



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, 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 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 sua manifestação utilizando os canais: 162, site Participa-DF ou indo presencialmente na Administração Regional de Santa Maria.

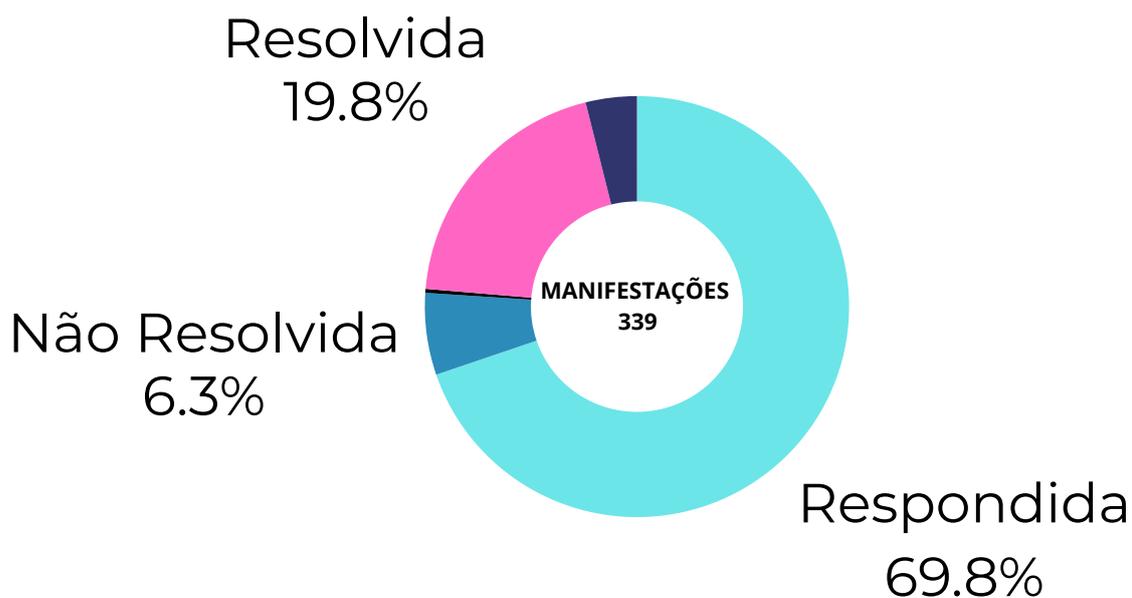
A finalidade desta Ouvidoria, é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados, bem como possibilitar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e os mesmos terem suas demandas, tanto pessoal, individual ou coletivas tratadas de forma adequada.



