

**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E
ADMINISTRAÇÃO - SEPLAD**

OUVIDORIA - SEPLAD



**Plano de Ação
2023**

FEVEREIRO DE 2023

OUVIDORIA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO - SEPLAD

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO - SEPLAD

OUVIDORIA – SEPLAD

“Suba o primeiro degrau com fé. Não é necessário que você veja toda a escada. Apenas dê o primeiro passo. “

Martin Luther King

Sumário

Composição da força de trabalho	3
Visão estratégica	4
Apresentação	5
Diagnóstico	7
Tipologia.....	9
Indicadores de performance.....	10
Metas	12
Assuntos recorrentes	13
Matriz de análise.....	15
Projetos.....	16
Considerações finais	17

COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA - SEPLAD

- Marco Antonio Feitosa Machado - Mat. 36.757-5, Ouvidor;
- Roberto Imbroisi Oliveira - Mat. 137.715-9, Assessor - Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal;
- Francisca de Alencar Rodrigues - Mat. 44.088-4, Assessora- Agente de Gestão Fazendária;
- Djovane Dupim Costa - Mat. 42.954-6, Técnica de Gestão Fazendária;
- Juscelino Santana Guedes - Mat. 30.257-0, Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal;
- Josaine Alves dos Santos - Mat. 43.158-3, Técnico de Gestão Fazendária;
- Paulo Sérgio Cunha da Costa - Mat. 41.749-1, Agente de Gestão Fazendária; e
- Cleonete Oliveira Barros – Mat. 91.236-0, Técnica de Gestão Fazendária
- Déa de Vasconcelos Monteiro – Mat. 01.10210-9, Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal.

VISÃO ESTRATÉGICA

Missão: Prover o planejamento do Estado, garantindo a suficiência de recursos para investimentos e implementação de políticas públicas, gerindo a qualidade do gasto, aprimorando a gestão administrativa e a prestação de serviços públicos para o desenvolvimento econômico sustentável do Distrito Federal.

Visão: A Capital Federal provida de um modelo de gestão eficaz e economicamente sustentável, capaz de atender a sociedade atual e suas gerações futuras.

Valores: Independência - Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética: Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo: Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão: Valorizar cada anseio do público interno e externo junto à Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração – SEPLAD.

Transparência: Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração: Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiência entre as Ouvidorias Seccionais, integrantes da Rede SIGO, e setoriais internos da SEPLAD - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração.

Responsabilidade Social: Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas e propor soluções.

Excelência de desempenho: Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade: Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

Apresentação

No Governo do Distrito Federal, a rede de ouvidorias é composta pela Ouvidoria Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria Geral do DF é uma unidade orgânica da Controladoria Geral do DF e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

A Ouvidoria da SEPLAD é uma Ouvidoria Especializada integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, conforme Lei nº 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF) sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria, que é a Ouvidoria Geral do DF e trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência dentro da Pasta, como àquelas relativas à execução do orçamento do GDF, fazendo uso dos canais de Ouvidoria para participar da LOA (Lei orçamentária Anual) e LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias), gestão de programas e projetos estratégicos, captação de recursos e elaboração de legislação Tributária do DF (IPTU/TLP, IPVA, ITBI, ITCD, parcelamento, pagamentos de precatório, certidão cidadão, Nota Legal, isenção ICMS para veículos), e outros serviços de Natureza Tributária. Em face da cumulação de atividades originária da extinta SEEC – Secretaria de Estado de Economia, que resultou em duas Secretarias distintas, quais sejam: SEPLAD – Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do DF e SEFAZ – Secretaria de Estado de Fazenda do DF, vale ressaltar que a Ouvidoria SEPLAD fez as tratativas da **totalidade** das demandas, sejam essas de natureza tributária (sob a égide da Ouvidoria da SEFAZ) assim como as demandas afetas estritamente ao grau de atuação da Ouvidoria SEPLAD, visto que não havia sido constituída a Ouvidoria da SEFAZ, até a confecção deste Plano de Ação. A Ouvidoria SEFAZ, e a nomeação do titular Ouvidor da Pasta, vale registrar, foram consumados, tão somente, em 15/02/2023.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo, cidadãos, empresas e o Terceiro Setor, a Ouvidoria da SEPLAD atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, através do Participa DF (www.participa.df.gov.br) em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do Participa DF/E-SIC, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode

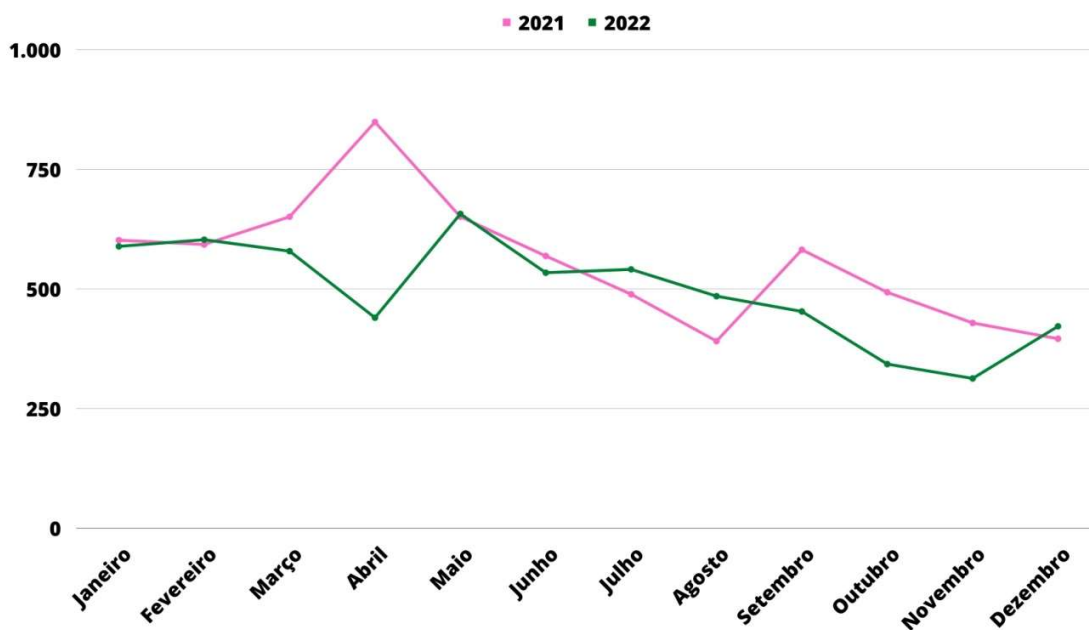
encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Assim, a Ouvidoria da SEPLAD como unidade orgânica de execução, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração (subordinação administrativa) recebe, encaminha, coordena e supervisiona os atendimentos (por meio do Participa DF/OUV DF, <https://ouv.participa.df.gov.br/>) relativos às solicitações, reclamações, denúncias, reivindicações, elogios, sugestões e demais manifestações do cidadão-usuário, decorrentes dos serviços e competências da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do DF.

O presente Plano de Ação tem por objetivo fomentar a melhoria da qualidade do serviço público a partir da manifestação do cidadão, por meio de aspectos funcionais como: receber e analisar as manifestações; aspectos gerenciais, que envolvem a transformação das manifestações em possibilidades de melhoria no serviço público; e aspectos de cidadania, ao possibilitar que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública, fomentando o controle social.

