

# Administração Regional de Santa Maria

**Relatório 2º  
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. A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria 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.

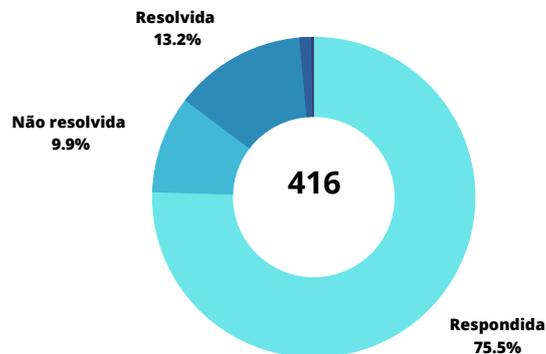
A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços.

A finalidade da Ouvidoria desta Administração Regional 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.

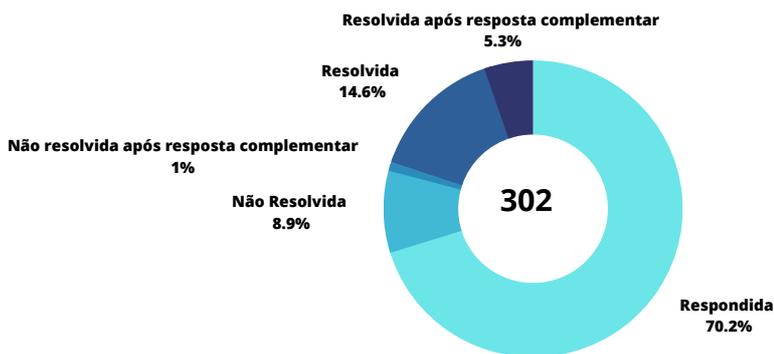


# Visão Geral

## Total de manifestações 1º semestre 2023



## Total de manifestações 1º semestre 2022



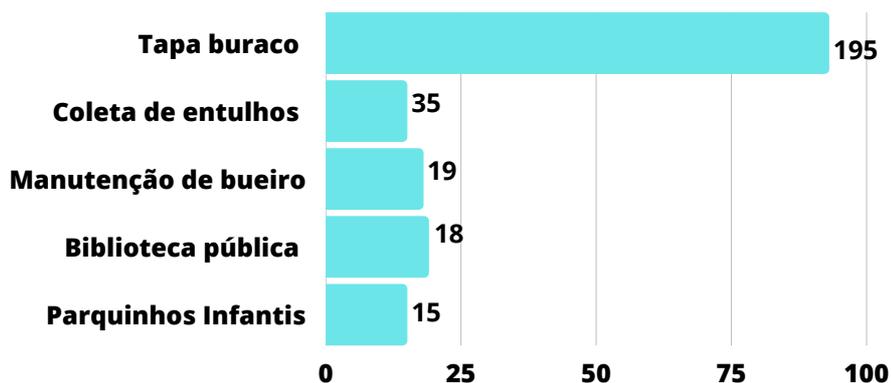
<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

De acordo com a análise dos gráficos da visão geral, tivemos um total de 416 registros de manifestações no primeiro semestre de 2023. Sendo respondidas um total de 314, correspondente a um percentual de 70,2%, uma quantidade de 44 resolvidas, com um percentual de 14,6% e uma quantidade de 27 não resolvida, tendo uma porcentual de 8,9%.

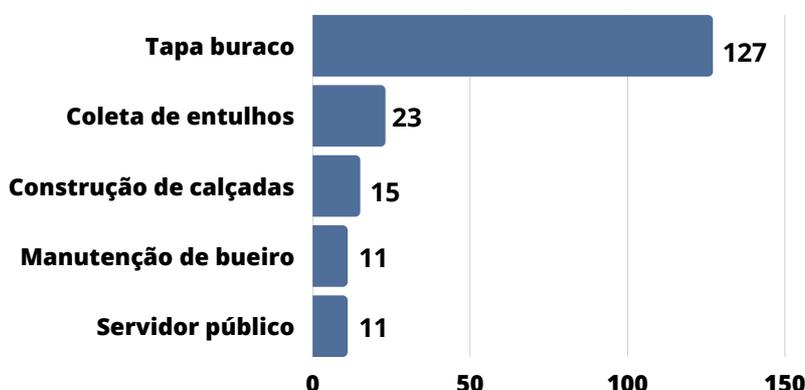
Comparando o quantitativo de ouvidorias entre o primeiro semestre do ano de 2022 e o primeiro semestre do ano de 2023, percebemos que houve um acréscimo de 114 registros de manifestações no primeiro semestre de 2023 em relação ao primeiro semestre de 2022.

