



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA DA SDE 2019

01. Apresentação

Em 2019 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. Disponibilização dos conteúdos exigidos pela Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 4.990/2012) 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.
- e. Favorecimento do Plano de Comunicação Interno com iniciativas de ouvidoria voltadas aos servidores.

02. Missão

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

03. Visão

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

04. Valores

- Acolhimento;

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

05. 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.

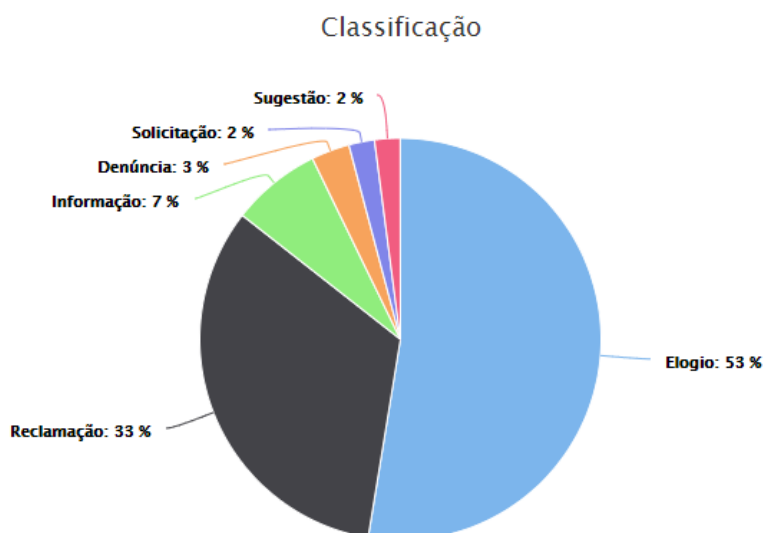
06. Estrutura Administrativa

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

07. Diagnóstico

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

No período compreendido entre os dias 01/01/2019 e 07/11/2019, data de elaboração do Plano de Ação, foram registradas 97 (noventa e sete) manifestações de ouvidoria, das quais 51 (cinquenta e um) elogios, 32 (trinta e duas) reclamações, 07 (sete) pedidos de informação, 03 (três) denúncias, 02 (duas) solicitações e 02 (duas) sugestões.



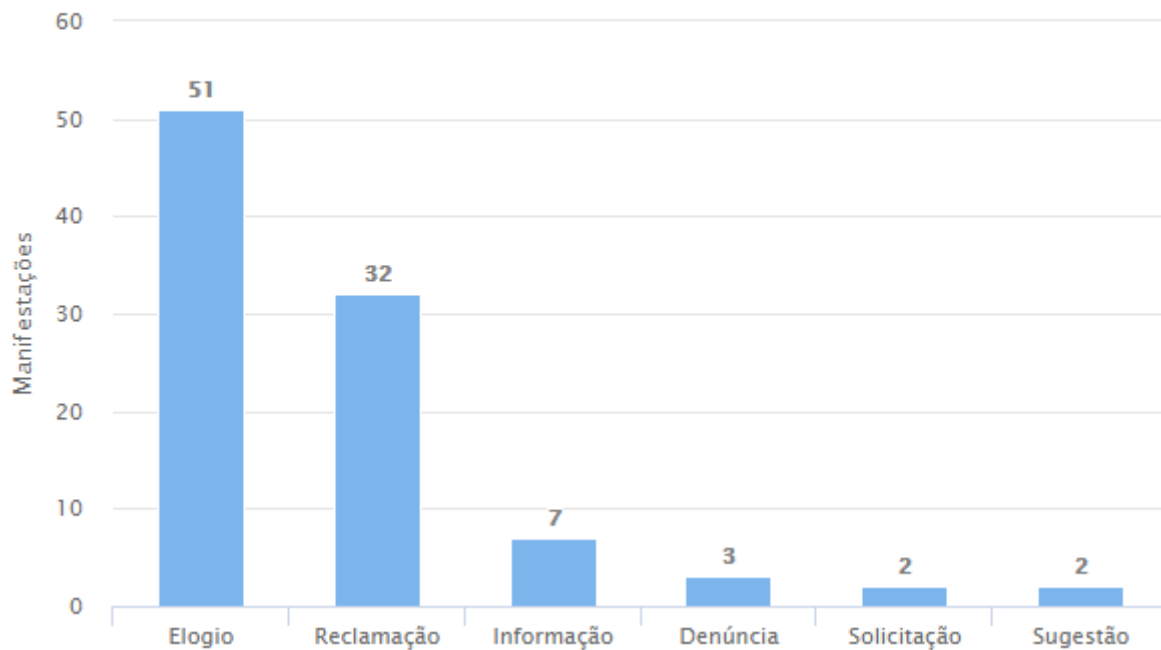
No mês de julho foi aferido o maior quantitativo de manifestações registradas, totalizando 42 (quarenta e duas) ocorrências, o que representa aproximadamente 43% do total.

