



PLANO DE AÇÃO 2024

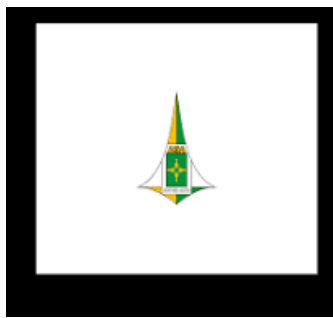
Ouvidoria da SEEC - DF

Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal –
SEEC/DF



FEVEREIRO 2024





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha
Governador do Distrito Federal

Daniel Alves de Lima
Controlador-Geral
Cecília Souza Fonseca
Ouvidora-Geral

Ney Ferraz Júnior
Secretário de Estado de Economia do Distrito Federal

Ledamar Sousa Resende
Chefe de Gabinete

Marco Antonio Feitosa Machado
Ouvidor

Fevereiro 2024



COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DA SEEC

SERVIDORES

NOME	CARGO/FUNÇÃO
MARCO ANTONIO FEITOSA MACHADO	<i>Ouvidor - Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal</i>
ROBERTO IMBROISI OLIVEIRA	<i>Assessor - Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal</i>
PEDRO HENRIQUE GURGEL NASSAR LIMA	<i>Assessor Especial - Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal</i>
CAMILA ARAÚJO DE PAULA	<i>Assessora Especial</i>
JOSAINÉ ALVES DOS SANTOS	<i>Assessora - Técnico de Gestão Fazendária</i>
FRANCISCA DE ALENCAR RODRIGUES	<i>Assessora - Agente de Gestão Fazendária</i>
FLORISBERTO FERNANDES DA SILVA	<i>Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal</i>
MICHELINE DA SILVA PEREIRA	<i>Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal</i>
DEA DE VASCONCELOS MONTEIRO	<i>Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal</i>
CLAUDIA BARBOSA VIANA	<i>Técnico de Gestão Fazendária</i>
DJOVANE DUPIM COSTA	<i>Técnico de Gestão Fazendária</i>
CLEONETE OLIVEIRA BARROS	<i>Técnico de Gestão Fazendária</i>
LUCIMAR FERREIRA FRAZÃO FURTADO	<i>Técnico de Gestão Fazendária</i>
PAULO SERGIO CUNHA DA COSTA	<i>Técnico de Gestão Fazendária</i>
ANA LUCIA BIANCA DE ALMEIDA MEIERFELDT	<i>Técnico de Gestão Fazendária</i>

COLABORADORES

*Adriana Ramos dos Santos
Marcelo José Souza Távaro
Roselaina Aparecida dos Santos
Gabrielle Rodrigues Aragão
Ralph Sardela de Amorim
Denizar Marques Dourado Junior*

Apresentação

A Ouvidoria da SEEC exerce um papel de extrema relevância, pois é responsável pelo atendimento de demandas de cidadãos, contribuintes e servidores do Governos do Distrito Federal, relativas à gestão de programas e projetos estratégicos, captação de recursos e elaboração de legislação tributária do Distrito Federal (IPTU/TLP, IPV, ITBI, ITCD), parcelamento, pagamento de precatórios, certidão cidadão, Nota Legal, isenção de ICMS para veículos e outros serviços de natureza tributária.

Além disso, a Ouvidoria da SEEC atua no atendimento de demandas relacionadas ao planejamento e execução orçamentária do DF, utilizando-se dos canais de Ouvidoria para promover a participação popular na elaboração da Lei Orçamentária Anual (LOA), Lei de Diretrizes Orçamentárias, assim como Plano Plurianual (PPA). Sendo também responsável por demandas relativas aos contratos corporativos, tecnologia da informação, política de gestão de pessoas, saúde do servidor, monitoramento de políticas públicas, gestão estratégica e qualificação de organizações sociais no Distrito Federal, entre outras atividades.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadãos, empresas e o Terceiro Setor, a Ouvidoria da SEEC atua também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Dados históricos

Em 19 de janeiro de 2024, o DECRETO Nº 45.433 alterou a nomenclatura da então Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) para Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC).

