

# Administração Regional de Santa Maria

**Relatório 4º  
trimestre 2023**



## Apresentação

Administração Regional de Santa Maria apresenta o relatório do 4º Trimestre referente a 2023. 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.

Ouvidoria compreende a comunicação entre governo e sociedade. O cidadão tem a oportunidade de participar, dando sugestões para auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Atuando na mediação de conflitos entre os cidadãos para uma boa convivência urbana entre os pares.

Na Ouvidoria o cidadão pode registrar uma denúncia, reclamação, sugerir, solicitar, adquirir informações e elogiar.

Os canais de atendimento para que a demanda solicitada seja registrada é por meio do telefone 162, site Participa-DF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria da Administração da Região Administrativa onde reside.



Conforme a Visão Geral do Painel da Ouvidoria, foi possível realizar os gráficos a seguir com informações referentes as demandas registradas por meio da Ouvidoria.

Ao fazer o registro o cidadão tem um prazo de vinte (20) dias corridos para obter a resposta a contar da data do registro da manifestação.

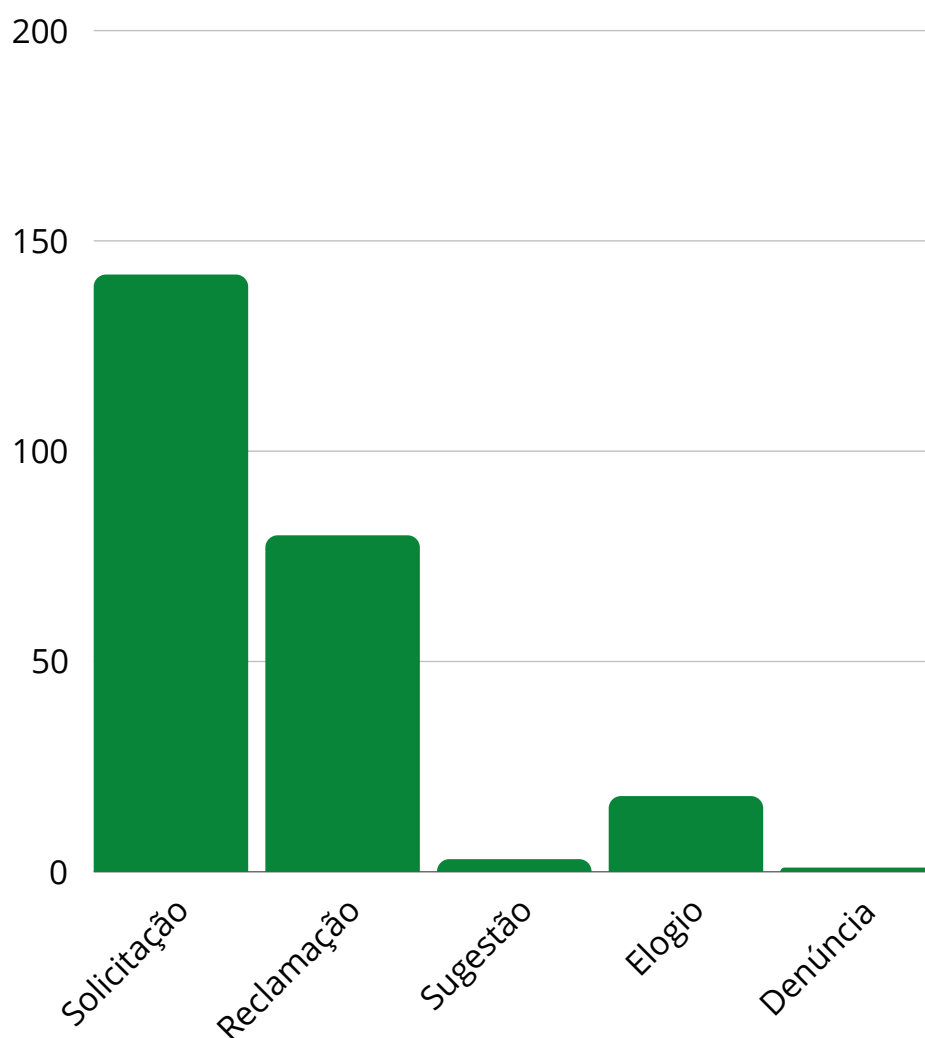
No gráfico abaixo veremos a quantidade de manifestações que foram registradas neste trimestre e como foram tratadas.



