



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.

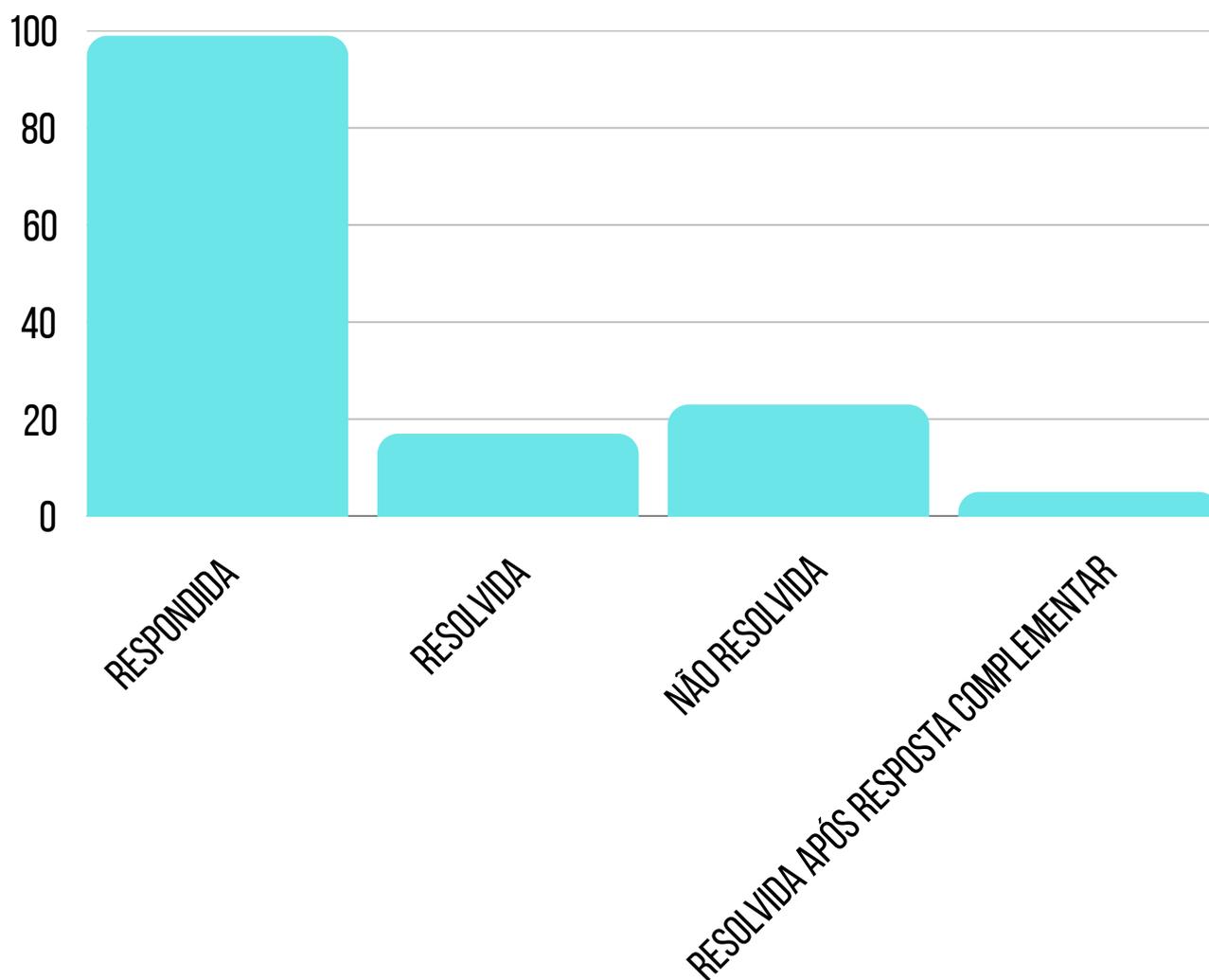
A finalidade desta Ouvidoria, é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados, bem como possibilitar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e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



