



# Apresentação

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 e de 14 horas às 18 horas, visando melhorias para a população de Santa Maria. Esta Ouvidoria possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete do Administrador Regional. E operacionalmente, está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os cidadãos que trazem as suas demandas e os órgãos, entidades as quais pertencem, busca promover a qualidade na comunicação, formando laços para que haja confiança e mútua colaboração.

Tem a finalidade de possibilitar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos, bem como terem suas demandas, tanto pessoal, individual ou coletivas tratadas de forma adequada.

O cidadão pode registrar sua manifestação utilizando os canais de atendimento: 162, Participa-DF ou indo presencialmente na Administração Regional de Santa Maria.

A mesma atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. Trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços.

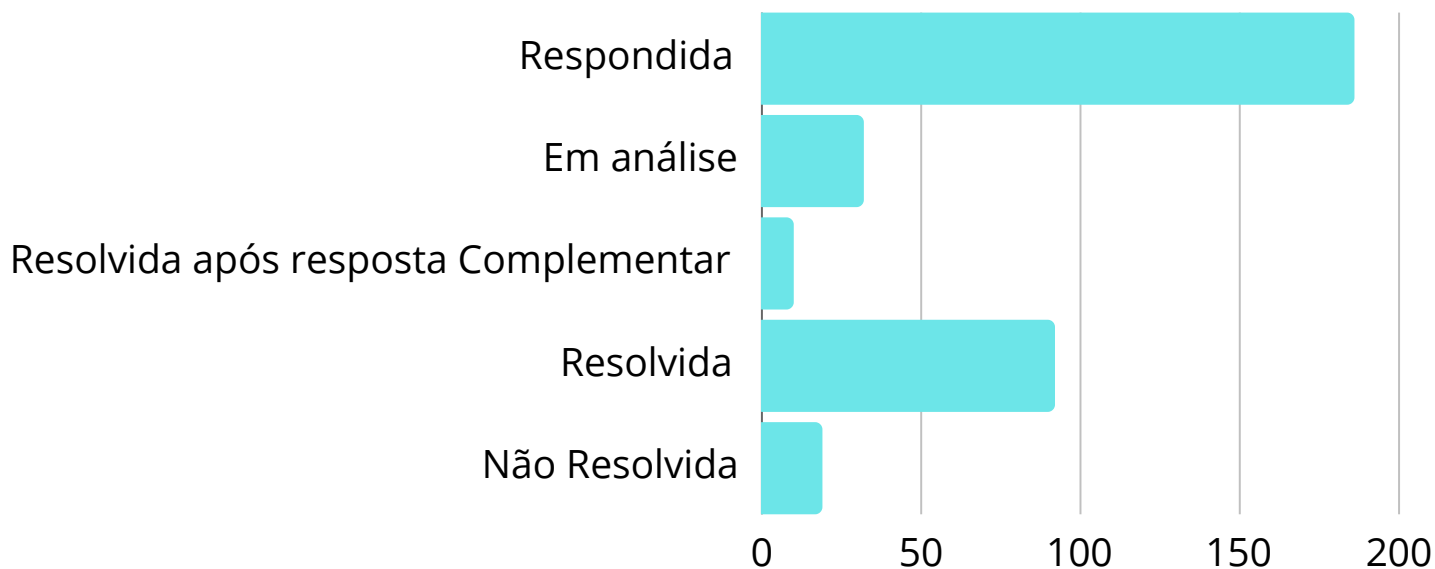
A finalidade da Ouvidoria da Administração Regional de Santa, é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados.



