



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO - II RAXXI



PLANO DE AÇÃO – 2021



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson M. Martins

Ouidora Geral do Distrito Federal

Cecília Souza Fonseca

Administradora Regional do Riacho Fundo II

Ana Maria da Silva

Ouidor Seccional do Riacho Fundo II

Aluizio Castro Coelho

Apresentação

Com fundamento na Lei nº 4.896 de 31 de julho de 2012 que Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, regulamentado pelo Decreto Distrital nº 36.462 de 23 de abril de 2015 e Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo II - RAXXI, referente ao Exercício de 2021.

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.

Segundo o Parágrafo único do Art. 1º da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, considera-se ouvidoria seccional a instância de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Das competências da Ouvidoria Seccional segundo o Artigo 9º da Lei nº 4.896/2012

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – Atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – Responder às manifestações recebidas;
- V – Encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – Encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 10. O titular de unidade seccional de ouvidoria deve ter formação e perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

Parágrafo único. (VETADO).

Das competências da Ouvidoria Seccional segundo o Artigo 2º da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

I - Participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;

II - Elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

IV - Promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - Analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - Atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. (Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre. (Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

Das competências da Ouvidoria Seccional segundo o Artigo 8º do Decreto nº 38.094 de 28 de março de 2017 que Aprova o Regimento Interno das Administrações Regionais do Distrito Federal e dá outras providências:

Art. 8º 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:

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 a 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 lhe forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

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: 1 – Estação de Trabalho em “L”; 3 – Cadeiras giratórias; 1 Armário alto de madeira com duas portas; 1 – Micro Computador completo; 1 – Aparelho de ar condicionado.

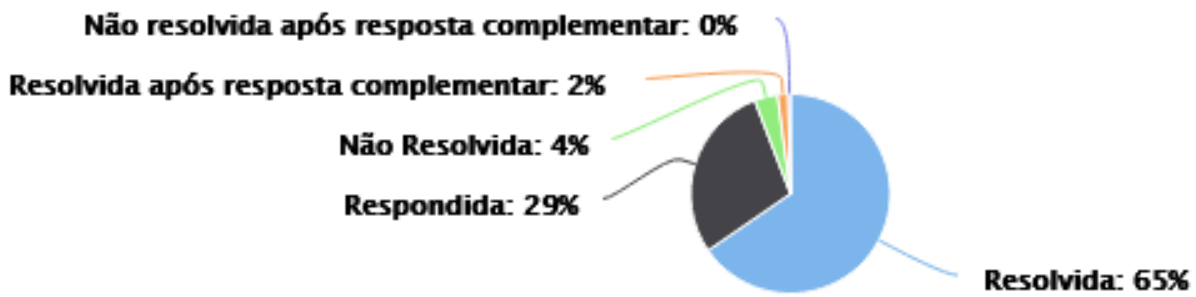
Diagnóstico

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II concluiu o ano de 2020 com um Índice de Resolutividade em **94% (noventa e quatro por cento)** sendo portanto acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do DF e obtendo o 4º Lugar no Rankig de Resolutividade das Administrações Regionais com o percentual retromencionado.

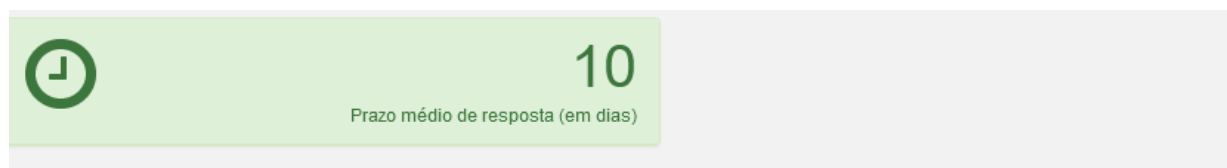
Resolutividade



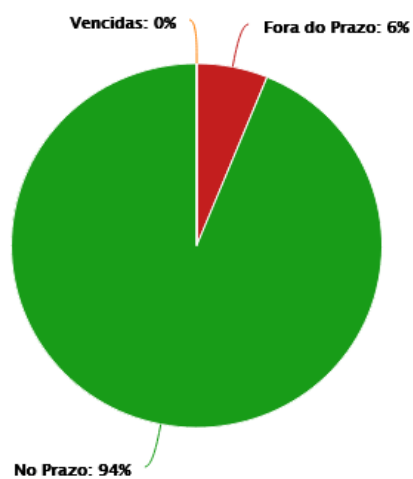
O Índice de Manifestações resolvidas no Exercício de 2020 corresponde à 65% (sessenta e cinco por cento) pontuação que, mesmo estando um ponto percentual abaixo da meta estipulada pela Ouvidoria Geral para o ano de 2020, demonstra a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem em relação ao sistema de ouvidoria.



