



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

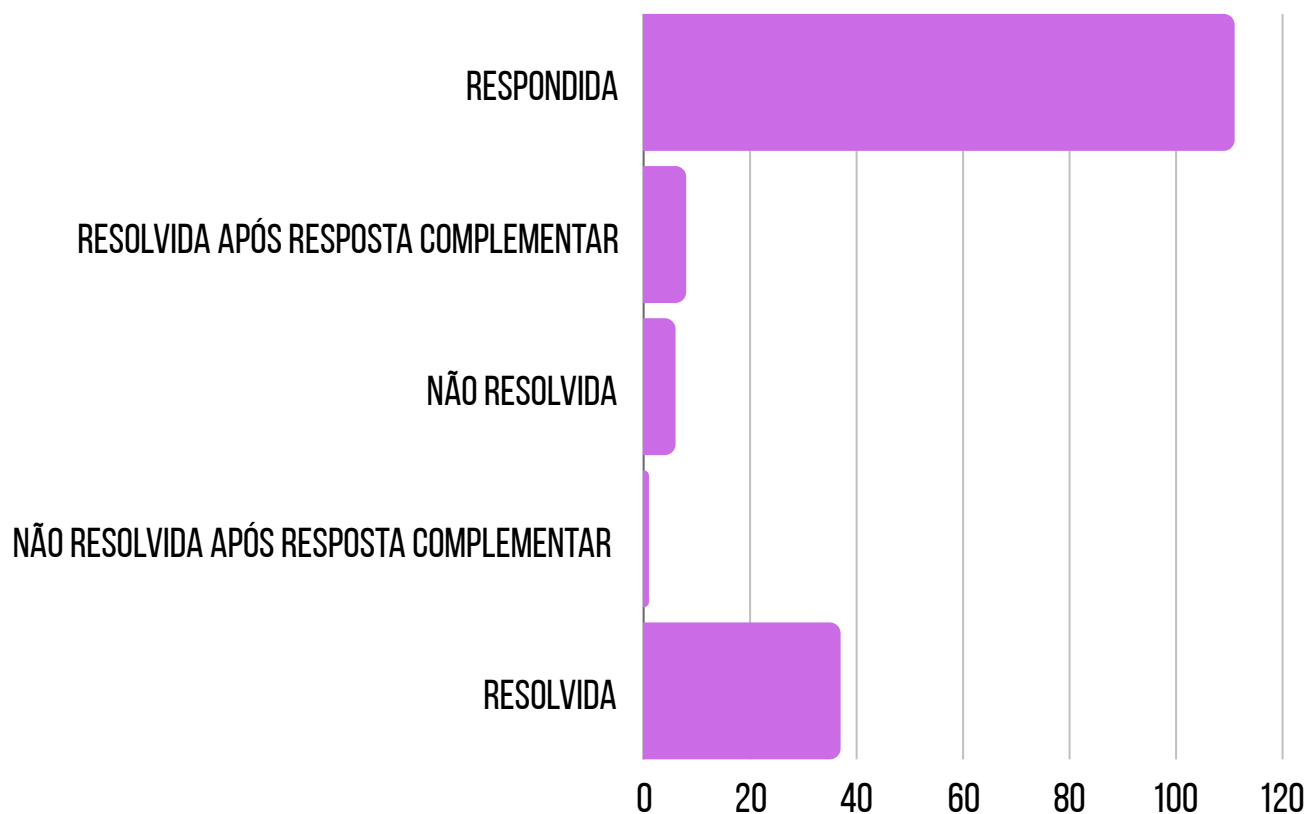
A finalidade desta Ouvidoria, é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados, bem como possibilitar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e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



