

# PLANO DE AÇÃO 2023

Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal

## APRESENTAÇÃO

Este Plano de Ação tem por objetivo a apresentação de forma sucinta dos objetivos e metas da Ouvidoria da SEGOV-DF e de seu Órgão Gestor ao longo do ano de 2023. O mesmo é resultado de discursões e troca de experiências e ideias no âmbito da pasta da Secretaria de Governo do DF ao longo do último trimestre de 2022. Esta proposta busca estabelecer estratégias, ações e diretrizes específicas, com o intuito precípua de aumentar o número de manifestações ingressantes na Ouvidoria SEGOV-DF em 2023, com foco nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.

# Diagnóstico



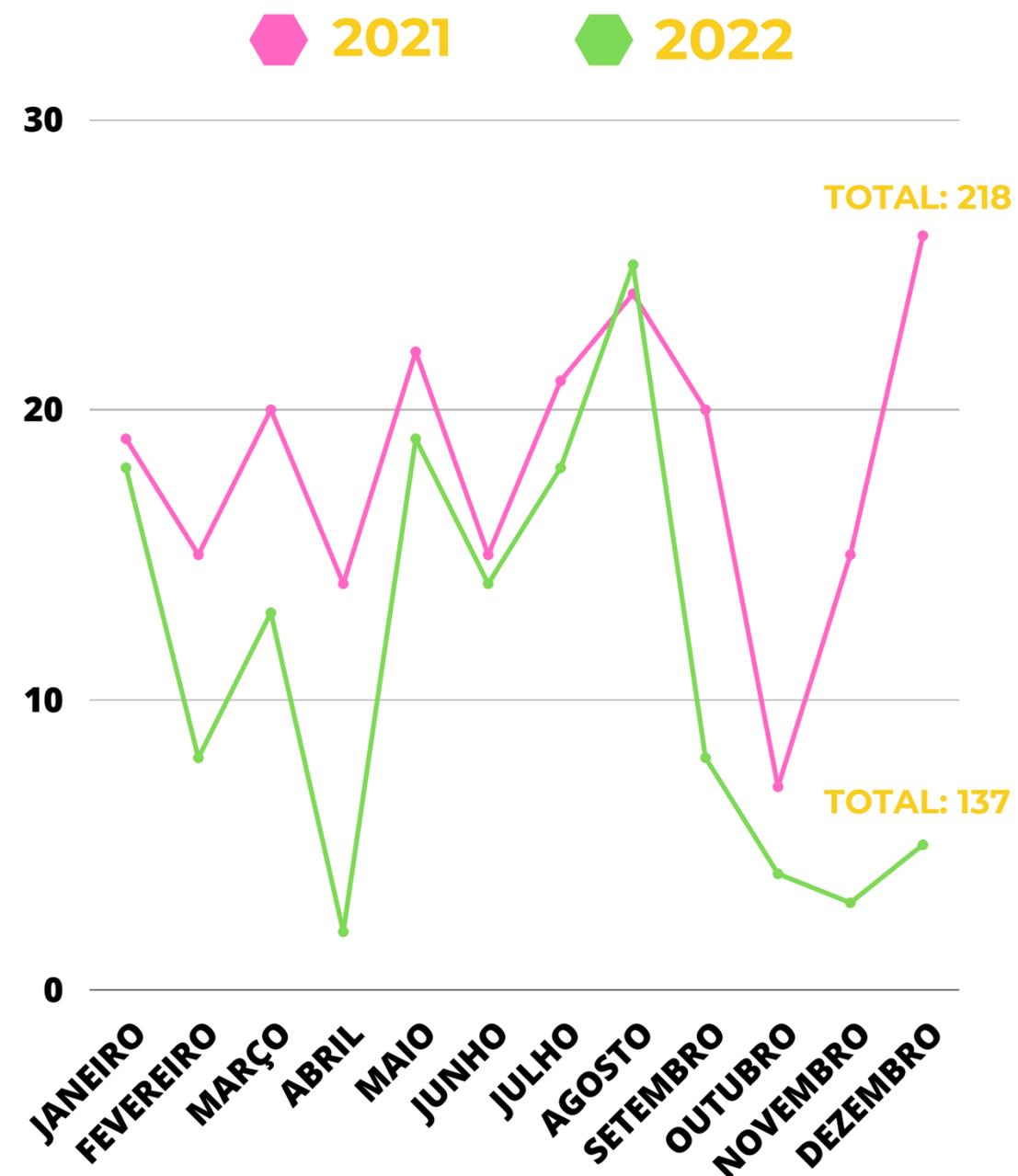
Comparando-se o comportamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria SEGOV DF ao longo de 2022, em relação a 2021, observamos que no exercício de 2022 houve considerável queda no quantitativo de manifestações recebidas em relação ao ano anterior, onde entraram 137 manifestações em 2022, contra 218 em 2021, ou seja, ocorreu uma queda de 81 manifestações no período considerado, o que correspondeu a 37% a menos em relação ao ano anterior, isto se deu, principalmente em consequência do período eleitoral e pós- eleitoral de 2022.

