

**Administração Regional
de Santa Maria**



GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

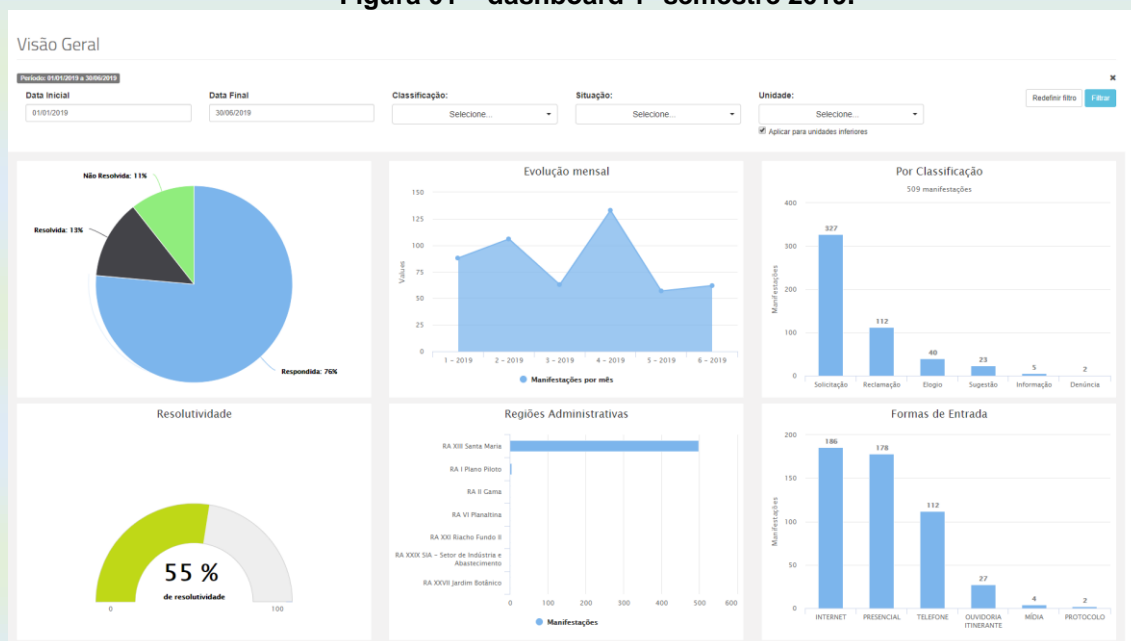
OUVIDORIA SECCIONAL

**RELATÓRIO ANALÍTICO OUVIDORIA RA – XIII 1º SEMESTRE DE 2019
VERSÃO COMPARATIVA COM OS ÍNDICES GERAIS DO GDF**

O presente relatório tem por objetivo demonstrar à equipe de gestão os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional e que são de competência da Administração Regional de Santa Maria, no período compreendido entre 01/01/2019 a 30/06/2019, comparando estes com os dados gerais divulgados no relatório semestral da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, disponível em : http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Semestre_2019_para-PDF.pdf

VISÃO GERAL

Figura 01 – dashboard 1º semestre 2019.



Fonte: sistema OUV-DF

Figura 02 – Resolutividade Geral das Ouvidorias GDF.



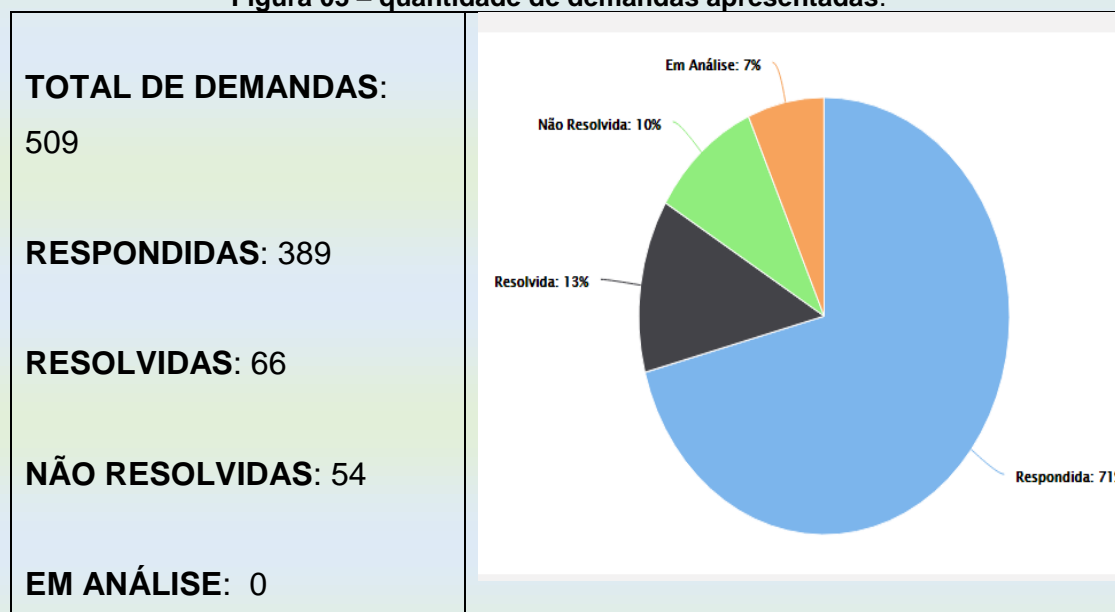
Fonte: http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Semestre_2019_para-PDF.pdf

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Ressaltamos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas. A meta estipulada pela Ouvidora-Geral para o ano de 2019 é de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Salientamos que no mês de maio tivemos a exoneração de todos os ouvidores das Administrações Regionais do DF, conforme estabelecido pela Secretaria de Estado das Cidades, além de algumas secretarias que se encontravam sem ouvidores nomeados, fatos que colaboram para a queda do índice de resolutividade.

A Administração Regional de Santa Maria está, neste primeiro semestre, 17 pontos percentuais acima da média geral.

QUANTITATIVO

Figura 03 – quantidade de demandas apresentadas.



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

Figura 04 – classificação das demandas.