Com isso houve a fusão da então Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal (SEPLAD) e da então Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal (SEFAZ), que no período de 15/02/2023 a 18/01/2024 funcionaram como unidades distintas, em função do desmembramento ocorrido, decorrente do Decreto nº 43.826, de 7 de outubro de 2022.

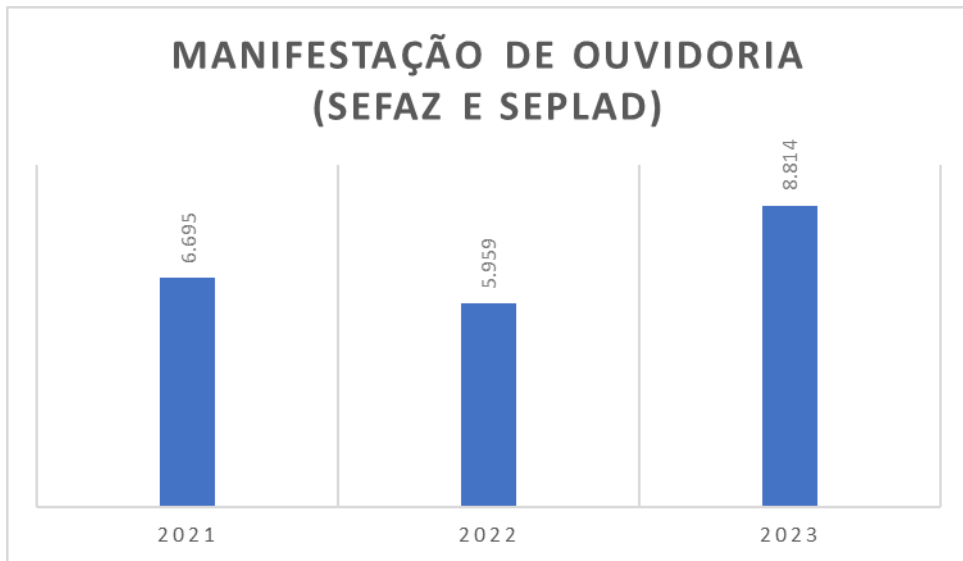
«A resiliência é não só a capacidade de resistir e enfrentar desafios, mas também de passar por transições de uma forma sustentável, justa e democrática.»

“Ouvidoria da União Europeia”

DIAGNÓSTICO

Evolução das manifestações de Ouvidoria

Entre os anos de 2021 e 2023, percebe-se uma variação na quantidade de manifestações na ordem de 31,65%. E entre os anos de 2022 e 2023 segue uma variação de 47,91%, conforme representado no gráfico.



Tipologia de Manifestações

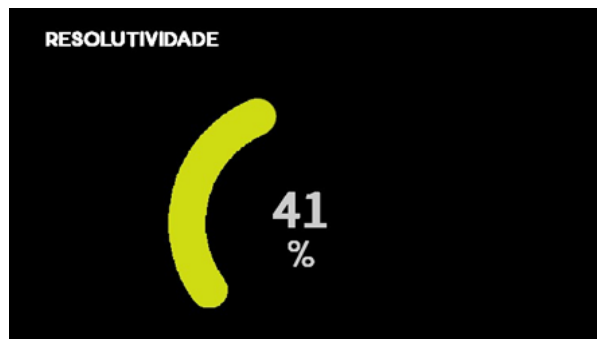
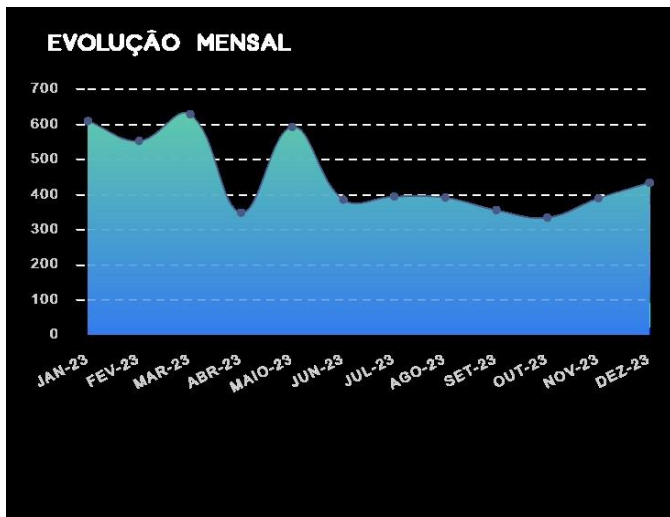
A então Ouvidoria da SEPLAD e da então Ouvidoria da SEFAZ funcionaram no período de 15/02/2023 a 18/01/2024 como unidades distintas, em função do desmembramento decorrente do Decreto nº 43.826, de 7 de outubro de 2022 .

