

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO - RA XVII**  
**PLANO ANUAL 2021**



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson M. Martins

Administradora Regional: Ana Lúcia Melo

Ouvidor Geral: José dos Reis

Ouvidora Regional: Juscimari Pinheiro de Carvalho

Equipe de Ouvidoria: Rayane Borba

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo apresenta-se o Plano de Trabalho com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

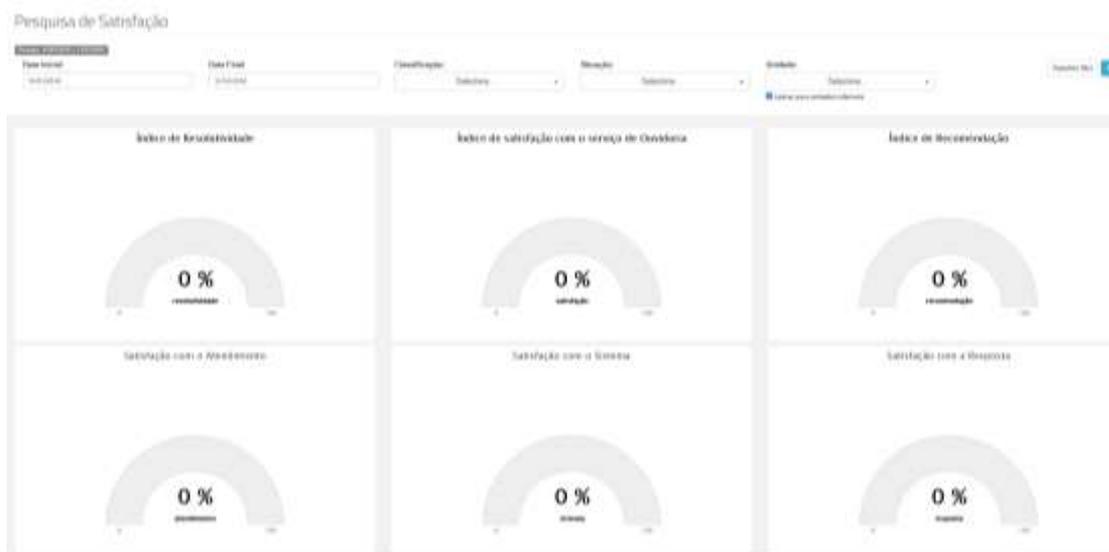
O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto no Decreto nº. 32.840/2011, Decreto nº. 36.462/2015 e a Instrução Normativa nº. 01/2017 e Instrução Normativa nº. 05/2020, ambas da Controladoria Geral do Distrito Federal.

Desta forma, a Ouvidoria da Administração do Riacho Fundo seguirá as diretrizes da Controladoria Geral do DF, por meio da Ouvidoria Geral do DF, promovendo a participação da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Ressaltasse que o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria não é um instrumento imutável, sendo passível de alterações para aperfeiçoar os serviços.

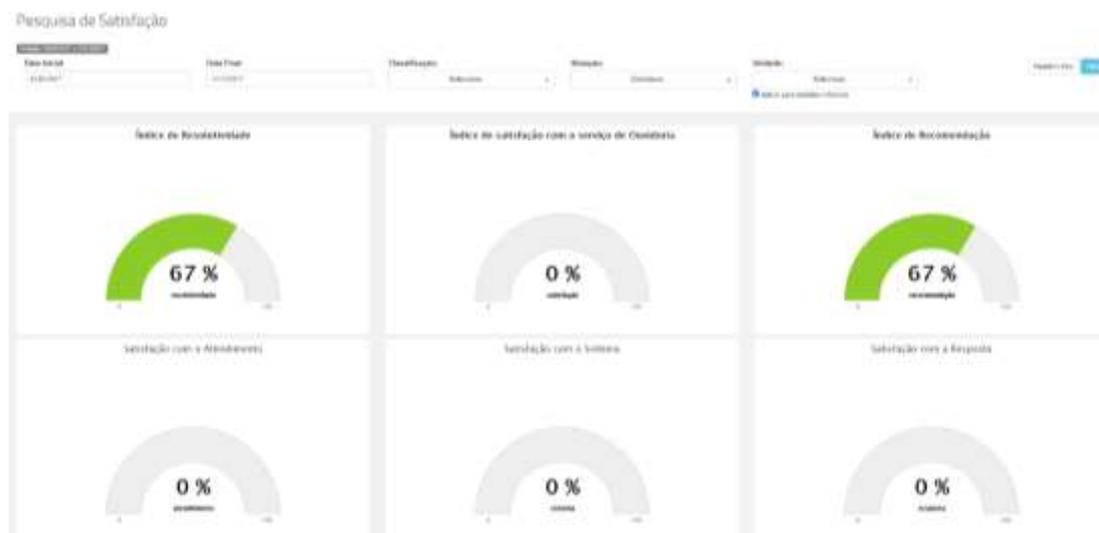
## Ao longo dos anos números e estatísticas.

