

# PLANO DE AÇÃO – 2025

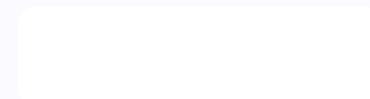
A Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião constitui-se como instrumento essencial de escuta ativa, controle social, acesso à informação e gestão participativa. Integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO/DF), prestando atendimento ao cidadão de forma transparente, eficiente e resolutive.

Em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício do ano de 2025.



# Índice

1. Quem é quem?
2. Apresentação
3. Canais oficiais de atendimento
4. Atribuições da Ouvidoria
5. Diagnóstico do ano de 2024
6. A importância de priorizar a demanda por tapa-buracos
7. Pesquisa de Satisfação
8. Ações de Comunicação e Divulgação
9. Metas - Plano de Ação 2025



# 1. Quem é quem?

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Secretário de Estado  
Controlador-Geral do  
Distrito Federal**

Daniel Alves Lima

**Ouvidora-Geral do Distrito Federal**

Daniela Ribeiro Pacheco

**Administrador Regional de São Sebastião**

Roberto Medeiros Santos

**Ouvidor em exercício**

Marcos Aurélio da Silva

## 2. Apresentação



### Plano de Ação

Este Plano de Ação visa estabelecer metas e estratégias operacionais para o exercício de 2025, em conformidade com:



### Conformidade

A Instrução Normativa nº 01/2017 - OGDF (Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria) e Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.



### Alinhamento

O Plano Estratégico do GDF



### Diretrizes

As diretrizes do SIGO/DF



### Análise

As necessidades identificadas na análise de manifestações do ano anterior (2024)

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão(a), e está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do DF (OGDF).

A elaboração deste Plano de Ação reafirma o compromisso da Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião com os princípios da transparência pública e do direito de acesso à informação, conforme preconizado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).



## 3. Canais oficiais de atendimento



**Pelo site**

<https://www.participa.df.gov.br>



**Por telefone**

162 (Ouvidoria) - 3550-1403 (Fxo) - 61 98199-0736 (Whatsapp)



**Presencialmente**

Na sede da Administração Regional



## 4. Atribuições da Ouvidoria - Decreto nº 38.094/2017

- 1 Facilitar o acesso**  
Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
- 2 Atender com cortesia**  
Atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento
- 3 Registrar manifestações**  
Registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após a apreciação pela área competente do órgão
- 4 Participar de ações conjuntas**  
Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns
- 5 Prestar apoio ao órgão superior**  
Prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria
- 6 Manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades**  
Permite monitorar a efetividade dos serviços prestados, avaliar tendências, diagnosticar gargalos e promover melhorias contínuas no atendimento ao cidadão.
- 7 Encaminhar ao órgão central dados**  
Manter o órgão central ciente do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- 8 Comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas**  
Manter linha direta de comunicação com o gestor máximo da Administração Regional

Conforme o Decreto nº 38.094/2017 e alterações posteriores, a Ouvidoria também deve prestar apoio ao órgão superior, manter atualizadas as informações e estatísticas, encaminhar dados consolidados, acompanhar a Carta de Serviços ao Cidadão, comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e exercer outras atividades atribuídas em sua área de atuação.