Assim, compilamos os dados apresentados na figura abaixo



OUV_SEFAZ 2023

Painel Ouvidoria



OUV SEPLAD 2023

Painel Ouvidoria

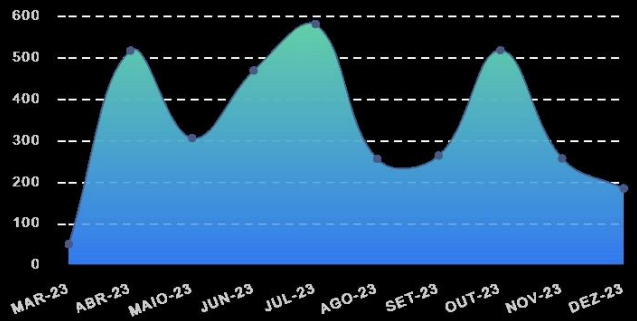
Ouvidoria da SEPLAD 2023

Painel Ouvidoria

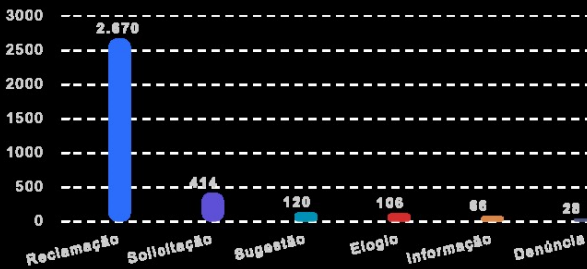
SITUAÇÃO



EVOLUÇÃO MENSAL



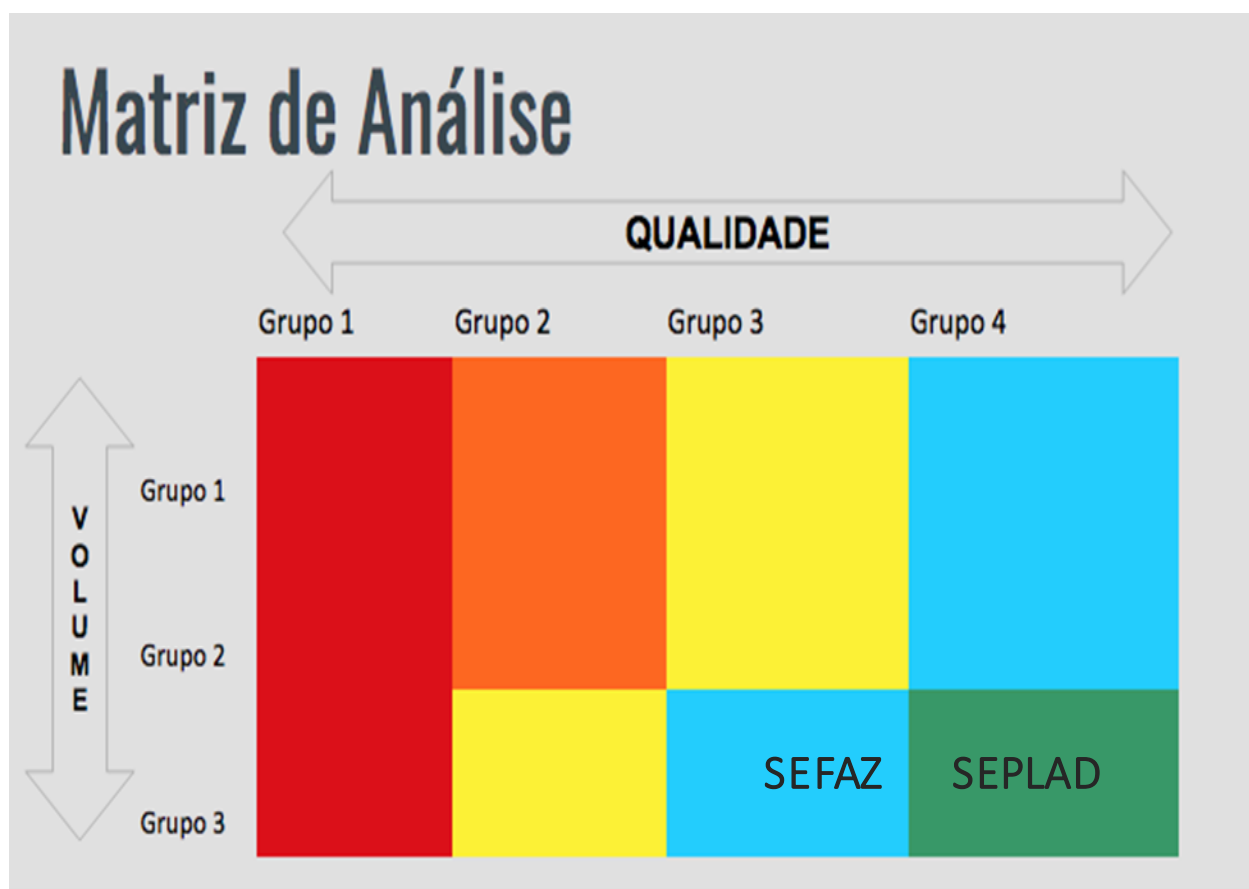
CLASSIFICAÇÃO



RESOLUTIVIDADE



Matriz de Análise, indicada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal para utilizada para aferição diagnóstica das ouvidorias seccionais.



Relaciona duas dimensões:

VOLUME:

Grupo 1 - (G1) – órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês;

Grupo 2 - (G2) – órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações por ano;

Grupo 3 - (G3) – órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano;

QUALIDADE

Grupo 1 (G1) – 3 (três) ou 4 (quatro) indicadores da meta SIGO ou indicador em 0%;

Grupo 2 (G2) – Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO;

Grupo 3 (G3) – Qualidade da Resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO;

Grupo 4 (G4) – Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.

RESULTADO DAS ANÁLISES

Podemos nos alegrar com o sucesso, resultado de nosso trabalho!

