

GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA
OUIDORIA SECCIONAL

RELATÓRIO ANALÍTICO OUIDORIA RA – XIII/ 4º 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 01/10/2019 a 31/12/2019.

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.

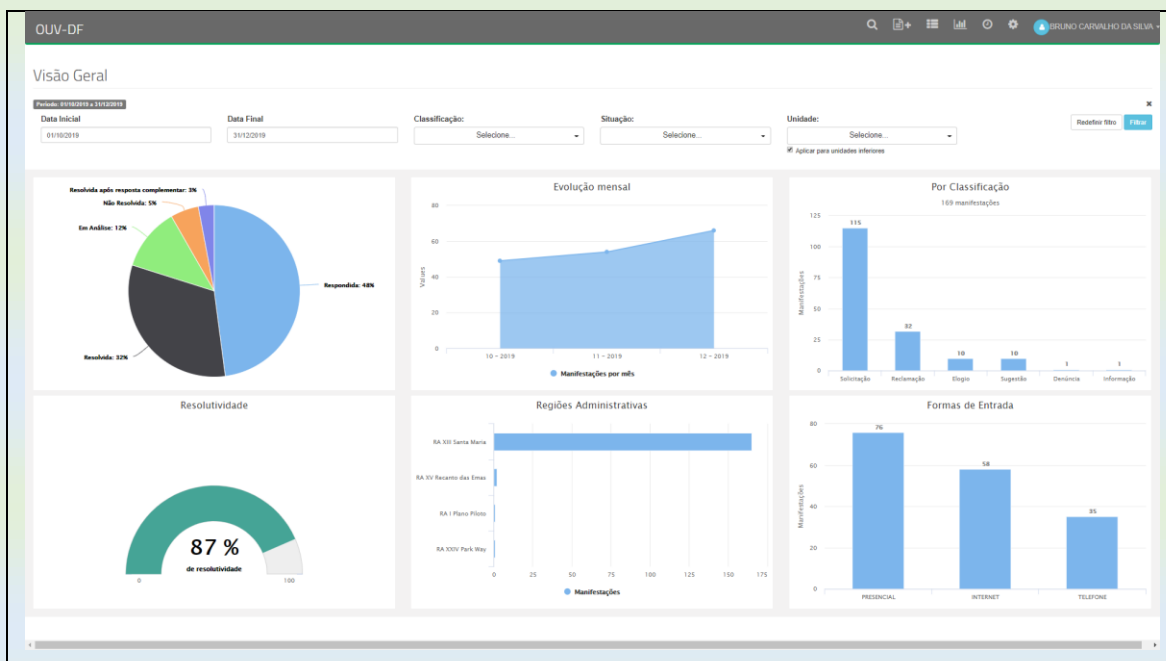
CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA: Registre sua manifestação pela internet. Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

