

---

# PLANO DE AÇÃO 2022

## ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

### DO RIACHO FUNDO I

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral do Distrito Federal**

Paulo Wanderson Moreira

**Ouvidora-Geral do Distrito Federal**

Cecília Souza da Fonseca

**Administradora Regional do Riacho Fundo I**

Ana Lúcia Melo

**Chefe da Ouvidoria**

Juscimari Pinheiro de Carvalho

**Equipe Ouvidoria**

Luiza Santos Silva

Júlio Cesar Santos de Melo

Wellington Alves de Jesus

---

## Sumário

1. Apresentação .....	4
2. Competências .....	5
3. Base Jurídica .....	6
4. Visão Estratégica .....	9
5. Diagnóstico .....	10
7. Projetos para 2022.....	13
8. Cronograma.....	18
9. Considerações finais .....	199

## 1. Apresentação

A Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I - RAXVII constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o Governo; buscando a promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública e melhor relação entre Governo e População.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº. 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2022.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I em conjunto com o SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala n.º 04 da Ac 3 Cln 7 Bl A B, s/n, Riacho Fundo - Riacho Fundo I, Brasília - DF, 71810-300, mobiliário: ar condicionado, 04 (quatro) mesas, 07 (sete) cadeiras, 04 (quatro) computadores e 02 (dois) armários. O atendimento presencial funciona das 08h 00 às 12h 00 e 14 às 18h. A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais oficiais: 1) **internet** - pelo site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br); 2) **central telefônica** – 162; 3) **presencial** – na sala da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I; e esta seccional conta ainda com o telefone fixo (3486.6823) e WhatsApp (9125-9584) como canais de comunicação e orientações à comunidade.

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão (a), está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF, na estrutura organizacional possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE 08.

A equipe é composta pela Chefe da Ouvidoria, Juscimari Pinheiro de Carvalho, cedida do quadro da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania - SEJUS, 01 (uma) Assessora de Gabinete Luiza Santos Silva, que ocupa cargo em comissão na Administração

Regional do Riacho Fundo I, 01 (um) servidor do quadro efetivo da Administração Regional do Riacho Fundo I, Júlio Cesar Santos Melo e por fim, 01 (um) estagiário do curso de Direito da faculdade Grupo Projeção.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2021 foram revisados com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

Por fim, destacamos que o contexto da pandemia COVID foi considerado e incorporado nesse Plano de Ação.

## 2. Competências

Conforme disposto Decreto nº. 38.094, de 28 de março de 2017 (Alterado pelos Decreto nº. 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº. 39.467 de 21/11/2018), a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete:

- Art. 8º, I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão
- IV – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- V – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VI – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VII – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- VIII – acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;

IX – comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria;

X – exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

### 3. Base Jurídica

#### Leis Distritais

- ✓ 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.
- ✓ Lei nº. 4.896/2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- ✓ Lei nº. 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informação 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, a Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

#### Leis Federais:

- ✓ Lei nº. 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ✓ Lei nº. 12.527/2011- 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.

### **Decretos:**

- ✓ Decreto nº. 42.036/2021 - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.
- ✓ Decreto nº. 41.536/2020 - Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.
- ✓ 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.
- ✓ 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. 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.
- ✓ 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. 32.840/2011 - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

### **Portarias:**

- ✓ Portaria CGDF nº. 61/2021 - Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.
- ✓ Portaria CGDF 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 CGDF 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 CGDF nº. 21/2017 - Aprova e Institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO/DF.

### **Instruções Normativas:**

- ✓ Instrução Normativa nº. 01/2021 – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).
- ✓ Instrução Normativa nº. 05/2020 - Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que 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 ouvidoria 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.



- ✓ 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. 03/2016 - Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.
- ✓ 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. 04/2012 - Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

#### 4. Visão Estratégica

##### **Missão da Rede SIGO**

Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos.

##### **Missão Ouvidoria Riacho Fundo I 2022**

Ser um meio de participação, transparência e controle social para o cidadão (a) e em sintonia com as demais áreas técnicas buscar um atendimento de excelência para a população, focando sempre em atendimento não só personalizado, como também

humanizado, para que dessa forma a população sinta-se parte da Gestão Pública desta Administração.