SOLICITAÇÃO: 327

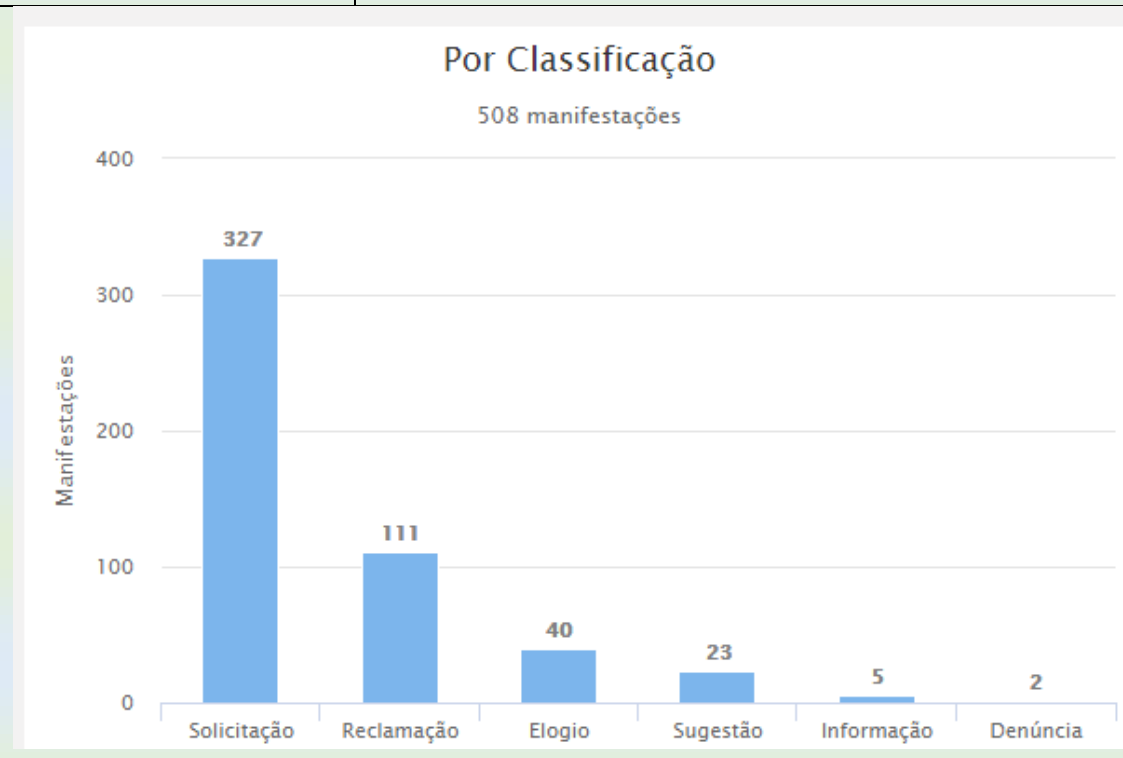
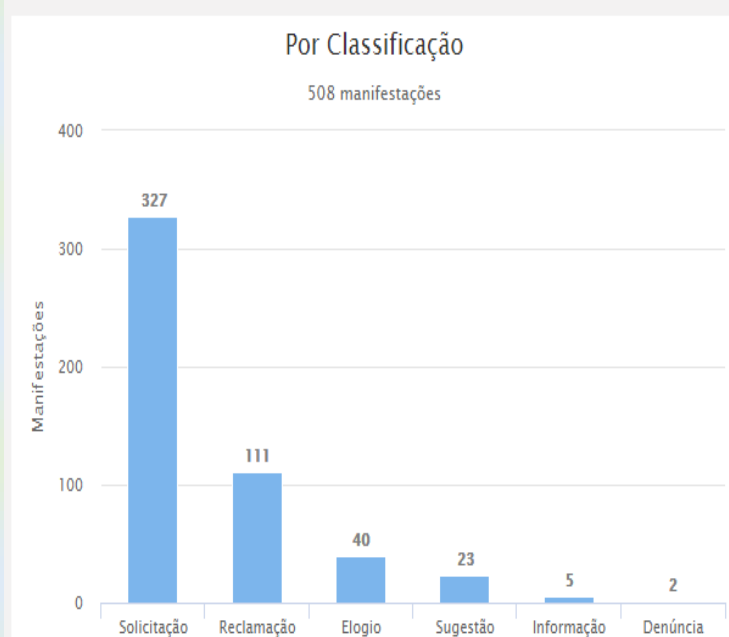
RECLAMAÇÃO: 111

ELOGIO: 40

SUGESTÃO: 23

INFORMAÇÃO: 05

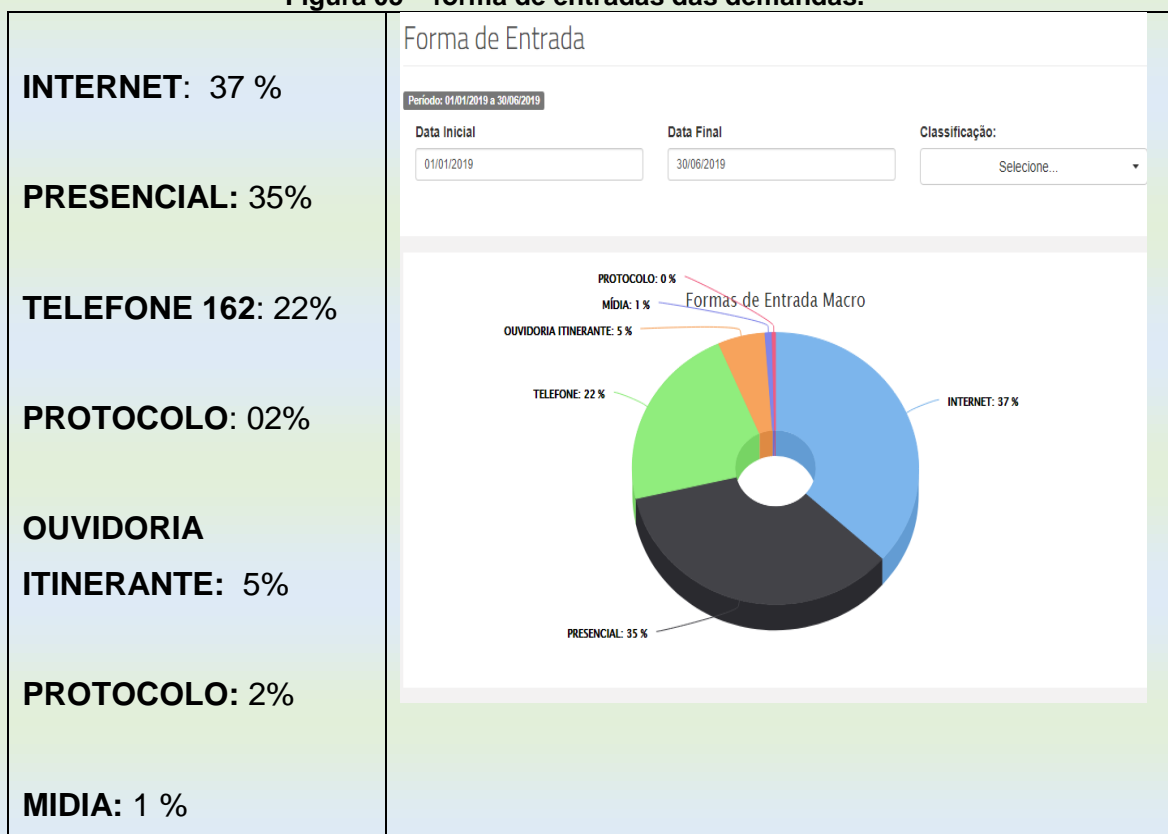
DENUNCIA: 02



Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA

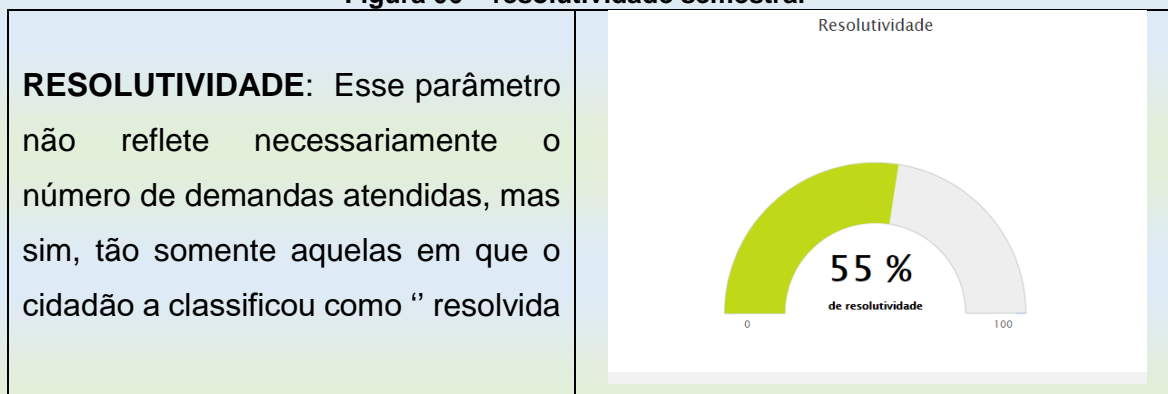
Figura 05 – forma de entradas das demandas.