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/>

VISÃO GERAL



Fonte: OUVDF

QUANTITATIVO

TOTAL: 169

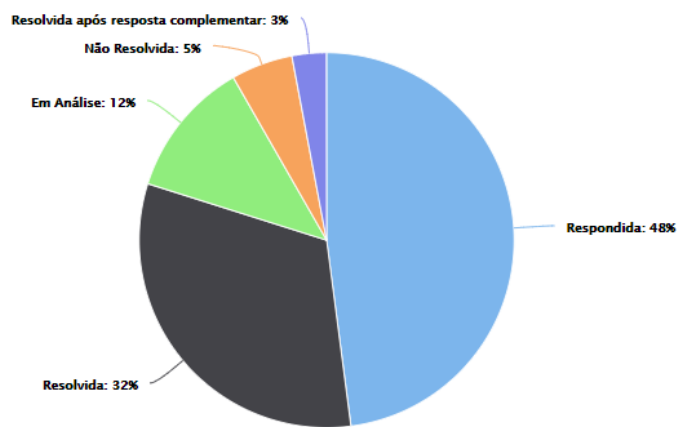
RESPONDIDAS: 81

RESOLVIDAS: 54

NÃO RESOLVIDAS: 09

EM ANÁLISE: 20

**RESOLVIDA
COMPLEMENTAR: 05**



Fonte: sistema OUV-DF

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

SOLICITAÇÃO: 115

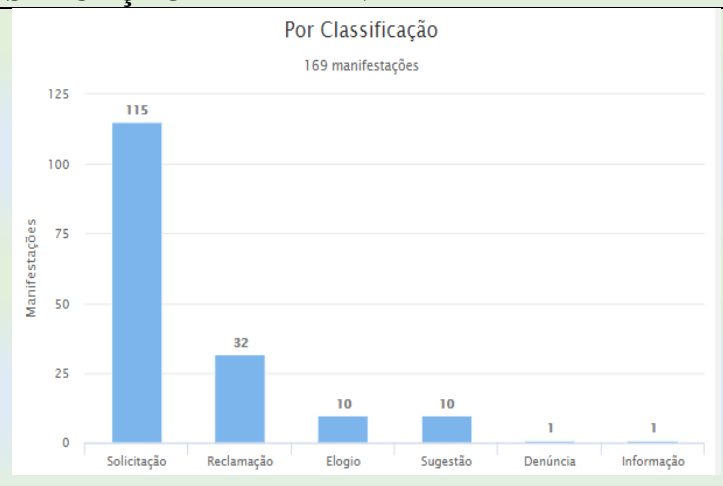
RECLAMAÇÃO: 32

ELOGIO: 10

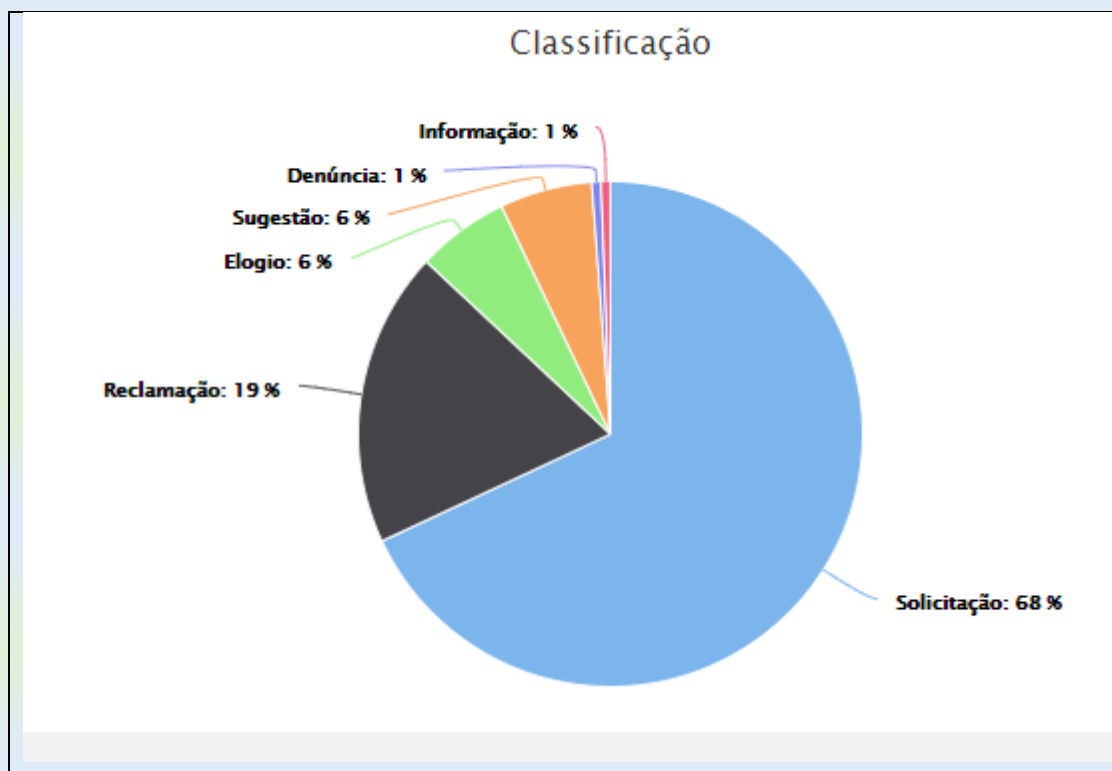
SUGESTÃO: 10

INFORMAÇÃO: 01

DENÚNCIA: 01



Fonte: sistema OUV-DF



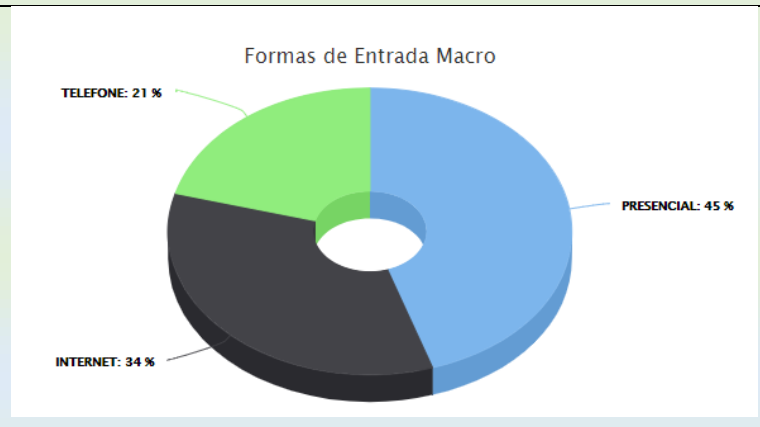
Fonte: sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA

PRESENCIAL :45%

INTERNET: 34%

TELEFONE 162: 21%



Fonte: sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE 4º TRIMESTRE DE 2019



Fonte: sistema OUV-DF

EVOLUÇÃO HISTÓRICA



Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=2BE724F4E573D0E7077E88D42EF4EFF&share=1&Server=CGDFSRV507&Port=0&Project=Ouv-DF&>

TOP 5 ASSUNTOS OUV-DF

Assunto	TOTAL	Total de Manifestações	Resolutividade
TAM BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	105	105	75%
RECLAMAMENTO DE DANOS E TRIBUTOS DE SERVIÇOS	19	19	100%
SERVIDOR PÚBLICO	16	16	100%
BIBLIOTECA PÚBLICA	15	15	87%
COLETA DE ENTULHO DEPOSTO IRREGULARMENTE	14	14	100%

Assunto	Total de Manifestações	Resolutividade
DENUNCIA	1	
RECLAMAÇÃO	19	87%
SOLICITAÇÃO	89	78%
INFORMAÇÃO	1	
SUGESTÃO	3	
ELOGIO	1	

Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=4AA5B24B46A3B55058C2DEA4416CFFEA&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

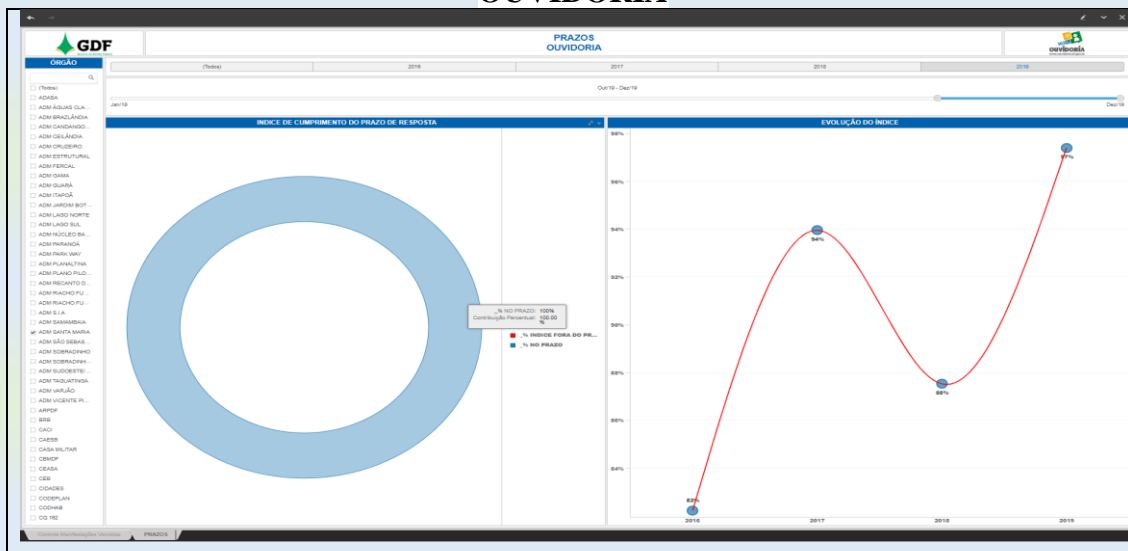
SOCIOECONÔMICO DAS MANIFESTAÇÕES OUV-DF VISÃO GERAL



Fonte:

<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=AB13F4F741615BF0DB15398306D2F7A7&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

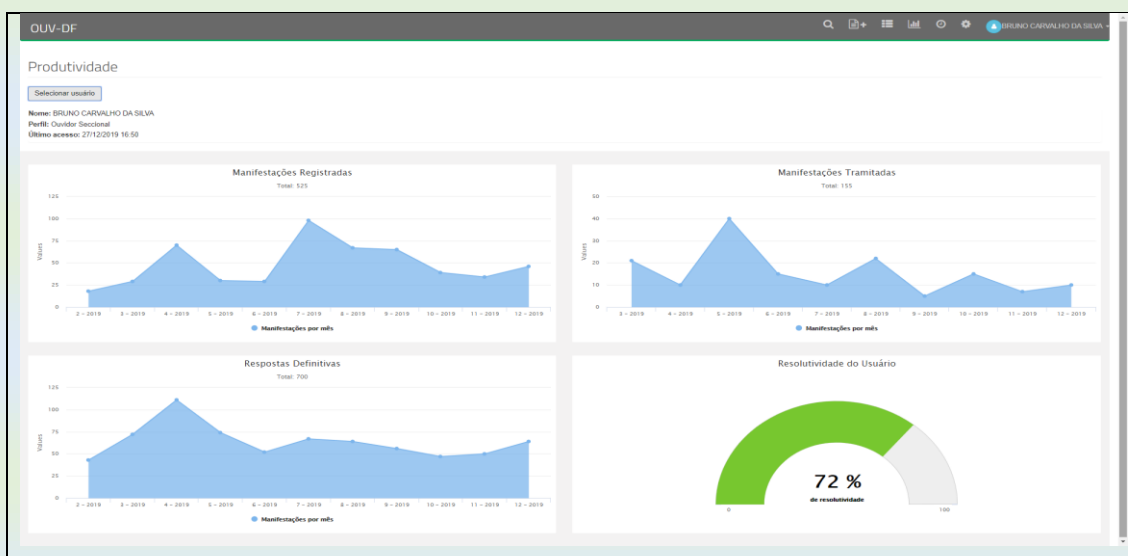
PRAZOS OUVIDORIA



Fonte:

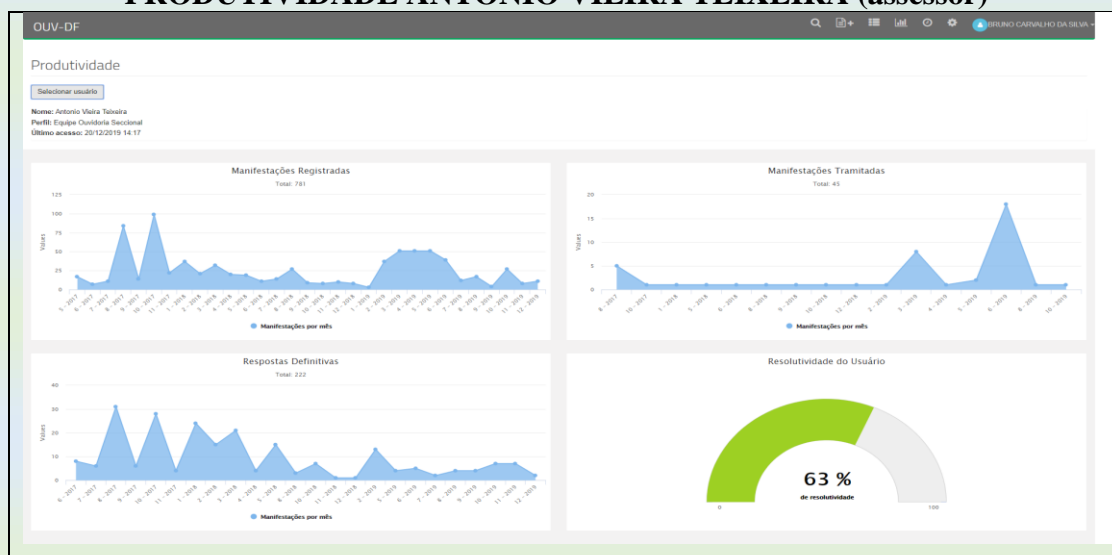
<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=CF0D40C24EE225B2E14F69B2DE582C75&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

