ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

RELATÓRIO 2° TRIMESTRE 2025

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.

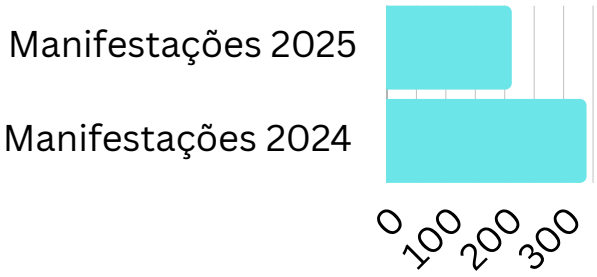
A mesma atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. Trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços.

O cidadão pode registrar a 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 de terem suas demandas, tanto pessoal, individual ou coletivas tratadas de forma adequada.

NOSSOS NÚMEROS
2.º TRIMESTRE

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES NO 2° TRIMESTRE DE 2024 E 2025



2024 - 157 2025 - 135

2024 - 73 2025 - 27

2024 - 109 2025 - 49

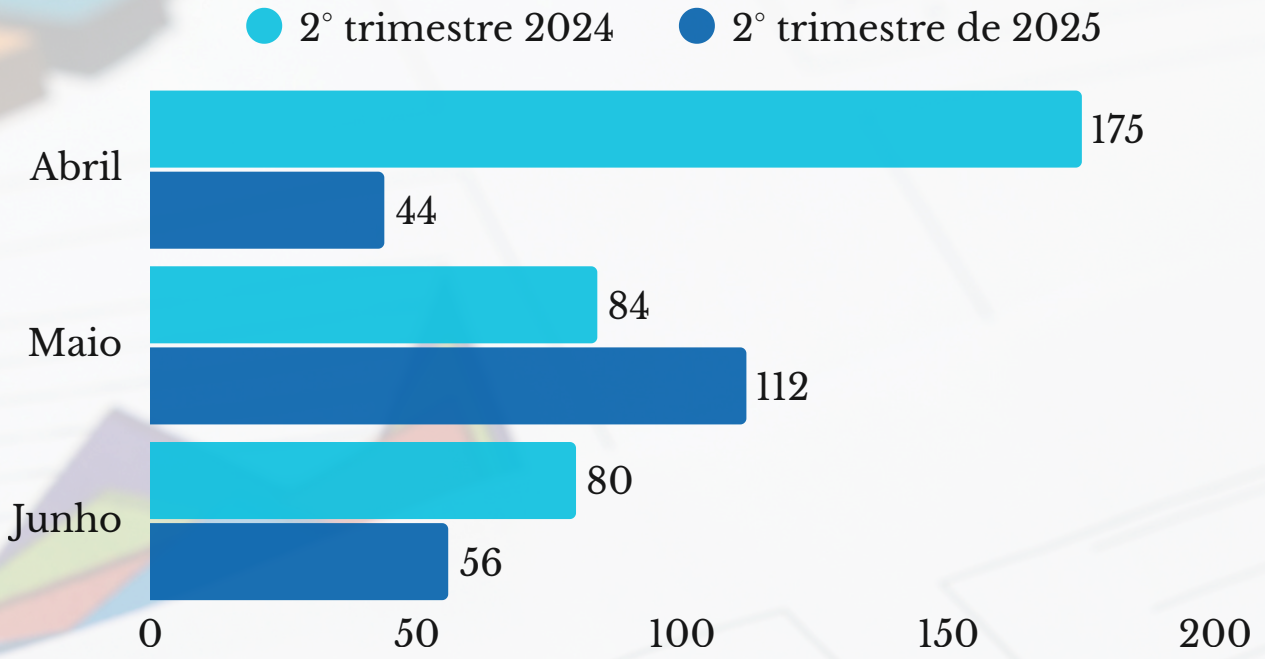
https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

No primeiro trimestre de 2025 foram registradas 212 manifestações, sendo que, 135 foram registradas por meio da plataforma Participa-DF, 27 pela Central 162 e 49 presencialmente. É possível perceber que, o cidadão está mais familiarizado com a internet e por isso prefere esta ferramenta. Por outro lado há aqueles cidadãos que preferem comparecer pessoalmente para elaborarem os registros. Existem também aqueles que, devido não terem acesso a internet e nem terem tempo de ir até à Administração, optam pela Central 162.

