



PLANO DE AÇÃO 2022

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE
GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL - SEGOV/DF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
AGRADECIMENTOS.....	4
A OUVIDORIA SEGOV/DF.....	5
EQUIPE OUVIDORIA SEGOV/DF.....	6
BASE JURÍDICA.....	7/8/9
MISSÃO- VISÃO-VALORES.....	10
ANÁLISE - SWOT.....	11,12
GRÁFICOS COMPARATIVOS 2020/2021.....	13/14/15
ANÁLISE DE DESEMPENHO.....	16/17/18/19/20/21
PROJETO SEGOV/2022.....	22
MATRIZ DE ANÁLISE.....	22
JUSTIFICATIVA/METAS/RECURSOS/RESPONSÁVEIS/ ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADO.....	23
ANÁLISES E DIAGNÓSTICOS.....	23
PROPOSTA DE MELHORIAS.....	24
CRONOGRAMA.....	25

APRESENTAÇÃO



Em cumprimento às disposições do art. 2º, inciso II, da Instrução Normativa nº01, de 05 de maio de 2017, do art. 1º, inciso I, do Decreto nº32.840 de 2011 e do art. 19, inciso VIII, do Decreto nº36.462 de 2015, apresentamos o Plano de Ação para 2022, da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal SEGOV/DF.

Este Plano de Ação tem por objeto a apresentação de forma sucinta dos objetivos e metas da Ouvidoria da SEGOV-DF e de seu Órgão Gestor ao longo do período de 01/01/2022 a 31/12/2022. O mesmo é resultado de discussões e troca de experiências e ideias no âmbito da Pasta da Secretaria de Governo do DF ao longo do último trimestre de 2021. Esta Proposta busca estabelecer estratégias, ações e diretrizes específicas para a Ouvidoria SEGOV-DF em 2022, onde será abordado, primeiramente: ONDE ESTAMOS, aqui destacaremos os nossos principais temas e necessidades advindas dos cidadãos demandantes naquele período, com foco nos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS**.

No segundo passo, abordaremos: ONDE QUEREMOS CHEGAR, nesta fase apresentaremos as intenções, os projetos e anseios da Ouvidoria SEGOV-DF, para o ano de 2022. No terceiro e último momento, será implantado o controle, a avaliação e o monitoramento do que foi programado para 2022, no qual, será introduzida a avaliação do desempenho das ações da Ouvidoria SEGOV-DF.

A Ouvidoria da SEGOV-DF, unidade de assessoramento, diretamente subordinada ao Gabinete da Secretaria de Estado de Governo do DF, tem como um dos objetivos precípuos facilitar o acesso aos serviços de Ouvidoria junto às Unidades que compõem a Secretaria de Governo do DF, prezando pela cordialidade em seus atendimentos, pautada em valores éticos, primando pelo princípio da igualdade entre seus usuários, sem distinção no atendimento aos cidadãos que procuram os serviços de Ouvidoria, sempre em observância à legislação vigente e sobre as orientações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal – OGDF. Esta Ouvidoria atua também como canal de integração entre as diversas áreas da SEGOV DF e suas Regiões Administrativas com o cidadão, de modo a contribuir efetivamente no cumprimento do papel para o qual o órgão foi criado.

AGRADECIMENTOS



Os nossos sinceros agradecimentos aos abaixo descritos, pois sem a efetiva participação, empenho, e colaboração deles, não nos possibilita alcançarmos os nossos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável para a sociedade do Distrito Federal em 2022:

OUVIDORA-GERAL
Cecília Souza da Fonseca

SECRETÁRIO DE GOVERNO
José Humberto Pires de Araújo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DAS CIDADES
Valmir Lemos de Oliveira

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS PÚBLICAS
Meire Lúcia Gomes Monteiro Mota Coelho

CHEFE DE GABINETE SEGOV/DF
Helton de Freitas Costa

OUVIDOR-CHEFE - SEGOV/DF
Jovelino Ferreira de Oliveira

CONTATOS OUVIDORIA SEGOV/DF (61) 3313-9958 / 3313-9960
Email Institucional: segov.ouvi@buriti.df.gov.br



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo do DF, surgiu-se por meio da estrutura administrativa, criada conforme art. 6º do Decreto nº 39.898, de 18 de junho de 2019. Visando estruturar uma Ouvidoria Especializada para facilitar a aproximação entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, em atuação no âmbito das questões que envolvam sua área de competência, como fortalecer a articulação das administrações regionais com outros órgãos do Governo do Distrito Federal, dando maior celeridade à prestação dos serviços públicos e à resolução das demandas encaminhadas pela população. O objetivo é a valorização das regiões administrativas do DF, proporcionando-as ambiente seguro, desenvolvido e harmônico, ademais, podendo fortalecer as ações dos órgãos governamentais em cada cidade.

Na prática, é o canal de apoio às Ouvidorias das Administrações Regionais e ao gerenciamento de informações referentes às mesmas. É por meio deste canal que as demandas dos cidadãos são recebidas e analisadas e posteriormente, encaminhadas para as devidas tratativas com as possíveis resoluções. Após, cria-se e encaminha-se o processo administrativo via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, o qual chegará à Ouvidoria da Administração Regional demandada e outros órgãos, e por conseguinte, os mesmos encaminha tais demandas aos setores técnicos responsáveis. O processo é monitorado e analisado obedecendo ao prazo legal, com o objetivo único de responder tempestiva e definitivamente ao cidadão manifestante.

EQUIPE OUVIDORIA SÉGOV/DF



NOME

CARGO/FUNÇÃO

MATRÍCULA

Jovelino Ferreira de Oliveira

Ouvidor-Chefe

1.690.975-5

Maria Aparecida C. R. de
Mattos

Assessora

1.695.132- 8

Gisele Fonseca de Carvalho

Assessora

1.687.308-4

BASES JURÍDICAS GERAIS



A Ouvidoria SEGOV/DF, assim como as demais ouvidorias seccionais integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, tem como embasamento legal os seguintes normativos:

- Constituição da República Federativa do Brasil, inciso I e II do parágrafo 3º do art. 37.
- Fundamenta iniciativas de participação e controle social por meio das outras Ouvidorias também.