PRODUTIVIDADE BRUNO CARVALHO DA SILVA (chefe)



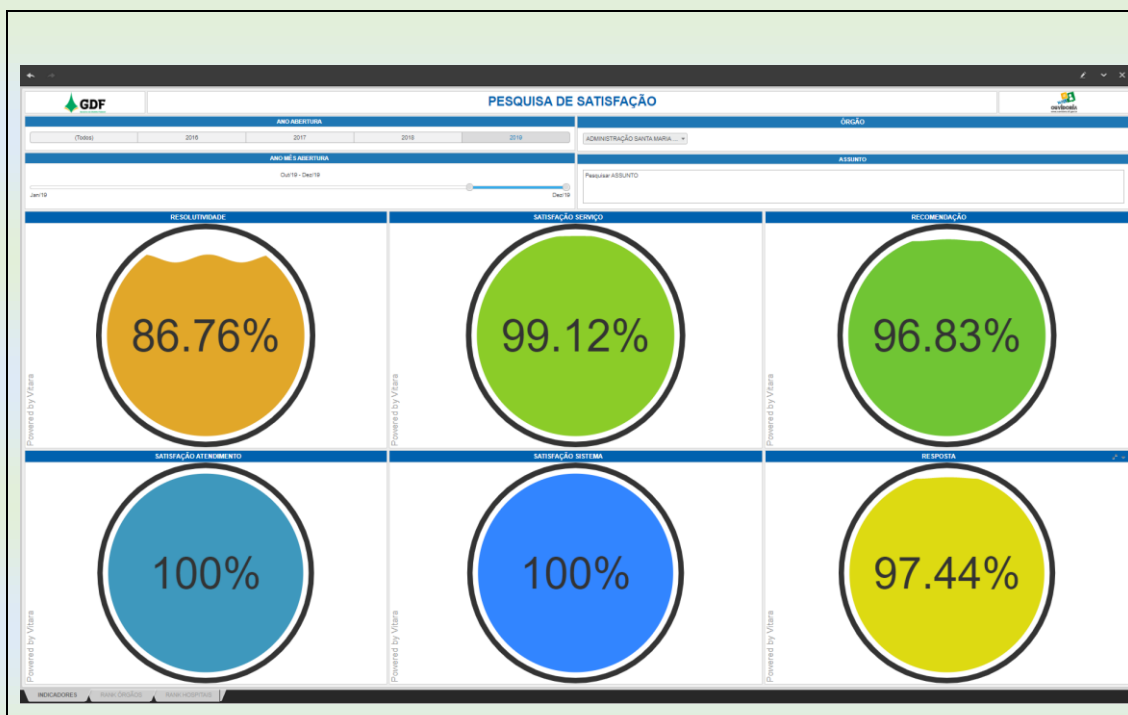
Fonte: sistema OUV-DF

PRODUTIVIDADE ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA (assessor)



