



# *PLANO DE AÇÃO 2025*



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Administração Regional do Riacho Fundo II  
Ouvidoria Seccional



Ibaneis Rocha  
**Governador do Distrito Federal**

Daniel Alves Lima  
**Controlador-Geral do Distrito Federal**

Maria Fernanda Cortes de Oliveira  
**Ouvidora Geral do Distrito Federal**

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

Osni Bueno de Freitas  
**Chefe de Gabinete da Administração Regional do Riacho Fundo II**

Lauro Pereira Rodrigues  
**Chefe da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Administração Regional do Riacho Fundo II  
Ouvidoria Seccional



## **APRESENTAÇÃO**

O Plano de Ação de 2025 é objeto de estudo sistêmico juntamente com as estatísticas realizadas no exercício de 2024 pela Ouvidoria Seccional da RA-RFII.

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



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Administração Regional do Riacho Fundo II  
Ouvidoria Seccional



## 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 e 02 (duas) Cadeiras fixas para atendimento.

## 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 a 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. Recepçiona 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 a 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;



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Administração Regional do Riacho Fundo II  
Ouvidoria Seccional



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 no 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

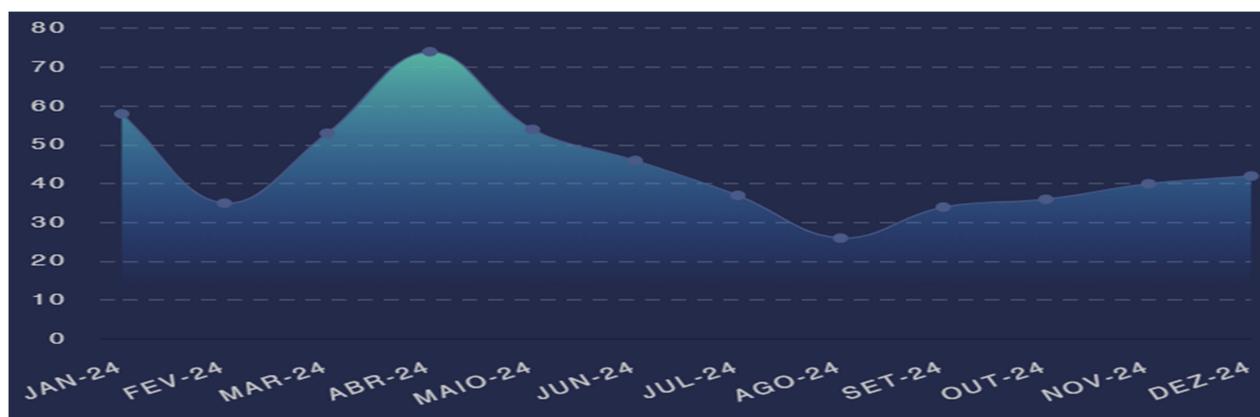
Instrução Normativa nº 02/2015 - Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores - internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 - LAI/DF. 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.

