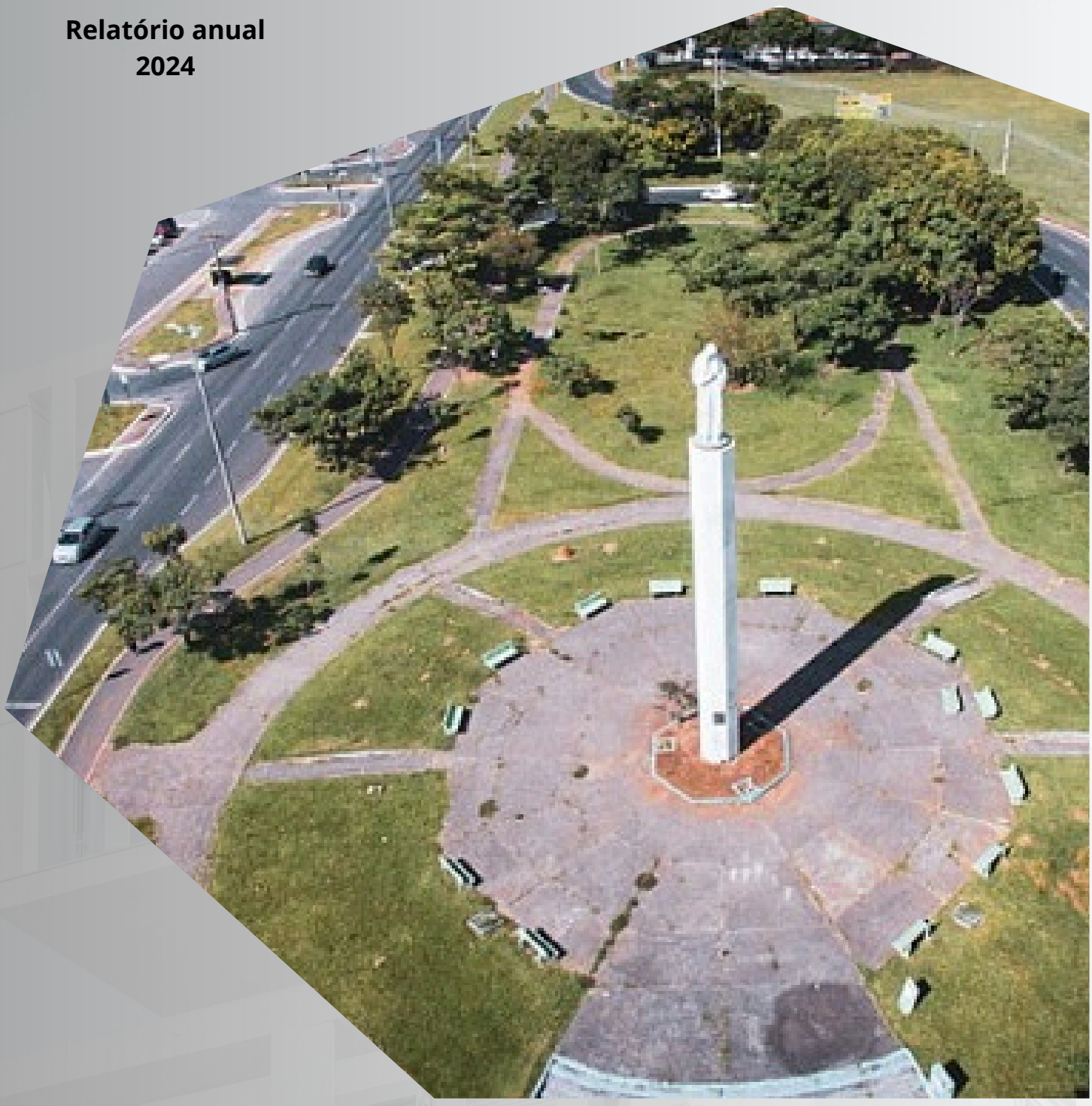
Administração Regional de Santa Maria
RA/SANT

Relatório anual
2024



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GDF
É tempo de ação.

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

O setor da Ouvidoria está 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.