Visão Geral

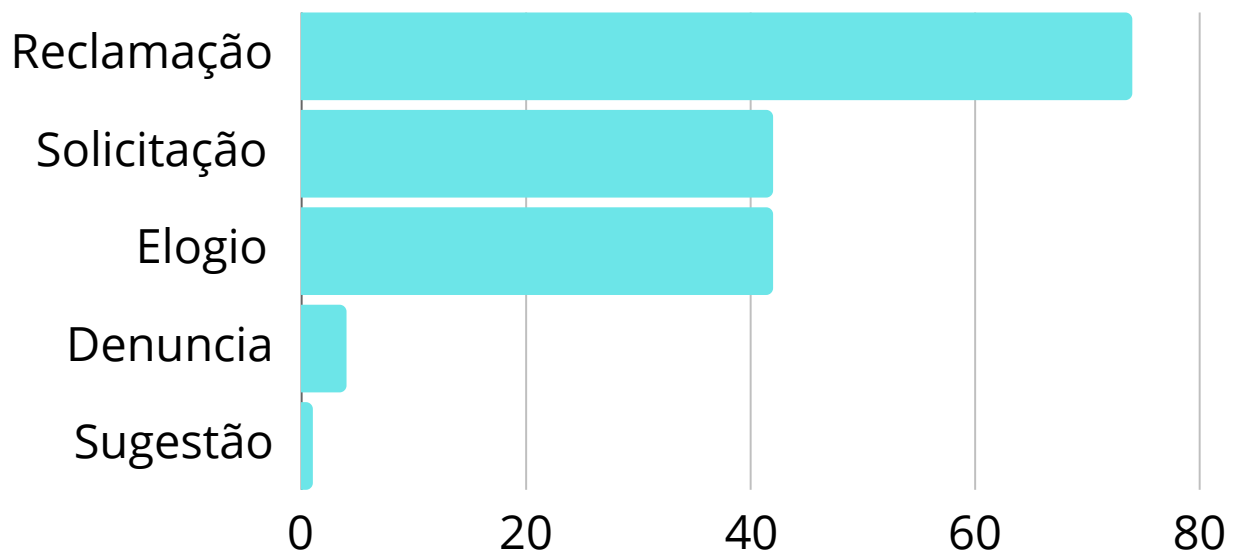
Situação

No terceiro trimestre de 2024, de acordo com o Painel de Ouvidoria, a Administração Regional de Santa Maria-DF, registrou um total de 163 manifestações. Entre elas: 111 foram respondidas, 6 não resolvidas, 37 resolvidas, 8 resolvidas após resposta complementar e 1 não resolvida após resposta complementar. Conforme mostra o gráfico abaixo.



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

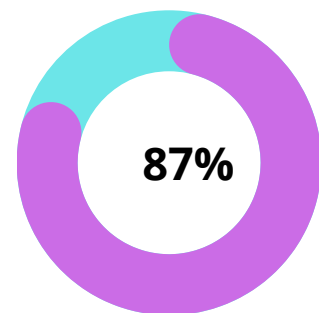
Classificação



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

Neste trimestre, tivemos menos manifestações registradas do que o trimestre anterior, pois muitos cidadãos, tiveram conhecimento da Administração 24 Horas e passaram a fazer as solicitações por meio desta nova plataforma, conforme mostra o gráfico acima.

