
PLANO DE AÇÃO 2023
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DO RIACHO FUNDO I

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administradora Regional do Riacho Fundo I

Ana Lúcia Pereira de Melo

Chefe da Ouvidoria

Juscimari Pinheiro de Carvalho

Equipe Ouvidoria

Luiza Santos Silva

Júlio Cesar Santos de Melo

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COMPETÊNCIAS	5
3. BASE JURÍDICA	5
4. VISÃO ESTRATÉGICA	9
5. DIAGNÓSTICO	102
6. METAS	12
7. PROJETOS PARA 2023	15
8. CRONOGRAMA	16
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

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 2023.

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 Lote 6 - Riacho Fundo I - 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 17h.

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; 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 (3550-6480) 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.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2023 foram revisados com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

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 DISTRIAIS

- ✓ 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 - 2023

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

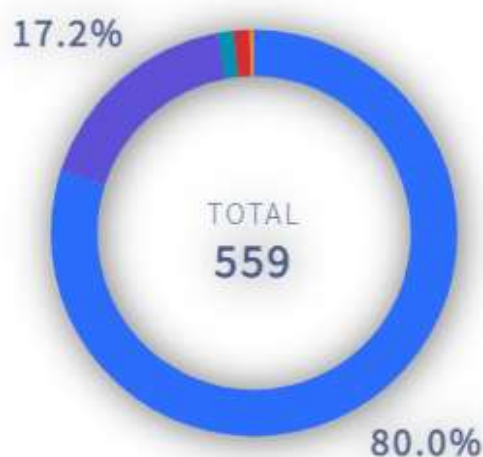
Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I, em consonância com a Unidade Administrativa são:

- ✓ POPULAÇÃO
- ✓ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
- ✓ ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
- ✓ QUALIDADE

- ✓ EFICIÊNCIA
- ✓ TRANSPARÊNCIA
- ✓ MEIO AMBIENTE EQUILIBRADO

5. DIAGNÓSTICO

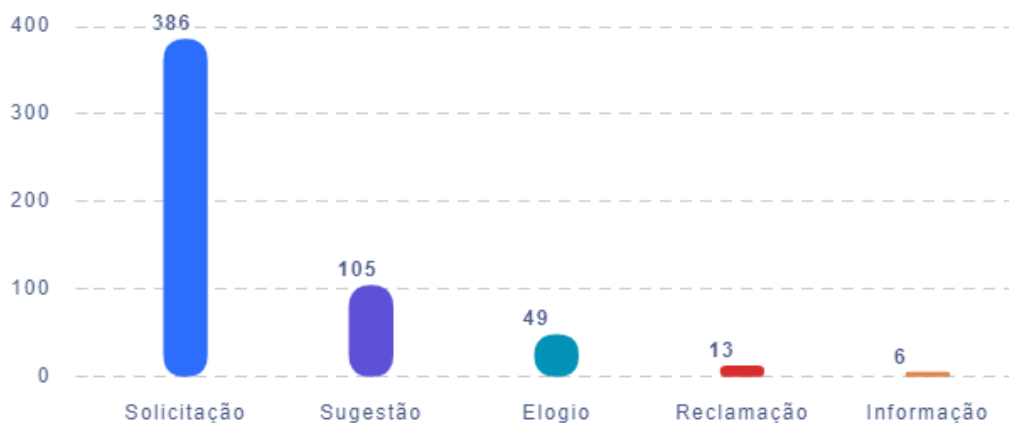
No exercício de 2022, a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo recebeu um total de 559 (quinhentos e cinquenta e nove) manifestações conforme imagem abaixo:



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/10/2022)

Quanto às tipologias de manifestações, foram recebidas 386 (trezentos e oitenta e seis) solicitações, 105 (cento e cinco) sugestões, 49 (quarenta e nove) elogios, 13 (treze) reclamações, 6 (seis) pedidos de informações e nenhuma denúncia.