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

Neste trimestre foram registradas 244 manifestações, das quais, 168 foram respondidas, 68 resolvidas, 9 não resolvida e 3 resolvidas após ser enviada a resposta complementar.

De acordo com a classificação tivemos: 142 solicitações, 80 reclamações, 18 elogios, 3 sugestões e 1 denúncia. Confira no gráfico abaixo.



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



A nossa resolutividade neste semestre foi de 89% conforme podemos acompanhar por meio do gráfico.

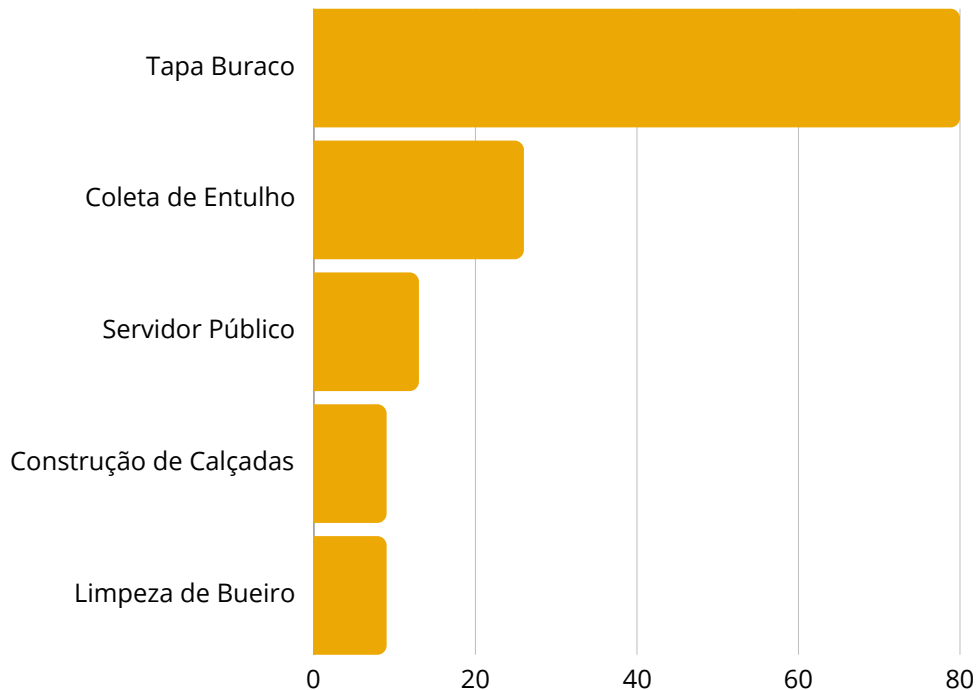


<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Os cinco assuntos mais demandados no decorrer deste trimestre foram: tapa buraco, coleta de entulho, servidor público, construção de calçadas e limpeza de bueiros. Veja o Gráfico abaixo.



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

Muitos buracos vão surgindo ao longo do tempo, as vezes devido o asfalto está muito antigo, outras vezes devido os próprios moradores descartarem água para a rua.

Neste trimestre o segundo assunto mais demandado foi o de Coleta de entulho, pois a população fez muitos descartes de entulho/lixo em vários lugares da cidade e com isso foi gerados inúmeros protocolos ferente a este assunto.

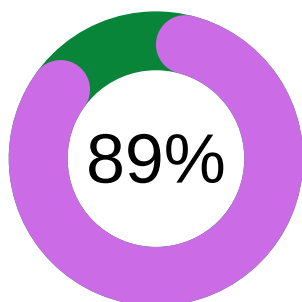
Devido o ótimo atendimento prestado a comunidade de Santa Maria, muitos servidores foram elogiados, tanto pelo 162, quanto pelos outros canais de comunicação.

Outro assunto bem demandado foi o de Construção de calçadas, muitos moradores sentem a necessidade de andar com mais segurança e acessibilidade e portanto solicitam a construção das calçadas.