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 1º SEMESTRE DE 2019

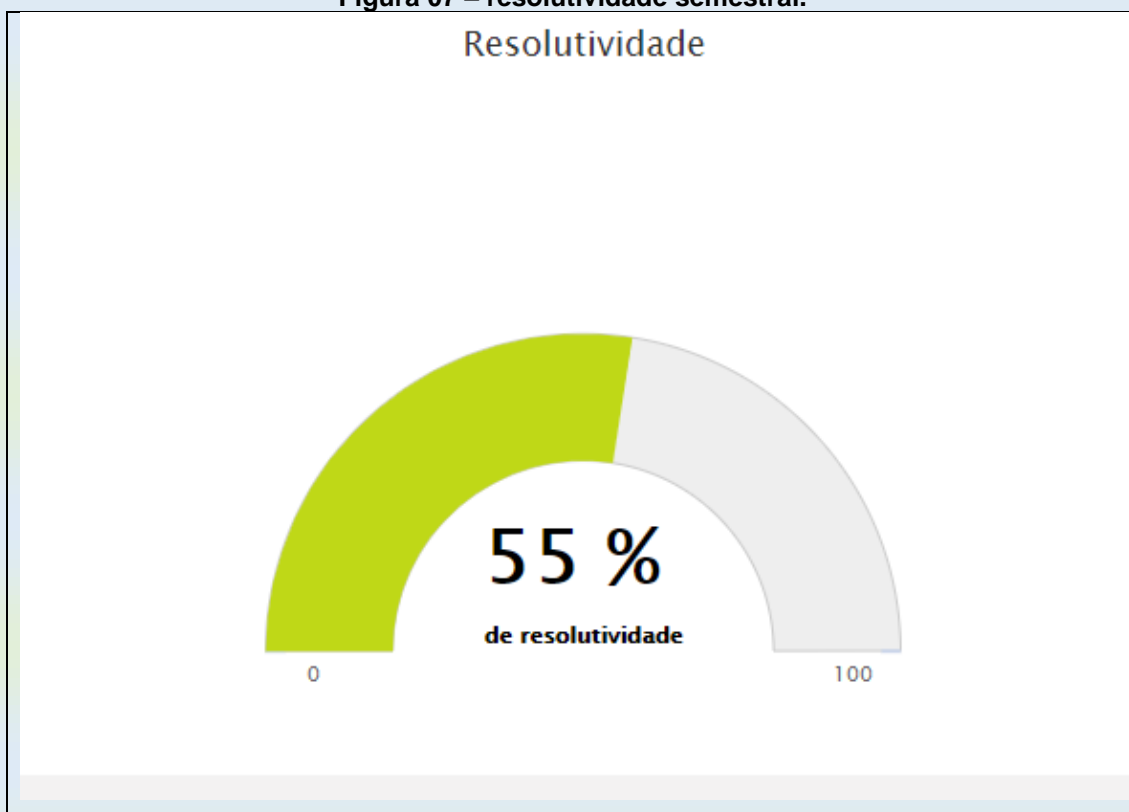
Figura 06 – resolutividade semestral



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE GERAL 2019

Figura 07 – resolutividade semestral.

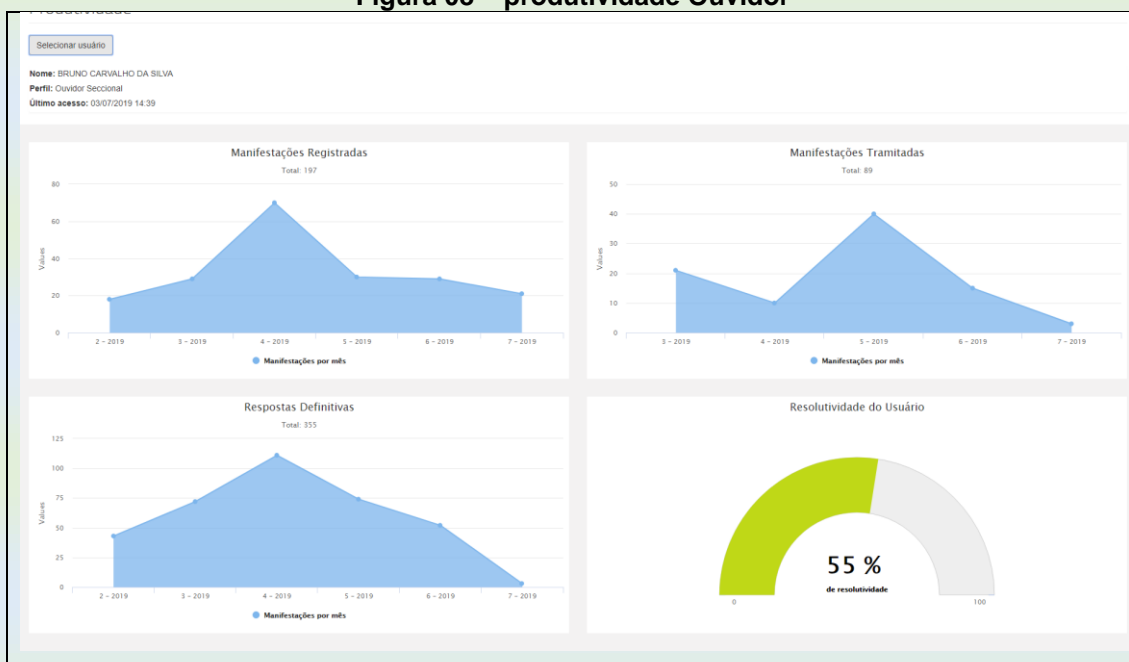


Fonte: sistema OUV-DF

Importante ressaltar que no indicador geral anual, ainda estamos com uma boa resolutividade, que se aproxima do indicador de 60% proposto pela Casa Civil a ser apresentado no próximo Plano Plurianual (PPA 2019/2023).

PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)

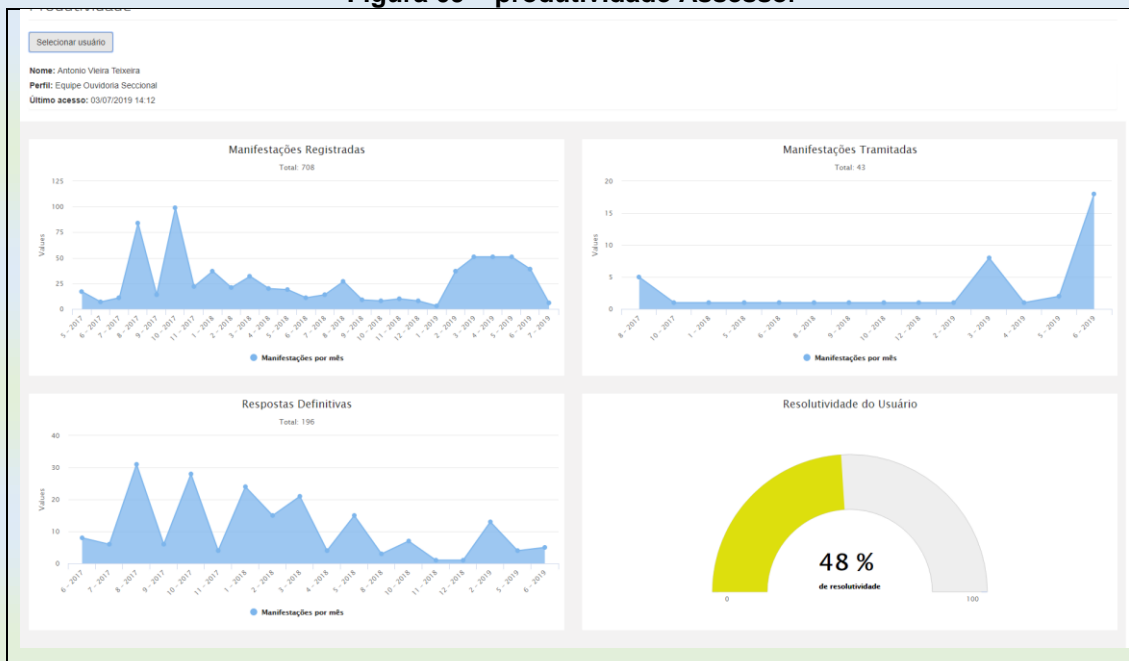
Figura 08 – produtividade Ouvidor



Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)

