



# RELATÓRIO TRIMESTRAL 4º/2021

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA**

Brasília 2021

**Sumário**

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS .....</b>	<b>5</b>
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS .....	5
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO .....	6
2.3. FORMA DE ENTRADA.....	6
2.4. ASSUNTOS DEMANDADOS .....	7
2.5. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS .....	7
2.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE.....	8
2.7. PERSPECTIVA DO CIDADÃO.....	8
2.8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	9
2.9. PRAZOS DE OUVIDORIA .....	9
2.9. INDICADORES .....	10
<b>3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI .....</b>	<b>13</b>
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	13
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	14
<b>4. PRODUTIVIDADE .....</b>	<b>15</b>
4.1. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA .....	15

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria da RA-SANT atende na Administração Regional de Santa Maria, localizada na Avenida Alagados, QC 01, Área Especial, Lote B, ao lado do Restaurante Comunitário, nos seguintes horários de funcionamento de 08 horas às 12 horas de 14 horas às 18 horas, visando melhorias para a população de Santa Maria.

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete da Administradora Regional, e operacionalmente, está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço.

Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão. Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, os assuntos mais frequentes registrados nos sistemas informatizados de Ouvidoria, e quantitativo de demandas recebidas por esta unidade.

Preliminarmente, será apresentada a análise agregada das manifestações recebidas, bem como o perfil do atendimento prestado por esta ouvidoria, e os pedidos de acesso à informação, direcionados à Administração Regional. Posteriormente será abordada a perspectiva do cidadão sobre o serviço prestado, registrada por meio de pesquisa de satisfação. Além disso, será analisado o índice de resolatividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público.

A ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão desta Administração Regional, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na

individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria está diretamente subordinada ao Gabinete da Administração Regional de Santa Maria, sob o controle e coordenação da Ouvidoria – Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

O objetivo precípua da Ouvidoria desta Administração Regional é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados. A Ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços públicos, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão dos serviços prestados pelo Estado.

Todavia, esclarece-se, que o cargo de Chefe da Ouvidoria, desta Administração Regional, ficou vago durante os períodos de 14 de fevereiro a 11 de junho; e 28 de dezembro de 2021 a 24 de fevereiro de 2022. Sendo assim, não foi possível atingir as metas estabelecidas no Plano de Ação Anual.

Dessa forma, a Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço.

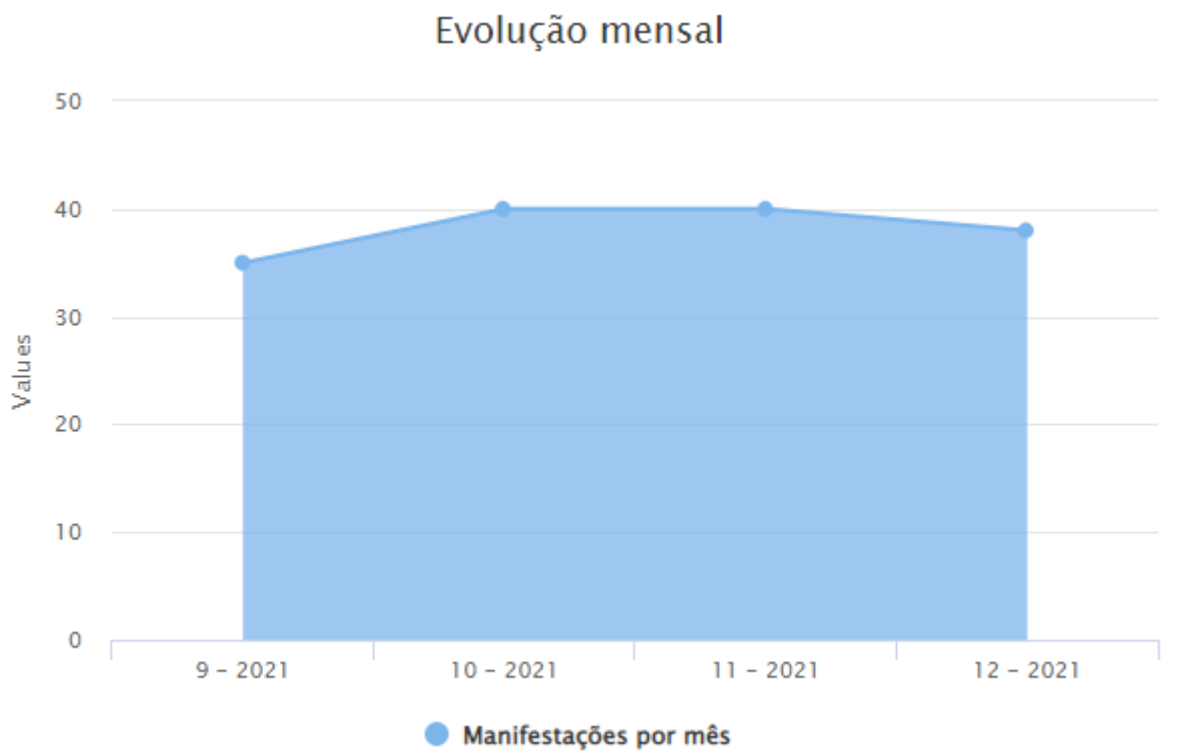
## 2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de setembro de 2021 a 31 de dezembro de 2021**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF, Painel OUVDF e Sistema e-SIC**.

