



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEGOV/DF



PLANO DE AÇÃO 2021



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
A OUVIDORIA SEGOV/DF.....	5
EQUIPE OUVIDORIA SEGOV/DF.....	6
BASE JURÍDICA.....	6/7/8
MISSÃO- VISÃO-VALORES	9
ANÁLISE - SWOT	10
GRÁFICO COMPARATIVO 2020/2021	11
ANÁLISE DE DESEMPENHO	11
QUADRO DE AÇÕES	17
COSIDERAÇÕES FINAIS	18



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 2021, 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 Segov e de seu órgão gestor ao longo do período de 01/01/2021 a 31/08/2021.

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 esta Secretaria, 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. Uma das atribuições desta Ouvidoria está em atuar como canal de integração entre as diversas áreas da Secretaria e suas Regiões Administrativas com o cidadão, de modo a cumprir o papel pelo qual o órgão foi criado.

Visamos garantir o direito à informação, agindo com transparência no desenvolvimento dos projetos estrategicamente planejados no âmbito do Distrito Federal, acompanhando as políticas de gestão governamental, visando à eficiência das demais Secretarias de Estado, Administrações Regionais e Administração Direta e Indireta do Distrito Federal;

A Ouvidoria também visa corroborar junto ao cidadão as tratativas quanto a eficiência e a eficácia na execução dos programas de governo, somando esforços a sua coordenação, supervisão e ao monitoramento dos projetos e das políticas estratégicas ou prioritárias do governo, promovendo a integração e a articulação das Administrações Regionais com os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, do Governo Federal e entidades da sociedade civil, com vistas ao desenvolvimento regional e à melhoria da qualidade de vida da população das regiões administrativas.



GOVERNADOR
Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR-GERAL
Paulo Wanderson Moreira Martins

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
segov.ouvi@buriti.df.gov.br



A OUVIDORIA SEGOV/DF

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo do DF, deu-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, além disso, podendo fortalecer as ações dos órgãos governamentais em cada cidade.

Na prática, é o canal de apoio às Ouvidorias das Administrações Regionais e do gerenciamento de informações referentes às mesmas. É por meio deste canal que as demandas dos cidadãos são recebidas e encaminhadas para as tratativa e possíveis resoluções. Após, cria-se e encaminha o processo administrativo via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, o qual chegará à Ouvidoria da Administração Regional pertinente, e por conseguinte, a mesma encaminhará tais demandas aos setores responsáveis. O processo é monitorado e analisado dentro do prazo legal, com o objetivo único de responder tempestiva e definitivamente ao cidadão (manifestante).



EQUIPE OUVIDORIA SEGOV/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

BASE JURÍDICA

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 na atuação os 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, também, das Ouvidorias. LEIS 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 desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepçiona 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.

LEIS 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.

DECRETOS

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 dos serviços públicos, por meio de ações voltadas à melhoria e ao aprimoramento dos serviços públicos, atuando como agente de mudanças em prol de uma gestão pública transparente, eficaz, ética e participativa.

VISÃO

Promover um meio de comunicação eficaz entre os órgãos e o cidadão por meio de um canal de atendimento, cooperando como agentes de resolução das demandas abarcadas pela Pasta.

VALORES

Ética, compromisso, efetividade, transparência e Celeridade



ANÁLISE - SWOT

FORÇAS

- Carta de Serviços;
- Sites de fácil navegação;
- Ferramentas tecnológicas suficientes

FRAQUEZAS

- Falta atendimento online para dúvidas operacionais;
- Morosidade nas respostas;
- Baixa interação com as áreas técnicas;
- Falta de treinamento da Equipe para o atendimento;

- Conquista de melhores resultados;
- Maior credibilidade por parte do cidadão;

