

**SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

1

PLANO DE AÇÃO 2022

JANEIRO/2022



Secretaria de Economia
do Distrito Federal



**SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIADO
DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA**

“O mundo é um lugar perigoso de se viver, não por causa daqueles que fazem o mal, mas sim por causa daqueles que observam e deixam o mal acontecer.”

Albert Einstein



COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

- Marco Antonio Feitosa Machado - Mat. 36.757-5, **Ouvidor**;
- Rodrigo Martins Rocha – Mat. 277.074-1, Assessor Especial da Ouvidoria;
- Roberto Imbroisi Oliveira – Mat. 137.715-9, Assessor - Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal;
- Cláudia Barbosa Viana - Mat. 43.023-4 – Assessora, Técnica de Gestão Fazendária;
- 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;
- Cleonete Oliveira Barros – Mat. 91.236-0, Técnica de Gestão Fazendária; e
- Lucimar Ferreira Frazão Furtado – Mat. 42.913-9, Técnica de Gestão Fazendária.



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.

4

Visão

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 Ouvidora da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC.

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 experiências entre as Ouvidorias e setores da SEEC – DF.

Responsabilidade Social

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

5

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.



Sumário

1. APRESENTAÇÃO	7
2. BASE JURÍDICA -OUVIDORIA SEEC/DF.....	8
3. OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AÇÕES COMPLEMENTARES	10
3.1 Atendimento das demandas	12
3.2 Sistema de Ouvidoria	12
3.3 Pesquisa de satisfação	13
3.4 Diagnóstico, Metas de Desempenho desta Ouvidoria para período de 2022	13
3.5 Metas por Força de Legislação	19
Manual de procedimentos e rotinas internas.....	19
3.6 Sensibilização Interna.....	19
3.7 Lei de Acesso à Informação (Lei Distrital nº 4.990/2012).....	20
3.8 Carta de Serviços ao Usuário.....	20
3.9 Capacitação dos servidores da Ouvidoria	20
3.10 Caixas coletoras -Urnas	20
3.11 Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal da SEEC –DF.	20
3.12 Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria	20
4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	21
5. PROJETO OUVIDORIA PARTICIPATIVA.....	22
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da SEEC/DF faz parte da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Economia do DF – SEEC/DF e tem as suas competências regimentais ditadas no art. 16 da Portaria nº 140, de 17 de maio de 2021 (Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Economia e dá outras providências) c/c art. 19, do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

7

Como integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é unidade seccional especializada da SEEC, 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.

A Ouvidoria da SEEC é uma Ouvidoria Especializada que 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, como às relativas à execução do orçamento do GDF, gestão de programas e projetos estratégicos, gestão da estratégia governamental, captação de recursos, elaboração do PPA, aplicação da legislação tributária e sua cobrança (IPTU, IPVA, ICMS, ISS, ITCD, ITBI), Nota Legal, dívida ativa, parcelamento dentre outros temas.

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.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo, 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 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 SEEC como unidade orgânica de execução, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Economia (subordinação administrativa) recebe, encaminha, coordena e supervisiona os atendimentos relativos às solicitações, reclamações, denúncias, reivindicações, elogios, sugestões e demais manifestações do cidadão-usuário, decorrentes dos serviços e competências da Secretaria de Estado de Economia do DF.



Estão descritos no presente Plano de Ação da Ouvidoria da SEEC as ações e projetos extraídos da análise dos Relatórios de Gestão/Atividades Anual da Ouvidoria SEEC.

Este plano abrange as ações e projetos a serem desenvolvidos no âmbito desta Ouvidoria seccional alinhado com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e em consonância com o planejamento estratégico da SEEC para o ano de 2022.

2. BASE JURÍDICA - OUVIDORIA SEEC/DF

A Ouvidoria SEEC, 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 seguintes normativos:

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. 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 informação no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, li, 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 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 140, de 17 de maio de 2021 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de



Estado de Economia e dá outras providências.

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.

3. OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AÇÕES COMPLEMENTARES

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2022 as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e de seu fomento.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da Secretária de Estado de Economia do Distrito Federal seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Aprimorar o atendimento das demandas de Ouvidoria;
- Desenvolver e implantar um sistema informatizado de Ouvidoria;
- Aperfeiçoar formulário de pesquisa de satisfação do usuário, assim como publicar no sítio institucional a Cartilha Cidadã



enviando-a ao cliente-cidadão com o propósito de instruir esse público no sentido de melhor compreensão dos serviços orientados pelo website;

- Aprimorar o Projeto intitulado Ouvidoria Institucional, que tem como objetivo viabilizar o canal de atendimento institucional entre Ouvidorias e Autoridades, visando a celeridade de demandas que tramitam entre os órgãos do Governo do Distrito Federal;
- Aprimorar e tornando perene o Projeto intitulado Ouvidoria Presente, que tem como objetivo fixar pontos de autoatendimento para sistemas de Ouvidoria e Atendimento Virtual ao Contribuinte, visando a interiorização e a disseminação deste meio de comunicação entre a sociedade e a SEEC, bem como os benefícios decorrentes desta comunicação;
- Estudar a viabilidade, e, se for o caso, planejar e implementar o Projeto Ouvidoria Participativa visando a necessidade já identificada de melhorar os serviços de Atendimento da Central 156 (18,10%), Nota Legal (16,90%), IPVA - Cadastro de Veículos (14,10%) e Não Emissão de Nota Fiscal (10,40%) em vista de totalizarem quase 60% das manifestações recebidas durante o ano de 2021, melhorando assim a qualidade dos serviços prestados;
- Verificar por meio de testes, o cumprimento das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto a prazo de atendimento das demandas, satisfação do usuário, a transparência dentre outros indicadores;
- Verificar e, se for o caso, aperfeiçoar o manual de rotinas internas existente que aborda conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza e procedimentos para atendimento com prazo de resposta;
- Promover a sensibilização interna entre os setores da SEEC/DF sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência;



- Atender a Lei de Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011 e Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário; Desenvolver ações de estímulo à transparência, tais como:

- ✚ Aperfeiçoar Plano Anual de ações da Ouvidoria para o exercício de 2022;
- ✚ Revisar formulários de avaliação de eventos da Ouvidoria Itinerante (impressos e eletrônicos);
- ✚ Realocar em pontos estratégicos, se for o caso, as urnas para coleta de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações);
- ✚ Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria; e
- ✚ Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria.

12

3.1 Atendimento das demandas

Realizar o adequado atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria, proporcionando ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta instituição, fomentando o controle social e a transparência.

3.2 Sistema de Ouvidoria

Aperfeiçoar o sistema de Ouvidoria, de preferência integrado com as demais unidades da SEEC, que permita o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e esta pasta, de modo a fomentar o aprimoramento da gestão e da transparência, como também, subsidiar ações de interesse dos cidadãos/contribuintes.

Elencamos abaixo os benefícios esperados com a utilização do Sistema de Ouvidoria:

- ❖ Melhorar a interação com a sociedade, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública;
- ❖ Prestar um atendimento ao cidadão com mais qualidade, eficiência e maior efetividade;
- ❖ Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações;
- ❖ Estreitar canal de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;