Vale ressaltar que um dos fatores que contribuiu para a referida queda foi a transferência da gestão da Rodoviária do Plano Piloto e Área Central de Brasília, em 03/02/2022, para a Pasta da Secretaria de Mobilidade – SEMOB/DF, conforme o Decreto no 42.976, para se ter ideia, as demandas da Rodoviária, atingiram 17% do total das manifestações de 2021.

Apesar da queda no número de manifestações no exercício de 2022 em relação ao ano anterior, percebemos que, por outro lado, os nossos indicadores de performance apresentaram índices bem acima da meta Sigo-DF, em destaque, podemos constatar que alcançamos os 100% de RESOLUTIVIDADE no ano de 2022. Realidade esta que nos levou a conquistar a 1ª. Colocação no Ranking dentre as Ouvidorias das Secretarias de Estado.

# TOTAL DE DEMANDAS

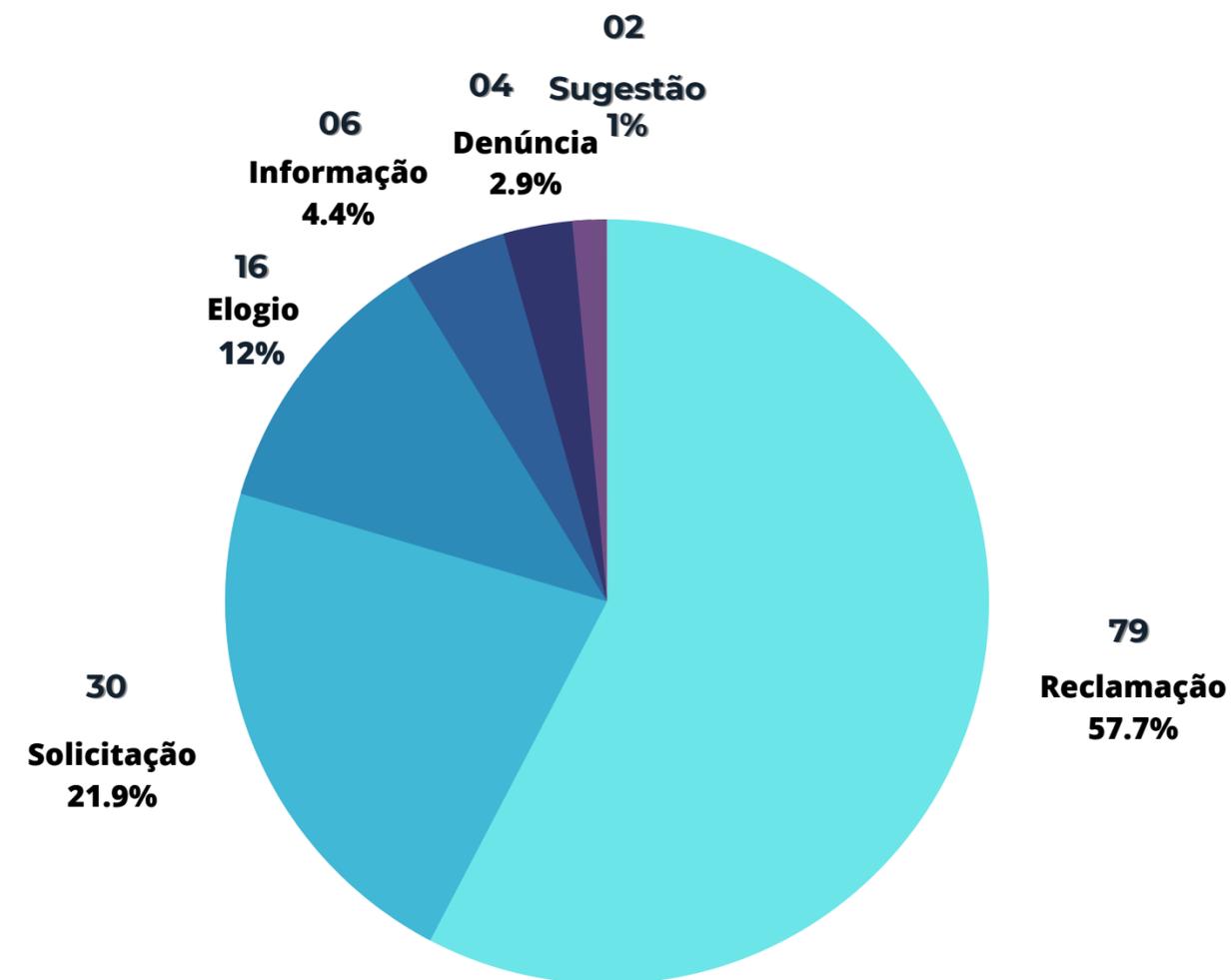
Pode-se concluir que a variação do total de demandas não foi positiva, tendo em vista ter havido queda significativa no quantitativo de manifestações que ingressaram na Pasta, reduzindo de 218 demandas registradas em 2021 para 137 em 2022.



