

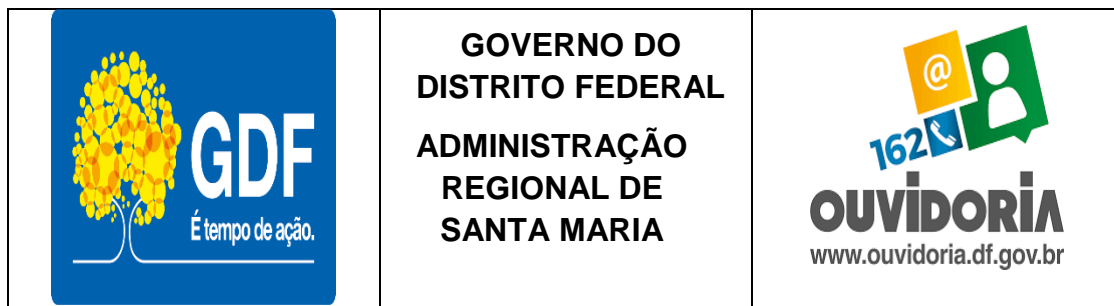
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

OUVIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUVIDORIA RA – XIII/ 2º 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 01/04/2019 a 30/06/2019.

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



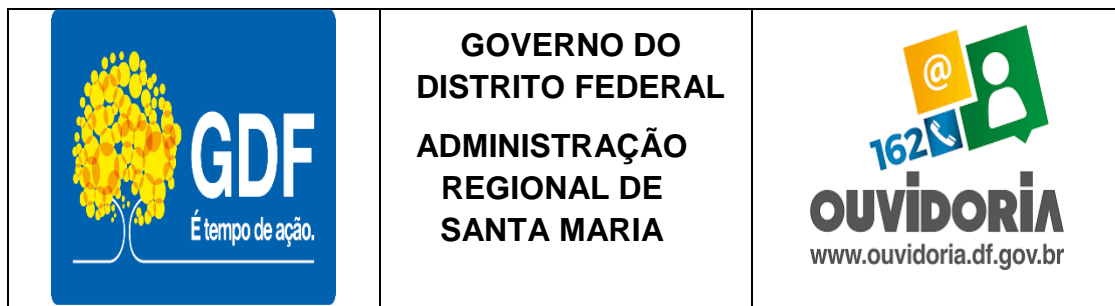
interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, de forma que as ações realizadas pela equipe da Gerência de Obras sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas mais bem aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa 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.

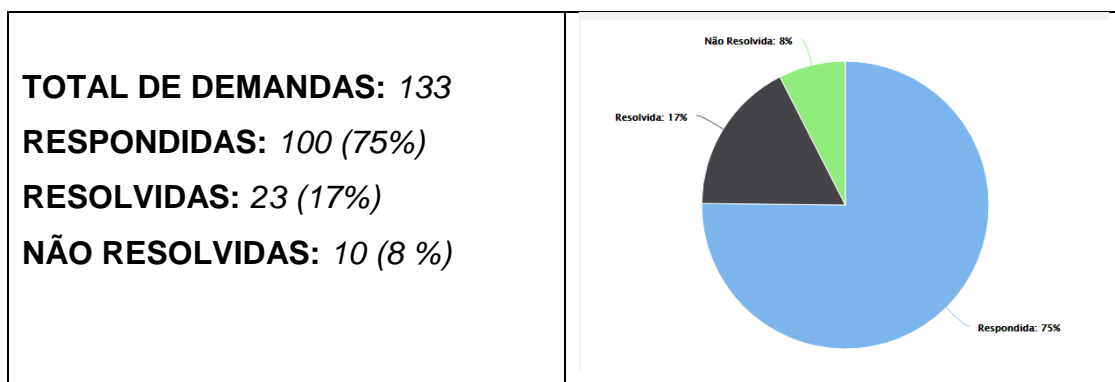
Atendimento presencial. Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Santa Maria para atendê-lo. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

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/>



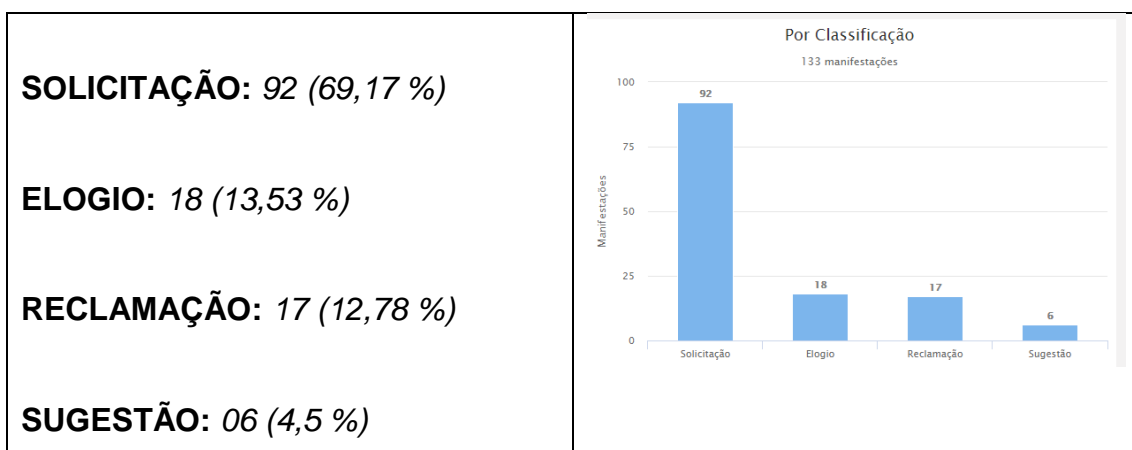
DADOS REFERENTES AO MÊS DE ABRIL 2019

QUANTITATIVO- ABR/2019



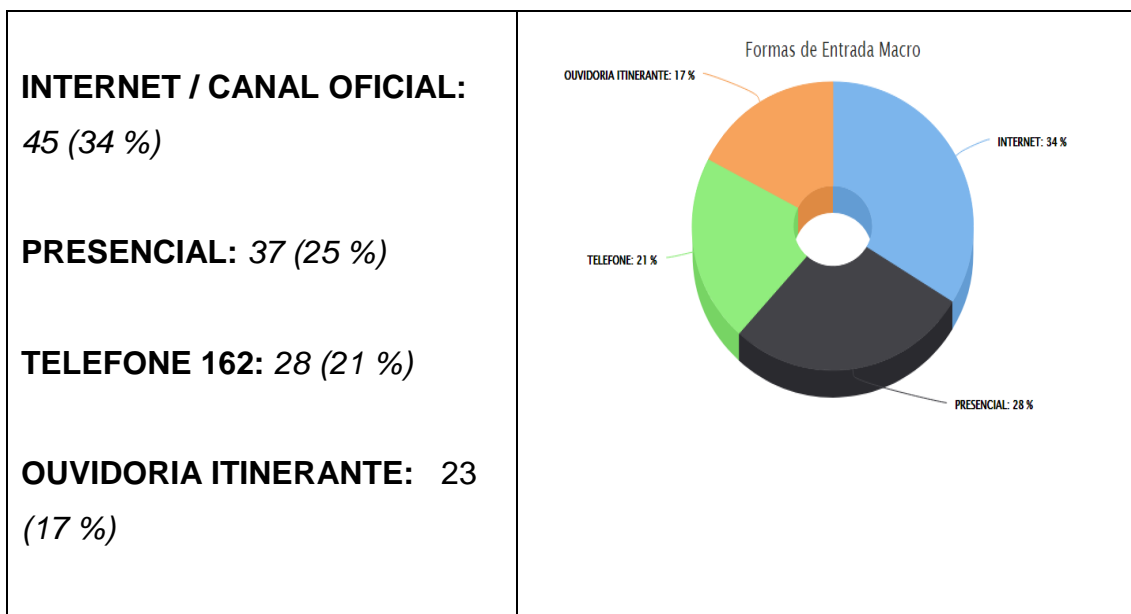
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - ABR/2019