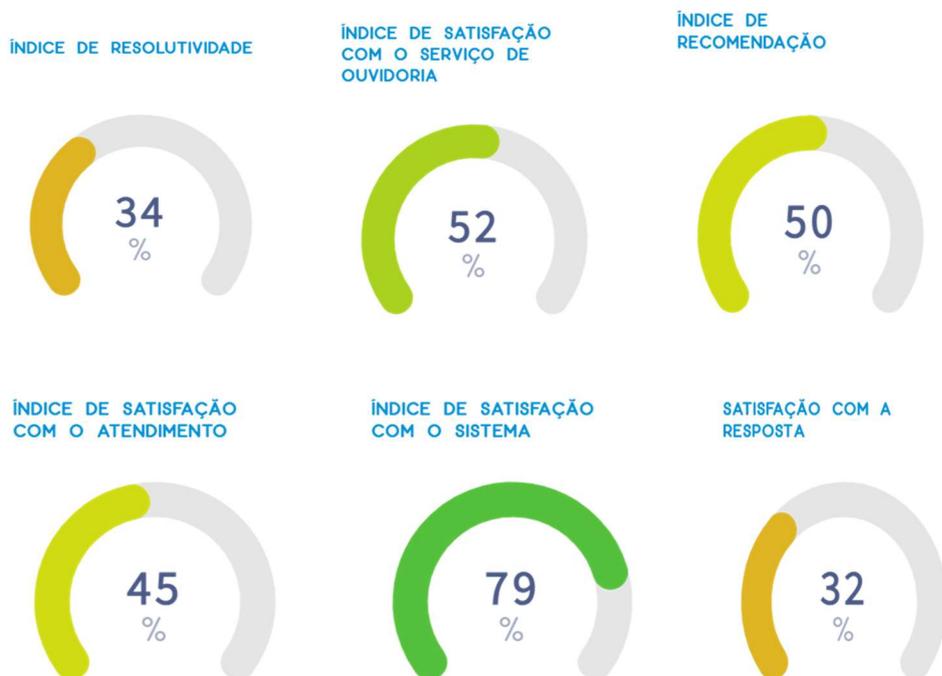
- ❖ Estruturar o histórico das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- ❖ Otimizar a integração com os demais setores do SEEC/DF (facilitando o envio da demanda ao setor responsável e o acompanhamento de prazos de respostas da área demanda);
- ❖ Implementar os indicadores de desempenho das atividades da Ouvidoria;
- ❖ Aperfeiçoar nova metodologia de pesquisa de satisfação;
- ❖ Estruturar a coleta de dados para elaboração de relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho;
- ❖ Contribuir com a gestão SEEC, com sugestões que possam subsidiar tomada de decisão.

3.3 Pesquisa de satisfação

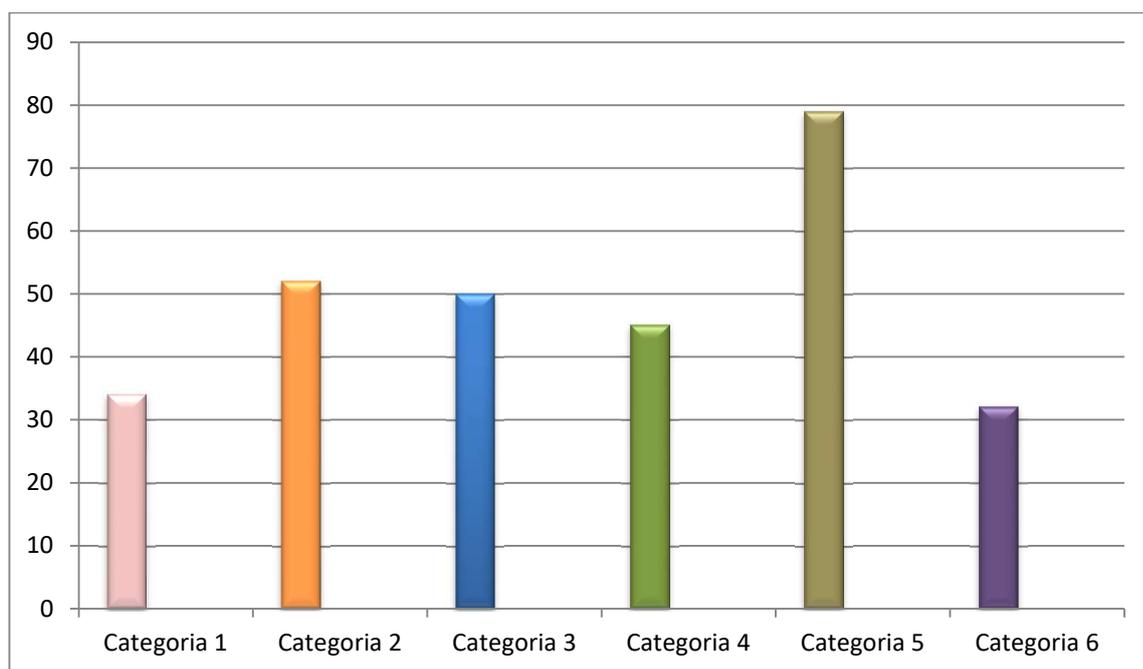
Aprimorar pesquisa de satisfação do usuário, visando intensificar contatos telefônicos com o cidadão para avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria. Nesse diapasão buscamos uma sintonia fina entre a Sociedade e à Administração Pública.

