



**Plano de Ação
2025**

**Ouvidoria
Administração Regional de
Brazlândia**



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Daniela Ribeiro Pacheco

Administrador Regional de Brazlândia

Luciana Lima

Ouvidor Seccional

Miqueias de Oliveira Martins

Equipe da Ouvidoria

Pedro Henrique de Oliveira

Maria Eduarda Oliveira Silva



Apresentação

Em atendimento aos dispostos nas legislações vigentes, em especial ao inciso II do art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 - CGDF, apresentamos o **Plano de Ação da Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brasília, exercício 2025**.

Este plano contempla as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional de Brasília ao longo do exercício de 2025.

As ações e projetos aqui descritos são fruto de análises e reflexões realizadas pela Ouvidoria Seccional de Brasília, com base nos resultados obtidos no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) no ano de 2024.

Ressalta-se que o Plano de Ação desta Ouvidoria Seccional não é um instrumento rígido, podendo ser ajustado sempre que necessário, com o objetivo de aperfeiçoar e qualificar ainda mais os serviços prestados à população.

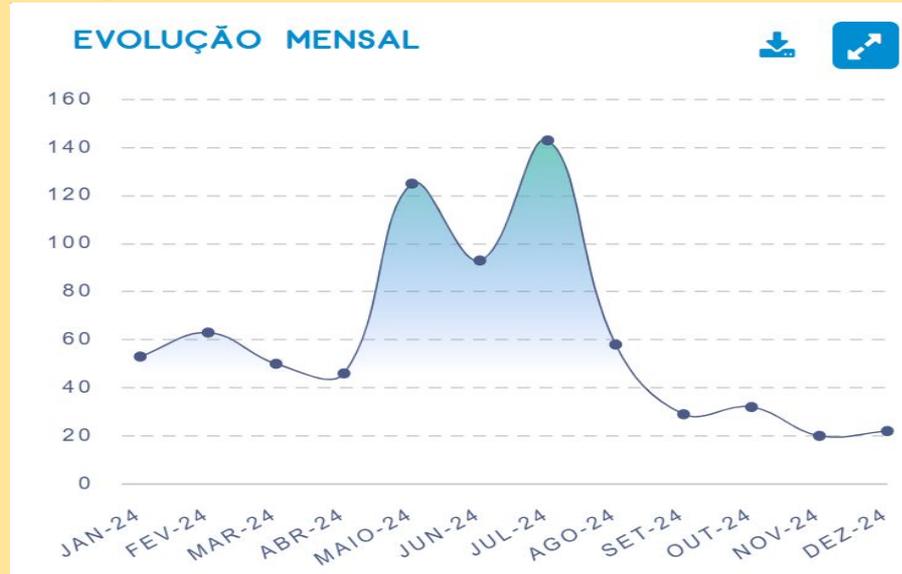
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Em 2024, a Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia recebeu um total de **734 manifestações**, apresentando uma taxa de resolutividade de **19,3%**. No exercício anterior, em 2023, foram registradas **595 manifestações**, com uma taxa de resolutividade de **21,8%**.

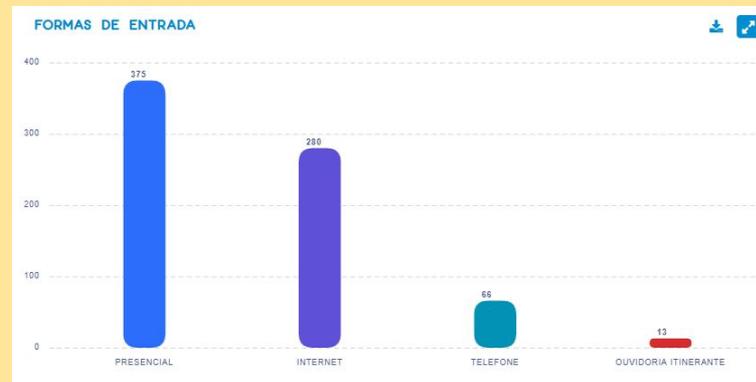
Apesar do aumento no volume de manifestações em 2024 — **139 registros a mais** em comparação a 2023 — observou-se uma leve redução na taxa de resolutividade. Essa variação pode ser atribuída a mudanças no fluxo de atendimento ao cidadão, especialmente com a consolidação do programa "**ADM 24 Horas**", que passou a concentrar parte significativa dos serviços anteriormente demandados via Ouvidoria.