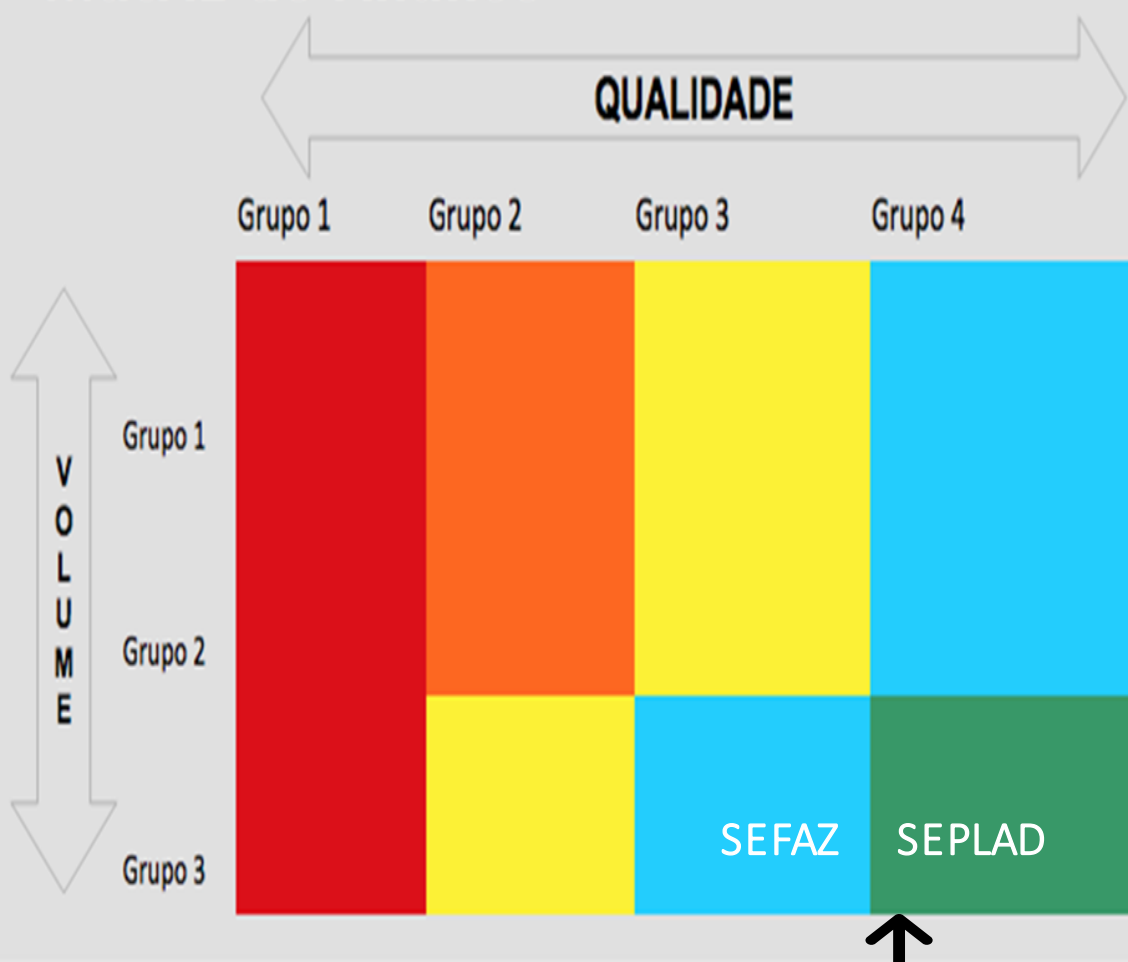
Alcançamos as metas estabelecidas pela Rede SIGO-DF para o ano de 2023, bem como as metas estipuladas pelas então Ouvidorias da SEFAZ e SEPLAD.

O cruzamento dos dois indicadores acima levou ao seguinte resultado:

- As então Ouvidorias da SEPLAD e SEFAZ posicionadas no grupo Volume 3 (G3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano)
- Juntas as Ouvidoria da SEFAZ e SEPLAD em 2023 enquadraram-se no grupo Volume: 3 e no grupo Qualidade: 4 e 3 (**AZUL** e **VERDE**) respectivamente.
- (G4 Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO).

ESTAMOS AQUI

Matriz de Análise



O principal desafio enfrentado e a enfrentar:
manutenção de excelência na
persegução das metas.
(Roberto Imbroisi)

ALCANCE DAS METAS 2023

INDICADORES-CHAVES DE PERFORMANCE	SIGO 2023 - PLANEJADO	SEFAZ 2023 - ALCANÇADO	SEPLAD 2023 - ALCANÇADO	MÉDIA - SEFAZ E SEPLAD 2023
Resolutividade (desempenho do órgão)	40%	39%	52%	46%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	66%	71%	77%	74%
Recomendação	73%	75%	84%	80%
Satisfação com (qualidade) com a Resposta	50%	59%	62%	61%