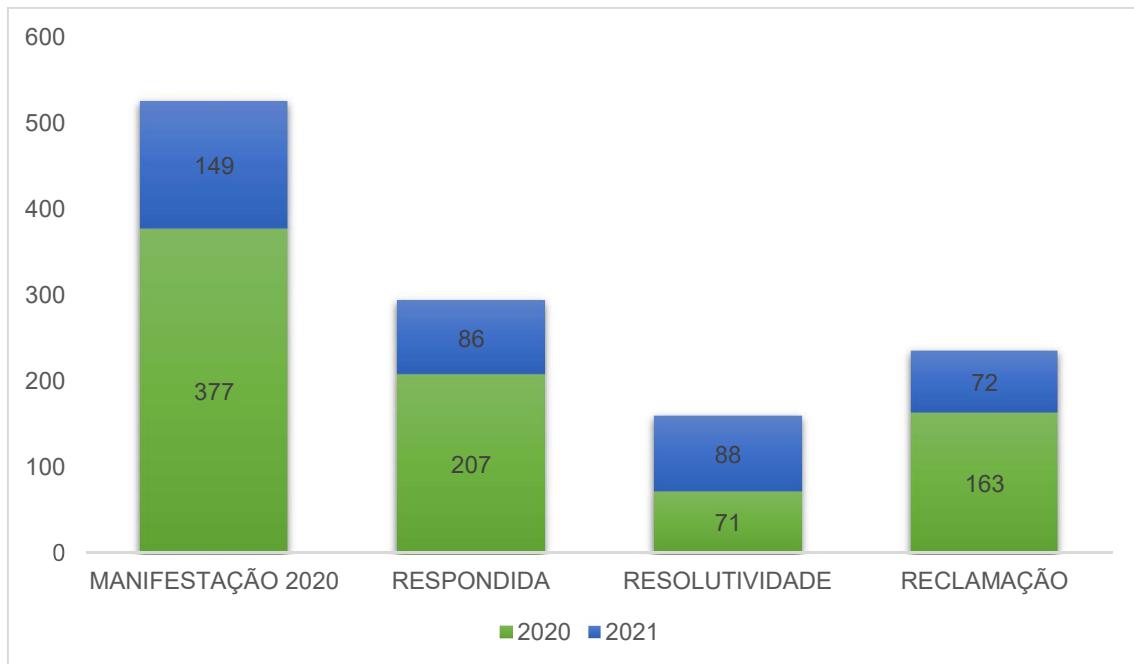
- Mudanças de leis(LGPD);
- Dificuldade de acesso a órgãos demandados;
- Pandemia COVID-19
- Baixa participação do cidadão na pesquisa de satisfação.