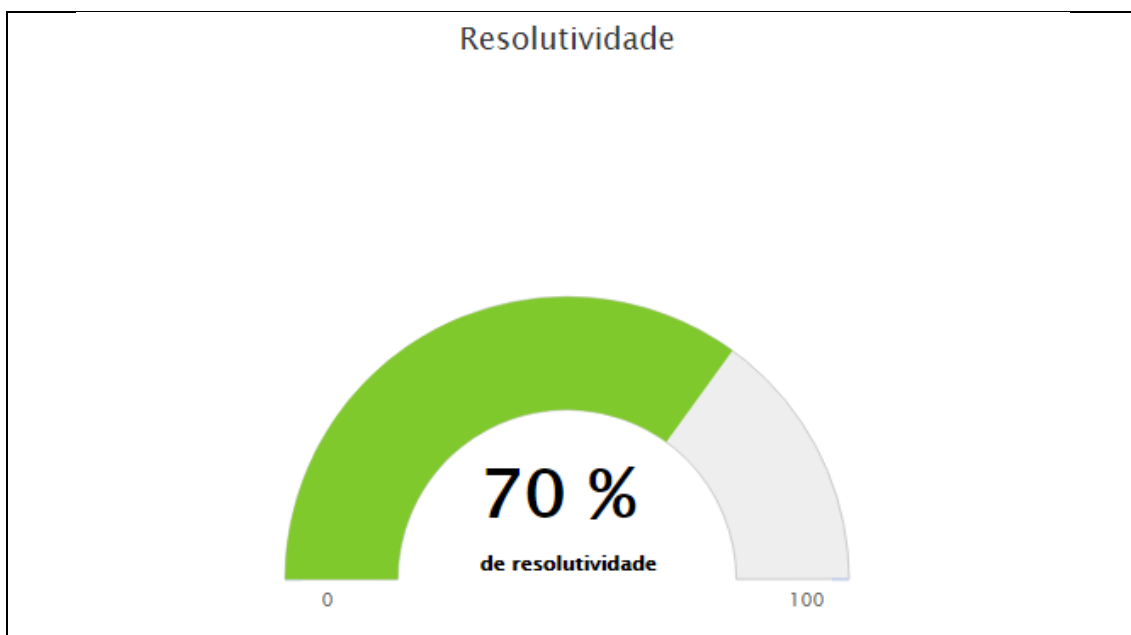
Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - ABR/2019





Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE- ABR/2019



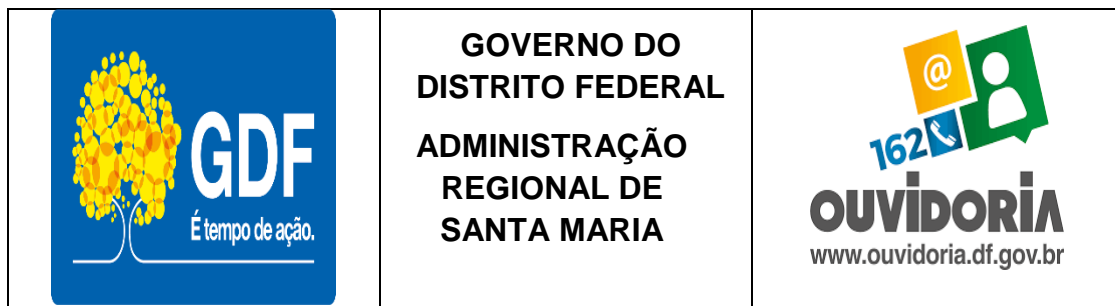
Fonte: sistema OUV-DF

	GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA	
---	--	---

NATUREZA DA DEMANDA / OS 10 MAIS COBRADOS - ABR/2019

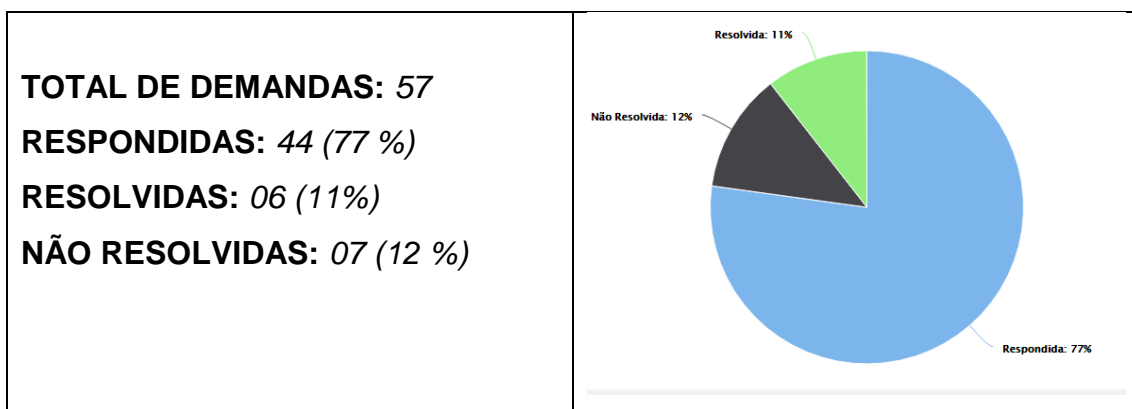
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	88	66,16
SERVIDOR PÚBLICO	29	21,80
COLETA DE ENTULHO	15	11,27
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	14	10,52
CONSTRUÇÃO DE CALÇADA / MEIO-FIO	09	6,76
QUADRA DE ESPORTE	09	6,76
PRAÇAS E JARDINS	07	5,26
BIBLIOTECA PÚBLICA	06	4,5
PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO - PEC	06	4,5
RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS	05	3,75