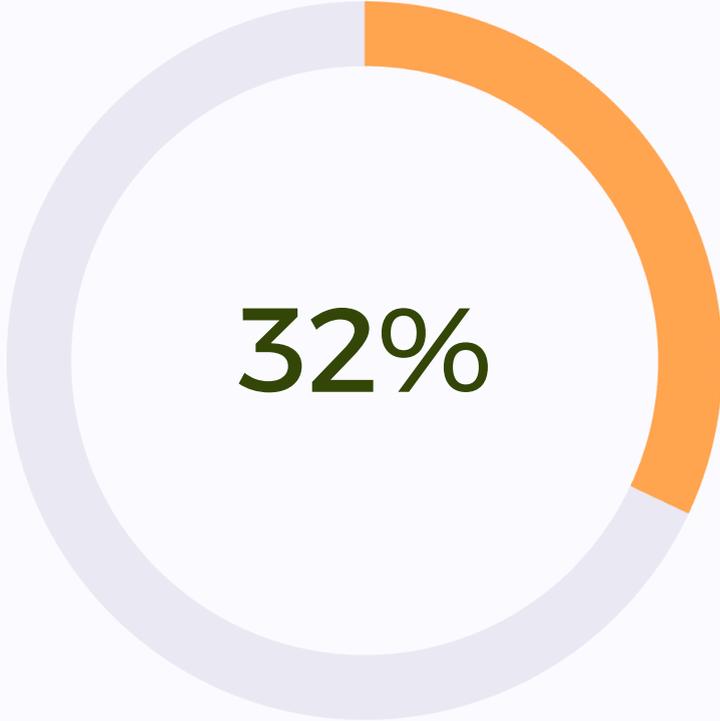


## 5. Diagnóstico do ano de 2024

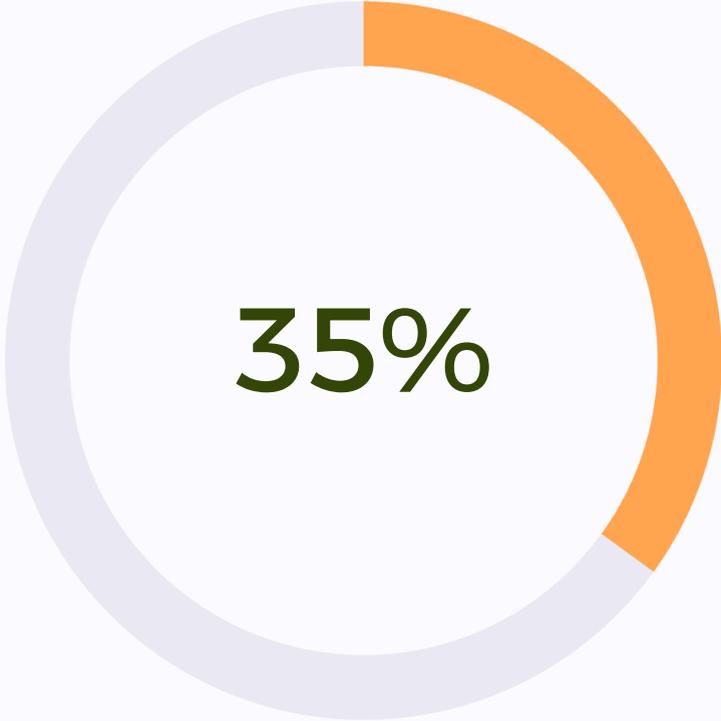
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Total de manifestações recebidas	325
Respondidas	219
Manifestações resolvidas	33
Não resolvidas	68
Índice de resolutividade	35%
Classificação	174 Reclamações (53.5%), 135 Solicitações (41.5%)
Temas mais demandados	145 registros sobre tapa-buracos (56,4%)

A análise revela predominância de demandas sobre infraestrutura urbana, especialmente manutenção viária. A resolutividade pode ser ampliada com melhoria de prazos e qualidade nas articulações com áreas técnicas.

