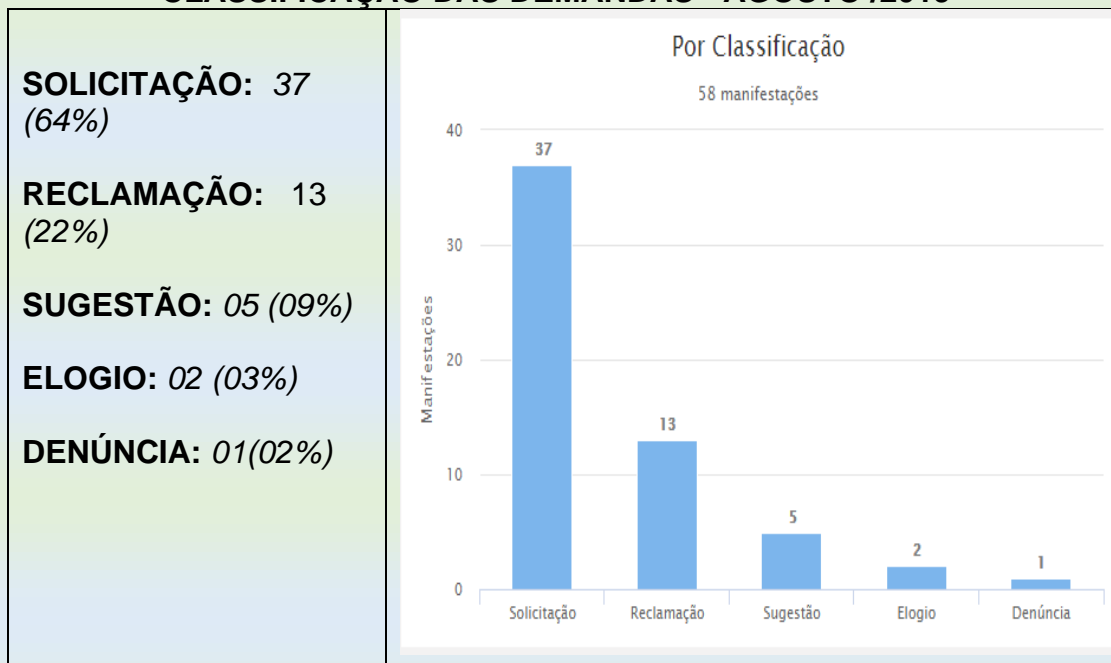
## DADOS REFERENTES AO MÊS DE AGOSTO 2019

