

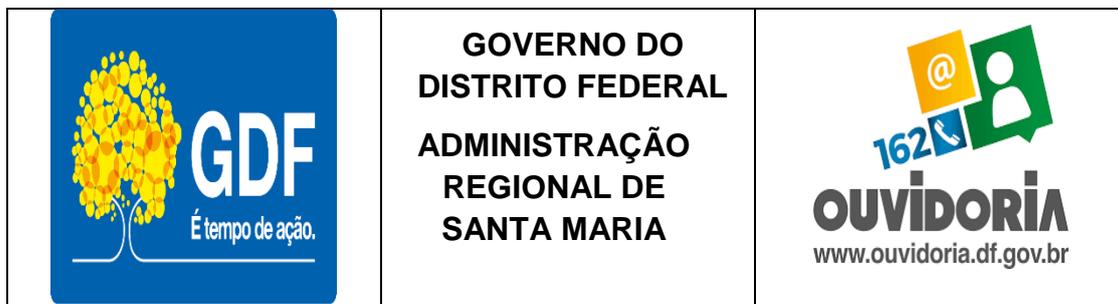
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

OUVIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUVIDORIA RA – XIII/ 1º 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 01/01/2019 a 31/03/2019.

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



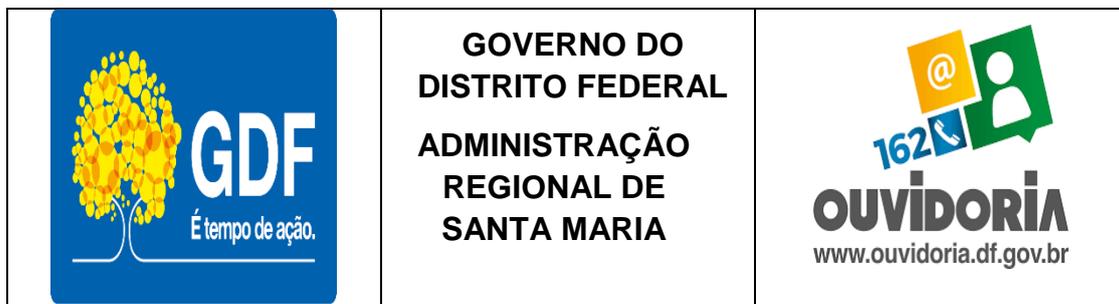
interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, de forma que as ações realizadas pela equipe Da Gerência de Obras sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa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

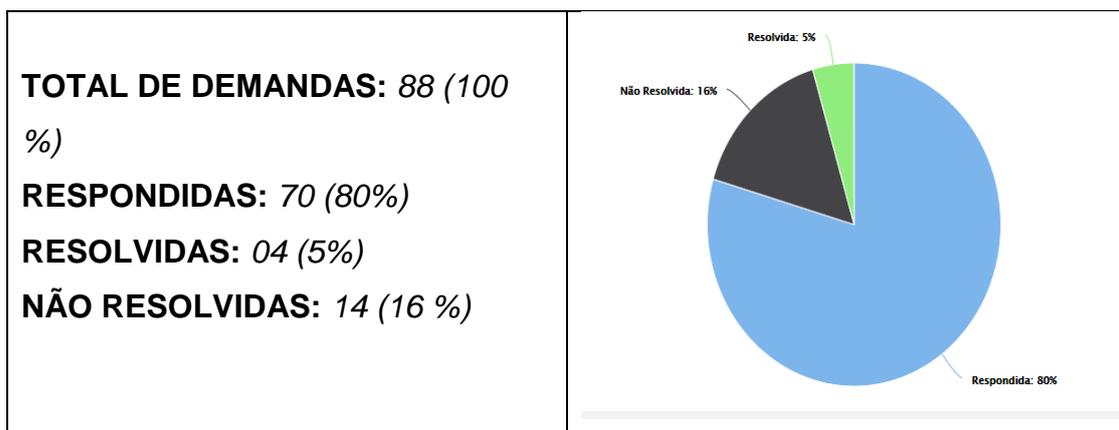
Atendimento presencial. Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Santa Maria para atendê-lo. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