Figura 09 – produtividade Assessor



Fonte: sistema OUV-DF

**CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO / NATUREZA DA DEMANDA / APENAS
OS 10 MAIS COBRADOS DURANTE O 1º SEMESTRE DE 2019.**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
TAPA BURACOS	183	36,02
SERVIDOR PÚBLICO	45	8,85
COLETA DE ENTULHO	37	7,2
BIBLIOTECA PÚBLICA	23	
POSTE DE ILUMINAÇÃO	23	4,5
CONSTRUÇÃO DE CALÇADA / MEIO-FIO	19	4,5
QUADRA DE ESPORTE	10	1,96
TERRAPLANAGEM	10	1,96
SERVIDOR PRESTADO PELO GDF	9	1,77
RECOLHIMENTO DE GALHOS / TRONCOS	8	1,57

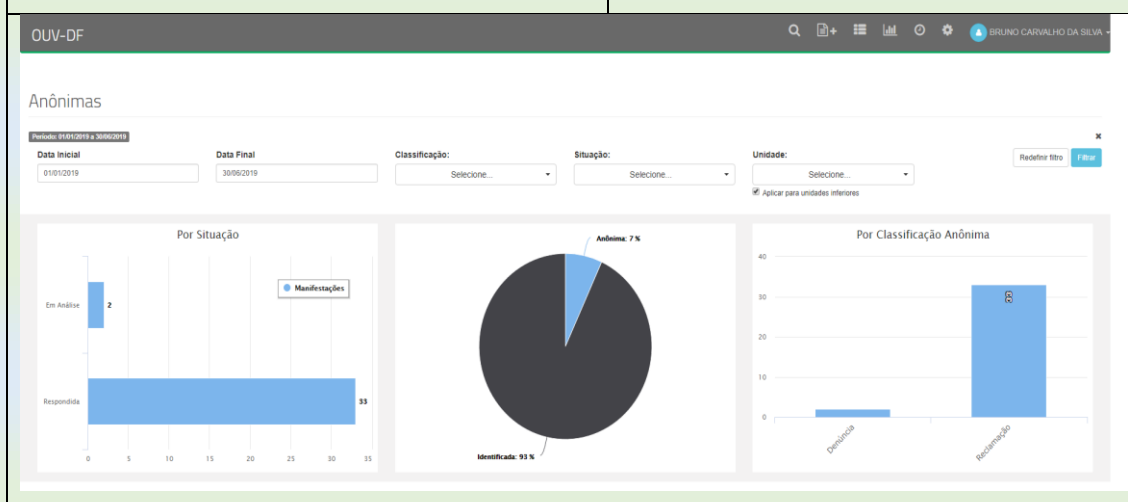
Fonte: sistema OUV-DF

ANÔNIMAS

Figura 10 – quantidade de demandas apresentadas anonimamente.