### QUANTITATIVO- AGOSTO /2019



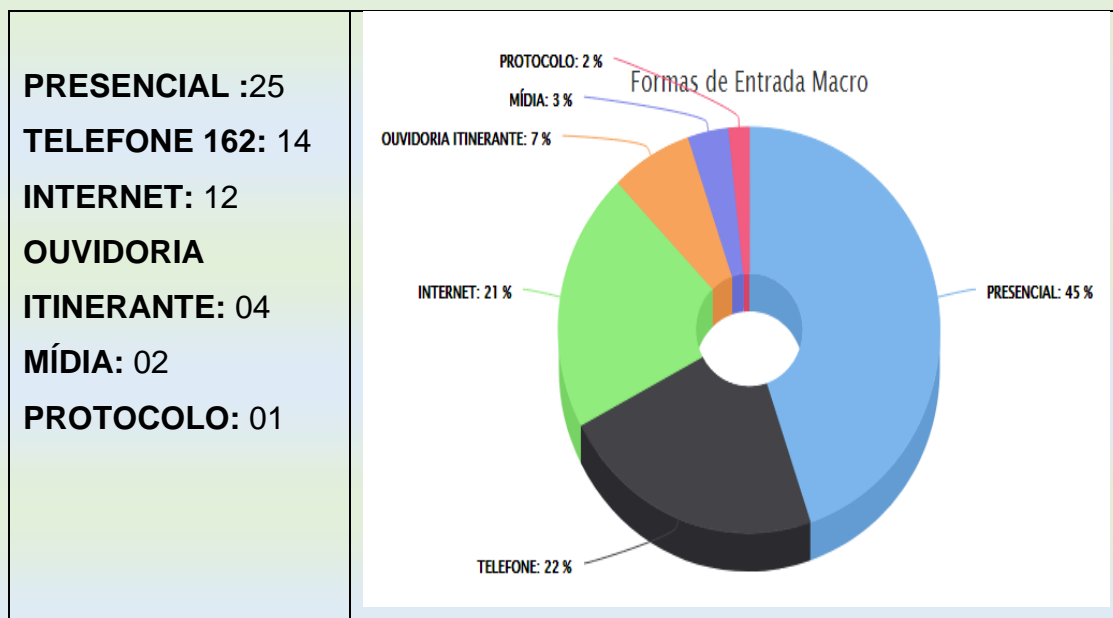
Fonte: sistema OUV-DF

### CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - AGOSTO /2019



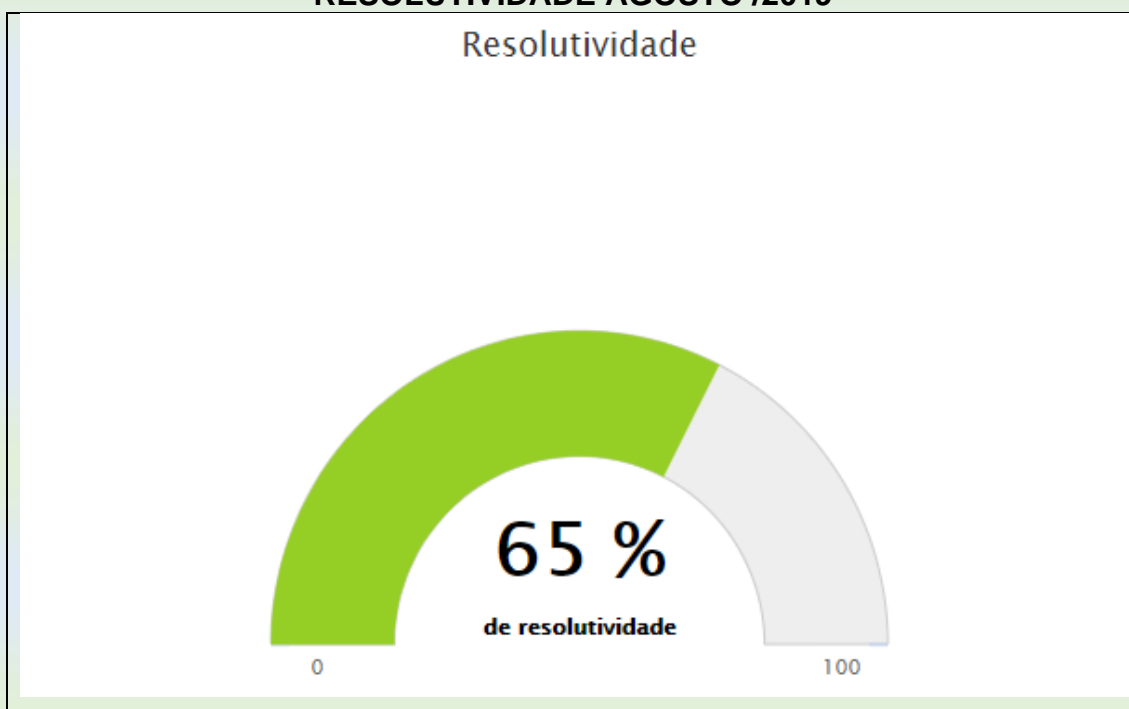
Fonte: sistema OUV-DF

### 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**

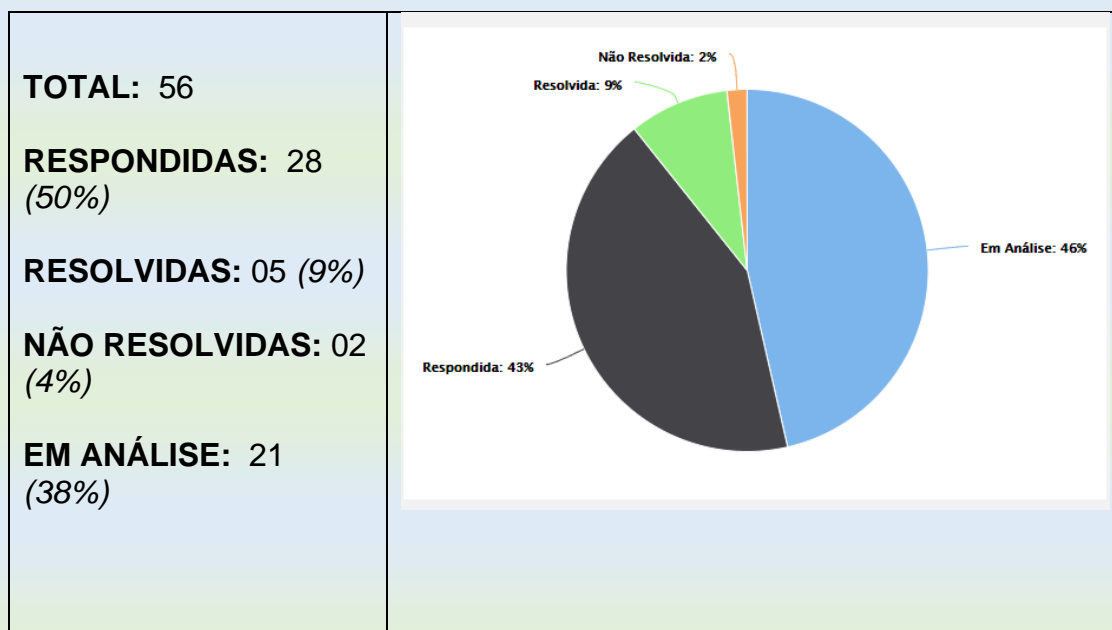
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL %</b>
<b>TAPA BURACOS</b>	18	31,03