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/>



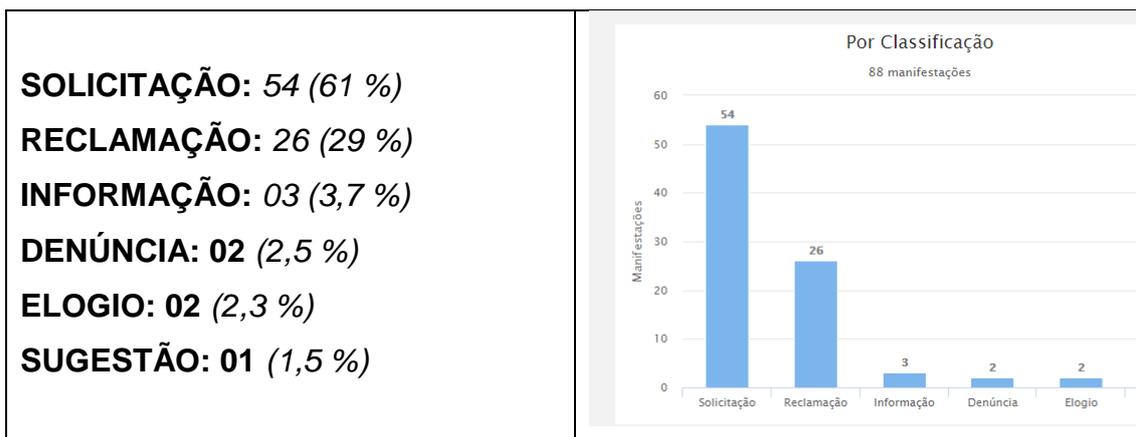
DADOS REFERENTES AO MÊS DE JANEIRO 2019

QUANTITATIVO- JAN/2019

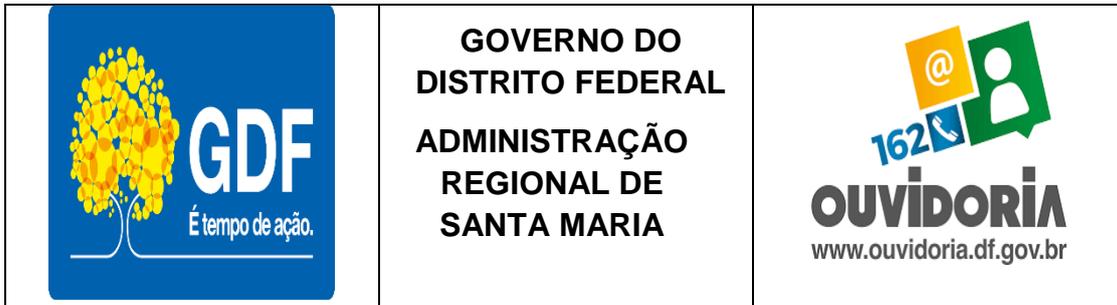


Fonte: sistema OUV-DF

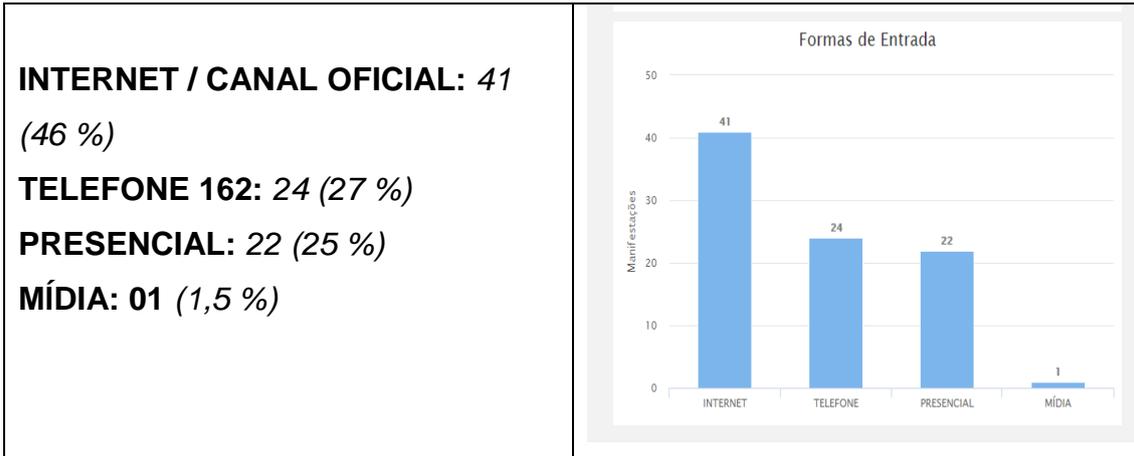
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - JAN/2019