As manifestações são classificadas, no geral, como: Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia. As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços, respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

### 2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR ANO

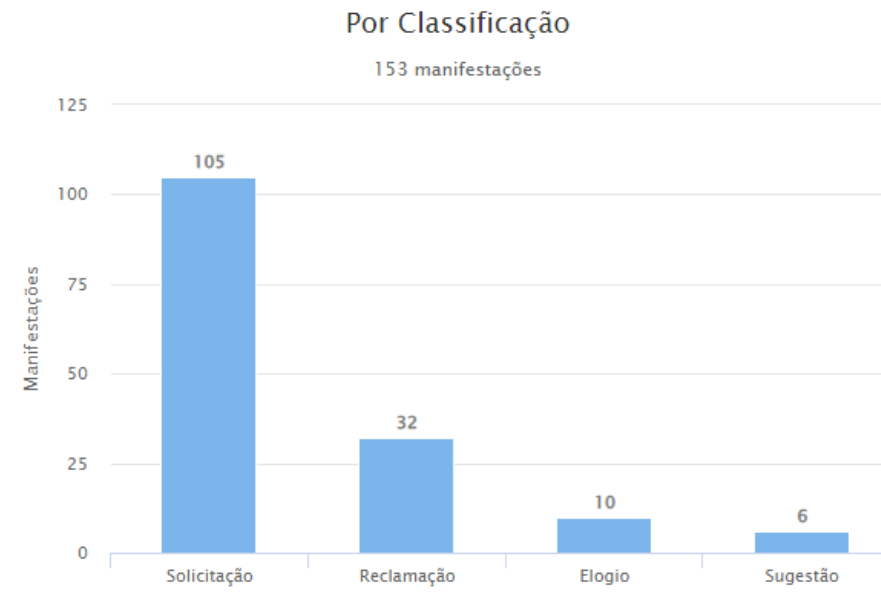
O período analisado, **01 de setembro a 31 de dezembro de 2021**, recebeu **153 manifestações** no Sistema de Ouvidoria.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## 2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

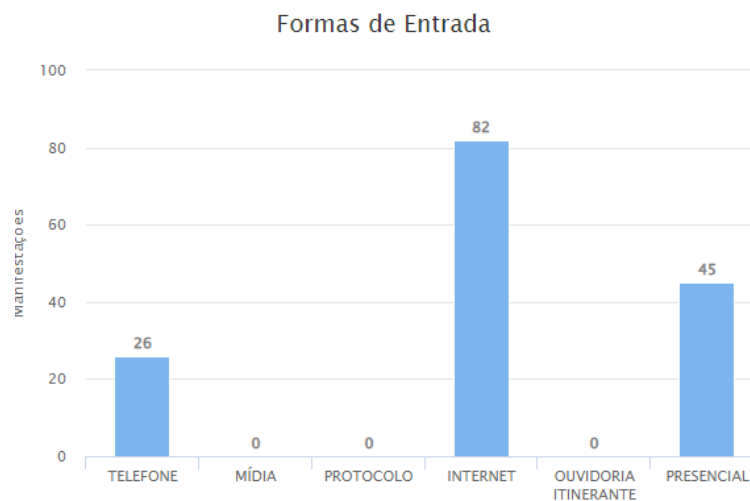
No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: **105 solicitações, 06 sugestões, 32 reclamações e 10 elogios.**



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.3. FORMA DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.