## Visão

Tornar-se de fato canal efetivo de ligação entre a Administração Regional do Riacho Fundo I e o cidadão.

## Valores

Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I, em consonância com a Unidade Administrativa são:

- ✓ POPULAÇÃO
- ✓ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
- ✓ ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
- ✓ QUALIDADE
- ✓ EFICIÊNCIA
- ✓ TRANSPARÊNCIA
- ✓ MEIO AMBIENTE EQUILIBRADO

## 5. Diagnóstico

Em 2021 a Ouvidoria da Administração Regional Riacho Fundo I registrou um crescimento de 23,36% do total de manifestações registradas em relação a 2020.

Cabe destacar que houve retorno das atividades presenciais com a queda dos índices da pandemia causada pelo coronavírus bem como o crescimento de números de vacinados com isso é possível constatar a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria.

De acordo com os dados constantes do Relatório Anual de Gestão-2020, 95% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração Riacho

Fundo I, 94% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 95% recomendam a Ouvidoria/Administração Riacho Fundo I e 95% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF.

E no ano de 2021, temos que 97% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração Riacho Fundo I, 96% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 97% recomendam a Ouvidoria da Administração Riacho Fundo I e 98% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF, havendo, dessa forma, aumento de satisfação em todos os percentuais.

Em 2021 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 100% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 5 (cinco) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo.

Já para 2022 foram definidos outros dois elementos estruturantes (VOLUME e QUALIDADE) pela OGDF para análise das Ouvidorias Seccionais do Distrito Federal, levando-se em conta a realidade de cada Seccional.

## RESOLUTIVIDADE



Nesse sentido após aplicação desses novos critérios constatamos que nos encontramos na cor verde, conforme a Matriz de Análise abaixo:



Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão VOLUME nossos números encontram-se no “Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações/ano” e na dimensão QUALIDADE estamos no “Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO”.

## 6. Metas

Diante o diagnostico realizado e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão (a), a Ouvidoria Seccional tem como primeiro objetivo mantermos as metas de resolutividade estipuladas no SIGO/2022, e por segundo objetivo melhorar performace conforme descrito abaixo:

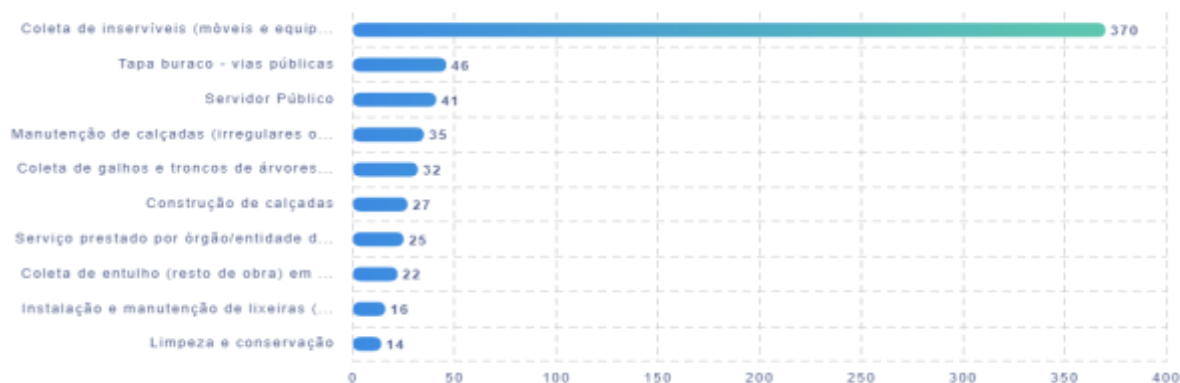
- I) Ampliar o quantitativo de manifestações por meio da pesquisa de satisfação;
- II) Melhorar o índice de satisfação com o atendimento;

- III) Expandir a adesão de respostas às Pesquisas de satisfação;
- IV) Manter em 100% o ITA;
- V) Adequação da Carta de Serviços em 100%;
- VI) Trabalhar para que cada vez mais possamos oferecer um atendimento humanizado e personalizado, considerando que atendimento personalizado no setor público cumpre princípios da transparência e da eficiência, pois uma gestão transparente criará na comunidade um sentimento de pertencimento e será eficiente ao atender aos anseios sociais; isso porque um cidadão participativo não será meramente usuário do serviço público, mas sim participante no planejamento ou execução de políticas públicas.

