



PLANO DE AÇÃO 2024



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

Cecília Souza Fonseca
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 2024 é objeto de estudo sistêmico juntamente com as estatísticas realizadas no exercício de 2023 pela Ouvidoria Seccional da RA-RFII a fim de obter um planejamento estratégico para o ano de 2024.

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.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. 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 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

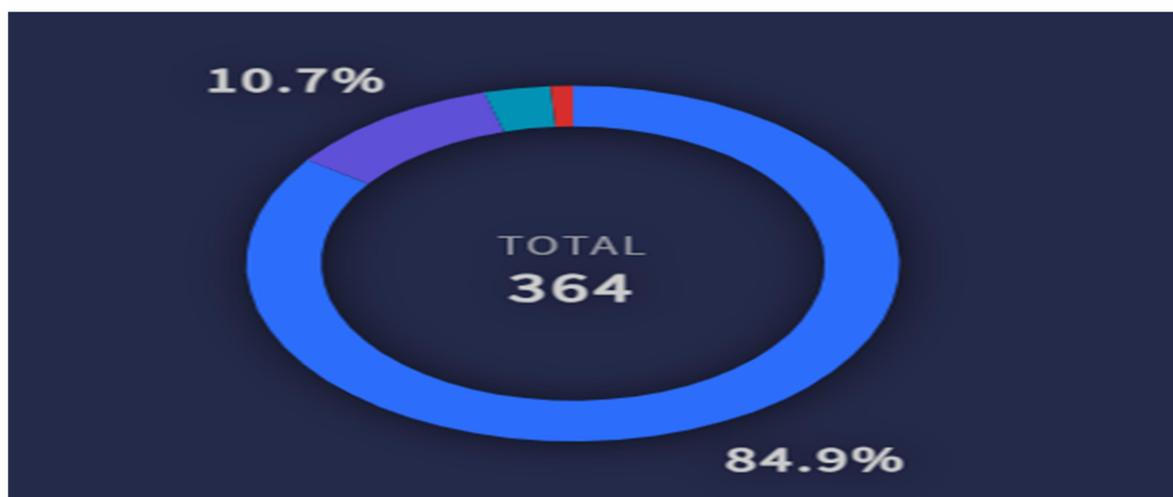
Instrução Normativa nº 02/2015 - Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores - internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 - LAI/DF.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

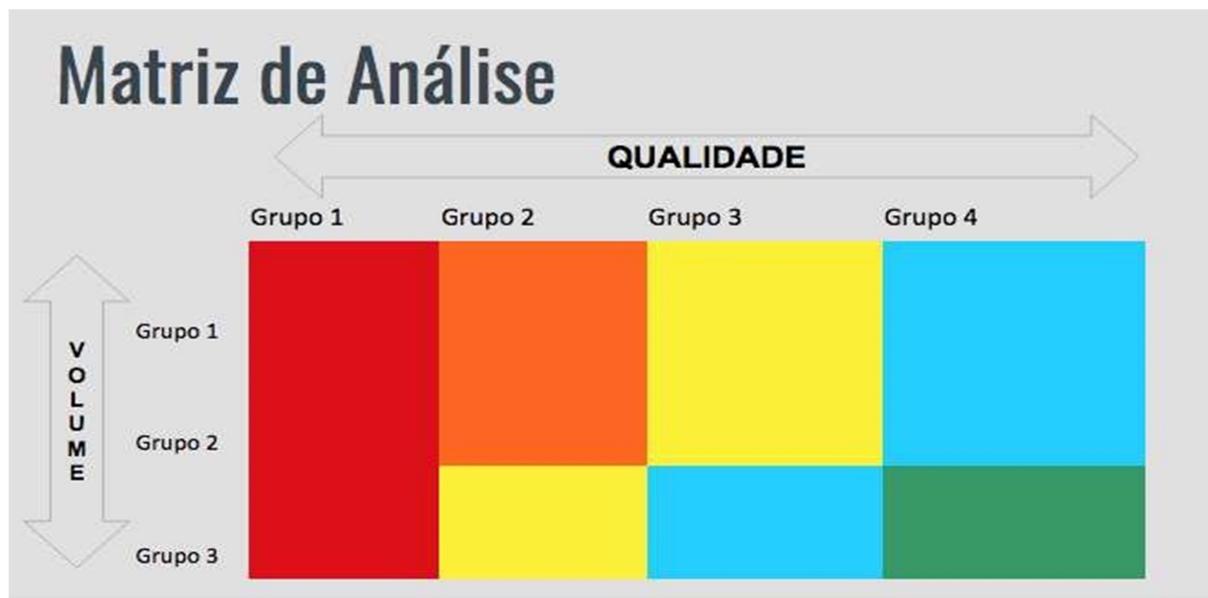
SITUAÇÃO ATUAL

Em 2023 a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo II recebeu um total de 364 (trezentos e sessenta e quatro) manifestações, classificadas em: reclamação, solicitação, sugestão, informação, elogio e denúncia.



Para o exercício de 2024 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 2022 pode-se constatar:

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

INDICADOR	ANO 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	96%	78%

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 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	97%	100%



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



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

INDICADOR	ANO 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100%	97%

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 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	98%	100%

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

INDICADOR	ANO 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	98%	100%

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

INDICADOR	ANO 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	94%	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 2022	ANO 2023
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO	99%	99%

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 2022	ANO 2023
ÍNDICE CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	99%	87%

METAS PARA O EXERCÍCIO DE 2024

Frente ao exposto da situação do exercício de 2023 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:

- Ampliar o quantitativo de manifestações avaliadas;
- Melhorar o índice de resolutividade;
- Adequação da Carta de Serviços à realidade dos serviços prestados pelo órgão;
- Aperfeiçoar a linguagem de comunicação com o cidadão;
- Estimular o cidadão a utilizar os canais oficiais de comunicação com o governo.

PROJETOS PARA O EXERCÍCIO DE 2024

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 2023.

Assim, no exercício de 2023 a Coleta de Inservíveis correspondeu a 137 (cento e trinta e sete) solicitações e correspondeu a **37,% (trinta e sete por cento)** 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
Descarte correto de inservíveis	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	Trimestre
Descarte adequado de de entulhos – Restos de obras	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	Trimestre
Orientação de solicitação do serviço Tapa Buracos	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	Trimestre

CRONOGRAMA DE AÇÕES - EXERCÍCIO 2024

ATIVIDADE	2024	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.