3.4 Diagnóstico, Metas de Desempenho desta Ouvidoria para período de 2022

Em 2021, relativamente a Pesquisa de Satisfação, esta Ouvidoria apresentou os seguintes percentuais de acordo com os resultados constantes do Painel Ouv DF:



Representação por Gráfico em Barras

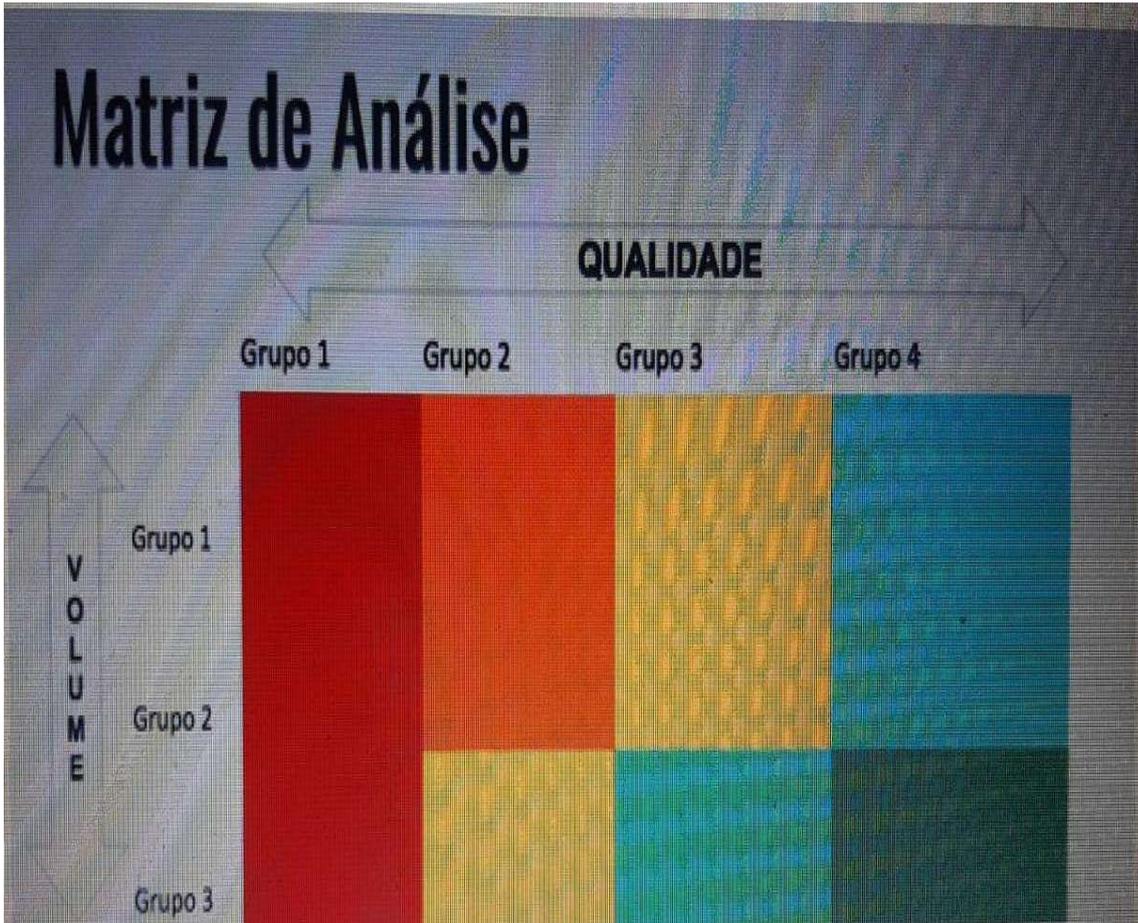


Cotejando-se abaixo os dados acima obtidos pela Ouvidoria da SEEC com as taxas do Plano de Ação de 2021 da OGDF, temos o quadro abaixo:

Índices	Ouvidoria da SEEC (%)	Ouvidoria Geral (%)
Resolutividade	34	42
Satisfação com o Serviço da Ouvidoria	52	69
Recomendação	50	75
Satisfação com o Atendimento	45	69
Satisfação com o Sistema	79	83
Satisfação com a Resposta	32	49

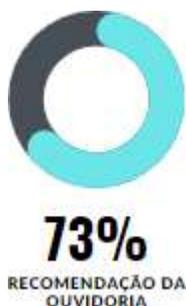
O Plano da Ouvidoria Geral tem como escopo para 2022 a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional e, para tanto, definiu dois elementos estruturantes: **VOLUME** e **QUALIDADE**, com suas dimensões de grupos.