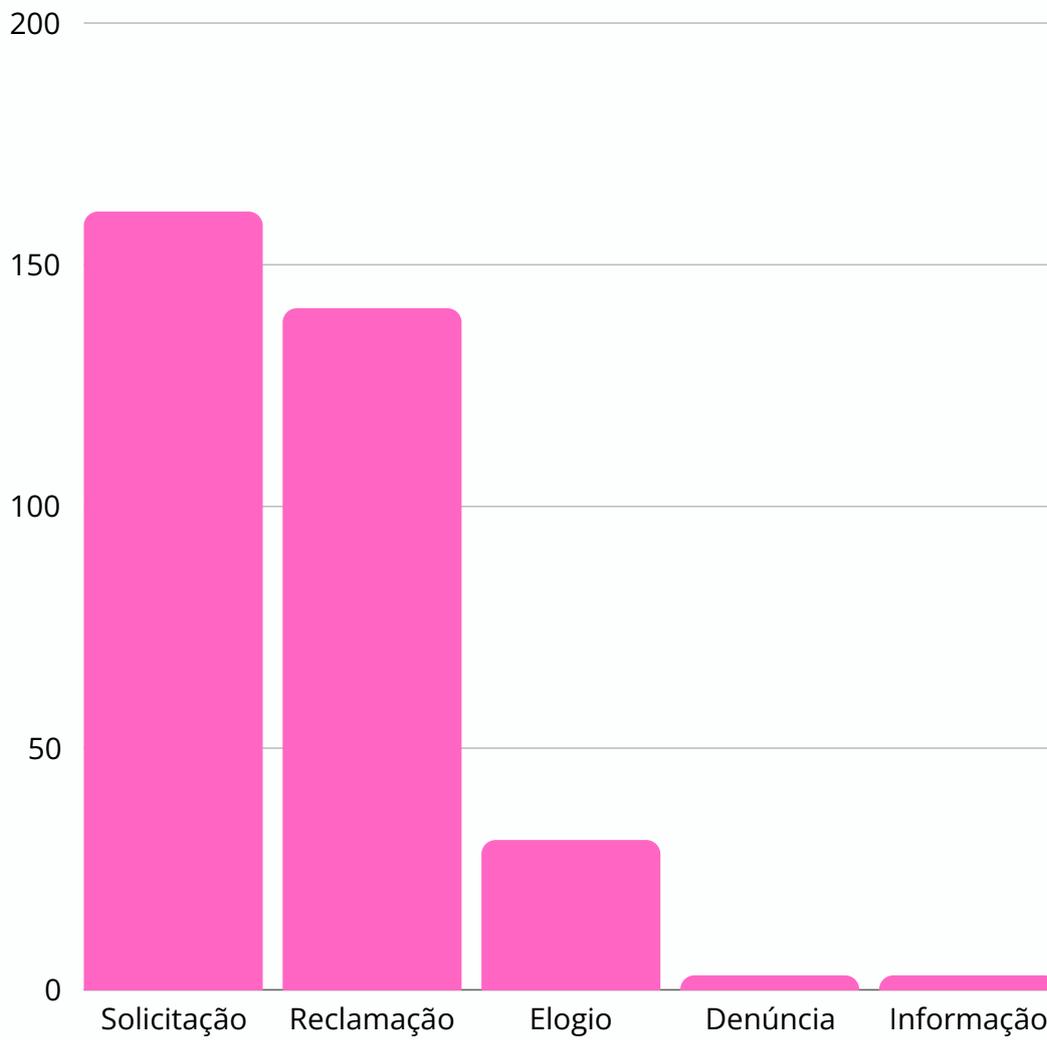
Visão Geral

Situação

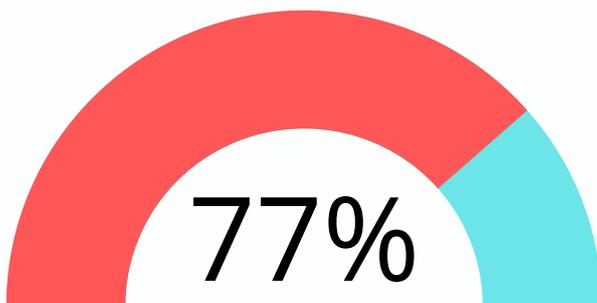
No segundo trimestre de 2024, de acordo com o Painel de Ouvidoria, a Administração Regional de Santa Maria-DF, registrou um total de 339 manifestações. Entre elas: 232 foram respondidas, 25 não resolvidas, 69 resolvidas e 13 resolvidas após resposta complementar. Conforme mostra o gráfico abaixo.