# Visão Geral

## Total de manifestações 1º trimestre 2024

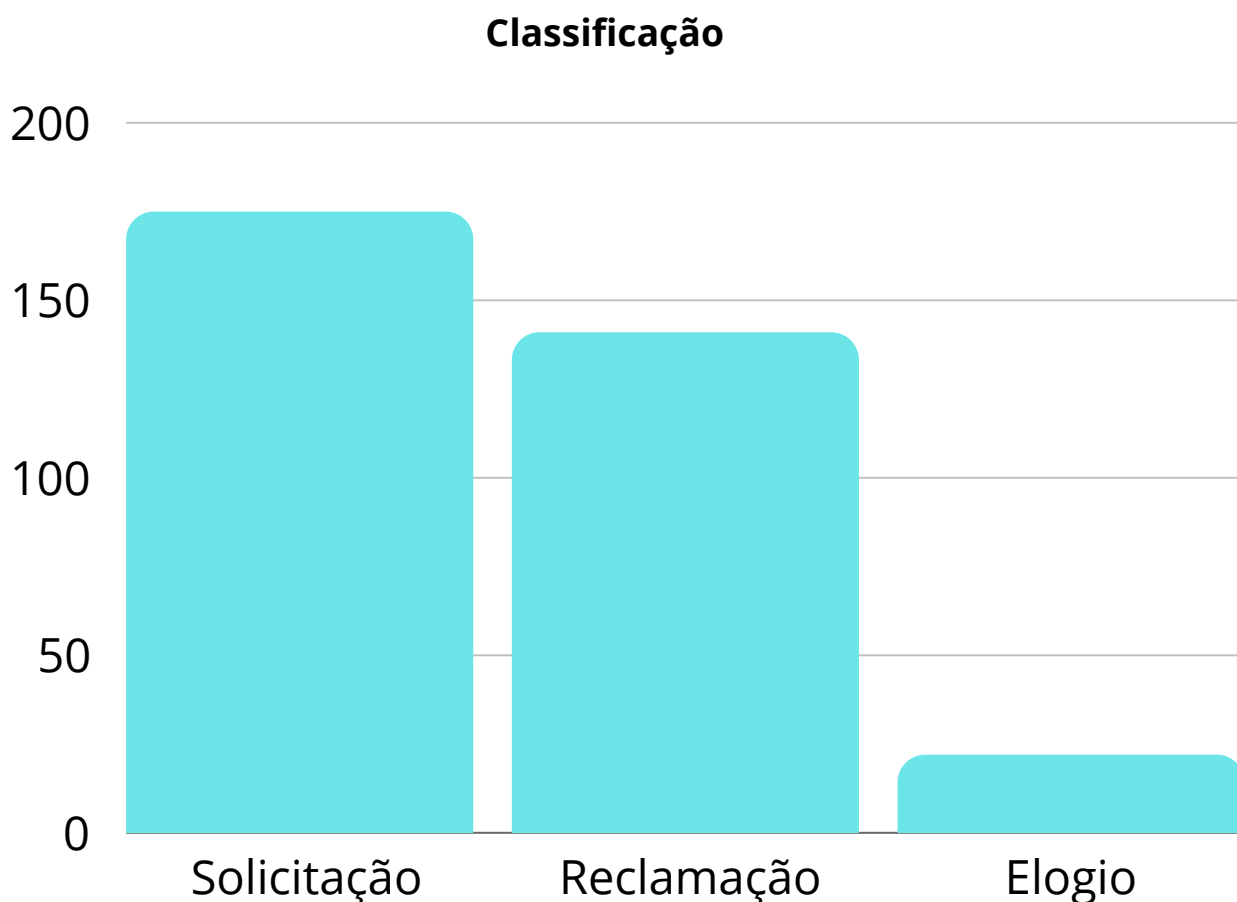
### Situação no primeiro trimestre do ano de 2024



Neste trimestre foram registradas 338 manifestações, sendo que a maioria foi relacionado ao serviço de tapa buraco.

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



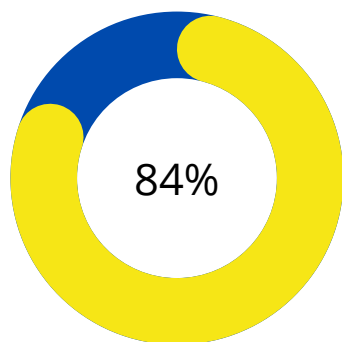


Ao ler os registros foi percebido que havia mais solicitações do que reclamações, os cidadãos percebem que há grande esforço por parte da Administração Regional de Santa Maria, em resolver as demandas apresentadas nesta Ouvidoria.