RECLAMAÇÕES: 33

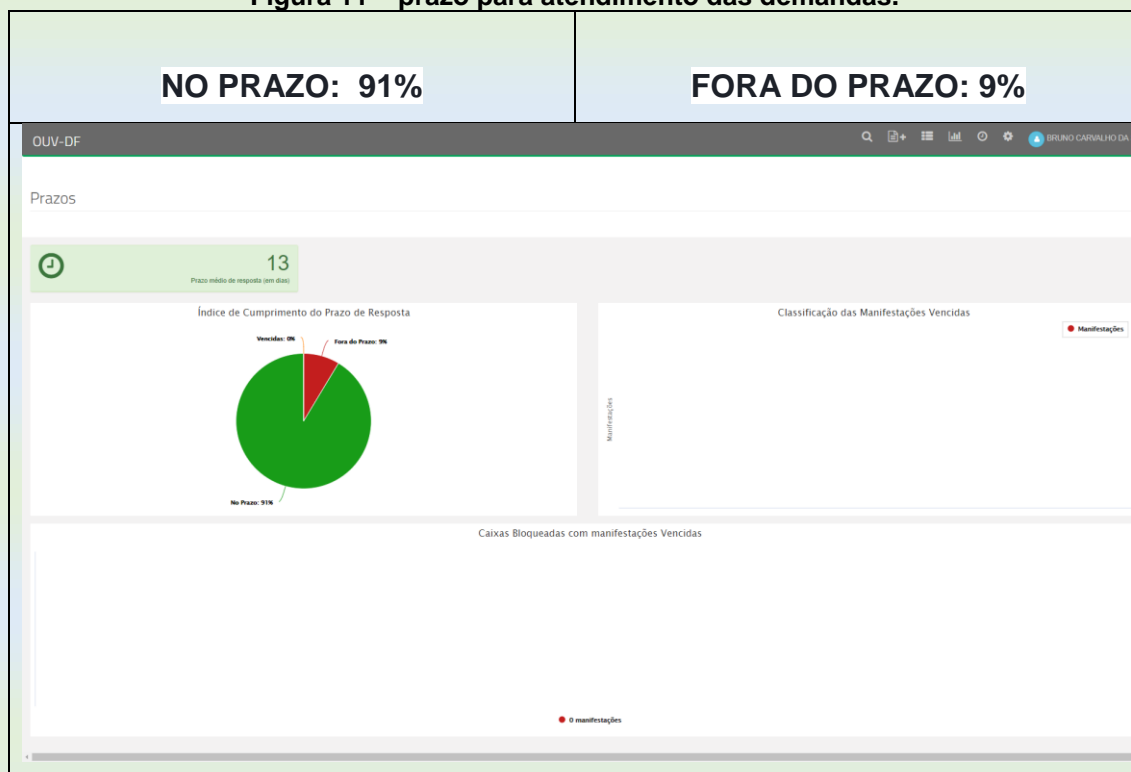
DENÚNCIAS: 02



Fonte: sistema OUV-DF

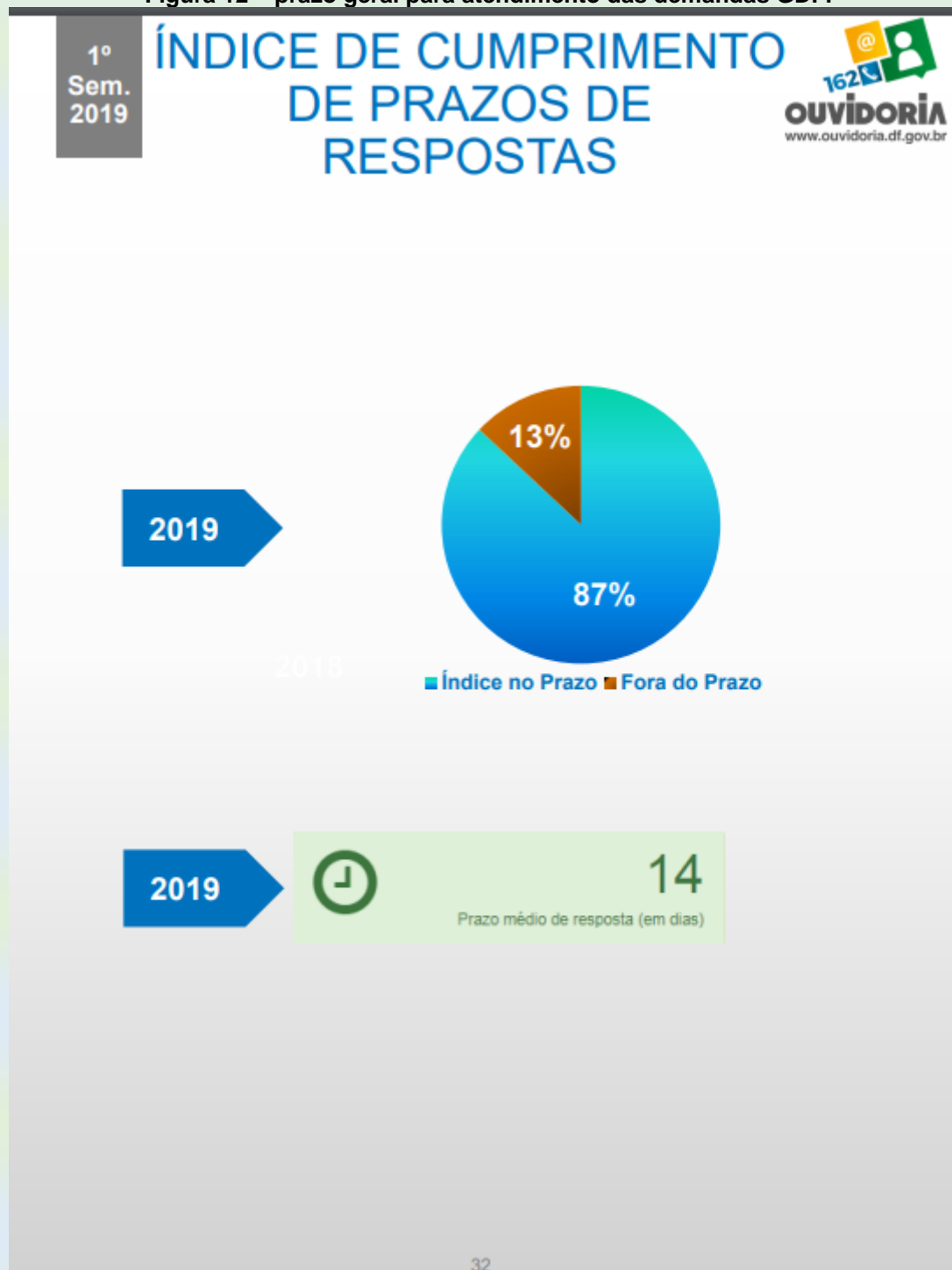
PRAZOS

Figura 11 – prazo para atendimento das demandas.



Fonte: sistema OUV-DF

Figura 12 – prazo geral para atendimento das demandas GDF.



Fonte: http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Semestre_2019_para-PDF.pdf

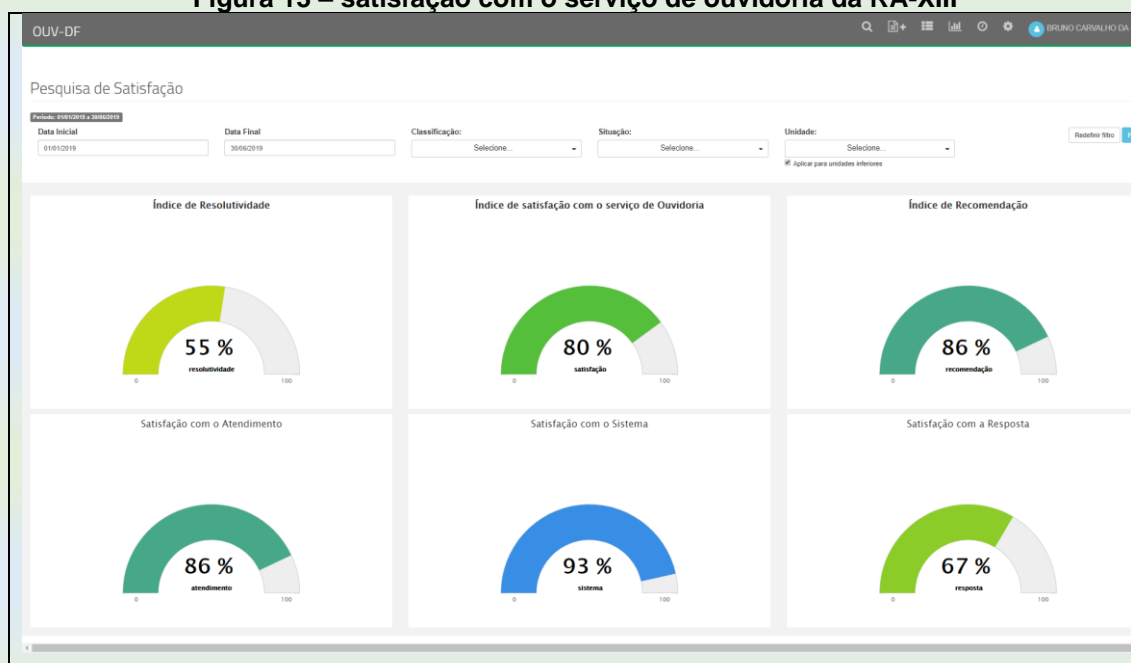
Ao analisarmos o 1º Semestre de 2019, observamos que o prazo de resposta permanece bem a abaixo do estipulado em legislação. Neste período o prazo de resposta é dado em média com 6 dias de antecedência ao prazo final estipulado.

Destacamos que a Ouvidoria-Geral tem se empenhado para minimizar os efeitos da troca de governo que impactam diretamente neste indicador, fazendo com que estejamos acima da meta estipulada para o ano de 2019, que é de 82% de manifestações respondidas no prazo legal.

A Administração Regional de Santa Maria apresenta os seguintes indicadores neste 1º semestre na ordem de 91% de atendimento no prazo, sendo este melhor que o geral, que apresentou 87%. Estamos 9 pontos percentuais acima do mínimo exigido.

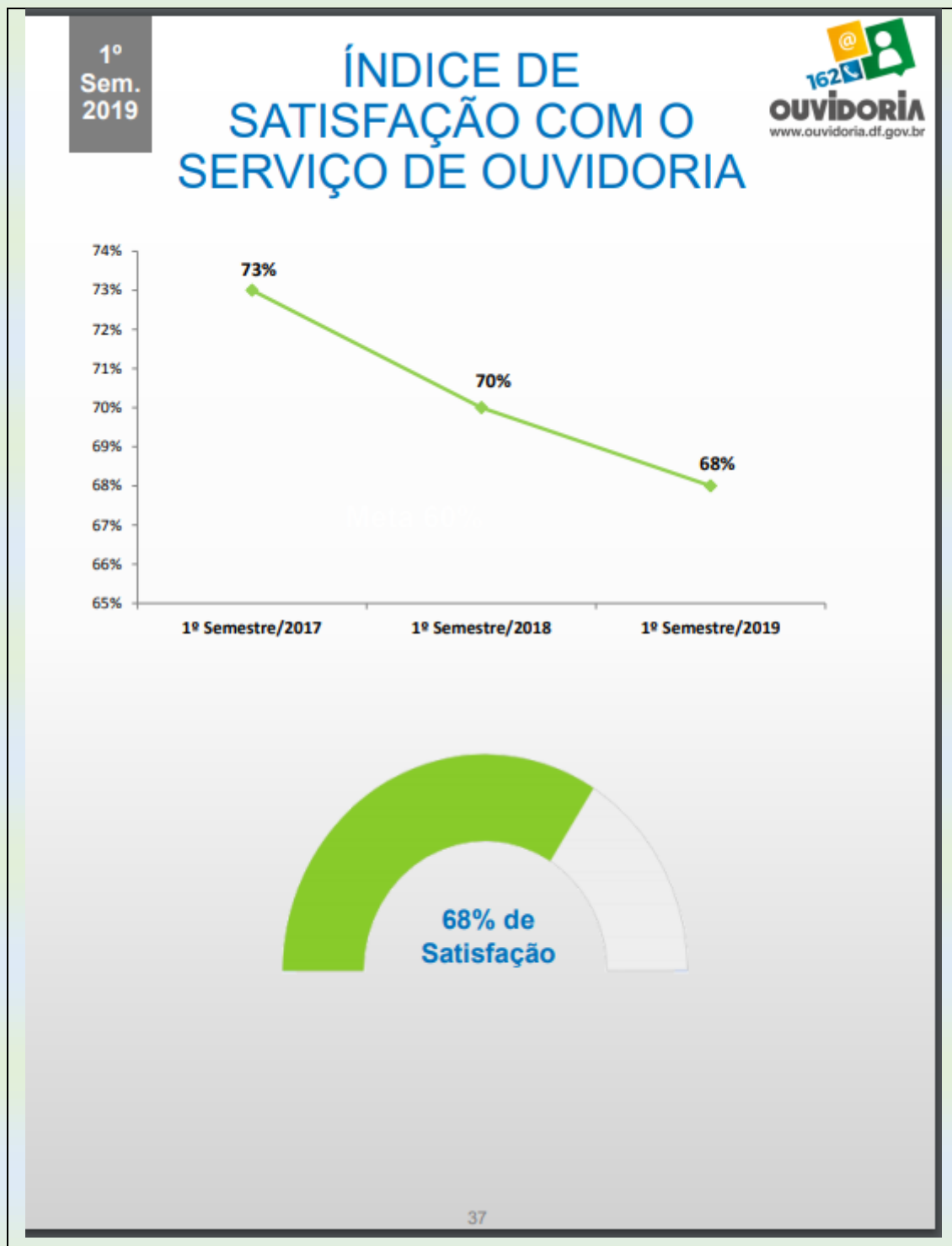
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Figura 13 – satisfação com o serviço de ouvidoria da RA-XIII



