

**Administração Regional de Santa Maria  
RA/SANT**

**Relatório anual  
2023**



## 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 12:00 e de 14:00 horas às 18:00, visando melhorias para a população de Santa Maria.

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria 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 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.

Na ouvidoria o cidadão pode registrar: solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e também fazer denúncias.

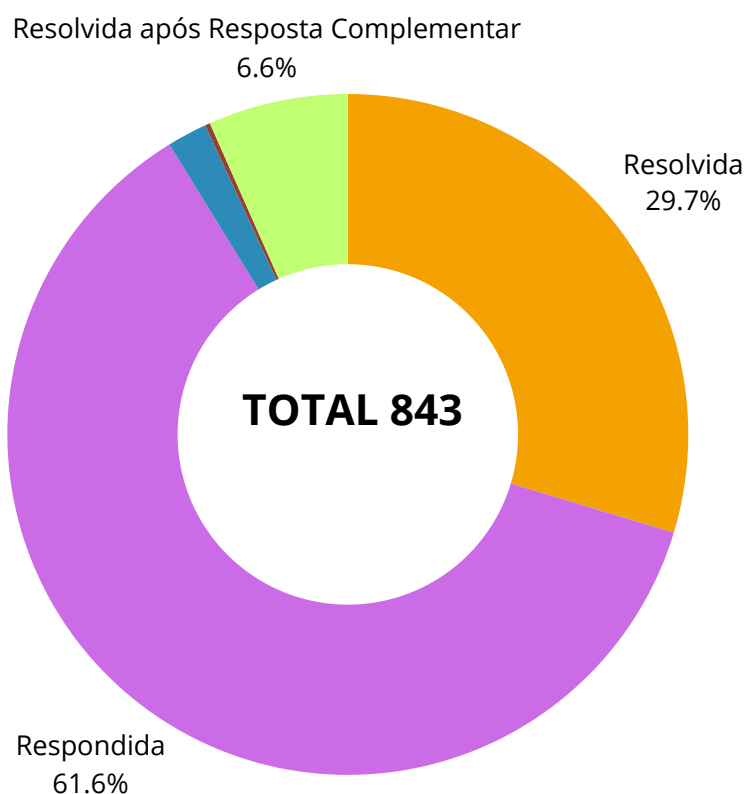
Quando os registros na Ouvidoria são feitos de maneira identificada o solicitante pode acompanhar por meio do EMAIL, receberá as respostas preliminares e definitivas, podendo colocar a demanda como resolvida ou não resolvida. Se o serviço não tiver sido executado o demandante pode colocar a demanda como não resolvida e se executado pode colocar como resolvida, porém se a demanda for anônima, o cidadão não pode acompanhar, pois não é colocado nenhum dado pessoal do solicitante.

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



De acordo com o Painel da Ouvidoria no ano de 2023, na Visão Geral, a situação, classificação, resolutividade, formas de entrada e os assuntos mais solicitados veremos a seguir com a análise dos gráfico e leitura dos textos.