<b>COLETA DE ENTULHOS</b>	09	15,51
<b>PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO</b>	05	8,62
<b>SERVIDOR PÚBLICO</b>	04	6,89
<b>QUADRA DE ESPORTES</b>	03	5,17
<b>MANUTENÇÃO EM ESTRADAS E RODOVIAS</b>	02	3,44
<b>CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS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

Fonte: sistema OUV-DF



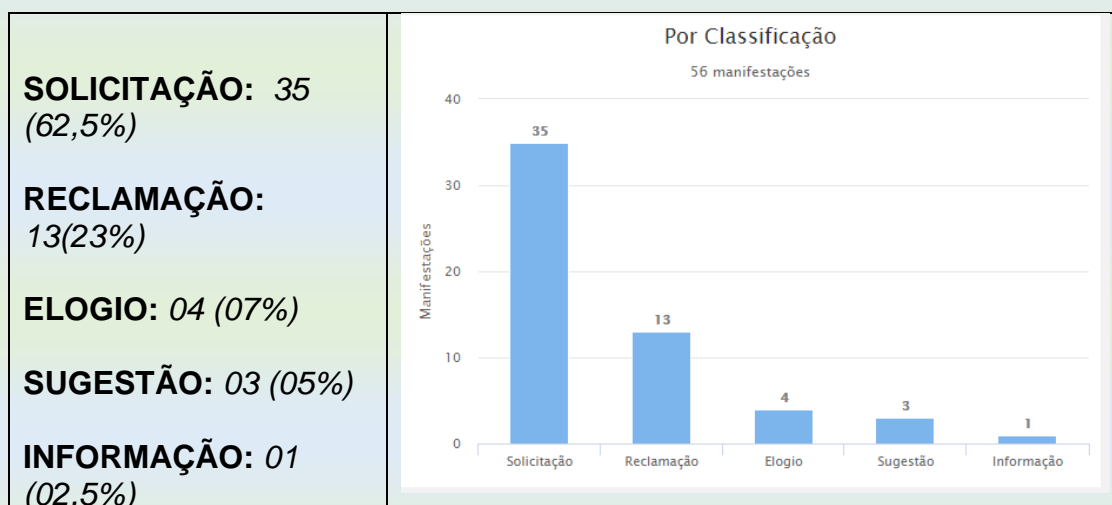
## DADOS REFERENTES AO MÊS DE SETEMBRO 2019