BASES JURÍDICAS 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 e efetividade desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações 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, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

BASES JURÍDICAS FEDERAIS

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos:

– Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública:

– 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. **PÁGINA 7**



Decreto nº 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.

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 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.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

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 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.

PORTARIAS



Portaria 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 nº 342/2019 – regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria 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 nº 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

MISSÃO - VISÃO- VALORES



MISSÃO

Promover o diálogo entre o cidadão usuário dos serviços públicos e os órgãos componentes da Pasta, por meio de ações voltadas à melhoria e ao aprimoramento da prestação dos mesmos, atuando como agentes de mudanças em prol de uma gestão pública transparente, eficaz, ética e transparente, focada nos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS**.

VISÃO

Promover um meio de comunicação eficaz, entre aos órgãos e o cidadão, por meio dos nossos canais de atendimento, objetivando o Desenvolvimento Sustentável, cooperando como agentes de resolução das demandas abarcadas pela Pasta.

VALORES

Ética, Compromisso, Transparência, Efetividade e Celeridade nas ações.



FORÇAS

- Carta de Serviços atualizada;
- Site de fácil acesso e navegação;
- Ferramentas Tecnológicas suficientes e disponíveis.

FRAQUEZAS

- Falta atendimento online para soluções de dúvidas operacionais;
- Demora na obtenção das respostas;
- Baixa interação com as áreas técnicas.



OPORTUNIDADES

- Conquista de melhores resultados;
- Obtenção de maior credibilidade e interação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da Pasta.

AMEAÇAS

- Dificuldade de acesso a órgãos demandados;
- Surgimento de novas Leis (LGPD);
- Efeitos e obstáculos gerados em função da Pandemia da COVID 19;
- Baixa participação do cidadão na pesquisa de satisfação.

