



Apresentação

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria, localiza-se na Avenida Alagados, QC 01, Área Especial, Lote B, ao lado do Restaurante Comunitário, atende nos seguintes horários, de 08 horas às 12 e de 14 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 e a administração pública. Por meio da participação dos cidadãos, os mesmos tem a oportunidade de ficarem sabendo dos seus direitos e a importância de participarem, para que os serviços prestados pelo órgão (Administração Regional de Santa Maria), se tornem ainda melhores. Com a busca de promover a qualidade na comunicação, formando laços para que haja confiança e mútua colaboração.

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.

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

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

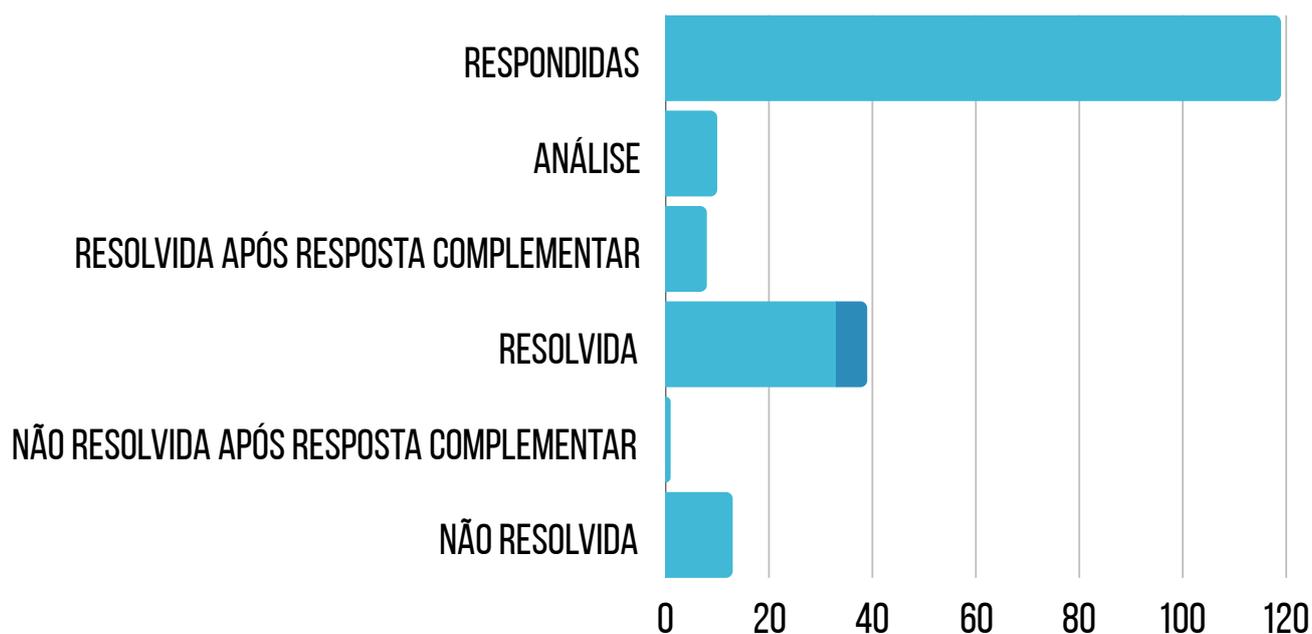
Visão Geral

Situação



No primeiro trimestre de 2025, segundo o Painel de Ouvidoria, a Administração Regional de Santa Maria-DF, registrou um total de 185 manifestações. Entre elas: 119 foram respondidas, 13 não resolvidas, 33 Resolvidas, 8 Resolvidas após resposta complementar e 10 em análise Conforme mostra o gráfico abaixo.