Essa transição tem refletido diretamente na dinâmica de trabalho da Ouvidoria Seccional, que segue em constante adaptação para manter a qualidade do atendimento e buscar soluções eficazes para as manifestações recebidas. A tendência observada em 2024 continua a se desenhar em 2025, exigindo revisões estratégicas e operacionais no planejamento das ações.

Detalhamento mensal:



Indicadores



A Administração Regional de Brazlândia, por meio de sua Ouvidoria Seccional, mantém como diretriz o compromisso de atingir e superar, de forma contínua, os indicadores de desempenho definidos pela Rede SIGO. No entanto, considerando o atual processo de **redistribuição das solicitações para o novo sistema voltado exclusivamente aos serviços de zeladoria da cidade**, torna-se necessário reavaliar e adaptar nossas metas, mantendo o foco na eficiência e no atendimento qualificado ao cidadão.

Mesmo diante dessa transição, a Ouvidoria segue atuando com responsabilidade e proatividade, assegurando que as manifestações sejam devidamente acompanhadas, encaminhadas e respondidas com clareza e dentro dos prazos estabelecidos. O cenário atual exige **integração entre plataformas, agilidade nos fluxos de informação e aprimoramento dos atendimentos**, de forma a garantir que a população continue sendo bem assistida e que a Administração atue com a excelência que Brazlândia merece.

Classificações



No exercício de 2024, a **tipologia predominante entre as manifestações registradas** na Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia foi de **Solicitação**, representando **63,5% do total**. Esse dado evidencia a natureza propositiva da maior parte das demandas da população, reforçando o papel da Ouvidoria como canal efetivo de encaminhamento de pedidos relacionados aos serviços públicos e à melhoria da cidade.



Em 2023, a **tipologia de Solicitação também se destacou como a mais recorrente**, correspondente a **56,8% das manifestações recebidas** pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional de Brazlândia.

Em 2023, as solicitações representaram **56,8%** das manifestações, enquanto as reclamações corresponderam a **36,6%**. Já em 2024, embora o percentual de solicitações tenha crescido para **63,5%**, as reclamações também aumentaram em números absolutos, totalizando **31,9%** das manifestações — o que aponta para uma ampliação das demandas críticas por parte da população.

Assuntos Mais Solicitados

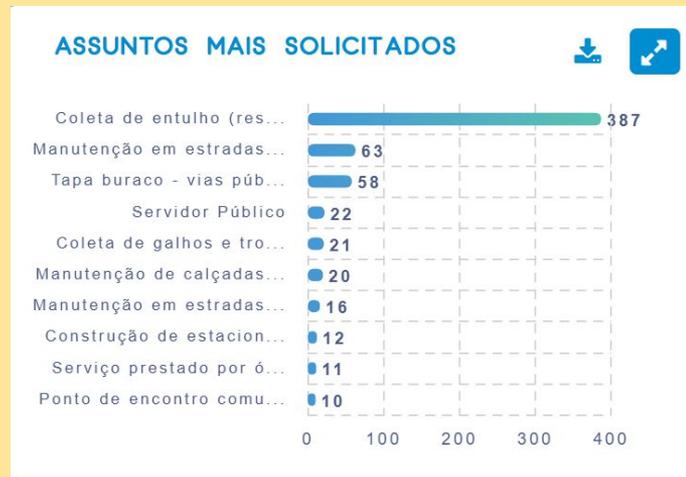
A **Coleta de Entulho** foi, mais uma vez, o serviço mais demandado pela população, com **387 manifestações em 2024**, frente a **295 em 2023**. A alta demanda reflete a importância da limpeza urbana e o reconhecimento da comunidade pelos esforços da Administração.

