

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

**PLANO DE AÇÃO
2019/2020**

SETEMBRO DE 2020



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

“Se existe uma forma de fazer melhor, descubra-a”

Thomas Edison



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

OUVIDOR

Marco Antonio Feitosa Machado – Mat. 36.757-5

SERVIDORES

Roberto Imbroisi Oliveira – Mat. 137.715-9, Assessor - Auditor Fiscal da Receita do Distrito Federal;

Rodrigo Martins Rocha – Mat. 277.074-1, Assessor Especial da Ouvidoria;

Cláudia Barbosa Viana - Mat. 43.023-4 – Assessora, Técnico de Gestão Fazendária;

Francisca de Alencar Rodrigues – Mat. 44.088-4, Assessora - Agente de Gestão Fazendária;

Djovane Dupim Costa – Mat. 42.954-6, Técnico 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



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

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 a 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.

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	6
2. BASE JURÍDICA – OUVIDORIA SEEC/DF	8
3. OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AÇÕES COMPLEMENTARES	10
3.1 Atendimento das demandas	11
3.2 Sistema de Ouvidoria	11
3.3 Pesquisa de satisfação.....	11
3.4 Metas de Desempenho desta Ouvidoria para período de 2019/2020	11
3.5 Metas de desempenho quanto a satisfação do usuário	12
3.6 Metas de Relatórios Trimestrais da Ouvidoria Disponibilizados no Prazo (ATÉ 15.04/ 15.07/ 15.10/ 15.01). 13	
3.7 Metas por Força de Legislação.....	13
3.8 Manual de procedimentos e rotinas internas.....	13
3.9 Sensibilização Interna	14
3.10 Lei de Acesso à Informação (Lei Distrital nº 4.990/2012).....	14
3.11 Carta de Serviços ao Usuário	14
3.12 Capacitação dos servidores da Ouvidoria	14
3.13 Caixas coletoras – Urnas	14
3.14 Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal da SEEC – DF.	14
3.15 Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria.....	14
4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	15
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16



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. 17 do Decreto nº 35.656, de 25 de junho de 2014 (Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal).

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 e elaboração do PPA, IPTU, IPVA, Nota Legal, dívida ativa, parcelamento entre 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 a 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 para o biênio 2019/2020.



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. Recepciona a Lei n. 13.460/2017 no âmbito do 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 do 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.

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 biênio 2019-2020, 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 ações de fomento a Transparência.

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 apresentar o projeto de **Cartilha Cidadã** com o propósito de instruir o público alvo no sentido de melhor compreensão dos serviços orientados pelo website;
- Aprimorar o **Ouvidoria Institucional**, que tem como objetivo viabilizar canal de atendimento institucional entre Ouvidorias e Autoridades, visando a celeridade de demandas que tramitam entre os órgãos do Governo do Distrito Federal;
- Aprimorar o **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;
- Aprimorar o **Ouvidoria Itinerante**, que tem como objetivo levar a Ouvidoria às Unidades de Atendimento 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;
- Definir e implantar metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto a prazo de atendimento das demandas, satisfação do usuário e a transparência;
- Elaborar manual de rotinas internas contendo 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:
 - Aperfeiçoar Plano Anual de ações da Ouvidoria para o exercício de 2019/2020;
 - Elaborar formulários de avaliação de eventos da Ouvidoria Itinerante (impressos e eletrônicos);
 - Colocação de urnas para coleta de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações);
- Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria.

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 possa 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 Metas de Desempenho desta Ouvidoria para período de 2019/2020

Os principais desafios a serem enfrentados por essa Ouvidoria Especializada seria a manutenção da excelência e persecução das seguintes metas abaixo elencadas:

3.4.1 Índice de Resolutividade

PERIODO	2019	2020
META	35%	40%

3.4.2 Índice de resposta preliminar ao manifestante dentro do prazo (RESPONDER NO PRAZO DE 2 DIAS ÚTEIS)

PERIODO	2019	2020
META	80%	85%

3.4.3 Índice de resposta definitiva ao manifestante dentro do prazo (RESPONDER EM ATÉ 10 DIAS ÚTEIS)

PERIODO	2019	2020
META	80%	85%

3.5 Metas de desempenho quanto a satisfação do usuário

Implantar o indicador de desempenho quanto a satisfação do usuário da Ouvidoria - Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria no atendimento ao demandante, prevendo metas a serem alcançadas em 2019 e 2020.

3.5.1 Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria

PERIODO	2019	2020
META	60%	65%

3.5.2 Índice de Recomendação

PERIODO	2019	2020
META	63%	68%

3.5.3 Índice Satisfação com o atendimento

PERIODO	2019	2020
META	71%	75%

3.5.4 Índice Satisfação com o Sistema

PERIODO	2019	2020
META	80%	85%

3.5.5 Índice Satisfação com a Resposta

PERIODO	2019	2020
META	40%	45%

3.6 Metas de Relatórios Trimestrais da Ouvidoria Disponibilizados no Prazo (ATÉ 15.04/ 15.07/ 15.10/ 15.01).

PERIODO	2019	2020
META	100%	100%

3.7 Metas por Força de Legislação

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
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).	UM
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).	UM
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 estarão contemplados no Relatório de Ouvidoria.	Anual

3.8 Manual de procedimentos e rotinas internas

Elaborar 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.

3.9 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 Economia do Distrito federal com o fornecimento de dados para o envio da resposta, ressaltando a necessidade de celeridade na busca da informação solicitada.

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

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

3.11 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.

3.12 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

3.13 Caixas coletoras – Urnas

Instalar duas caixas coletoras de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações), localizadas no hall da entrada da unidade.

3.14 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.

3.15 Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria

Desenvolver material de divulgação da Ouvidoria. Aperfeiçoar

4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	2019	2020	OBS
Aprimorar o atendimento das demandas de Ouvidoria.	X	X	Ação Continua
Aperfeiçoar o Sistema Informatizado da Ouvidoria.	X	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	X	Ação Continua
Elaborar Relatórios Trimestrais da Ouvidoria.	X	X	Trimestre
Verificar Relatórios por Força de Legislação.	X	X	Ação Continua
Elaborar 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	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	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	X	Ação Continua
Instalar caixas coletoras de manifestações de Ouvidoria.	X	X	
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.	X	X	Ação Continua
Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal da SEEC/DF.		X	
Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria.		X	

5. 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.