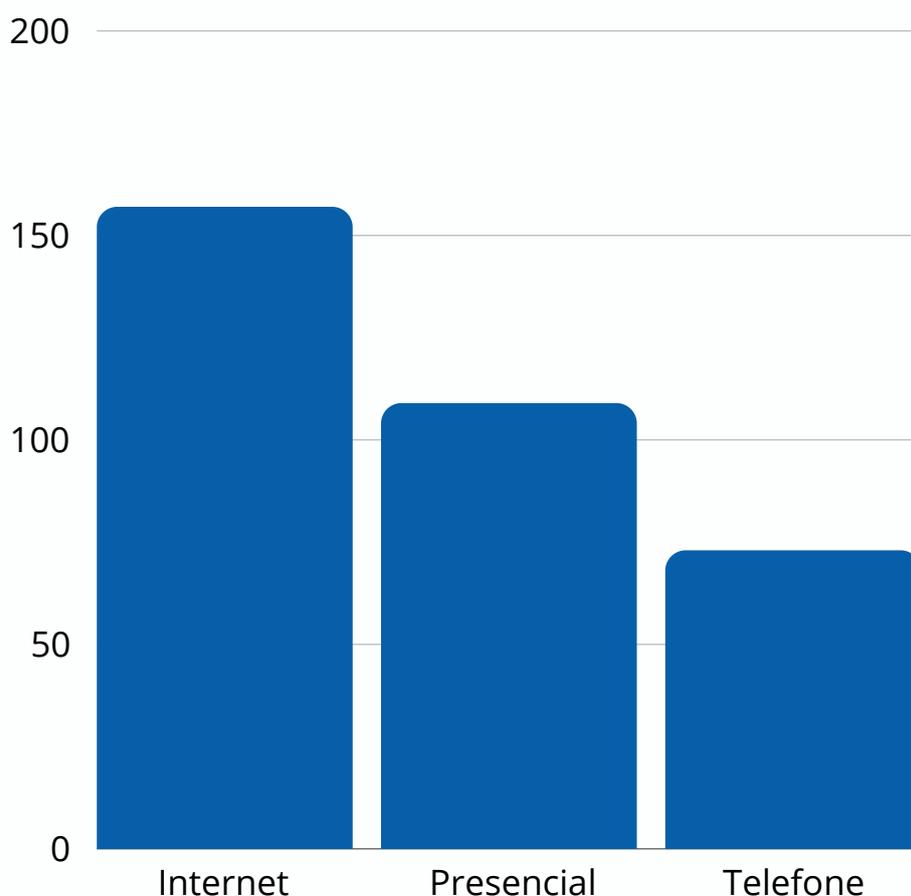
Classificação



Resolutividade



Formas de Entrada

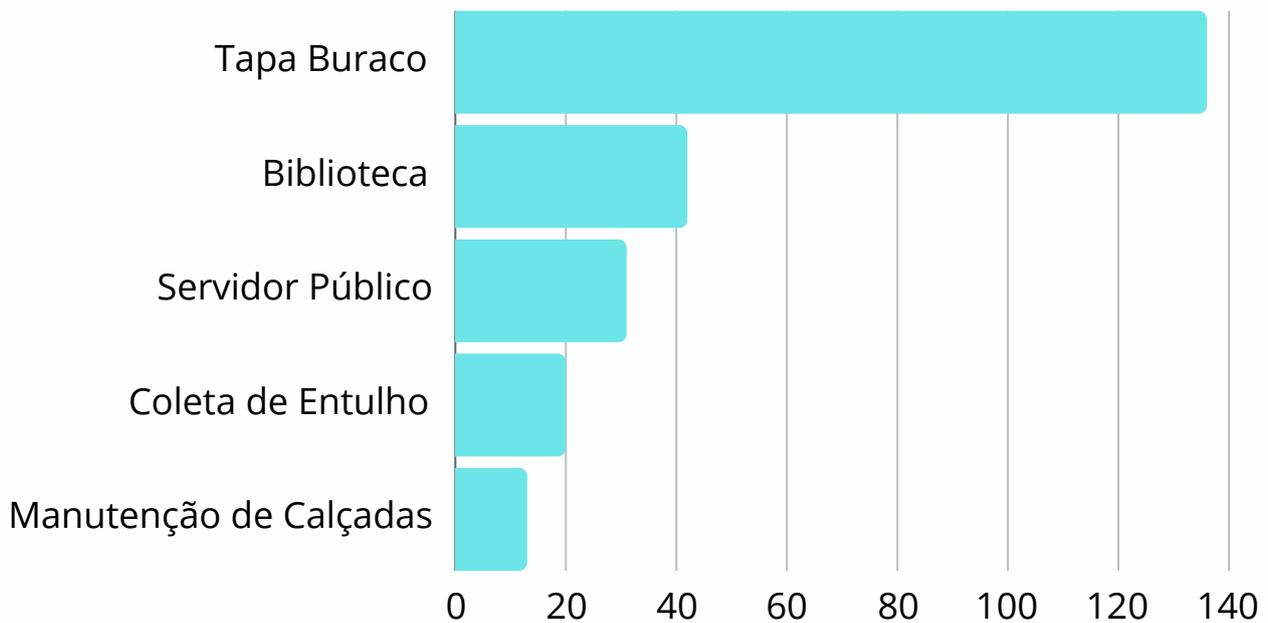


Os cidadãos, estão tendo mais acesso a internet para realizarem os registros das demandas, porém muitos deles, por não terem como acessar a internet, precisam ir até a Administração para serem ouvidos e terem as suas manifestações registradas. Outros utilizam o canal de atendimento 162

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



Assuntos mais solicitados



Em relação ao 1º trimestre, os serviços de tapa buracos, neste trimestre, foram menos solicitados, no entanto as demandas da Biblioteca Monteiro Lobato, em Santa Maria Norte aumentaram, pois foram muitas solicitações para que a copa fosse reaberta, para os usuários utilizarem. Os registros referentes a esta demanda foram atendidos.

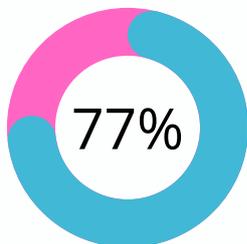
Os elogios aos servidores também tiveram um acréscimo, devido a celeridade do trabalho e a satisfação dos cidadãos, em perceberem, que as suas manifestações foram acolhidas e tratadas dentro do prazo esperado.

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

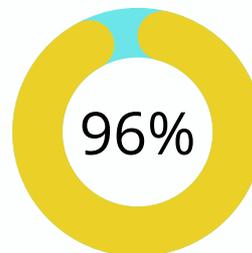


Pesquisa de Satisfação

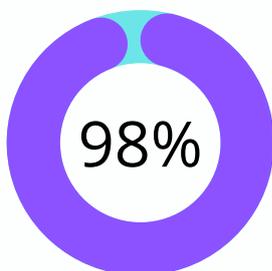
Resolutividade



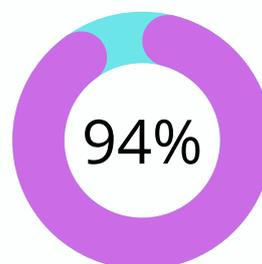
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