A Ouvidoria apresenta uma evolução em seu índice de resolutividade ao longo dos anos. O índice considera a avaliação do cidadão entre as opções RESOLVIDAS e NÃO RESOLVIDA, possibilitando ao cidadão um feedback das respostas encaminhadas.

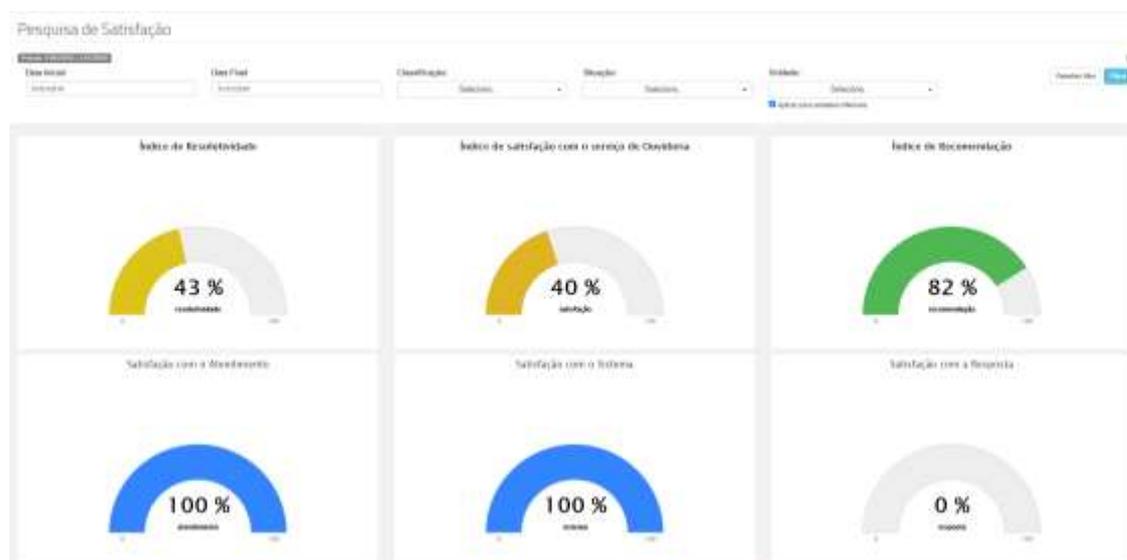
Em 2016, ano que se iniciou a avaliação de resposta, não constam indicadores da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Riacho Fundo.