GRÁFICOS COMPARATIVOS 2020/2021



MANIFESTAÇÕES 2020

TOTAL: 377

RESPONDIDAS: 206

RESOLUTIVIDADE: 71%

RECLAMAÇÕES: 163

MANIFESTAÇÕES 2021

TOTAL: 218

RESPONDIDAS: 127

RESOLUTIVIDADE: 85%

RECLAMAÇÕES: 117

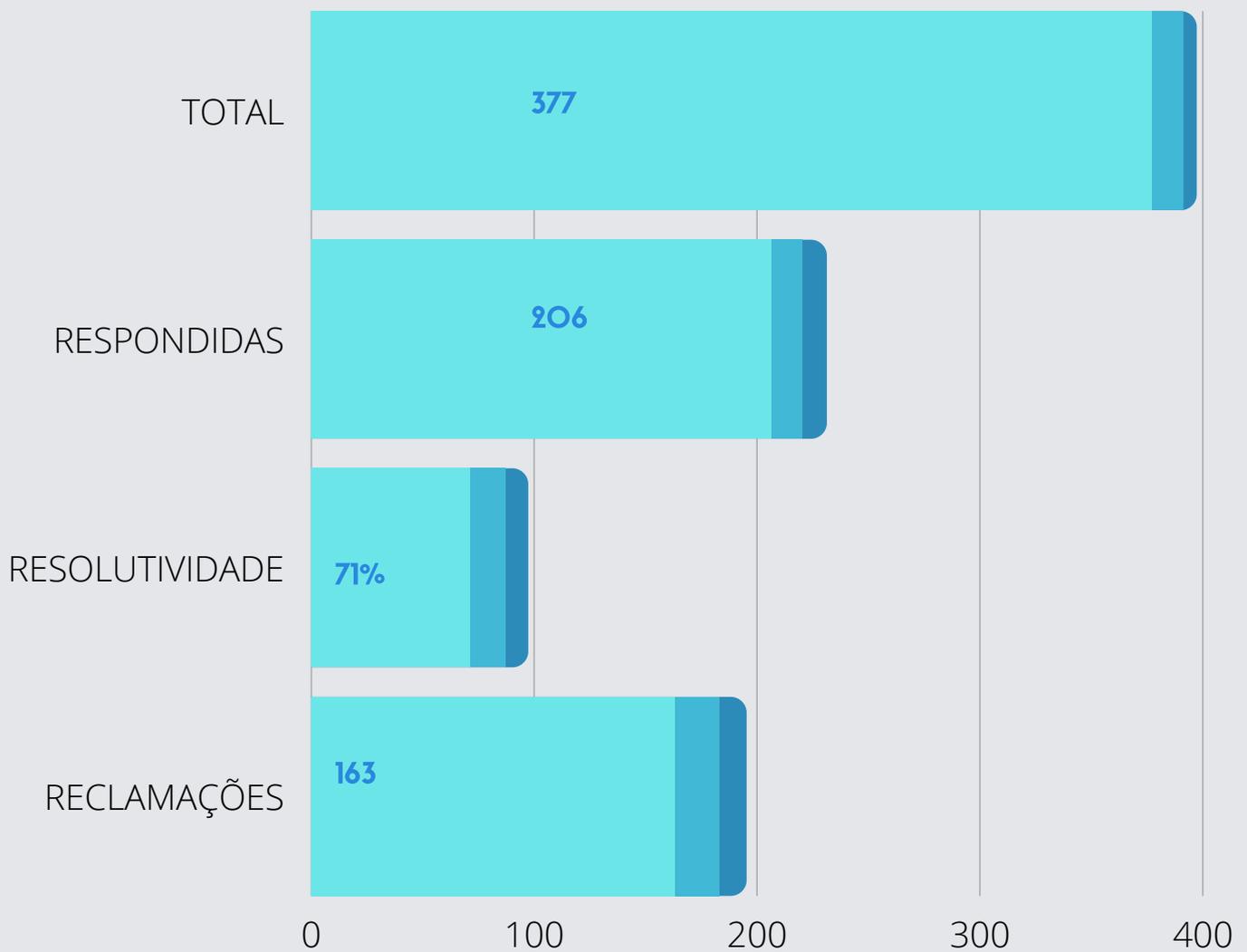
