



**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO 2 – RA-RFII**



## *PLANO DE AÇÃO 2022*



**Governador do Distrito Federal**  
Ibaneis Rocha

**Controlador Geral do Distrito Federal**  
Paulo Wanderson M. Martins

**Ouvidora Geral do Distrito Federal**  
Cecília Souza Fonseca

**Administradora Regional do Riacho Fundo II**  
Ana Maria da Silva

**Ouvidor Seccional do Riacho Fundo II**  
Laudete Pereira Rodrigues

## **APRESENTAÇÃO**

O Plano de Ação de 2022 é objeto de estudo sistêmico juntamente com as estatísticas realizadas no ano de 2021 pela Ouvidoria da RA-RFII a fim de obter um planejamento estratégico para o ano de 2022.

A Ouvidoria coopera acesso ao cidadão com os demais serviços e informações prestados pelo Governo do Distrito Federal.

Como canal de relacionamento direto, a Ouvidoria também atua no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, proporcionando o encaminhamento de pedidos/solicitações de informações aos órgãos do Governo do Distrito Federal.

O referido Plano de Ação abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela Ouvidoria Seccional durante o Exercício em comento.

Importante destacar que a Ouvidoria Seccional é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada a Administradora Regional e que está sujeita à orientação normativa do órgão superior (Controladoria Geral do Distrito Federal) e à supervisão técnica do órgão central do sistema que é a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, consoante Lei nº 4.896 / 2012.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: internet site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br) e telefone 162.

## **RECURSOS HUMANOS**

A Unidade de Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo II é composta unicamente por seu Chefe Titular.

## **RECURSOS MATERIAIS**

A Sala da Ouvidoria Seccional está localizada à direita da entrada principal da Administração Regional dotada de privacidade necessária para o atendimento individualizado ao cidadão, placas de ouvidoria e ainda possui a seguinte estrutura física: 01 Estação de Trabalho em “L”; 03 Cadeiras giratórias; 01 Armário alto de madeira com duas portas; 01 Micro Computador completo; 01 Aparelho de ar condicionado.

## **LEGISLAÇÃO APLICADA**

**Constituição da República Federativa do Brasil**, inciso I e II do parágrafo 3º do art. 37 - Fundamenta iniciativas de participação e controle social por meio, também, das Ouvidorias.

### **LEIS DISTRITAIS**

Lei nº 4.896/2012 - Lei do SIGO/DF - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF;

Lei nº 4.990/2012 - Lei de Acesso às Informações no DF - Regula o acesso informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências;

Lei nº 6.519/2020 - Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

### **LEIS FEDERAIS**

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação Pública - Regula o acesso informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

Lei nº 13.460/2017 - Lei dos Usuários dos Serviços Públicos - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### **DECRETOS**

Decreto nº 34.276/2013 - Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988;

Decreto nº 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do

Distrito Federal, que especifica e dá outras providências;

Decreto nº 36.462/2015 - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF;

Decreto nº 36.419/2015 - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão;

Decreto nº 39.723/2019 - Estabelece medidas, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

## PORTARIAS

Portaria nº 133/2017 - Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília;

Portaria nº 21/2017 - Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO/DF.

Portaria nº 341/2019 - Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno;

Portaria nº 342/2019 - regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF.

## INSTRUÇÕES NORMATIVA

Instrução Normativa nº 02/2015 - Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores - internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 - LAI/DF. Instrução Normativa nº 01/2015 - Estabelece o "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015;

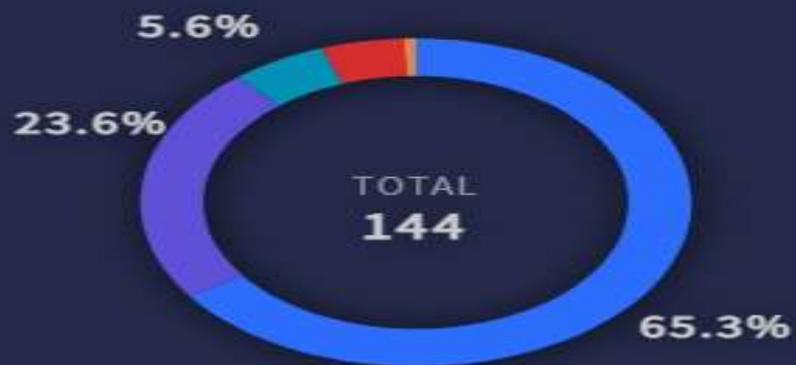
Instrução Normativa nº 01/2017 - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas;

Instrução Normativa nº 01/2018 - Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

## SITUAÇÃO ATUAL

Em 2021 a Ouvidoria da Administração regional do Riacho Fundo 2-RA-RFII recebeu um total de 144 manifestações, classificadas em: reclamação, solicitação, sugestão, informação, elogio e denúncia.

