

# PLANO DE AÇÃO 2024 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  
Fernando Siqueira Guimarães**

**Chefe da Ouvidoria  
Simone Diniz**

**Equipe Ouvidoria  
Emerson Ferreira de Andrade  
Josiene Sousa**

### 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 2024 e 2025.

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. 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.participa.df.gov.br](http://www.participa.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, Simone Diniz, cedida do quadro da Secretaria de Estado de Economia - SEEe (2) dois servidores efetivos, do quadro da Administração Regional do Riacho Fundo I, 02 (dois) servidores do quadro efetivo da Administração Regional do Riacho Fundo I, Josiene Sousa e Emersom Ferreira de Andrade.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2024 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 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

e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

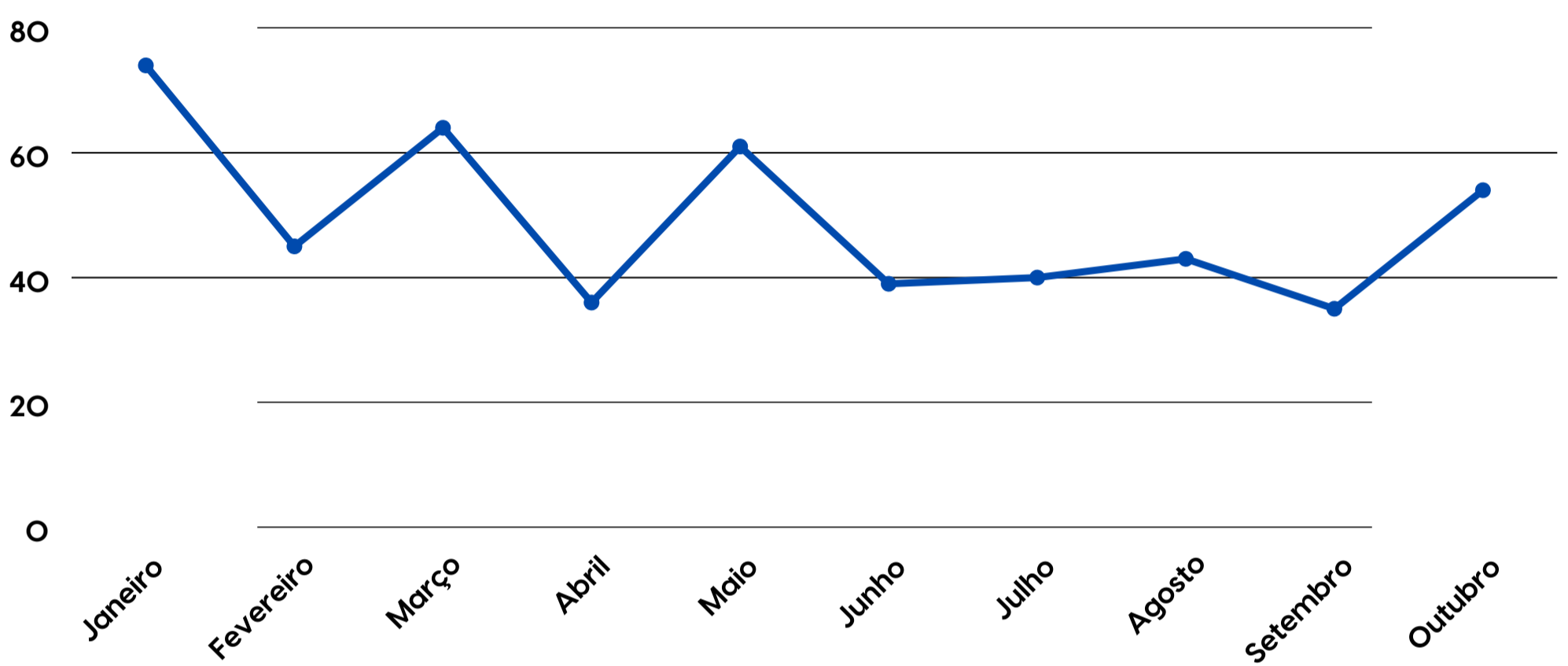
Decreto nº. 34.276/2013 - Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

ü 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.