## Visão Geral



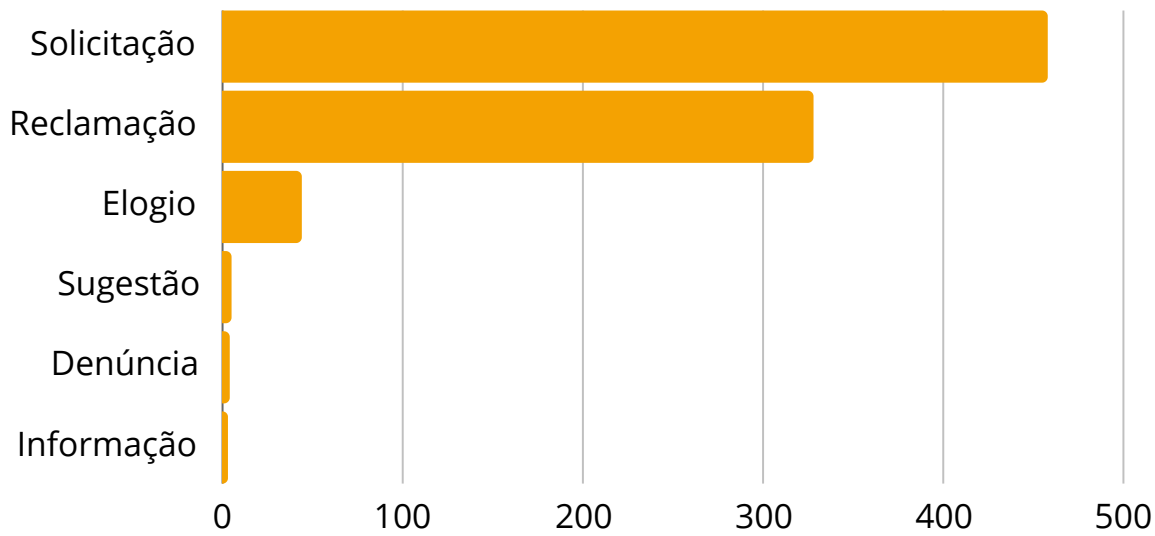
<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Vale ressaltar que, muitos cidadãos tem as suas demandas executadas em tempo hábil, porém encontram muitas dificuldades para colocarem a demanda como Resolvida e fica apenas como Respondida. Sendo necessário algumas vezes a ouvidora fazer uma visita em domicílio para explicar como utilizar as funções no site Partcipa-DF ou convidá-los para comparecer na sala da Ouvidoria.

Outra situação que enfrentamos é que alguns cidadãos fornecem o endereço errado, email que não existe e também cadastram contato que não usam mais. Todas essas atitudes dificultam o trabalho na Ouvidoria.

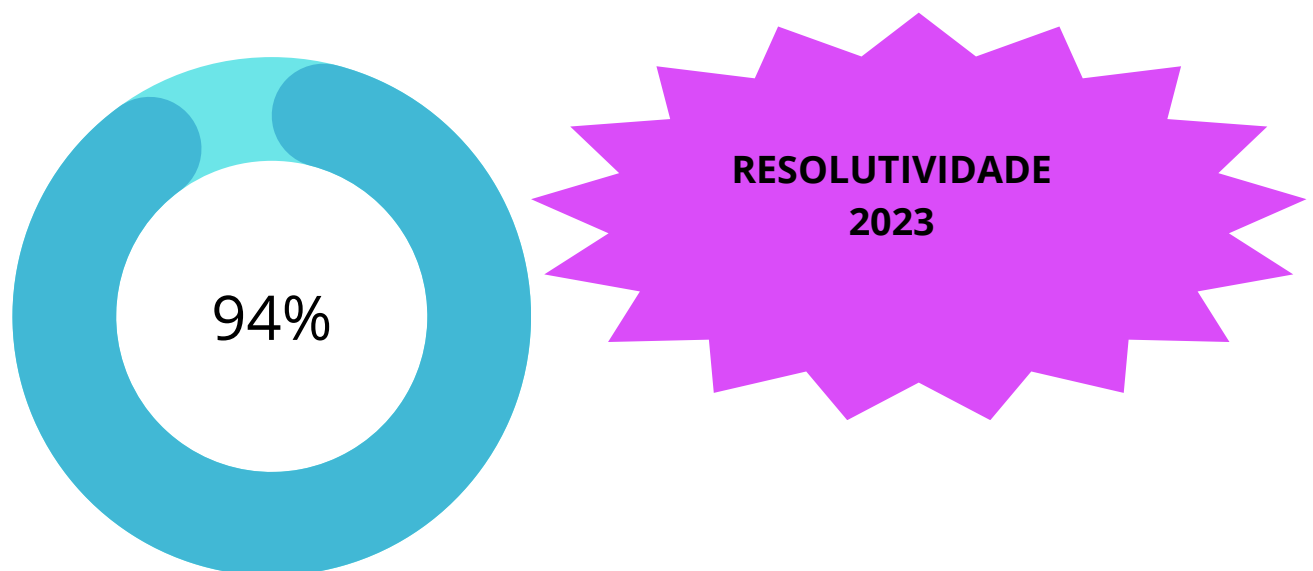
As demandas são classificadas em: solicitação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia e informação.

Conforme o gráfico podemos verificar a quantidade de cada uma delas no decorrer do ano de 2023.



