

**Administração Regional de Santa Maria
RA/SANT**

**Relatório 3º
trimestre 2023**



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 às 12 horas e de 14 horas às 18 horas, visando melhorias para a população de Santa Maria.

Atuando como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração, esta Ouvidoria em parceria com os setores, coordenações e demais órgãos, visa da melhor forma atender as necessidades, conforme as solicitações, reclamações, sugestões, informações e denúncias dos cidadãos. Promovendo desta maneira o bem-estar da comunidade desta região.

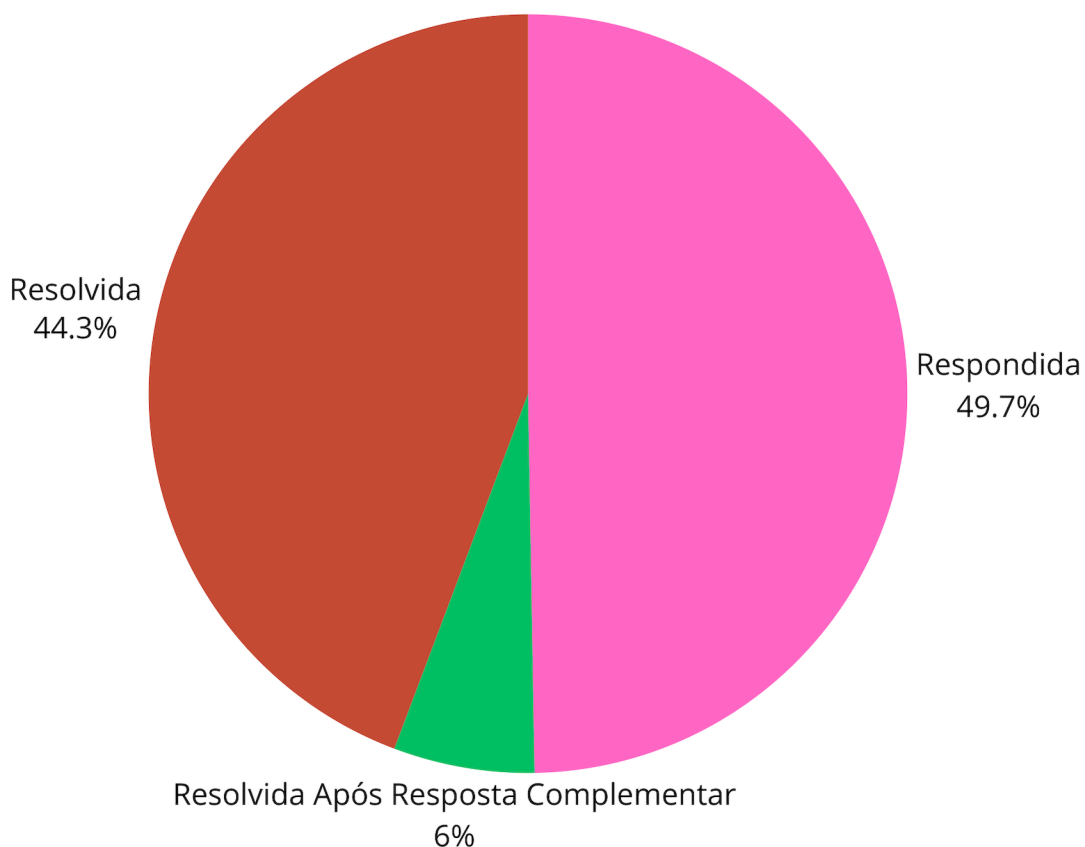


Visão Geral

De acordo com a Visão Geral do Painel de Ouvidoria analisaremos o gráfico de manifestações deste Trimestre.

Tivemos um total de 183 manifestações registradas no Terceiro Trimestre de 2023, sendo que delas, 91 foram respondidas, 81 resolvidas e 11 resolvidas após resposta complementar.

Quando o serviço da demandado é executado, entramos em contato com cidadão para que o mesmo nos informe se o serviço foi executado ou não. Então explicamos sobre a importância de registrar no Sistema que a demanda foi Resolvida e de responder a Pesquisa de Satisfação.