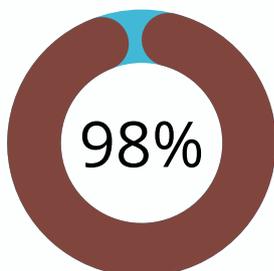
Índice de Recomendação



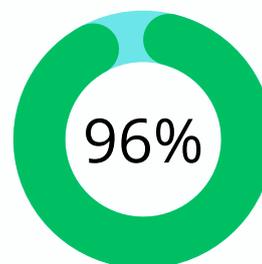
Índice de Satisfação com o Atendimento



Índice de Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



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

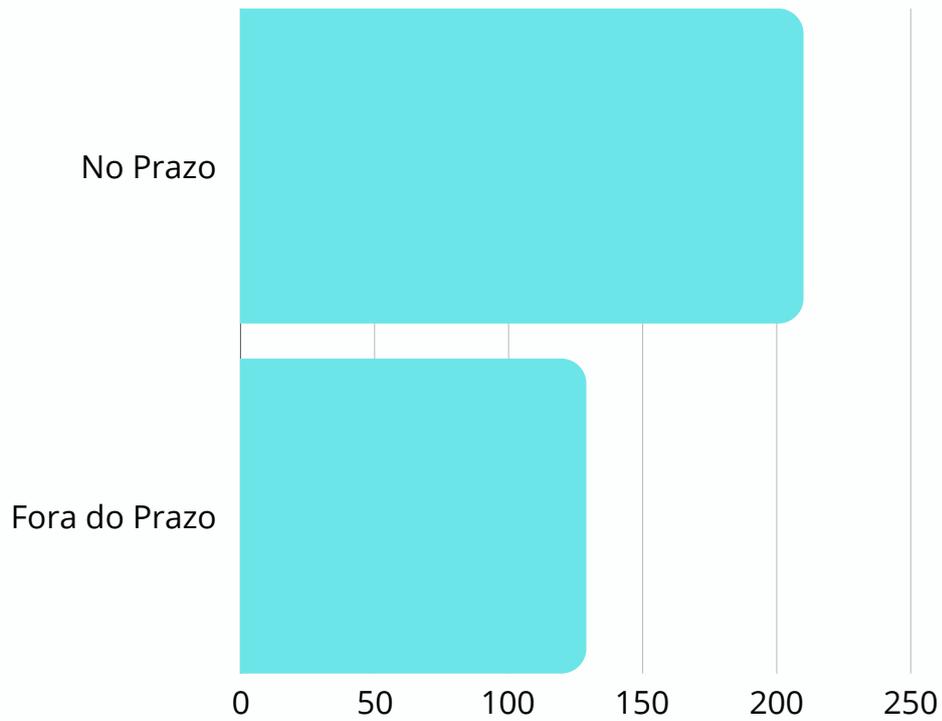


Prazo médio de Resposta



15.8
Dias

Índice do Cumprimento do Prazo de Resposta



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

Projeto Desenvolvido no 2º Trimestre

Bate Papo com a Ouvidoria

Iniciamos o Projeto, Bate Papo com a Ouvidoria, apresentando todos os integrantes do Gabinete RA-SANT, Coordenadores, Gestores, Gerentes e Servidores e das convidadas que vieram da Ouvidoria Geral do Distrito Federal Aline dos Anjos Carneiro Cruz (Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria) e Maria Altair Vilanova Viana Neta Valentim (Diretora de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes em Ouvidoria). Em seguida tomamos o café da manhã e enquanto tomávamos o café, tivemos a oportunidade de trocarmos experiências significativas referente a função que cada um exerce.

Dando prosseguimento ao projeto, foi apresentado o Plano de Ação para o ano de 2024 , com o tema: Cidadão, exerça o seu direito de ir e vir. Utilize as calçadas com segurança, fluidez conforto e acessibilidade, e o relatório do 1º trimestre de 2024 da Ouvidoria.

E finalizando, tanto a diretora Maria Altair, quanto a Coordenadora Aline, explicaram de modo geral sobre governança de serviços, a importância de acolhermos as demandas dos cidadãos de forma empática e de darmos as respostas dentro do prazo estabelecido, falaram ainda, sobre o painel de Ouvidoria e dos canais de atendimento.

Concluimos as atividades com a entrega dos certificados referente a premiação do Projeto que foi realizado em 2023. Biblioteca - Ambiente Agradável, Lugar de aprendizagem!







Governador do Distrito Federal - Ibaneis Rocha

Controlador Geral do Distrito Federal - Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral do Distrito Federal - Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Administrador Regional de Santa Maria - Josiel França

Chefe de Gabinete - Jesuino de Jesus Pereira

Chefe da Ouvidoria - Zuleide Paz Ribeiro

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