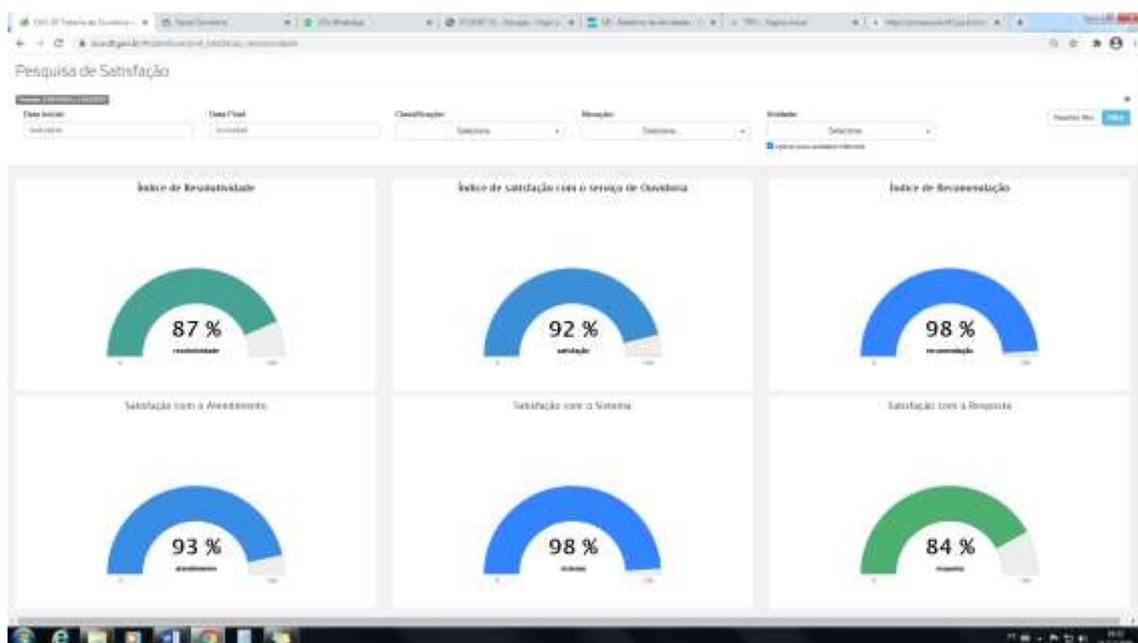
E em 2017, os índices de Resolutividade e Recomendação registrou 67% (sessenta e sete por cento).



Em 2018 observamos uma mudança, pois os cidadãos realizaram a Pesquisa de Satisfação, entretanto notamos uma queda no índice de Resolutividade comparada ao ano de 2017, ficando em 43% (quarenta e três por cento).



Em 2019, a equipe da Ouvidoria, sob a chefia da servidora Juscimari Carvalho que assumiu em agosto de 2019, buscou melhorias para Ouvidoria e realizou incentivo aos cidadãos de como utilizar o Sistema de Ouvidoria e a realizar a Pesquisa de Satisfação, o que trouxe um bom resultado, e alcançamos uma Resolutividade de 93% (noventa e três por cento).



Em 2020, apesar da pandemia que trouxe uma queda nos atendimentos presenciais, conseguimos manter os atendimentos, por contato telefônico e também presencial. Buscamos sempre estreitar a relação Ouvidoria verso cidadão, seja para incentivar a participação cidadã como também para receber uma devolutiva do manifestante quanto ao atendimento das demandas, para inclusive incentivar ainda a participação na Pesquisa de Satisfação e por isso, alcançamos uma Resolutividade de 98% (noventa e oito por cento).

Sempre mantemos contato pelo aplicativo WhatsApp aos cidadãos, e enviamos um vídeo explicativo sobre como classificar a demanda e participar da Pesquisa de Satisfação.



### Plano de ação de 2021

Ação	Descrição
Divulgação Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>Banner com os canais de manifestação, para fixação em eventos da Administração;</li> <li>Formulários de manifestações;</li> </ul>
Divulgação Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração;</li> </ul>
Atualização do Site	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualização da aba Ouvidoria no site da Administração;</li> <li>Publicação dos relatórios;</li> </ul>
Relatório	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios mensais e trimestrais;</li> </ul>

Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria;</li> </ul>
Carta de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização da Carta de Serviço;</li> </ul>
Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento em eventos externos;</li> </ul>
Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano com apresentação da ouvidoria com metas e ações para o ano seguinte.</li> </ul>

### **Metas 2021**

- 100% das respostas enviadas dentro do prazo legalmente estabelecidos;
- 60% das respostas classificadas como RESOLVIDAS;
- Incentivar a utilização do Sistema de Ouvidoria;
- 10 dias prazo médio do envio da resposta definitiva.