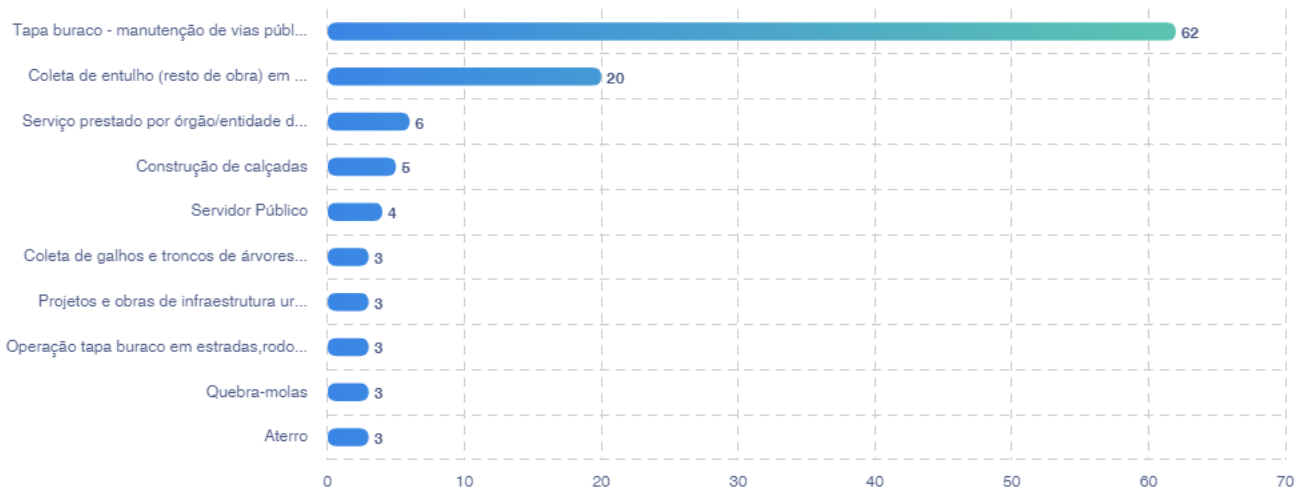
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.4. ASSUNTOS DEMANDADOS

A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados.

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.5. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Elencamos, a seguir, a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim **75%** das demandas estão classificadas como respondidas, **13,2%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **10,5%** foram avaliadas como resolvidas.

### SITUAÇÃO

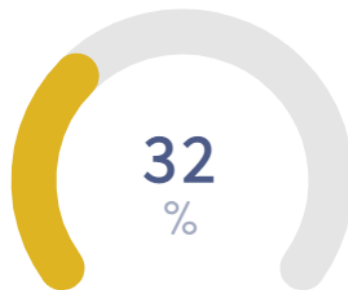


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”.