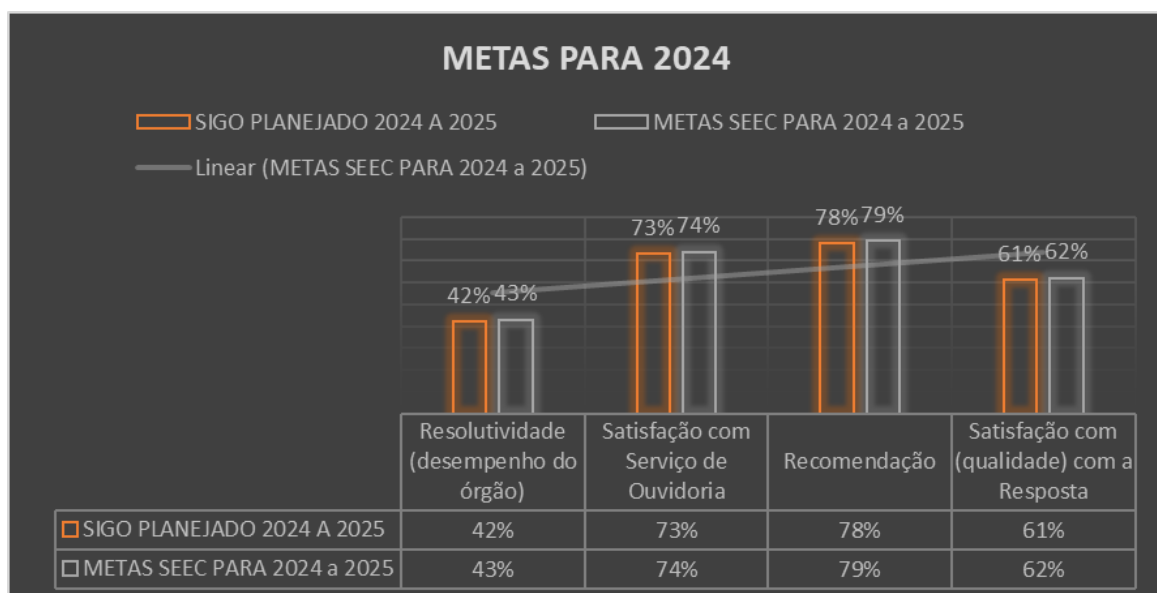


Os Indicadores **Satisfação com os Serviços Prestados**, alcançaram indicadores significativamente acima das metas projetadas para a Rede Sigo-DF e pelas próprias ouvidorias (SEPLAD e SEFAZ).

O indicador referente ao desempenho do órgão (**Resolutividade**) foi o de menor alcance, pelas peculiaridades dos assuntos tratados (especialmente relacionados a tributos).

PROJEÇÃO DOS INDICATIVOS DE METAS PARA 2024

OUV_SEEC2024



Com base nos resultados alcançados em 2023, com intuito de seguir melhorando, estipulou-se neste Plano de Ação 2024 para a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, as metas acima, a serem alcançadas no decorrer de 2024.

PROJETOS OUVIDORIA PARA 2024

Projetos Ouvidoria Participativa

e

Ouvidoria Participação

Objetivam propagar no órgão o papel da ouvidoria, reforçando a importância do uso das Informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores, bem como aumentar o envolvimento dos servidores e fortalecer a confiança no processo de Ouvidoria.

