

Plano de Ação

2025

SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Apresentação

Apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de 2025, como resultado de experiências assimiladas no decorrer da atuação como espaço de cidadania e instrumento de gestão, no cumprimento do papel como unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SIGO/DF.

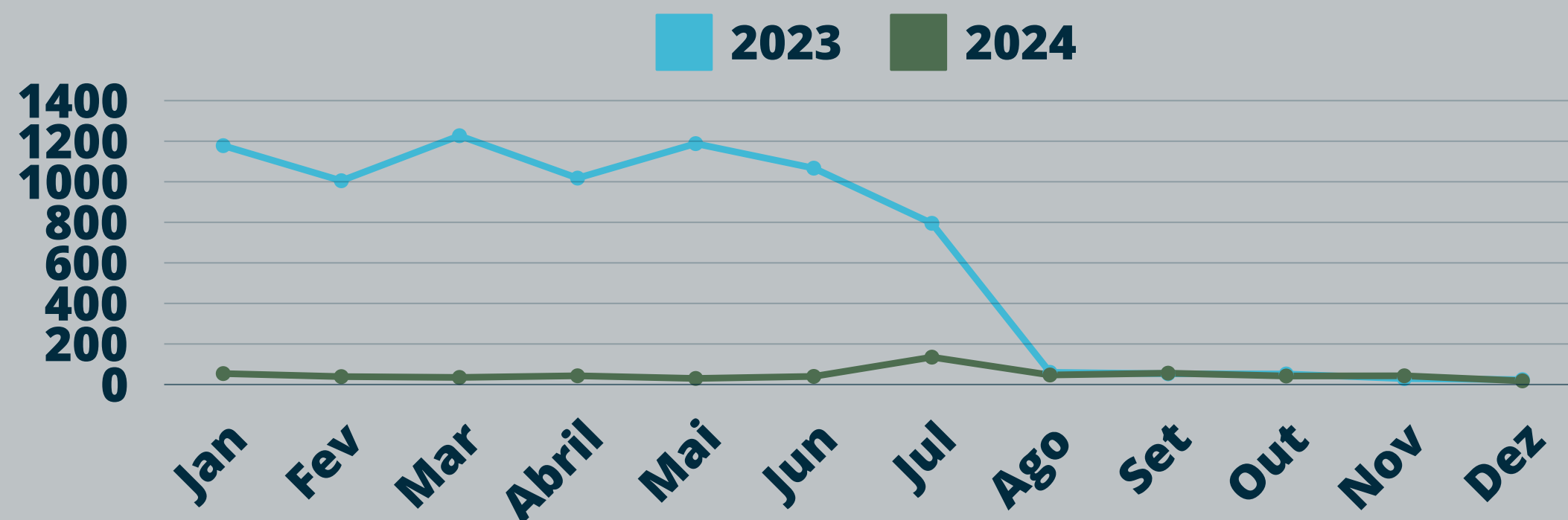
A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, contribuindo de maneira específica para o processo de melhoria dos serviços prestados. Atua como espaço de cidadania, mediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. O Plano de Ação contempla as ações que serão desenvolvidas, com vistas a evidenciar a busca pela eficiência dos trabalhos de ouvidoria.

Diagnóstico

Total de Manifestações

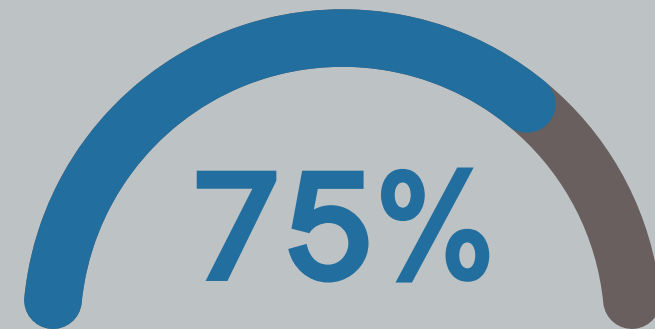
No ano de 2023 foram registradas 7.696 manifestações de ouvidoria. Podemos observar uma grande queda na quantidade de demandas à partir do mês de agosto, o motivo dessa diminuição foi separação das demandas de Iluminação Pública que passaram a ser tratadas e respondidas diretamente pela Companhia Energética de Brasília - CEB, não ficando mais na caixa de tratamento de demandas da SODF, que consta no sistema Participa-DF. A SODF parou de receber manifestações de Ouvidoria relacionadas à Iluminação Pública, na data de 27/07/2023. Essa mudança foi promovida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

No ano de 2024 foram registradas 582 manifestações de ouvidoria. Acompanhando o ciclo mensal das manifestações de ouvidoria, identifica-se um grande pico de registro de manifestações no mês de julho, voltando a normalizar a média de registros nos meses subsequentes. Nessa grande alta na quantidade de demandas no mês de julho, observamos que a maioria das manifestações foram referentes às obras do Plano Piloto, mais especificamente na Estrada Parque Indústrias Gráficas (EPIG).