## CLASSIFICAÇÃO



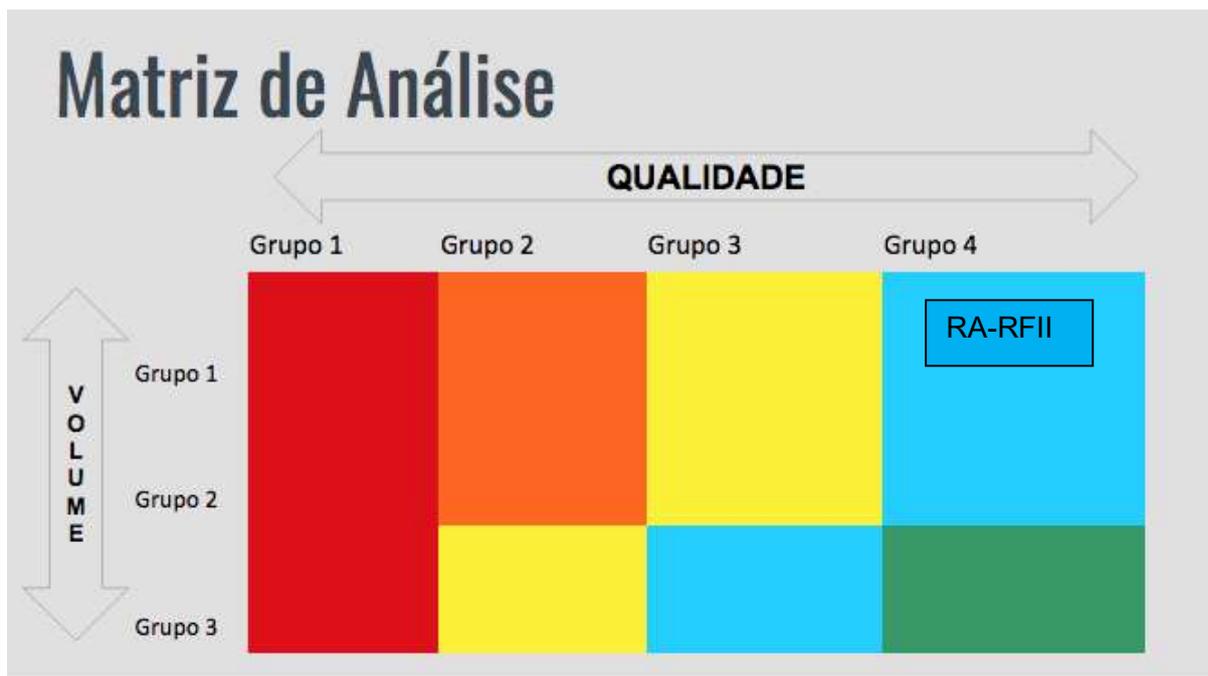
## Evolução mensal



Para 2022 a proposta da Ouvidoria Geral do Distrito Federal é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Sendo assim foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

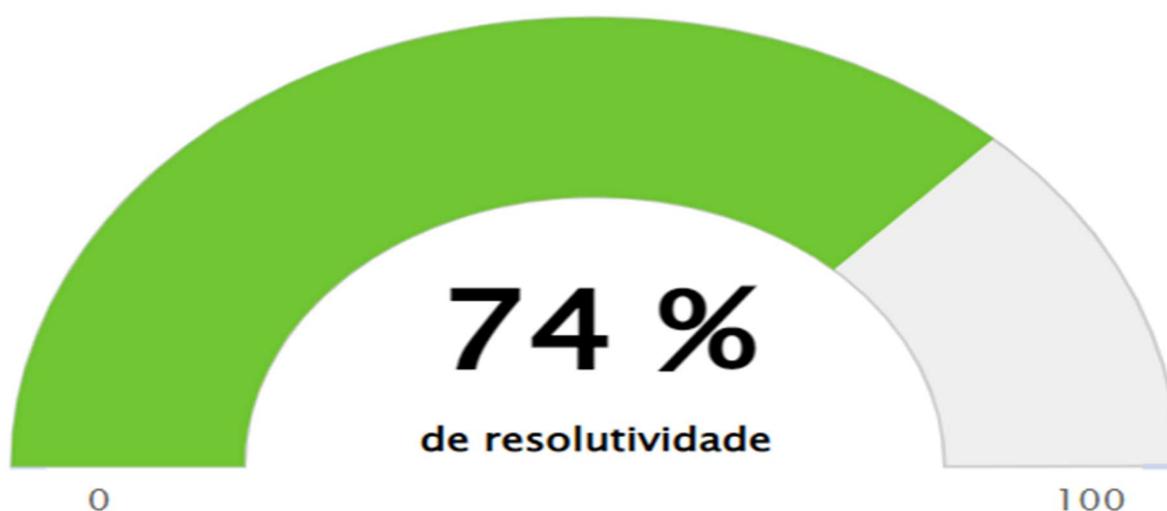
Após aplicação dos critérios ficou constatado que a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo II está na cor amarela, ou seja, atualmente recebe em média menos de 20 (vinte) manifestações por mês, conforme Matriz de análise a seguir.