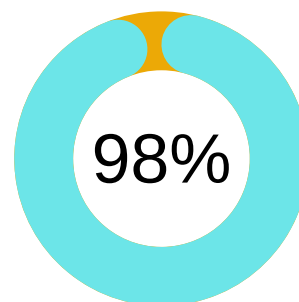
A limpeza de bueiro, bem como reconstrução dos mesmos foi também muito solicitado, pois com a chegada das chuvas, os cidadãos querem se prevenir dos alagamentos causados com o entupimento dos mesmos.

**Em relação a Pesquisa de Satisfação, neste trimestre alcançamos os seguinte índices.**

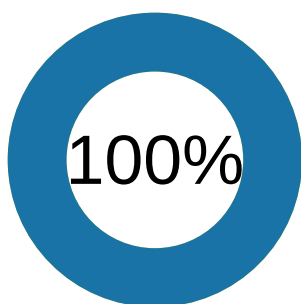
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



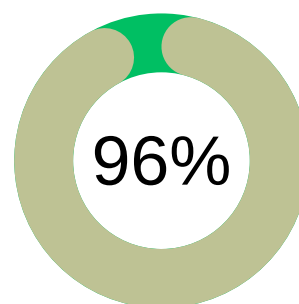
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



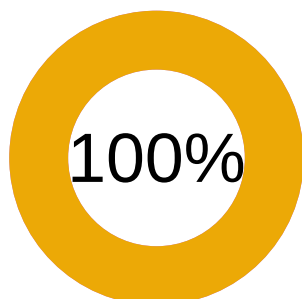
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



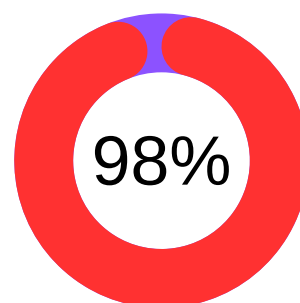
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## Em relação ao Pazo da Resposta

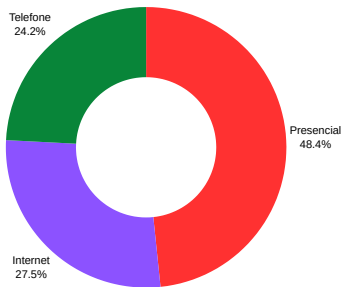
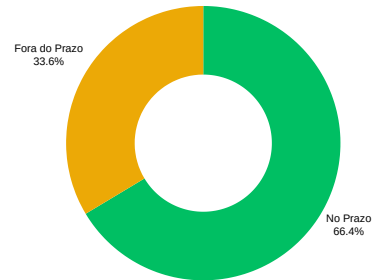
### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



14.7

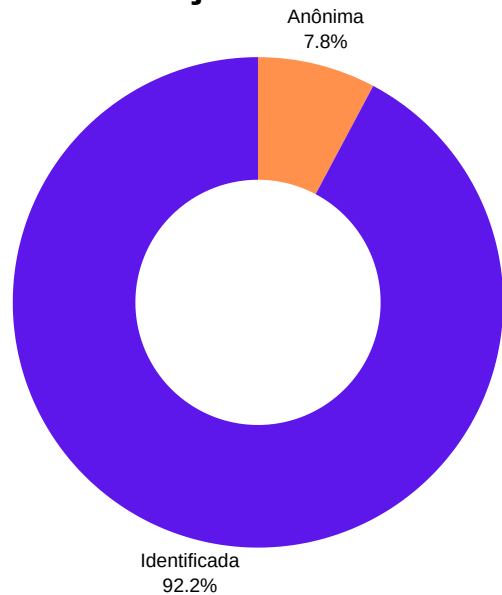
DIAS

### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



### FORMA DE ENTRADA

## Manifestações Anônimas



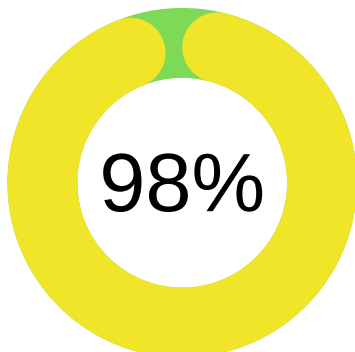
Os canais de atendimento para registrar uma manifestação são :

