



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA / SDE - 2021

## **1. APRESENTAÇÃO**

Em 2020 a Ouvidoria Seccional Especializada da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico - SDE adotou algumas iniciativas componentes de suas atribuições legais com vistas ao desempenho de suas atividades com excelência, favorecendo o melhor atendimento ao cidadão e contribuindo com a exposição e divulgação dos serviços prestados pelo órgão. Sempre tangenciando os conceitos de transparência pública e acesso à informação. Dentre elas:

- a. Elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conceituando e pormenorizando todas as características dos serviços oriundos dos programas e projetos sob gestão da SDE;
- b. Monitoramento e disponibilização dos conteúdos exigidos pela Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 4.990/2012) em sítio oficial do órgão, conforme Guia de Transparência Ativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal;
- c. Cadastro, análise e tramitação das manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhamento do andamento até a resposta final repassada ao cidadão.
- d. Respostas aos Pedidos de Informação requeridos por cidadãos por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC.

## **2. MISSÃO**

Acolher o Cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos prestados pela SDE.

## **3. VISÃO**

Atuar na promoção do exercício da cidadania e contribuir com a melhoria da gestão e dos serviços públicos da SDE.

## **4. VALORES**

- Acolhimento;
- Ética;
- Efetividade;
- Compromisso;
- Confiabilidade;
- Dinamismo;
- Inovação;
- Transparência;
- Responsabilidade Social.

## **5. COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES**

O Decreto nº 39.041, de 10 de maio de 2018, Regimento Interno da SDE, atribui à Ouvidoria as seguintes competências:

- I. facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II. atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III. registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidorias - 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 à unidade central 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 à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas
- X. participar de forma ativa do planejamento estratégico do SIGO/DF;
- XI. 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;
- XII. monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- XIII. promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- XIV. analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- XV. atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- XVI. publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
- XVII. manter atualizado o conteúdo da página interna da ouvidoria localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- XVIII. 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;
- XIX. propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- XX. zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento;
- XXI. contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XXII. executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XXIII. propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal; e
- XXIV. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

A Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, e estabelece as seguintes atribuições às Ouvidorias 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.

## 6. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

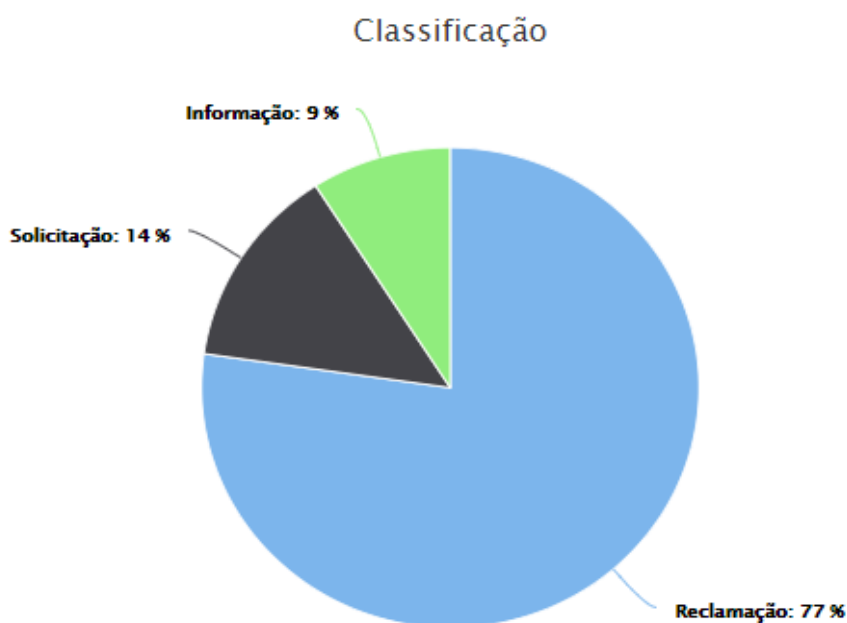
Servidor	Atribuição/Cargo	Carreira
Thiago da Cunha Bicudo de Castro	Ouvidor	Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
Larissa Jansen de Sousa	Assessora	-