### QUANTITATIVO - SETEMBRO/2019



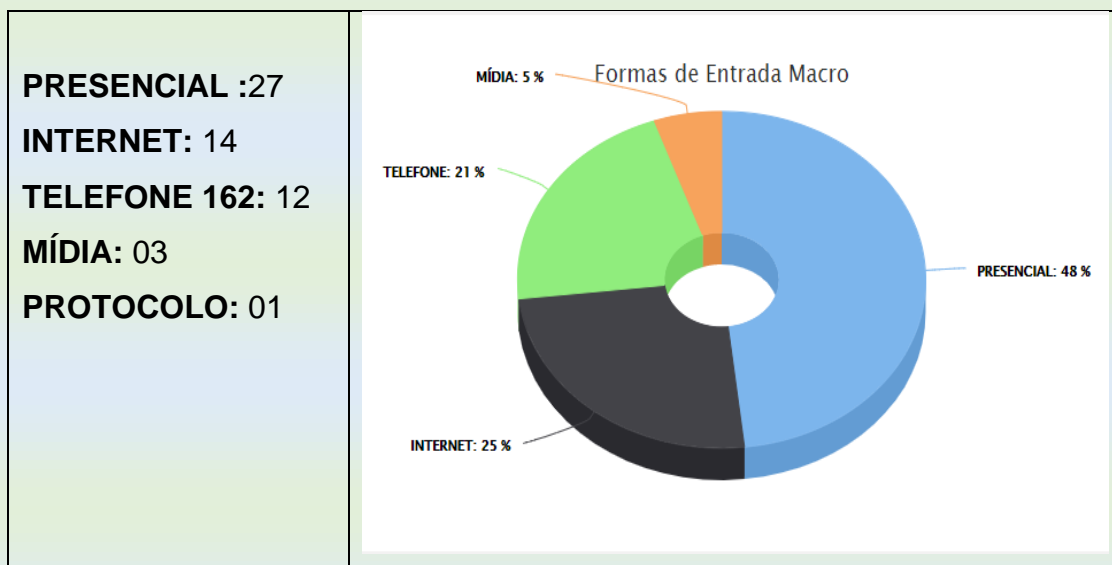
Fonte: sistema OUV-DF

### CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA- SETEMBRO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