### 4. Diagnóstico

No exercício de 2023, a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo recebeu um total de 491 (quatrocentos e noventa e um) manifestações conforme imagem abaixo:

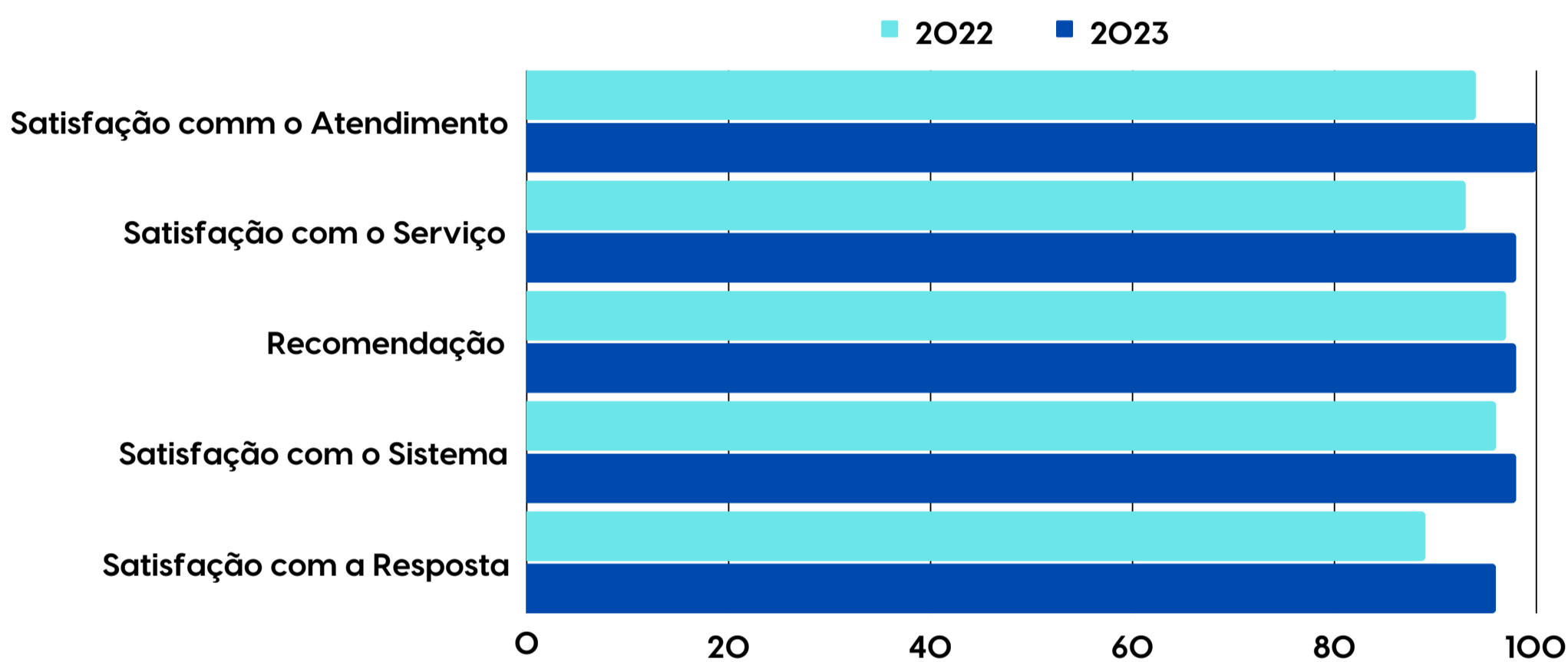
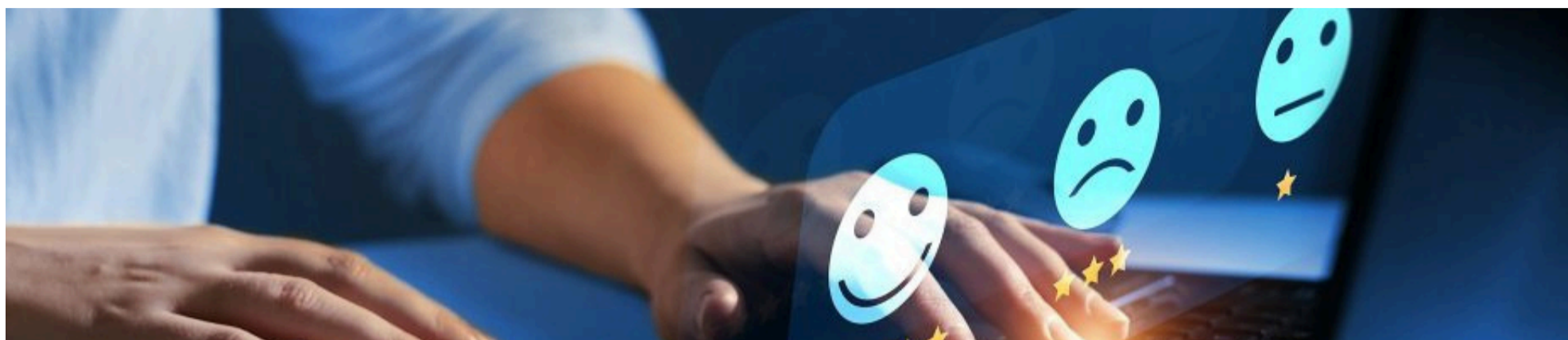