Fonte: sistema OUV-DF



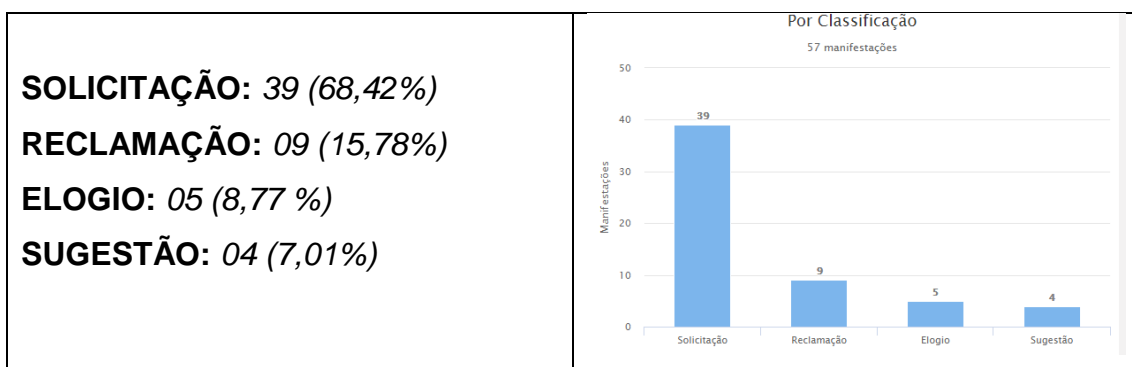
DADOS REFERENTES AO MÊS DE MAIO 2019

QUANTITATIVO- MAI/2019



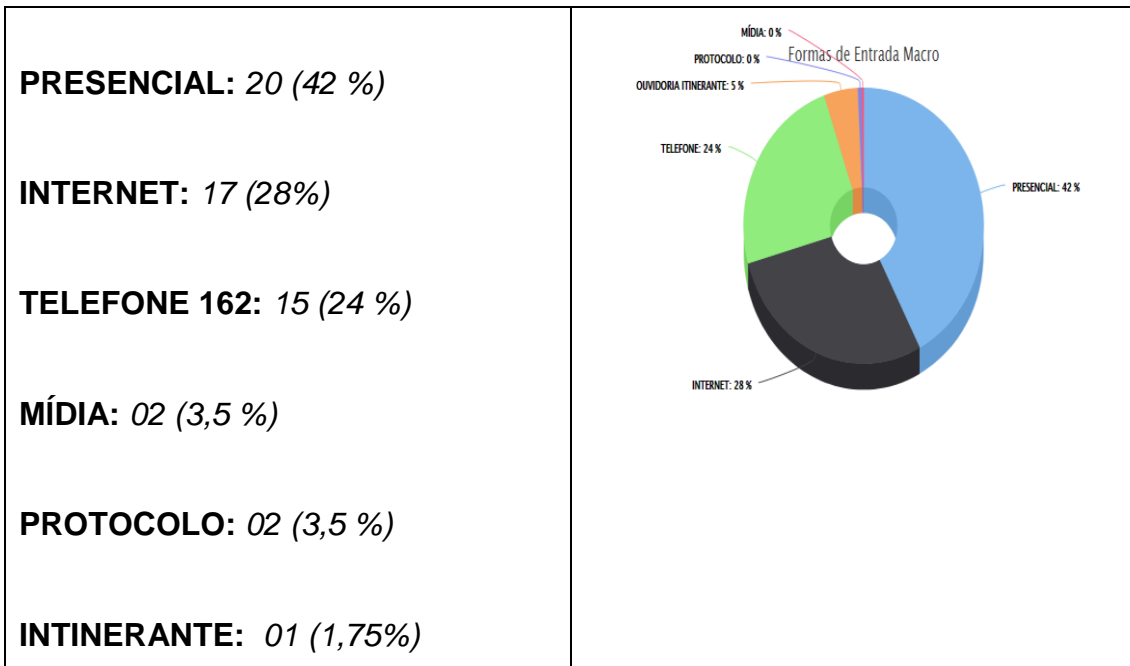
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - MAI/2019



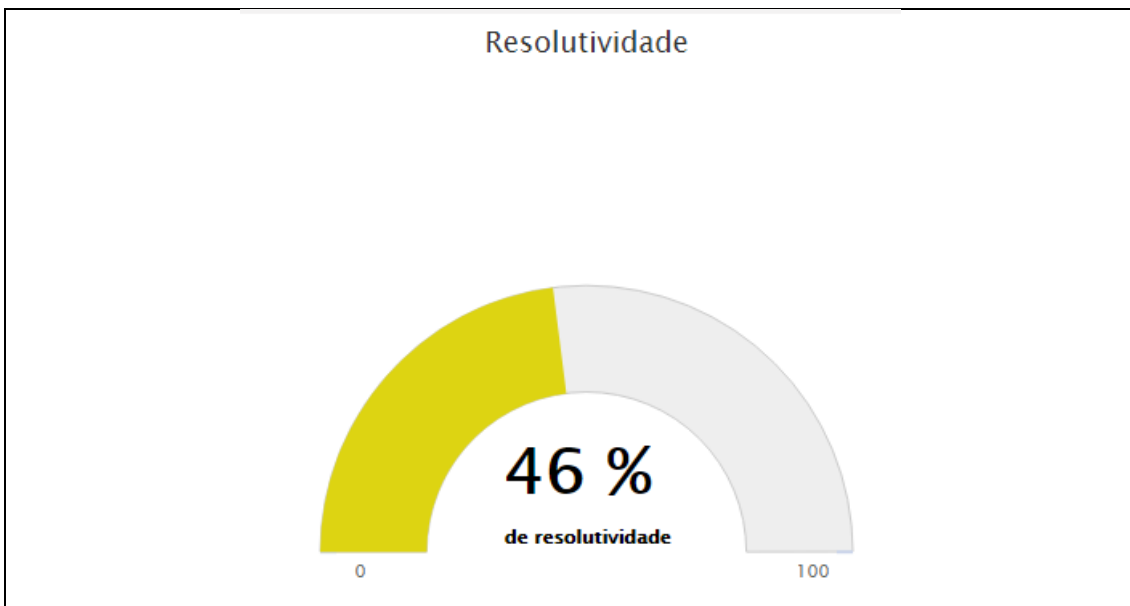
Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - MAI/2019