## 7. Projetos para 2022

No ano de 2021 a manifestação relacionada a Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos) correspondeu a 370 (trezentos e setenta) solicitações o que equivale a 58,90% das manifestações recebidas.

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Direcionando esta Ouvidoria Seccional, propor como **projeto prioritário** a Educação de Concientização da população do Riacho Fundo I, quanto ao descarte correto de móveis inservíveis.

**a) Campanha Educativa de conscientização quanto ao descarte correto de móveis velhos - móveis inservíveis.**

A Administração Regional do Riacho Fundo I, tem como um dos projetos lançar uma campanha virtual com criação de flyers educativos, visando conscientizar a comunidade quanto ao descarte correto de móveis velhos (inservíveis).

Diariamente alguns moradores da cidade do Riacho Fundo I, descartam os móveis inservíveis ou em frente as suas residencias e em via publica, provocando tanto poluição ao meio ambiente como envolve uma questão de saúde publica, pois o acumulo desses materias podem ser abrigo para animais sinantrópicos (baratas, ratos, escorpiões, etc...).

**Metas**

Temos como meta informar a comunidade do Riacho Fundo I, sobre o descarte correto de móveis velhos, através das mídias sociais. O desenvolvimento será sem gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.

**Estratégias de Comunicação**

A estratégia de comunicação seria basicamente em mídias sociais, com a criação de flyer, para comunicação enviado para os diversos grupos de mídias sociais que vários moradores da cidade fazem parte. Colocando o telefone (Disk - Adm RA-XVII) a disposição para registro no sistema OUV-DF das demandas, e através de um cronograma da CODES/RA-XVII realizar o recolhimento desses móveis inservíveis.

Fariamos parceria com a Coordenação de Desenvolvimento – CODES, Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM e Gabinete da RA-XVII, visando incluir esse Projeto no “Projeto Riacho Mais Limpo”, para viabilizar a realização desse projeto.

**Resultados a serem alcançados**

Pretendemos alcançar o máximo de moradores da cidade do Riacho Fundo I, pois um ambiente higiênico, saudavel e limpo é o que todo morador deseja no lugar onde reside.

**b) Campanha Educativa de conscientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias publicas pelos donos.**

A Administração Regional do Riacho Fundo I, tem como um dos projetos lançar uma

campanha virtual com criação de flyers educativos, visando conscientizar a comunidade (tutores dos pets) da cidade do Riacho Fundo I, a recolher as fezes de animais nas áreas de lazer da cidade (gramados, parques infantis e calçadas) e onde mais transitam animais.

A campanha pode parecer simples, porém o assunto não trata somente do incômodo rotineiro da comunidade da cidade ou aos tutores (proprietários), em geral que ali transitam e usufruem desses espaços necessitando desviar dos dejetos, mas também envolve uma questão de saúde pública.

Os animais podem ser contaminados e adoecer ao ter contato com fezes de outros animais. Eles podem adquirir viroses e verminoses ao terem contato com ambientes contaminados pelas fezes de animais doentes ou portadores de doenças.

Portanto, recolher fezes de animais não é somente um ato de educação social e ambiental, é também, cuidar da saúde de todos e respeitar o próximo.

## **Metas**

Temos como meta nessa Campanha alcançar o máximo de proprietários de pets, da cidade do Riacho Fundo I, através das mídias sociais.

Esse alcance fariamos sem gasto orçamentário para Administração Pública do DF e em parceria junto ao comércio local, incentivando o Comércio da cidade a ter pontos de fornecimento de sacolinhas para recolhimento dos dejetos dos animais.

## **Estratégias de Comunicação**

A estratégia de comunicação seria basicamente em mídias sociais, com a criação de flyer, para comunicação enviado para os diversos grupos de mídias sociais que vários moradores da cidade fazem parte.

Fariamos parceria com a Coordenação de Desenvolvimento – CODES, Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM e Gabinete da RA-XVII, visando incluir esse Projeto no “**Projeto Riacho Mais Limpo**”.

## **Resultados a serem alcançados**

Pretendemos alcançar com o máximo de donos de pets possível da comunidade do

Riacho Fundo I, pois um ambiente higiênico, saudável e limpo é o que todo morador deseja no lugar onde reside.