<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>



<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>

Classificação

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

Solicitação

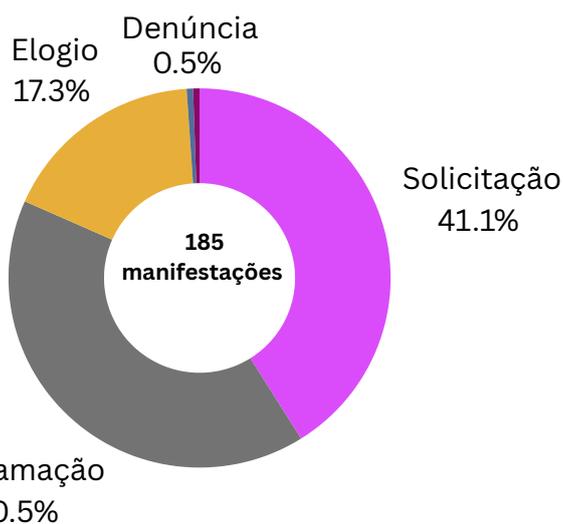
Reclamação

Denúncia

Sugestão

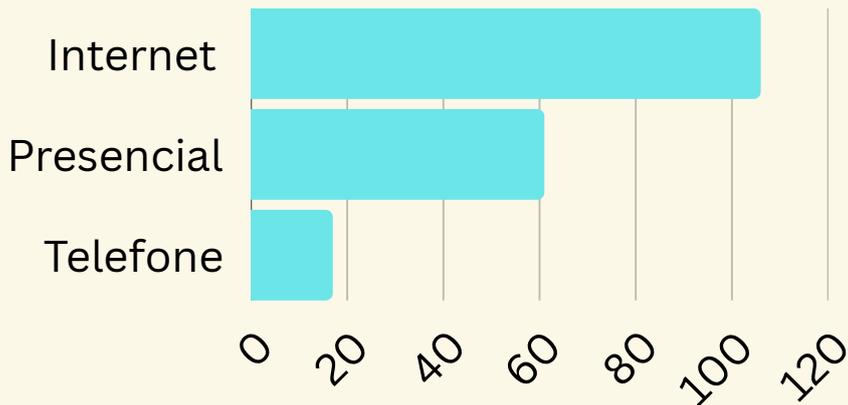
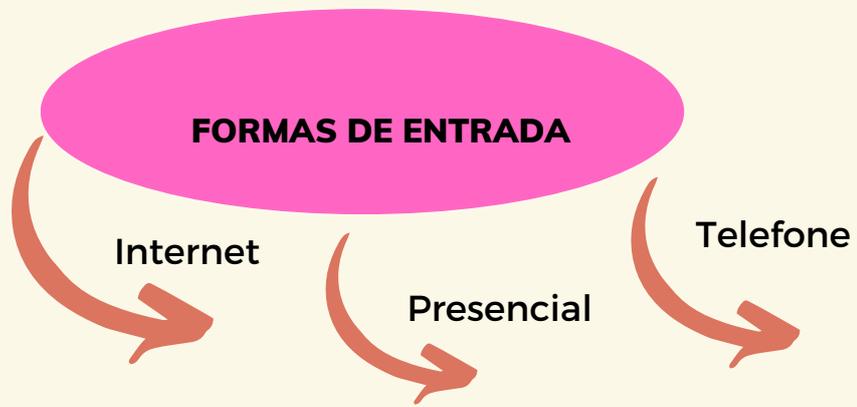
Elogio

No 1º trimestre de 2025, à Administração Regional de Santa Maria, realizou os seguintes registros conforme mostrados no gráfico.



Briefly elaborate on
to discus

FORMAS DE ENTRADA

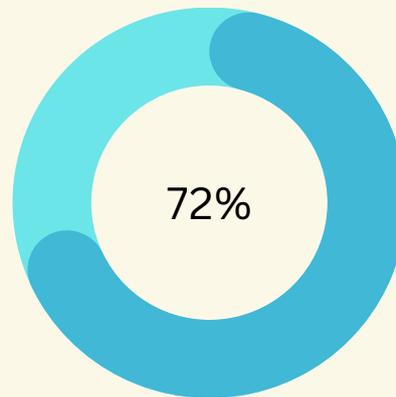


WRITE YOUR
TOPIC

<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>

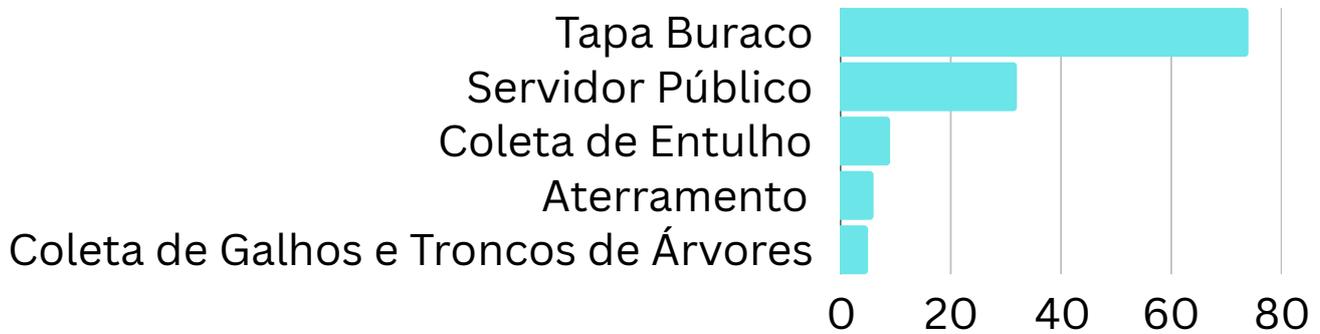


Resolutividade



<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Como mostra no gráfico acima, os assuntos mais demandados do primeiro trimestre de 2025 foram: tapa buraco, servidor público, coleta de entulho e aterramento.