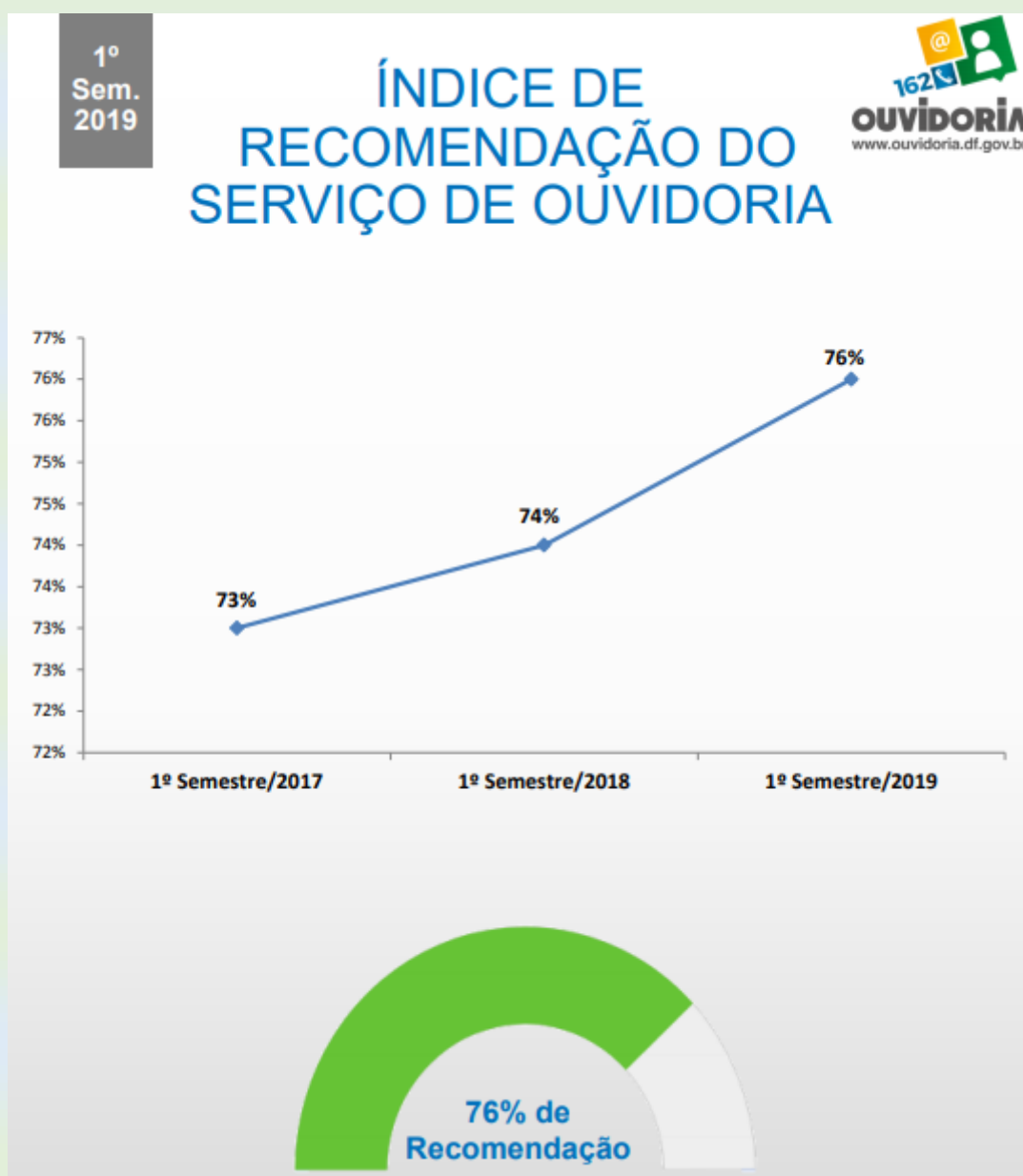
Fonte: sistema OUV-DF

Figura 14 – Satisfação Geral com o serviço das Ouvidorias GDF.



Fonte: http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Semestre_2019_para-PDF.pdf

Figura 15 – recomendação geral do serviço das Ouvidorias GDF.



Fonte: http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Semestre_2019_para-PDF.pdf

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF. Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomendaria a outros, este serviço.

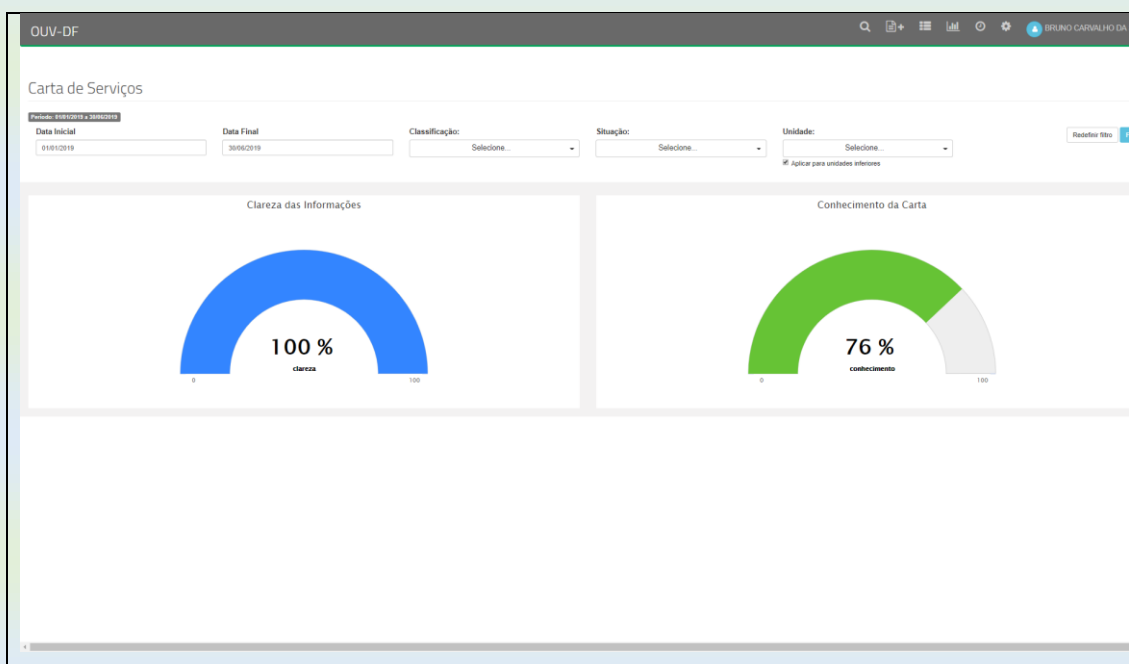
Importante ressaltar que dos três índices relativos à avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, 27% da parcela dos insatisfeitos com a prestação do serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam as ouvidorias do Distrito Federal.