# TIPOLOGIAS

## QUANTIDADES E ÍNDICES DAS TIPOLOGIAS EM 2022

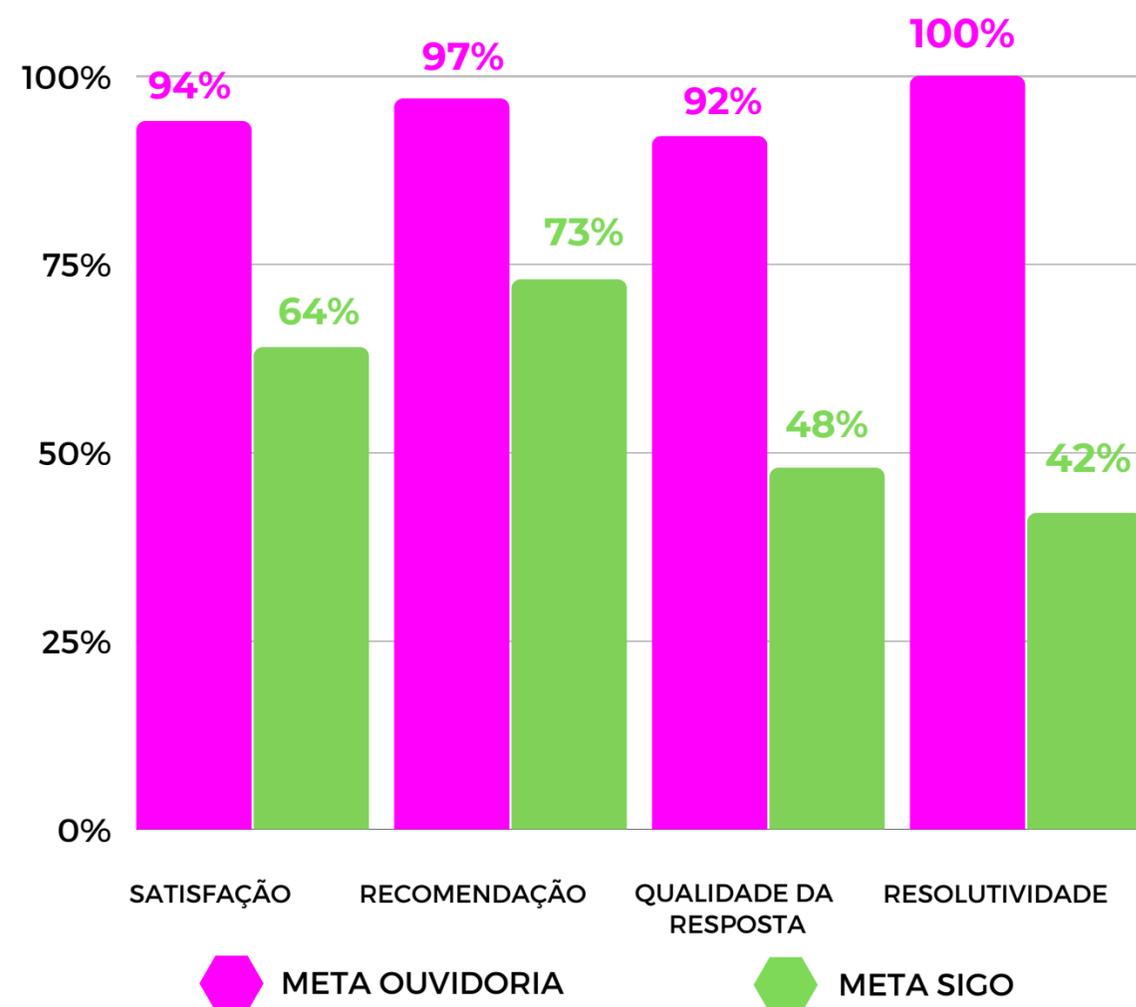
Baseado nos dados extraídos do Painel Ouvidoria do Participa DF, é possível inferir que a tipologia mais recorrente dentre as outras é a Reclamação, pois no cenário das 137 manifestações no ano 2022, a Reclamação representou 58% delas, com 79 reclamações registradas na Pasta SEGOV DF. Pelas diversas características das atividades desenvolvidas pela Pasta, não foi possível confirmar as causas de as reclamações serem as mais recorrentes dentre as manifestações da Pasta, pois os assuntos relativos às manifestações são variados, desde **site governamental inoperante até uso indevido de veículo oficial.**