### FORMAS DE ENTRADA- SETEMBRO /2019



Fonte: sistema OUV-DF

### RESOLUTIVIDADE MÊS DE SETEMBRO DE 2019



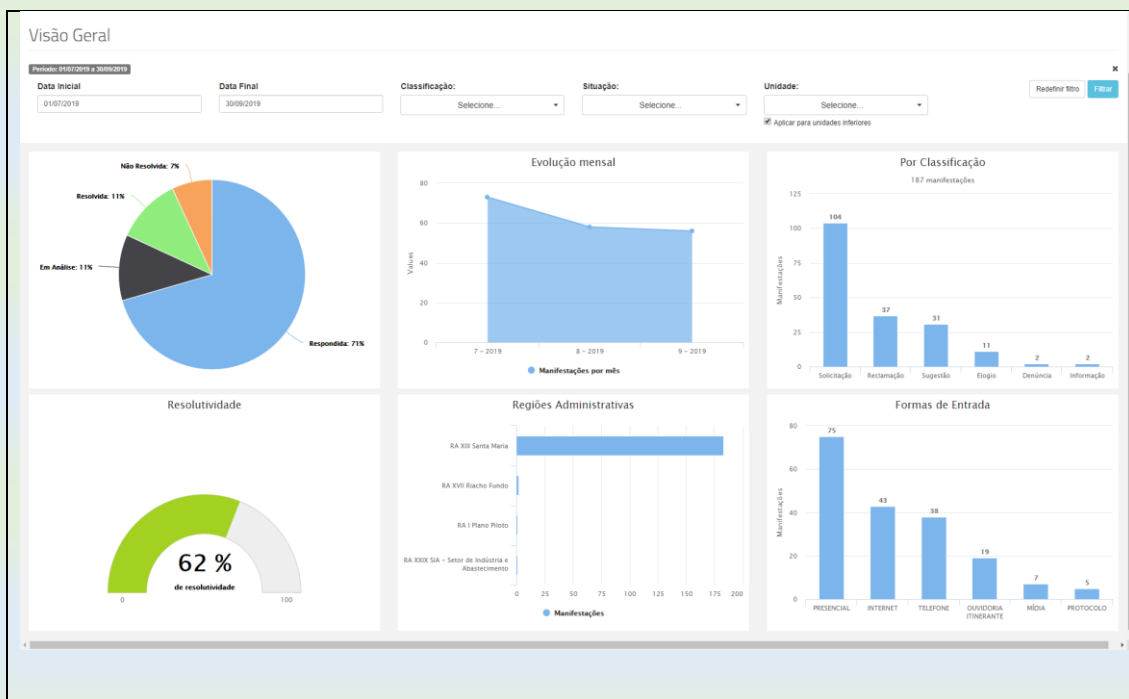
Fonte: sistema OUV-DF

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

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

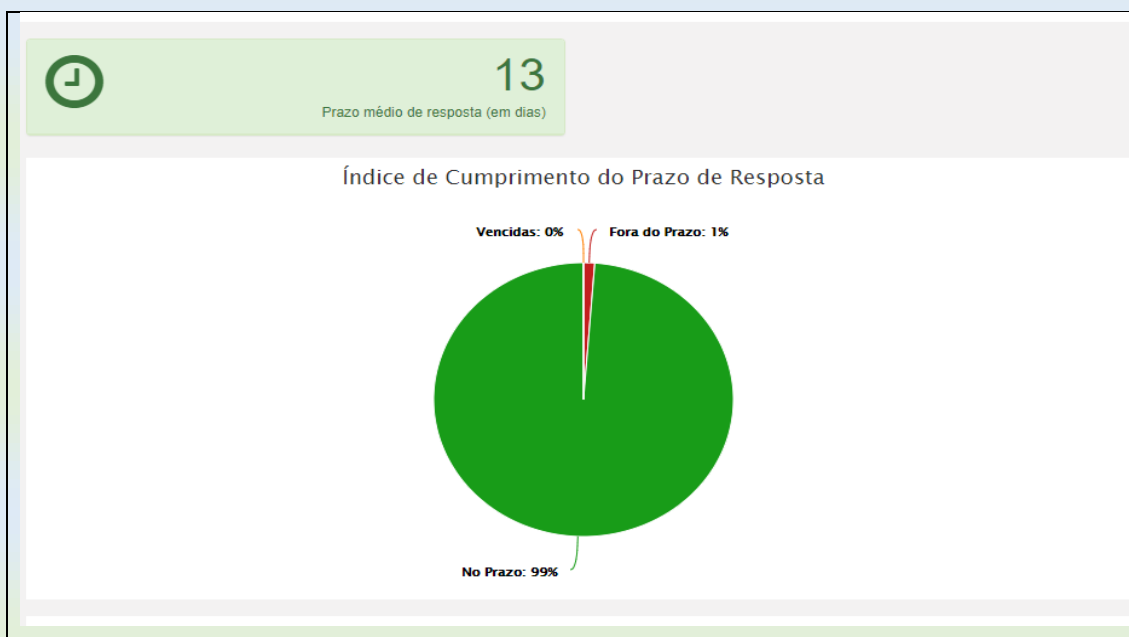
Fonte: sistema OUV-DF

## 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

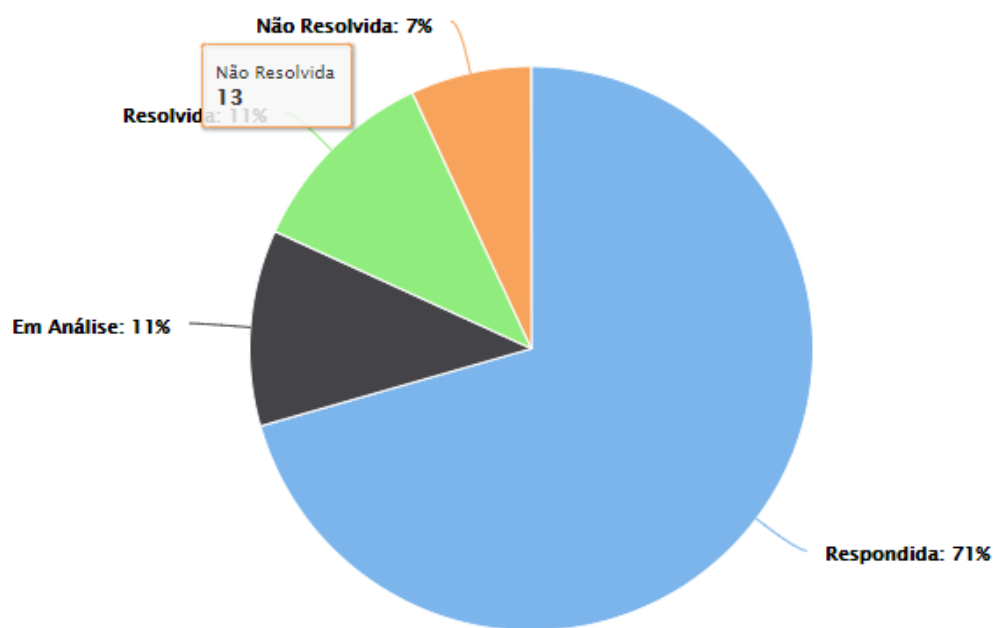
TOTAL DE DEMANDAS: 187

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%)