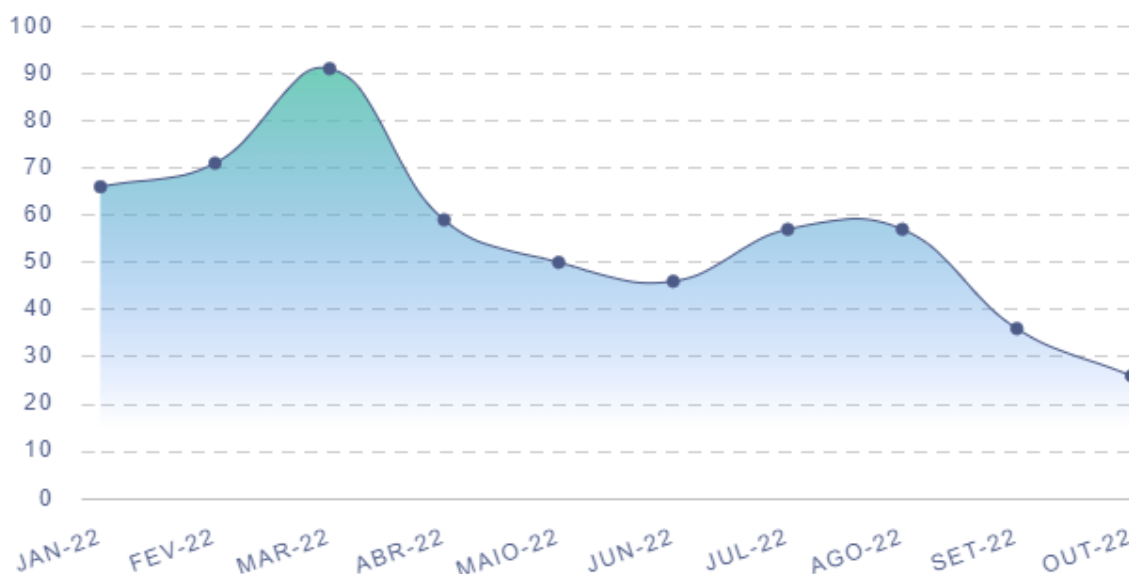
CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/10/2022)

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal dos pedidos realizados à esta Ouvidoria seccional, onde se observa os picos de pedidos nos meses de Janeiro a Outubro.

EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

Em 2022 a Ouvidoria da Administração Regional Riacho Fundo I registrou uma queda de 24,16% (vinte e quatro virgula dezesseis por cento) do total de manifestações registradas em relação a 2021, uma vez que o comparativo realizado foi até a data do dia 31 de outubro de 2022, sendo dois meses a menos que o exercício anterior.

Cabe destacar que as atividades presenciais mantiveram-se por todo o ano, tendo em vista a vacinação em massa da população e a diminuição dos casos da COVID-19.

De acordo com os dados constantes do Relatório Anual de Gestão - 2021, um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração Riacho Fundo I, 96% (noventa e seis por cento) estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 98% (noventa e oito por cento) recomendam a Ouvidoria/Administração Riacho Fundo I, 92% (noventa e dois por cento) satisfeitos com a qualidade da resposta e 99% (noventa e nove por cento) estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF.



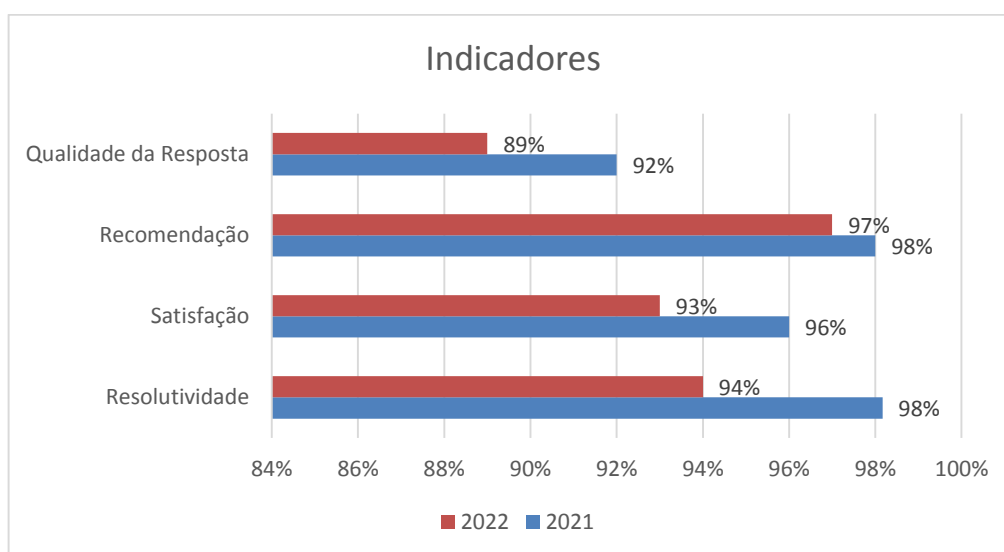
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)

E no ano de 2022, até dia 31 de outubro, temos que 94% (noventa e quatro por cento) dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela

Ouvidoria/Administração Riacho Fundo I, 93% (noventa e três por cento) estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 97% (noventa e sete por cento) recomendam a Ouvidoria da Administração Riacho Fundo I, 89% (oitenta e nove por cento) satisfeitos com a qualidade da resposta e 97% (noventa e sete por cento) estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF. Ressaltamos, ainda, que a queda nos percentuais de satisfação se deu haja vista o período contabilizado ser menor que o período de 2021.