No mesmo período em 2024, tivemos registradas 339 manifestações, entre elas: 157 por meio da plataforma Participa-DF, 73 pela Central 162 e 109 presencialmente.
Foi percebido que houve uma diferença de 127 registros em 2024, em relação ao ano de 2025.

Comparando os dois anos, foi percebido que, a internet foi meio mais utilizado pelo cidadão. Em relação a Central 162, em 2024 os cidadãos preferiram mais este canal de comunicação do que em 2025.
O número de registros presenciais em 2025 também foram menores, isto porque está havendo um processo de transição da Ouvidoria para à Administração 24 Horas.

COMPARATIVO MENSAL
2024 X 2025

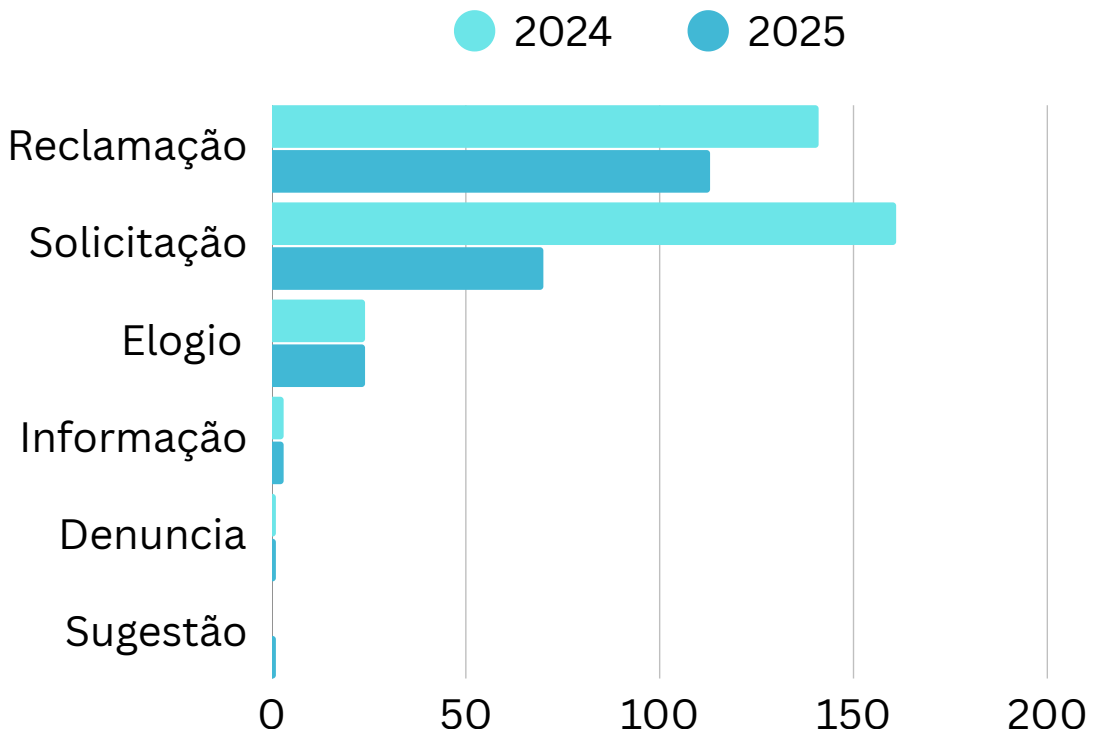


https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Comparando os meses do gráfico acima, observa-se que, o mês de abril registrou o maior número de manifestações em 2024, pois neste mês ainda chove bastante e por isso há muitas solicitações de tapa buracos. Neste mesmo período em 2025 tivemos poucos registros, devido a Plataforma Administração 24 Horas, pois várias solicitações foram feitas por meio deste sistema. No mês de maio tivemos uma deficiência no atendimento da Administração 24 e para que o cidadão não ficasse sem ser acolhido, muitos registros foram feitos presencialmente e também recebidos por meio do Participa-DF da Central 162.