Diagnóstico

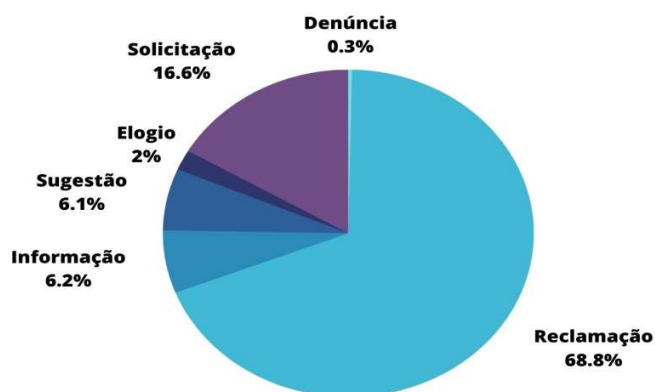
Total de manifestações



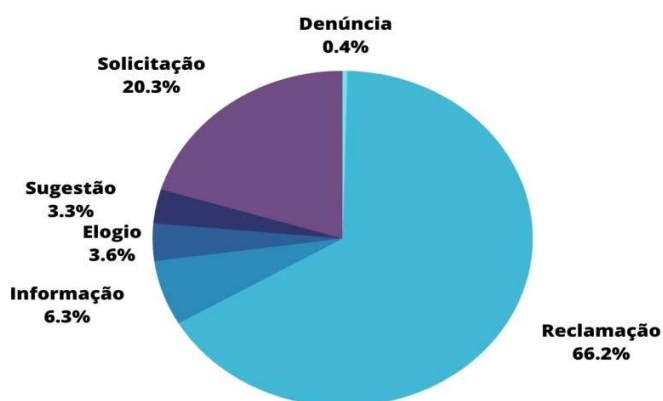
O ano de 2021 foi atípico devido à pandemia causada pela corona vírus. Os servidores estavam em teletrabalho e as manifestações da Ouvidoria foram feitas por meio do site e/ou telefone. Retornamos com o atendimento presencial a partir de meados de 2021. Foram registradas 6695 demandas de acordo com dados do Painel da Ouvidoria. Em 2022, voltamos com o atendimento presencial em sua plenitude para a comunidade,

entretanto observamos uma redução de 736 manifestações em relação ao ano anterior. Intensificamos a divulgação do trabalho da Ouvidoria internamente e conseguimos alcançar uma visão positiva do órgão, estabelecendo inclusive em nossa rotina, uma agenda mensal de reunião com as áreas finalísticas responsáveis pelos assuntos mais demandados, com o escopo de mitigar as ocorrências. Além disso, a Ouvidoria SEPLAD, agiu de forma ativa na idealização e criação de um Manual para orientar o cidadão/contribuinte a protocolar o serviço desejado, denominado Cartilha Cidadã. Acreditamos que essa iniciativa foi preponderante para a redução das manifestações em números absolutos.