# 1º semestre de 2023

## Assuntos mais solicitados no 1º semestre de 2023



## Assuntos mais solicitados no 1º semestre de 2022



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

Conforme a análise dos dois gráficos referentes aos assuntos mais solicitados, foi possível interpretar que, os serviços de tapa buraco foram mais solicitados no 1º semestre de 2023, pois teve um aumento de sessenta e oito solicitações. Além de ter aparecido muitos buracos nas ruas, devido obras feitas pela CAESB (Companhia de Água e Esgotos de Brasília), as chuvas também contribuíram para o aparecimento dos buracos nas quadras da cidade.

De acordo com as demandas, os moradores passavam em algumas quadras, áreas públicas e percebiam que havia descarte de entulho em local irregular, portanto solicitaram o serviço de coleta de entulho.

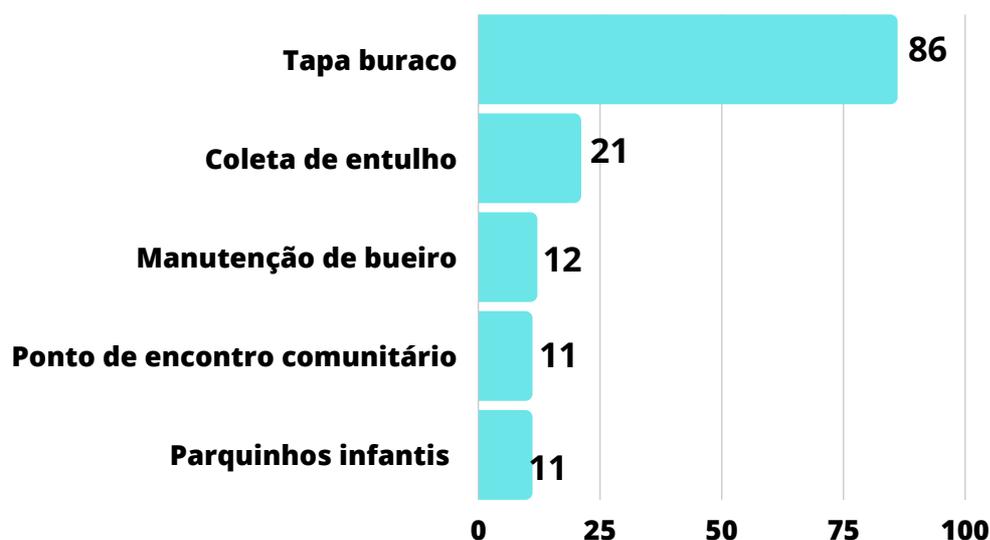
Segundo os relatos feitos pelos usuários da biblioteca, havia uma necessidade de fazer alguns reparos, manutenção, para que o ambiente de estudo se tornasse mais agradável.

Com o passar do tempo alguns bueiros vão ficando danificados, deteriorados necessitando de manutenção e por isso os cidadãos solicitaram este serviço.

Determinadas quadras não foram contempladas com a instalação do parquinho infantil, por este motivo foram feitos registros solicitando os parquinhos.



## Assuntos mais solicitados no 2º trimestre de 2023



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

Segundo análise do gráfico do 2º trimestre de 2023, o serviço mais demandado pelos moradores, foi o de tapa buraco. Além do período chuvoso, com o passar do tempo, alguns buracos surgem no asfalto e que precisam ser tapados.