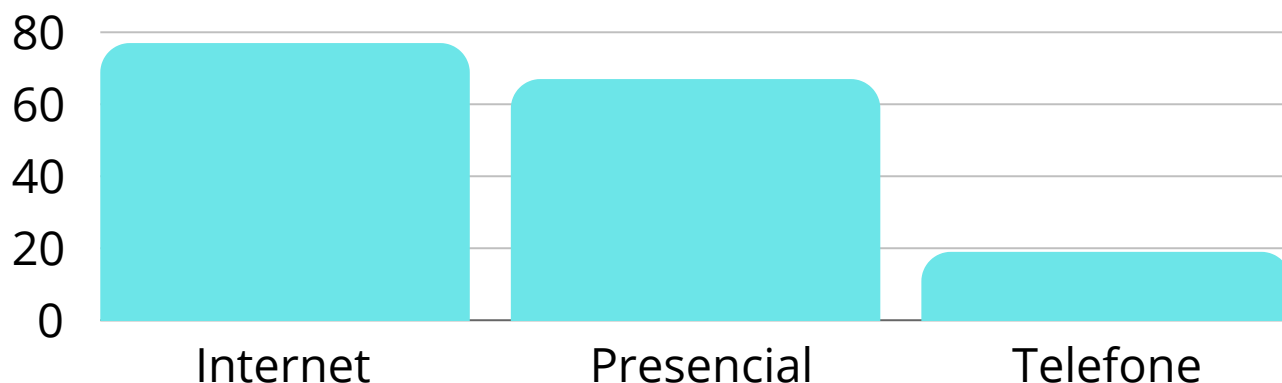
Resolutividade



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



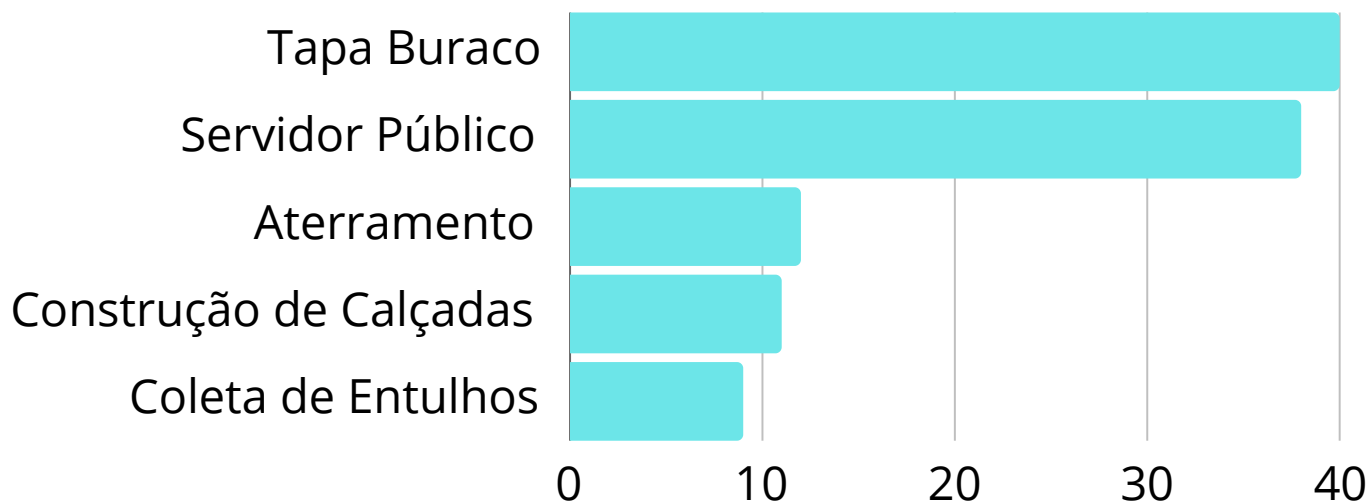
FORMAS DE ENTRADA



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

Em relação ao 2º trimestre as Formas de Entrada do 3º trimestre foram menores, pois muitos cidadãos fizeram seus registros por meio da Administração 24Horas.

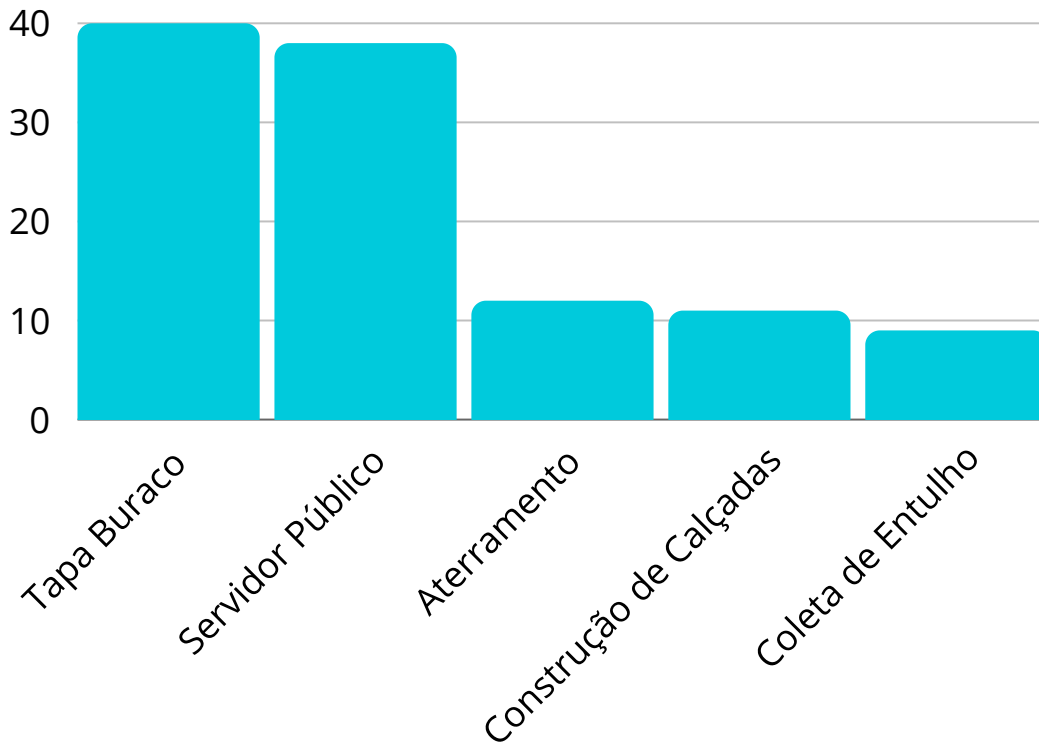
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

Os assuntos mais solicitados foram os citados acima, conforme mostra o gráfico e entre eles, está o Servidor Público, ressaltamos o compromisso e responsabilidade, que os servidores da Administração Regional de Santa Maria tem para atender as demandas dos cidadãos que procuram os serviços, seja por meio do site Participa-DF, telefone 162 ou presencialmente. Este órgão está á disposição da comunidade.