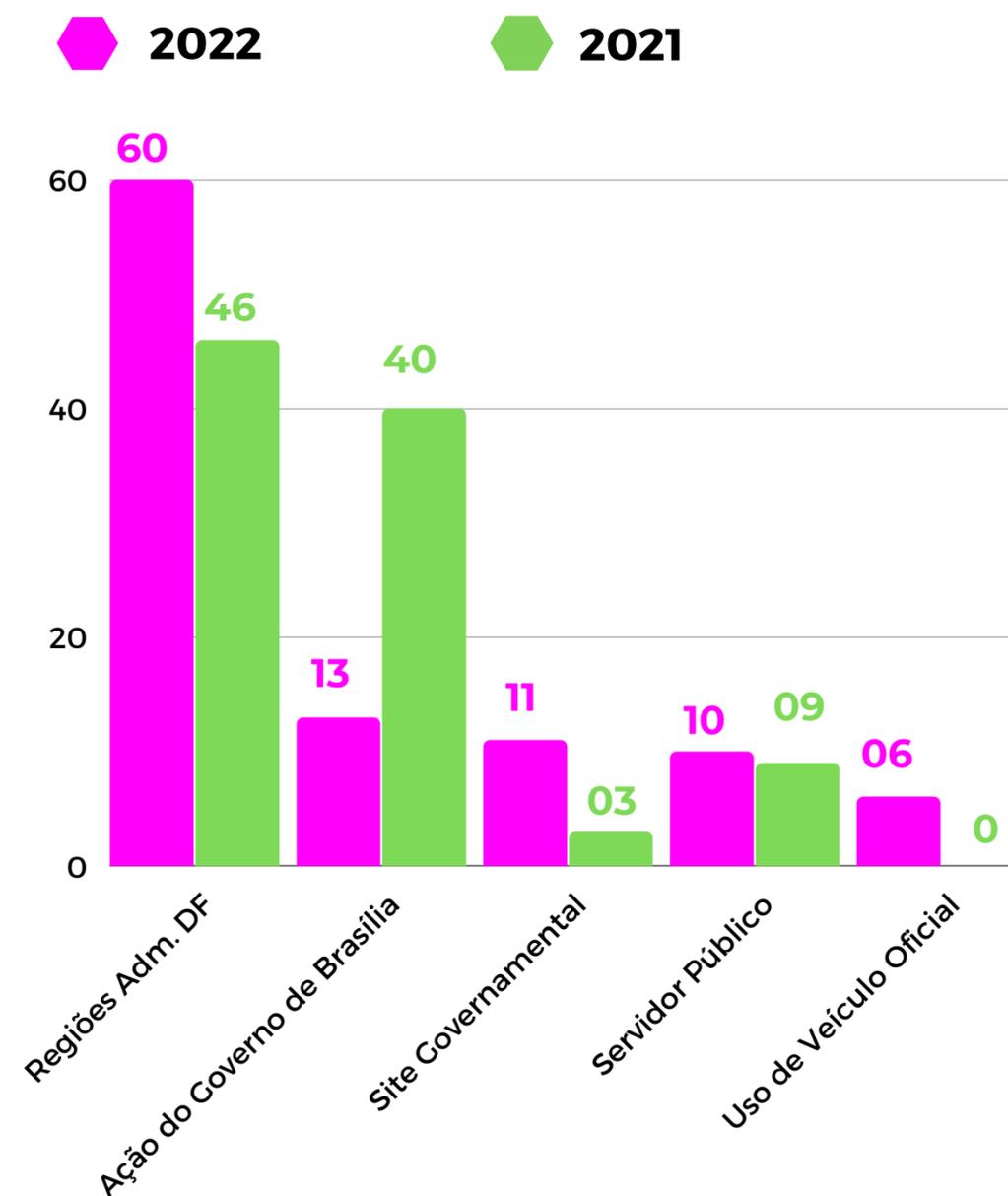
**TOTAL: 137**

## INDICADORES DE PERFORMANCE 2022

Observando-se os índices alcançados na performance de 2022, percebemos que a Pasta SEGOV-DF superou com larga margem, todas as metas estipuladas pela REDE SIGO/DF no exercício de 2022, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