A Ouvidoria da SDE alcançou no período o índice de 100% de resolutividade.

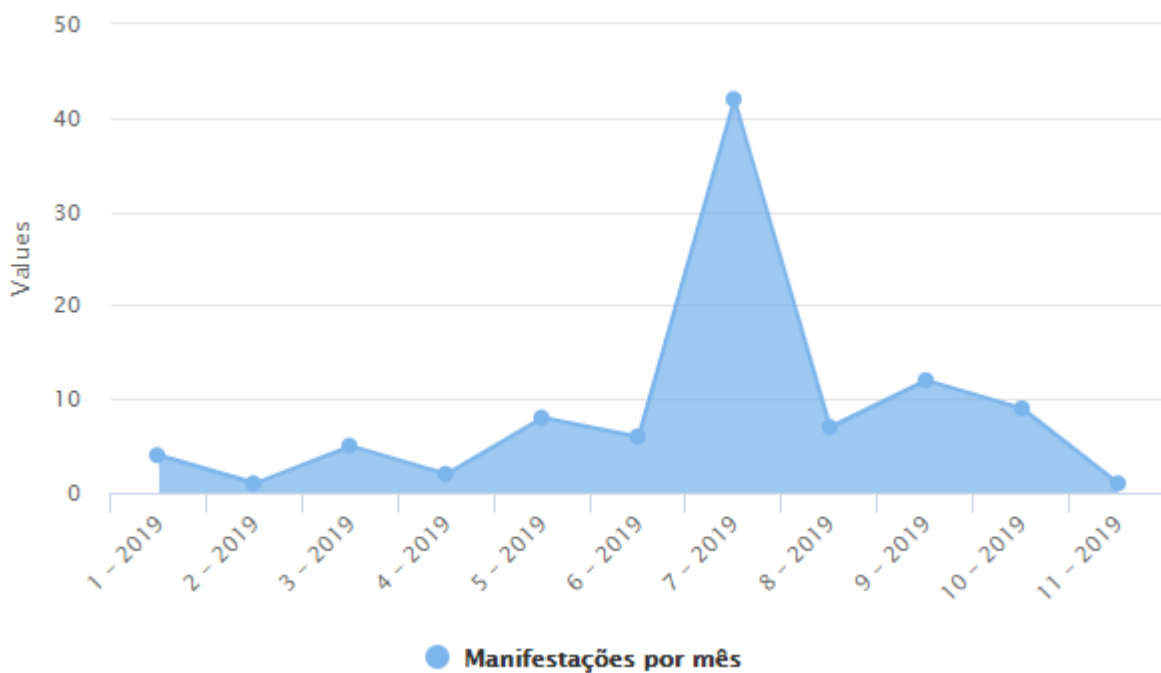
Abaixo estão apresentados gráficos que representam o total de manifestações por classificação, a evolução mensal do quantitativo de manifestações e o índice de resolutividade, nesta ordem (fonte: OUV-DF).