A solicitação por parquinhos e pontos de encontro comunitário apareceram entre os cinco, pois muitos demandantes esperam que, tanto os parques, quanto as PECs sejam construídos em suas quadras, relatam a necessidade de se exercitarem e também momentos de lazer com os filhos, família.

Foram vistos pelos cidadãos vários montinhos de entulhos descartados irregularmente em áreas públicas, havendo necessidade de coletá-los.

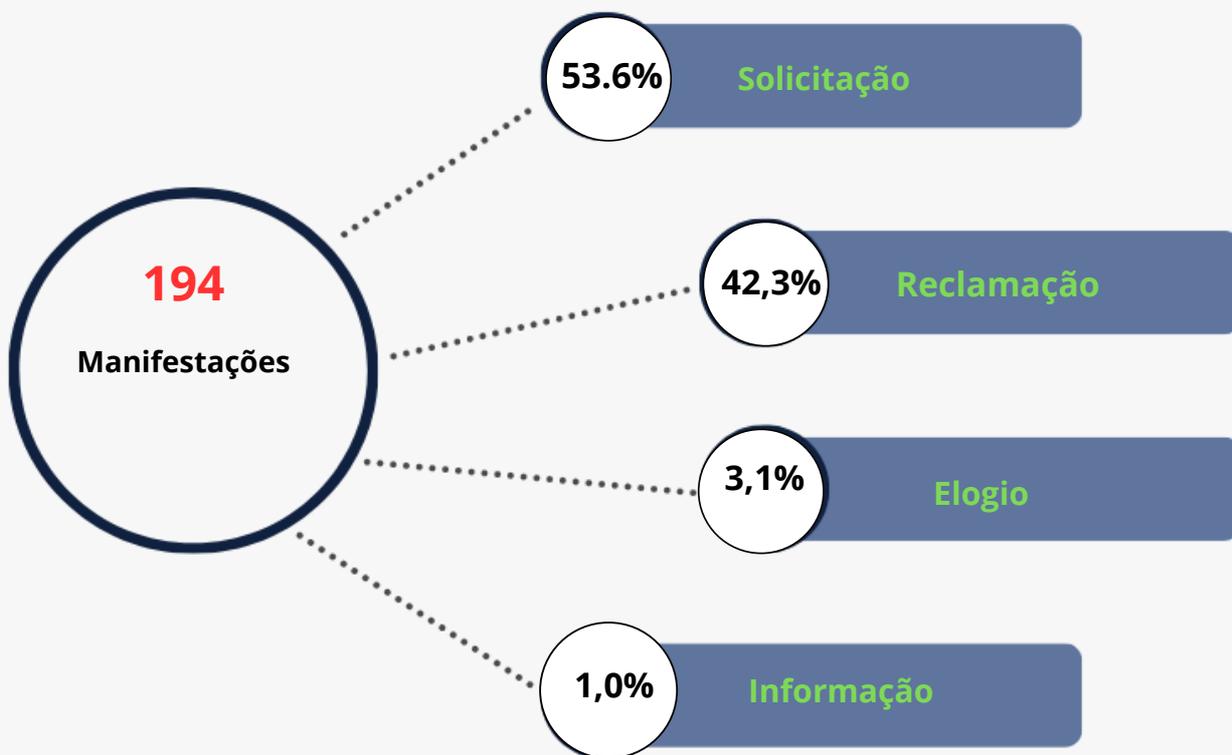
O serviço de manutenção de bueiros também foi solicitado, pois muitos estavam entupidos.