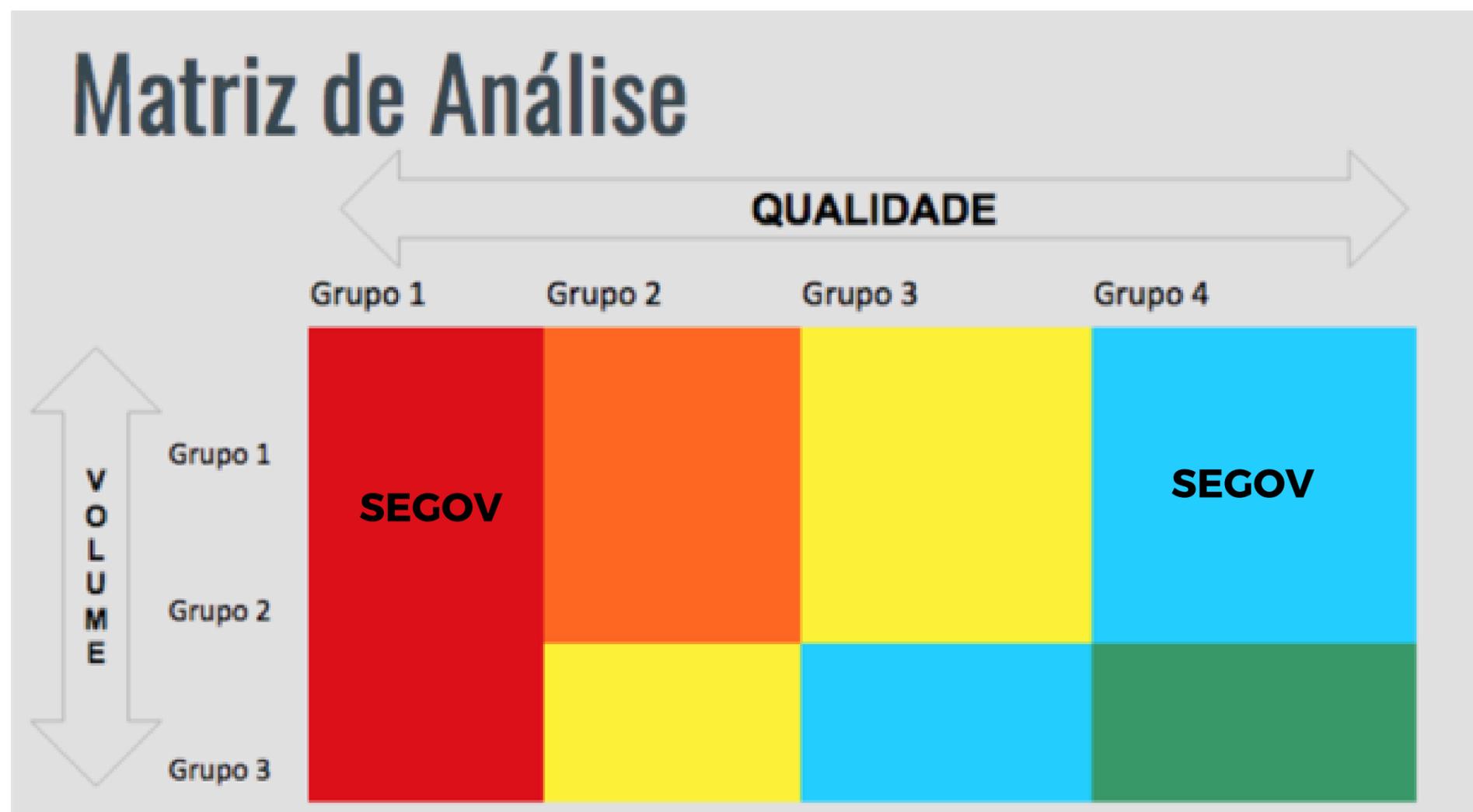


## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA PASTA 2022 EM RELAÇÃO A 2021



## MATRIZ DE ANÁLISE

Após criteriosas análises, realizamos o enquadramento da Ouvidoria SEGOV na MATRIZ abaixo 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 2022. **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**.



# PROJETO

**NOME: PARCERIA EM PROL DO CIDADÃO- GOVERNANÇA EM SERVIÇOS: OUVIDORIA /GAB SEGOV**

**OBJETIVO 1:** Aumentar o número de manifestações na caixa de entrada da ouvidoria SEGOV/DF;

**OBJETIVO 2:** Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS 11: Cidades e comunidades sustentáveis;

**Justificativa:** O presente projeto surge após as análises conclusivas do desempenho da Ouvidoria SEGOV do ano 2022, as quais apontam para a necessidade de aumento do quantitativo de demandas registradas na caixa de entrada dos canais desta ouvidoria

**Ação 1:** Reuniões trimestrais de avaliação e acompanhamento dos resultados esperados com o gabinete e representantes da SPP e SECID;

**Ação 2:** Estabelecer parceria com o Gabinete SEGOV e SECID, afim de agilizar e de viabilizar as entregas com qualidade para o cidadão, priorizando as demandas de Ouvidoria das unidades SEGOV DF.