COMPARATIVO: EXERCÍCIOS 2020-2021



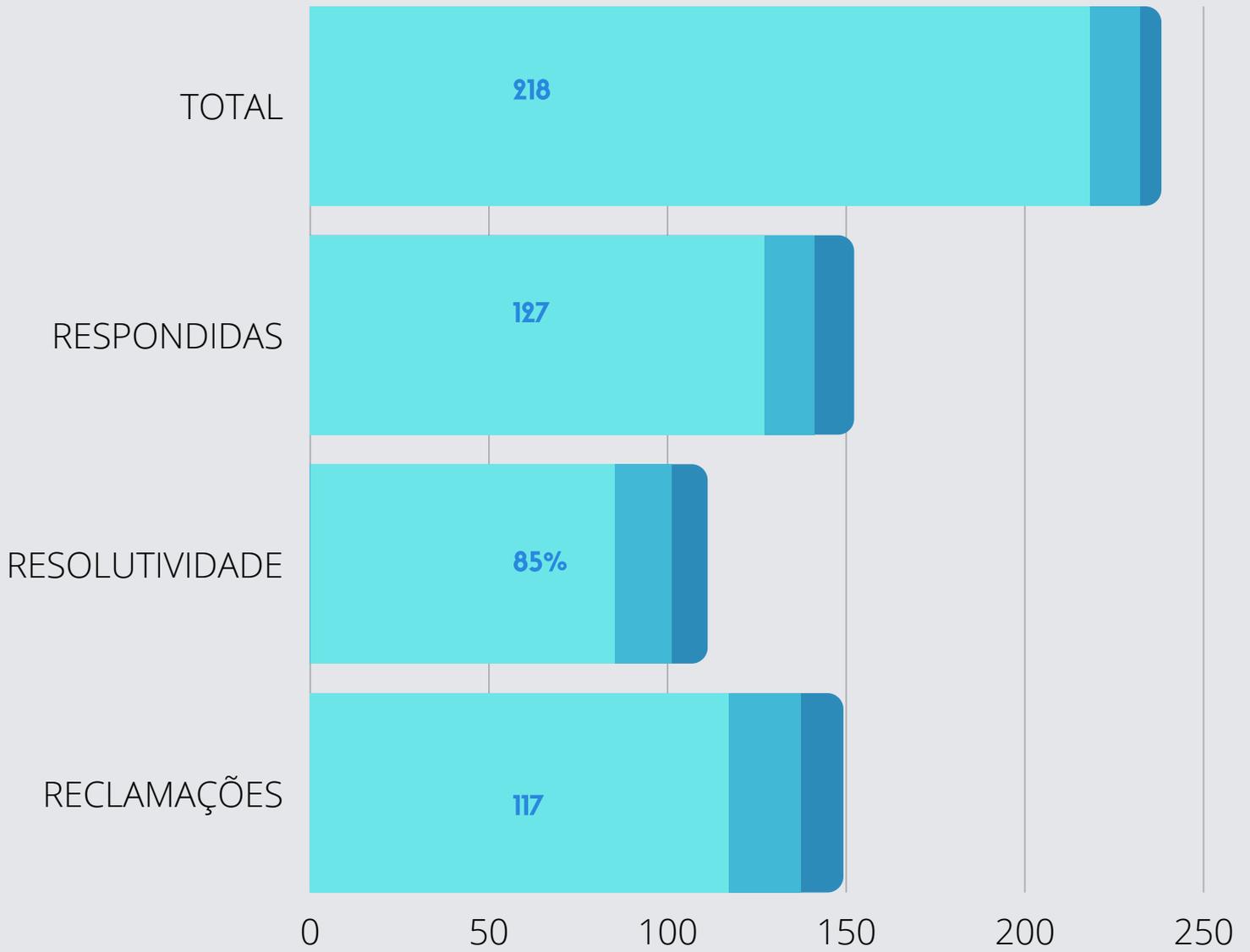
GRÁFICOS COMPARATIVOS 2020/2021



2020



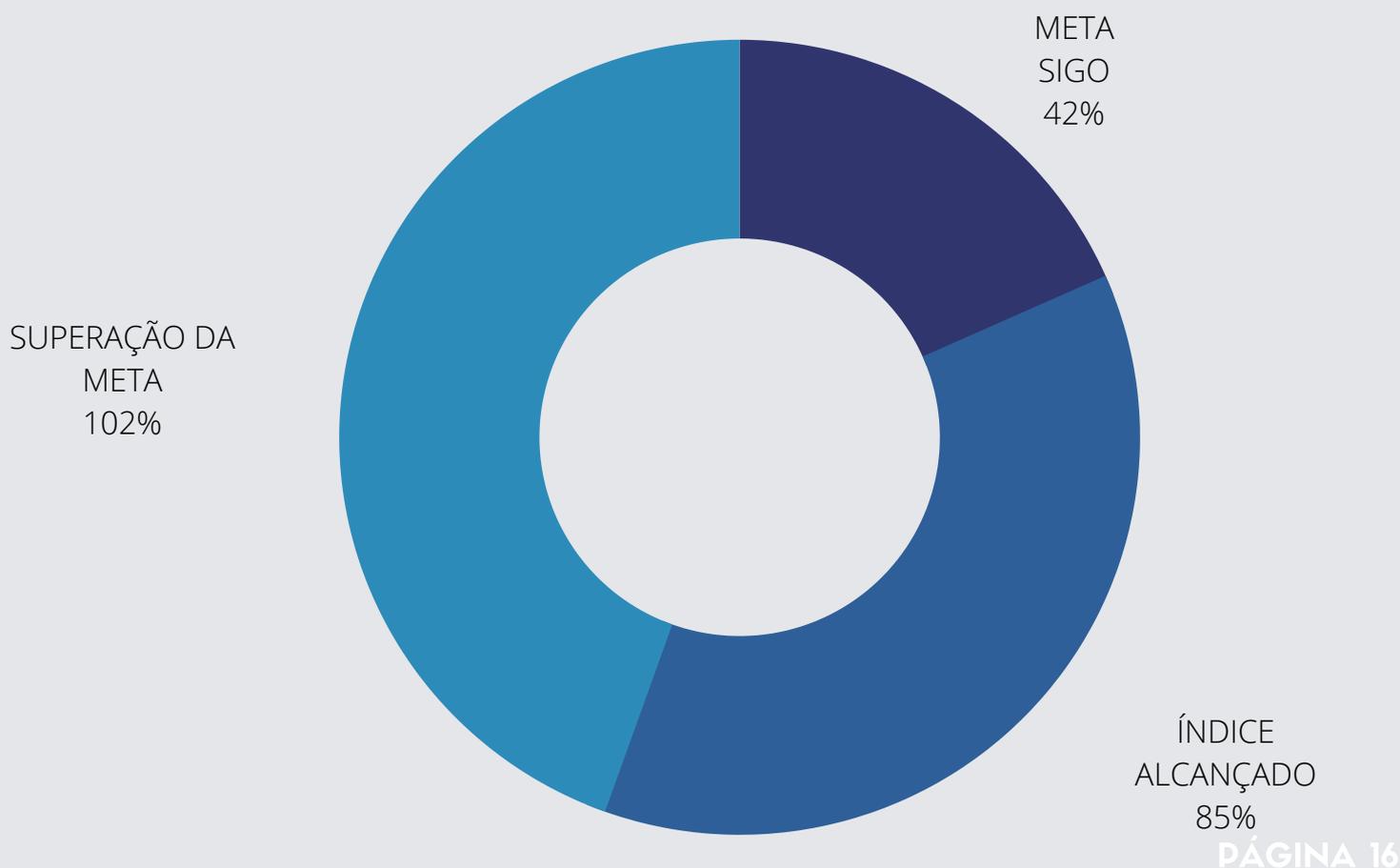
2021





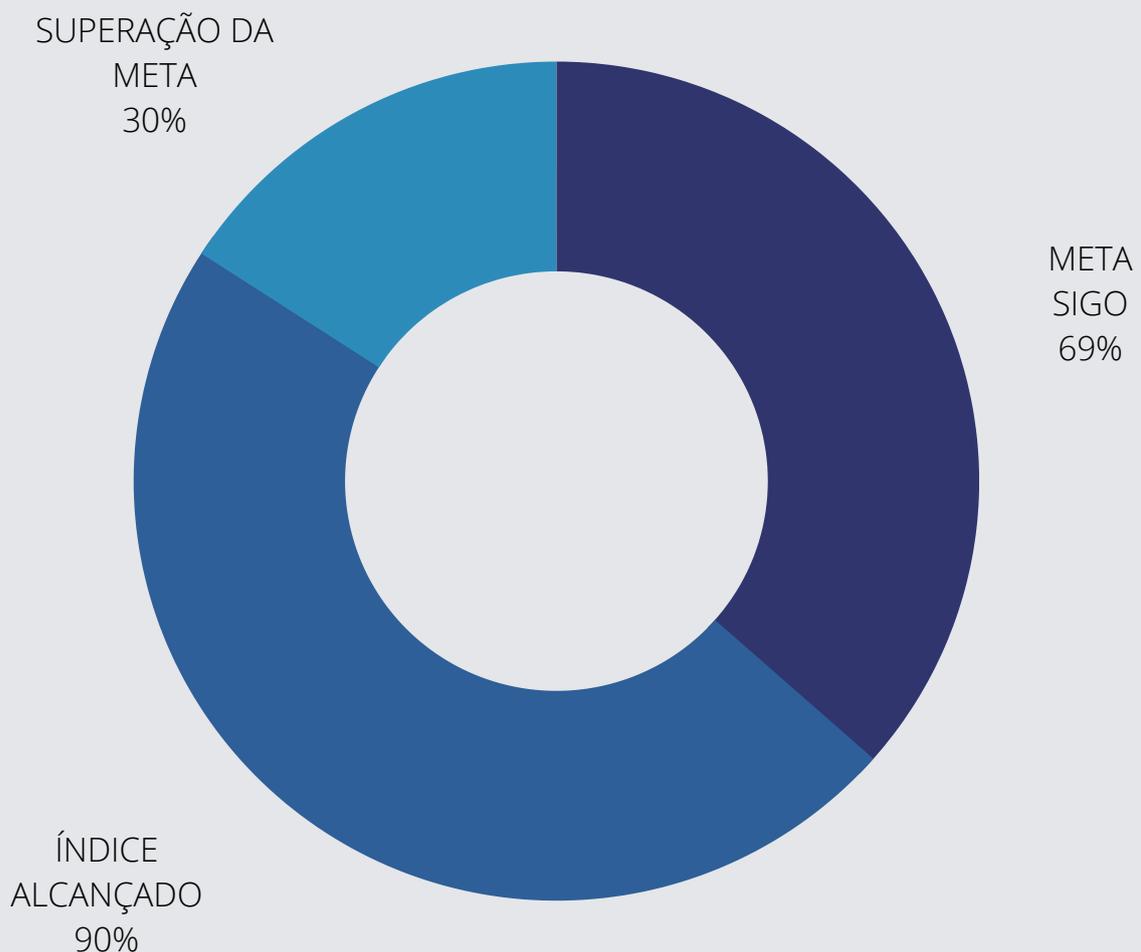
I – ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
42%	85%	102%