A maioria dos registros de solicitações e reclamações foram referentes as demandas de Tapa Buracos.

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



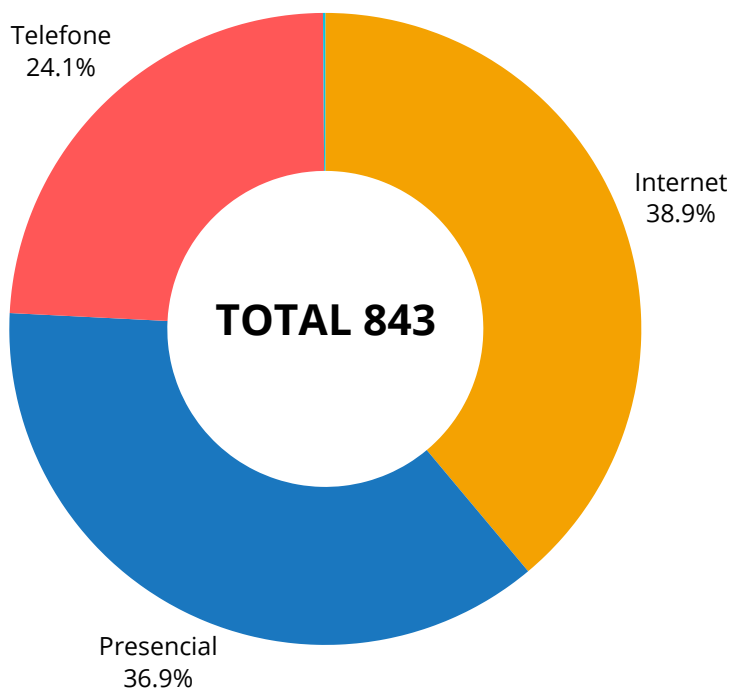
## FORMAS DE ENTRADA

o cidadão pode utilizar os seguintes canais de atendimento para registrar a sua demanda: internet, presencial, telefone ou protocolo.

No ano de 2023 o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos foi a internet (site Participa-DF), este site facilita para o cidadão, pois o mesmo pode fazer o seu registro no horário e no dia que escolher, ou seja que achar melhor

no entanto é importante ressaltar que, fizemos vários atendimentos presenciais, ouvindo, registrando e explicando como o processo é aplicado, esclarecendo inclusive, sobre os prazos para que a demanda seja executada

Veja o gráfico a seguir.



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



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

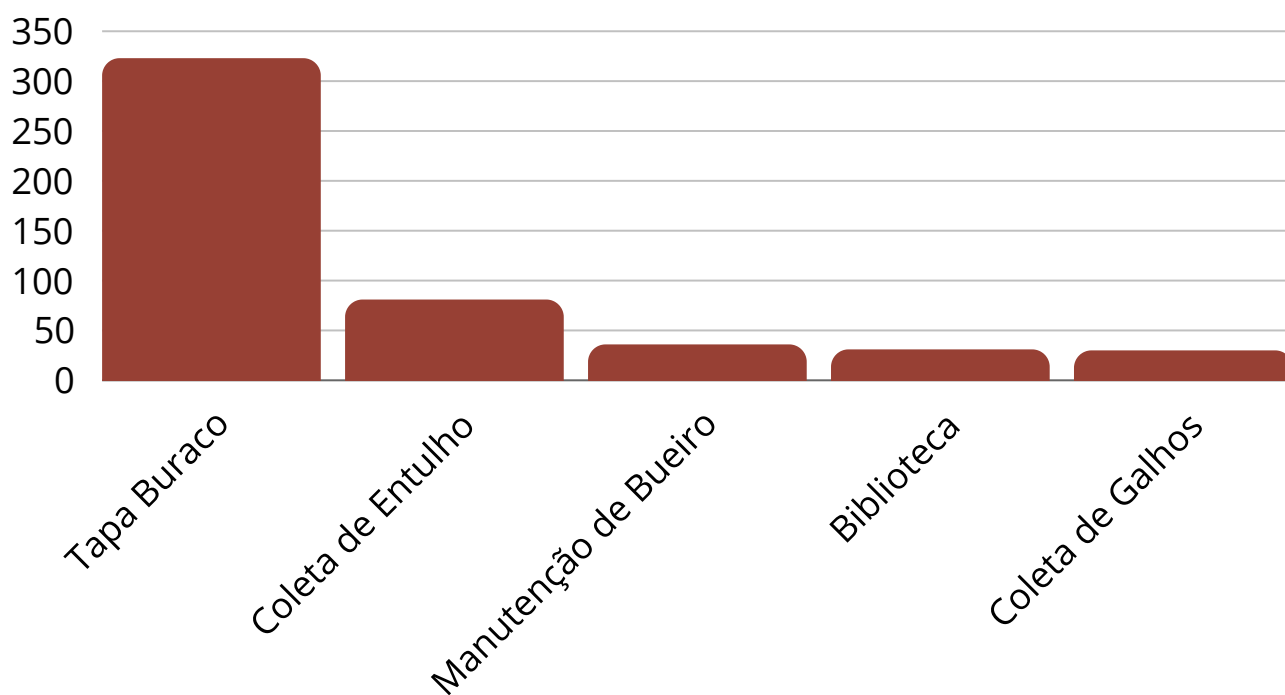
No ano de 2023, tivemos várias solicitações, porém o assunto mais demandado foi o de Tapa Buraco, pois devido as chuvas fortes durante o ano, atividades realizadas pela CAESB, cidadãos que jogam água na rua, acúmulo de água devido o desnível da rua, entre outros.