A Administração Regional de Santa Maria apresenta os seguintes indicadores neste 1º semestre:

- *SATISFAÇÃO: 12 pontos percentuais acima da média geral aferida no período;*
- *RECOMENDAÇÃO: 10 pontos percentuais acima da média geral aferida no período;*

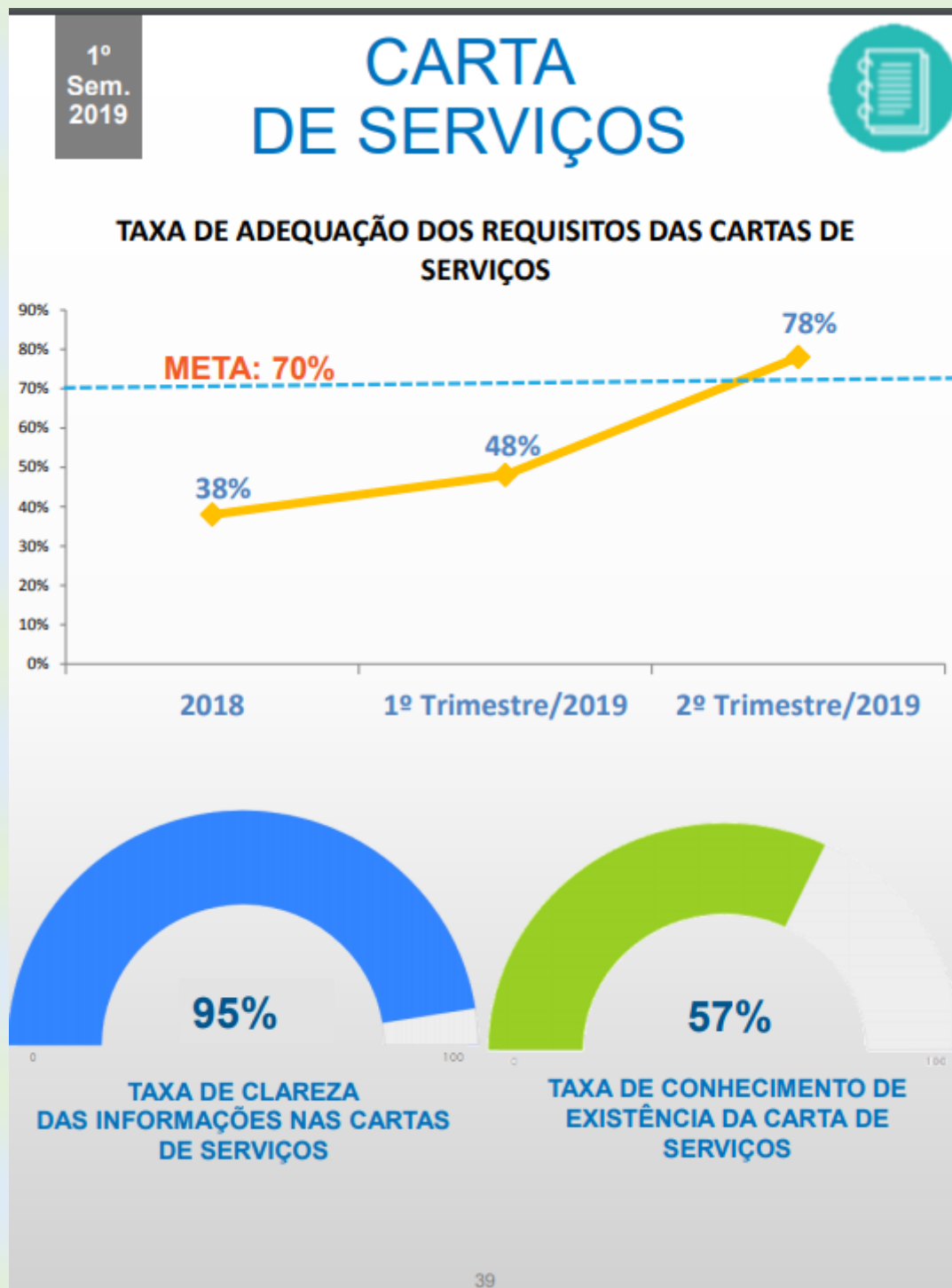
CARTA DE SERVIÇOS

Figura 16 – Satisfação com a carta de serviços



Fonte: sistema OUV-DF

Figura 17 – Satisfação geral com as cartas de serviços do GDF



Fonte: http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Semestre_2019_para-PDF.pdf

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicitá-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Para avaliarmos as Cartas de Serviços do GDF, contamos atualmente com estes três indicadores. No entanto, a “Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços” é apenas um indicador de acompanhamento sem meta estipulada.

Para o cálculo dos indicadores passivos da avaliação do cidadão (Clareza e Conhecimento) o percentual é obtido a partir de duas fontes de pesquisa de satisfação, uma presente em todas as cartas de serviços dos órgãos (Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão) e outra no Sistema OUV-DF, quando se tratar de uma Solicitação de Serviço feita ao órgão. Ressaltamos que a meta para 2019 da Taxa de Clareza é de 85%.

No 2º trimestre de 2019, 57% dos cidadãos que responderam as avaliações sobre as Cartas de Serviços informaram que tinham conhecimento sobre a existência da Carta e 95% destes, demonstraram que estavam satisfeitos com a clareza das informações publicadas nos documentos.

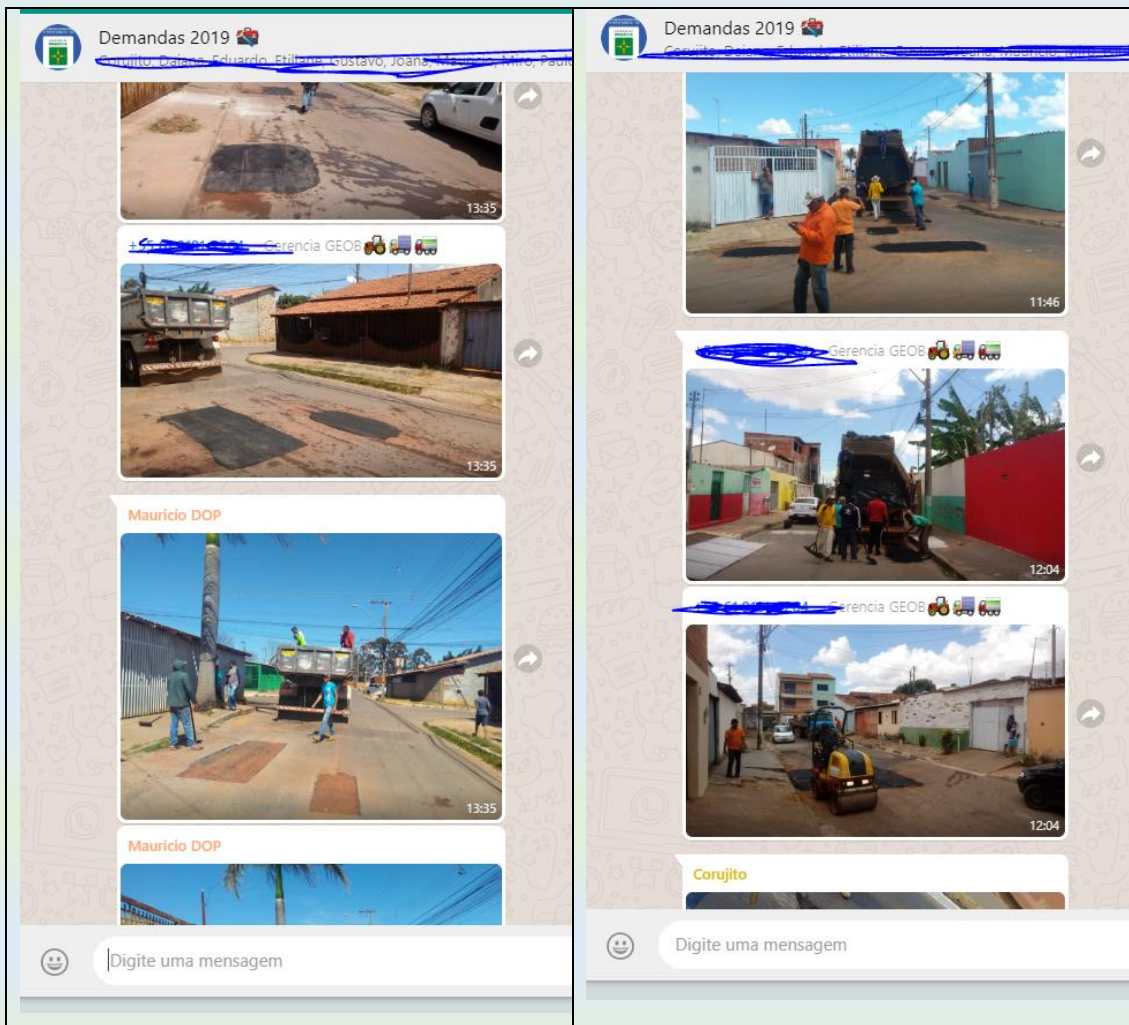
Em relação ao Indicador “Taxa de Adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços” destacamos que em setembro/2018, com o lançamento da 2º Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços - GMEI, foram alterados vários requisitos. Para tanto nossa meta para o ano de 2019 é adequar, ao menos, 70% das Cartas com os requisitos básicos.