Fonte: sistema OUV-DF

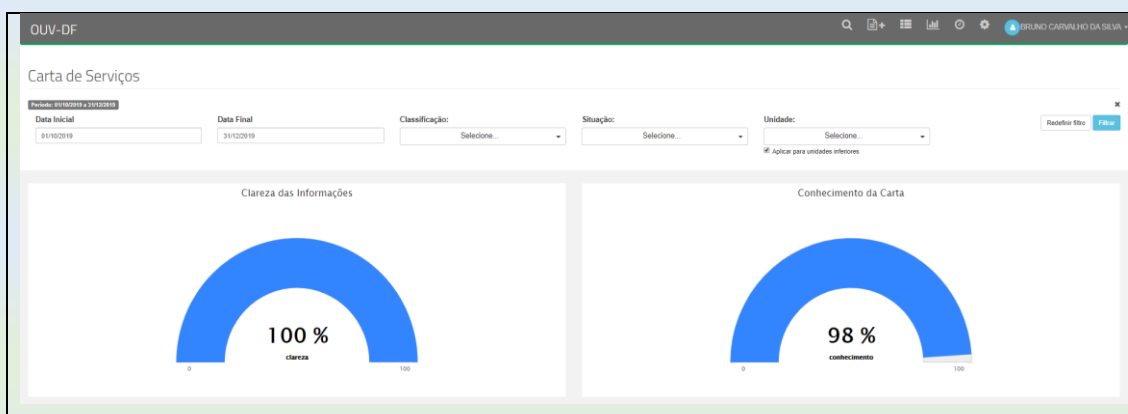
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 4º SEMESTRE 2019



Fonte

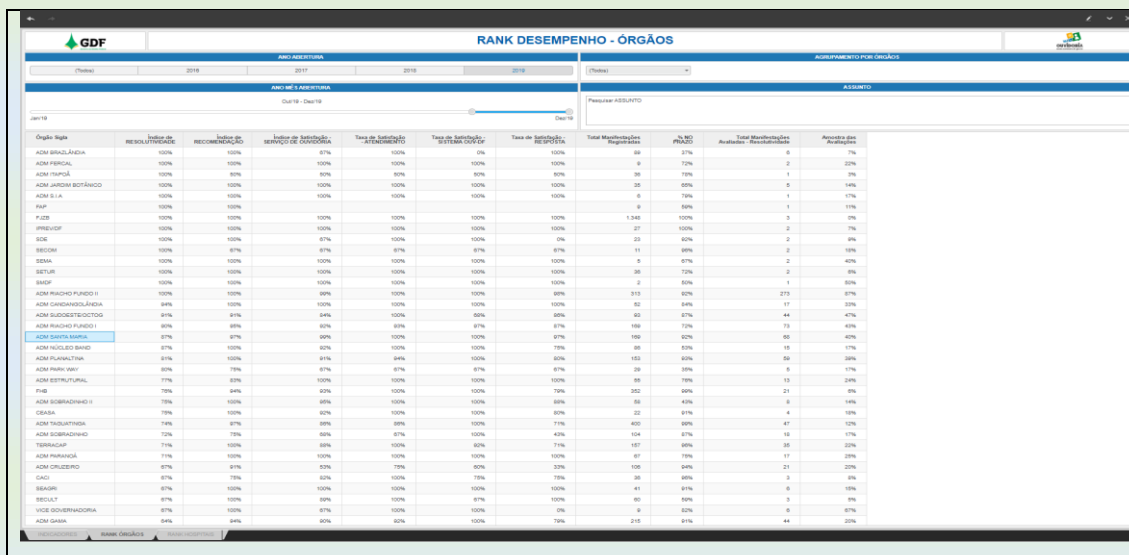
<https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=DE115B804187DFE07ECD29897091C088&Server=CGDFSRV507&Project=Ouv-DF&Port=0&share=1>