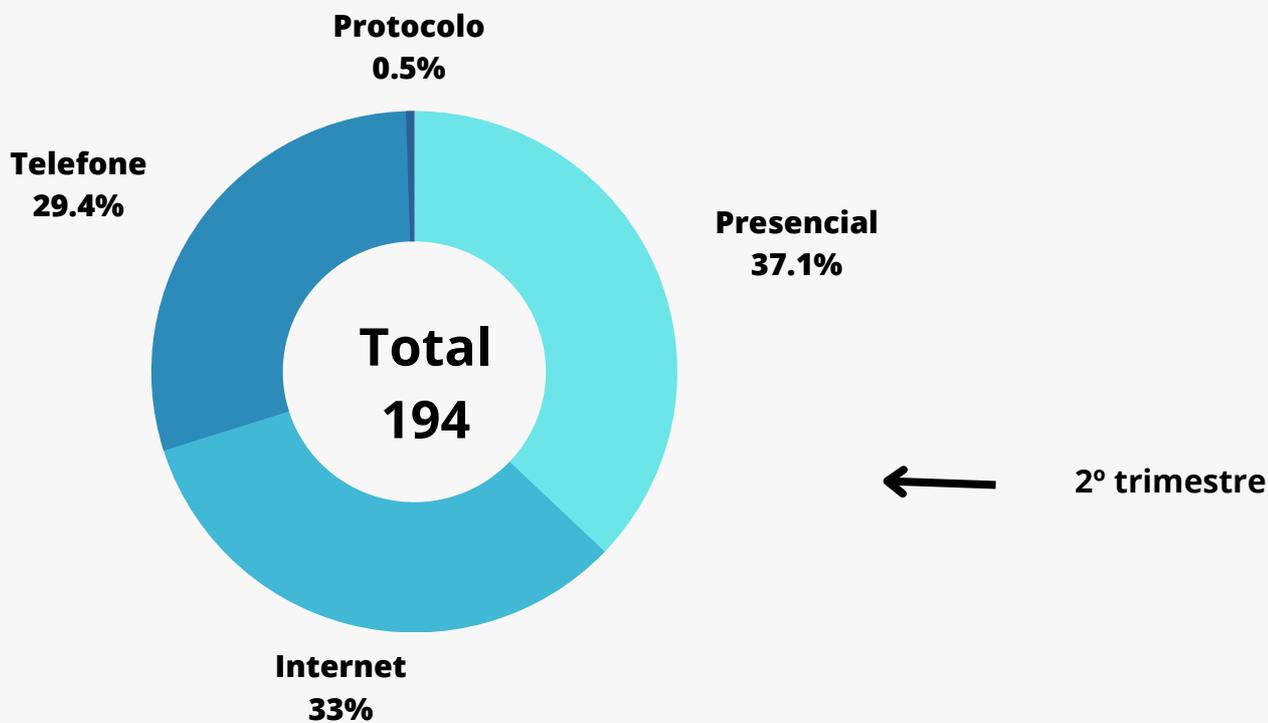
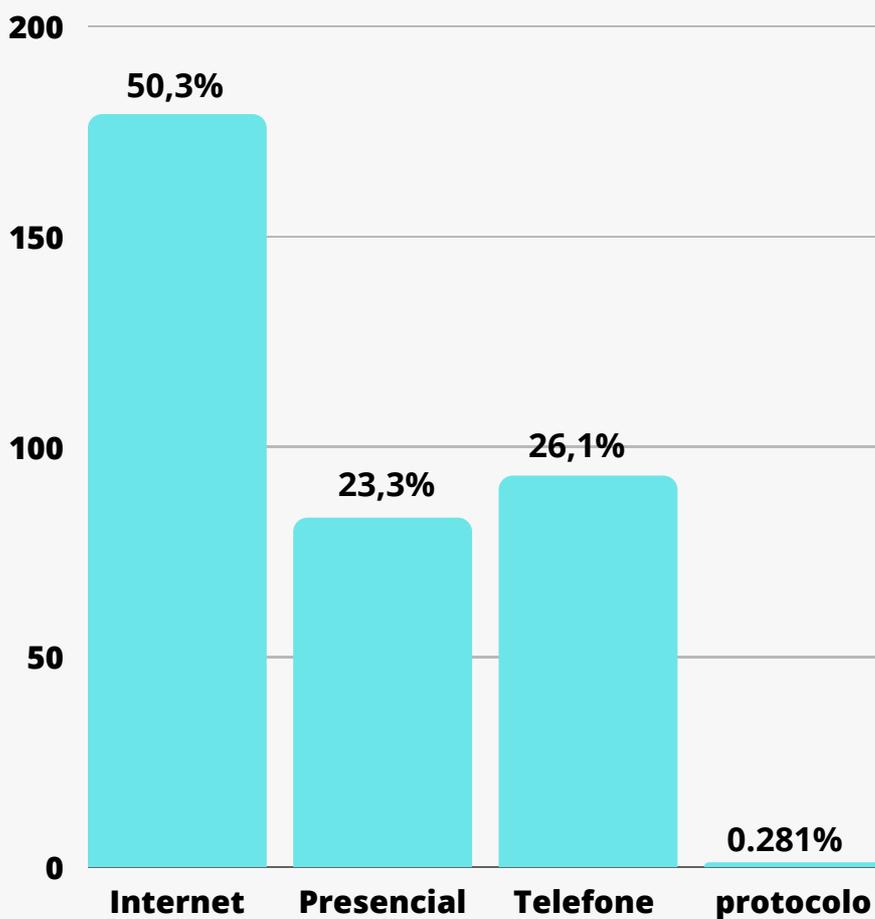
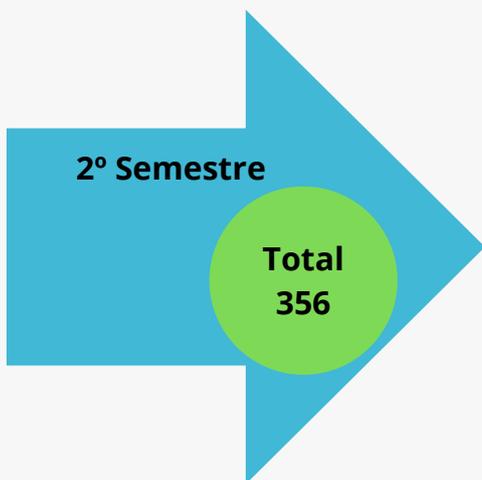
# Tipologias