Nessa seara, a Ouvidoria da SEEC analisou os parâmetros e entendeu enquadrar-se na estruturante **Volume** no **Grupo 03** e na **Qualidade** no **Grupo 1**, conforme o quadro abaixo:

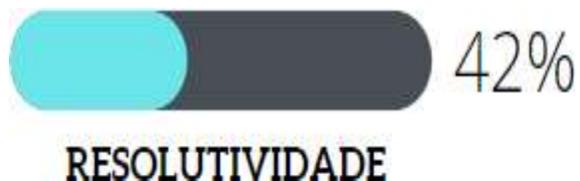


Registre-se que a Ouvidoria-Geral indicou como metas no seu Plano Geral de Ação para o ano de 2022, os indicadores abaixo.

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Em virtude da Ouvidoria da Sec enquadrar-se no Grupo 3 de Volume (mais de 600 atendimentos por ano, com maior precisão, 6. 695 em 2021) e Grupo 1 de Qualidade, dever-se-á implementar, ainda que não exclusivamente, pois outras ações estão dispostas no presente plano, as ações abaixo discriminadas para o ano de 2022, tendo como foco a melhoria dos indicadores de performance:

Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
VERMELHO (foco na melhoria dos indicadores de performance)	Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	20%	trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
		Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	1%	trimestre	
	Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	20%	trimestral	
		Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	2	cronograma	
		Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	1%	trimestre	
	Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	15%	mensal	
		Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	reunião realizada	2	mensal	
		Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	1	trimestral	
		Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	trimestral	



	Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	1	cronograma	
		Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	trimestral	
		Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	0,33%	mensal	

Nessa toada, estipulou-se neste Plano de Ação para a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia as seguintes metas a serem alcançadas no decorrer de 2022:

Metas	%
Recomendação da Ouvidoria	54
Satisfação com o Serviço da Ouvidoria	56
Qualidade da Resposta	36
Resolutividade	37



3.5 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
Relatório LAI	Exigência do inciso III do Art. 32, da Lei 4.990/2012 – cujo relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes	Anual

Manual de procedimentos e rotinas internas

Atualizar o manual de procedimentos e rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatório analíticos, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, com proposição de melhorias.

3.6 Sensibilização Interna

Promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, prevendo ações abrangendo membros e servidores, destacando a importância da contribuição dos setores internos da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal com o fornecimento de dados para o envio da resposta, ressaltando a necessidade de celeridade na busca da informação solicitada.



3.7 Lei de Acesso à Informação (Lei Distrital nº 4.990/2012)

Dar ampla divulgação a Lei de Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011 e Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, no âmbito da SEEC - DF, fazendo cumprir suas determinações, ofertando à sociedade informações e dados sobre a gestão em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação.

3.8 Carta de Serviços ao Usuário

Propor juntamente com o grupo de trabalho (ASCOM, OUV, PLAN) ações contínuas de atualizações da Carta de Serviço ao Usuário, no âmbito da SEEC, disponibilizando todos os serviços oferecidos por essa Ouvidoria à sociedade.

3.9 Capacitação dos servidores da Ouvidoria

Promover a capacitação dos servidores lotados na unidade para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria, e para realizar pesquisas nos diversos sistemas da SEEC

3.10 Caixas coletoras - Urnas

Avaliar a necessidade de se instalar novas caixas coletoras de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações) em pontos sensíveis de atendimento ao cidadão.

3.11 Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal da SEEC - DF.

Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações disponíveis e ajustar/inserir novas informações.

3.12 Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria

Desenvolver outros materiais de divulgação da Ouvidoria/Aperfeiçoar.