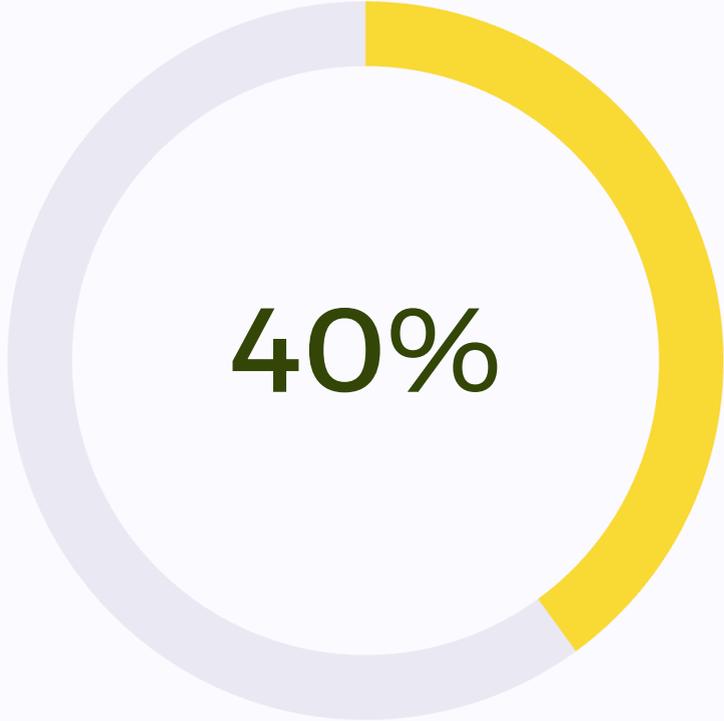
# 5.1 Evolução da Resolutividade



2023



2024



2025

Primeiro trimestre de 2025



## Prazo Médio de Resposta em 2024



**18.7 Dias**

## 5.2 Análise e estratégias para melhoria em 2025

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião no ano de 2024 foi de **18,7 dias**, considerando o prazo legal de até 20 dias previsto pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e pela Instrução Normativa nº 01/2017 da Ouvidoria-Geral do DF.

Embora o indicador esteja dentro dos limites legais, é fundamental destacar que um tempo de resposta mais ágil contribui significativamente para o aumento da satisfação do cidadão, para a resolutividade e para a credibilidade da Ouvidoria enquanto canal legítimo de escuta e resolução de conflitos.

## 5.2.1 Estratégias para redução do tempo de resposta em 2025

Com o objetivo de reduzir o tempo médio de resposta para **até 15 dias**, estabelecemos as seguintes medidas:

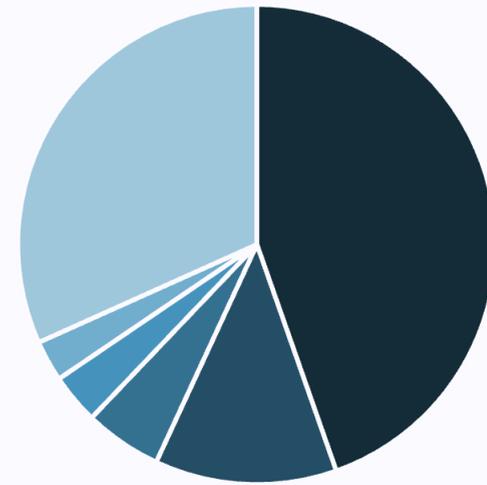
Estreitamento do diálogo com as **coordenações técnicas**, com definição de prazos internos mais rígidos para retorno das informações;

Criação de modelos de resposta **padronizados** para temas recorrentes, a fim de agilizar o tempo de elaboração;

Uso estratégico da resposta **preliminar** para manter o cidadão informado, enquanto a resposta definitiva é construída.



## 6. A importância de priorizar a demanda por tapa-buracos



■ Operação Tapa-buracos ■ Terraplanagem ■ Coleta de entulho ■ Servidor Público ■ Parquinhos infantis ■ Outros

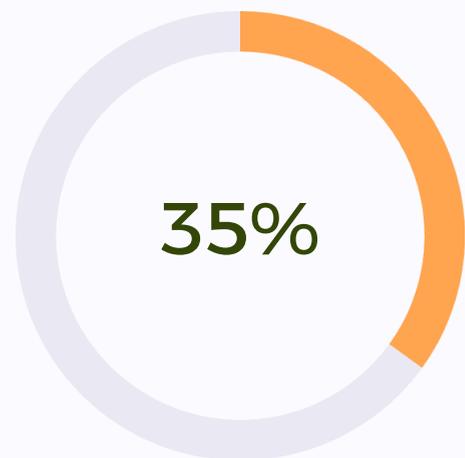
Na Ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião, observamos que a **manutenção viária**, especialmente por meio da **operação tapa-buracos**, figura de forma recorrente entre as principais manifestações da população. Em 2024, **mais de 50% das manifestações registradas** estavam relacionadas a esse tipo de serviço, o que revela a **urgência e a centralidade** dessa pauta para os moradores da região.

Os buracos nas vias públicas **prejudicam o trânsito, colocam em risco a integridade física dos condutores e pedestres, comprometem o transporte público**, além de impactarem diretamente na mobilidade e no bem-estar da população.