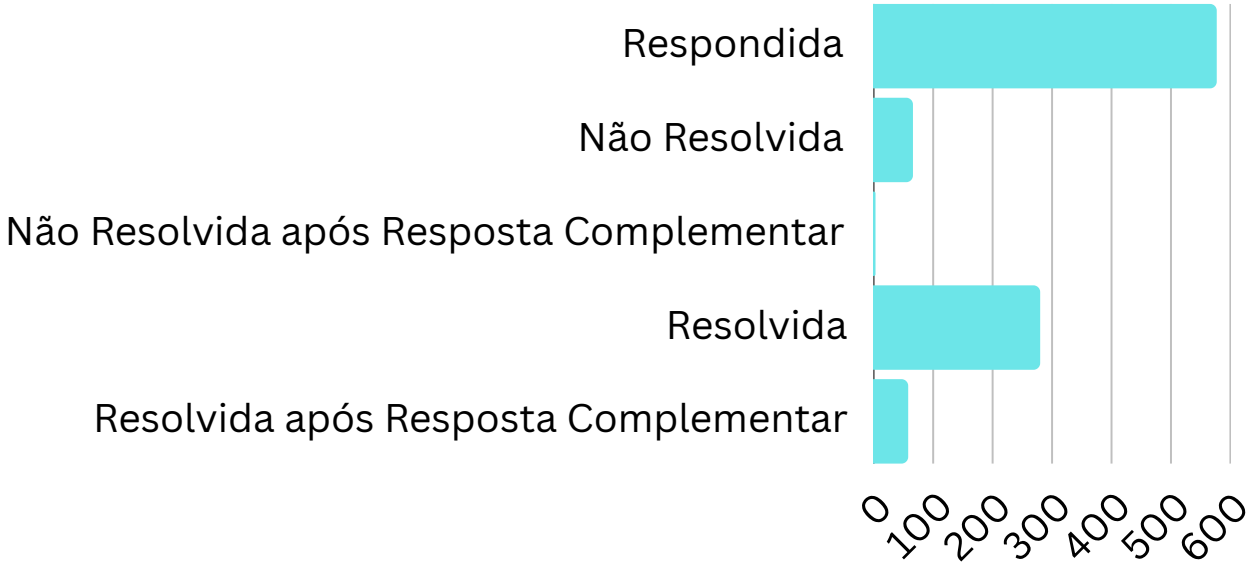
Quando os registros na Ouvidoria são feitos de maneira identificada o solicitante pode acompanhar por meio do EMAIL, receberá as respostas preliminares e definitivas, podendo colocar a demanda como resolvida ou não resolvida. Se o serviço não tiver sido executado o demandante pode colocar a demanda como 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.

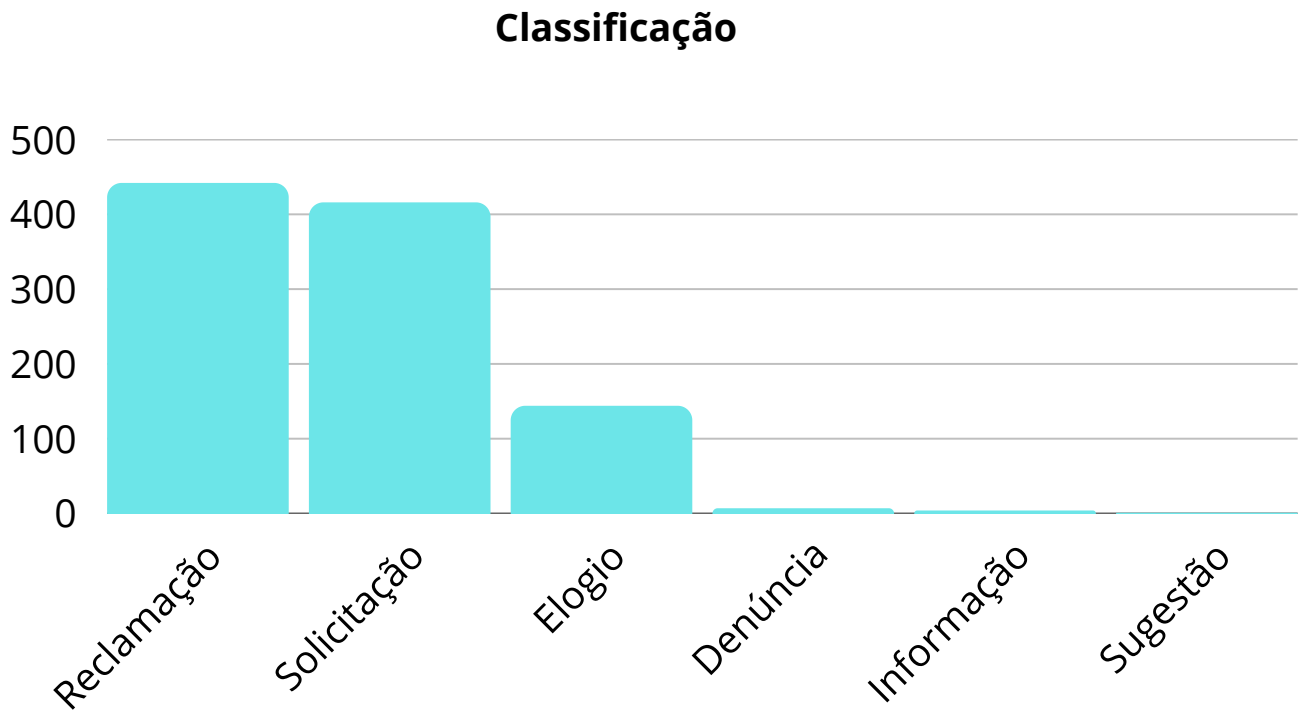
Visão Geral

Situação
2024

Conforme o Painel da Ouvidoria, no ano de 2024, a Administração Regional de Santa Maria teve um total de 984 manifestações. Neste ano tivemos um acréscimo de 141 manifestações comparando com o ano de 2023 que foram 843 registros. Confira o gráfico baixo.