Fonte: sistema OUV-DF

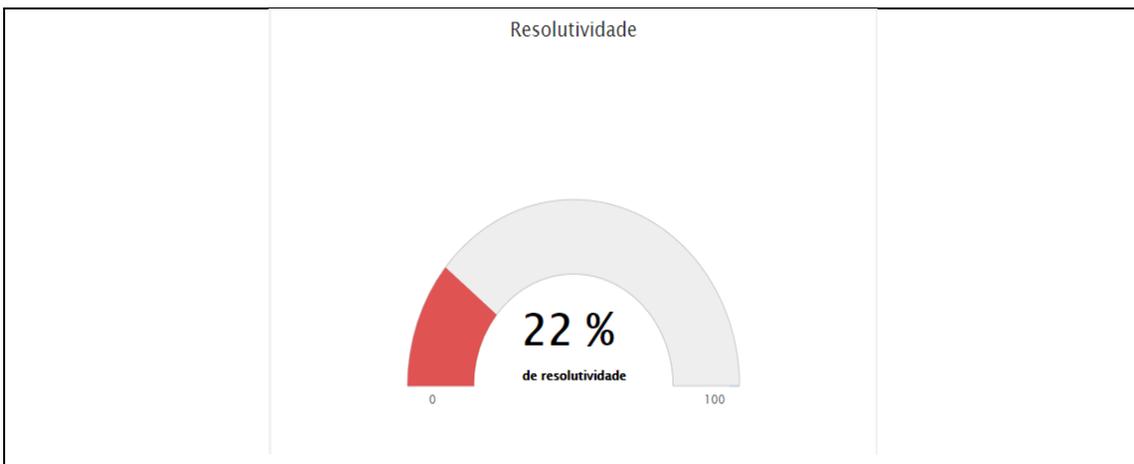


FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - JAN/2019



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE- JAN/2019



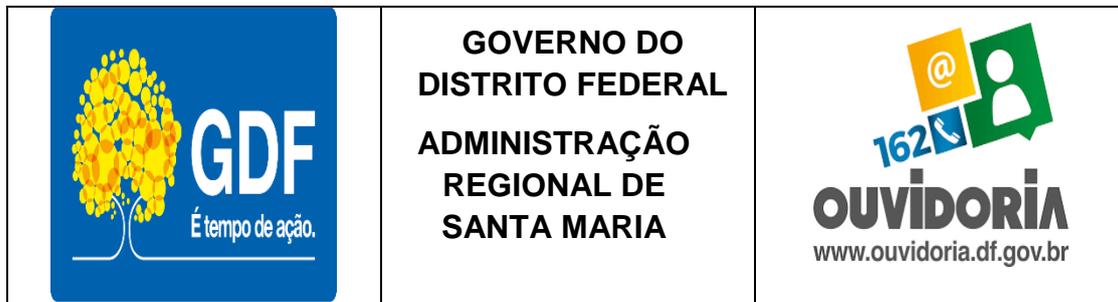
Fonte: sistema OUV-DF

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

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

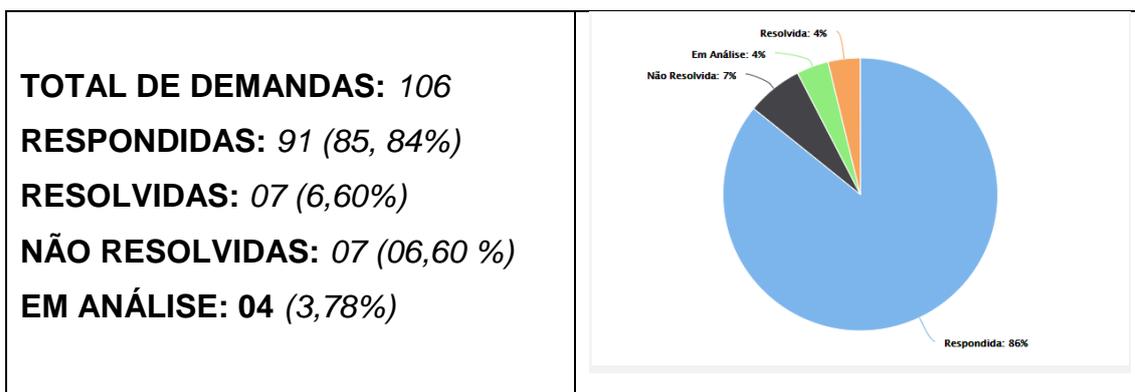
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	36	40,90
BIBLIOTECA	10	11,36
COLETA DE ENTULHO	08	9,09
SERVIDOR PÚBLICO	05	5,68
SERVIÇOS PRESTADOS PELO GDF	03	3,40
LAUDO DE TOPOGRAFIA	02	2,27
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	02	2,27
PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA	02	2,27
TERRAPLAGEM	02	2,27
ATERRO	02	2,27

Fonte: sistema OUV-DF



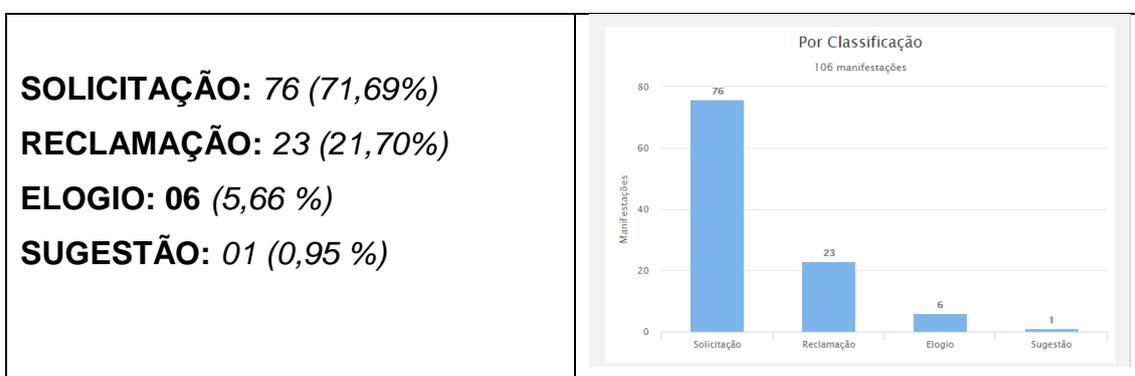
DADOS REFERENTES AO MÊS DE FEVEREIRO 2019

QUANTITATIVO- FEV/2019



Fonte: sistema OUV-DF

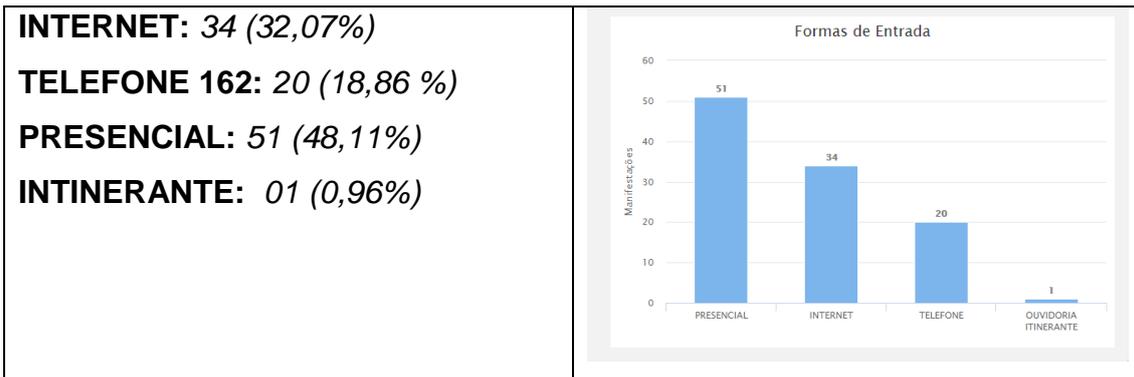
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - FEV/2019



Fonte: sistema OUV-DF

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

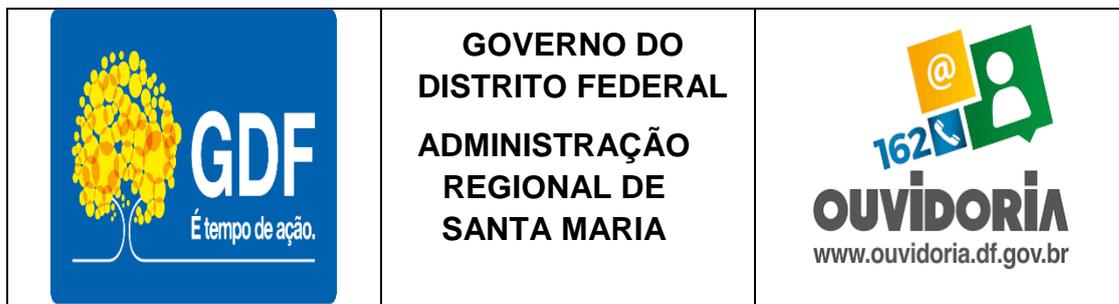
FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA - FEV/2019