Índice de cumprimento de prazo



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Quadro de metas

Comparativo de desempenho da Ouvidoria Seccional e o do Sigo-DF

Unidades	Prazo de ouvidoria	Satisfação com o atendimento	Recomendação da ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
Ouvidoria Seccional	94%	95%	96%	90%	90%
Análise	A meta a ser alcançada é de 100% (cem por cento), destacando que Eventual rotatividade no cargo de titular da Ouvidoria Seccional, Poderá interferir no alcance da meta desejada.				

Quadro de Metas

Assuntos mais demandados

Unidades	Prazo de ouvidoria	Satisfação com o atendimento	Recomendação da ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
Coleta de entulho disposto regularmente	97%	95%	96%	90%	90%
Capa buraco – manutenção de vias públicas	90%	95%	96%	90%	90%
Coca de lobo e bueiros	94%	100%	96%	90%	100%

ANÁLISE

Assunto nº 01 - Coleta de entulho disposto irregularmente:

Este assunto por ser o mais demandado nesta Região Administrativa com um total de Manifestações de Ouvidoria até o momento de 419(quatrocentos e dezenove) Solicitações e/ou Reclamações. Apesar dos esforços para a conscientização da população em geral, deseja-se alcançar o percentual máximo de até 100% (cem por cento).

Assunto nº 02 – Tapa buraco – Manutenção de vias públicas:

Este é o segundo maior assunto demandado compreendendo um total de 338 (trezentos e trinta e oito) Solicitações e/ou Reclamações até esta data. Apesar da produção da massa asfáltica ser realizada no âmbito da NOVACAP-DF, almeja-se atingir o percentual máximo de 100% (cem por cento).

Assunto nº 03 – Boca de lobo e bueiros:

Por último sendo o 3º maior assunto demandado compreendendo um total de 64(sessenta e quatro) Solicitações e/ou Reclamações até esta data. Em face do momento de pandemia causado pelo vírus Covid-19, verificou-se uma redução significativa da dotação orçamentária necessária para custear a compra de materiais bem como a mão de obra dos colaboradores da FUNAP-DF que são os responsáveis pela manutenção das diversas bocas de lobo instaladas por toda a cidade, desta forma almeja-se a manutenção do percentual de 100% (cem por cento).

Observação: Destaca-se, conforme demonstrado no gráfico acima, que essa Ouvidoria Seccional possui um prazo médio de resposta de **10 (dez) dias**.

Assuntos mais solicitados

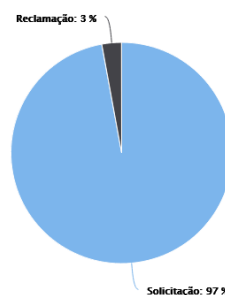
Clique em um assunto para detalhar

Coleta de entulho disposto irregularmente

GERAL



Classificação



✓ Assunto nº 02 – Tapa buraco – Manutenção de vias públicas

Assuntos mais solicitados

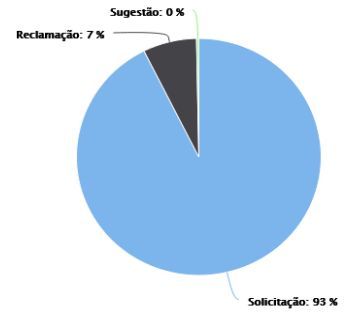
Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco – manutenção de vias públicas

GERAL



Classificação



✓ Assunto nº 03 – Boca de lobo e bueiros:

Assuntos mais solicitados

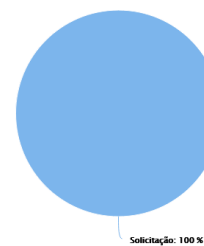
Clique em um assunto para detalhar

Boca de lobo e bueiros: 03
Boca de lobo e bueiro

GERAL



Classificação



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVOS, METAS, AÇÕES COMPLEMENTARES
3. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES
4. EQUIPE DA OUVIDORIA

VISÃO ESTRATÉGICA

MISSÃO

Garantir ao cidadão o acesso às informações necessárias para o exercício do controle social.

VISÃO

Ser reconhecida como um instrumento facilitador do acesso à informação que empodere o cidadão no exercício do controle social.

1. INTRODUÇÃO

O maior desafio da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Riacho Fundo II é facilitar a operação do controle social.

Principal canal de interação com a sociedade, a Ouvidoria amplia as possibilidades de participação dos cidadãos na fiscalização da gestão dos serviços prestados à população pelo Governo do Distrito Federal. Essa participação permite que as ações do GDF sejam mais efetivas no atendimento ao interesse público e contribui para que o dinheiro entregue ao Governo na forma de impostos seja bem aplicado, prevenindo desperdícios, desvios e fraudes.

Antes de responder às manifestações em geral, a Ouvidoria as encaminha às unidades internas da RAXXI para o tratamento das manifestações.

Desde o início das atividades até o final de agosto de 2020 foram recebidas 1.170 manifestações, distribuídas em denúncias, reclamações, elogios, solicitação de informações e sugestões.