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/12/2021)



Fonte: Ouvidoria do Riacho Fundo (2021 e 2022)

Em 2022 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 100% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 7 (sete) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo.

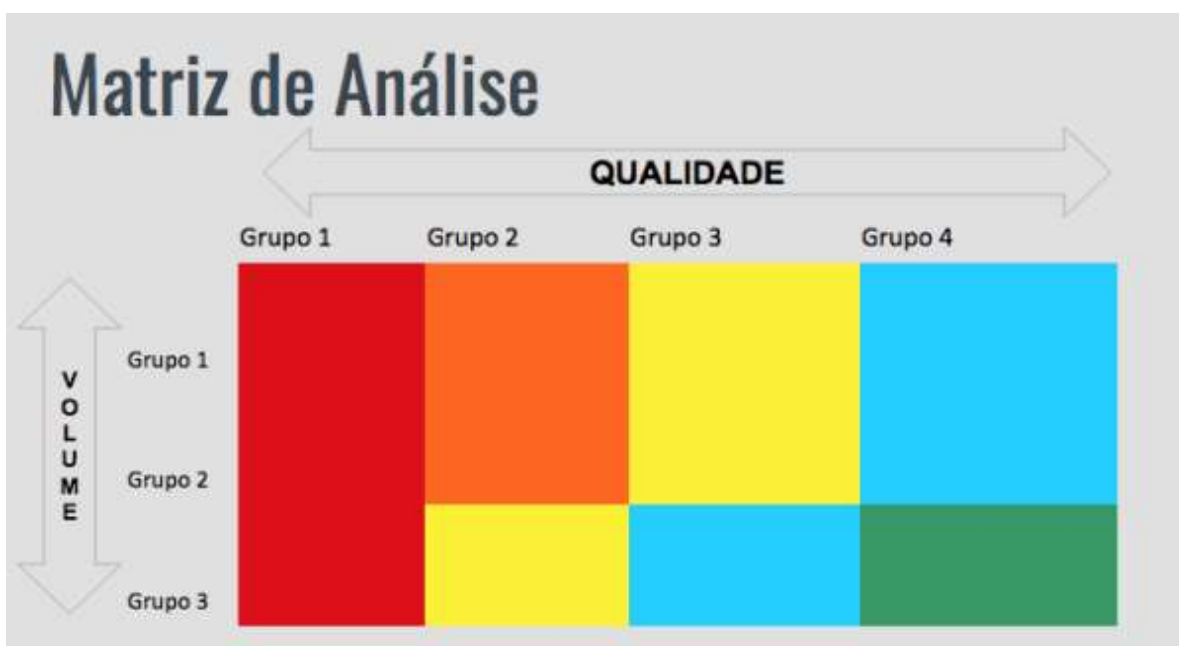
Temos ainda, que a resolutividade desta Ouvidoria em 2022 foi de 94% (noventa e quatro por cento), conforme consta dashboard:

RESOLUTIVIDADE



Fonte: Sistema OUV-DF (período de 01/01/2022 a 31/10/2022)

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



Fonte: Plano de ação SIGO/DF 2022

Esta Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão VOLUME nossos números encontram-se no “Grupo 2 - órgãos que recebem até 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 diagnóstico realizado e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão (ã), a Ouvidoria Seccional tem como primeiro objetivo mantermos as metas de resolutividade estipuladas no SIGO/2022 e por segundo objetivo melhorar performance 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) Alcançar 100% no 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, sendo estes princípios da Administração Pública, ressaltando, ainda, que 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.