**Ação 3:** Realizar o encaminhamento das demandas via gabinete/unidades SEGOV, presencial e também através do SEI- GDF.

**Ação 4:** - Realizar dois bate-papo entre Ouvidoria, os servidores e os Gestores da Pasta, com o intuito de maior interação e aproximação entre as áreas.

**Meta:** Alcançar a média mensal mínima de 15 (quinze) registros de demandas na caixa;

**Responsáveis:** Ouvidor Chefe, Assessoria própria e Chefe de Gabinete SEGOV;

**Recursos Humanos:** Equipe já existente na Ouvidoria;

**ESTRATÉGIA DE Risco:** Não alcançar os resultados pretendidos;

## CRONOGRAMA DAS AÇÕES PARA 2023

**06/02/2023** - Reunião com o Chefe de Gabinete para apresentação das ações e possíveis contribuições do gabinete com o intuito de aumentar o quantitativo de demandas registradas na Pasta;

**25/05/2023** - Reunião com o chefe de Gabinete para avaliação dos resultados esperados; 05/08/2023 – Reunião com os gabinetes, SPP e SECID;

**10/11/2023** - Reunião de apresentação dos resultados da ouvidoria SEGOV em 2023.

**RESULTADO ESPERADO:** Entrega de qualidade dos serviços prestados ao cidadão por meio desta Ouvidoria.

### COMUNICAÇÃO DE RESULTADO:

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