Por Classificação

97 manifestações



Evolução mensal



Resolutividade



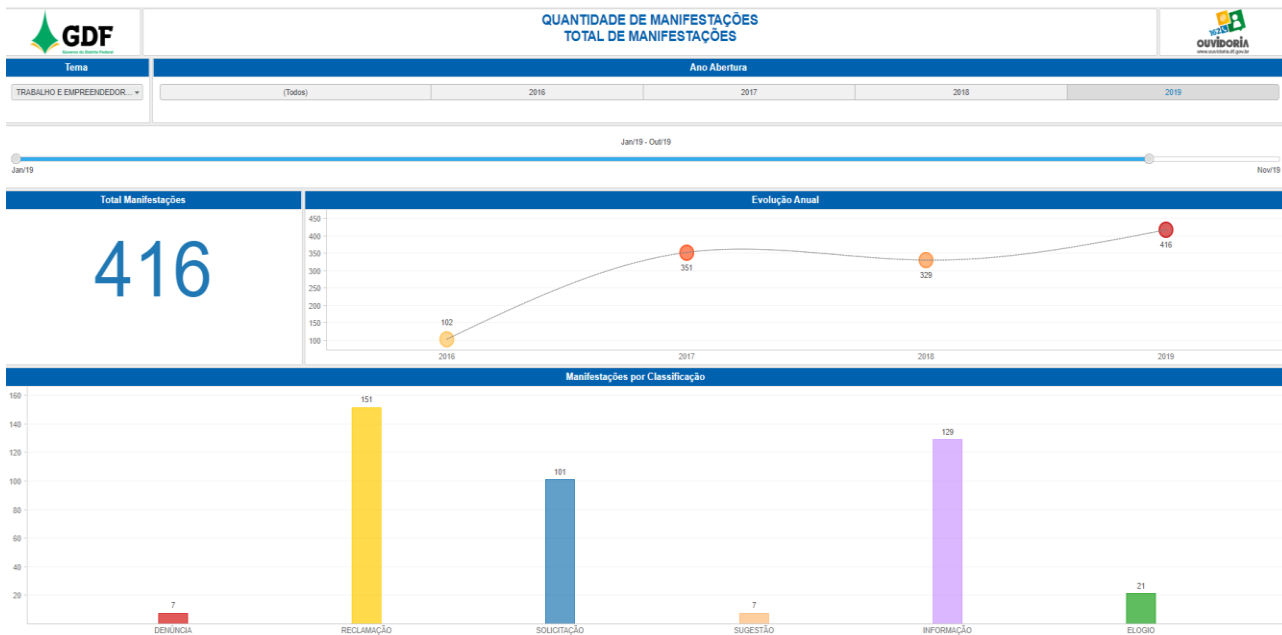
Os assuntos mais solicitados foram “Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF” (36 registros), “Servidor Público” (20 registros) e “ PRÓ-DF II – programa de apoio ao empreendimento produtivo” (09 registros).

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

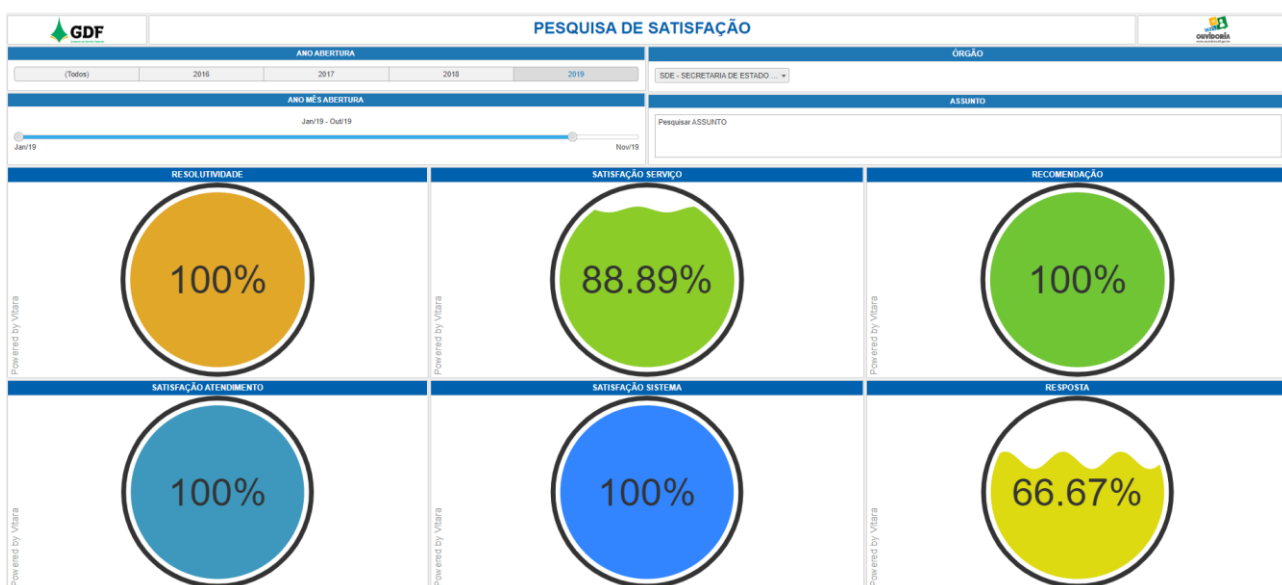
Foram registrados 26 (vinte e seis) Pedidos de Informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC no período compreendido entre os dias 01/01/2019 e 07/11/2019, data de elaboração do Plano de Ação. Deste quantitativo, 02 (dois) pedidos geraram recursos para complementação das informações encaminhadas (Fonte: e-SIC).

Quanto aos Indicadores de Ouvidoria

De acordo com dados extraídos do Portal de Indicadores da Controladoria-Geral do DF – CGDF, foram registradas em 2019, 416 (quatrocentas e dezesseis) manifestações de ouvidoria referentes ao tema Trabalho e Empreendedorismo em toda rede SIGO. A maior parte deste quantitativo é representada por Reclamações, que totalizaram 151 (cento e cinquenta e um) registros.