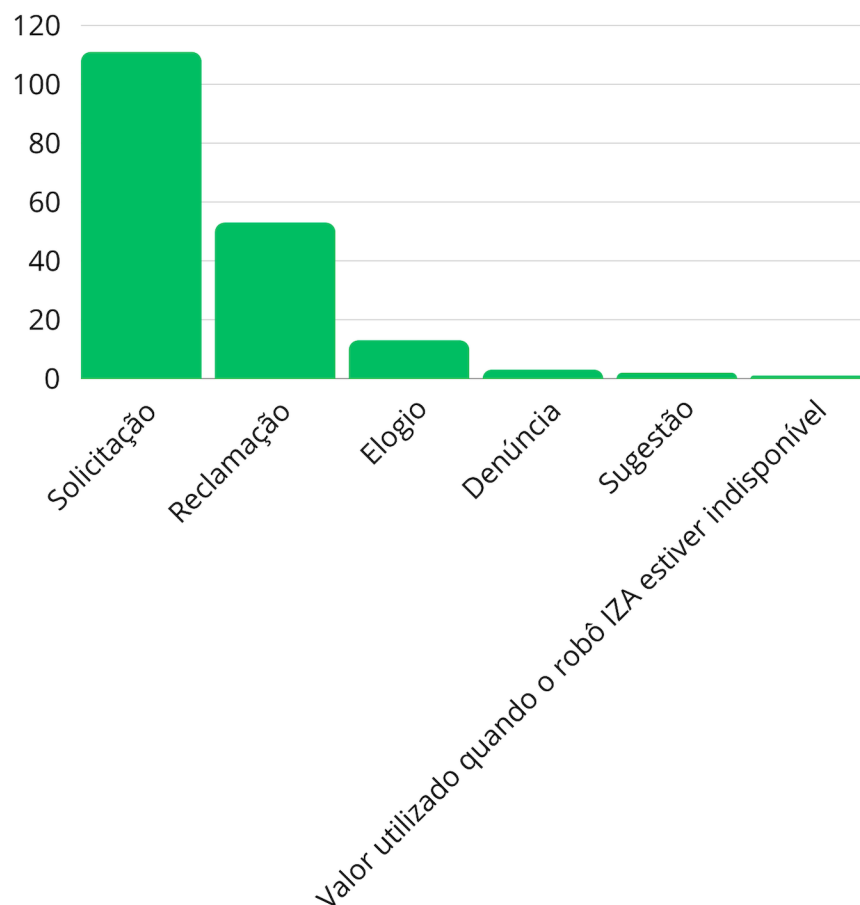
<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Do mês de julho ao mês de agosto tivemos pouca evolução em relação aos registros das demandas, isto porque muitos buracos já haviam sido tapados anteriormente, tendo em vista que a maior demanda é justamente de Tapa Buracos.

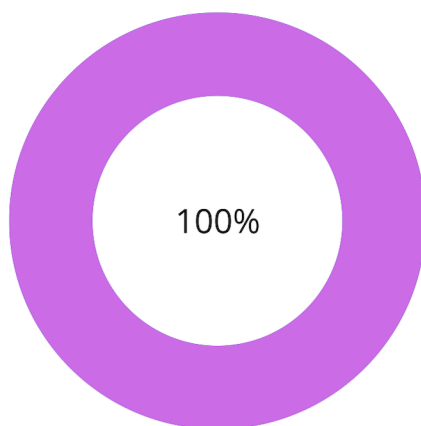
Quanto a classificação podemos acompanhar o gráfico abaixo:

Tipologias

As tipologias são classificadas em: solicitação, reclamação, elogio, informação denúncia e sugestão. E destes seis tipos neste trimestre foram registradas cinco.