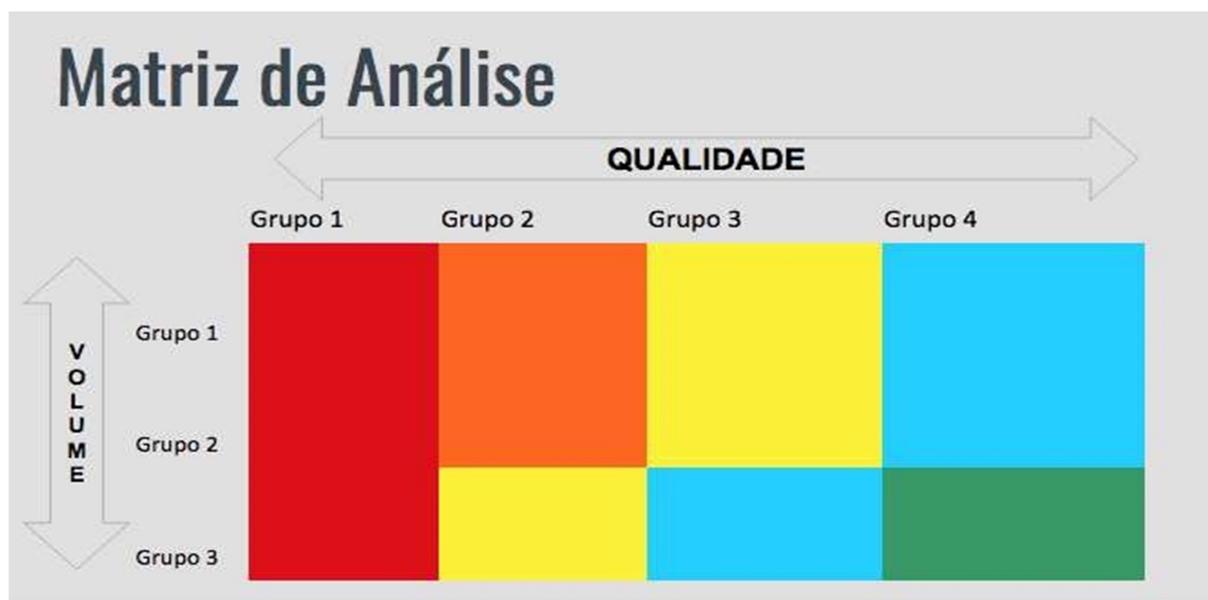
## SITUAÇÃO ATUAL

Em 2024 a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo II recebeu um total de 535 (quinhentos e trinta e cinco) manifestações, classificadas em: reclamação, solicitação, sugestão, informação, elogio e denúncia.



Para o exercício de 2025 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 fica constatado que a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo II está na cor azul, conforme Matriz de análise a seguir.



Obs: 1 - VOLUME: Grupo 2, órgãos que recebem até 600 manifestações/ano  
2 – QUALIDADE: Grupo 4, Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

Quando em comparação com o exercício de 2023 pode-se constatar:

1. **ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**: Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	78%	100%

2. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA**: Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	100%	100%

3. **ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO:** Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	97%	100%

4. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO:** Este indicador mede o percentual de satisfação com o atendimento no serviço de ouvidoria do DF

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100%	100%

5. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA:** Este indicador mede o percentual de satisfação com o sistema de ouvidoria do DF:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100%	100%

6. **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO A RESPOSTA:** Este indicador mede o percentual de satisfação com a resposta encaminhada na ouvidoria do DF:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100%	100%

7. **ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA:** Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO	99%	98%

8. **ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS:** Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços do órgão.

INDICADOR	ANO 2023	ANO 2024
ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	87%	100%

## **METAS PARA O EXERCÍCIO DE 2025**

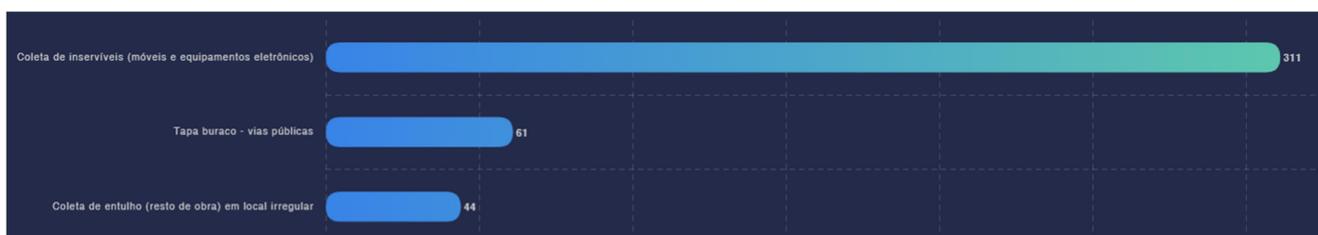
Frente ao exposto da situação do exercício de 2024 e sabendo da necessidade tanto em melhorar como de aperfeiçoar a melhoria de prestação de serviço prestado, a Ouvidoria Seccional tem como primeiro objetivo aumentar as metas de resolutividade estipuladas no exercício de 2023, tendo como linhas de trabalho:

- a. Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas;
- b. Manter o índice de resolutividade;
- c. Melhorar o índice a cumprimento de prazo de resposta;
- d. Aperfeiçoar a linguagem de comunicação com o cidadão;
- e. Estimular o cidadão a utilizar os canais oficiais de comunicação com o governo.

## PROJETOS PARA O EXERCÍCIO DE 2025

A proposta leva em consideração os temas mais abordados pela Rede SIGO (Sistema de Ouvidoria do DF) e assim promover ações que possam ampliar o padrão de qualidade estabelecido em 2024.

Assim, no exercício de 2024 a Coleta de Inservíveis correspondeu a 311 (trezentos e onze) solicitações e correspondeu a **58 % (cinquenta e oito)** das manifestações recebidas.



Disto, e sabendo dos assuntos mais recorrentes, continuaremos a orientar os projetos e campanhas relacionadas às campanhas de conscientização no âmbito do Riacho Fundo II, quanto às boas maneiras de descarte de inservíveis e entulhos, com a devida solicitação de recolhimento por meio dos canais oficiais de comunicação, e também promover conforme a seguir.