Tipologia 2021

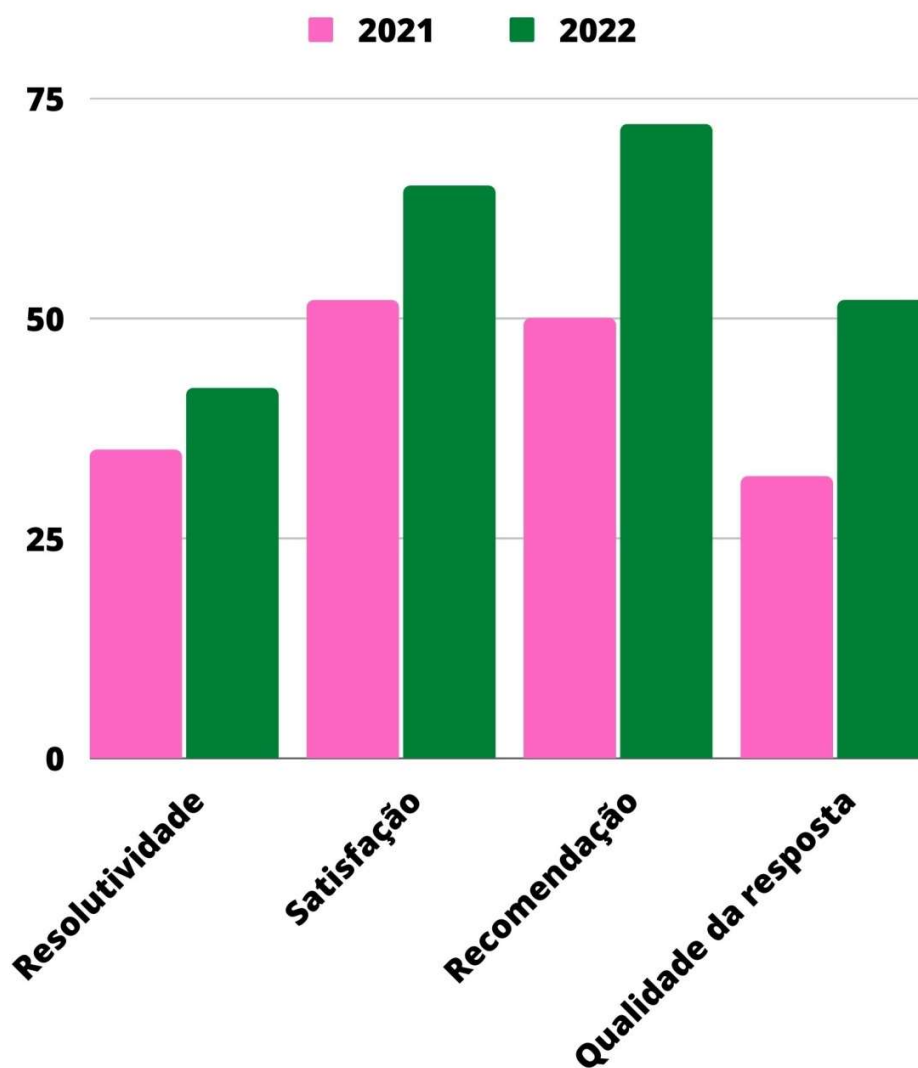


Tipologia 2022



A OUVIDORIA DA SEPLAD recebeu mais solicitações do tipo Reclamação. A mais recorrente foi sobre o assunto Nota Legal, perfazendo um total de **512** demandas. Acreditamos que as Demandas com essa Tipologia tenham mantido uma certa constância em virtude de questões relacionadas a arquitetura do site, esquecimento da senha e/ou pergunta cadastrada para recuperá-la, mudança da legislação para indicar créditos para terceiros, limite de valores para utilização no programa, desconhecimento do contribuinte que mercadorias isentas ou imunes não compõem os valores para crédito do Programa.

Indicadores de performance



Durante o ano de 2022 obtivemos o seguinte desempenho em relação a 2021 e em relação aos próprios índices projetados para alcançarmos que será evidenciado no quadro abaixo:

INDICADORES				
ANO				
2022				2021
OGDF		Ouvidoria da SEPLAD		
%		Projetado	Alcançado	
		%	%	
73	Recomendação	54	72	50
64	Satisfação	56	65	52
48	Qualidade da Resposta	36	52	32
42	Resolutividade	37	42	35

Nessa toada, estipulou-se neste Plano de Ação para a Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração as seguintes **metas a serem alcançadas** no decorrer de 2023:

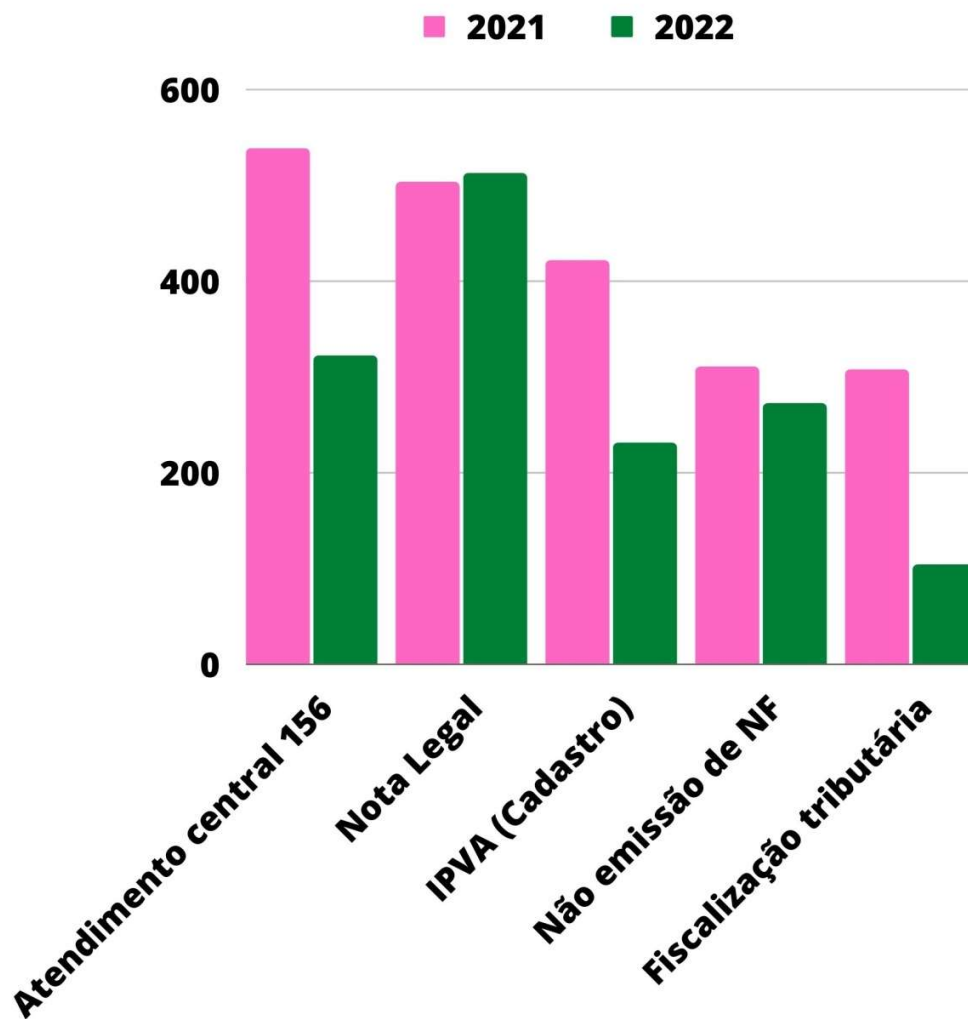
METAS	%
Recomendação da Ouvidoria	60
Satisfação com o Serviço da Ouvidoria	60
Qualidade da Resposta	50
Resolutividade	40