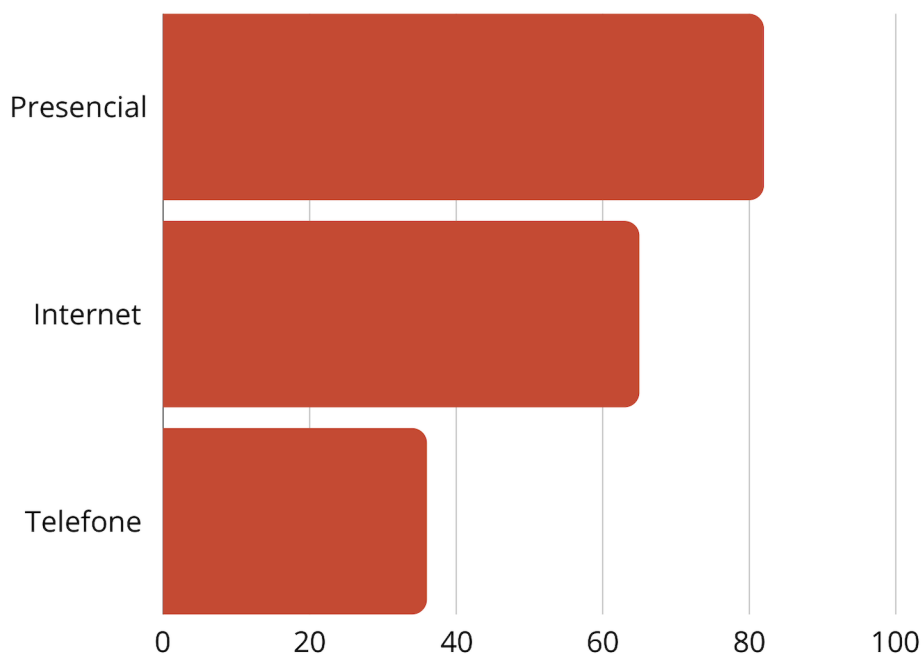
Resolutividade



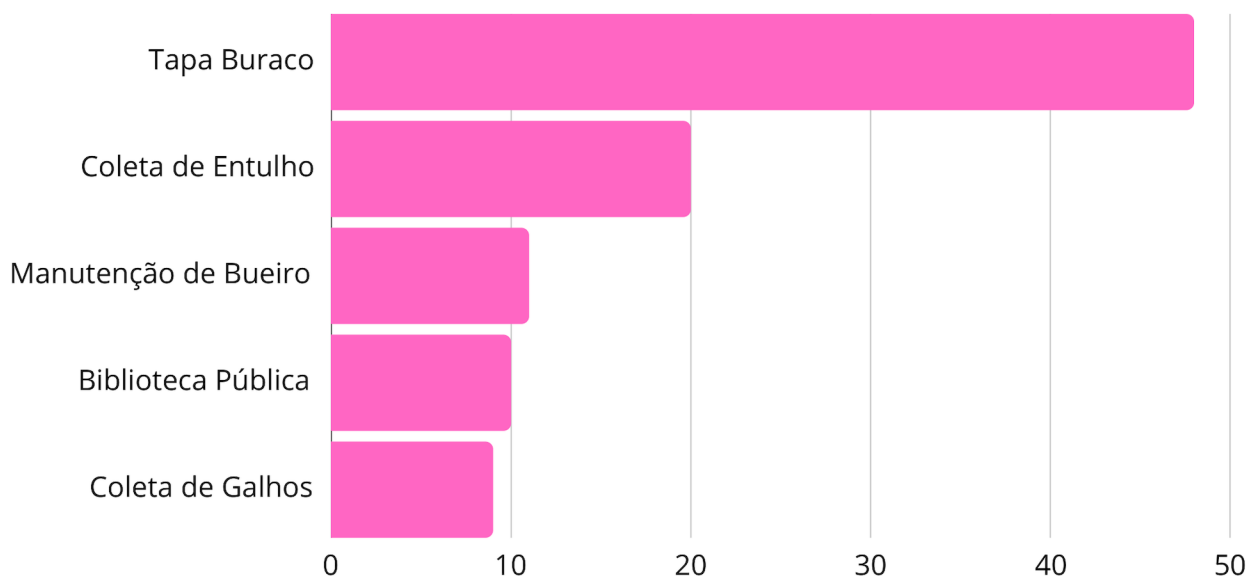
Formas de entrada

O cidadão pode fazer o registro na Ouvidoria utilizando os seguintes canais de comunicação: telefone 162, site Participa - DF ou indo pessoalmente em qualquer Administração Regional.

Neste trimestre presencialmente tivemos um quantitativo de 89 demandas, recebidas pela Internet 65 e por telefone foram 36.



Os assuntos mais demandados neste trimestre foram os seguinte:



Conforme mostra o gráfico, entre os assuntos mais demandados está o tapa buraco, isto porque muitos buracos tem surgido, devido ao descarte de água na rua de forma irregular.

A coleta de entulho foi o segundo assunto mais demandados, embora em Santa Maria tenha dois papa-entulhos, ainda assim a comunidade insiste em jogar lixo/entulho em áreas públicas.

Com o passar do tempo, muitos bueiros precisaram de manutenção, entre eles: troca da tampa, desobstrução, reconstrução e limpeza de modo geral.

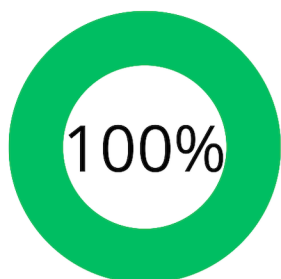
Os usuários da biblioteca Monteiro Lobato, fizeram várias solicitações, reclamações, referentes a alguns serviços que precisavam ser executados, para que o ambiente se tornasse mais acolhedor.