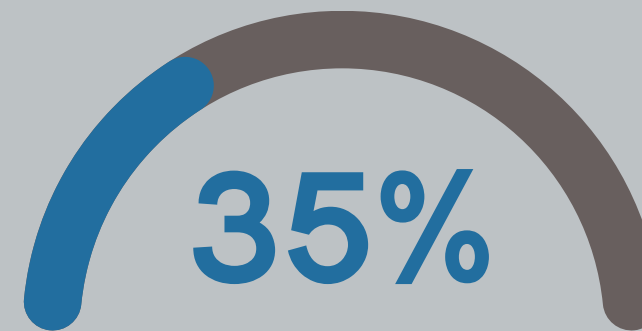


Indicadores

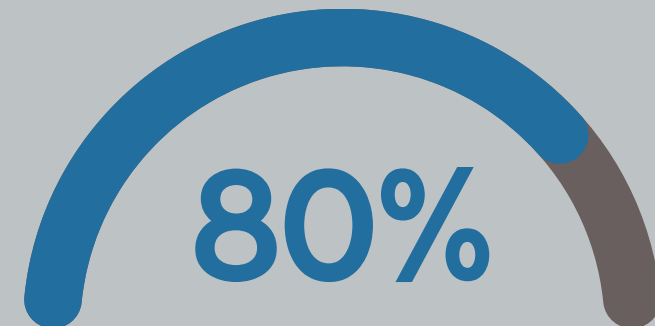
Qualidade da Resposta



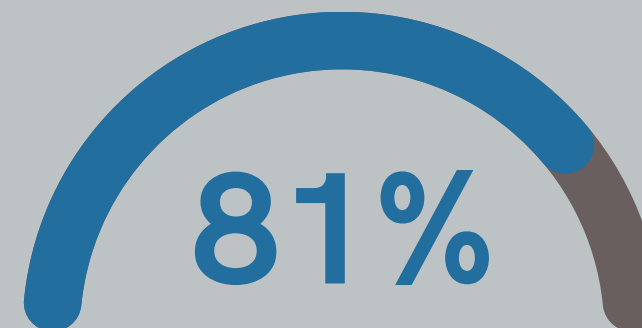
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação



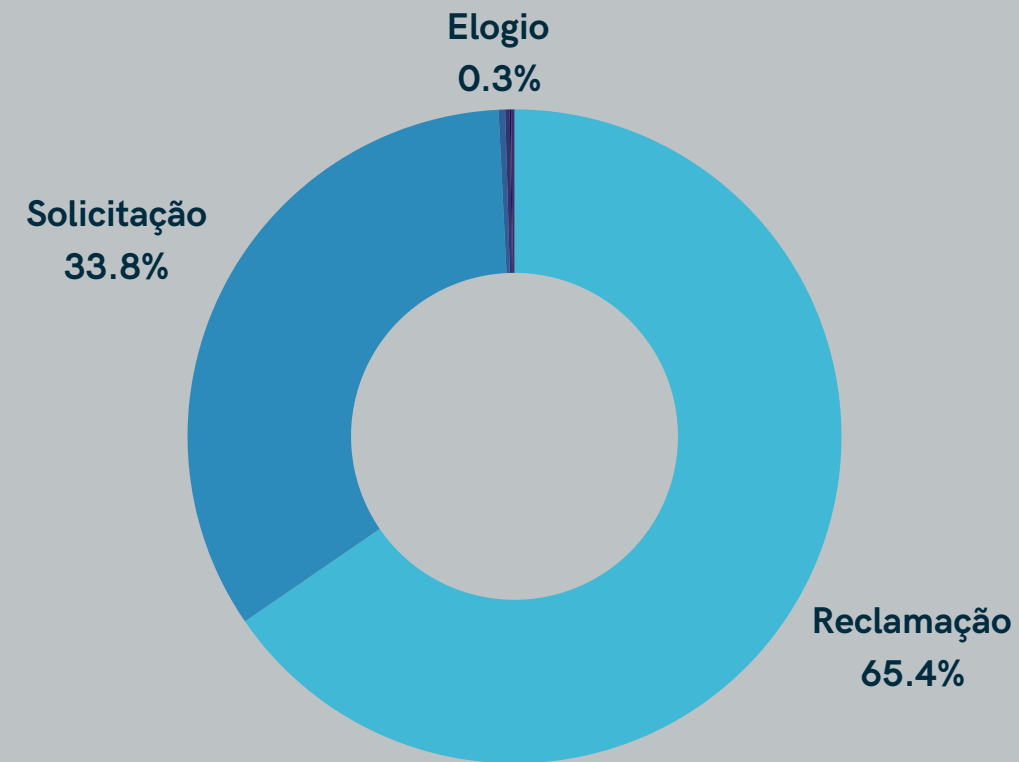
No ano de **2024** o resultado dos indicadores foram muito satisfatórios, todas as metas propostas foram alcançadas.