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE FEV/2019

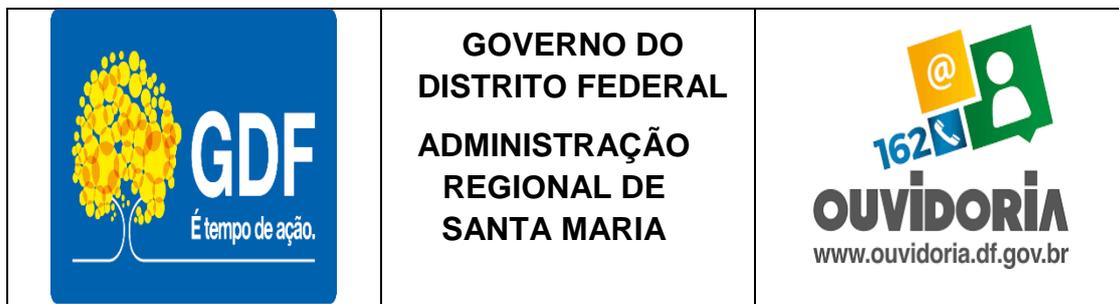




**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS - FEV/2019**

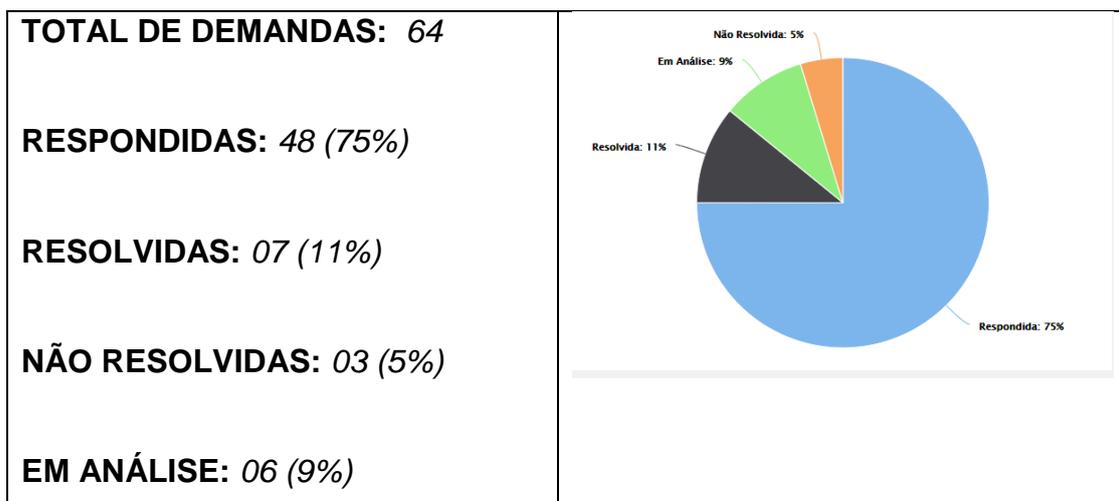
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	38	35,85
COLETA DE ENTULHO	09	8,50
CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS/ MEIO -FIO	07	6,60
SERVIDOR PÚBLICO	06	5,66
BIBLIOTECA PÚBLICA	04	3,77
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	04	3,77
BIBLIOTECAS PÚBLICA	04	3,77
MANUTENÇÃO DE ESTRADAS / RODOVIAS	04	3,77
TERRAPLANAGEM	03	2,83
AGENDAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	02	1,88

Fonte: sistema OUV-DF



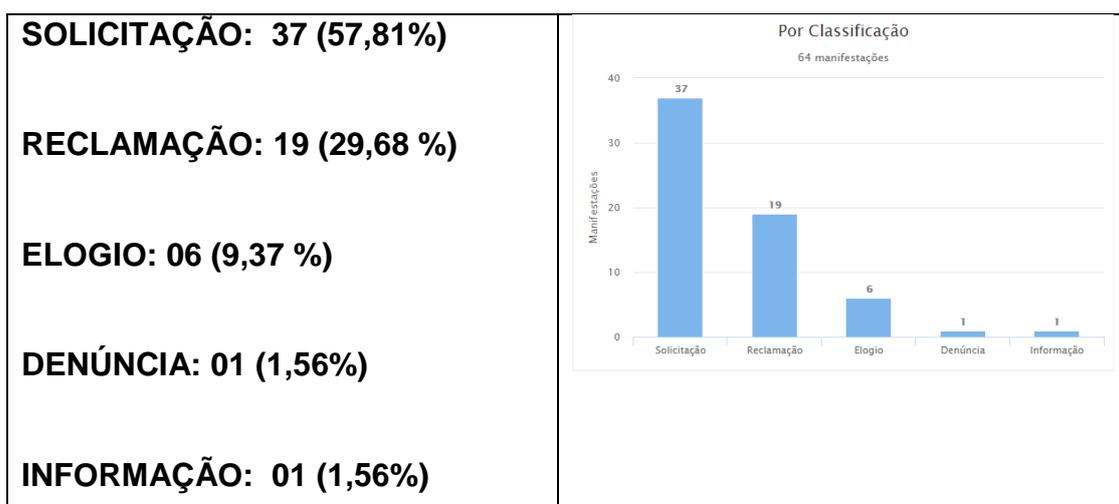
DADOS REFERENTES AO MÊS DE MARÇO 2019

QUANTITATIVO - MAR/2019



Fonte: sistema OUV-DF

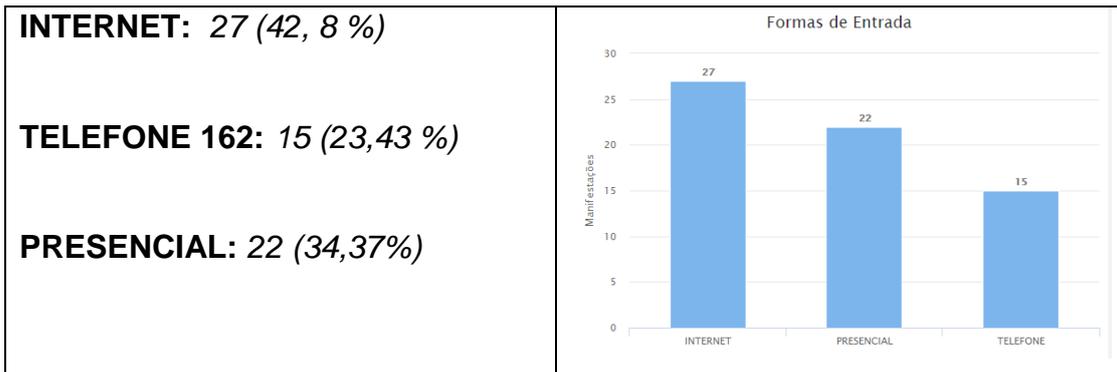
CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA- MAR/2019