Assuntos mais solicitados



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

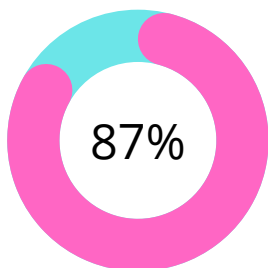
Em relação ao 2º trimestre, os serviços de tapa buracos, neste trimestre, foram menos solicitados, pois como foi dito anteriormente, os cidadãos passaram a fazer suas manifestações por meio da administração 24 Horas.

Os elogios aos servidores tiveram um acréscimo maior neste trimestre, demonstrando desta forma, que os servidores, funcionários se preocupam e estão comprometidos em executar o serviço que os manifestantes registram, tentam da melhor maneira prestar um serviço dentro do prazo estabelecido e de qualidade.

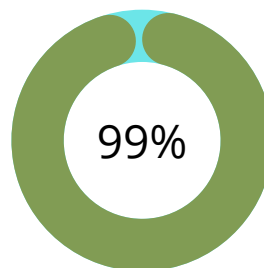


Pesquisa de Satisfação

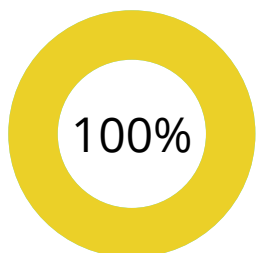
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



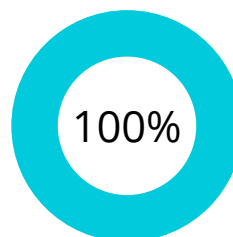
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



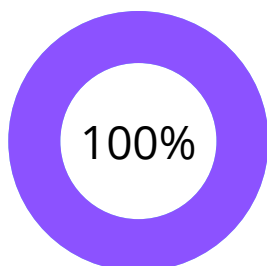
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



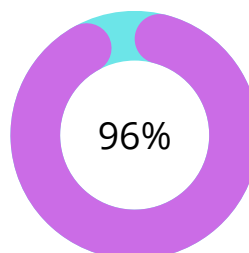
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



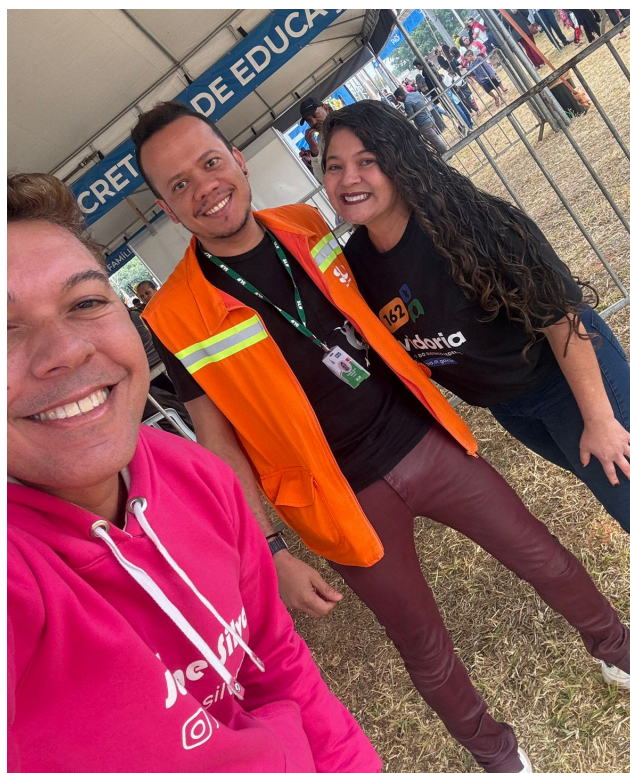
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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



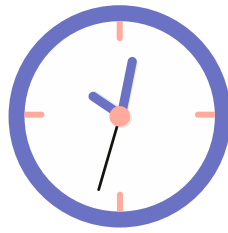
Programa "GDF Mais Perto do Cidadão

Nos dias 09 e 10 de agosto de 2024, aconteceu na Região Administrativa de Santa Maria a 33ª Edição do Programa "GDF Mais Perto do Cidadão, na 1ª Etapa do Condomínio Porto Rico.