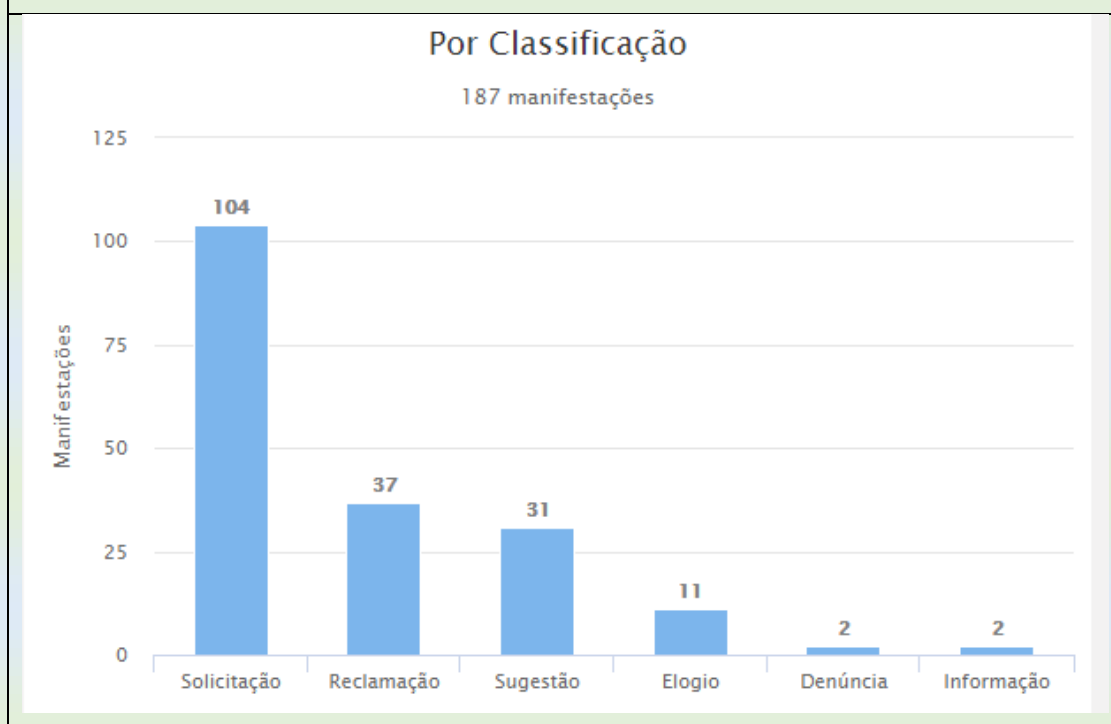
**RECLAMAÇÃO:** 37 (20%)