Fonte: sistema OUV-DF

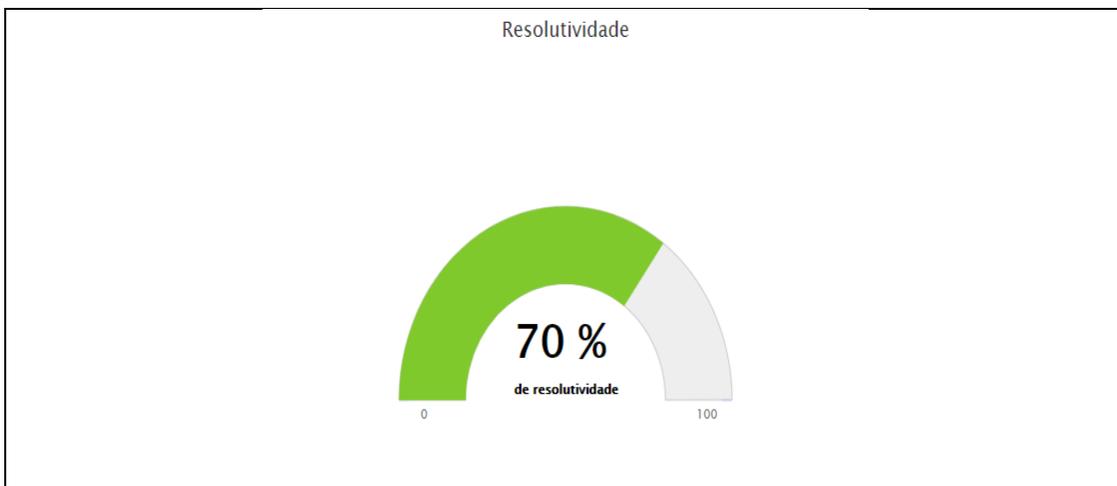
	<p align="center">GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL</p> <p align="center">ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA</p>	
---	---	--

FORMAS DE ENTRADA- MAR/2019

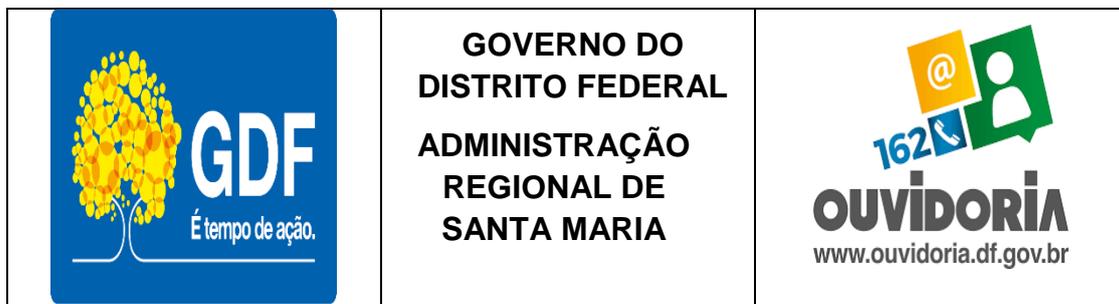


Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE MÊS DE MARÇO 2019- FEV/2019