Considerando que no ano de **2024** todas as metas elencadas no plano de ação da Ouvidoria/SODF para o referido ano foram superadas, além de superar as três metas dos Indicadores de Performance da Rede de Ouvidorias do GDF, propostas no Plano de Ação 2024/2025 do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. Portanto a meta proposta para o ano de **2025**, será a de aumentar em 1% do resultado do indicador de Performance em Serviços "Resolutividade", além de manter o resultado dos outros indicadores alcançados no ano de 2024.



Tipologia

2023

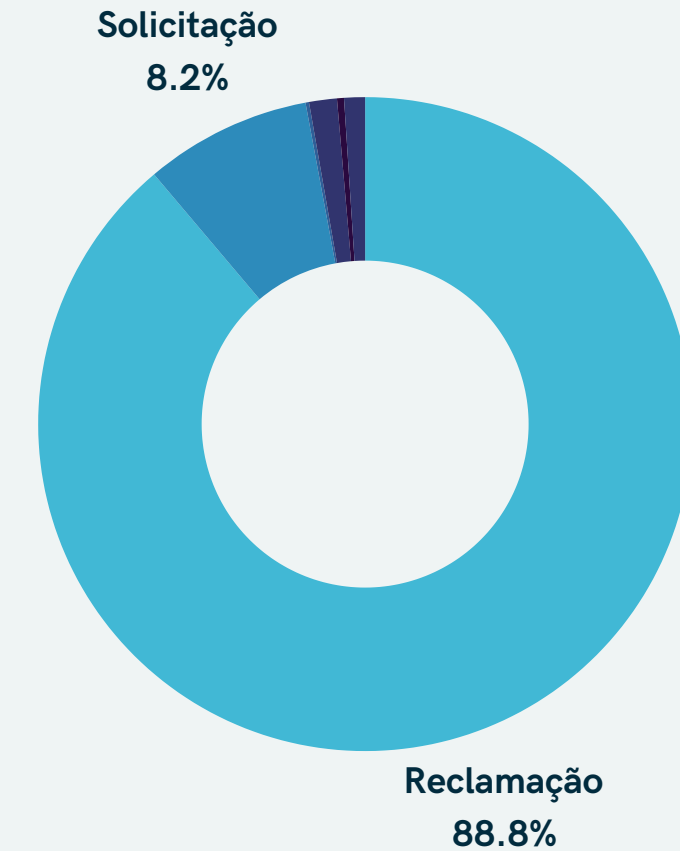


No ano de 2023 foram registradas:

5.035 Reclamações
2.601 Solicitações
13 Sugestões
25 Elogios
17 Informações
5 Denúncias

A tipologia mais recorrente foi Reclamações, correspondendo a 65,4% do total de manifestações.

2024



No ano de 2024 foram registradas:

517 Reclamações
48 Solicitações
6 Sugestões
1 Elogio
8 Informações
2 Denúncias

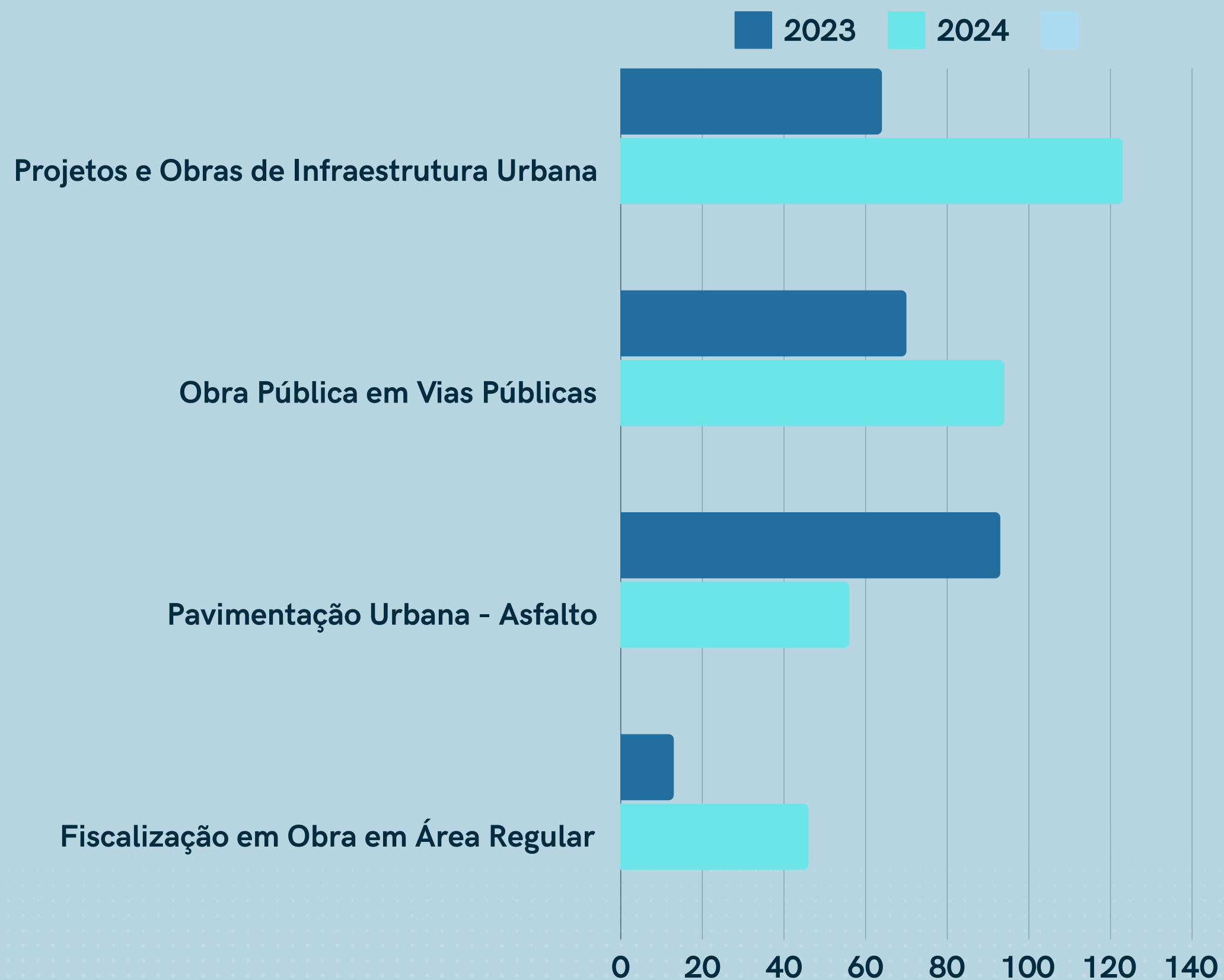
A tipologia mais recorrente continuou a ser Reclamações, correspondendo a 88,8% do total de manifestações.

Assuntos Recorrentes

Principais assuntos de Obras de Infraestrutura

O assunto mais recorrente em 2024 foi "Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana", perfazendo um total de 123 demandas, representando 28% do total de manifestações do órgão.

Podemos observar nos relatos das demandas registradas sobre o referido assunto, que a maioria das manifestações foram referentes às obras do Plano Piloto, mais especificamente na Estrada Parque Indústrias Gráficas (EPIG).



Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Monitoramento da variação positiva dos indicadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pré-atendimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pós-atendimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Alinhamento pontual com as áreas responsáveis pelos assuntos mais recorrentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atualização da Carta de Serviços						X						
Divulgação interna	X			X			X			X		
Relatórios	X			X			X			X		

Projetos



Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras	Disseminar informações sobre as obras de infraestrutura, para os servidores da Administração Regional	Fortalecimento do relacionamento com os servidores da Administração Regional	Encontro na Administração Regional	Um encontro realizado	Ouvidoria da SODF	Encontro sem custo	Encontro em Agosto	Alcançar mais compreensão e tolerância, por parte do cidadão, com relação às obras de infraestrutura, uma vez que o mesmo será esclarecido durante as visitas à Administração Regional	Divulgação dos resultados do projeto, se houve melhorias ou não: interna (reunião, intranet, circular) e externa (site)

Equipe

Ouvidora Nilva Oliveira Bastos

Assessora Kellen Regina de Lima Batistas