## 7. DIAGNÓSTICO

### 7.1. Quanto ao Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF

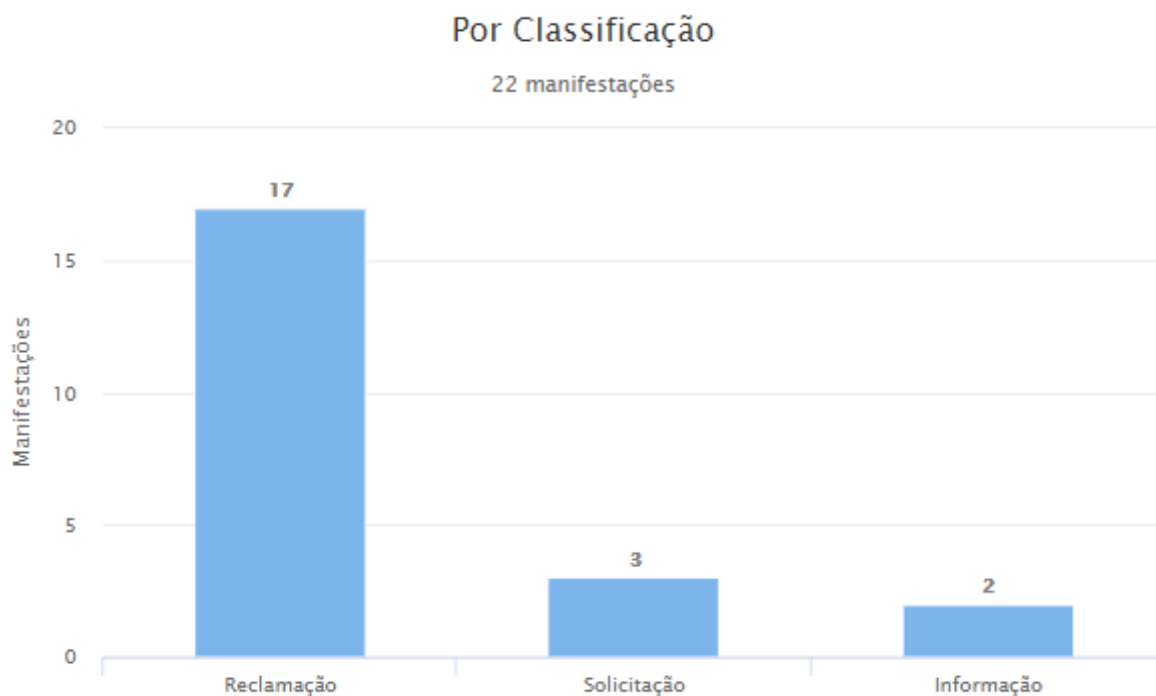
#### 7.1.1. Classificação

No período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/12/2020, foram registradas 22 (vinte e duas) manifestações de ouvidoria, das quais 17 (dezessete) reclamações, 03 (três) solicitações e 02 (dois) pedidos de informação.

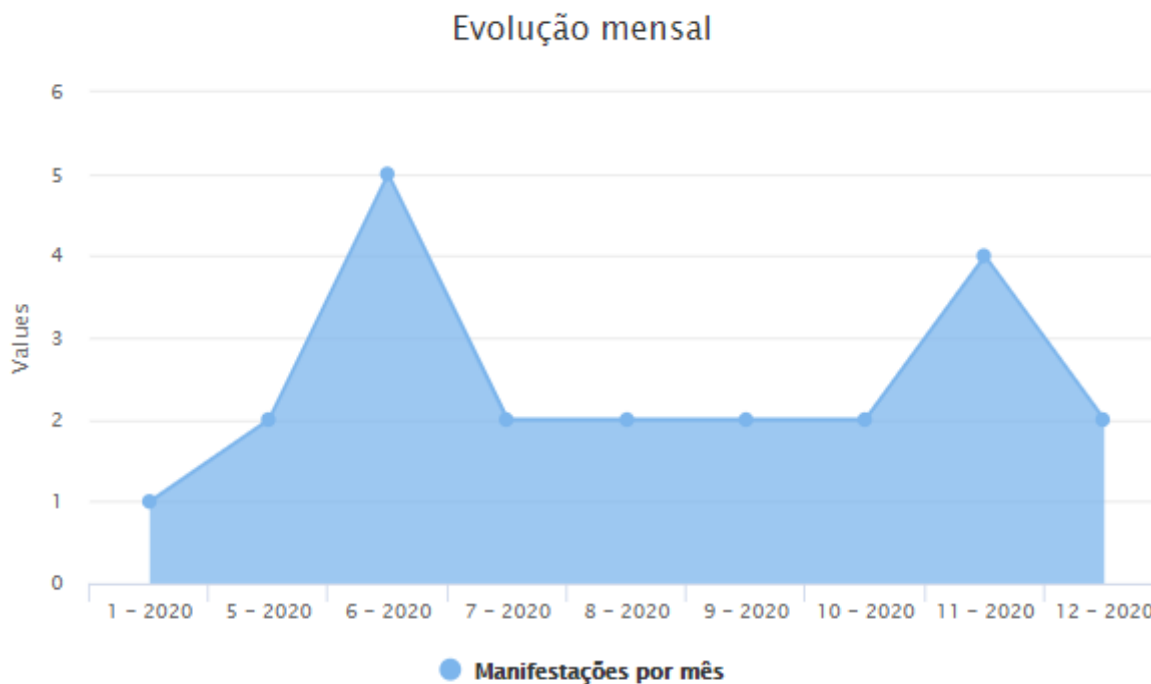


No mês de junho foi aferido o maior quantitativo de manifestações registradas, totalizando 05 (cinco) ocorrências, o que representa aproximadamente 27% do total.