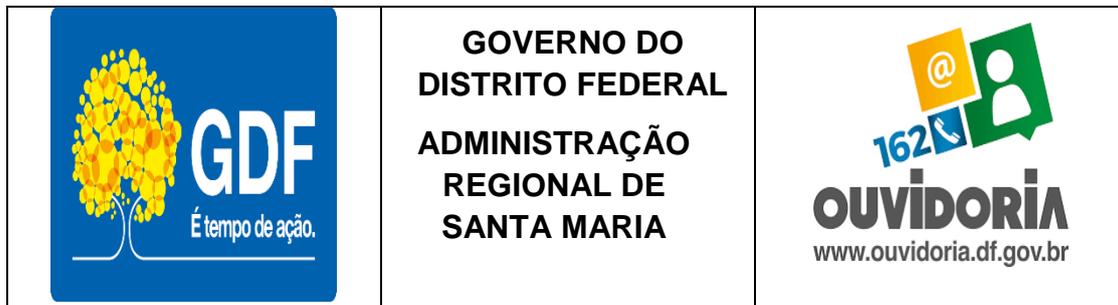
Fonte: sistema OUV-DF



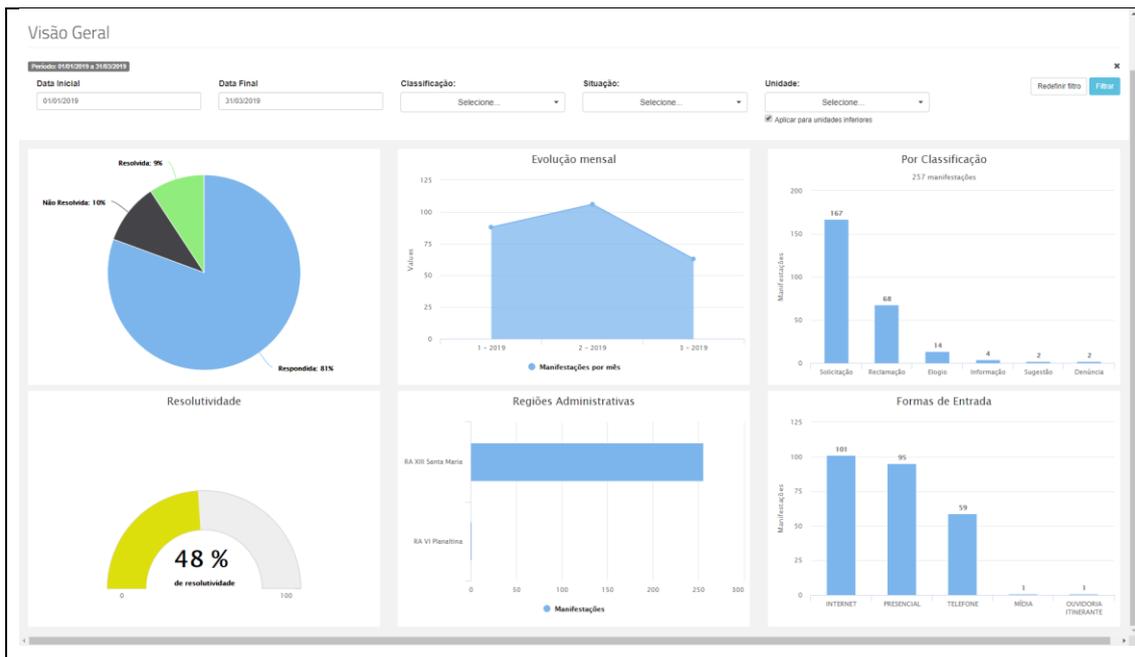
**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS - MAR/2019**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
<i>TAPA BURACOS</i>	<i>21</i>	<i>32,81</i>
<i>SERVIDOR PÚBLICO</i>	<i>06</i>	<i>9,37</i>
<i>COLETA DE ENTULHO</i>	<i>05</i>	<i>7,81</i>
<i>BIBLIOTECA PÚBLICA</i>	<i>03</i>	<i>4,68</i>
<i>INSTALAÇÃO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO</i>	<i>03</i>	<i>4,68</i>
<i>SERVIÇO TERCEIRIZADO</i>	<i>03</i>	<i>4,68</i>
<i>FISCALIZAÇÃO EM FEIRAS</i>	<i>02</i>	<i>3,12</i>
<i>FUNCIONAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO</i>	<i>02</i>	<i>3,12</i>
<i>CONSTRUÇÃO DE CALÇADADAS/MEIO-FIO</i>	<i>02</i>	<i>3,12</i>
<i>JUNTA MILITAR</i>	<i>01</i>	<i>1,56</i>

Fonte: sistema OUV-DF

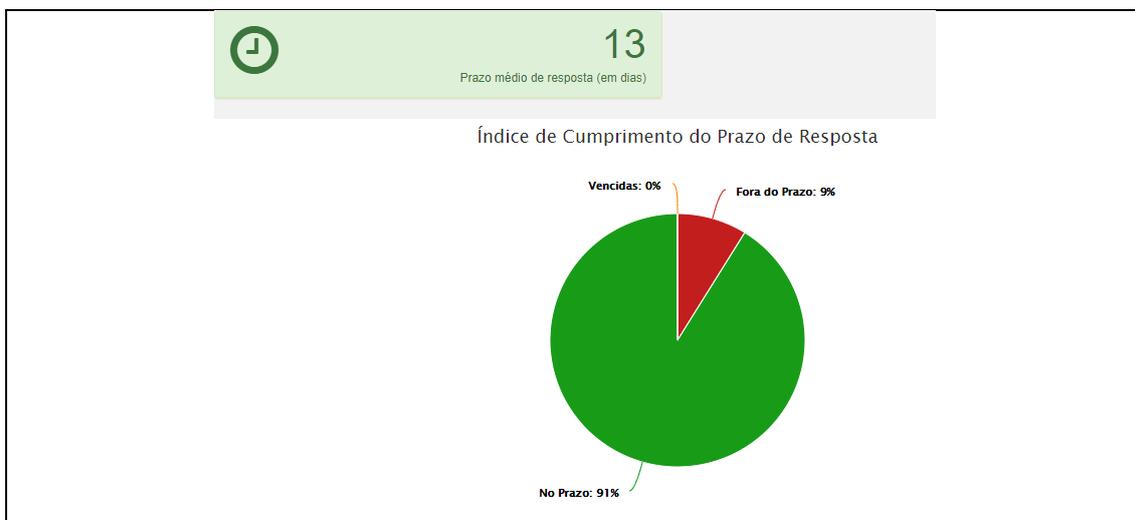


VISÃO GERAL TRIMESTRAL JAN-MAR 2019



Fonte: sistema OUV-DF

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO TRIMESTRAL JAN-MAR 2019



Fonte: sistema OUV-DF

QUANTITATIVO TOTAL TRIMESTRAL JAN-MAR 2019

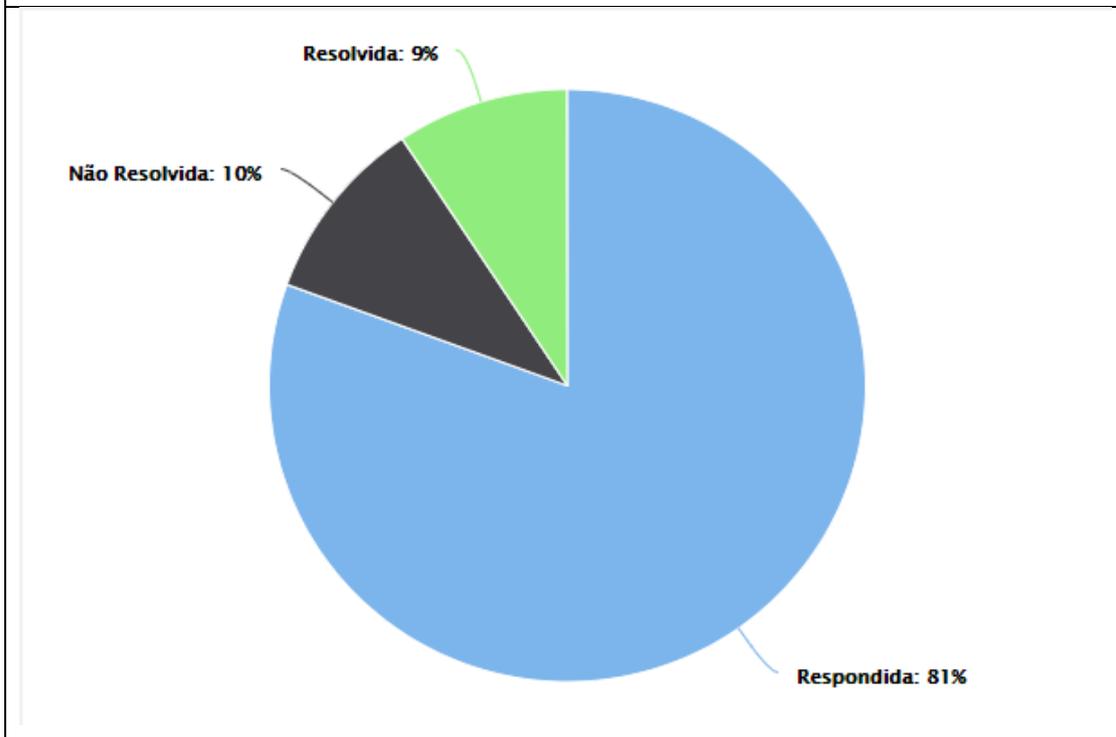
TOTAL DE DEMANDAS: 257

RESPONDIDAS: 207 (81%)