No mês de junho, tanto em 2024, quanto em 2025 apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



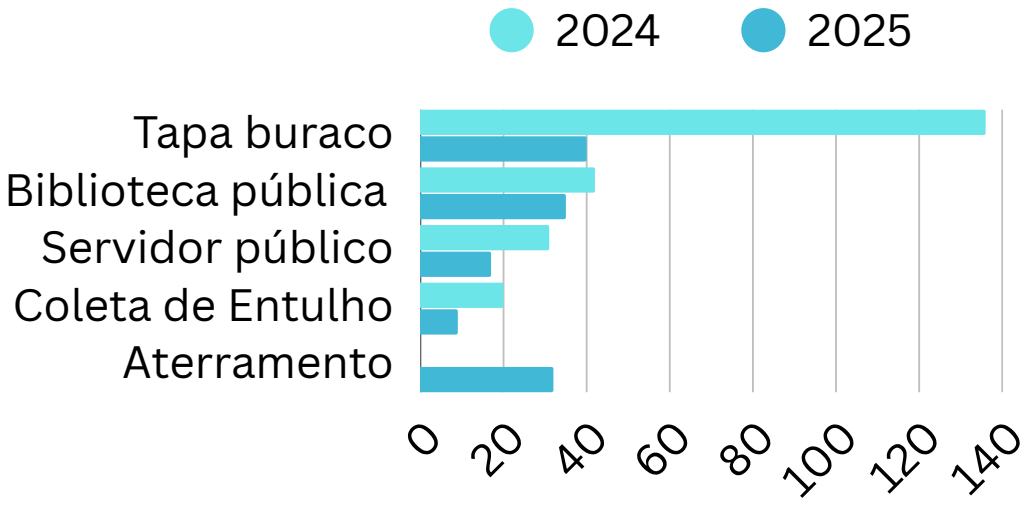
https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Comparando os dois anos, percebe-se que, as solicitações sofreram uma queda acentuada, pois foram registradas de 161 em 2024 e 70 em 2025.

Essa diminuição foi porque os cidadãos tiveram mais acesso ao portal de serviços da Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta. Os usuários, tanto fizeram pelo portal, quanto presencial.

Assim, a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



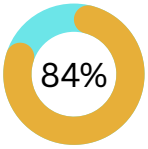
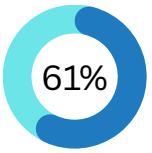
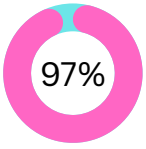
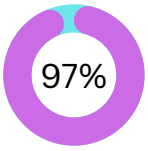
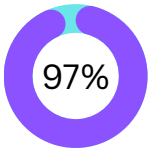
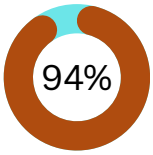
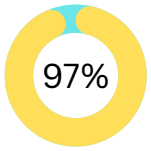
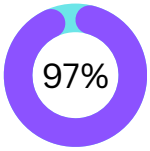
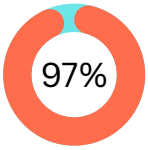
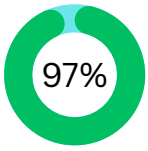
https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com 2025 tivemos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2024, o assunto tapa buraco teve uma quantidade de registros significativos em relação a 2025, pois foram 136 registros em 2024 e apenas 40 em 2025. Isso aconteceu porque os cidadãos começaram a utilizar os canais de atendimento da administração 24 Horas.