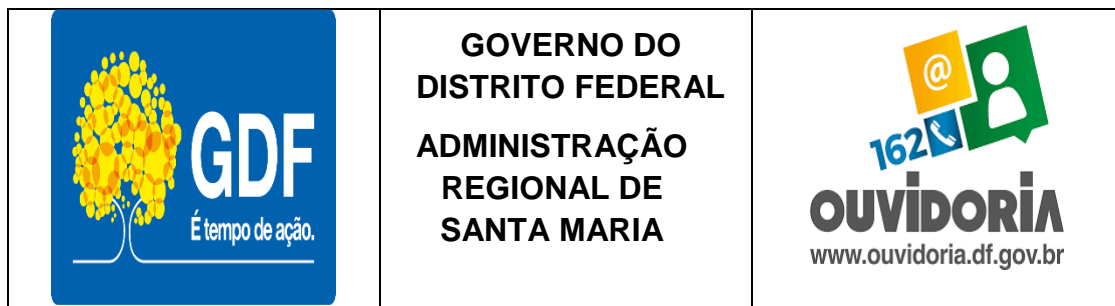


Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE MAI/2019



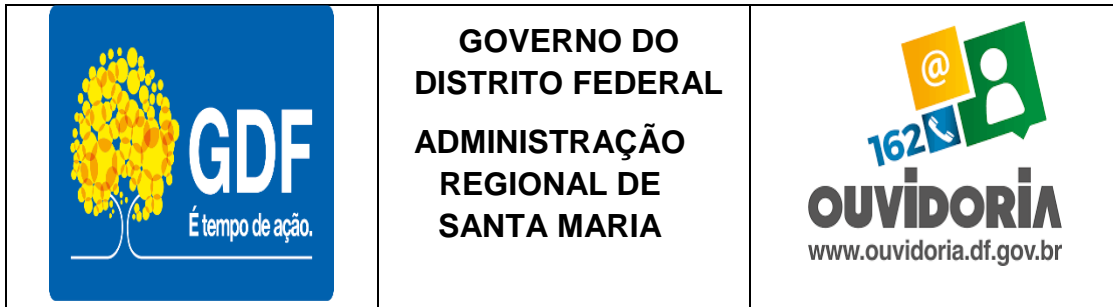
Fonte: sistema OUV-DF



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

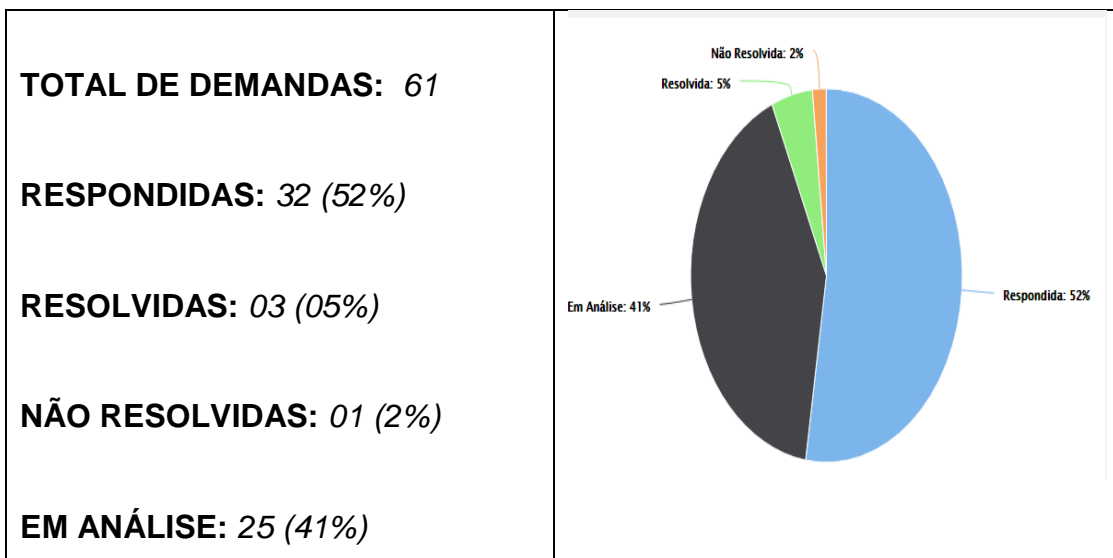
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	28	49,12
COLETA DE ENTULHO	05	8,77
QUADRA DE ESPORTES	03	5,26
SERVIDOR PÚBLICO	03	5,26
BIBLIOTECA PÚBLICA	02	3,50
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	02	3,50
SERVIÇO PRESTADO POR ORGÃO / ENTIDADE DO GDF	02	3,50
TERRAPLANAGEM	02	3,50
RETIRADA DE OBSTACULOS DA CALÇADA	01	1,75
ATIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS	01	1,75

Fonte: sistema OUV-DF



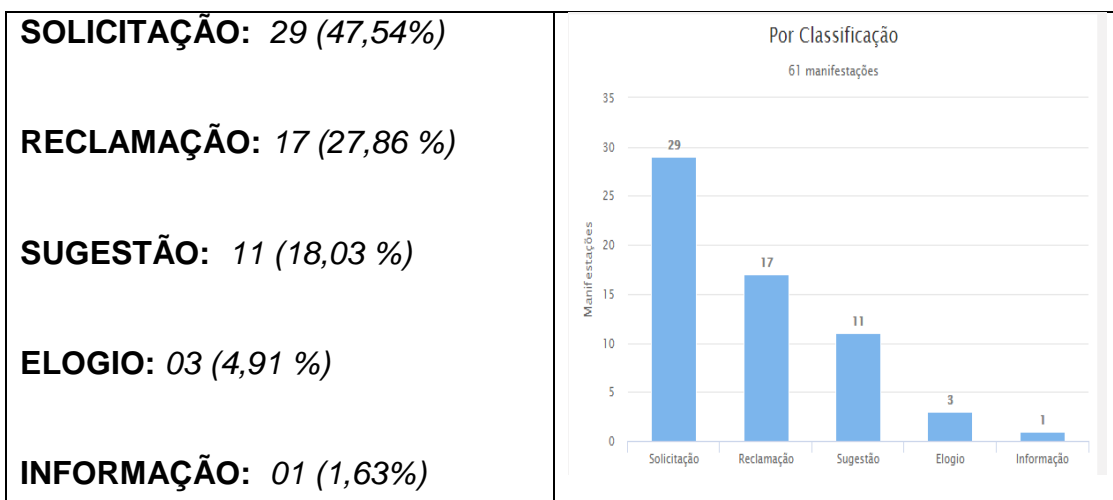
DADOS REFERENTES AO MÊS DE JUNHO 2019

QUANTITATIVO - JUN/2019



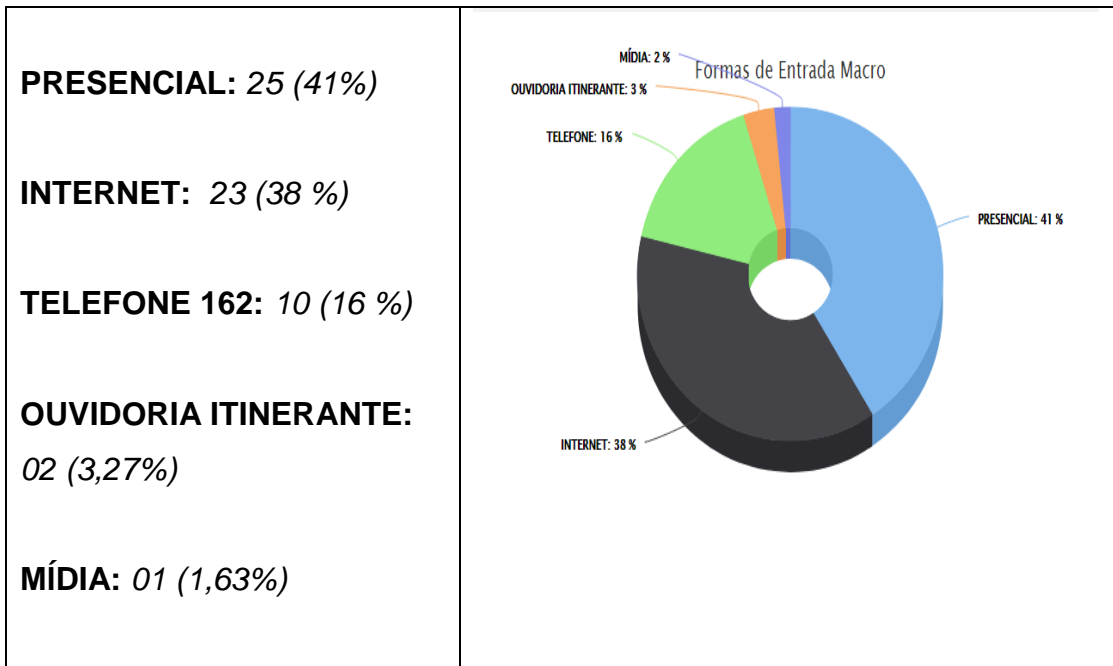
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA- JUN/2019



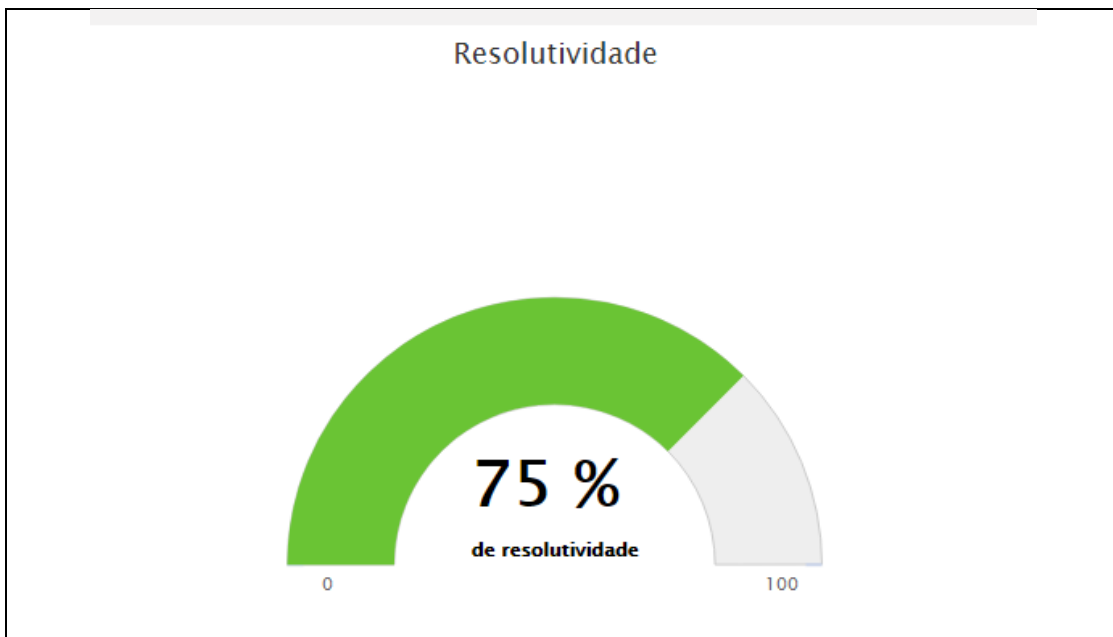
Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA- JUN/2019





Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE MÊS DE JUNHO DE 2019



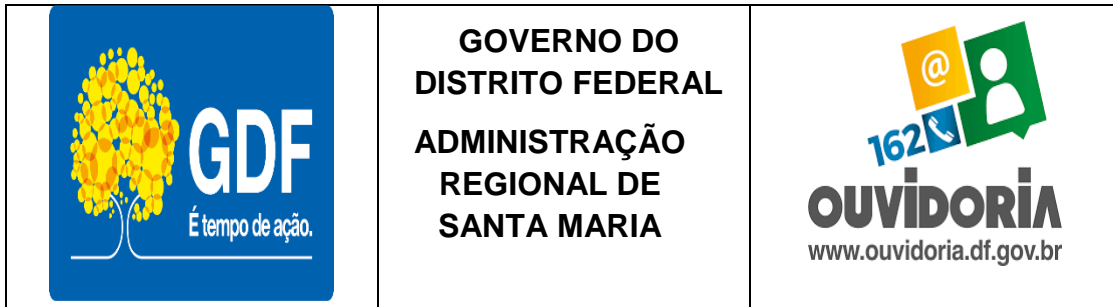
Fonte: sistema OUV-DF

	GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA	
---	--	---

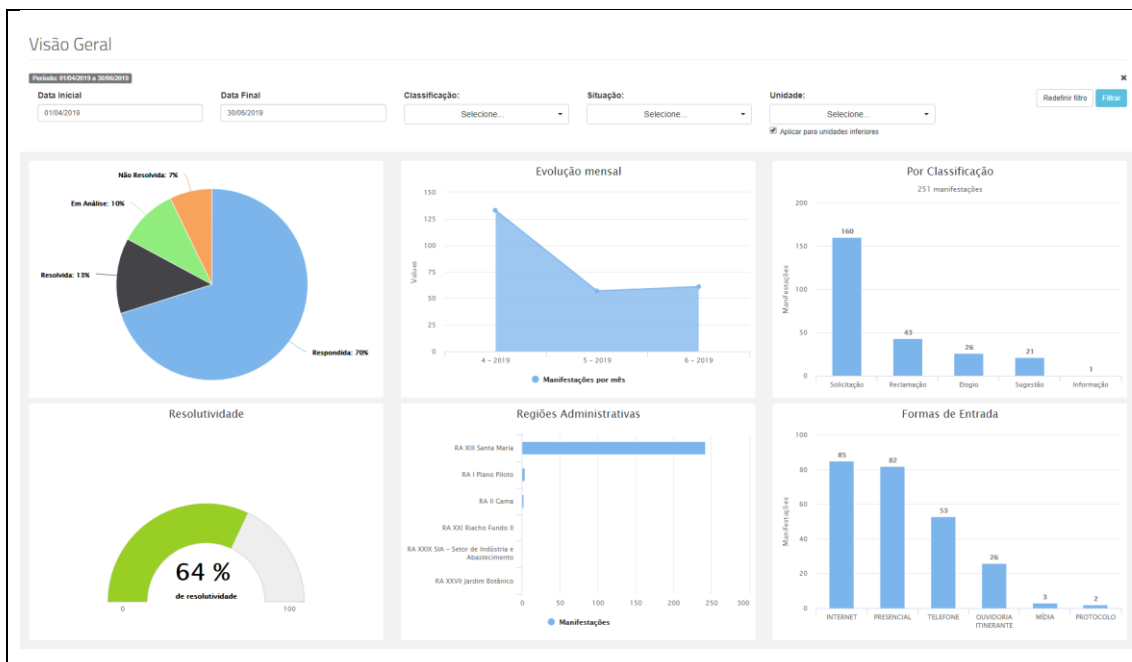
**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS - JUN/2019**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
<i>TAPA BURACOS</i>	<i>18</i>	<i>29,50</i>
<i>SERVIDOR PÚBLICO</i>	<i>11</i>	<i>18,03</i>
<i>INSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO</i>	<i>03</i>	<i>4,91</i>
<i>CONSTRUÇÃO DE CALÇADADAS/MEIO-FIO</i>	<i>03</i>	<i>4,91</i>
<i>PONTO DE ENCONTRO COMUNITARIO</i>	<i>03</i>	<i>4,91</i>
<i>PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA</i>	<i>03</i>	<i>4,91</i>
<i>COLETA DE ENTULHO</i>	<i>03</i>	<i>4,91</i>
<i>RECOLHIMENTO DE GALHOS / TRONCOS DE ÁRVORES</i>	<i>02</i>	<i>3,27</i>
<i>USO DE BEM PÚBLICO PARA FINS PESSOAIS</i>	<i>02</i>	<i>3,27</i>
<i>FISCALIZAÇÃO EM OBRA EM ÁREA REGULAR</i>	<i>01</i>	<i>1,63</i>