2. OBJETIVOS, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Foram definidas as atividades que serão desenvolvidas ao longo do exercício de 2021 para o alcance da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e e-SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), com o objetivo de aprimorar o melhor atendimento junto ao usuário, com envolvimento de todas as unidades internas, por meio de reuniões eventuais, em especial com unidade interna mais demandada que é Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção, assegurando que a Ouvidoria da RAXXI mantenha um efetivo canal de comunicação e interação com a população e com o fortalecimento do controle social.

São estas as ações:

1. Aumentar a celeridade das unidades internas quanto às demandas recebidas;
2. Buscar junto à Administração Regional e ao Órgão Central, meios, visando melhorias no atual Sistema de Ouvidoria;
3. Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão), a fim de atender o disposto no Art. 2º, Inc. VII da Instrução Normativa nº 01 de 01 de maio de 2017 no quesito de indicadores de desempenho e apuração de índices de Resolutividade das demandas;
4. Atualizar a Carta de Serviços da RAXXI, conforme determinação contida no Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015;
5. Selecionar e promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria Seccional quando o quadro de servidores permitir;
6. Busca de maior celeridade no atendimento das demandas por parte das unidades internas da RAXXI
7. Buscar maior envolvimento junto às unidades internas quanto ao cumprimento dos prazos atuais em vigor, conforme Decreto n. 34.276 de 11 de abril de 2013 e Instrução Normativa nº 01 de 01 de maio de 2017, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário, sensibilizando a todos quanto ao melhor atendimento;
8. Aprimorar os índices de metas e indicadores quanto às demandas recebidas e atendidas dentro do prazo legal, trimestral e anual, nos moldes das exigências da Lei n. 13.460/17;
9. Realizar reuniões temáticas com o Gabinete da RAXXI no sentido apresentar previamente o Relatório de Gestão com o fim de avançar na melhoria das ações de ouvidoria como um todo;
10. Revisar todos os procedimentos da Ouvidoria, visando a correção de possíveis riscos de segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 13.709/2019), bem como as determinações emanadas pelo Órgão Central;
11. Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2022;
12. Estimular e sensibilizar os servidores RAXXI no intuito de envolvê-los em eventos voltados a assuntos da Ouvidoria;
13. Realizar nos termos do Decreto n. 34.276/2013 o acompanhamento e atualização quanto à divulgação em sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 4.990, de 2012, e nos arts. 7º e 8º da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

3. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS	PERÍODO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar a celeridade das unidades internas quanto às demandas recebidas; 2. Buscar junto à Administração Regional e ao Órgão Central, meios, visando melhorias no atual Sistema de Ouvidoria; 3. Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão), a fim de atender o disposto no Art. 2º, Inc. VII da Instrução Normativa nº 01 de 01 de maio de 2017 no quesito de indicadores de desempenho e apuração de índices de Resolutividade das demandas; 4. Atualizar a Carta de Serviços da RAXXI, conforme determinação contida no Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015; 5. Selecionar e promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria Seccional quando o quadro de servidores permitir; 6. Busca de maior celeridade no atendimento das demandas por parte das unidades internas da RAXXI 7. Buscar maior envolvimento junto às unidades internas quanto ao cumprimento dos prazos atuais em vigor, conforme Decreto n. 34.276 de 11 de abril de 2013 e Instrução Normativa nº 01 de 01 de maio de 2017, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário, sensibilizando a todos quanto ao melhor atendimento; 8. Aprimorar os índices de metas e indicadores quanto às demandas recebidas e atendidas dentro do prazo legal, trimestral e anual, nos moldes das exigências da Lei n. 13.460/17; 9. Realizar reuniões temáticas com o Gabinete da RAXXI no sentido apresentar previamente o Relatório de Gestão com o fim de avançar na melhoria das ações de ouvidoria como um todo; 10. Revisar todos os procedimentos da Ouvidoria, visando a correção de possíveis riscos de segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 13.709/2019), bem como as determinações emanadas pelo Órgão Central; 11. Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2022; 12. Estimular e sensibilizar os servidores RAXXI no intuito de envolvê-los em eventos voltados a assuntos da Ouvidoria; 13. Realizar nos termos do Decreto n. 34.276/2013 o acompanhamento e atualização quanto à divulgação em sites oficiais na rede mundial de computadores – Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 4.990, de 2012, e nos arts. 7º e 8º da Lei Federal nº 12.527, de 2011. 	<p style="text-align: center;">S E T E M B R O</p> <p style="text-align: center;">À</p> <p style="text-align: center;">D E Z E M B R O</p> <p style="text-align: center;">D E</p> <p style="text-align: center;">2 0 2 1</p>

EQUIPE DA OUVIDORIA DA RA-XXI

Titular

Aluizio C Coelho

Endereço: **QN 7A, Conjunto 06, Lote 01/02 – Riacho Fundo II**

CEP: 71.780-016.

Funcionamos: **Segunda à Sexta-feira de 8h às 12h e 14h às 18h.**

Telefone: **9 9345.3095**

E-mail: **ouvidoriariachofundo2@riachofundo2.df.gov.br**