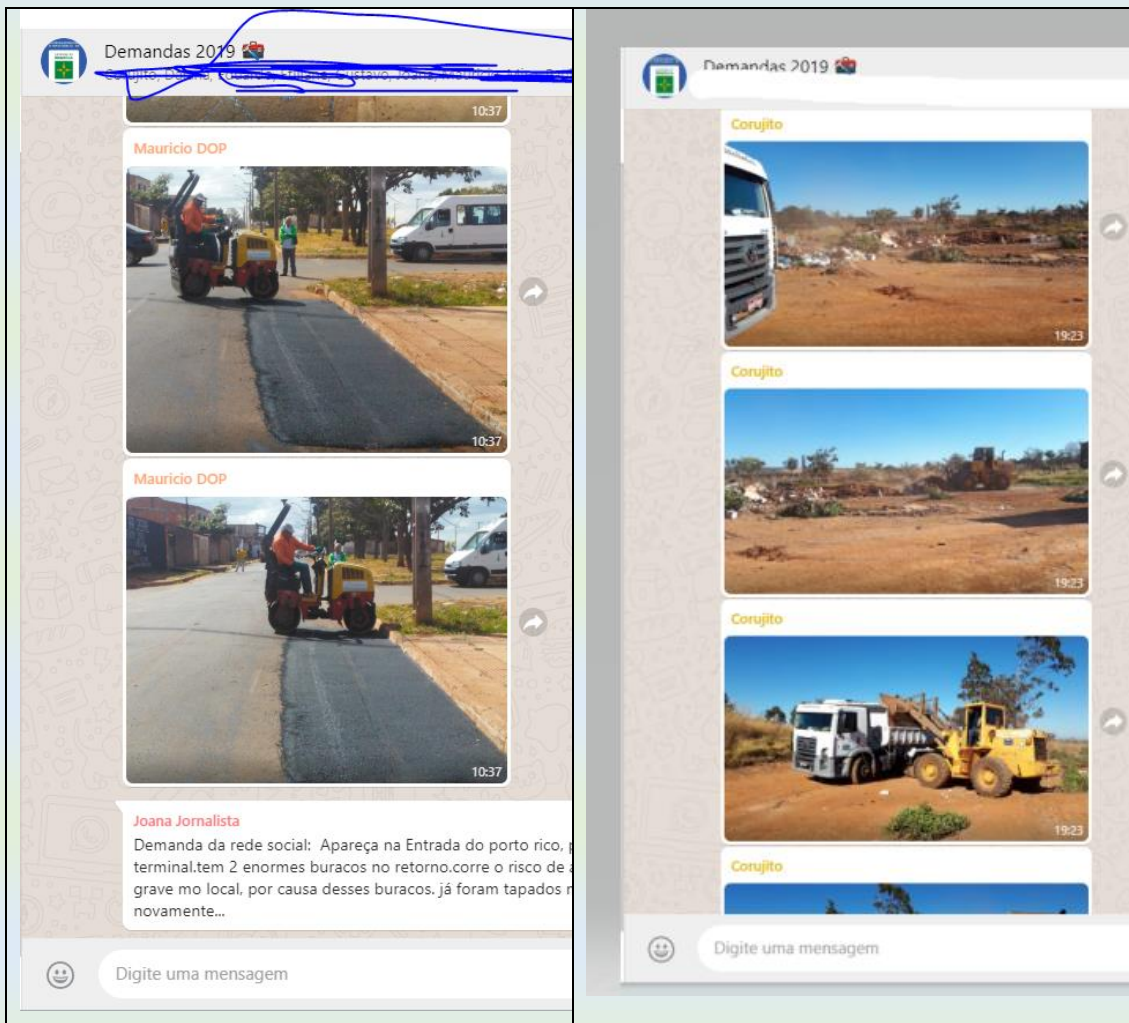
A Administração Regional de Santa Maria apresenta os seguintes indicadores neste 1º semestre:

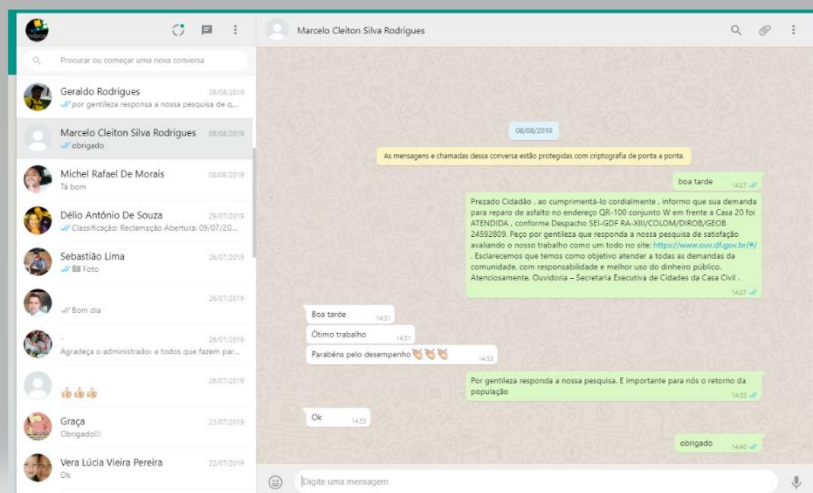
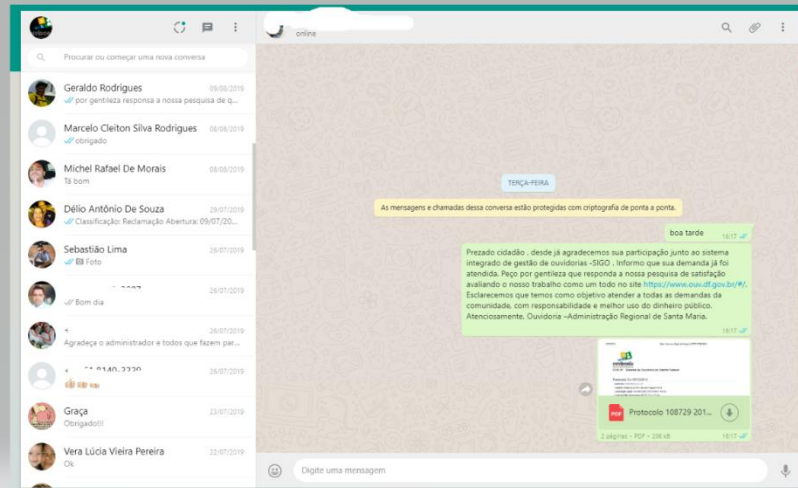
- *CLAREZA 05 pontos percentuais acima da média geral aferida no período;*
- *CONHECIMENTO DE EXISTENCIA: 19 pontos percentuais acima da média geral aferida no período;*

Conseguimos obter esses excelentes indicadores em razão das seguintes medidas adotadas pela equipe da Administração Regional de Santa Maria

- *Uso massivo das ferramentas de comunicação virtual, tais como Facebook, WhatsApp e Google Duo, seja na captação de demandas apresentadas pela comunidade, seja na apresentação de obras de manutenção concluídas e a respectiva resposta ao usuário, além da habitual via sistema OUVDF;*







Santa Maria, 17 de agosto de 2019.

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA

Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA

Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

MIRO GOMES

Administrador Regional RA-XIII