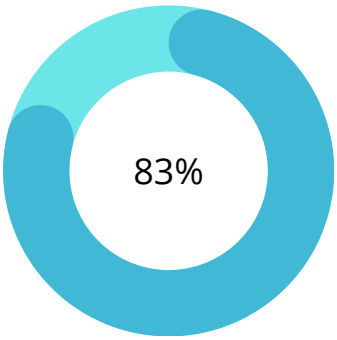
https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard



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

A maioria das reclamações recebidas por esta Ouvidoria, foram relacionadas a tapa buracos, pois ao longo do ano, abrem-se novos buracos nas rua, avenidas, devido o envelhecimento do asfalto e portanto o cidadão sente a necessidade de fazer uma solicitação junto a Ouvidoria, por meio dos canais de atendimento.

Resolutividade



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

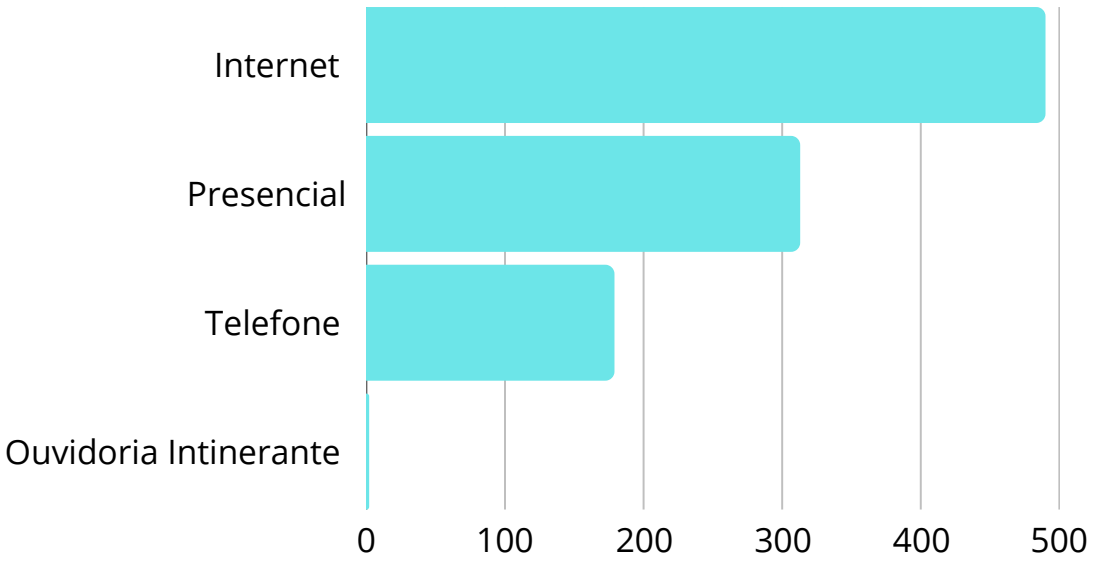
FORMAS DE ENTRADA

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

No ano de 2024 o canal de comunicação mais utilizado pelo cidadão foi a internet (site Participa-DF), este site facilita para os cidadãos, pois o mesmo pode fazer o seu registro no horário e no dia que achar melhor.

Ressaltamos 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 e de que forma eles podem colocar a demanda como resolvida, quando sa mesma for de fato executada.

Veja o gráfico a seguir.