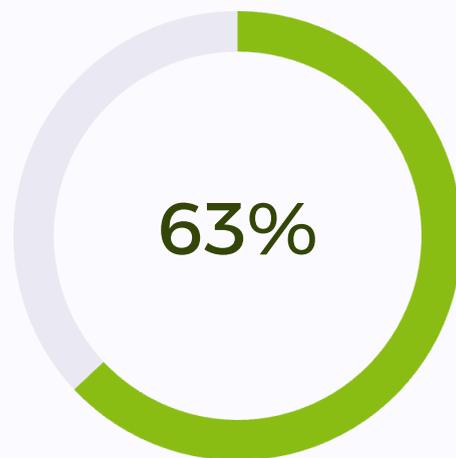
As ações preventivas e corretivas nesse setor geram impacto positivo direto nos **índices de resolutividade da Ouvidoria**, pois são demandas objetivas, verificáveis e com resultados visíveis à comunidade. Dessa forma, priorizar o atendimento das manifestações sobre tapa-buracos **não é apenas uma resposta administrativa eficiente**, mas também um **compromisso ético com a cidadania ativa**, o direito de ir e vir e o fortalecimento da escuta pública como instrumento de gestão.



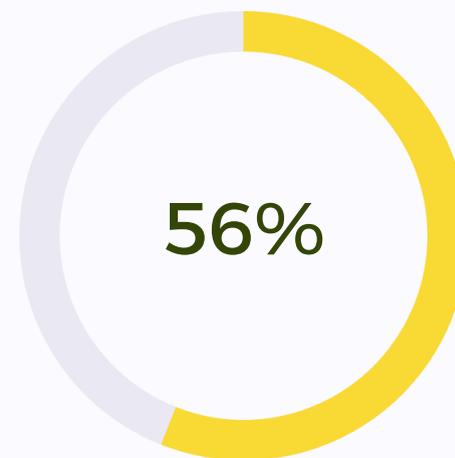
## 7. Pesquisa de Satisfação



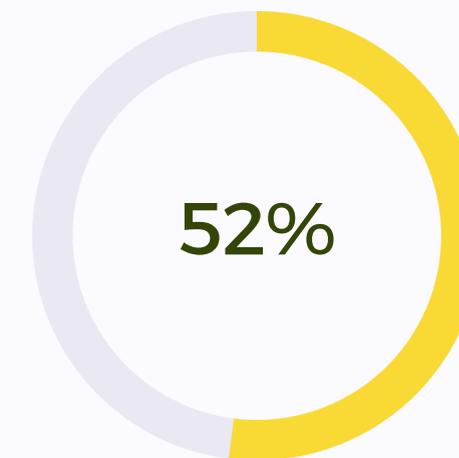
Índice de Resolutividade



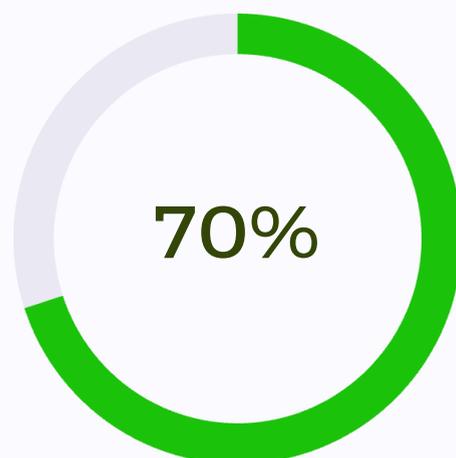
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria



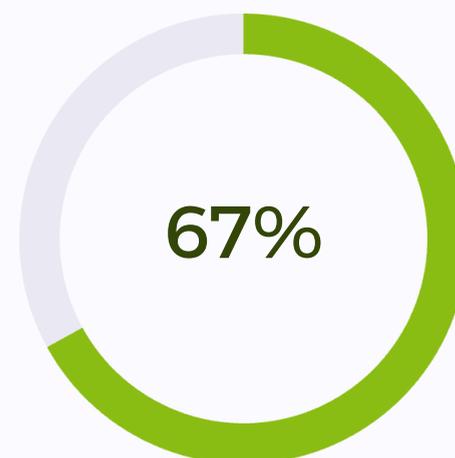
Índice de Recomendação



Índice de Satisfação com o atendimento



Índice de Satisfação com o sistema



Satisfação com a resposta



# 8. Ações de Comunicação e Divulgação e Metas

## Comunicação Interna

- Apresentar este plano às coordenações e gabinete
- Envolver gestores na busca ativa por indicadores