Os cidadãos puderam ter acesso a vários serviços, entre eles: registrar suas solicitações, reclamações, denúncias, informações ou elogios na Ouvidoria itinerante, realizar o cadastro do Bolsa Família, dar entrada na Carteira de Identidade, obter informações junto ao DETRAN e demais órgãos que estavam oferecendo os serviços a comunidade local.



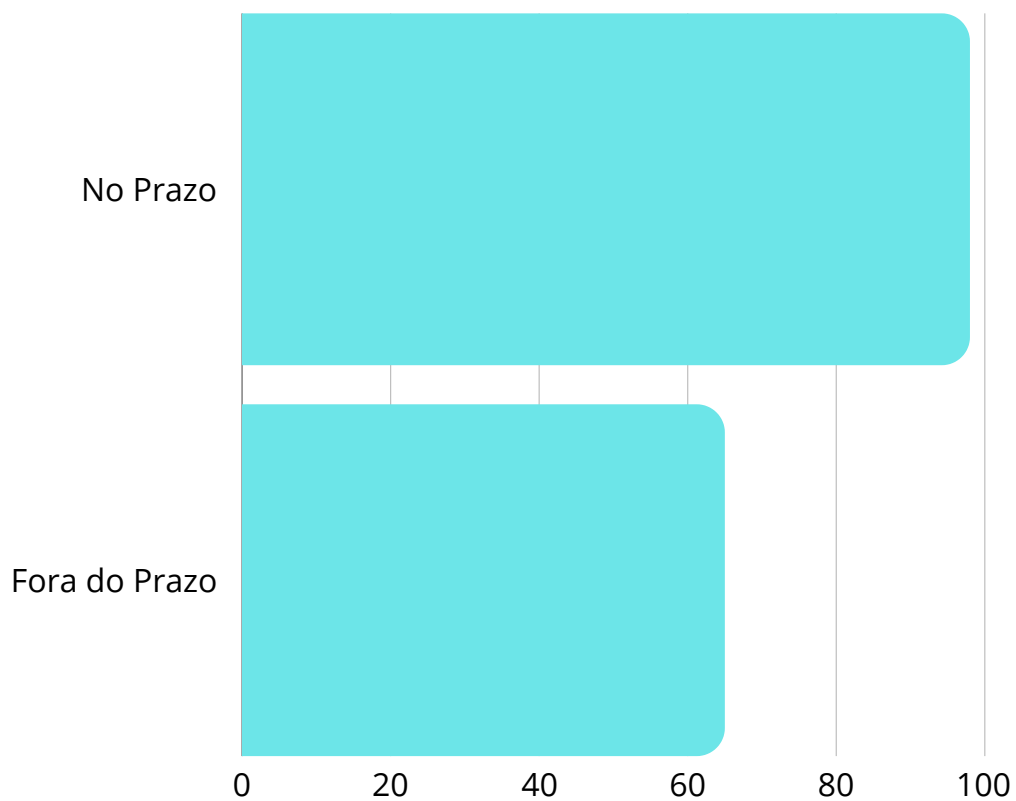
Prazo médio de Resposta



15.6
DIAS

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

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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

PRÊMIO ITA



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

RA-XIII

O Prêmio ITA é concedido aos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal (GDF) que atendem aos requisitos de divulgação de informações públicas, permitindo que a população tenha acesso a dados relevantes sobre a gestão pública.

<https://www.cg.df.gov.br/wp-content/uploads/2024/12/PREMIO-ITA-2024.pdf>

A Administração de Santa Maria conquistou uma importante premiação que comprova a excelência em transparência e controle interno da atual gestão, liderada pelo administrador regional Josiel França. Trata-se do prêmio ITA - 100% em Índice de Transparência entregue pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) na tarde de quarta-feira (4/12) no auditório da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

O Prêmio ITA, avalia os índices de transparência ativa na divulgação de informações nos sites do Governo do Distrito Federal (GDF) e o atendimento aos pedidos de acesso à informação e é reconhecimento do GDF que exalta órgãos que se destacam na gestão pública e no combate à corrupção.



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