OPORTUNIDADE

AMEAÇAS



GRÁFICO COMPARATIVO 2020/2021

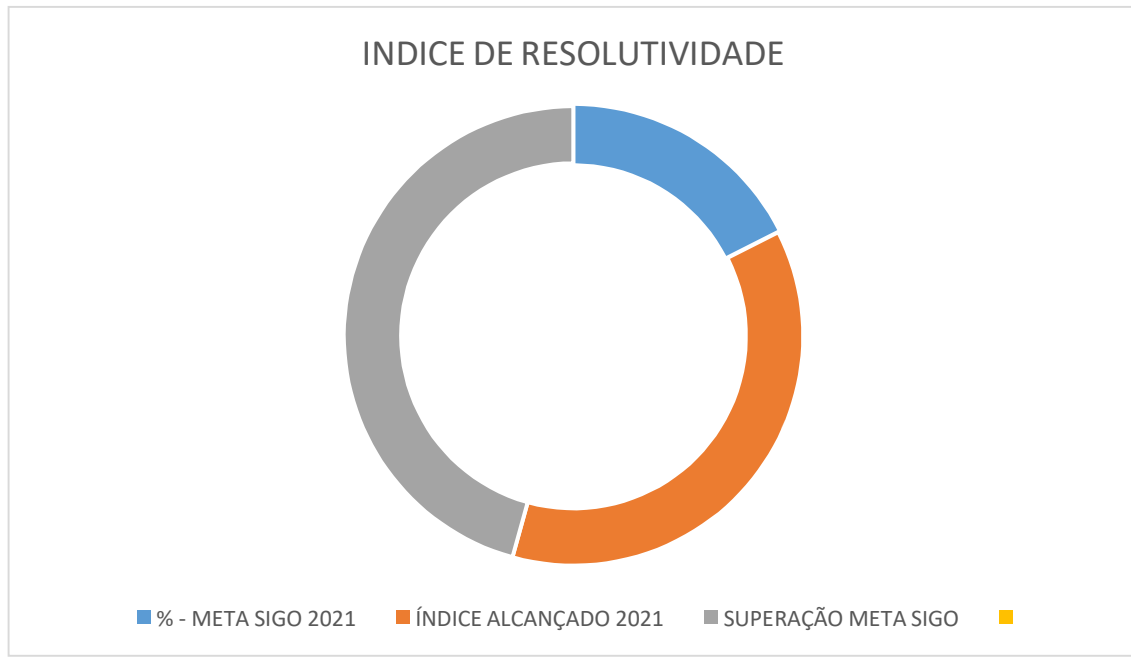


Vale destacar que o período de 2021 está com dados até 31 de agosto .

ANÁLISE DE DESEMPENHO

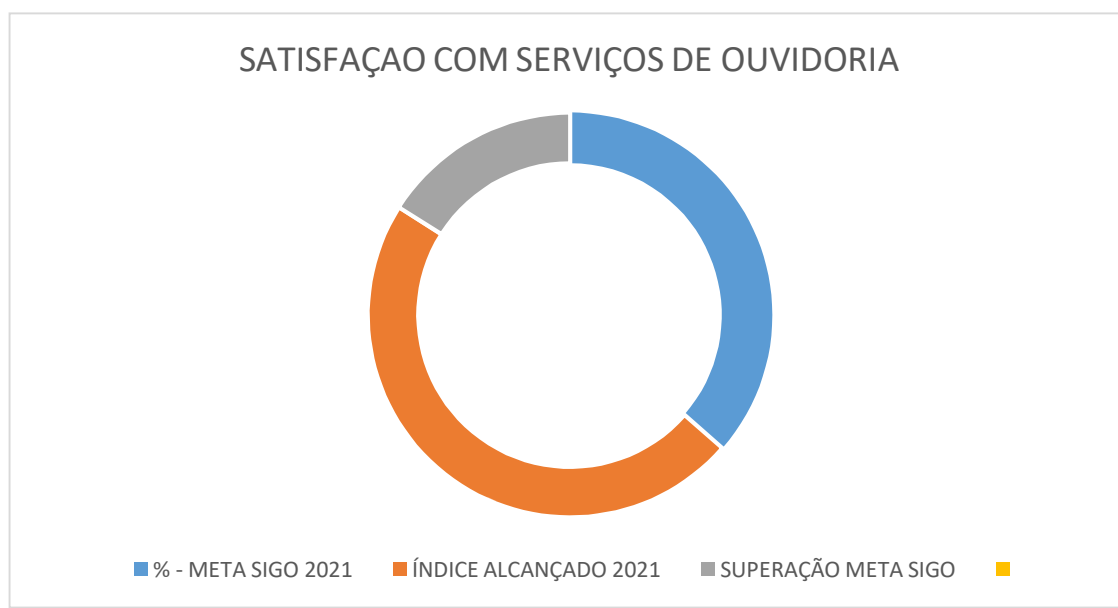
1 – ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
42 %	88 %	109,52 %