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2023 a 31/10/2023)

Quanto às tipologias de manifestações, foram recebidas 372 (trezentos e setenta e dois) solicitações, 90 (noventa) sugestões, 19 (dezenove) elogios, 9 (nove) sugestões, 1 (uma) denúncia.

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal (período de 01/01/2023 a 31/10/2023)

Em 20223 a Ouvidoria da Administração Regional Riacho Fundo I registrou uma queda de 23,28% (vinte e três, vinte e oito por cento) do total de manifestações registradas em relação a 2022, uma vez que o comparativo realizado foi até a data do dia 31 de outubro de 2023, sendo dois meses a menos que o exercício anterior.

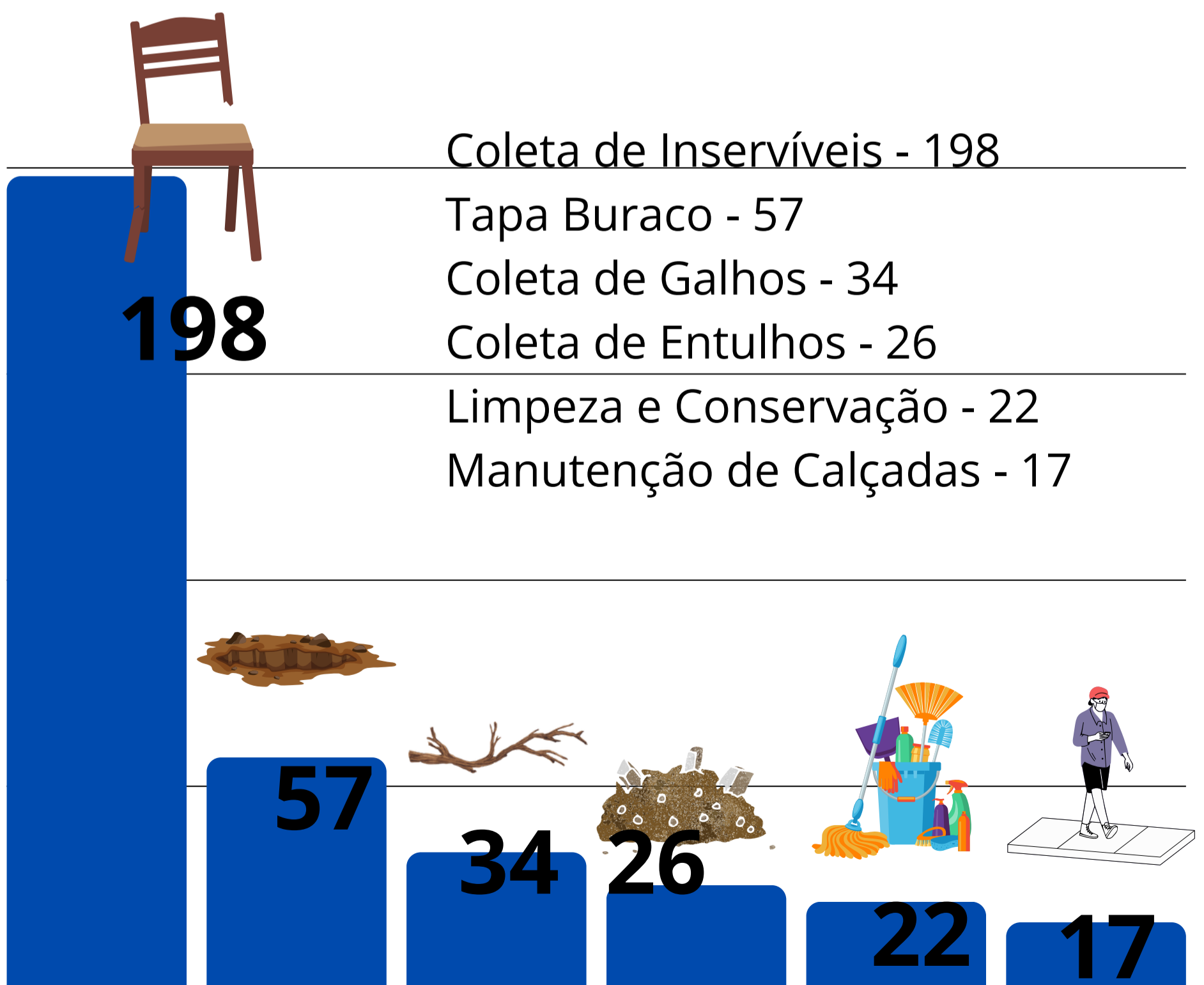


E no ano de 2023, até dia 31 de outubro, temos os seguintes percentuais: 100 % (cem por cento) dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração Riacho Fundo I, 98 % (noventa e oito por cento) estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 98 % (noventa e oito por cento) recomendam a Ouvidoria da Administração Riacho Fundo I, 96% (noventa e seis por cento) satisfeitos com a qualidade da resposta e 98% (noventa e oito por cento) estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF. Ouve um aumento de 4% nos percentuais de satisfação com o atendimento em relação ao ano de 2022.

Em 2023 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 99,8% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 7,2 (sete) dias para resposta, o que representa uma diminuição no Índice de manifestações respondidas no prazo.

Temos ainda, que a resolutividade desta Ouvidoria em 2023 foi de 81% (oitenta e um), uma diminuição de 13% (treze) no Índice, motivado pela falta de material para tapa buraco, uns dos serviços mais solicitados na Administração.