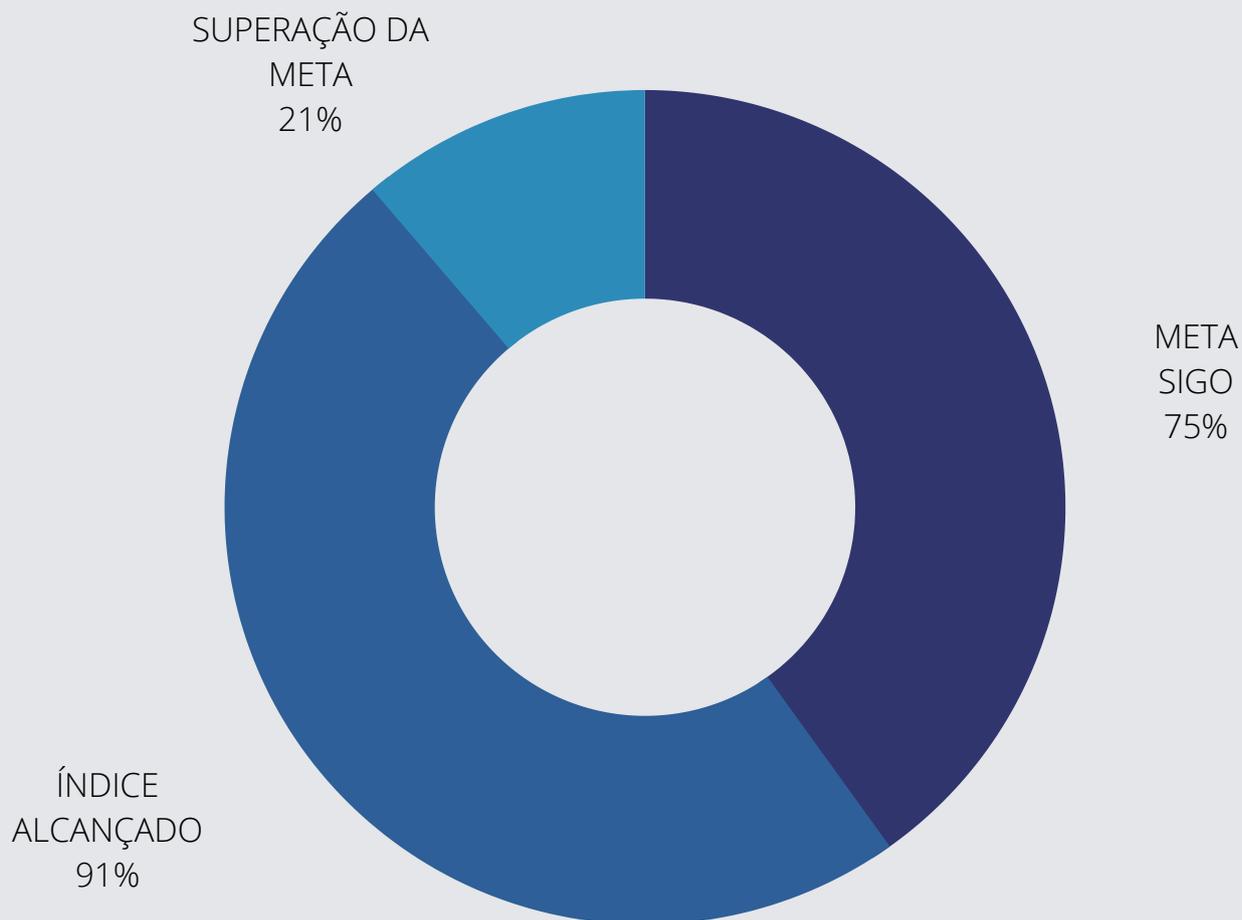
2 – SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
69%	90%	30%



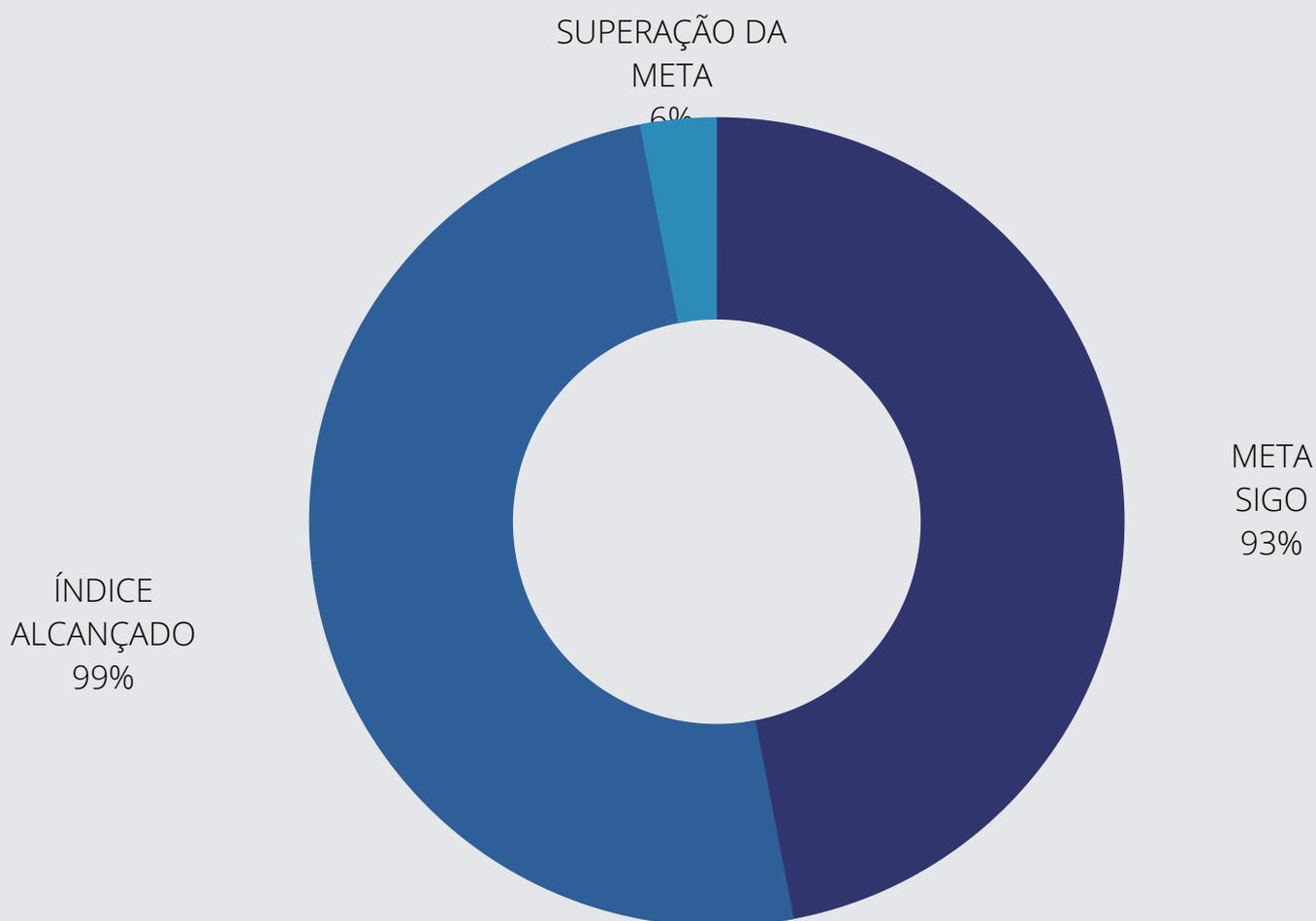
3 – ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
75%	91%	21%