**c) Campanha Educativa de conscientização quanto a poluição sonora junto as igrejas da comunidade.**

A Administração Regional do Riacho Fundo I tem como um dos projetos lançar uma campanha tanto virtual como junto as igrejas da cidade quanto a observação da Lei 4.092, de 30 de janeiro de 2008 e Decretos regulamentatórios, que tratam do controle da poluição sonora e os limites máximos de intensidade da emissão de sons e ruídos resultantes de atividades urbanas e rurais no Distrito Federal.

Nesse quesito de poluição sonora, de um lado um número incontável de pessoas que são afetadas todos os dias por barulhos produzidos pelas igrejas locais e do outro as pessoas que tem suas vidas afetadas em decorrência da falta de observação por parte das igrejas dos limites legais de ruído para determinados horários.

**Metas**

Temos como meta informar aos cidadãos que sofrem com a poluição sonora de que eles tem vários direitos adquiridos e que devem ser observados.

Informar também as igrejas da cidade que eles tem direitos adquiridos e devem ser observados, porém eles também tem deveres a serem cumpridos junto a sua vizinhança com relação aos sons e seus limites de acordo com a (Lei 4.092, de 30 de janeiro de 2008 e Decretos regulamentatórios), emitidos por essas igrejas.

**Estratégias de Comunicação**

A estratégia de comunicação seria basicamente em mídias sociais, com a criação de flyer, para comunicação enviado para os diversos grupos de mídias sociais, (informando aos moradores da cidade), bem como enviar para os diversos líderes das igrejas da cidade, flyer de conscientizar e informação dos limites e seus horários a serem observados.

**Resultados a serem alcançados**

A intenção da Administração Regional do Riacho Fundo I não é gerar conflitos. Queremos apenas contribuir para que possamos ter uma convivência um pouco mais pacífica



onde todos os cidadãos tem direitos e deveres, incluindo aqueles que provocam barulhos e também informar que todos tem deveres.

O direito de cada cidadão ou de uma organização religiosa, vai até onde fere o de seu proximo e fere a legislação regulamenta tal questão, portanto devemos todos de uma sociedade civilizada observar as Leis que regem a questão.

A partir do 1º Trimestre do ano de 2022, a nível de planejamento estratégico institucional, a Administração Regional do Riacho Fundo I – RA XVII, pretende realizar ações em mídias sociais da cidade para colocar em prática os referidos projetos.

PROJETO	JUSTIFICATIVA	META	RECURSOS	RESPONSÁVEL	CRONOGRAMA
<b>Descarte correto de móveis velhos - Inservíveis</b>	Alta demanda do serviço e descarte de forma incorreta por parte da população.	Concientizar 30% da população da cidade do Riacho Fundo I.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	-Coordenação de Desenvolvimento – CODES. -Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM. -Gabinete da RA-XVII.	1 e 3º Trimestre de 2022.
<b>Concientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias publicas, pelos donos.</b>	Incômodo rotineiro da comunidade, com relação a fezes de animais domésticos nas calçadas, gramados e áreas de lazer da cidade.	Concientizar 20% da população da cidade do Riacho Fundo I.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	-Coordenação de Desenvolvimento – CODES. -Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM. -Gabinete da RA-XVII.	1º Trimestre de 2022.
<b>Concientização quanto a poluição sonora das igrejas da comunidade.</b>	Incômodo rotineiro da comunidade, com relação aos níveis sonoros que as igrejas emitem.	Concientizar 30% das igrejas da cidade do Riacho Fundo I.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	-Gabinete da RA-XVII.	3º Trimestre de 2022.

## 8. Cronograma das Ações e projetos para 2022

Ações	Previsão de entrega – 2022											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Campanha Educativa de conscientização quanto ao descarte correto de móveis inservíveis – móveis velhos.												
Campanha Educativa de conscientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias publicas pelos donos.												
Campanha Educativa de conscientização quanto a poluição sonora junto as igrejas da comunidade.												
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento												
Manter em 100% o ITA												
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral												

---

## 9. Considerações finais

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de promover a cidadania buscando melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I.

**Ana Lúcia Melo**

Administradora Regional – RA RF1

**Juscimari Pinheiro de Carvalho**

Chefe da Ouvidoria – RA RF1