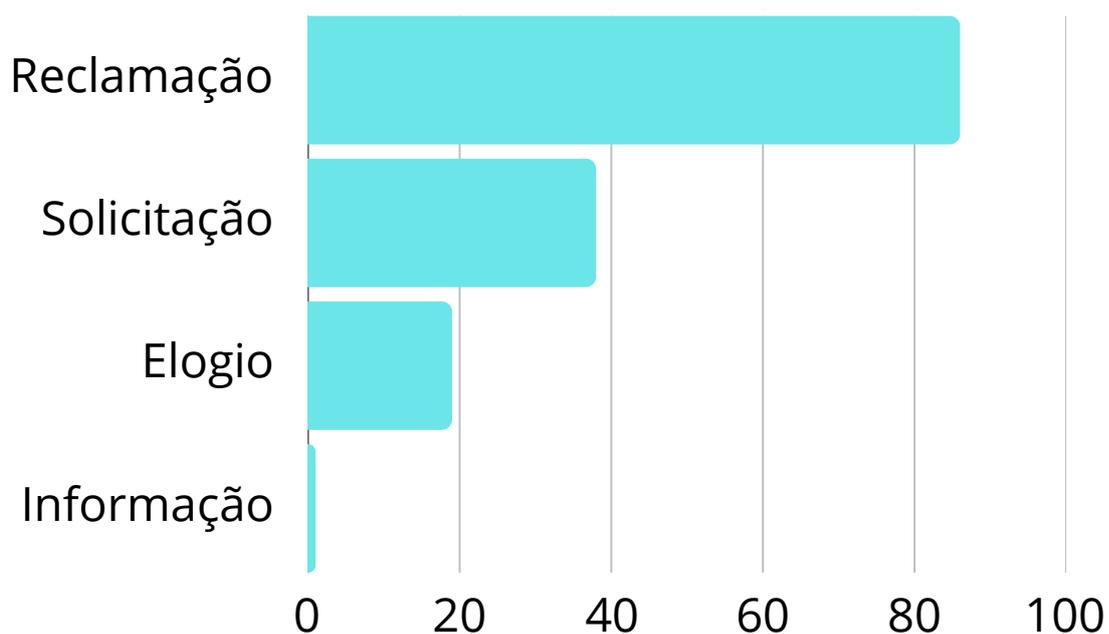
Visão Geral

Situação

No quarto trimestre de 2024, de acordo com o Painel de Ouvidoria, a Administração Regional de Santa Maria-DF, registrou um total de 144 manifestações. Entre elas: 99 foram respondidas, 23 não resolvidas, 17 resolvidas, 5 resolvidas após resposta complementar. Conforme mostra o gráfico abaixo.



Classificação

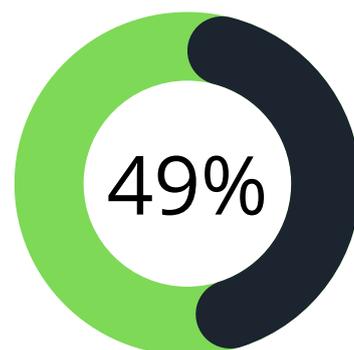


<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

De acordo com o gráfico acima, tivemos menos manifestações registradas do que o trimestre anterior, pois os cidadãos continuaram registrando as manifestações na plataforma, Administração 24 Horas.



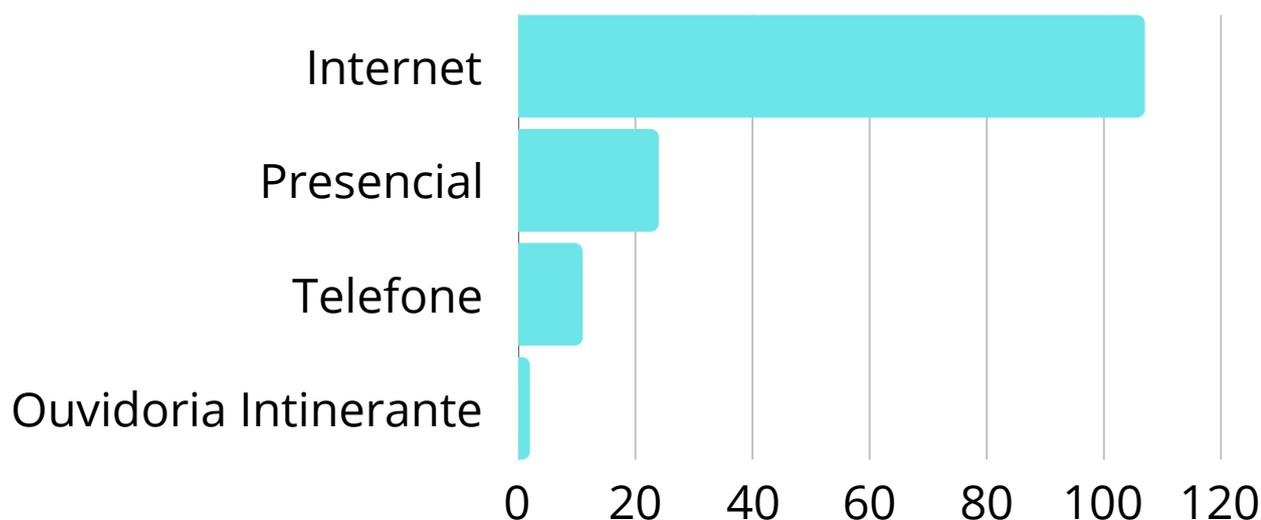
Resolutividade



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

Neste trimestre, tivemos uma queda na resolutividade, devido a troca do Coordenador da COLOM (Coordenação de Licenciamento e Obras).