Outros assuntos recorrentes incluem:

- **Manutenção em estradas** (63 registros)
- **Tapa-buraco** (58 registros)
- **Coleta de galhos** (21 registros)
- **Calçadas e estacionamentos**

A Ouvidoria segue como canal essencial para captar e encaminhar essas demandas com agilidade e eficiência.

2024



2023



Assuntos Recorrentes

A **Ouvidoria Seccional** tem como foco principal **acolher, registrar e encaminhar as manifestações da população**, promovendo a escuta ativa e a melhoria dos serviços públicos.

Embora a **Coleta de Entulho** seja historicamente o serviço mais solicitado, com **99% de resolutividade em 2024**, grande parte das demandas de **zeladoria urbana** passou a ser direcionada diretamente pelo novo sistema **ADM 24 Horas**, o que tem otimizado o atendimento e agilizando a execução dos serviços, sem comprometer o papel estratégico da Ouvidoria no acompanhamento e monitoramento das ações.





Projeto

Nome do Projeto	Ouvidoria na Rua – Escuta Ativa nas Comunidades
Objetivo	Levar a Ouvidoria até os bairros e comunidades da Região Administrativa de Brazlândia, fortalecendo a participação cidadã e promovendo a escuta ativa da população.
Descrição	A Ouvidoria Seccional organizará visitas mensais a pontos estratégicos da cidade (feiras, escolas, associações, centros comunitários), com uma tenda ou ponto de atendimento móvel, para ouvir diretamente as demandas dos moradores, divulgar os canais oficiais de manifestação e orientar sobre o uso do sistema ADM 24 Horas.
Metas	<p>Aproximação entre população e Administração Regional</p> <p>Ampliação da participação social nos canais oficiais</p> <p>Identificação mais precisa das necessidades locais</p> <p>Redução de ruídos na comunicação entre cidadão e poder público</p> <p>Fortalecimento da imagem da Ouvidoria como canal acessível e confiável</p>
Cronograma	Março a novembro de 2025 (com calendário mensal de visitas)
Resultado Esperado	<p>Maior aproximação entre população e Administração Regional</p> <p>Aumento da participação cidadã nos canais oficiais</p> <p>Divulgação do uso correto da Ouvidoria e do ADM 24 Horas</p> <p>Identificação mais precisa das demandas locais</p> <p>Redução de registros improcedentes</p> <p>Fortalecimento da imagem da Ouvidoria como canal de escuta ativa</p>
Comunicação Dos Resultados	Publicação no site da Administração Regional de Brazlândia.



Plano de Ação

Em 2025, a Ouvidoria Seccional de Brazlândia reafirma seu compromisso com a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços públicos. Alinhada à Instrução Normativa nº 01/2017 da CGDF, o plano de ação deste ano foca em:

- **Fortalecer a escuta ativa** por meio de ações presenciais nas comunidades.
- **Aprimorar o atendimento** e a resposta às manifestações dos cidadãos.
- **Integrar com o sistema ADM 24 Horas**, otimizando o encaminhamento de serviços de zeladoria.
- **Monitorar indicadores e metas** estabelecidos pela Rede SIGO.
- **Promover transparência** e devolutiva eficaz à população.

Destaca-se que, em 2024, a **Ouvidoria-Geral do DF registrou mais de 280 mil manifestações da população**, refletindo o fortalecimento da cultura de participação cidadã no Distrito Federal. Em Brazlândia, o crescente uso da Ouvidoria Seccional como canal direto de diálogo com o governo reforça a importância de iniciativas como o projeto “Ouvidoria na Rua”, que leva escuta ativa às comunidades. Essa estratégia fortalece a confiança da população nos serviços públicos e promove ações mais alinhadas às reais necessidades locais.

Fonte:

Portal da Transparência/Ouvidoria-Geral do DF

A Ouvidoria Seccional continuará sendo um canal essencial para captar e encaminhar as demandas da comunidade, contribuindo para a eficiência dos serviços prestados e para a qualidade de vida dos moradores de Brazlândia.

Canais de Atendimento



162



Presencialmente



www.participa.df.gov.br



GDF
É tempo de ação.