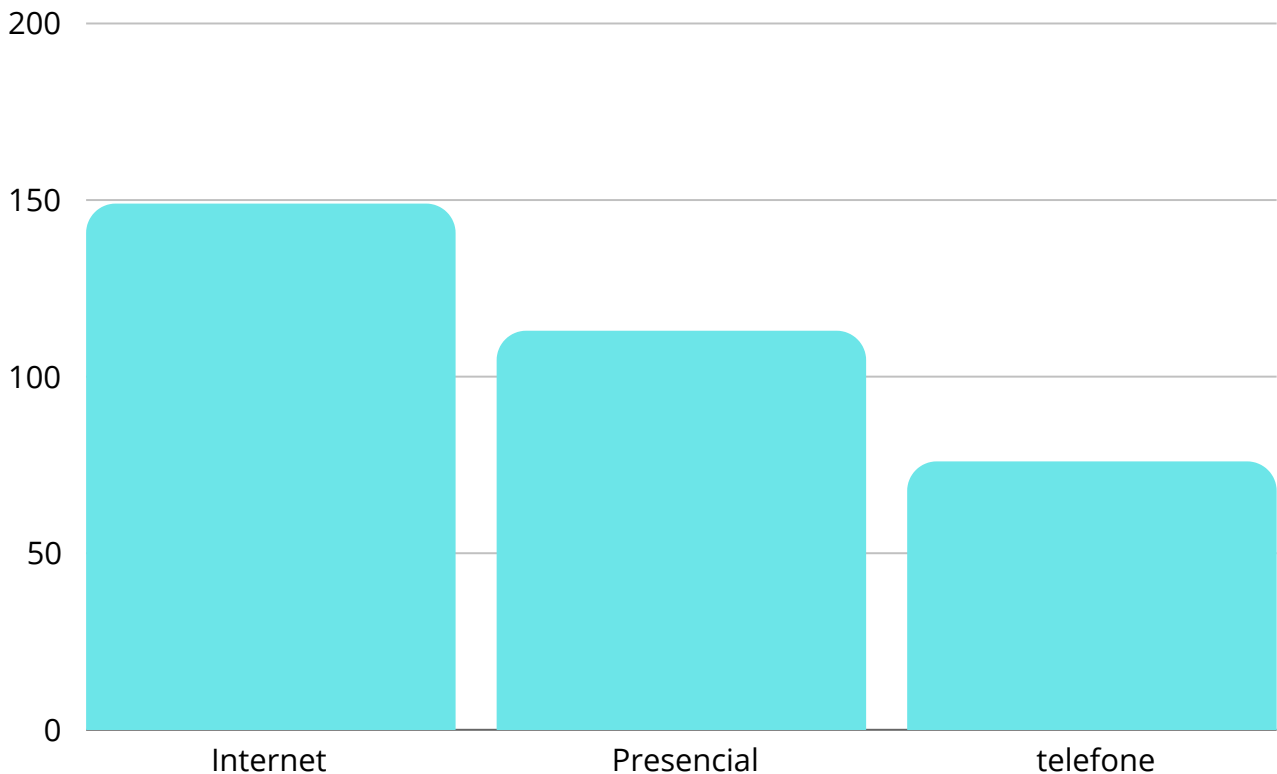
Muitos servidores foram elogiados neste trimestre, por prestarem serviços de qualidade aos cidadãos e por acolherem bem os mesmos em suas demandas, pois mostram -se prestativos e pró ativos na resolução dos serviços, como mostra o gráfico.

Também tivemos algumas reclamações, que aos poucos estamos solucionando.

Devido a presteza nas demandas propostas, alcançamos uma resolutividade de 84% como mostra gráfico abaixo.



## Formas de Entrada



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

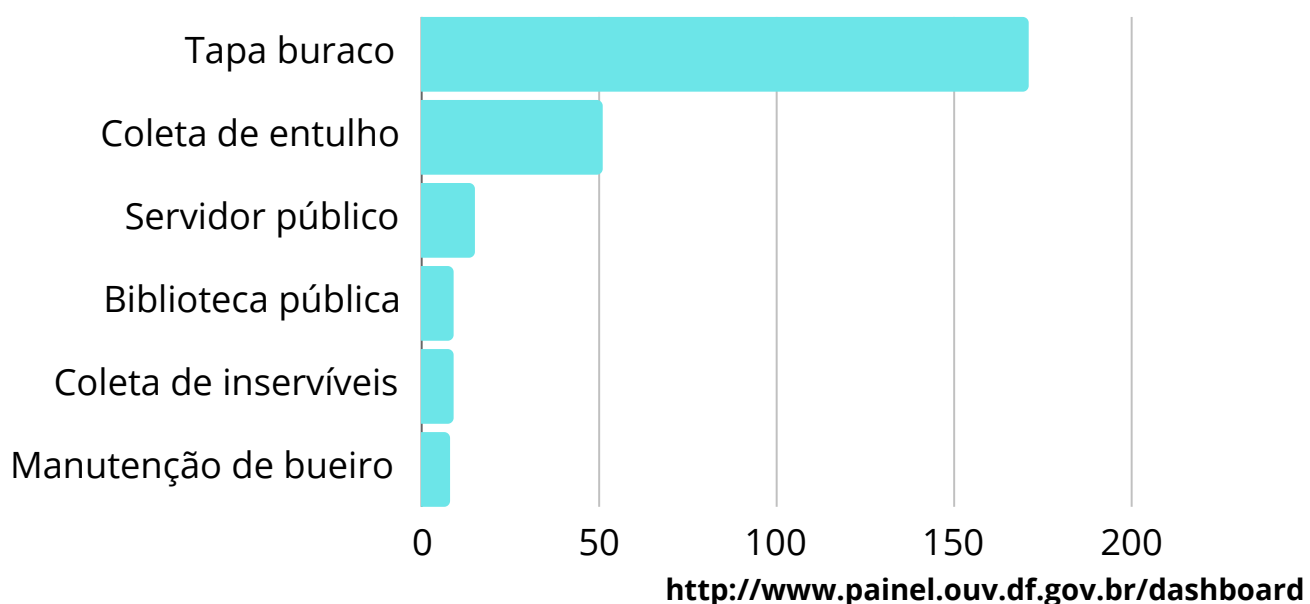
**Como mostra o gráfico a maioria das manifestações neste trimestre foram registradas via Participa-DF.**