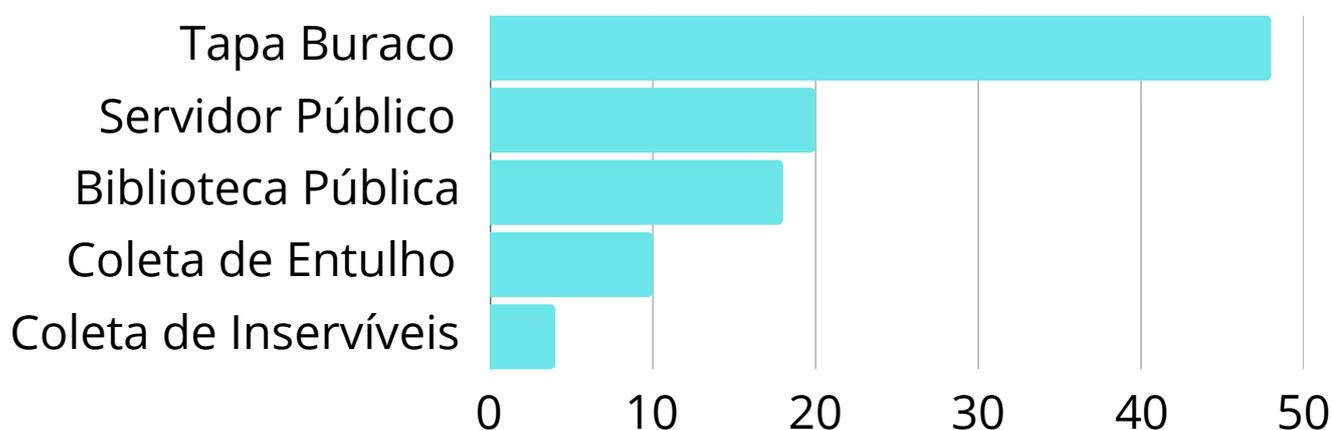
FORMAS DE ENTRADA



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

Em relação ao 3º trimestre, houve um aumento na forma de entrada pela Internet no 4º trimestre, já os outros canais de atendimento (presencial, telefone), diminuíram, isto relacionado ao 3º trimestre.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

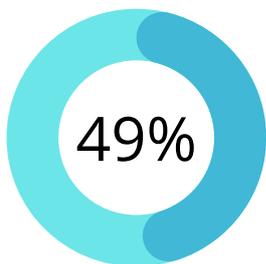


<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

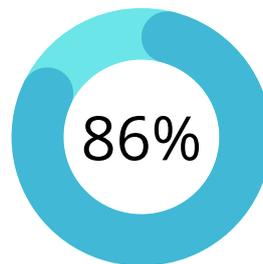
Conforme mostra o gráfico, o assunto mais solicitado foi o Tapa Buraco, porque com o período chuvoso, os buracos começam a aparecer. Entre estes assuntos, está o Servidor Público, pois os servidores da Administração Regional de Santa Maria, receberam vários elogios no bimestre, devido o compromisso que têm em resolver as demandas da comunidade local, seja por meio do site Participa-DF, telefone 162 ou presencialmente. Este órgão está á disposição do cidadão.

Pesquisa de Satisfação

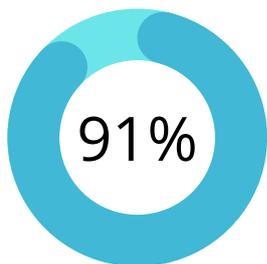
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



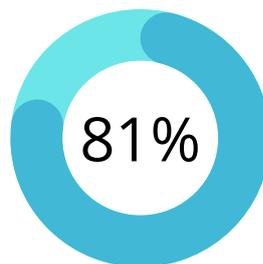
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



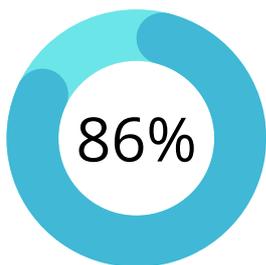
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