CARTA DE SERVIÇOS 2019



Fonte: sistema OUV-DF

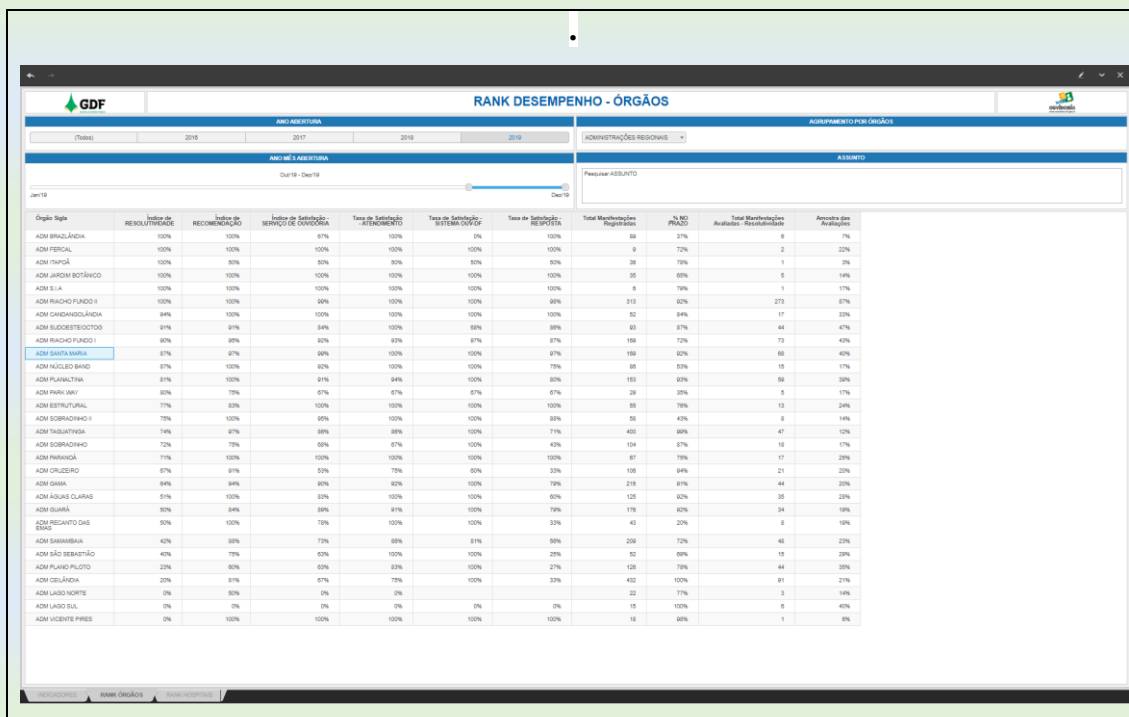
RANK DESEMPENHO – ÓRGÃOS 4º TRIMESTRE 2019. 18º COLOCADO



Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUVIF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Analisadas - Resolutivezidade	Arquitetura das Análises
ADM BRASÍLIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88	37%	8	7%
ADM FEDERAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	9	72%	2	22%
ADM FUNGÃ	100%	80%	80%	80%	80%	80%	36	78%	1	3%
ADM JARDIM BOTÂNICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	35	85%	5	14%
ADM S.I.A.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	8	79%	1	17%
PAF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	9	58%	1	10%
FLZS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1.345	100%	3	2%
PROSUF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	27	100%	2	7%
IDE	100%	100%	87%	87%	87%	87%	23	60%	2	8%
BESOR	100%	87%	87%	87%	87%	87%	11	89%	2	18%
SDM	100%	100%	100%	100%	100%	100%	4	87%	2	40%
SETUR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	35	72%	2	8%
BRDF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2	80%	1	50%
ADM RACHO FUNDO II	100%	100%	90%	100%	100%	98%	313	82%	273	87%
ADM CANDANGUÁ	84%	100%	100%	100%	100%	100%	52	84%	17	33%
ADM SUDOESTE OESTE	81%	81%	84%	100%	80%	80%	82	87%	44	47%
ADM RACHO FUNDO I	80%	80%	80%	80%	87%	87%	189	72%	73	43%
ADM SANTA MARIA	87%	87%	89%	100%	100%	87%	188	82%	88	46%
ADM NÚCLEO BARRIO	87%	100%	82%	100%	100%	79%	88	83%	15	17%
ADM PLANALTA	81%	100%	81%	84%	100%	80%	183	89%	88	39%
ADM PARÁ-IBY	80%	78%	87%	87%	87%	87%	28	85%	5	17%
ADM ESTRUTURAL	77%	82%	100%	100%	100%	100%	88	78%	13	24%
ADM SOBRADINHO II	79%	100%	89%	100%	100%	88%	58	43%	8	14%
CEASA	79%	100%	82%	100%	100%	80%	22	81%	4	18%
ADM TAGUATUBA	74%	87%	88%	88%	100%	71%	402	89%	47	12%
ADM SOBRADINHO I	72%	78%	80%	87%	100%	43%	104	87%	18	17%
TERMACAP	71%	100%	88%	100%	80%	71%	187	89%	35	20%
ADM PARANGARÉ	71%	100%	100%	100%	100%	100%	82	84%	17	20%
ADM CRUZEDRO	67%	81%	83%	78%	80%	33%	108	84%	21	23%
CAD	67%	78%	82%	100%	78%	78%	38	89%	8	23%
SEAPR	67%	100%	100%	100%	100%	100%	41	81%	8	20%
SECLAT	67%	100%	100%	100%	87%	100%	82	80%	3	3%
VICE GOVERNADORIA	67%	100%	87%	100%	100%	100%	9	82%	5	87%
ADM GUARA	64%	84%	80%	82%	100%	79%	218	81%	44	20%