## 2º trimestre 2023

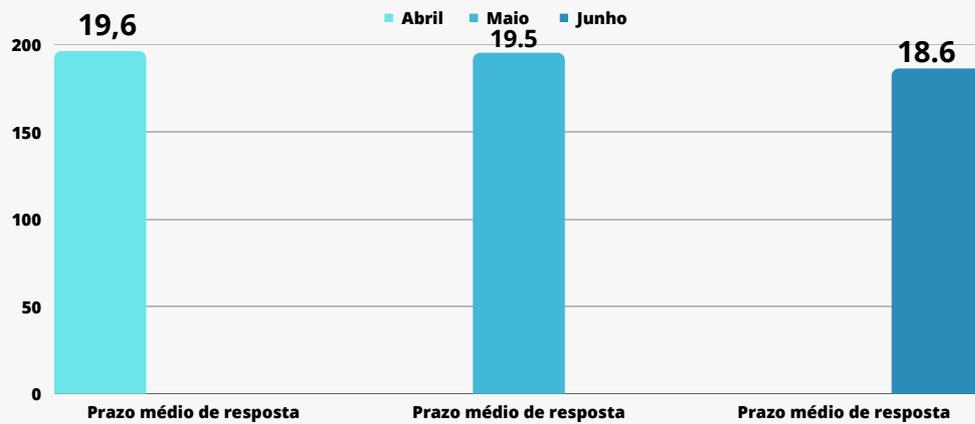
As tipologias são classificadas em: solicitação, reclamação, elogio, informação, denúncia e sugestão. E destes seis tipos neste trimestre foram registradas apenas quatro, conforme o gráfico abaixo.