PROJETO OUVIDORIA PARTICIPATIVA

Nome do Projeto	OUVIDORIA PARTICIPATIVA	
Objetivo	Propagar no órgão o papel da Ouvidoria	
	Reforçar a importância do uso das Informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores;	
Justificativa	O projeto justifica-se pelas potencialidades no aprimoramento da gestão, originadas do contato direto da ouvidorias com as demandas dos cidadãos e servidores	
Ação	Contato com os responsáveis pelas áreas técnicas	Agendamento de data para o encontros
	Reunião Bimestral, troca de WhatsApp e contato do responsável pelos setoriais envolvidos.	Realização de Encontros Bimestral; Realização de Reunião sob demanda (emergenciais e pontuais)
	Formação de Grupo de Trabalho Interno PARA TRATAR DEMANDAS RECORRENTES - OUVIDORIA	Publicação de Portaria, regulamentando que demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades desta SEEC.
		Solicitar apoio ao Gabinete de apoio com a designação de servidores para atuações pontuais em ações de ouvidorias.
Metas	Melhoria dos serviços prestados pelos setores demandos.	Aumentar o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da SEEC 46%
Responsável	Ouvidor, Assessoria e Equipe da Ouvidoria	Setorial envolvido
Recurso	Efetivo de pessoal lotado na ouvidoria, suas experiências e relação com demais setores envolvidos. Infraestrutura e instalações da Ouvidoria.	Existência de colaboradores dos demais setories da instituição para a execução de atividades pontuais
Cronograma	FEV.	DEZEMBRO
Resultado esperado	Dar maior visibilidade a atuação da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo; Aumento do índice dos 3 Indicadores do Serviços (Satisfação com a Qualidade da Resposta, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria).	Aumento do Índice de Resolutividade (desempenho do órgão)
Comunicação de resultados	Site da SEEC e E-mail, Relatório Trimestral de Ouvidoria - SEEC.	Plano de Ação 2025

OUVIDORIA OTIMIZAÇÃO

Nome do Projeto	OUVIDORIA OTIMIZAÇÃO	
Objetivo	Propagar no órgão o papel da Ouvidoria, reforçando a importância do uso das Informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores;	
Justificativa	Estimular mudanças na cultura organizacional, provocando maior visibilidade interna e externa da Ouvidoria e seus serviços; Aumentar o envolvimento dos servidores e fortalecer a confiança no processo de Ouvidoria;	
Ação	Reunião Semanal (progress meeting) com a equipe; Criação de Grupo WhatsApp, para apoio, consulta de procedimentos e alinhamento.	(Stand-up) Cada pessoa responde a três perguntas: O que está fazendo agora, o que vai fazer na próxima semana e se a pessoa precisa de ajuda de outra pessoa.
	Realizar palestras, reuniões e workshops, valorizando continuamente, as atividades desenvolvidas pelos servidores.	Mapear processos, para aumentar a agilidade do atendimento ao cidadão e melhorar os índices de satisfação.
	Elaboração de Respostas Padrão, mais humanizadas, sempre em Linguagem Simples; Incentivo a utilização de ferramentas que melhores desempenho e qualidade (SEI ++), Revisão periódica dos Modelos de Respostas	Proporcionar espaço e oportunidade para que os agentes de ouvidoria realizem Pós-Graduação ou Especialização (EAD) em Ouvidoria Pública.
	Formação de Grupo de Trabalho Interno PARA TRATAR DEMANDAS RECORRENTES - OUVIDORIA	Contribuir para o aumento do Índice de Resolutividade da Ouvidoria da SEEC 46%
Metas	Otimização e excelência dos serviços prestados pela Ouvidoria.	
Responsável	Ouvidor	Assessoria e Equipe da Ouvidoria
Recurso	Efetivo de pessoal lotado na ouvidoria, suas experiências e relação com demais setores envolvidos. Infraestrutura e instalações da Ouvidoria.	Cursos disponibilizados pela Escola de Governo; Universidades, ENAP.
Cronograma	FEV.	DEZEMBRO
Resultado esperado	Dar maior visibilidade a atuação da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo;	Contribuir com o aumento do Índice de Resolutividade (desempenho do órgão)
	Aumento do índice dos 3 Indicadores do Serviços (Satisfação com a Qualidade da Resposta, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria).	
Comunicação de resultados	Site da SEEC e E-mail, Relatório Trimestral de Ouvidoria - SEEC.	Assessoria de Comunicação; Plano de Ação 2025

Considerações Finais:

A Ouvidoria da SEEC segue na busca para solidificar seu crescimento contínuo:

- pautada em uma postura proativa,
- dando prosseguimento aos trabalhos em conjunto com gestores e agentes públicos da SEEC,
- difundindo boas práticas de ouvidoria e gestão,
- seguindo a divulgar a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

OBRIGADO!

Marco Antonio Feitosa Machado

Ouvidor

Equipe da Ouvidoria_SEEC