

Plano de Ação Anual – 2026



Governador: Ibaneis Rocha
Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal: Daniel Alves Lima
Administrador Regional: Fernando Gustavo Lima da Silva Madeira
Ouvidora Geral: Daniela Ribeiro Pacheco
Chefe de Ouvidoria: Francisco Jorgivan M Leitão

Apresentação

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade é a de garantir a participação popular, bem como, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo. Ela está localizada no mesmo prédio da sede da Administração regional da Fercal, com uma sala própria logo na entrada do prédio, aonde o cidadão tem a privacidade para um atendimento seguro e individual.

Essa seccional de Ouvidoria atua no acolhimento e gestão das demandas da comunidade como sugestões, reclamações, denúncias e elogios. Caso a demanda do usuário dos serviços públicos não seja de competência do GDF, orientamos ao usuário em qual lugar ele conseguirá o atendimento, seja no Governo Federal ou outros entes públicos. Além dos serviços realizados ao atendimento aos cidadãos, registros e monitoramento das demandas, fazemos produção de relatórios, planos e outros assuntos inerentes ao cargo como participação ativamente de reuniões, comissões, programas, comitês e outros projetos que de alguma forma se relacionam com o serviço de ouvidoria.

1. Diagnóstico

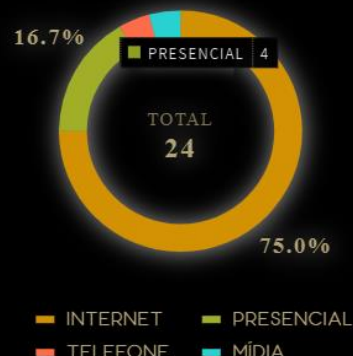
Analisando os principais indicadores, propostos na pesquisa de satisfação realizada pelo usuário do sistema SIGO-DF, considerando o período 2023 e 2024, esta avaliação procurou identificar como está a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear quais ações devem ser priorizadas a partir das informações levantadas.

A Ouvidoria da Administração Regional da Fercal, recebeu durante o ano de 2023, o total de 19 (Dezenove) e em 2025 recebeu um total de 24 (vinte e quatro) manifestações através do sistema OUV/DF, o que significou em uma aumento no índice de 26% (Vinte e Seis) por cento em relação ao ano de 2023.

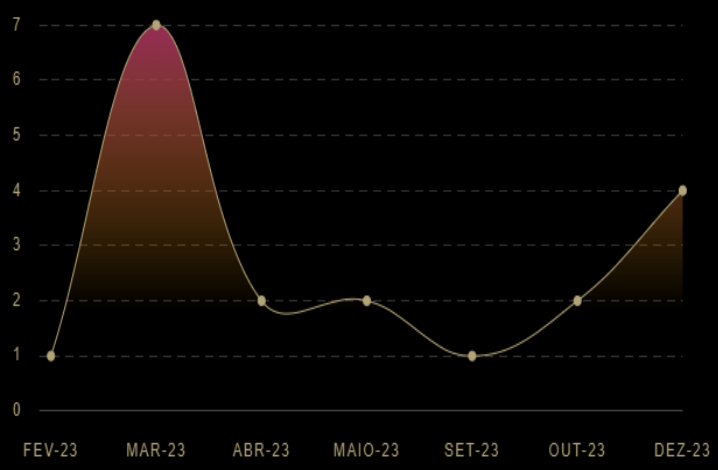
SITUAÇÃO



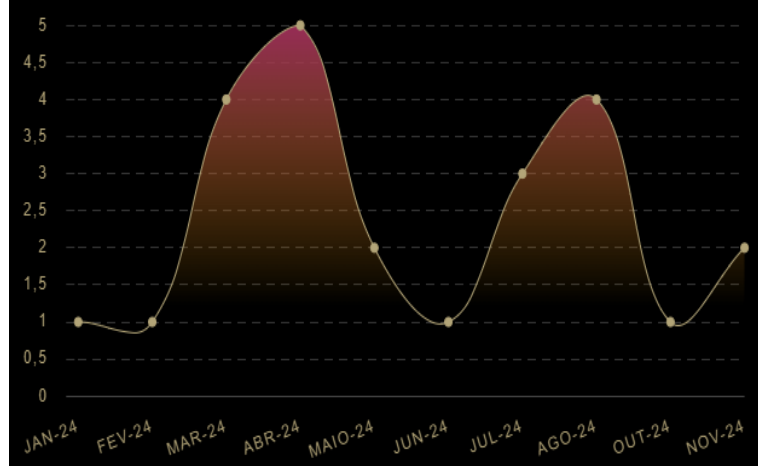
FORMA DE ENTRADA MACRO



EVOLUÇÃO MENSAL



EVOLUÇÃO MENSAL



A proposta para 2026 da Rede Sigo é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