# Formas de Entrada



## Evolução do prazo de resposta do 2º trimestre de 2023



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



O cidadão pode dar entrada em um registro de ouvidoria de várias formas, utilizando os canais de atendimentos disponibilizados são eles: internet pelo site <https://www.participa.df.gov.br>, telefone 162 ou presencialmente

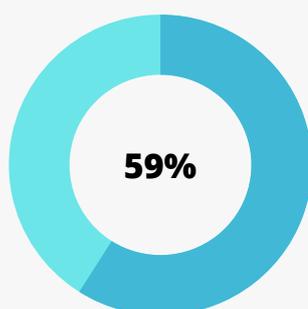




Demonstraremos a seguir, por meio da Pesquisa de Satisfação como está o nível de satisfação do cidadão que utiliza os serviços de Ouvidoria, obtemos estes dados após enviarmos a resposta definitiva, pois há um questionário inserido dentro desta resposta, onde o demandante faz a leitura e responde se ficou satisfeito com o atendimento prestado pela ouvidoria que o atendeu.

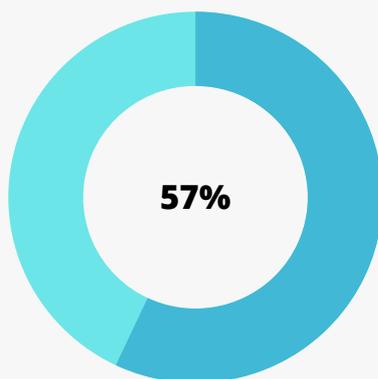
Se o sistema informatizado da ouvidoria atendeu suas necessidades, se a resposta que ele recebeu o deixou satisfeito, se o manifestante recomendaria o serviço de ouvidoria do órgão e para finalizar a pesquisa, é pedido que o solicitante deixe um comentário sobre sua experiência com a ouvidoria. E se sua demanda foi resolvida ou não resolvida .

## Resolutividade 2º semestre de 2023



416 Manifestações

## Resolutividade 2º trimestre de 2023



194 Manifestações

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

A Resolutividade avalia a prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele responde se sua demanda foi "Resolvida" ou "Não Resolvida", por meio de uma pesquisa de satisfação.

## Pesquisa de satisfação 1º trimestre de 2023

57%

Índice de resolutividade

84%

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

94%

Índice de recomendação

88%

Índice de satisfação com o atendimento

94%

Índice de satisfação com o sistema



71%

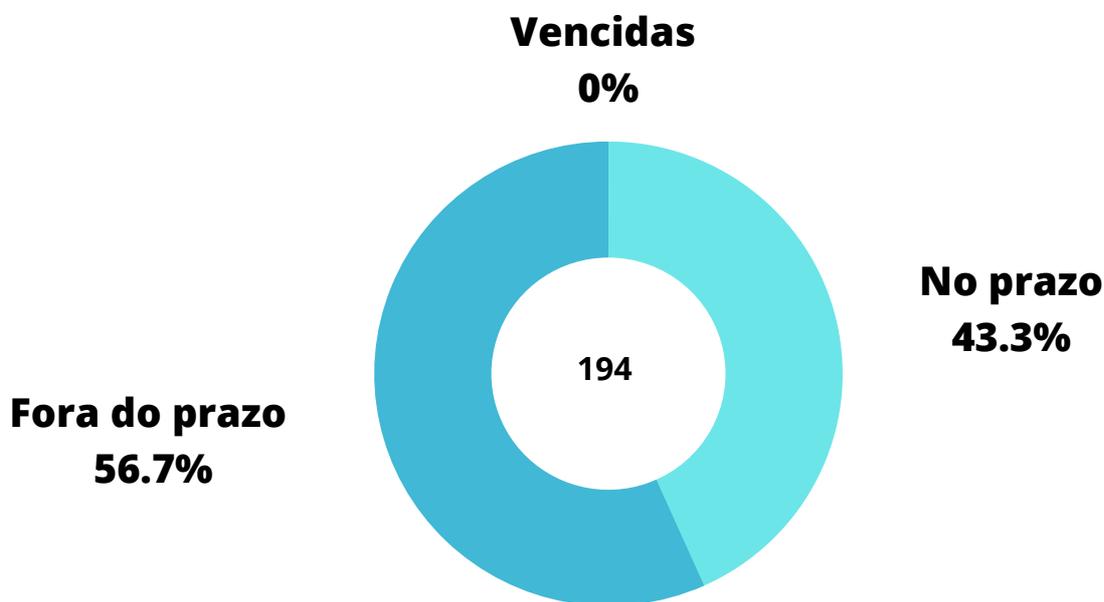
Satisfação com a resposta

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

Os indicadores são necessários e importantes, pois é uma ferramenta que nos fornece os dados indicando como está o nível de satisfação do cidadão, com o serviço de ouvidoria de um modo geral. Desta forma podemos fazer uma avaliação dos serviços prestados a comunidade, com o objetivo de melhorar cada vez mais o atendimento.