2 – SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUIDORIA

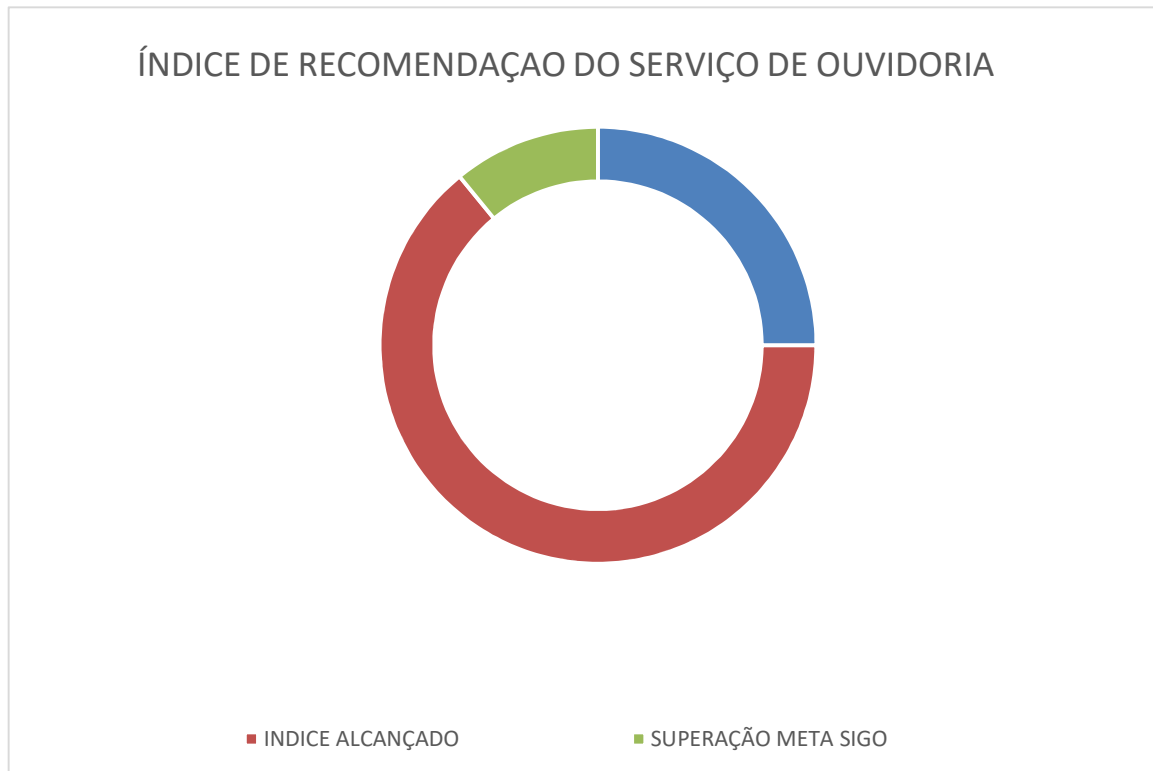
META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
69 %	90 %	30,43 %





3 ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

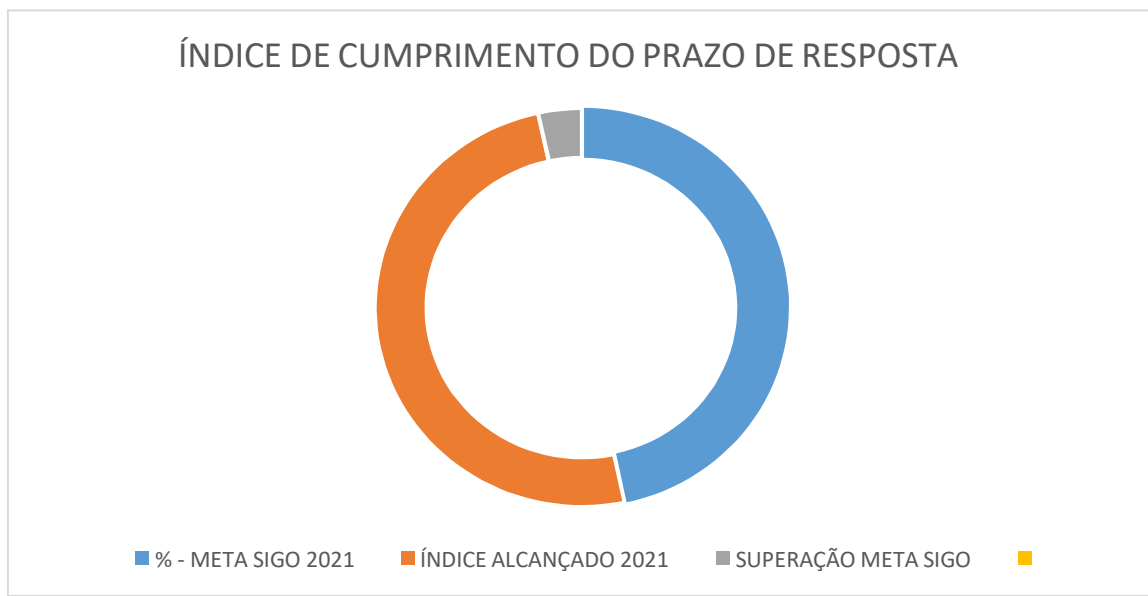
META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
75 %	91 %	21,33 %