### RESOLUTIVIDADE

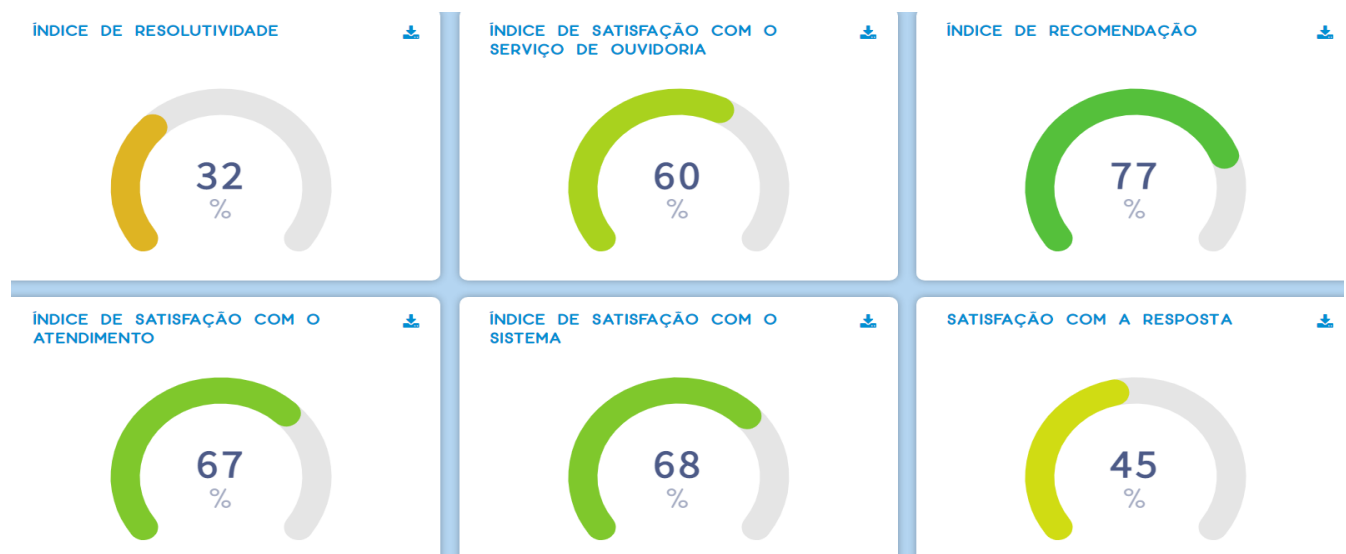


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.7. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde ele poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

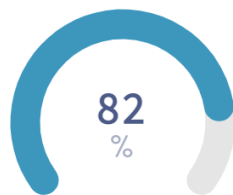


## 2.8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

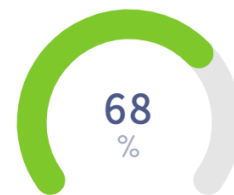
O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal. A Carta de Serviços Digital disponibiliza as informações sobre os serviços num formato mais ágil, permitindo a busca dessas informações através de sites de buscas, e com a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados.

A Carta de Serviços ao Cidadão se encontra publicada no sítio desta Administração, na sua versão digital e online. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Administração, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

## 2.9 PRAZOS DE OUVIDORIA

Neste parâmetro, cumprimos o prazo de reposta de até 18,3 dias em 62,2 %, cerca de 301 manifestações. Os atrasos representam 37,8% dos casos, totalizando 183 manifestações. Prazo médio de resposta foi em até 18,3 dias.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



17.3

DIAS

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>

## **2.9. INDICADORES**

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

A Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, publicada no DODF de 11 de dezembro de 2020, que altera a Instrução Normativa a nº 01, de 05 de maio de 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 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, dispõe que deve ser publicado até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Neste sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o 1º trimestre do ano de 2021, e o resultado alcançado pela Administração Regional de Santa Maria no referido período.



Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2021</b>	<b>RESULTADO ANUAL DE 2021</b>
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	50%	32%



Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2021</b>	<b>RESULTADO ANUAL DE 2021</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	60%



Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2021</b>	<b>RESULTADO ANUAL DE 2021</b>
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	80%	77%



Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2021</b>	<b>RESULTADO ANUAL DE 2021</b>
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	92%	67%



Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2021</b>	<b>RESULTADO</b> o <b>TRIMESTRE DE 2021</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	90%	68%

### **3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI**

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.

A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.




#### **3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

Ao receber o pedido de acesso à informação, havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata. Caso não haja, a informação deve ser disponibilizada no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Os pedidos não precisam ser justificados, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo cópias de documentos.

O cidadão ainda pode recorrer a três instâncias em caso de insatisfação com a resposta recebida: à autoridade superior à que proferiu a decisão (primeira instância); à autoridade máxima do órgão (segunda instância); e à Controladoria - Geral do Distrito Federal (CGDF), como última instância recursal.