As respostas enviadas aos cidadãos deverá ser, de fácil entendimento, interpretação e portanto é imprescindível que seja utilizada uma linguagem simples, compreensível. Estamos nos esforçando em relação a qualidade e prazo das respostas.

# Índice do cumprimento do prazo de resposta 2º trimestre 2023



**Prazo médio de resposta 19.2 dias**

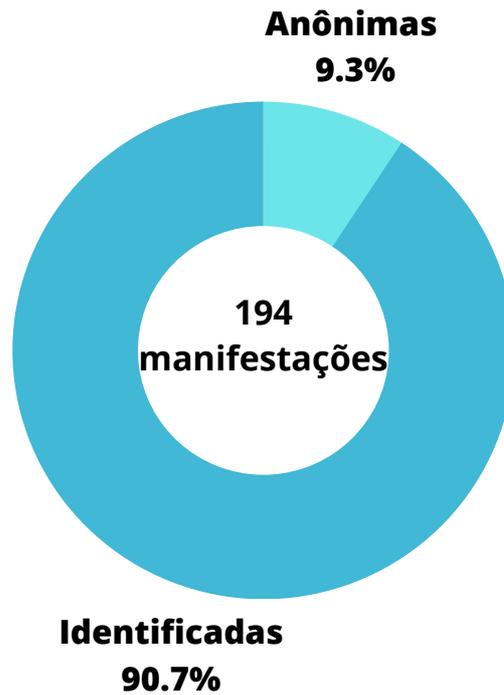
<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Conforme as informações contidas no gráfico apresentado, neste trimestre o prazo médio de resposta foi de 19.2 dias, dentre elas um percentual de 56,7% fora do prazo e 43,3% no prazo.

Vale ressaltar que, por um período, neste trimestre o cargo de Coordenador de Obras ficou vago e devido a esta situação muitas respostas não foram enviadas dentro do prazo.