No elemento qualidade, partir dos indicadores apresentados, não identificamos a necessidade de priorização de ações, uma vez que todos os indicadores demonstram que esta seccional tem sido bem avaliada pelos usuários do sistema nos quesitos propostos pela Rede ParticipaDF, mas seguindo a orientação da Ouvidoria Geral, indicaremos algumas ações visando manter ou mesmo melhorar os índices de Resolutividade e Satisfação com a Resposta, além de propormos ações visando aumentar o número de manifestações avaliadas pelos usuários, conforme percentuais abaixo neste ano de 2025, que serão melhorados no ano de 2026

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



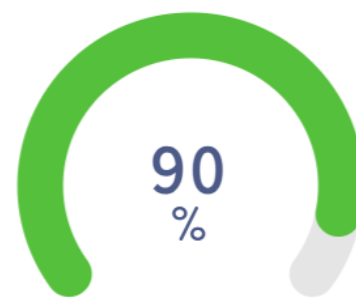
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



No elemento volume priorizaremos as ações voltadas para aumentar os números de manifestações, sobretudo aquelas sugeridas pela Ouvidoria Geral, uma vez que esta Ouvidoria vem se empenhando junto a comunidade da Cidade Fercal para utilizar a o ParticipaDF como meio de resolver os problemas da comunidade, Salientamos que após análise dos relatórios do ano , Ouvidoria Seccional alcançou o maior volume de manifestações, foi possível perceber que os fatores que geraram esse aumento foram as Manifestações registradas nas Ouvidorias sob a forma de registros/entrada pela.

A proposta apresentada pela Ouvidoria Geral concentra-se no compromisso com a melhoria contínua, partindo do ponto onde cada seccional se encontra. Assim, assume-se que as diferenças são inerentes à rede, mas que cada melhoria contribui para o incremento da performance de todos, conferindo maior senso de pertencimento e capacidade de contribuição a todos os membros. Em última instância, trata-se de uma proposta que visa inserir mecanismos de equidade na avaliação do desempenho,

imbuído no espírito de que uma pequena melhora de todos é mais aderente à missão da Rede SIGO.

É importante destacar que em auditoria de gestão recente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade de as ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria. Ainda, recomendou que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos. Em resposta às recomendações do Tribunal do Contas do Distrito Federal, orientações da Ouvidoria Geral e, dada à necessidade de atendimento das demandas da Rede, sobretudo as relacionadas à expectativa de atingimento de indicadores de uma forma transversal, surge a proposta deste Plano de Ação.

A Ouvidoria da Administração da Fercal finalizou o ano de 2024 demonstrando um aumento de 26% (Vinte e Seis) por cento nos registros de manifestações em relação ao ano de 2023. Conforme já informado anteriormente fizemos uma análise dos dados relativos aos registros de manifestações relativas ao ano de 2024 e percebemos que o aumento substancial se deveu em parte pelos registros realizados através das Internet, telefone e mídia, telefone foi uma forma de registros que não foram realizadas durante o ano de 2023.

Os números apresentados estabelecem um aumento no volume das manifestações, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria.

Conforme dados apontados no Sistema de Ouvidoria relativos ao ano de 2023, 71% dos usuários do sistema estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria, 74% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 81% estão satisfeitos com o sistema Ouv-DF. Em 2024 a satisfação com a resposta teve um aumento de 3% ponto percentual em comparação a 2023, o índice de recomendação continuou no mesmo patamar de 2023 em 74% e o índice de satisfação com o Sistema teve um acréscimo de 1%.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com os setores demandados desta Administração. Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano de 2024, foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano

ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente no que diz respeito aos índices de resolatividade, pois os percentuais ali apresentados, 69%, não representam a avaliação real do total de serviços que foram executados e realizados por esta Administração, bem como aumentar o Volume de Manifestações realizadas pelos usuários, até a presente data o Índice de Resolatividade esta em 90%

2. Objetivos, Metas e Ações a serem desenvolvidas e alcançadas

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Aumentar o número de demandas registradas	Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria	Evento realizado	4	Trimestral	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão
	Campanha de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da Administração	Campanha realizada	4	Trimestral	
	Pré-atendimento (contato como cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	80%	Trimestral	
	Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	80%	Trimestral	
	Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para Administração	100%	Mensal	
	Realizar programas de Ouvidoria Itinerante		2	Semestral	
Ampliar a avaliação das demandas registradas total de manifestações avaliadas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	70%	Trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas
	Implantação do pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	Trimestral	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Variação positiva de demandas avaliadas	20%	Mensal	