Elencamos, a seguir, a quantidade de pedidos de Acesso à Informação recebida pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Administração Regional Santa Maria.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
	00143000014202131	Administração Regional de Santa Maria	-	11/09/2021	04/10/2021	Respondido	Vinicius Batista Caetano
	00143000015202186	Administração Regional de Santa Maria	-	11/09/2021	04/10/2021	Respondido	Vinicius Batista Caetano
	00143000016202121	Administração Regional de Santa Maria	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido	GRINEDE DE LIMA LEITE

Fonte : <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>

## 3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

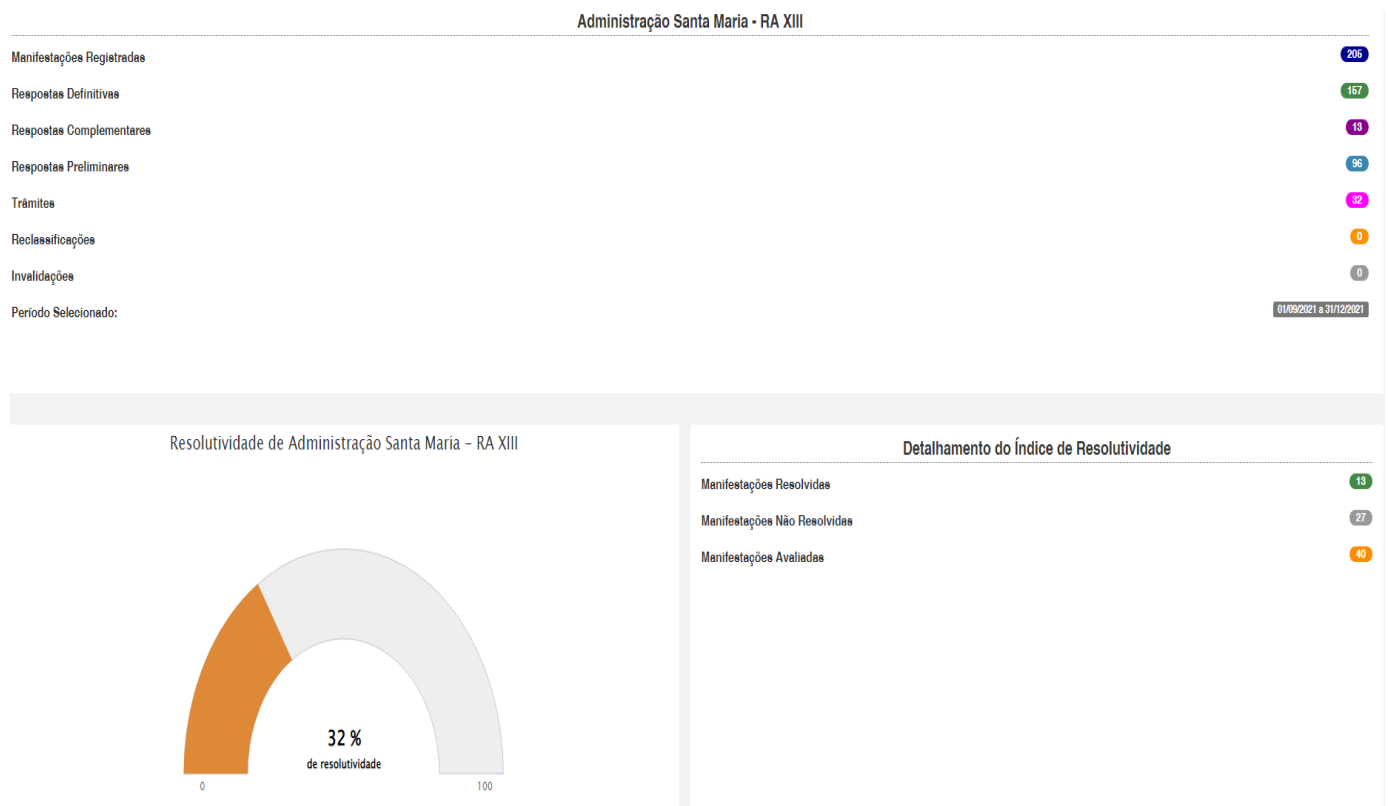
Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa(ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei.

## 4. PRODUTIVIDADE

### 4.1. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

Neste parâmetro, tivemos um total de 206 manifestações registrada nesta unidade; 167 respostas definitivas; 13 respostas complementares; 96 respostas preliminares; 32 tramitações, que é a ferramenta que possibilita encaminhar para o órgão correto demandas erroneamente encaminhadas a nós.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_operacoes\\_unidade](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_unidade)