# Manifestações anônimas e identificadas do 2º trimestre de 2023

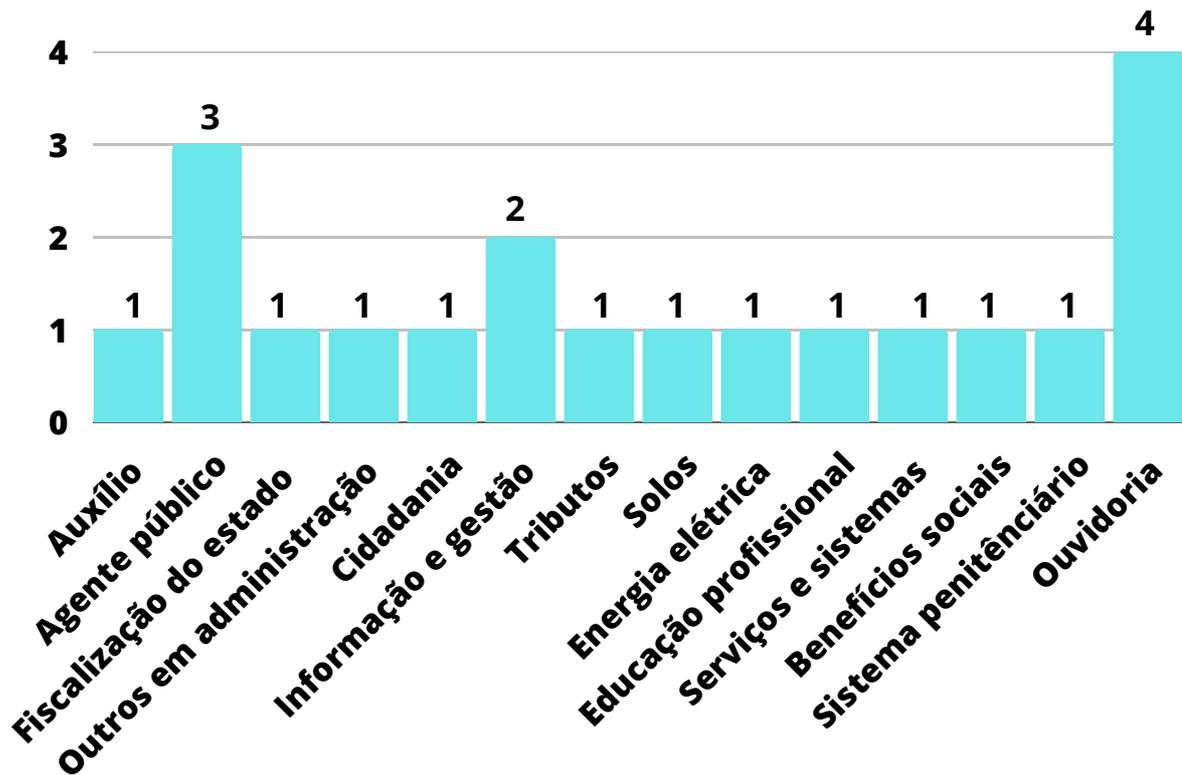
O cidadão, antes de registrar uma manifestação, ele tem opção de fazer anônima ou identificada, porém o mesmo é informado que, se caso ele escolher fazer uma manifestação anônima, o mesmo não poderá acompanhar, pois não é colhido nenhum dado do manifestante, mas que ele terá sua demanda analisada e respondida.



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

Para que seja feito um registro de manifestação de forma identificada, é necessário que o cidadão esteja com o CPF em mão, para que seja colhido os dados pessoais e também informar o contato e endereço de email, para que o mesmo possa acompanhar a manifestação registrada.

# Pedidos de Acesso à Informação 2º trimestre 2023



## O sistema de informação ao cidadão

A LEI Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012, é a Lei de Acesso a Informação. (LAI). Tem por finalidade garantir o acesso a informações, um direito que já está garantido pela Constituição Federal de 1988, pois dar a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse de um grupo ou forma geral, que serão fornecidos no prazo da lei.



# Projeto referente ao Plano de Ação

O Plano de Ação para 2023 está previsto a construção de calçadas, conforme processo SEI 00143-00000236/2023-71. O objetivo deste projeto é a acessibilidade, tendo como justificativa, uma cidade limpa e segura para os pedestres.

## Ações

Determinadas ações estão sendo tomadas são elas:

Formação continuada dos servidores;  
Acompanhar e mapear as demandas;  
Atualização das ações realizadas em Santa Maria nas Redes Sociais;  
Visita in loco com relatórios descritivos/fotográficos da Ouvidoria e Coordenação de Licenciamento e obras e manutenção COLOM;  
Informação aos cidadãos sobre a competência dos órgãos  
Elaboração de relatórios mensais, trimestrais e anuais  
Plano de Ação.

## Ações extra projetos

Uma vez a cada mês a Ouvidoria participa do comitê de governança, contendo a participação dos coordenadores de cada área.

São fornecidas informações a cada mês ao gestor máximo do órgão em forma de relatório, referente aos registros de manifestações e execução de serviços.

Quando necessário são feitos levantamentos de registro de ouvidorias para as áreas técnicas.

É realizado ainda o atendimento ao cidadão pós execução da demanda, com o objetivo de saber se o serviço foi executado, se o demandante está satisfeito, se conseguiu realizar a pesquisa de satisfação, se caso não tiver feito a pesquisa é orientado a fazê-la.

Se caso tiver colocado como não resolvida a demanda e a mesma tiver sido resolvida, o cidadão é orientado a responder uma resposta complementar que é enviada ao mesmo.