Fonte: sistema OUV-DF

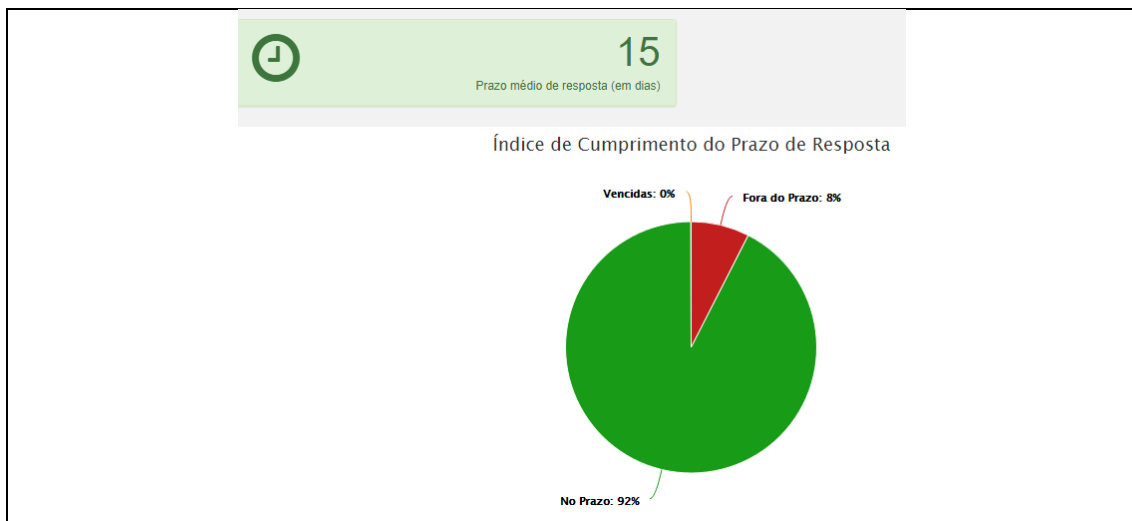


VISÃO GERAL TRIMESTRAL ABR-JUN 2019



Fonte: sistema OUV-DF

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO TRIMESTRAL ABR-JUN 2019



Fonte: sistema OUV-DF

QUANTITATIVO TOTAL TRIMESTRAL ABR-JUN 2019

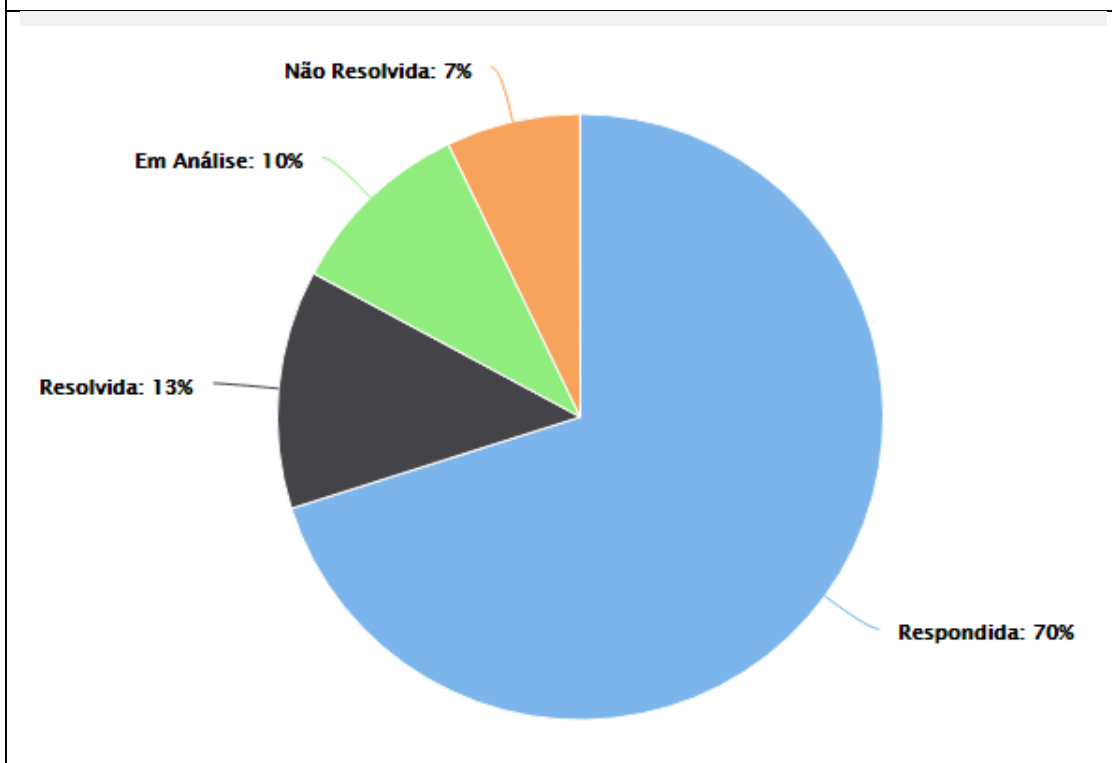
TOTAL DE DEMANDAS: 251

RESPONDIDAS: 176 (70%)

RESOLVIDAS: 32 (13%)

NÃO RESOLVIDAS: 18 (7 %)

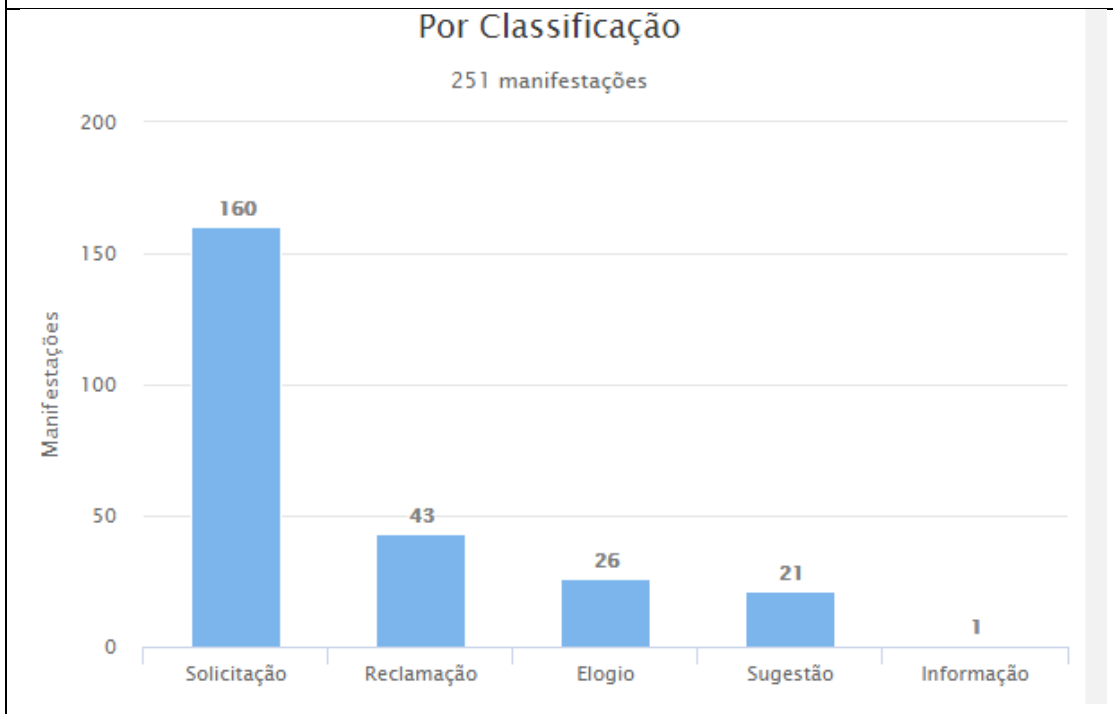
EM ANÁLISE: 25 (10 %)





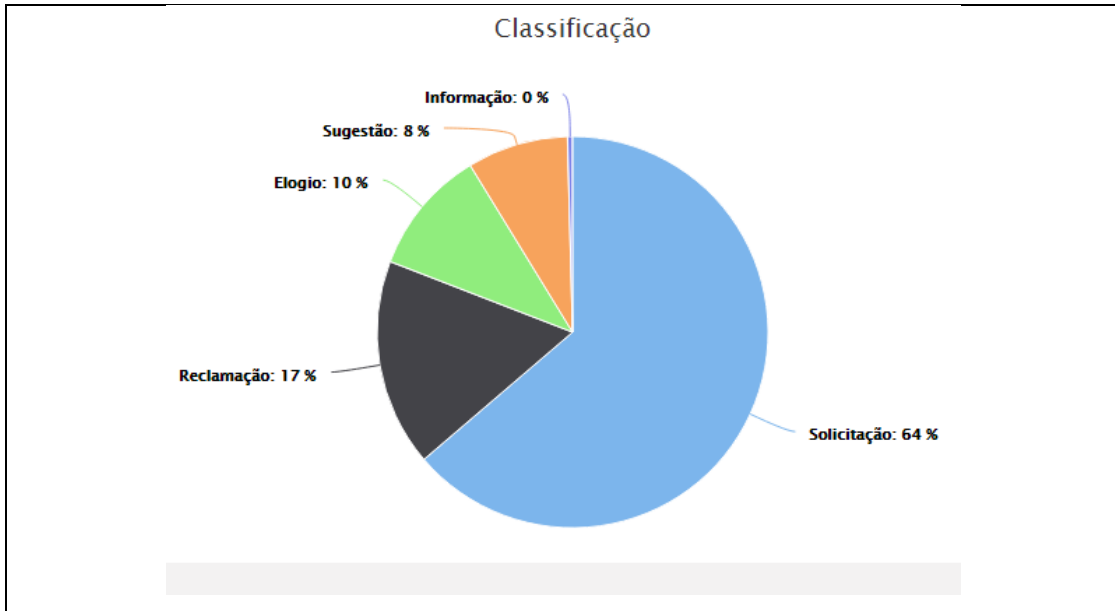
Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO GERAL DAS DEMANDAS TRIMESTRAL ABR-JUN 2019