RESOLVIDAS: 24 (9%)

NÃO RESOLVIDAS: 26 (10 %)

NÃO RESPONDIDA: ZERO



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO GERAL DAS DEMANDAS TRIMESTRAL JAN-MAR 2019

SOLICITAÇÃO: 167 (74%)

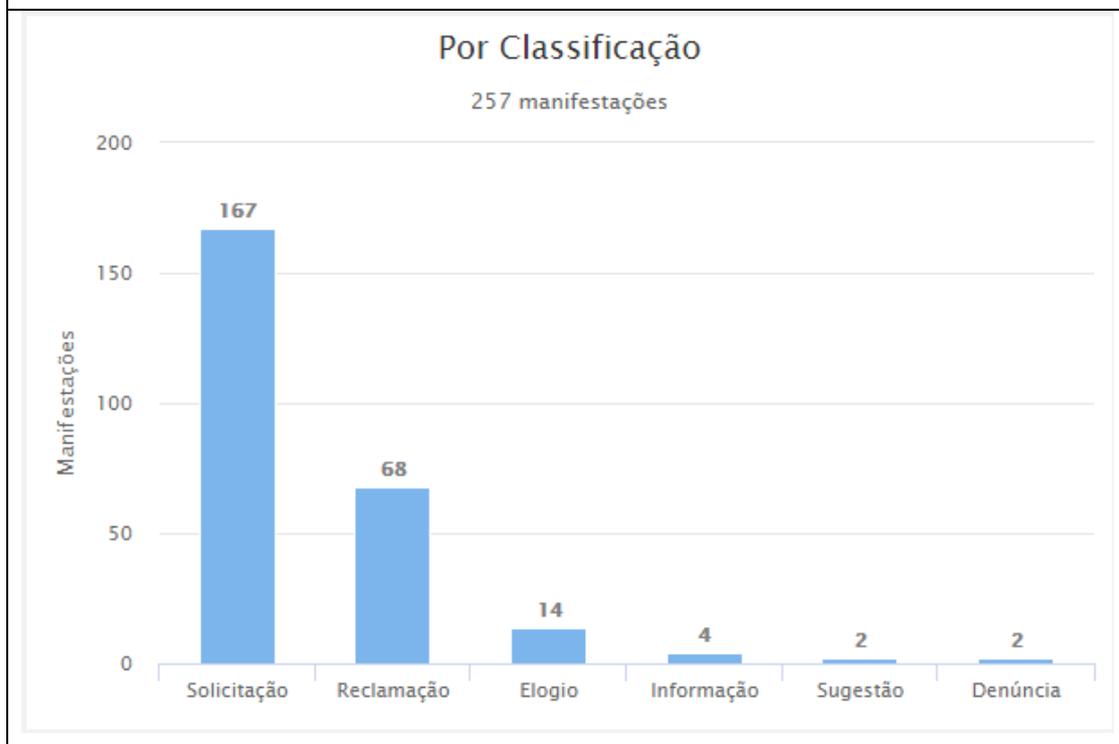
RECLAMAÇÃO: 68 (17%)

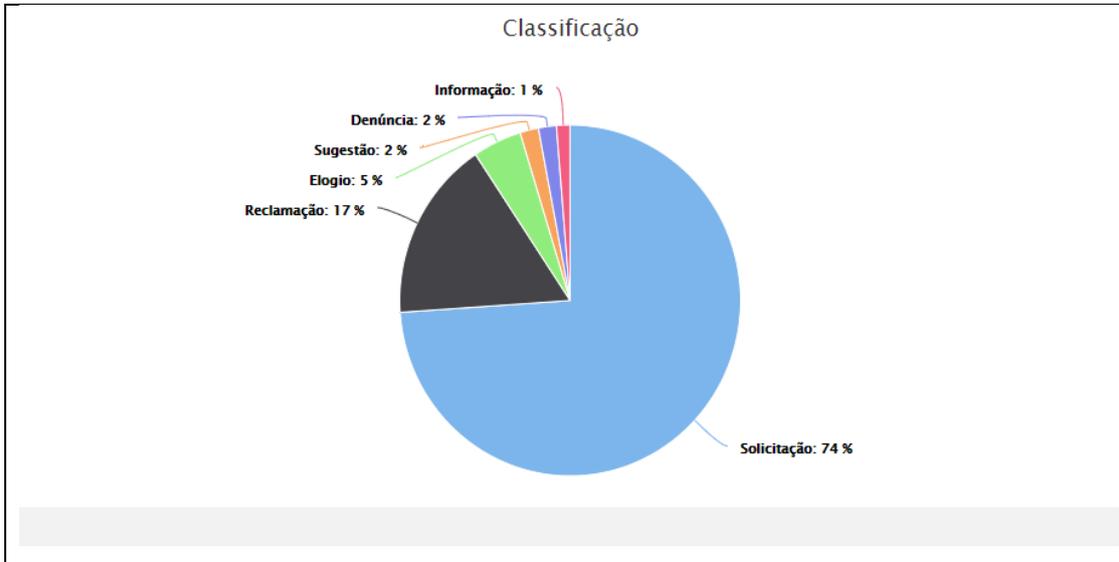
ELOGIO: 14 (5,0%)