4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

	2022	OBS
Aprimorar o atendimento das demandas de Ouvidoria.	X	Ação Continua
Aperfeiçoar o Sistema Informatizado da Ouvidoria.	X	Ação Continua
Aprimorar pesquisa de satisfação do usuário.	X	Ação Continua
Acompanhar indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto ao prazo de atendimento das demandas.	X	Ação Continua
Acompanhar indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário	X	Ação Continua
Elaborar Relatórios Trimestrais da Ouvidoria.	X	Trimestre
Verificar Relatórios por Força de Legislação.	X	Ação Continua
Revisar manual de procedimentos e rotinas internas.	X	
Promover e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.	X	Ação Continua
Dar ampla divulgação a Lei de Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011 e Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 no âmbito da SEEC - DF.	X	Ação Continua
Propor juntamente com o grupo de trabalho (ASCOM, OUV, PLAN) sanções contínuas de atualizações da Carta de Serviço, no âmbito da SEEC e ao Usuário.	X	Ação Continua
Instalar caixas coletoras de manifestações de Ouvidoria.	X	
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.	X	Ação Continua
Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal da SEEC/DF.	X	Ação Continua
Pensar e por em prática sobre meios de divulgação da Ouvidoria.	X	Ação Continua

5. PROJETO OUVIDORIA PARTICIPATIVA

Escopo ou finalidade do projeto

O presente projeto tem como escopo melhorar a prestação dos seguintes serviços: Atendimento Central 156, Nota Legal, IPVA - Cadastro de Veículos e Não Emissão de Nota Fiscal.

22

Alinhamento Estratégico

Objetivo Estratégico – Fornecer serviços de qualidade ao cidadão.

Clientes 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 Secretaria de Estado de Economia 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 (18,10%), Nota Legal (16,90%), IPVA - Cadastro de Veículos (14,10%) e Não Emissão de Nota Fiscal (10,40%) em vista de totalizarem quase 60% das manifestações recebidas durante o ano de 2021, 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. Dessa forma, tem como objetivo, repise-se, aperfeiçoar os serviços prestados pela SEEC à sociedade, com respaldo no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários.



Definida no Planejamento estratégico da Ouvidoria para o ano de 2022, o Projeto se constitui em importante avanço na promoção da cidadania. Desta forma, o maior desafio está relacionado à sua efetividade para alcançar os objetivos organizacionais.

O planejamento do **Projeto Ouvidoria Participativa** contou com a proatividade de toda a Equipe de Ouvidoria e inclui à definição dos objetivos, buscas de metas mensuráveis, listagem de tarefas a serem realizadas, cronograma de execução com prazos, delegação de tarefas, fluxograma de ação, possíveis situações de riscos e acompanhamento do andamento das ações obtendo o feedback.

Cronograma do Projeto

<u>Janeiro/Maio</u>	Período de estudo da viabilidade do Projeto com a possibilidade do seu escopo e implementação junto à SEEC (SUREC/SEGEA).
<u>Junho/julho</u>	Criação de Projeto SEI para designação de coordenadores e/ou gerentes responsáveis junto aos setores da SUREC e SUCORP para serem interlocutores com a Ouvidoria concernentes as demandas Central 156, Nota Legal, IPVA - Cadastro de Veículos e Não Emissão de Nota Fiscal. Reunião mensal, troca de WhatsApp etc. Reunião com o executor do contrato da Central 156 e representante da empresa. Supervisão e participação do Ouvidor e demais servidores comissionados.
<u>Agosto/Setembro</u>	Acompanhamento do andamento das ações para verificação do cumprimento das metas, obtendo o feedback visando a mensuração qualitativa e quantitativa mensal dos efeitos das ações tomadas, para, se for o caso, correção do planejamento.
<u>Outubro/Novembro</u>	Acompanhamento do andamento das ações para verificação do cumprimento das metas, obtendo o feedback visando a mensuração qualitativa e quantitativa mensal dos efeitos das ações tomadas, para, se for o caso, correção do planejamento.
<u>Dezembro</u>	Divulgação dos resultados alcançados.

Gestor e Equipe Responsável pela Execução e Implementação:

Marco Antonio Feitosa Machado - Ouvidor

Roberto Oliveira - Assessor

Cláudia Barbosa - Assessora

Rodrigo - Assessor

Francisca - Assessora

Fone: 3312 8006

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Economia 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 SEEC/DF, 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.