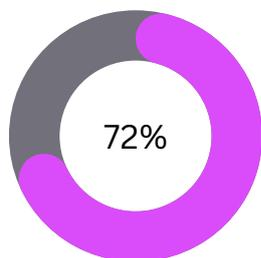
Geralmente quando há chuvas fortes e volume de água intenso a tendência do asfalto em determinados pontos da cidade é ser levado pela água ou abrir buracos, portanto há, por parte do cidadão neste trimestre várias solicitações referente ao serviço de Tapa Buraco.

O segundo assunto mais demandado foi o servidor público, neste trimestre foi recebido pelos canais de atendimento, vários elogios se referindo aos servidores que trabalham na Administração de Santa Maria, pois os mesmos realizam o trabalho com dedicação.

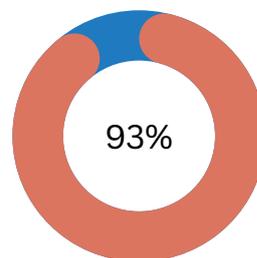


Pesquisa de Satisfação

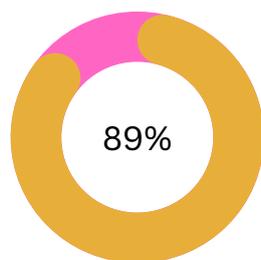
Índice de Resolutividade



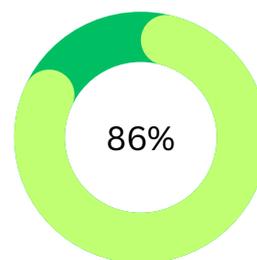
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria



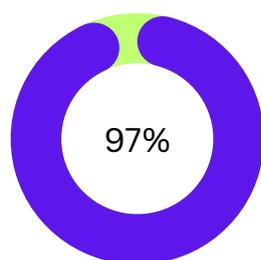
Índice de Recomendação



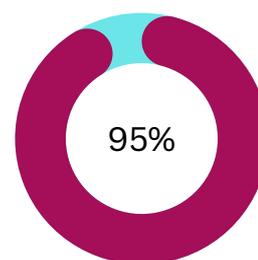
Índice de Satisfação com o atendimento



Índice de Satisfação com o sistema



Satisfação com a resposta



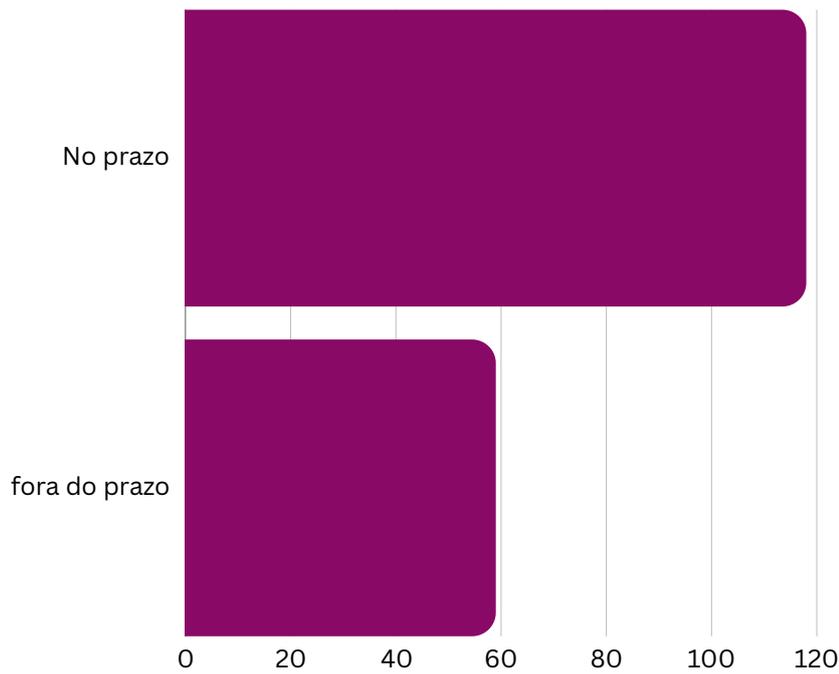
Prazo Médio de Resposta



15.1
dias

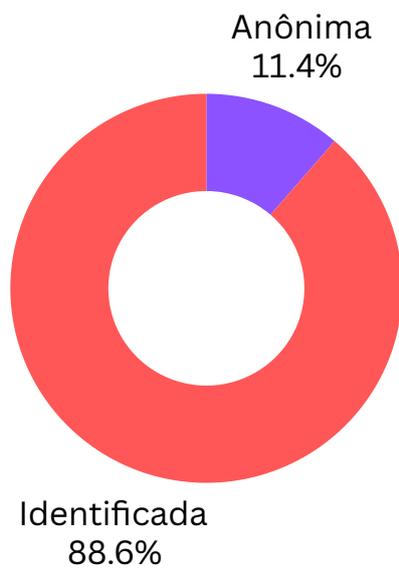
<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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

Manifestações anônima e Identificada





Acesso à Informação

Serviço de Informação ao Cidadão

LAI é a sigla para Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011. Esta lei garante o direito de qualquer pessoa solicitar e receber informações de órgãos e entidades públicas. Tem como objetivo garantir o direito constitucional de solicitar e obter informações dos órgãos e entidades públicas. Podem pedir informações pessoas de qualquer idade e nacionalidade, além de empresas e organizações.

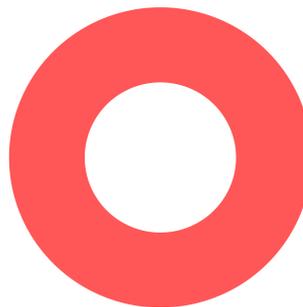
No trimestre de 2025, foi recebido pela Plataforma Participa - DF, 24 manifestações

Status das respostas ao pedido



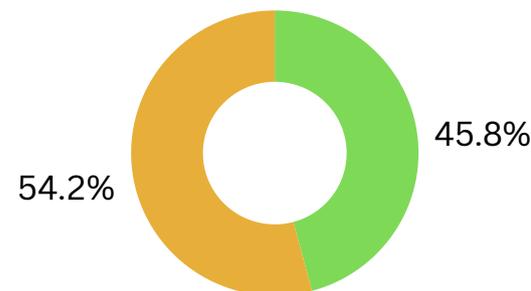
Respondido
100%

Prazo de resposta



Dentro do Prazo
100%

Proteção de Identidade do Solicitante



Canal de Solicitação



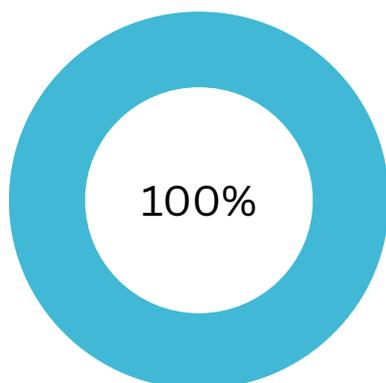
Internet
100%

Carta de Serviços

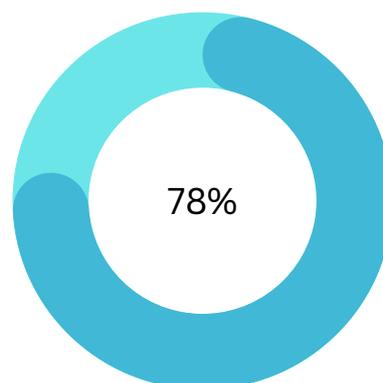
A Carta de Serviços é um documento que lista todos os serviços que a Administração de Santa Maria oferece para a população, como solicitar alvarás, fazer reclamações, pedir licenças.

Ela é uma forma de garantir transparência nos serviços públicos. Na Carta, , você encontra não só o que a Administração oferece, mas também os prazos de atendimento, a documentação necessária e como acessar esses serviços, seja online, presencial ou por telefone.

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA





Governador do Distrito Federal - Ibaneis Rocha
Controlador Geral do Distrito Federal - Daniel Alves Lima
Ouvidora Geral do Distrito Federal - Daniele Pacheco
Administrador Regional de Santa Maria - Josiel França
Chefe de Gabinete - Riane Natália Soares Vasconcelos
Chefe da Ouvidoria - Zuleide Paz Ribeiro
Equipe da Ouvidoria - Maria Grasielle Costa Feijão