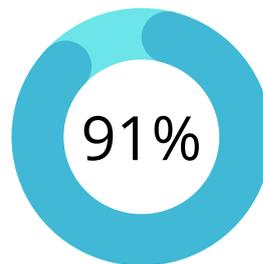
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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



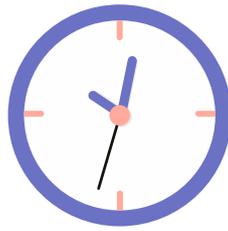
Programa "GDF Mais Perto do Cidadão"

Nos dias 18 e 19 de outubro de 2024, aconteceu na Região Administrativa do Gama - Setor Central Gama - ao lado do Estádio Bezerrão, a 39ª Edição do Programa "GDF Mais Perto do Cidadão, na

Os cidadão 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. O público também participou de várias apresentações artísticas.

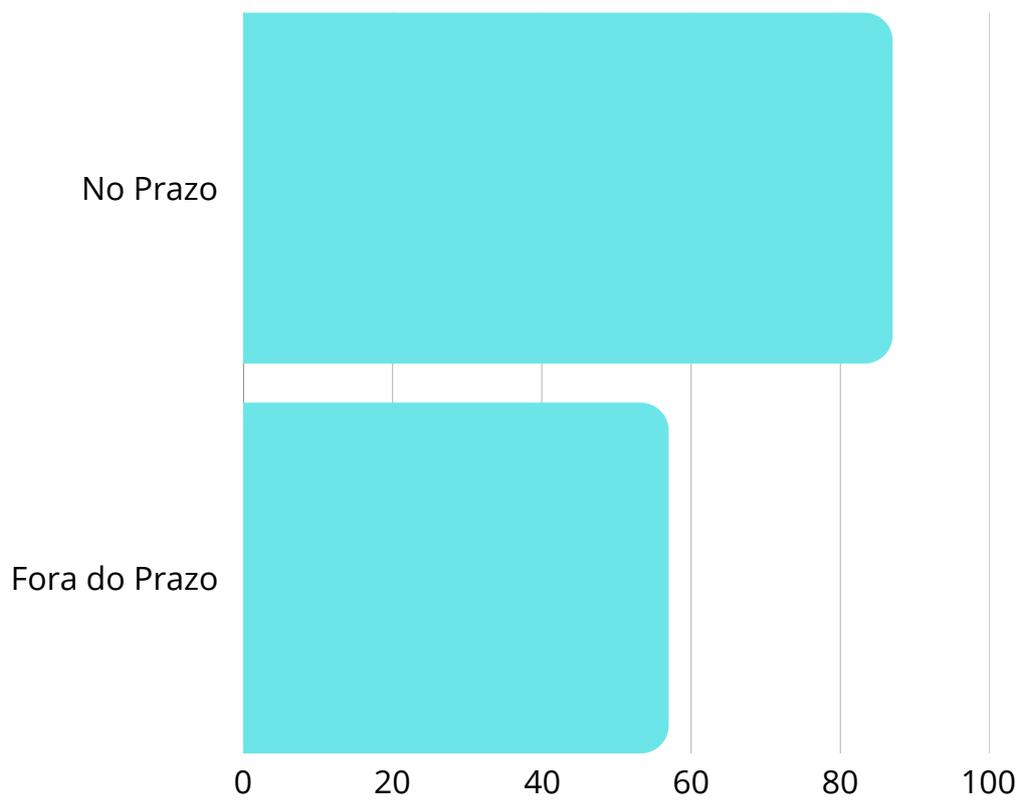


Prazo médio de Resposta

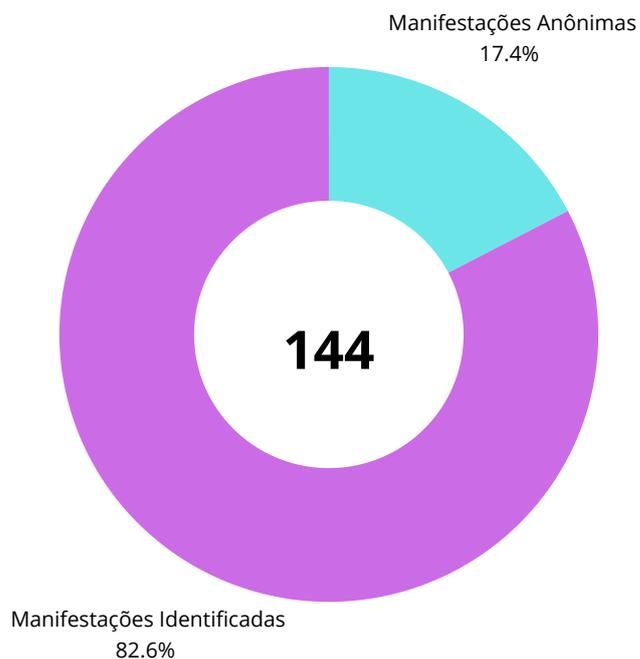


**16.5
DIAS**

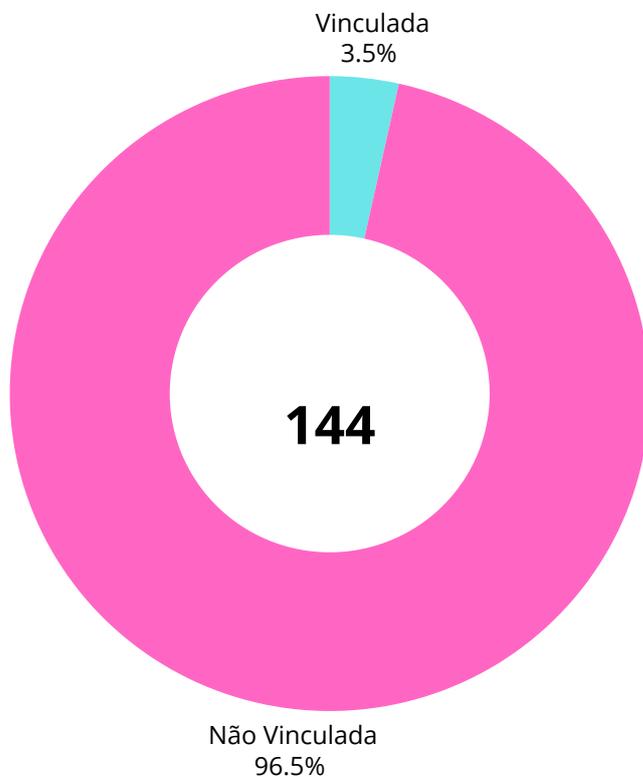
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Manifestações Anônimas