O assunto servidor público em 2024 foi maior do que em 2025, geralmente quando os usuários iam realizar as manifestações presencialmente na Ouvidoria, aproveitavam para elogiar o serviço dos servidores, como as solicitações mudaram para a Administração 24 Horas, percebeu uma diminuição no quantitativo de elogios, tendo em vista que, a maioria dos registros relacionados aos servidores foi sobre elogio, referente aos serviços prestados, aos atendimentos e acolhimentos feitos.

INDICADORES

2024		2025
	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

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que, estamos avançando cada vez mais. Continuaremos nos dedicando no pós atendimento, para conseguir elevar cada vez mais nossos indicadores, principalmente o indicador resolutividade.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

20
Total de pedidos

6
Tempo médio de resposta

100%
% resposta no prazo

Acolhidos **19**

1 Não Acolhidos

No segundo trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 20 pedidos de acesso à informação. Desses, 1 não foi acolhido, pois foi registrada uma solicitação de um determinado assunto no módulo LAI, sendo que, solicitações. reclamações, informações, sugestões, denuncias e elogios, são registrados no módulo OUV, ou seja, prestação de serviços, não são caracterizados como um pedido de acesso à informação.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

- Curso: Ouvidoria estratégica, na EGOV, de 12/05/2025 até 16/05/2025
- Curso: Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria, na EGOV, de 26/05/2025 até 26/06/2025
- Curso: Da legislação ao atendimento de ouvidoria, na EGOV, de 26/05/2025 até 30/06/2025
- Curso: Introdução à Libras, na ENAP, de 04/07/2025 até 18/07/2025
- Curso Fotografia e Audiovisual para Produção de Janelas de Libras, na ENAP, de 04/07/2025 até 18/07/2025
- Curso: Libras: compreensão básica, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, de 15/01/2025 até 07/07/2025

- Ouvidoria Day - Auditório da Caesb, dia 12/03/2025 março de 2025
- Café com Ouvidoria, no Gabinete da Administração Regional de Santa Maria, com o ouvidores Eduardo do IBRAM e Franklin da SEAGRI, no dia 02/07/2025

- 1° Reunião Geral da Rede SIGO, na EGOV, dia 08/04/2025
- 1° Reunião do Comitê Interno de Governança, na Administração de Santa Maria, dia 19/02/2025
- 2° Reunião do Comitê Interno de Governança, na Administração de Santa Maria, dia 06/06/2025
- 3° Reunião do Comitê Interno de Governança, na Administração de Santa Maria, dia 03/07/2025
- Reunião com o Gestor máximo, dia 10/07/25

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 2° trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria. Trouxe os assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, como aumento indicador resolutividade.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: construção de calçadas com acessibilidade, recapeamento asfáltico
- Trabalho em conjunto com outros Órgãos com a finalidade de desenvolver uma conscientização ambiental nos cidadãos de Santa Maria, para que os mesmos não continuem fazendo descarte irregular de entulhos em áreas públicas, mas que utilizem os Papa-entulho existentes na região e que coloquem o lixo nos dias de coleta feitas pelo Serviço de Limpeza Urbana ((SLU)

Ao realizar o projeto: Café com Ouvidoria, tivemos a oportunidade, de não somente conhecermos a dinâmica de outros Órgãos, mas também de podermos tirar dúvidas sobre vários assuntos, tanto com o ouvidor da SEAGRI, quanto pelo Ouvidor do IBRAM

Recomendações:

- Buscar recursos financeiros para adequar a sala de atendimento da ouvidoria as normas padrões de acessibilidade;
- Continuar fazendo as capacitações necessárias;
- Conversar com as áreas técnicas sobre a importância de melhorar o prazo das respostas a serem enviadas aos cidadãos.

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário buscar recursos financeiros para alcançar os objetivos dos projetos.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibanes Rocha Barros Junior

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR -GERAL

Daniel Alves Lima

ADMINISTRATOR/ SECRETÁRIO

Josiel França

OUVIDORA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SANTA MARIA

Zuleide Paz Ribeiro

EQUIPE

Maria Grasiele Costa