## Assuntos mais solicitados:



### Metas 2024 a 2025

Após análise dos índices na ouvidoria Seccional no ano de 2023, verificamos alguns pontos que podem ser melhorados conforme tabela abaixo:

	2024	2025
<b>ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE</b>	82	84
<b>COLETA DE INSERVÍVEIS</b>	170	150
<b>TAPA BURACO</b>	50	40

**Índice de Resolutividade** - Entre os anos de 2024 e 2025, a Administração realizará reuniões com os setores responsáveis pelas demandas com mais frequência, para que as demandas possam ser resolvidos dentro do prazo da Ouvidoria que é de 20 dias.

**Coleta de inservíveis** - A Administração Regional do Riacho Fundo I, realizará rotas com mais frequência dentro da cidade, coletando os móveis descartados pela

população de com a intenção de diminuir as demandas na Ouvidoria, realizará campanhas educativas na mídias sociais de forma a conscientizar a população a maneira correta de descartes e os dias das coletas.

**Tapa Buraco** - A Administração realizará um mapeamento dos buracos que trazem mais transtornos dentro da cidade, criando um cronograma de execução junto com a diretoria responsável.

## Objetivo

Tratar o cidadão com respeito, entender de forma clara as suas necessidades, levar aos gestores e resolver de forma rápida, dando uma resposta definitiva e satisfatória dentro do prazo.

Nos 2 próximos anos, estaremos empenhados para trazer mais qualidade de vida ao cidadão do Riacho Fundo I, através das nossas ações continuadas. Como nas fotos a seguir:



Limpeza e Conservação



Manutenção



Tapa Buraco