**É importante ressaltar que ainda assim recebemos muitos cidadãos de forma presencial para que os mesmos pudessem registrar suas demandas e até mesmo se informarem em relação a alguns assuntos.**

**Os cidadãos que não fizeram seus registros na Ouvidoria por meio do Participa e nem puderam vir até à Administração de Santa Maria, registraram as manifestações utilizando o canal de atendimento 162.**



## Assuntos mais solicitados



De acordo com o assuntos mais demandados, como mostra o gráfico acima, pode-se perceber que o tapa buraco, foi o assunto mais solicitado, pois devido as fortes e constantes chuvas, as ruas, avenidas, estacionamentos públicos, dentre outras vias públicas asfaltadas, formaram-se inúmeros buracos e com isso o número de registro aumentou.

Infelizmente parte da população de Santa Maria não se conscientizou em relação ao descarte irregular de entulho/lixo, pois fazem o descarte dos mesmo nas áreas públicas próximas ou distantes da sua residência.

Muitos demandantes reconhecem o serviço prestado pelos servidores da Administração de Santa Maria e com isso vários elogios são dispensados aos servidores desta RA.

Os usuários das bibliotecas também registraram solicitações e algumas reclamações.

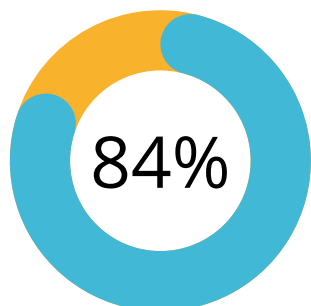
Alguns demantantes fizeram solicitações de recolhimento de inservíveis, haja vista, o móvel, objeto não ter mais utilidade.

Como foi dito anteriormente com as fortes chuvas foi motivo de abrir buracos e também de haver necessidade da manutenção de diversos bueiros espalhados pela cidade.



## Pesquisa de Satisfação

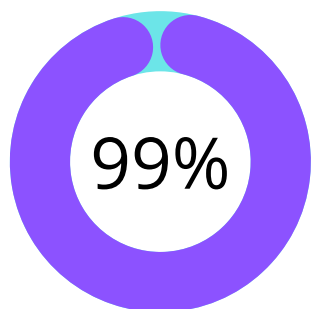
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



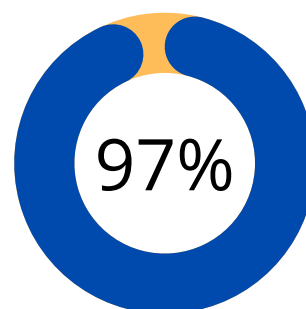
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



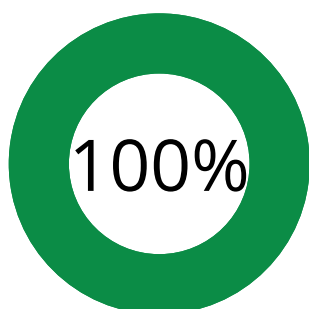
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



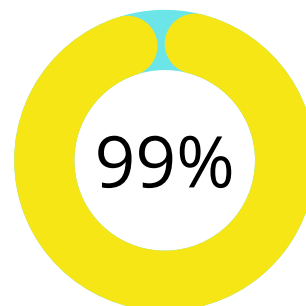
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



14.1

DIAS

## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

<https://ouvidoria.df.gov.br/carta-servico-cidadao>



## 24ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão em Combate a Dengue" - Santa Maria.

Nos dias 15 e 16 de março, à Administração Regional de Santa Maria, participou da 24ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão em Combate a Dengue", sendo que, no dia 15 o horário de atendimento foi, das 9h às 16h, e no dia 16 das 9h às 12h, no seguinte endereço - Conj. H, QC 1 - ao lado da Agência do Trabalhador de Santa Maria.

O programa, trouxe vários serviços que atenderam a necessidade da comunidade de Santa Maria, entre eles: serviços de Ouvidoria, vacinação de cães, combate a Dengue, aferição de pressão, defensoria pública, folders explicativos distribuídos pelos servidores da Subsecretaria da Mulher, exposições em geral, diversas atrações musicais e outros.



Governador do Distrito Federal - Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal - Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal - Cecília Souza da Fonseca

Administrador Regional de Santa Maria - Josiel França

Chefe da Ouvidoria - Zuleide Paz Ribeiro

Equipe Ouvidoria - Maria Grasielle da Costa Feijão, Sebastião Cunha e Silva