SOLICITAÇÃO: 160 (63,74%)
RECLAMAÇÃO: 43 (17,13%)
ELOGIO: 26 (10,35%)
SUGESTÃO: 21 (8,36%)
INFORMAÇÃO: 01 (0,39%)

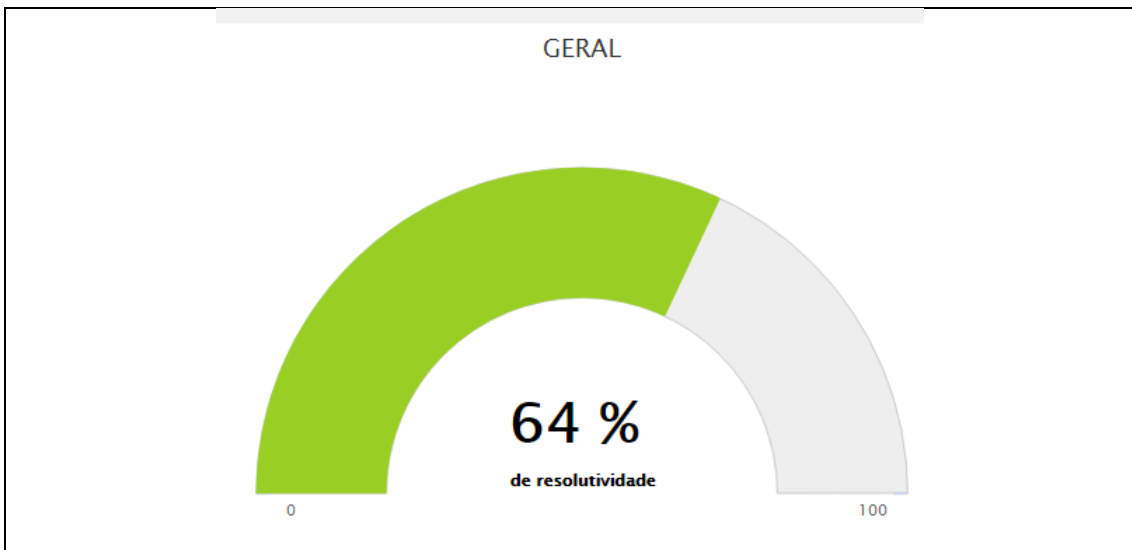


	<p align="center">GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL</p> <p align="center">ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA</p>	
---	---	---

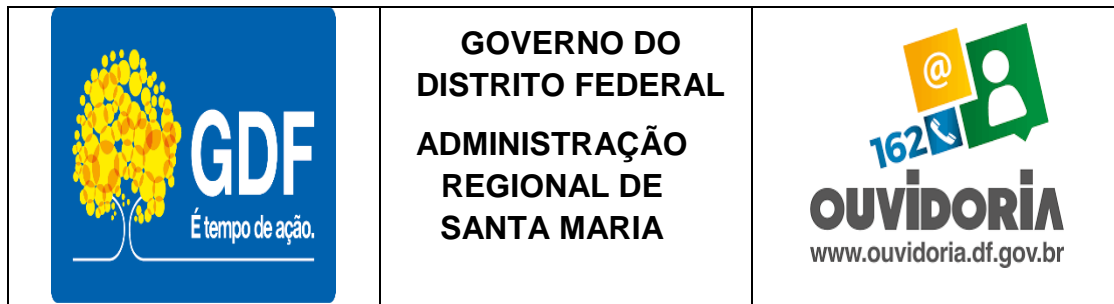


Fonte: sistema OUV-DF

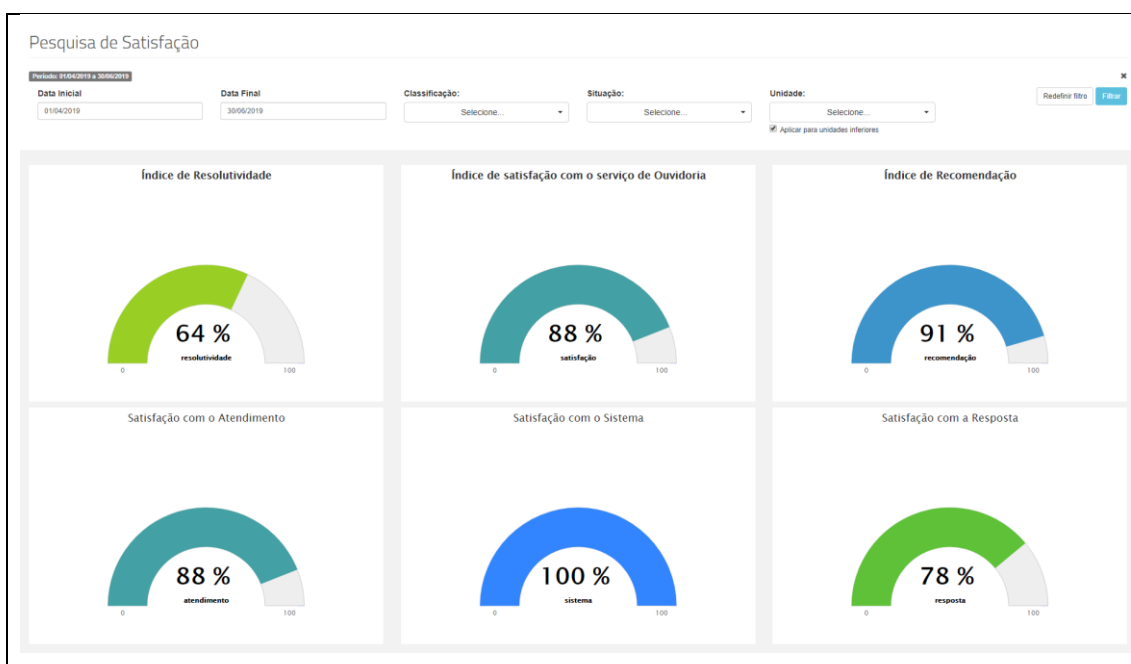
ÍNDICE GERAL DE RESOLUTIVIDADE TRIMESTRAL ABR-JUN 2019