4 – ÍNDICE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
93 %	99,33 %	6,80 %

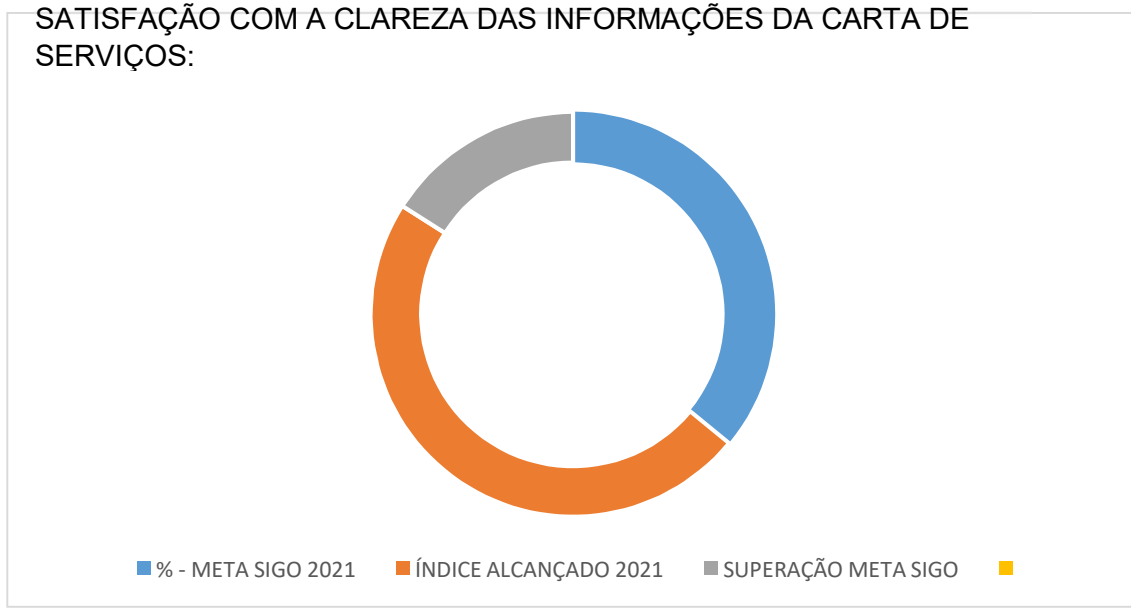




5- SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DESERVIÇOS:

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
75 %	100 %	33,33 %

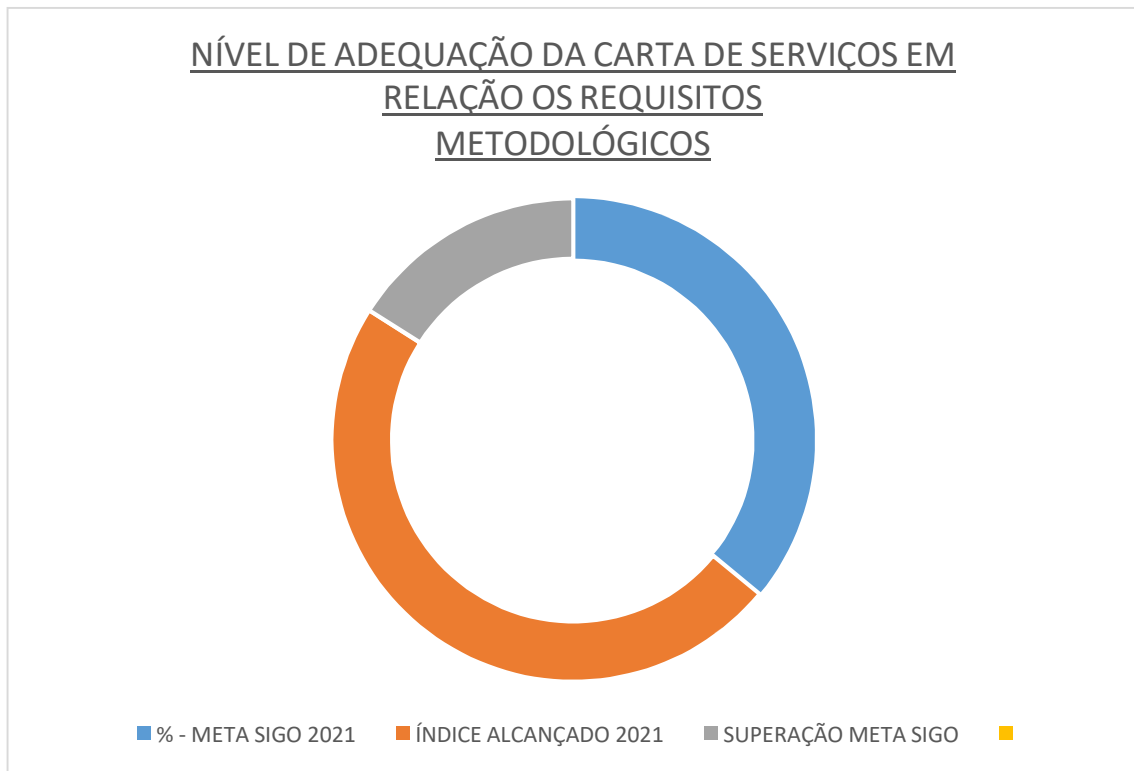
SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS:





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

META SIGO 2021	ÍNDICE ALCANÇADO 2021	SUPERAÇÃO META SIGO
81 %	94 %	16,04 %





QUADRO DE AÇÕES

Após o diagnóstico por meio das **ANÁLISES DE DESEMPENHO**, com base nas informações filtradas do PAINEL SIGO, considerando os indicadores mais relevantes da Ouvidoria SEGOV/DF, e comparado-se as metas desejadas pela Rede SIGO, com os índices alcançados no período de 01/01 a 31/082021, podemos inferir que esta Ouvidoria superou todas as metas estipuladas pela Rede com larga margem, chegando em alguns indicadores à grande marca dos 109,52 %de superação da meta, como ocorreu com o ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE.

Mesmo assim, com os nossos índices superando as metas, consideramos que ainda podemos propor melhorias para que garanta tais índices no mesmo patamar, podendo até mesmo melhorá-los. Assim sendo, apresentaremos a seguir as seguintes ações para 2021:

AÇÃO	OBJETIVO	PERÍODO
Capacitação dos Servidores da Ouvidoria	Cada colaborador deverá obter, pelo menos 90 % de frequência nos cursos e treinamentos oferecidos pela OGDF, com o intuito de aperfeiçoar os conhecimentos;	Ação contínua
Intensificar a interação entre todos os colaboradores da Ouvidoria com o nosso público externo: Gestores, Técnicos e todos os envolvidos na consecução dos objetivos da Ouvidoria.	Facilitar a consecução dos objetivos da Ouvidoria, por meio do fortalecimento e do alinhamento das formas de tratativas das nossas demandas, canais de resolução, fluxos e melhoria das respostas aos cidadãos.	Ação contínua
Sensibilização Interna de toda a Pasta	Fortalecer e alinhar as formas de tratativas das nossas demandas, canais de resolução, fluxos e melhoria das respostas aos cidadãos.	Ação contínua
Disseminar e solidificar o papel da Ouvidoria perante Gestores e Técnicos da Pasta.	Levar ao conhecimento de todos os Gestores a importância do papel da Ouvidoria como um instrumento de gestão estratégica disponível a todos.	Ação contínua



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, especialmente em relação aos serviços prestados pela SEGOV/DF, com ênfase na efetividade dos resultados.

O presente Plano de Ação enfatiza a figura do cidadão-patrão-contribuinte na relação com a administração das políticas públicas distritais, objetivando maior compreensão e sentimento de inclusão quanto aos serviços elencados em nosso sítio institucional, fortalecendo a participação e o controle social.