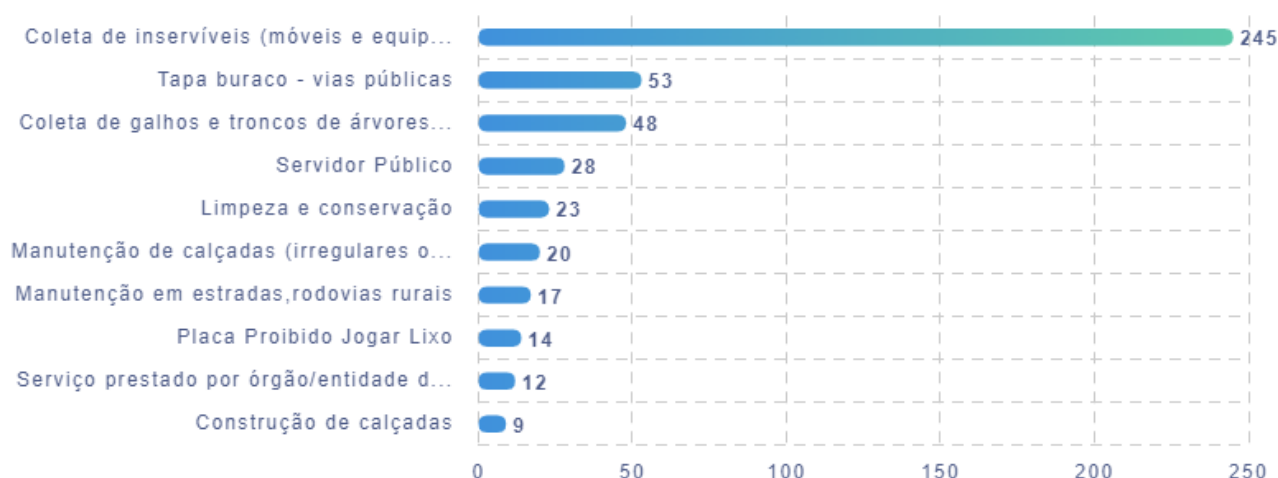
7. PROJETOS PARA 2023

A proposta da Rede SIGO (Sistema de Ouvidoria do DF) é desenvolver ações que possam manter o padrão de qualidade estabelecido em 2022. A seguir, serão apresentados os assuntos mais recorrentes no Sistema, para a Ouvidoria Seccional do

Riacho Fundo 1, bem como a ação a ser executada para a melhora do registro.

No ano de 2022 a manifestação relacionada a Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos) correspondeu a 245 (duzentos e quarenta e cinco) solicitações o que equivale a 52,2% (cinquenta e dois, vírgula dois por cento) das manifestações recebidas até o dia 31 de outubro de 2022.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Sistema OUV-DF (período de 01/01/2022 a 31/10/2022)

Considerando os assuntos mais recorrentes, abordaremos a seguir os 02 (dois) que receberam mais manifestações no Exercício de 2022.

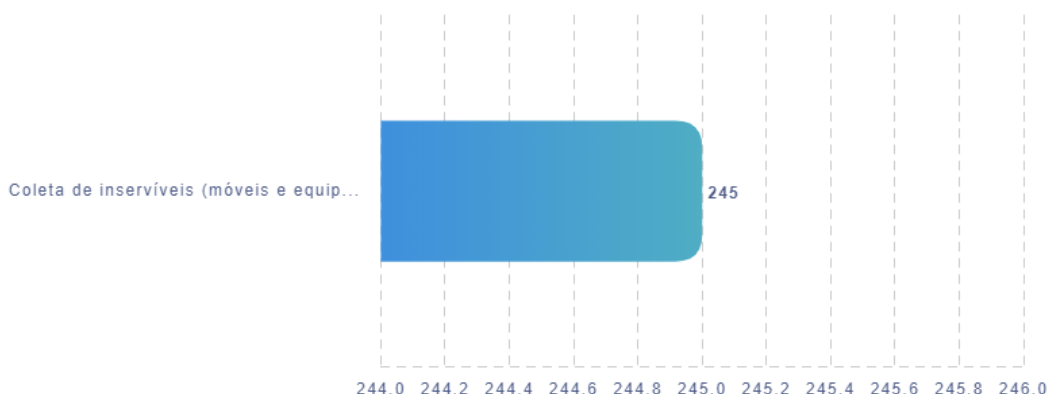
Direcionando esta Ouvidoria Seccional, a continuar com seus projetos e campanhas relacionadas a Educação de Concientização da população do Riacho Fundo I, quanto ao descarte correto de móveis inservíveis, mediante agendamento por um dos canais oficiais de Ouvidoria, uma vez que esta Administração Regional oferta o serviço referente à Coleta de Inservíveis.

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

O total das demandas relativas à Coleta de Inservíveis, no exercício de

2022, foi de 245 (duzentos e quarenta e cinco) manifestações classificadas de acordo com o quadro abaixo:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01 a 31/10/2022)

A Administração Regional do Riacho Fundo I, tem como um dos projetos aprimorar ainda mais a campanha virtual de Coletas de Inservíveis, promovendo a divulgação dos flyers educativos criados ao longo do ano de 2022, visando dar continuidade à conscientização da comunidade quanto ao descarte correto de móveis velhos (inservíveis), visto que em 2022 houve grande demanda por este serviço disponibilizado. Tornando, desta forma, a cidade mais limpa para todos os moradores e cooperando para a preservação do bem estar social.