Fonte: sistema OUV-DF



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA TRIMESTRAL ABR-JUN 2019

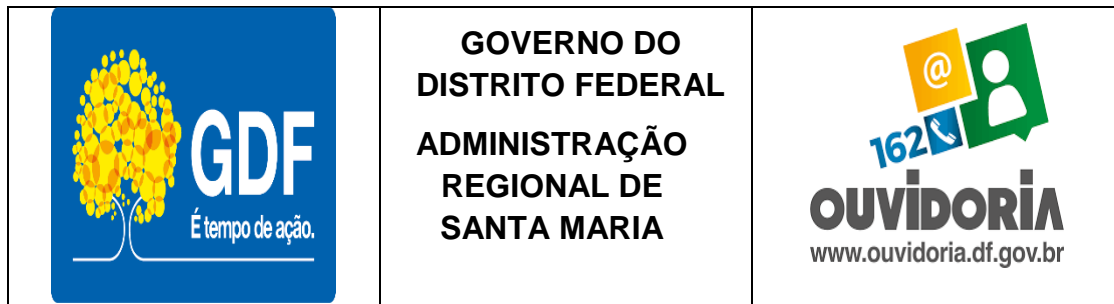


Fonte: sistema OUV-DF

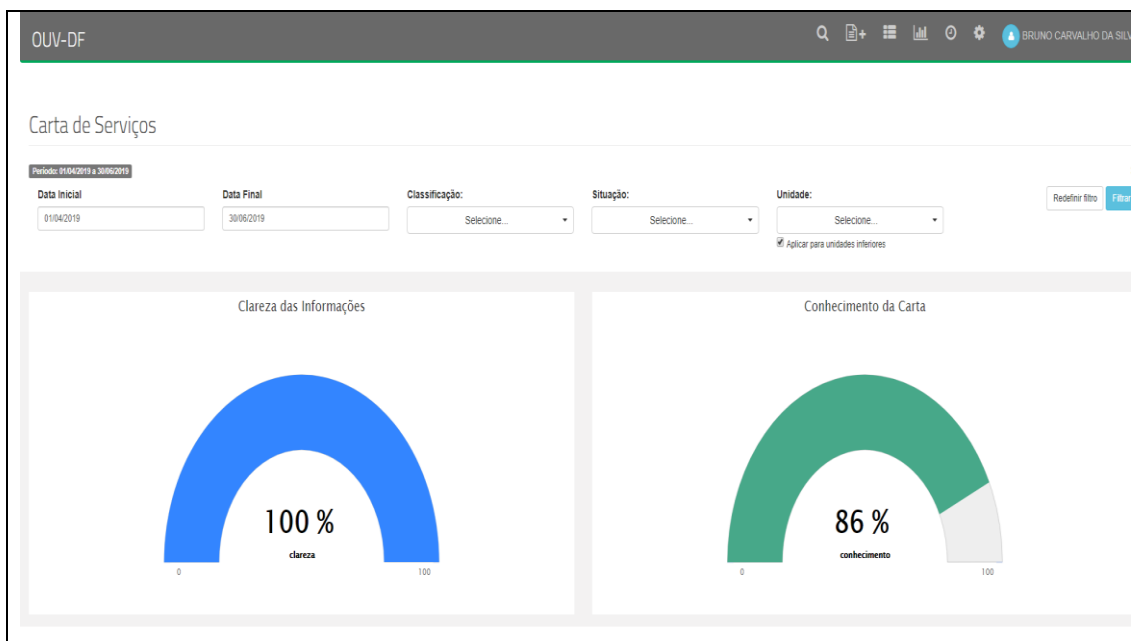
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

No período analisado não recebemos demandas via essa ferramenta.





CARTA DE SERVIÇOS



OUVIDORIAS INTINERANTES

Foram realizadas quatro ouvidorias itinerantes nas seguintes datas : 19/06 na QR-211 ; 05/06 na QR -202/302 ; 24/05 na QR- 116/117 ; 10/05 na QR -201/301 ; 24/04 na QR- 416/516 e finalmente dia 05/04 na QR- 206 , ambas realizadas durante o projeto "Nossa Quadra, Nossa Gente " que é de caráter permanente, a ser realizado a cada quinzena em quadras diferentes desta cidade.



GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
SANTA MARIA

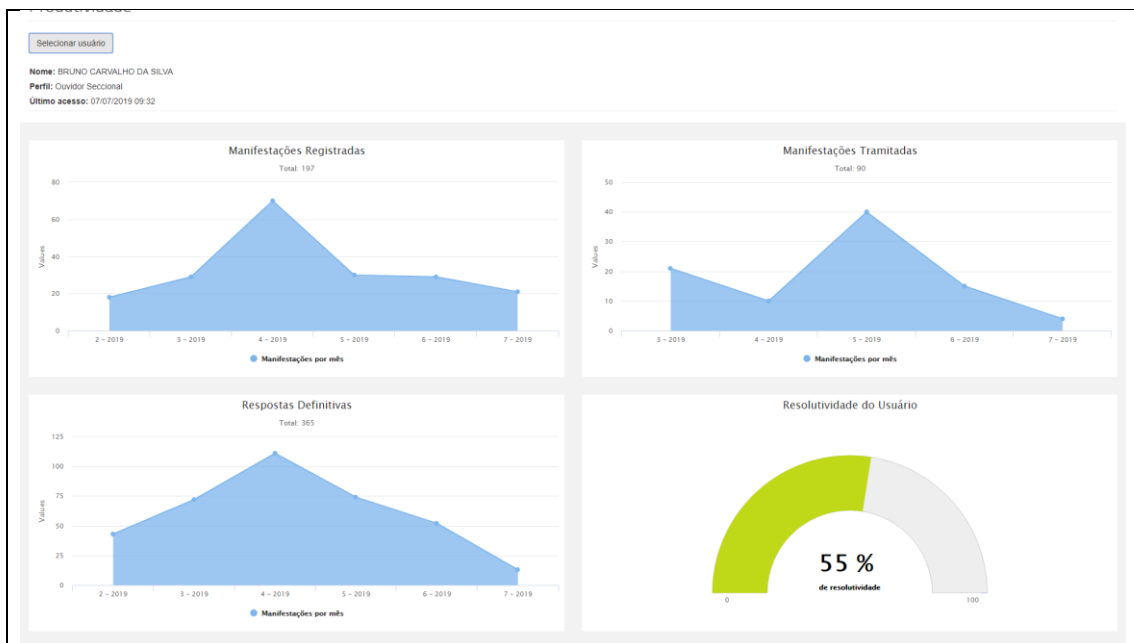






**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**
**ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
SANTA MARIA**

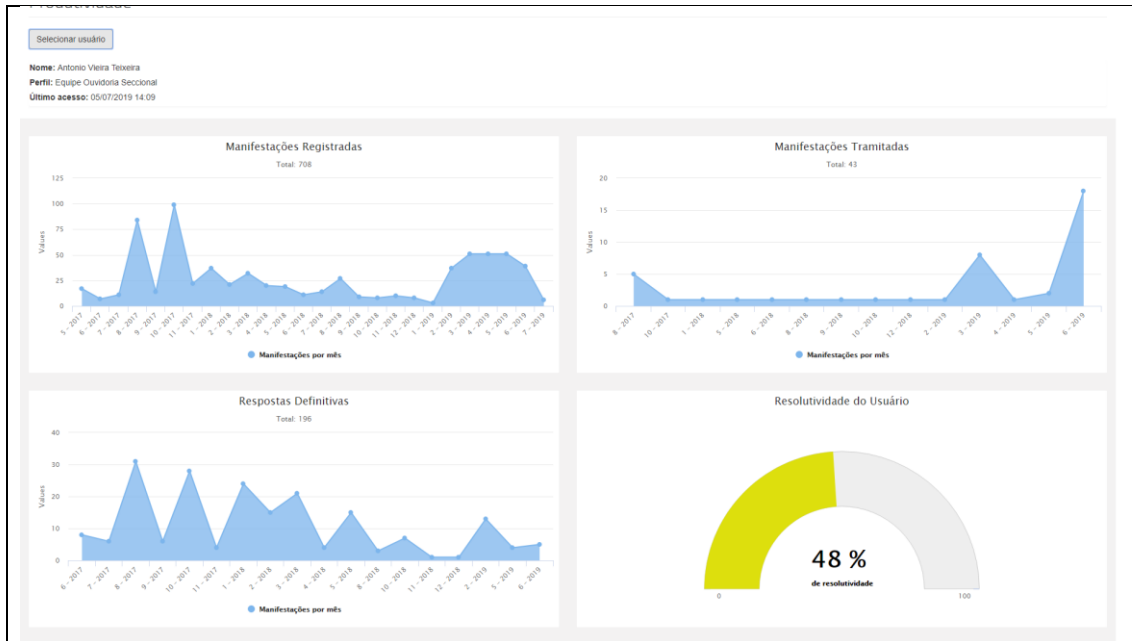


PRODUTIVIDADE
BRUNO CARVALHO DA SILVA – CHEFE



	<p align="center">GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL</p> <p align="center">ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA</p>	 <p align="center">OUVIDORIA www.ouvidoria.df.gov.br</p>
---	---	--

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA - ASSESSOR



ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

MIRO GOMES
Administrador Regional RA-XIII