Matriz de Análise:



Obs: 1 - VOLUME: Grupo 1, órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)  
2 – QUALIDADE: Grupo 4, Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

1 - Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF 74% - 2021.



Será adotada como meta, um percentual de crescimento de 10 % (dez por cento) com relação ao no de 2021.

**Consideramos, portanto, que 85% de índice de resolutividade anual é uma meta exequível para o ano de 2022, com a implantação e acompanhamento de um real plano de ação que expresse a realidade do órgão.**

2 - Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria – 90% - 2021.



**Consideramos, portanto, que em torno de 90% é um índice de satisfação anual e uma meta exequível para o ano de 2022, com a implantação e acompanhamento de um real plano de ação que expresse a realizade do órgão, seguindo assim o percentual de crescimento para a resolutividade.**

3 - Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria – 91% - 2021.



**Consideramos, portanto, que em torno de 91% é um índice de recomendação anual e uma meta exequível para o ano de 2022, com a implantação e acompanhamento de um**

**real plano de ação que expresse a realidade do órgão, acompanhando assim o percentual de crescimento para a resolutividade.**

#### 4 - Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria – 93% 2022



Será adotada como meta, um percentual de crescimento de 5 % (cinco por cento) com relação ao no de 2021.

**Consideramos, portanto, que em torno de 90 % é um índice de cumprimento do prazo de resposta e uma meta exequível para o ano de 2022, com a implantação e acompanhamento de um real plano de ação que expresse a realidade do órgão, seguindo assim o percentual de crescimento para a resolutividade.**

#### 5 – Acessibilidade na Ouvidora



A Administração Regional do Riacho Fundo 2, apresenta estrutura que favorece a facilita o a acessibilidade ao setorial OUVIDORA.

A entrada principal possui rampa de acesso e também um estacionamento privativo que facilita acesso ao cidadão que necessita de Acessibilidade.

As instalações da Administração Regional do Riacho Fundo 2 também dispõe de banheiro adaptado.

**CRONOGRAMA DE AÇÕES - EXERCÍCIO 2022**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>2022</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>
Aprimorar o atendimento pessoal das demandas de Ouvidoria.	X	Ação Contínua
Aumentar a celeridade das unidades internas quanto às demandas recebidas	X	Ação Contínua
Aprimorar a comunicação com o cidadão de maneira a melhor apresentar o processo de resolução da manifestação	X	Ação Contínua
Realizar reuniões temáticas com setorial Gabinete da RA-RFII no sentido apresentar previamente o Relatório de Gestão com o fim de avançar na melhoria das ações de Ouvidoria	X	Ação Trimestral
Realizar reuniões com setoriais da RA-RFII afim de facilitar e otimizar o trâmite das demandas apresentadas pela Ouvidora	X	Ação Mensal
Acompanhar pesquisa de satisfação do usuário	X	Ação Contínua
Acompanhar indicadores de desempenho da Ouvidoria	X	Ação Contínua
Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	X	Ação Contínua
Elaborar Relatórios da Ouvidoria	X	Ação Trimestral
Verificar Relatórios por força de Legislação	X	Ação Contínua
Promover e executar plano de ação em conjunto com setores envolvidos	X	Ação Contínua
Divulgação legislação Acesso a Informação	X	Ação Contínua
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.	X	Ação Contínua
Realizar um pós-acompanhamento das manifestações respondidas.	X	Ação Contínua

**EQUIPE DA OUVIDORIA / RA-RFII****Titular: LAUDETE PEREIRA RODRIGUES****QN 7A, Conjunto 06, Lote 01/02 – Riacho Fundo II CEP: 71.780-016.****Segunda à Sexta-feira de 8h às 12h e 14h às 18h.**Telefone: **9 9345.3095**E-mail: [ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br](mailto:ouvidoriariachofundo2@ouvidoriariachofundo2.df.gov.br)