Abaixo estão apresentados gráficos que representam o total de manifestações por classificação e a evolução mensal do quantitativo de manifestações (fonte: OUV-DF).



#### 7.1.2. Evolução Mensal



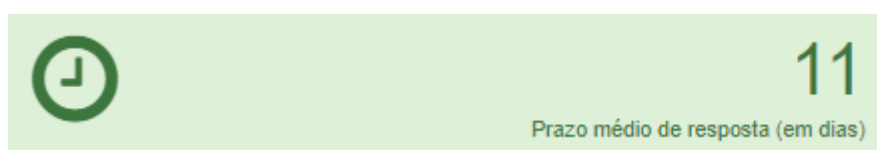
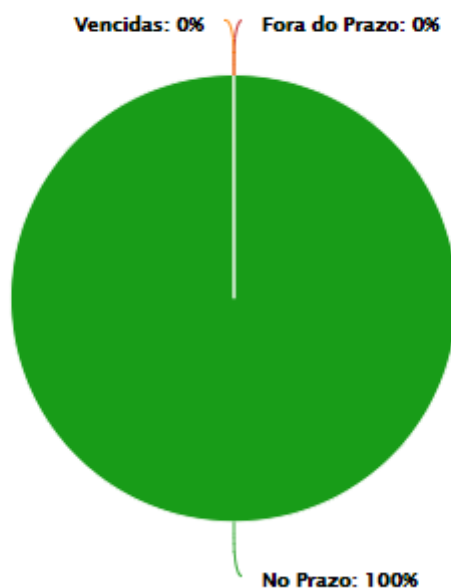
### 7.1.3. Assuntos

Os assuntos mais solicitados foram " PRÓ-DF II - programa de apoio ao empreendimento produtivo" (04 registros), "Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF" (01 registro), "Funcionamento de programa" (01 registro), "Empreendedorismo" (01 registro), "Fiscalização em Obra em área pública residencial" (01 registro), "Programas e projetos de governo" (01 registro), "Falha em procedimento de órgão, entidade pública" (01 registro), "Pavimentação urbana - asfalto" (01 registro), Solicitação de escritura habitacional (CODHAB)" (01 registro) e "Manutenção em estradas, rodovias" (01 registro).

### 7.1.4. Prazos

No que se refere aos prazos legais para emissão de resposta aos manifestantes, o índice de cumprimento da Ouvidoria Se4ccional da SDE foi de 100% no período, com o prazo média para resposta de 11 (onze) dias.

#### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



### 7.1.5. Manifestações Tramitadas

Foram tramitadas a outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal, 35 (trinta e cinco) manifestações no período. Deve-se ao fato destas manifestações abordarem assuntos não competentes à SDE.

Esta atividade exige a identificação dos assuntos e suas unidades competentes, para que haja o correto enquadramento ao fluxo da manifestação.

## Manifestações Tramitadas

Total: 35



### 7.2. Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC

Foram registrados 25 (vinte e cinco) Pedidos de Informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/12/2020. (Fonte: e-SIC).

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
<a href="#">Detalhar</a>	00370000001202006	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	03/01/2020	27/01/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00300000002202076	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	20/01/2020	17/02/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00111000037202032	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	03/03/2020	24/03/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00040000103202055	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	09/03/2020	30/03/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000005202086	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	14/03/2020	06/04/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000006202021	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	20/03/2020	13/04/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00146000006202084	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	23/03/2020	20/04/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000009202064	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	14/04/2020	04/05/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000012202088	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	27/04/2020	18/05/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000013202022	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	27/04/2020	18/05/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000014202077	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	28/04/2020	18/05/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	04018000031202084	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	28/04/2020	25/05/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000018202055	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	23/06/2020	20/07/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000020202024	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	25/06/2020	20/07/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000030202060	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	07/08/2020	31/08/2020	Respondido
Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
<a href="#">Detalhar</a>	00040000353202095	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	27/08/2020	16/09/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000033202001	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	01/09/2020	21/09/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000035202092	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	08/09/2020	28/09/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00111000270202015	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	09/09/2020	29/09/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000037202081	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	09/09/2020	29/09/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000041202040	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	30/09/2020	20/10/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000046202072	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	04/11/2020	24/11/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00001000110202013	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	09/11/2020	14/12/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000049202014	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	20/11/2020	14/12/2020	Respondido
<a href="#">Detalhar</a>	00370000052202020	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	-	21/12/2020	11/01/2021	Em Tramitação