**Telefone -162**

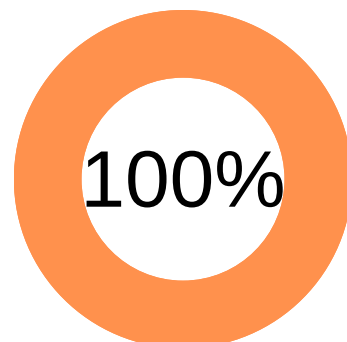
**Site Participa-DF**

**Ou presencialmente.**

### CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



### CONHECIMENTO DA CARTA

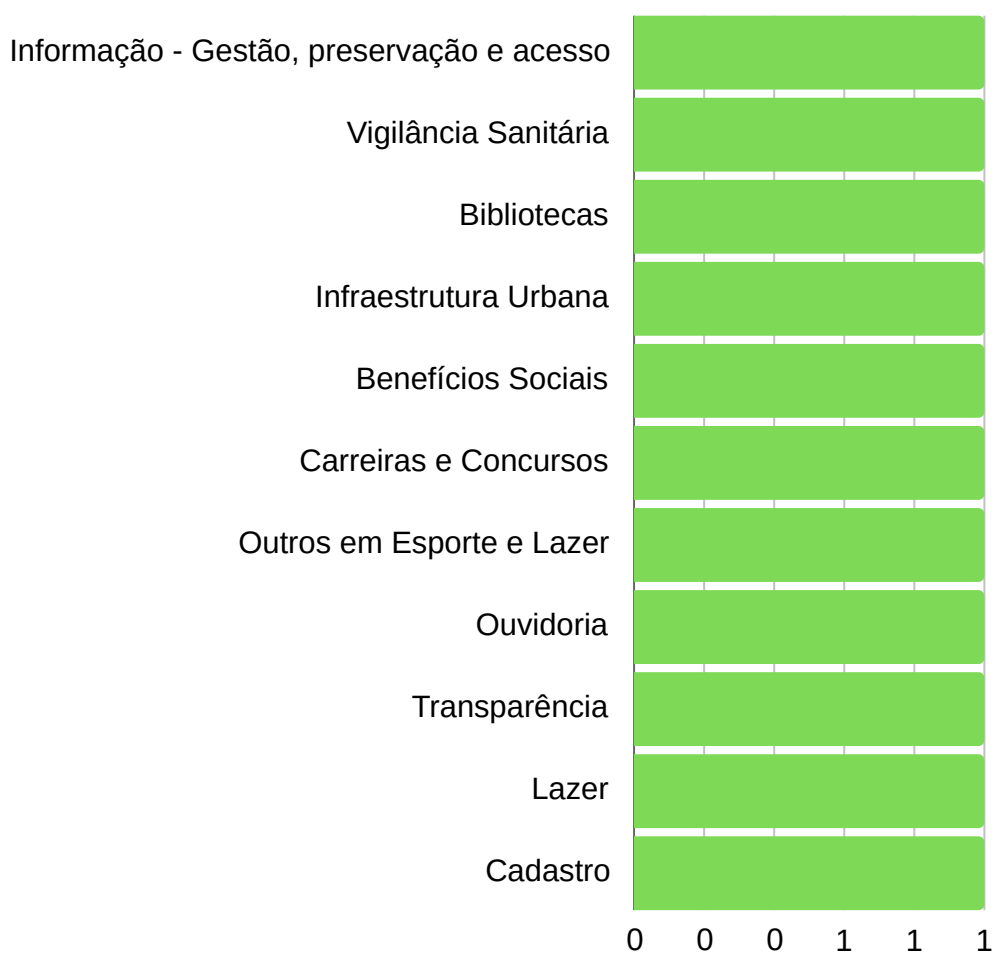






A Ouvidoria desta Administração Regional de Santa Maria também é responsável em receber e registrar os pedidos de acesso à informação ao Cidadão (a) - SIC

**Neste trimestre recebemos os pedidos conforme mostra o gráfico abaixo:**



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

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