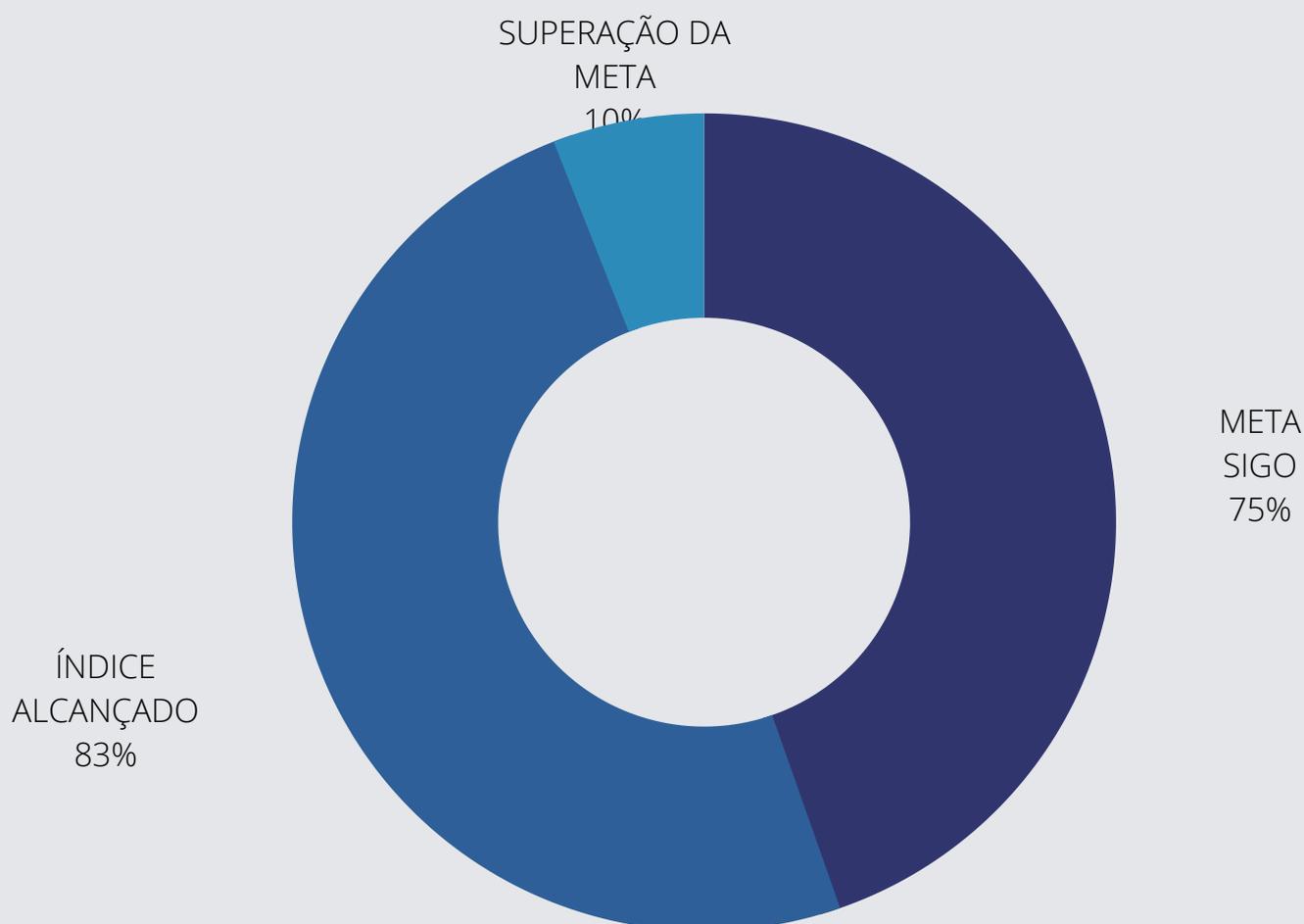
4 – ÍNDICE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
93%	99%	6%