### 7.3. Quanto ao Índice de Transparência Ativa (ITA)



A Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) atingiu, pela terceira vez, os 100% do chamado Índice de Transparência Ativa (ITA) e foi um dos órgãos do Governo do Distrito Federal premiados na 5ª edição do Prêmio ITA da Controladoria-Geral do DF. A premiação é um reconhecimento pela adoção das medidas de transparência determinadas pela Lei Distrital de Acesso à Informação (nº 4.990/2012) e a publicação ativa de informações de interesse público no site oficial da Sedes.

Para a premiação, são realizadas avaliações das informações divulgadas nos sites oficiais, seguindo as normas da legislação. São analisados desde dados mais simples, como endereço e formas de contatos telefônico ou eletrônico, até informações de caráter institucional ou relacionadas a despesas, contratos, convênios, licitações e servidores.

## 8. PLANO DE AÇÃO (5w2h) – 2021

O QUE? DEMANDA	QUEM FAZ? RESPONSÁVEL	COMO? COMO FAZER	QUAIS OS RECURSOS? RECURSOS UTILIZADOS	QUANDO? O PERÍODO NECESSÁRIO	POR QUÊ? RESULTADO ESPERADO	QUEM COBRA? PRESTAÇÃO DE CONTAS	SATATUS SITUAÇÃO ATUAL
Monitorar, Atualizar e Publicar a Carta de Serviços da SDE.	Ouvidor SDE ASCOM	Acompanhar evoluções nos serviços disponíveis ao cidadão e propor atualizações de conteúdo a serem publicadas em sítio oficial pela ASCOM.	Atividade usual do Ouvidor, com a demanda de servidor capacitado e disponível na ASCOM para execução da publicação das informações demandas no site institucional.	Ação continuada.	Para atender o que dispõe o Decreto nº 36.419/2015; Para prover ao cidadão instrumento que facilite seu acesso aos serviços de governo.	OGDF	Em andamento.
Manter atuais as informações disponíveis no sítio oficial da SDE em atendimento a LAI e Transparência Ativa.	Ouvidor SDE ASCOM	Acompanhar alterações e novas exigências referentes às informações disponíveis na página de Lei de Acesso à Informações no sítio oficial da SDE e propondo atualizações a serem publicadas pela ASCOM.	Atividade usual do Ouvidor, com a demanda de servidor capacitado e disponível na ASCOM para execução da publicação das informações demandas no site institucional.	Ação continuada.	Para atender o que dispõe a Lei nº 4.990/2012; Para manter disponíveis ao cidadão informações de governo.	OGDF	Em andamento.

Elaborar e Publicar Relatórios Trimestrais de Ouvidoria.	Ouvidor SDE ASCOM	Consolidar dados de ouvidoria gerados pelos sistemas de ouvidoria e portais de indicadores em relatórios a serem publicados em sítio oficial pela ASCOM.	Acesso aos sistemas de ouvidoria e portais de indicadores do GDF; servidor capacitado e disponível na ASCOM para execução da publicação dos relatórios.	A cada três meses.	Para atender o que dispõe a Lei nº 4.896/2012. Para subsidiar decisões de gestores.	OGDF; GAB/SDE	Em andamento.
Monitorar manifestações em vencimento ou vencidas.	Ouvidor SDE	Acompanhar por meio de controle de prazos as manifestações encaminhadas às áreas competentes para fornecimento de subsídios técnicos que comporão as respostas.	Acesso aos sistemas de ouvidoria; Planilhas de controle; Monitoramento continuado do SEI.	Ação continuada.	Para atender o que dispõe a Lei nº 4.896/2012. Para emitir respostas tempestivas aos cidadãos requerentes.	OGDF; GAB/SDE; Cidadão	Em andamento.
Alinhar e Reclassificar manifestações de acordo com a Carta de Serviços da SDE.	Ouvidor SDE	Analisar os conteúdos das manifestações recebidas à luz das competências e serviços prestados pela SDE.	Carta de Serviços atualizada; Acesso aos sistemas de ouvidoria.	Ação continuada.	Para que a resposta à manifestação seja realizada por órgão competente.	OGDF; GAB/SDE; Cidadão	Em andamento.