Metas por Força de Legislação

ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE
Plano de Ação Anual	Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	Anual
Relatório de Ouvidoria	Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso VII, art.2º da IN Nº 01, de 05/05/2017)	Trimestral
Plano de Comunicação e Evento	Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015)	Anual

Assuntos mais recorrentes

Assuntos + recorrentes

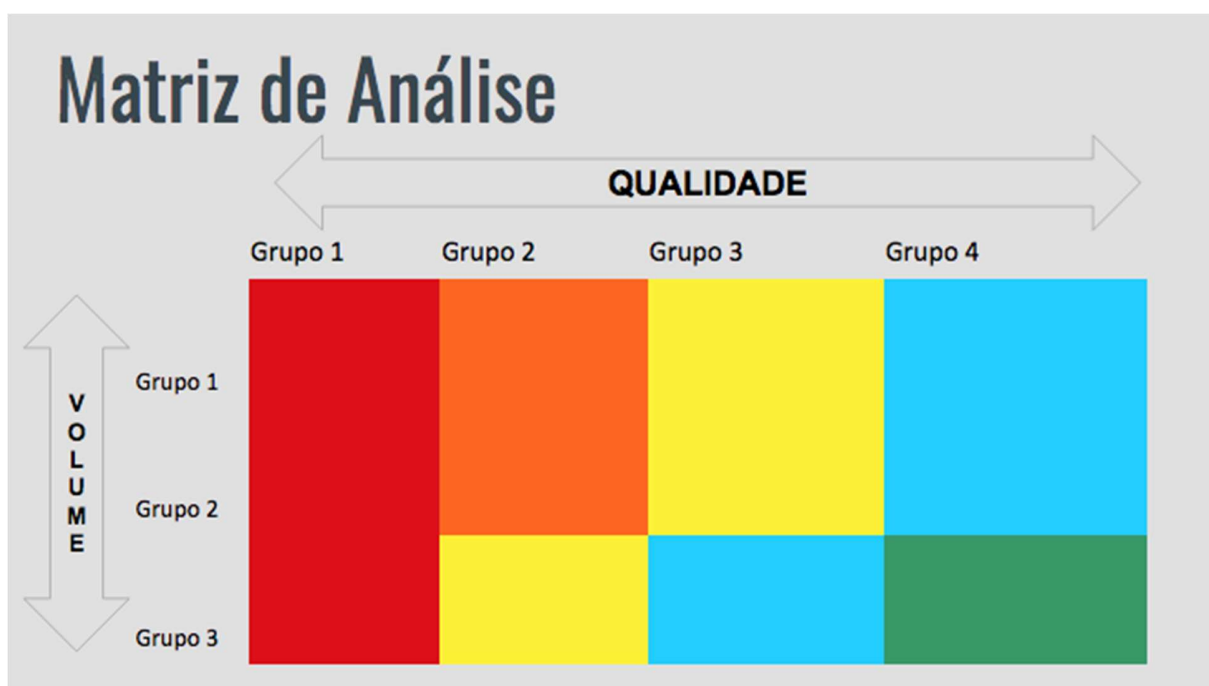


TOP FIVE	2021	2022
ATENDIMENTO CENTRAL 156	538	322
NOTA LEGAL	503	512
IPVA (CADASTRO)	421	231
NÃO EMISSÃO DE NF	310	272
FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA	307	174

A OUVIDORIA SEPLAD recebe mais solicitações do tipo Reclamação. A mais recorrente foi sobre o assunto Nota Legal, perfazendo um total de 512 demandas. Acreditamos que cidadão utilize bastante o canal de atendimento da Ouvidoria em função de deparar com uma certa dificuldade de entendimento com algumas questões relacionadas a Arquitetura do site, esquecimento da senha e/ou pergunta cadastrada para recuperá-la, mudança da legislação para indicar créditos para terceiros, limite de valores para utilização no programa, desconhecimento do contribuinte que mercadorias isentas ou imunes não compõem os valores para crédito do Programa. Com o intuito de reduzir as demandas dessa natureza, iremos confeccionar uma cartilha bastante clara e elucidativa, com a chancela da área finalística, visando instruir o cidadão em suas dúvidas mais constantes