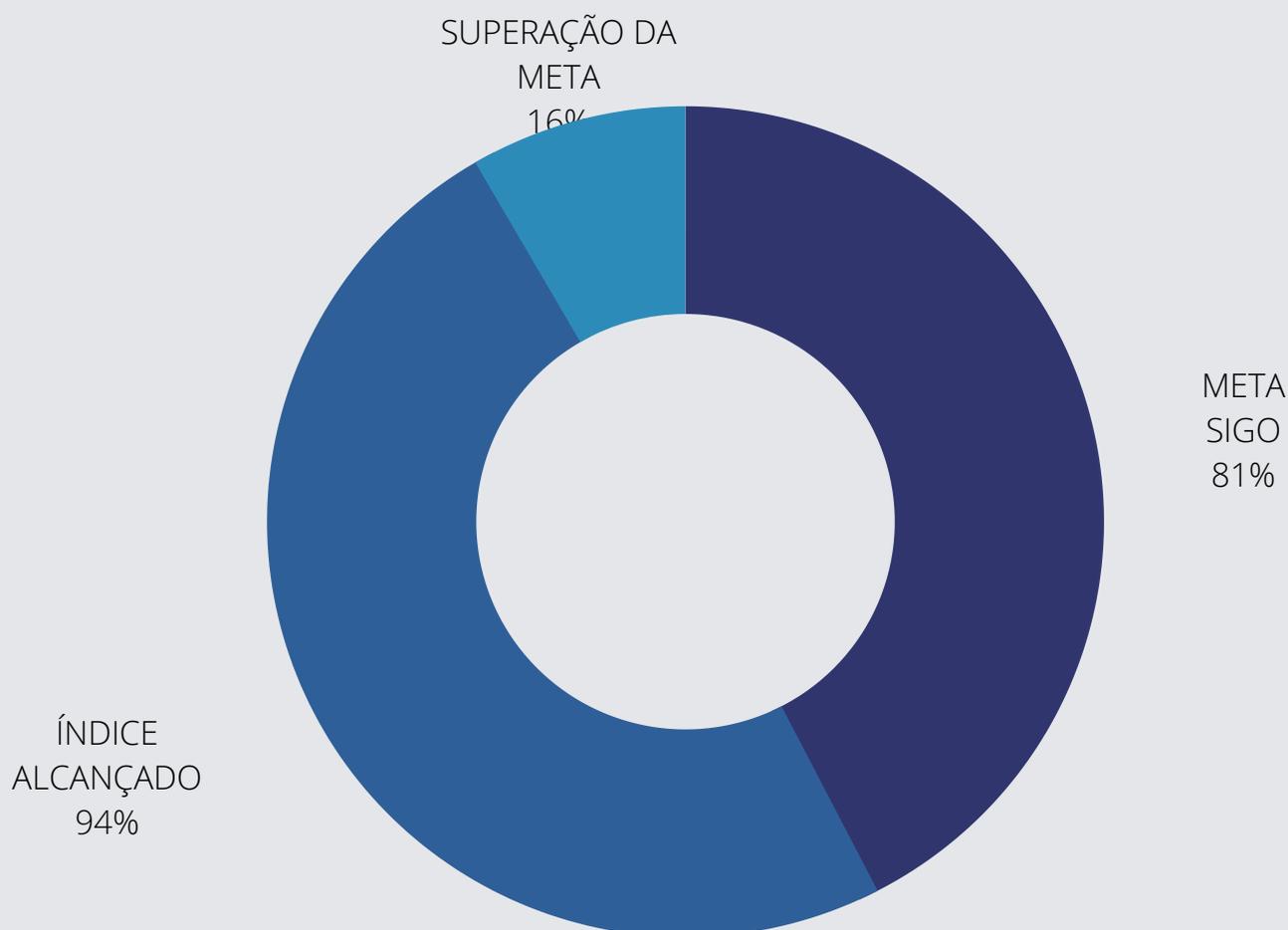
5 – SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
75%	83%	10%



6 – NÍVEL DE ADEQUAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS EM RELAÇÃO OS REQUISITOS METODOLÓGICOS

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
81%	94%	16%



PROJETO SEGOV/DF - 2022

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

O presente Projeto tem por objetivo melhorar o Plano de ação de 2022, seguindo as orientações da OGDF - Ouvidoria Geral do DF. A qual, em seu Plano de Ação, apontou necessidades de melhorias no que se refere ao quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria Segov. Em observância às informações filtradas no Painel da Rede SIGO/DF, pode-se constatar que dentre os dez assuntos mais procurados na Pasta Segov, o assunto “**REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF**” foi o mais procurado na Pasta Segov DF, portanto, este será o foco deste Projeto.

A sugestão para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade da Ouvidoria Segov. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: **VOLUME** e **QUALIDADE**, conforme esclarecimentos a seguir:

Dimensão VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (menos de 20 demandas/mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 por mês)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

Dimensão QUALIDADE

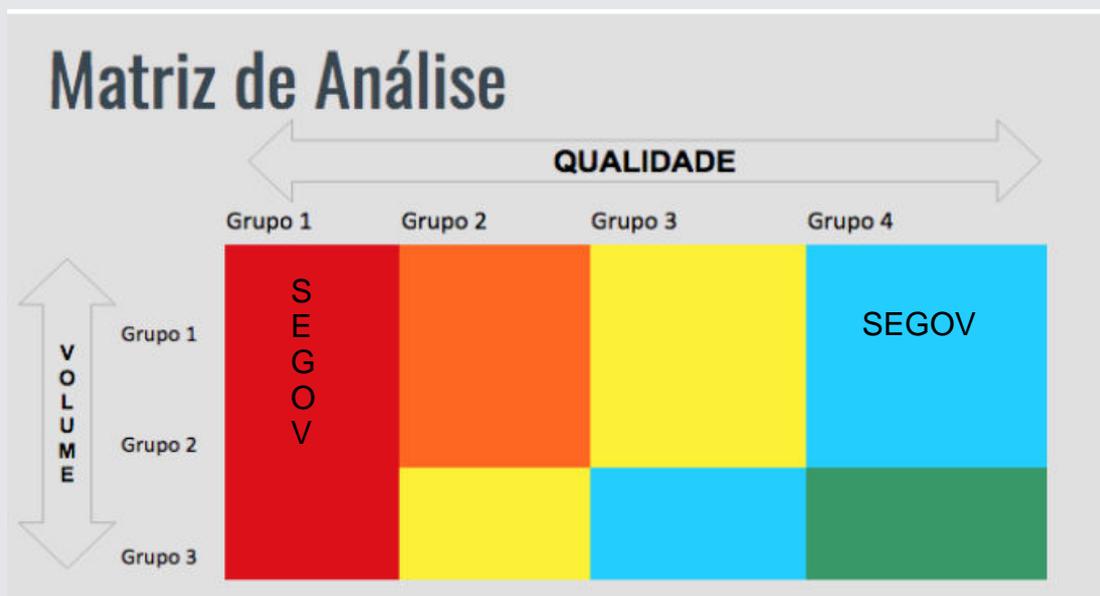
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.

A partir das análises dos elementos VOLUME e QUALIDADE, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada abaixo:



Após criteriosas análises, realizamos o enquadramento da Ouvidoria SEGOV na MATRIZ acima demonstrada, e que por conseguinte entendeu enquadrar-se na estruturante VOLUME no Grupo 1 (vermelho) e na estruturante QUALIDADE no Grupo 4 (Azul). Melhor esclarecendo, **VOLUME “vermelho”** porque o **quantitativo médio de manifestações por mês** que entrou na Ouvidoria SEGOV, ficou abaixo de 20 demandas na média dos 12 meses de 2021. **QUALIDADE “Azul”** porque todos os indicadores do cenário de **Satisfação ou Recomendação, Qualidade da Resposta ou de Resolutividade, ficaram acima da meta projetada pelo SIGO/DF.**

No que se refere aos assuntos mais demandados nesta Pasta, vale destacar: em **1º lugar: Regiões Administrativas do DF, em 2º lugar: Ação do Governo de Brasília**, esses foram os mais procurados pelo cidadão no ano de 2021 na Ouvidoria Segov, uma vez que tais assuntos, corresponderam a 52,20% do total dos assuntos mais demandados na SEGOV DF em 2021. Nesta seara, é válido esclarecer que o assunto **Rodoviária do Plano Piloto e Área Central de Brasília, classificado em 3º lugar**, deixou de pertencer à estrutura orgânica da Secretaria de Governo do DF e que por este motivo, suas demandas não mais ingressarão nesta Ouvidoria e sim na Pasta da Secretaria de Mobilidade - SEMOB-DF, conforme o Decreto nº 42.976, de 03/02/2022, a qual, absorveu a gestão, administração e a manutenção da Rodoviária do Plano Piloto.