O segundo foi a coleta de entulho, pois infelizmente muitos cidadãos ainda tem hábito de jogar lixo em áreas públicas, causando um transtorno para a comunidade de modo geral.

O terceiro foi a manutenção de bueiro, muitos bueiro foram restaurados e outros refeitos, devido a má conservação, subtração de tampas, por parte dos moradores, alvo de vândalos e também porque foram se deteriorando com o passar do tempo.

O quarto foi a biblioteca Monteiro Lobato, a mesma recebe por dia entre 30 a 60 usuários e os mesmos fizeram várias solicitações, reclamações.

E o quinto assunto mais demandado foi a coleta de galhos.





Foi percebido a necessidade de realizarmos os serviços na Biblioteca Monteiro Lobato com o propósito, objetivo de proporcionar aos usuários desta Biblioteca, bem-estar, comodidade, mais interesse, motivação pelos estudos e mais satisfação. Ao ver que as suas demandas estavam sendo atendidas, pois os mesmos utilizam o espaço para realizarem estudos diários, tanto para desenvolverem atividades escolares, quanto para se prepararem para passarem em concursos, os mesmos demonstraram mais interesse ainda. As imagens abaixo, mostram um pouco do que foi realizado e a conquista do Prêmio no 8º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública. Sendo o nome do Projeto: Biblioteca, Ambiente Agradável Lugar de Aprendizagem.