**SUGESTÃO:** 31 (17%)

**ELOGIO:** 11 (06%)

**INFORMAÇÃO:** 02 (01%)

**DENÚNCIA:** 02 (01%)



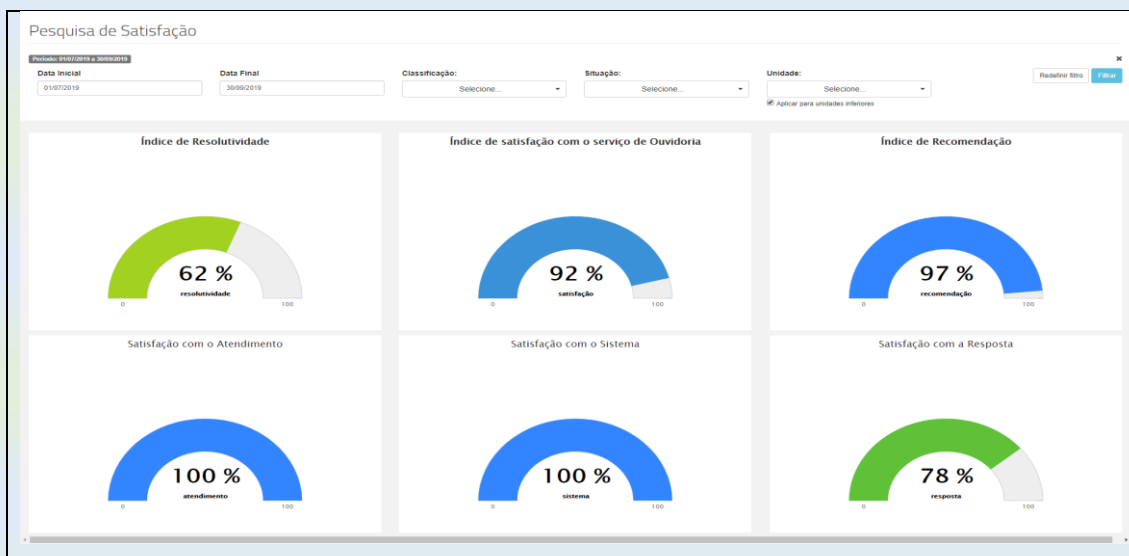
Fonte: sistema OUV-DF

## 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

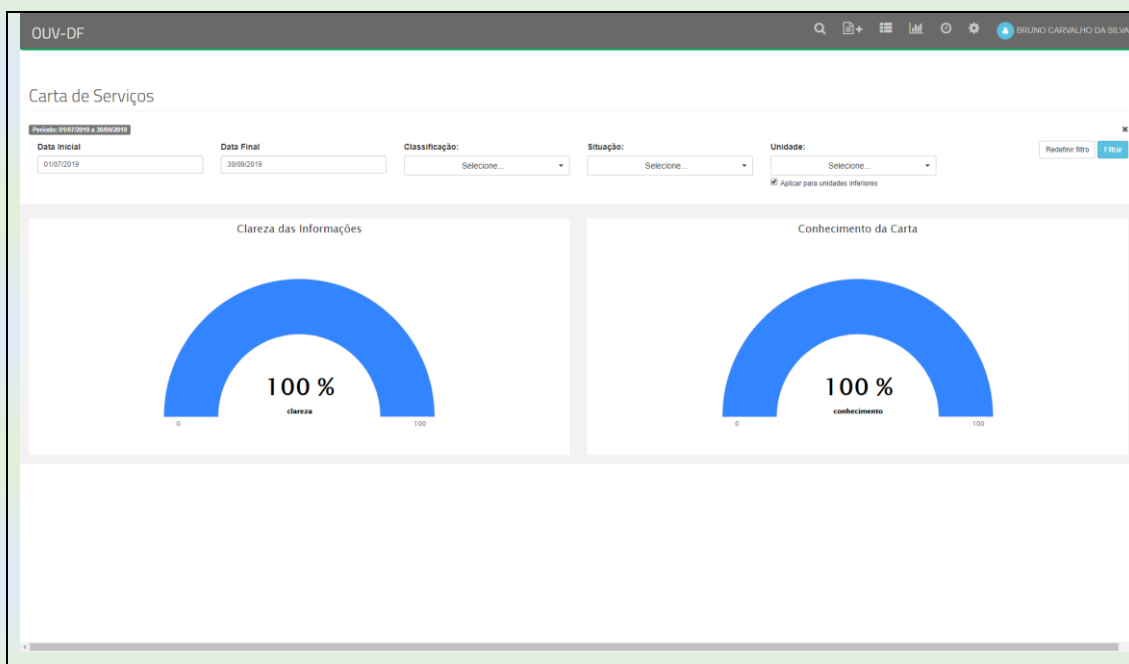
Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	0014300003201937	Administração Regional de Santa Maria	-	22/07/2019	12/08/2019	Respondido	[REDACTED]
 Detalhar	0014300004201981	Administração Regional de Santa Maria	-	26/07/2019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