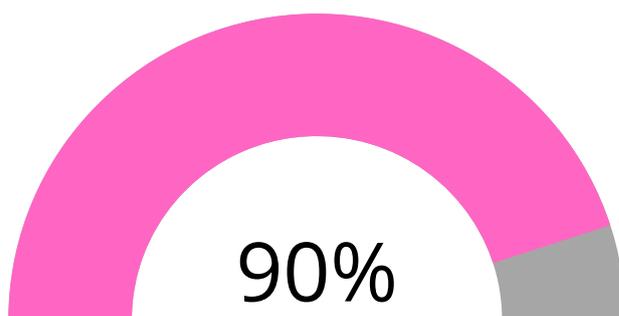


Manifestações Vinculadas e Não vinculadas

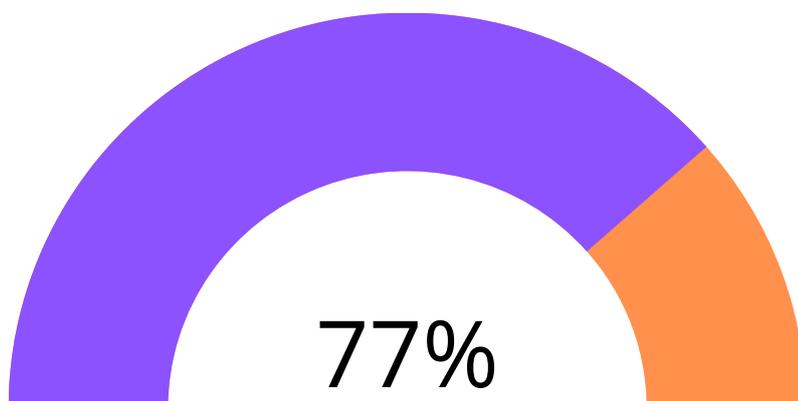


Carta de Serviços

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



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.





A premiação conquistada pela Administração de Santa Maria ocorreu durante a Semana da CGDF de Combate à Corrupção, um período de ações voltadas à transparência, ética e integridade, idealizado e organizado pela Controladoria-Geral do DF. A semana foi marcada por palestras, entrega de premiações a órgãos do GDF e debates que reforçam o compromisso do governo do DF em prevenir, identificar e combater práticas de corrupção, além de promover uma gestão mais ética e responsável.

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