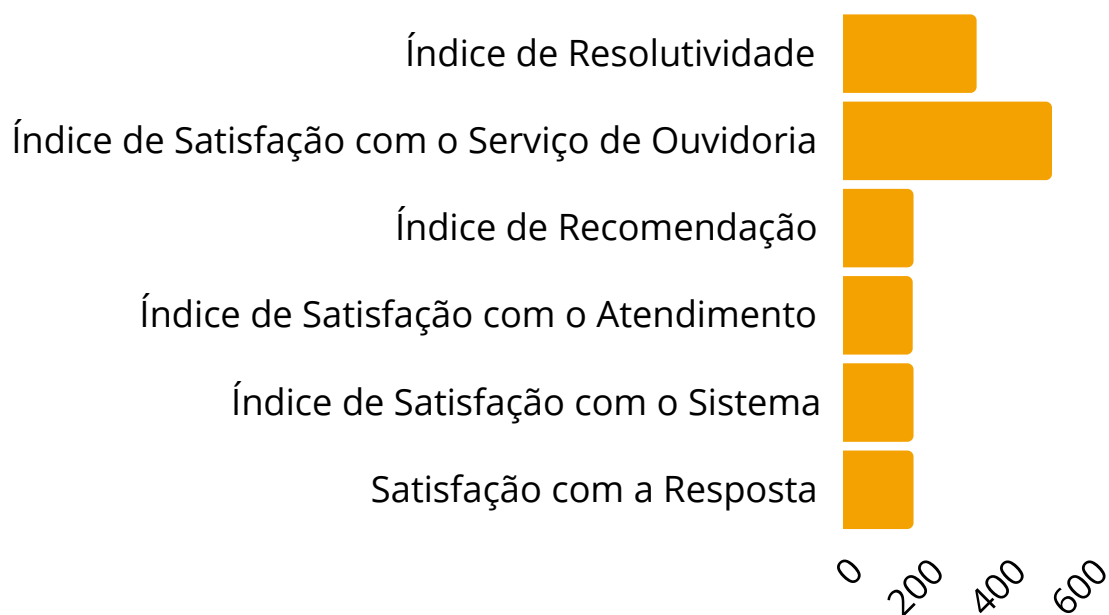








Conforme mostra o gráfico em relação a Pesquisa de Satisfação, obtemos os seguintes resultados em 2023 como mostram os INDICADORES.



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

Analisando o gráfico da Pesquisa de Satisfação, foi percebido que no ano de 2023 todos os índices ficaram acima de 80%, considerado um resultado muito bom.

É por meio da pesquisa de satisfação que podemos avaliar a satisfação dos cidadãos com o serviço oferecido de um modo geral. No ano de 2023 muitos cidadãos responderam a Pesquisa de Satisfação e disseram estar muito felizes com o serviço prestado.



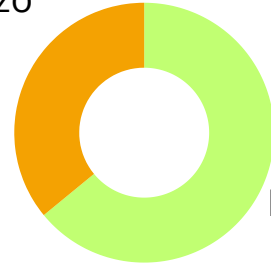
### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



**15.2  
DIAS**

### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

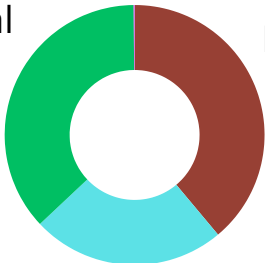
Fora do Prazo  
35.9%



No Prazo  
64.1%

### FORMA DE ENTRADA

Presencial  
36.9%



Internet  
38.9%

Telefone  
24.1%

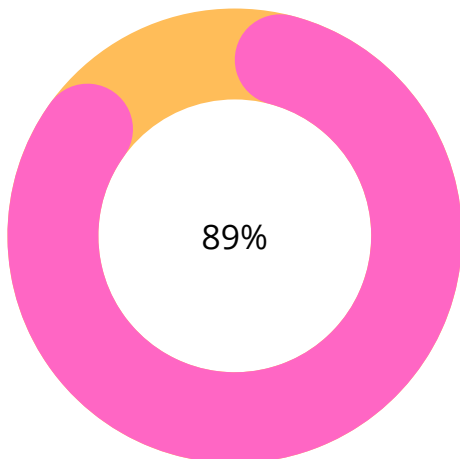
### SITUAÇÃO

Anônimas  
10.2%



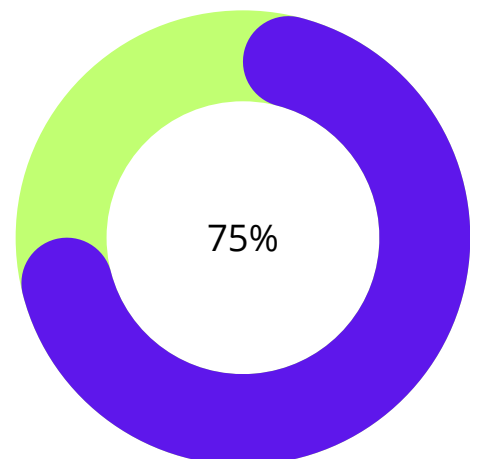
Identificada  
89.8%

### CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



89%

### CONHECIMENTO DA CARTA



75%



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

**Pelo Sistema de Informação SIC, recebemos em 2023 um total de 88 Pedidos de Informação. Estes Pedidos de Informação são repassados para as áreas, setores responsáveis pela respostas, desta forma a Ouvidoria pode fornecer a resposta com precisão ao cidadão.**



**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 Costa, Sebastião Cunha e Silva**

**Sebastião Cunha e Silva**