Com a poda das árvores, muitos galhos ficaram em meios as calçadas e por isso foi solicitado a coleta dos mesmos.

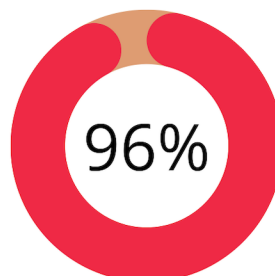


Quanto a Pesquisa de Satisfação, obtemos o seguintes resultados neste trimestre de 2023.

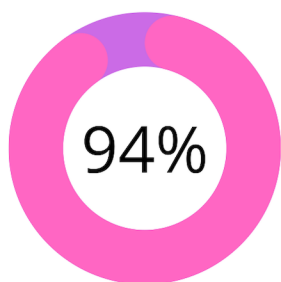
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



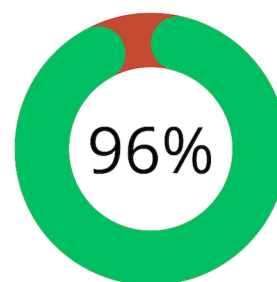
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



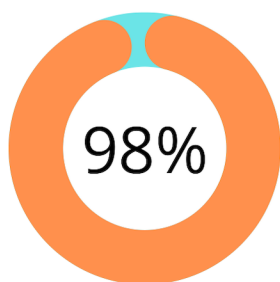
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



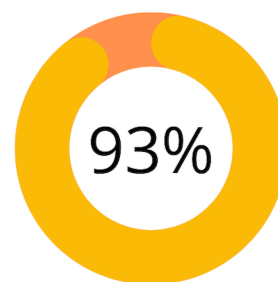
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

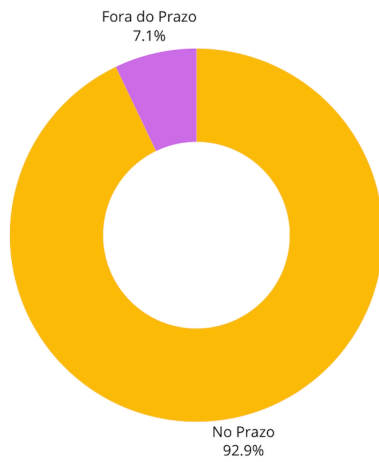


PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

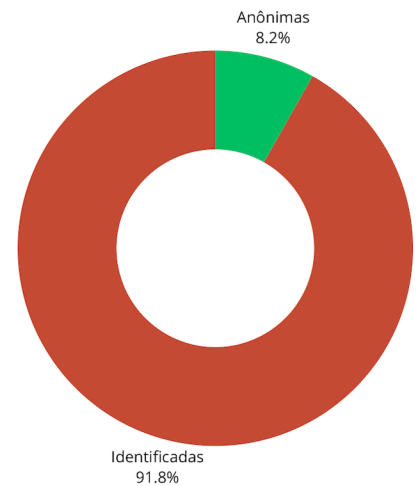


**9.2
DIAS**

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



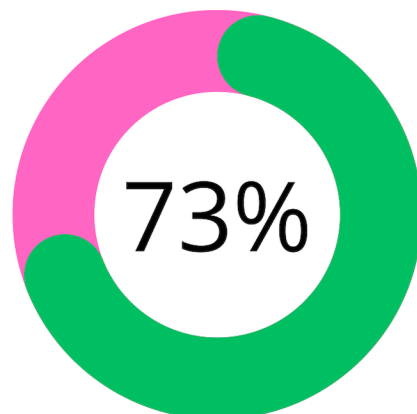
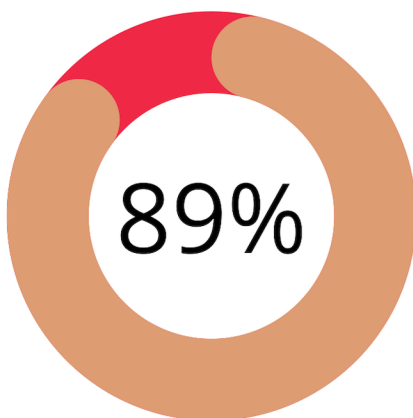
Manifestações Anônimas e identificadas



O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria é de 20 (vinte) dias a contar da abertura do registro da manifestação