## Comunicação Externa

- Divulgar as ações de Ouvidoria em redes sociais
- Incentivar o uso da plataforma [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)
- Realizar postagens mensais com números e destaques da Ouvidoria



# 9. Metas - Plano de Ação 2025

As metas para 2025 foram estabelecidas com base nos diagnósticos de 2024, priorizando a melhoria do índice de resolutividade, especialmente nas demandas relacionadas à operação tapa-buracos, que representam mais da metade das manifestações recebidas. Também buscamos estabelecer metas que promovam ainda mais as determinações da LAI nas ações das unidades desta Administração.

## **META 01. Divulgação mensal de dados da Ouvidoria no Instagram oficial**

Publicar, até o final de cada mês, um post nas redes sociais da Administração com dados atualizados da Ouvidoria, como: temas mais demandados, tempo médio de resposta, resolutividade e orientações sobre como registrar manifestações.

- Responsável: Ouvidoria e ASCOM (Acessória de Comunicação)
- Prazo: mensal
- Indicador: N° de postagens e alcance.

## **META 02. Realizar reuniões com a COLOM (Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção) para planejamento e avaliação de ações tapa -buracos**

A operação tapa-buracos foi o tema mais recorrente nas manifestações da Ouvidoria em 2024, representando mais de 50% dos registros. Diante disso, torna-se essencial o fortalecimento do diálogo entre a Ouvidoria e a Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção (COLOM), com vistas à construção de soluções mais ágeis e efetivas.

- Responsável: Ouvidoria e COLOM
- Frequência: Bimestral
- Indicador: Quantidade de Ouvidorias no Participa-DF sobre tapa-buracos.

### **Meta 03. Reduzir o tempo médio de resposta da Ouvidoria.**

O prazo médio de resposta da Ouvidoria é de 18,7 dias. Este prazo está dentro do limite legal de 20 dias, mas buscamos avançar na qualidade do serviço prestado ao cidadão e reduzir esse tempo para 15 dias.

- Responsável: Ouvidoria e Coordenações responsáveis por nos fornecer as respostas (COLOM, CODES, COAG)
- Indicador: Reduzir o tempo para 15 dias.

### **META 04. Promover oficina ou roda de conversa explicando como realizar pedidos de informação (e-SIC) e Ouvidoria (OUV-DF) e como acompanhar suas manifestações.**

A proposta de realizar uma oficina ou roda de conversa visa orientar os cidadãos sobre a diferença entre os canais e-SIC (pedido de informação) e OUV-DF (manifestações em geral), bem como mostrar, de forma simples e prática, como registrar suas demandas e acompanhar os andamentos.

- Responsável: Ouvidoria, ASCOM e Gabinete.
- Frequência: Anual
- Indicador: Quantidade de participantes e quantidades de pedidos no Participa-DF.

### **META 05. Realizar o Café com Ouvidoria**

O “Café com Ouvidoria” tem como objetivo promover o diálogo entre ouvidores dos órgãos pertencentes ao Distrito Federal, fortalecendo a rede de colaboração, a troca de experiências e a padronização de boas práticas.

- Responsável: Ouvidoria
- Frequência: Duas vezes ao ano



# "Mesmo o menor dos indivíduos pode mudar o curso do futuro"

- J. R. R. Tolkien, O Senhor dos Anéis.

A voz de cada cidadão é importante para a Ouvidoria.

E com este plano, reafirmamos o compromisso com a escuta qualificada e a gestão responsiva para o melhor atendimento da comunidade.

Todas as ações previstas buscam não apenas corrigir falhas, mas promover uma melhoria contínua e cidadã na prestação de serviços públicos, com foco na resolução dos problemas reais da comunidade de São Sebastião.