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

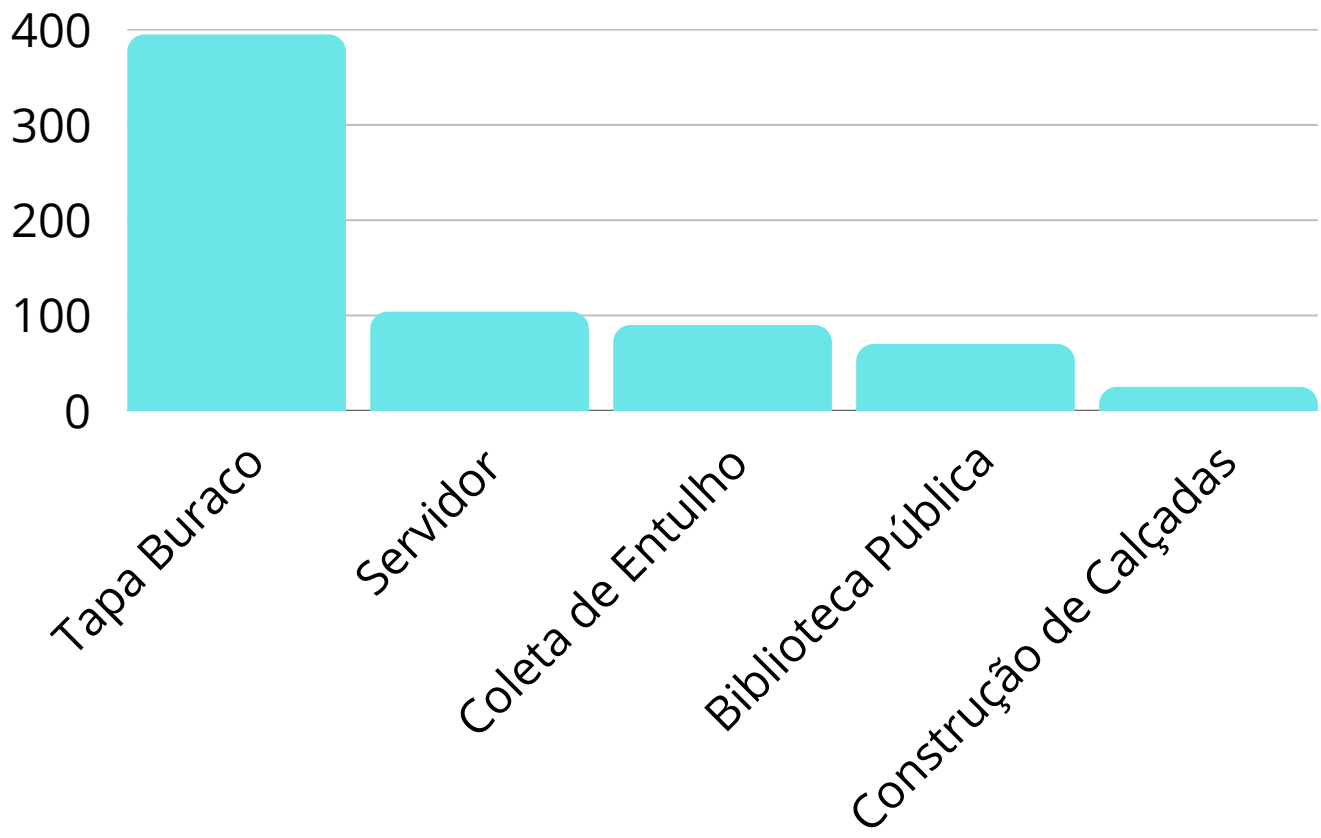
Em 2024, o assunto mais demandado foi o de Tapa Buraco, pois devido as chuvas fortes durante o ano, atividades realizadas pela CAESB, cidadãos que jogam água na rua, acúmulo de água devido o desnível da rua, entre outros.

O segundo foi servidor público, muitos cidadãos elogiaram os serviços executados pelos cidadãos e registraram os elogios na Ouvidoria.

O terceiro foi coleta de entulho, infelizmente a população de Santa Maria, ainda não se conscientizou sobre a importância de manter o Meio Ambiente limpo.

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 construção de calçadas.



GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO

Durante este ano, foram realizadas mais duas edições do Programa GDF Mais Perto do Cidadão, das quais a Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria participou. Vários serviços foram ofertados a comunidade. O público presente, conferiu várias atrações artísticas, além de participar de palestras, receber mudas de plantas, kits de higiene bucal, entre outros**.**

Prêmio ITA

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA GARANTE PREMIAÇÃO QUE RECONHECE ÍNDICES DE TRANSPARÊNCIA, INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA EM SERVIÇOS PÚBLICOS

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 Administração Regional de Santa Maria, recebeu o Prêmio ITA. O nosso objetivo é manter sempre a transparência.

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.

Administração Regional de Santa Maria - Instituto de Previdência dos Servidores...

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pel...

Administração Regional de Santa Maria

Em 2024 recebemos um total de 93 registros pelo E-SIC, porém nem todos foram Pedidos de Informação, os cidadãos ainda se confundem ao fazerem o registro, pois muitos realizam manifestações de solicitações, reclamações, denúncias entre outros no SIC, no entanto, são orientados pela Ouvidoria, a utilizarem Módulo Ouvidoria quando não for um Pedido de Informação.

Índice de
Transparência
ITA - 2024
100%
Administração Regional
de Santa Maria - RA-XIII

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 Grasiele Costa Feijão, Sebastião Cunha e Silva