Fonte: <https://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/Main.aspx>

RANK DESEMPENHO- ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS 4º TRIMESTRE 2019. 10º COLOCADO



Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUVIF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	% NO PRAZO	Total Manifestações Analisadas - Resolutivezidade	Arquitetura das Análises
ADM BRASÍLIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88	37%	8	7%
ADM FEDERAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	9	72%	2	22%
ADM FUNGÃ	100%	80%	80%	80%	80%	80%	36	78%	1	3%
ADM JARDIM BOTÂNICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	35	85%	5	14%
ADM S.I.A.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	8	79%	1	17%
ADM RACHO FUNDO I	100%	100%	90%	100%	100%	98%	313	82%	273	87%
ADM CANDANGUÁ	84%	100%	100%	100%	100%	100%	52	84%	17	33%
ADM SUDOESTE OESTE	81%	81%	84%	100%	80%	80%	82	87%	44	47%
ADM RACHO FUNDO I	80%	80%	80%	80%	87%	87%	189	72%	73	43%
ADM SANTA MARIA	87%	87%	89%	100%	100%	87%	188	82%	88	46%
ADM NÚCLEO BARRIO	87%	100%	82%	100%	100%	79%	88	83%	15	17%
ADM PLANALTA	81%	100%	81%	84%	100%	80%	183	89%	88	39%
ADM PARÁ-IBY	80%	78%	87%	87%	87%	87%	28	85%	5	17%
ADM ESTRUTURAL	77%	82%	100%	100%	100%	100%	88	78%	13	24%
ADM SOBRADINHO II	79%	100%	89%	100%	100%	88%	58	43%	8	14%
ADM TAGUATUBA	74%	87%	88%	88%	100%	71%	402	89%	47	12%
ADM SOBRADINHO I	72%	78%	80%	87%	100%	43%	104	87%	18	17%
ADM PARANGARÉ	71%	100%	100%	100%	100%	100%	82	84%	17	20%
ADM CRUZEDRO	67%	81%	83%	78%	80%	33%	108	84%	21	23%
ADM GUARA	64%	84%	80%	82%	100%	79%	218	81%	44	20%
ADM ÁGUAS CLARAS	61%	100%	82%	100%	100%	60%	125	82%	35	28%
ADM GUARA	60%	84%	89%	81%	100%	79%	178	80%	34	19%
ADM SECANTO DAS ÁGUAS	58%	100%	78%	100%	100%	33%	48	21%	8	16%
ADM BRASÍLIA	42%	88%	73%	89%	81%	59%	208	72%	48	23%
ADM SÃO BERNARDO	48%	78%	63%	100%	100%	29%	52	88%	18	28%
ADM FUNDO PILOTO	37%	82%	83%	82%	100%	27%	128	78%	44	35%
ADM GUARANDA	20%	61%	67%	75%	100%	33%	422	100%	81	21%
ADM LAGO NORTE	0%	80%	0%	0%	0%	0%	22	77%	3	14%
ADM LAGO SUL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	15	100%	5	40%
ADM VICENTE PIRES	0%	100%	100%	100%	100%	100%	18	98%	1	6%

**Administração Regional
de Santa Maria**



FABIANA GABRIELI ALVES
Estagiária

ANTONIO VIEIRA TEIXEIRA
Assessor

BRUNO CARVALHO DA SILVA
Chefe da Ouvidoria Seccional RA-XIII

ERIVALDO ALVES
Administrador Regional RA-XIII

Terça – feira, 31 de dezembro de 2019