Em relação aos índices gerados por pesquisa de satisfação dos usuários, a Ouvidoria da SDE registrou 100% de Resolutividade, 100% de Satisfação com o atendimento, 88,89% de Satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pelo órgão, 100% de Recomendação, 100% de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria e 66,67% de Satisfação com as respostas.



A Ouvidoria da SDE figura em 1º (primeiro) lugar no Ranking de Desempenho entre todas as Ouvidorias Seccionais do Governo do Distrito Federal, de acordo com dados do Portal de Indicadores (<http://sig.cg.df.gov.br/MicroStrategy/asp/portalandicadores/>).

GDF		RANK DESEMPENHO - ÓRGÃOS				AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS			
ANO ABERTURA					AGRUPAMENTO POR ÓRGÃOS				
(Todos)	2016	2017	2018	2019	(Todos)				
ANO MÊS ABERTURA					ASSUNTO				
Jan19 - Out19					Pesquisar ASSUNTO				
Jan19					Nov19				
Órgão Sigla	Índice de RESOLUTIVIDADE	Índice de RECOMENDAÇÃO	Índice de Satisfação - SERVIÇO DE OUVIDORIA	Taxa de Satisfação - ATENDIMENTO	Taxa de Satisfação - SISTEMA OUV OF	Taxa de Satisfação - RESPOSTA	Total Manifestações Registradas	Total Manifestações Avaliadas - Resolutividade	Amostra das Avaliações
SDE	100%	100%	89%	100%	100%	67%	96	3	3%
SECRETARIA	100%	100%					2	2	100%
ADM CANDANGOLÂNDIA	96%	96%	100%	100%	100%	100%	131	53	40%
ADM RIACHO FUNDO II	95%	96%	75%	100%	100%	50%	439	344	78%
ADM TAGUATINGA	94%	92%	86%	95%	93%	73%	1.368	418	31%
SEAGRI	90%	94%	95%	97%	100%	88%	173	51	29%
ADM BRAZILÂNDIA	90%	100%	85%	80%	100%	75%	474	71	15%
EMATER	86%	100%	83%	75%	100%	75%	109	7	6%
IPREVIDF	86%	100%	100%	100%	100%	100%	63	7	11%
CEASA	83%	100%	94%	100%	100%	83%	37	12	32%
FHB	81%	94%	92%	100%	98%	80%	1.230	108	9%
ADM S.J.A	81%	100%	92%	100%	100%	78%	42	16	38%
ADM ESTRUTURAL	78%	89%	57%	50%	100%	33%	283	41	14%
ADM RIACHO FUNDO I	74%	96%	92%	95%	100%	81%	171	47	27%
FJZB	73%	97%	95%	97%	96%	91%	2.823	37	1%
SETUR	73%	92%	91%	100%	100%	76%	92	22	24%
PODF	72%	96%	75%	95%	100%	50%	461	216	47%
ADM VARJÃO	71%	78%	76%	100%	100%	43%	45	7	16%
TERRACAP	64%	96%	67%	100%	98%	68%	484	135	28%
ADM FERICAL	63%	100%	100%	100%	100%	100%	65	16	25%
ADM SAMAMBAIA	62%	83%	61%	72%	93%	39%	1.064	409	38%
ADM SANTA MARIA	62%	91%	83%	87%	96%	72%	746	196	27%
SEJUV	60%	100%	71%	100%	100%	33%	41	5	12%
ADM SOBRADINHO	59%	83%	66%	67%	86%	43%	376	92	24%
ADM GUARÁ	58%	86%	69%	83%	100%	45%	669	238	36%
ADM ITAPOÁ	58%	80%	73%	75%	100%	57%	1.106	40	4%

08. Plano de Ação – 2020 (5w2h)

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	Ouvidor SDE ASCOM	Acompanhar alterações e novas exigências referentes às informações disponíveis na página de Lei	Atividade usual do Ouvidor, com a demanda de servidor capacitado e disponível na ASCOM para	Ação continuada.	Para atender o que dispõe a Lei nº 4.990/2012; Para manter disponíveis ao cidadão	OGDF	Em andamento.

Transparência Ativa.		de Acesso à Informações no sítio oficial da SDE e propondo atualizações a serem publicadas pela ASCOM.	execução da publicação das informações demandadas no site institucional.		informações de governo.		
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.

Thiago da Cunha Bicudo de Castro

Ouvidor SDE

Novembro de 2019