DENÚNCIA: 2 (2,0%)

INFORMAÇÃO: 4 (1,0%)

SUGESTÃO: 2 (2,0%)



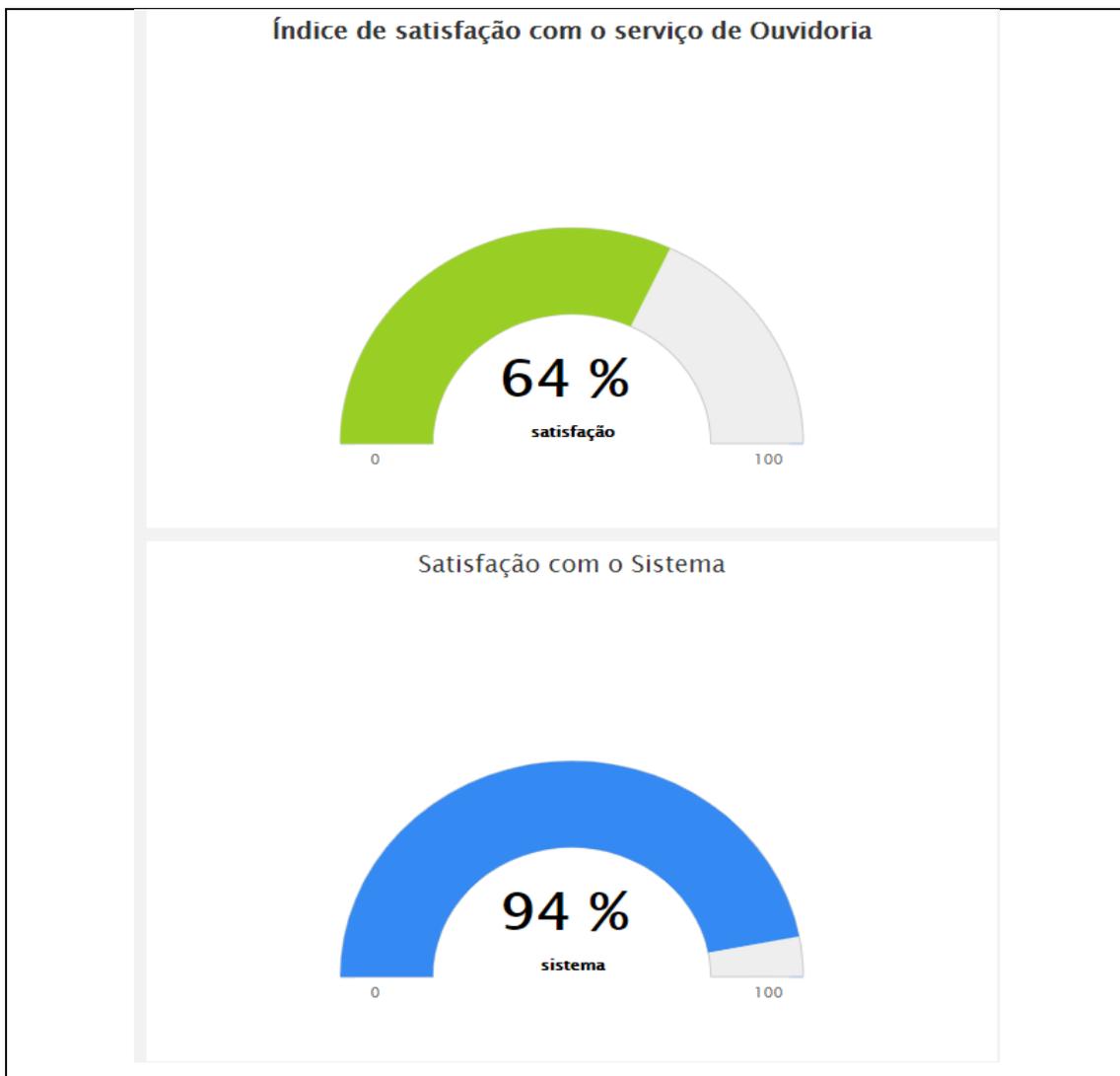


Fonte: sistema OUV-DF

ÍNDICE GERAL DE RESOLUTIVIDADE TRIMESTRAL JAN-MAR 2019



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA
TRIMESTRAL JAN-MAR 2019**

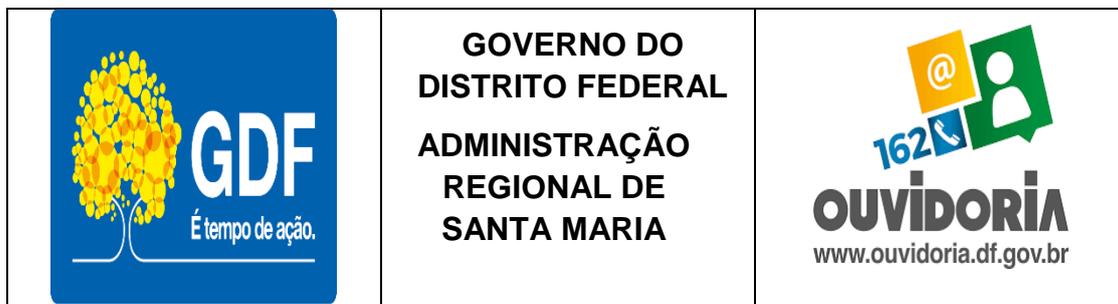


	<p style="text-align: center;">GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL</p> <p style="text-align: center;">ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA</p>	
---	---	---

SISTEMA ELETRONICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

No período compreendido entre 01/01/2019 a 31/03/2019, recebemos apenas DUAS solicitações, sendo estas respondidas no dia posterior a entrada no sistema.





OUVIDORIAS INTINERANTES

Foram realizadas duas ouvidorias itinerantes, sendo a primeira durante a festa de Aniversário da Cidade, nos dias 15, 16 e 17 de fevereiro e a segunda na data de 05 de abril no projeto "Nossa Quadra, Nossa Gente" que é de caráter permanente, a ser realizado a cada quinzena em quadras diferentes desta cidade.

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

MIRO GOMES
Administrador Regional RA-XIII