CONHECIMENTO DA CARTA

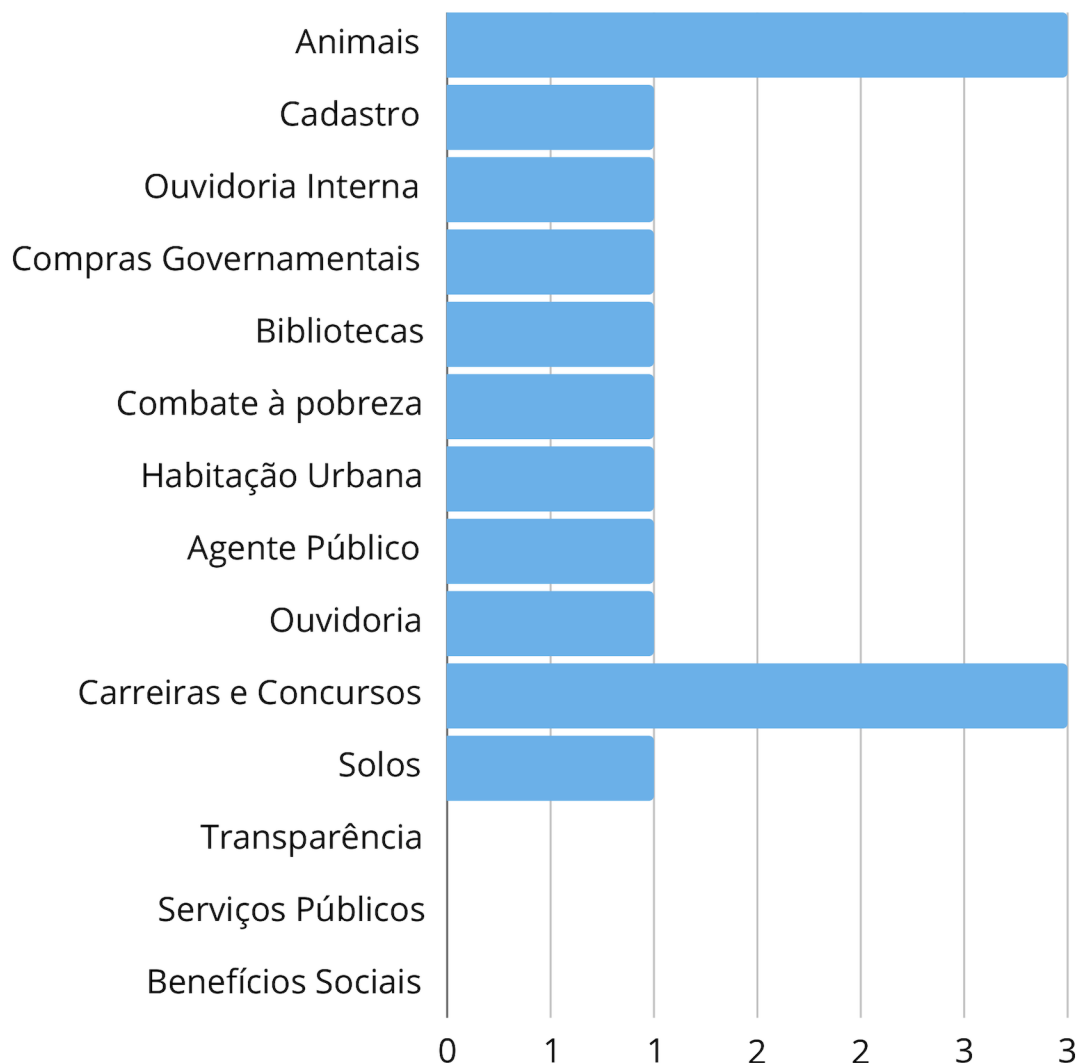
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES





A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria, também é responsável em receber e registrar pedidos de acesso à informação ao Cidadão (a) - SIC

Pelo Sistema de Informação SIC, recebemos 18 Pedidos de Informação nestre Trimestre de 2023. Conforme mostra o gráfico abaixo.



Ibaneis Rocha - Governador do Distrito Federal

Josiel França - Administrador Regional de Santa Maria

Daniel Alves Lima - Controlador Geral do Distrito Federal:

Cecília Souza da Fonseca - Ouvidora Geral do Distrito Federal

Zuleide Paz Ribeiro - Chefe da Ouvidoria de Santa Maria

Equipe da Ouvidoria - Grasielle da Costa Feijão