Metas

Temos como meta continuar informando a comunidade do Riacho Fundo I, sobre o descarte correto de móveis velhos, através das mídias sociais e convencendo os cidadãos a entrarem em contato sempre que realizar um descarte, a fim de que possa ser recolhido o quanto antes. 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. Ressaltando os canais oficiais de ouvidoria para que possam agendar sua coleta.

Fortalecer, também, a parceria junto à Divisão de Obras que desempenha a parte prática do serviço acima citado.

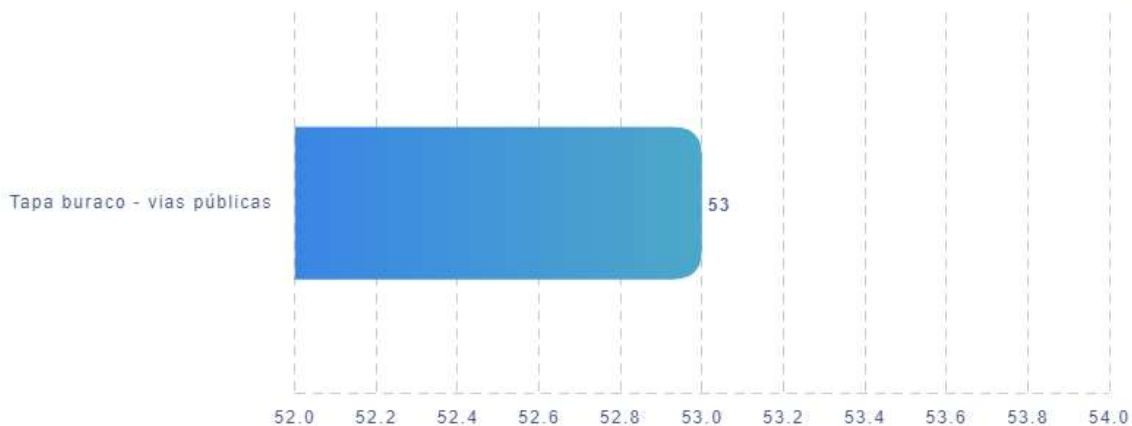
Resultados a serem alcançados

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

b) Campanha de Tapa buraco

O total das demandas relativas à Tapa Buraco - vias públicas, no exercício de 2022, foi de 53 (cinquenta e três) manifestações classificadas de acordo com o quadro abaixo:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2022 a 31/10/2022)

Metas

Temos como meta incentivar o uso da Ouvidoria, para solicitação de operação tapa buraco e estimular o uso do canal. Aumentando, desta forma, o número de solicitações e consequentemente elogios atribuídos a este órgão, buscando, ainda, fazer com que o cidadão sinta-se parte da gestão governamental desta Região Administrativa.

Estratégia e Comunicação

A proposta é desenvolver ações de planejamento, junto à Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção desta Administração Regional, a fim de reduzir o problema (buracos em vias públicas), e desenvolver ação paralela, junto à Assessoria de Comunicação, dando publicidade aos trabalhos técnicos da equipe de obras e estimular as manifestações do tipo ELOGIOS, dentro do Sistema OUV-DF.

c) 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 projeto dar continuidade a campanha virtual lançada no ano de 2022 com flyers digitais a fim de convencer os donos de seus pets a recolherem 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 maximo de proprietarios de pets, da cidade do Riacho Fundo I, através das mídias sociais.

Esse alcance fariamos sem gasto orçamentáio para Administração Pública do DF e em parceiras junto ao comercio local, incentivando o Comercio 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.

A partir do 1º Trimestre do ano de 2023, 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
Descarte correto de móveis velhos - Inservíveis	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.	1º Trimestre de 2023.
Concientização quanto ao recolhimento de fezes de animais em vias públicas, pelos donos.	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 2023.
Mapear locais com maior incidência de pedidos de tapa buraco, a fim de mitigar o problema.	Alta demanda do serviço e reclamações em relação ao asfalto da região.	Incentivar o uso da Ouvidoria, para solicitação de operação de tapa buraco e estimular o uso do canal.	Não haverá gasto orçamentário público para Administração Pública do DF.	- Coordenação de Obras, Licenciamento e Manutenção. - Gabinete da RA-XVII.	1º Trimestre de 2023.

8. CRONOGRAMA DAS AÇÕES E PROJETOS PARA 2023

Ações	Previsão de entrega – 2023											
	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 de Operação de Tapa Buraco												
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 LUCIA PEREIRA DE MELO

Administradora Regional do Riacho Fundo I

JUSCIMARI PINHEIRO DE CARVALHO

Ouidora do Riacho Fundo I