1 - JUSTIFICATIVA: necessidades de melhorias no que se refere ao quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria Segov. Em observância às informações extraídas do Painel da Rede SIGO/DF.

2 - METAS:

2.1 – Meta 1 : Aumentar em 30% a cada trimestre o quantitativo de registros de demandas na Pasta.

2.2 – Meta 2 : Realizar três reuniões a cada trimestre;

3 - RECURSOS:

RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS: Equipe da Ouvidoria SEGOV em conjunto com as Equipes de Gestores da Pasta SEGOV e das Administrações Regionais.

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS: Não se aplicam.

4 – RESPONSÁVEIS: Jovelino F. de Oliveira e Maria Aparecida C.R. de Mattos – Ouvidoria SEGOV

5 – ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADO

- Relatórios Trimestrais, com publicação no site institucional da SEGOV;
- Relatório Consolidado Anual, com publicação no site institucional da SEGOV.

6 - ANÁLISES E DIAGNÓSTICOS DOS DADOS ESTATÍSTICOS CONSTANTES DO PAINEL SIGO/DF.

Realizadas as análises e diagnósticos dos dados constantes do PAINEL SIGO/DF, relativos à Pasta SEGOV DF, podemos inferir que o assunto mais demandado em 2021 na Pasta SEGOV DF, foi “**REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF**” com 46 registros, dentre os 218 do total das manifestações registradas na citada Pasta, dos quais, 20 foram classificados como RECLAMAÇÃO, o que corresponde a 28% do total dos 10 assuntos mais procurados pelo cidadão na Ouvidoria Segov em 2021. Dessas 20 reclamações, 6 foram relativas à falta de canais disponíveis para contatos com as Administrações Regionais (telefones e e-mails), e em segunda posição, foram as reclamações contra algumas condutas adotadas por alguns Administradores Regionais.

Feito as considerações acima, e em atendimento ao que determina o inciso I, do art. 2º, da Portaria nº 61, de 16 de abril de 2021, a seguir apresentaremos **Propostas de Melhorias** na prestação de serviços do assunto “**REGIÕES ADMINISTRATIVAS DO DF**”, o mais demandado da Pasta Segov em 2021, e que, por conseguinte, acreditamos que poderão possibilitar o aumento do número de demandas com ingresso na Pasta para o ano de 2022 e os mesmos contemplarão os **eixos estruturantes de sustentabilidade, em cumprimento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da Agenda 2030. Senão, vejamos o demonstrativo da Proposta de melhorias abaixo:**

7 - PROPOSTA DE MELHORIAS.

APLICABILIDADE	OBJETIVO	AÇÃO	INDICADOR	META	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
GRUPO 1 - VERMELHO (foco nos indicadores da estruturante VOLUME)	Aumentar o alcance da Ouvidoria Segov em número de demandas registradas para a Pasta SEGOV.	Intensificar a interação entre a Ouvidoria Segov com o público interno: Gestor máximo, gestores técnicos e todos os envolvidos através de reuniões.	Bate Papo com a Ouvidoria Segov e Secretaria Executiva das Cidades e Secretaria Executiva de Políticas Públicas.	3 Reuniões	Trimestral	Aumento de volume de manifestações direcionadas à Pasta SEGOV
	Buscar junto aos Gestores da Pasta SEGOV, medidas que viabilizem o aumento do quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria SEGOV.	Instituir parceria com o Programa Administração Regional 24hs por meio reuniões, com foco na otimização de fluxos e da inclusão de demandas oriundas de outras Pastas para esta ouvidoria e vice-versa	Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria alinhada às campanhas específicas do órgão.	2 Campanhas	Semestral	Aumento de volume de manifestações direcionadas ao órgão.
	Fortalecer o vínculo com o cidadão	Pré-Atendimento (contato com o	Aumentar o Percentual do assunto	60% de aumento	Trimestral	Aumento de volume de manifestações

	demandante com vistas a entrega de suas solicitações.	cidadão após o registro da manifestação)	mais demandado.			direcionadas ao órgão.
	Realizar o monitoramento do volume de manifestações registradas na Ouvidoria SEGOV.	Monitoramento mensal do volume de manifestação registradas.	Aumento registro de demanda de ouvidoria para a Pasta SEGOV	30% de aumento	Mensal	Aumento de volume de manifestações direcionadas ao órgão.

8 - CRONOGRAMA

EVENTOS	DATA	ASSUNTOS	ENVOLVIDOS	SITUAÇÃO
1ª Reunião	11.01.2022	Apresentação dos trabalhos	Chefia do Gab. SEGOV	Realizada
2ª Reunião	08.02.2022	Interação	Gestor SECID	Realizada
3ª Reunião	03.03.2022	Levantamento de estratégias	Chefia das Unidades	Realizada
1º Bate-Papo	05.04.2022	Interação	Adm. Regionais	Realizada
1º Encontro	02.06.2022	Parceria AR 24 hrs.	Adm. Regionais/SECID	A realizar
4ª Reunião	16.08.2022	Melhorias de fluxos das demandas	Adm. Regionais/SECID	A realizar
5ª Reunião	14.10.2022	Avaliações das rotinas de trabalho	Equipe da Ouv. Segov.	A realizar
3º Bate-Papo	25.11.2022	Avaliações	Gestores da Pasta	A realizar
6ª Reunião	30.12.2022	Encerramento	Gestores de cada Pasta	A realizar