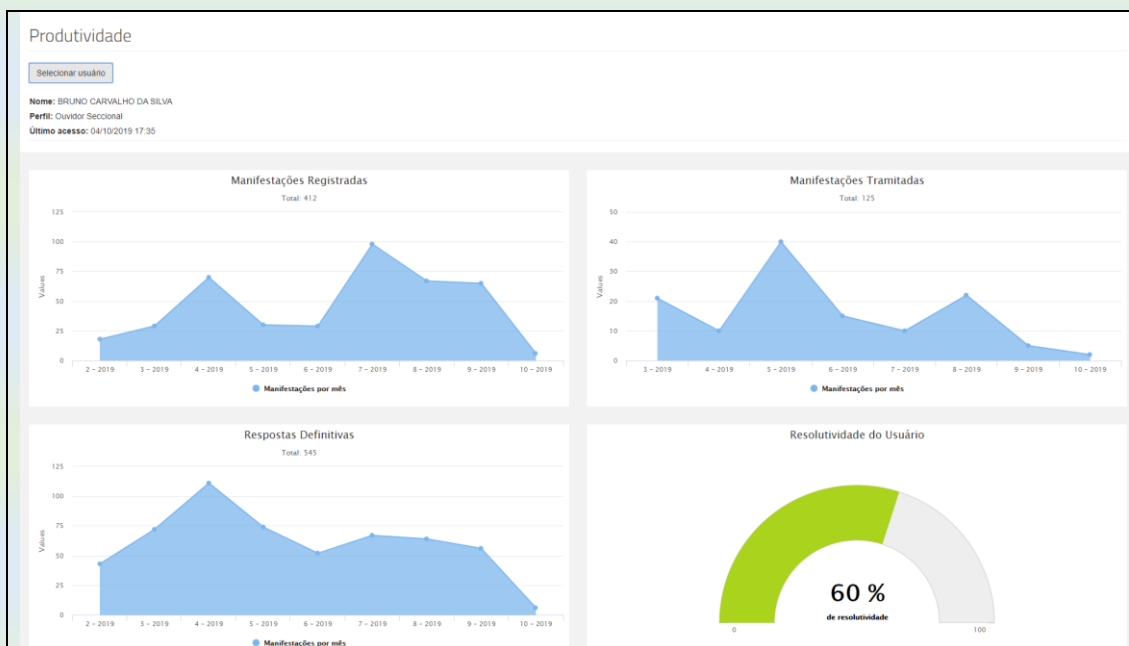
## OUVIDORIAS INTINERANTES

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.

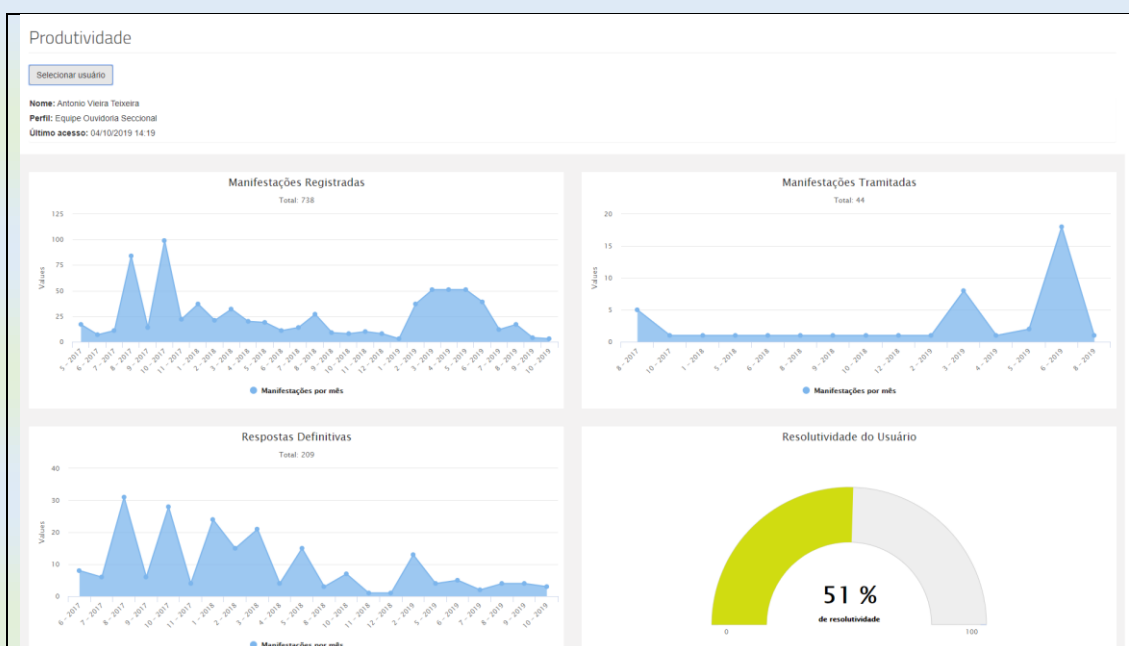


## PRODUTIVIDADE

### 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*