No âmbito da SEPLAD o assunto mais recorrente foi imputado ao “Atendimento Central 156 “. Nesse contexto, foi observada uma redução significativa de reclamações (538 para 322). Houve uma Intensificação visando uma agenda positiva da Ouvidoria no âmbito interno, sobretudo com as diversas Executivas e Subsecretarias da Pasta. Nesse espírito, a visão dos trabalhos da Ouvidoria atingiu um outro patamar, passamos a ser vistos

como não apenas um canal de reclamações, mas sim, uma ferramenta valorada para a boa gestão do Órgão, fator determinante para a Ouvidoria ser parte integrante da Comissão de Governança e Compliance.



Matriz de Análise (grupo volume: 1, 2 ou 3; grupo qualidade: 1, 2, 3 ou 4)

A Ouvidoria da SEPLAD em 2022 enquadrou-se no grupo volume: 3 e no grupo qualidade: 2, melhorando, pois, seu desempenho em relação ao ano anterior de forma considerável, pois em 2021, nos encontrávamos no grupo volume: 3 e no grupo qualidade: 1.

Em relação aos indicadores de desempenho projetados para serem alcançados ao longo de 2022, obtivemos sucesso, pois já se apresentaram maiores dos que os previstos ao longo do ano. Contudo, percebeu-se uma variação percentual entre os índices dos 4 trimestres do ano, fato esse que não comprometeu o excelente desempenho alcançado.

Conforme o Plano de Ação Anual de 2022, os principais desafios que foram enfrentados foi a manutenção de excelência na persecução das metas.

De acordo com o desempenho desta Ouvidoria para o ano os parâmetros alcançados, repise-se, estão condizente e superam o proposto, graças ao trabalho da equipe de Ouvidoria em desempenhar o alto nível no cumprimento das tarefas mesmo com as situações adversas provocadas pela pandemia.

PROJETO OUVIDORIA PARTICIPATIVA

Escopo ou finalidade do projeto

O presente projeto tem como escopo melhorar a prestação dos seguintes serviços: Atendimento Central 156 e Programa Nota Legal.

Alinhamento Estratégico

Objetivo Estratégico – Fornecer serviços de qualidade ao cidadão.

Cientes do projeto

- Contribuintes
- Servidores
- Sociedade em geral

Não haverá necessidade de qualquer tipo de Recurso para implementar este Projeto.

Justificativa

O Projeto Ouvidoria Participativa está alinhado com as ações implementadas pela SEPLAD no sentido de buscar o aprimoramento na prestação dos serviços à população do DF.

Fundamenta-se na necessidade já identificada de melhorar os serviços de Atendimento da Central 156 e Programa Nota Legal, fortalecendo, com isso, o exercício da cidadania e empoderando o cidadão a registrar as suas demandas de: Solicitações, Sugestões, Reclamações, Informações e Denúncias ao trabalho da Instituição.

Apesar das melhoria em nossos índices se apresentarem de forma significativa, a Ouvidoria intensificará e tornará constante as tratativas internas para manutenção da redução dos casos mais

sensíveis, além de idealizar a confecção de uma cartilha para o público alvo do Programa Nota Legal, que oportunamente será repassado para a Ouvidoria SEFAZ, com o escopo de mitigar a recorrência de reclamações dessa natureza, pelo fato de desconhecimento de alguns conceitos básicos para obtenção e aplicação do crédito, além disso intensificaremos as reuniões com as áreas finalísticas de assuntos mais constantes e retomaremos com mais habitualidade a iniciativa denominada CAFÉ COM O OUVIDOR, onde a unidade de ouvidoria promoverá um encontro com os principais setores da Pasta, visando alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Dessa forma, tem como objetivo, repise-se, aperfeiçoar os serviços prestados pela SEPLAD à sociedade, com respaldo no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários.

Considerações Finais

A Ouvidoria da SEPLAD, 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 SEPLAD, com ênfase na eficiência dos resultados. Este plano de ação enfatiza a figura do cidadão-patrão-contribuinte na relação com a administração da economia distrital objetivando uma maior compreensão e sentimento de inclusão quanto aos serviços elencados em nosso sítio institucional fortalecendo a participação e controle social.