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Manter a satisfação com o serviço de ouvidoria	Manutenção do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após reposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	Manter	Trimestral	Manutenção ou melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Manutenção ou aumento do indicador de satisfação com o serviço de ouvidoria			
Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Nº de manifestações recebidas do assunto mais demandado	30%	Mensal	Melhoria dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	Reunião realizada	4	Trimestral	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	Manter	Trimestral	
Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	Manter	Mensal	
	Confecção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos	Informes confeccionados e fixados	4	1º semestre	
Construir uma ouvidoria seccional acessível e inclusiva	Participar de cursos presenciais/EAD de capacitação funcional	Participação de Curso Presencial/EAD com opção de linguagem acessível	2	Semestral	Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida na Rede, seja na perspectiva interna (ouvidorias seccionais), seja como usuário dos serviços de Ouvidoria

Objetivos	Ações	Indicador	Meta	Cronograma	Resultado esperado
Qualificar o Relacionamento da Ouvidoria com o cidadão	Participar dos cursos de Formação continuada sugeridos pela Ouvidoria Geral e oferecidos pela ENAP/EGOV	Participação dos cursos de Formação continuada sugeridos pela Ouvidoria Geral e oferecidos pela ENAP/EGOV	2	Semestral	Melhorar a performance da ouvidoria, inserindo as informações produzidas no processo de tomada de decisão e de redesenho de serviços, disseminando o papel central das ouvidorias públicas como elemento essencial na governança de serviços, tendo em vista que se trata de ferramenta de gestão e mecanismo de indução de melhoria de serviços públicos
Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da Administração Regional	Reuniões informais com cada setor da Administração	Nº de eventos "Bate-Papo com a Ouvidoria"	4	Trimestral	Ouvidoria reconhecida internamente por seus resultados e capacidades
	Promover reuniões de apresentação dos números/Resultados da Ouvidoria Seccional	Nº de eventos realizados pela Ouvidoria	4	Trimestral	
	Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações; Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio	4	Trimestral	

3. Avaliação e Monitoramento

Consiste no acompanhamento do desempenho da Ouvidoria Seccional por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central. Esta nova avaliação deixará de focar nos indicadores de desempenho institucional, passando a priorizar as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

Nesta lógica, os indicadores do SIGO - Qualidade da resposta, Satisfação com a Ouvidoria, Recomendação da Ouvidoria e Resolutividade passarão a ser monitorados como indicadores de performance da Rede (*KPI - Key performance indicators*), e não mais de forma individualizada. Ainda, foram compromissadas melhorias mínimas a serem alcançadas por cada membro da rede, de forma que cada membro possa se sentir pertencente ao processo de melhoria agregada.

A proposta de nova metodologia de medição de resultados parte do princípio que o planejamento, precedido de diagnóstico institucional, deve ser incorporado ao processo de trabalho das Ouvidorias. Trata-se de estratégia de monitoramento, aliada à estratégia de formação continuada em curso, para incorporar às rotinas de trabalho das ouvidorias uma cultura de planejamento e monitoramento de forma sistêmica. Também responde aos princípios de accountability, controle social e transparência, na medida em que o monitoramento é feito a partir da publicação dos instrumentos (plano de ação e relatórios). Tem um foco operacional, visando atender ao marco regulatório de ouvidoria, bem como à decisão do TCDF.

Contudo, também têm um componente qualitativo, na medida em que visa monitorar o desempenho das ouvidorias seccionais com relação aos preceitos da legislação citada, sobretudo com relação às novas atribuições das ouvidorias públicas, especialmente as relacionadas à melhoria de serviços públicos.

Ainda, trabalha com compromissos transversais, para a Rede, onde serão inseridas iniciativas e ações afirmativas, de forma a alavancar a relevância das Ouvidorias na estrutura administrativa, considerando a necessidade de evidenciar o papel das ouvidorias na promoção de direitos humanos, justiça e de governança pública.

4. Estratégia de Comunicação de Informações, Resultados, Accountability e Transparência

A comunicação dos resultados da Ouvidoria será efetuada por meio dos instrumentos abaixo listados, complementares entre si:

1. **Relatórios trimestrais de Gestão**, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto.
2. A apresentação de resultados em **reuniões de gestão**.
3. **Publicação de todos** os relatórios e planos nos sítios institucionais.

7. Conclusão

Missão

Atuar com transparência, ética e isonomia, sendo um canal de comunicação da Administração Regional da Fercal com a sociedade, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento institucional e garantindo a participação cidadã.

Visão

Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e tornar-se uma referência dentre as Ouvidorias do setor público.

Valores

Transparência, eficiência, agilidade e, sobretudo, respeito ao cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria do Distrito Federal.

Estes são os nossos desafios e este Plano de Ação é construído no intuito de que, aquilo que almejamos para o futuro, seja alcançado.

Brasília, 2025

Francisco Jorgivan Machado Leitão
Chefe de Ouvidoria da Administração Regional da Fercal