### **1. Continuação de campanhas educativas e de conscientização quanto ao descarte de inservíveis.**

Objetivo: Informar e conscientizar a comunidade do Riacho Fundo II, quanto as formas adequadas de descarte de seus inservíveis de maneira a minimizar os focos de descartes incorretos em diversas áreas, assim, de igual maneira disponibilizando os meios de comunicação oficial existentes para a realização das devidas solicitações de maneira que a Administração Regional por seus meios próprios faça o correto recolhimento, proporcionando a melhoria do bem estar social público da comunidade local, como áreas verdes mais limpas e receptivas



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Administração Regional do Riacho Fundo II  
Ouvidoria Seccional



Meios: A Administração Regional possui as ferramentas básicas para efetuar o recolhimento de maneira correta, tanto como maquinários como mão de obra necessária. Ainda, usará tanto das comunicações oficiais “site institucional” como as mídias diversas, como redes sociais para ampliar a divulgação e conhecimento das medidas.

## **2. Continuação de Campanhas educativas e de conscientização quanto ao recolhimento de entulhos.**

Objetivo: Informar e conscientizar a comunidade do Riacho Fundo II, quanto as formas adequadas de descarte de entulhos, principalmente de restos de obras e reformas. Sabendo da existência de descarte irregular, usará dos seus meios de comunicação oficiais e suas plataformas sociais, para informar e conscientizar a comunidade local, visando minimizar os focos de despejos, assim como proporcionar a melhoria do bem estar social público da comunidade local.

Meios: A Administração Regional do Riacho Fundo II, usará tanto das comunicações oficiais “site institucional” como as mídias diversas, como redes sociais para ampliar a divulgação e conhecimento pela comunidade local do correto descarte de entulhos e inservíveis.

## **3. Campanha educativa de solicitação de Tapa buraco**

Objetivo: Dar conhecimento e incentivar a comunidade local a usar os meios oficiais de comunicação a fim de solicitarem o serviço de tapa buracos no âmbito do Riacho Fundo II.

Meios: A Administração Regional mantém constantemente o serviço contínuo de vistoria na cidade e consequentemente o agendamento interno para as ações de tapa buracos no Riacho Fundo II. Ainda, a Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção desta Administração Regional em parceria com os demais órgãos “NOVACAP”, promove periodicamente ações de tapa buracos na região do Riacho Fundo II.

## OBJETIVOS PROPOSTOS

PROJETO	DEMANDA	META	RECURSOS	RESPONSÁVEL	CRONOGRAMA
<b>Descarte correto de inservíveis</b>	Alta demanda e descarte irregular	Informar e conscientizar de maneira a minimizar as reclamações do assunto.	Não há gasto para a Administração Pública	Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM. – Assessoria de Comunicação - ASCOM	Trimestral
<b>Descarte adequado de de entulhos – Restos de obras</b>	Alta demanda e despejo em área irregular	Informar e conscientizar de maneira a minimizar as reclamações do assunto	Não há gasto para a Administração Pública	Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM. – Assessoria de Comunicação - ASCOM	Trimestral
<b>Orientação de solicitação do serviço Tapa Buracos</b>	Demanda rotineira	Orientar e conscientizar a respeito do serviço disponível	Não há gasto para a Administração Pública	Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM. – Assessoria de Comunicação - ASCOM	Trimestral

## CRONOGRAMA DE AÇÕES - EXERCÍCIO 2025

ATIVIDADE	2025	PROCEDIMENTO
Campanha “Descarte correto de inservíveis”		Ação Trimestral
Campanha “Descarte adequado de de entulhos – Restos de obra’		Ação Trimestral
Campanha “Orientação de solicitação do serviço Tapa Buraco’.		Ação Trimestral
Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas		Ação Contínua
Aperfeiçoar a linguagem de comunicação com o cidadão		Ação Contínua
Estimular e orientar o cidadão a utilizar os canais oficiais de comunicação com o governo.		Ação Contínua
Promover e executar plano de ação em conjunto com setores envolvidos		Ação Contínua
Divulgação legislação acesso a Informação		Ação Contínua
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.		Ação Contínua
Realizar o pós-acompanhamento das manifestações respondidas.		Ação Contínua

## CONSIDERAÇÕES

O instrumento do Plano de Ação junto às demais ações do Governo do Distrito Federal, propõe promover a busca na melhoria dos serviços prestados à comunidade do Riacho Fundo II, assim como o acesso do cidadão aos serviços governamentais disponíveis.