

Secretaria de Estado de
Comunicação do Distrito Federal

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE 2021

Ouvidoria
SECOM-DF

Weligton Luiz Moraes

Secretário de Estado de Comunicação

3961-1535

gab.secom@buriti.df.gov.br

Lúcia Leal

Secretária Adjunta

3961-4715

gab.secom@buriti.df.gov.br

Adevagner Bezerra

Subsecretário da Subsecretaria de Administração Geral

3961-4509

suag.secom@buriti.df.gov.br

Daniela Alzira Vaz de Lima

Autoridade de Monitoramento

3961-4564

gab.secom@buriti.df.gov.br

Rafael Gauche

Ouvidor

3961-1579

ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br

Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal

Palácio do Buriti, Térreo, sala T-31

CEP: 70.075-900 BRASÍLIA-DF

Telefone: (61) 3961-1535

E-mail: comunicacao.digital@buriti.df.gov.br

Sumário

Apresentação	5
PPA SECOM 2020-2023	6
Diagnóstico	7
Plano de ações para 2021	9
Considerações finais	11

APRESENTAÇÃO

O presente Plano Anual de Ação (PAA) de 2021, documento elaborado em conformidade com a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, apresenta as ações previstas para a Ouvidoria Seccional da Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal – SECOM – para o ano de 2021.

Antecedendo as ações, apresentamos um quadro comparativo entre as metas estabelecidas no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, referente ao exercício de 2021, para o mesmo ano, e os resultados obtidos até o momento por esta Ouvidoria, ferramenta de diagnóstico que serviu de base para a elaboração deste Plano.

Em seguida, expomos as ações elaboradas para o atendimento das demandas identificadas na análise supramencionada, contendo as atividades propostas e as justificativas para suas inclusões, os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos (cronograma) e os responsáveis pela sua execução e implementação.

PPA PARA A SECOM 2020-2023

De acordo com a Lei nº 6.490, de 29/01/2020, que dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2020-2023 (<https://www.economia.df.gov.br/plano-plurianual-2020-2023/>), os resultados esperados pela SECOM no referido período são:

- Aproximar o Estado do cidadão;
- Trazer mais transparência e credibilidade às ações governamentais;
- Disseminar temas de interesse público;
- Dar publicidade às ações realizadas pelo Governo do Distrito Federal em prol do cidadão;
- Fomentar a participação do cidadão nas ações governamentais de elaboração de políticas públicas;
- Contribuir para melhoria dos serviços prestados;
- Prover à população acesso a informações relevantes.

O presente PAA contempla ações que vão de encontro aos resultados determinados pela Lei supramencionada, encontrando-se alinhado com este documento.

Considerando-se esses resultados e adicionando-se os resultados da avaliação de indicadores apresentados na seção seguinte, fica claro que as ações construídas para 2021 representam uma convergência de ambos, que se direciona para o atingimento tanto dos resultados acima descritos quanto para a melhoria dos referidos indicadores.

DIAGNÓSTICO

Onde estamos? Onde queremos chegar?

Apresentamos, na tabela abaixo (Tabela 1), um quadro comparativo entre os resultados previstos para o ano de 2021, em conformidade com as metas previstas pelo Plano de Ação Anual do SIGO-DF (onde queremos chegar), e os resultados alcançados por esta Unidade Seccional no ano presente (onde estamos).

Indicador	PAA SIGO-DF	PAA SECOM 2021	PAA SECOM GERAL*
Cumprimento do Prazo de Resposta	93%	94%	94%
Recomendação	75%	33%	73%
Satisfação com a resposta	49%	17%	66%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	69%	44%	73%
Resolutividade	42%	33%	42%
Adequação da Carta de Serviços	84%	100%	100%
Clareza da Carta de Serviços	75%	0%	50%
Publicação dos Relatórios Trimestrais e Anuais	88%	100%	100%

Tabela 1. Quadro comparativo de metas e resultados alcançados. * Resultados gerais da SECOM-DF a partir do ano de 2019, desconsiderando períodos específicos.

Importa esclarecer que a discrepância dos resultados alcançados até o momento com as metas estipuladas pelo PAA

SIGO-DF podem ser explicados pela quantidade de registros protocolados para esta SECOM (ver em <http://www.secom.df.gov.br/relatorios-de-ouvidoria/>), bem como pela quantidade de manifestações avaliadas dentro das registradas, que avaliamos insuficientes para uma visão mais sóbria no que tange ao real atendimento das demandas protocoladas pelo cidadão.

Para esta SECOM, acreditamos que uma análise qualitativa de cada resposta dada ofereça uma base de avaliação mais próxima da realidade da Secretaria.

Não obstante, as ações abaixo dispostas são orientadas para a melhoria da qualidade do trabalho desempenhado, o que impactará em todos os índices apresentados acima, com maior ou menor intensidade.

PLANO DE AÇÕES PARA 2021

O presente PAA encontra-se apresentado na tabela abaixo (Tabela 2), valendo-se da ferramenta 5w2h em sua elaboração por sua simplicidade, praticidade e utilidade, englobando atividades, prazos e responsabilidades para um desempenho eficaz, eficiente e efetivo.

O que será feito?	Por que será feito?	Onde será feito?	Quando será feito?	Por quem será feito?	Como será feito?	Quanto vai custar?	Indicadores de monitoramento de resultados
Adequação mensal da Carta de Serviços da SECOM	Para manter a Carta de Serviços constantemente atualizada	Sítio Eletrônico via Word Press	Aos 5 dias de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2021	GT da Carta de Serviços	Via revisão de informações publicadas e solicitação de edição para o setor responsável	Isento de custos	Adequação da Carta de Serviços Clareza da Carta de Serviços
Publicação dos Relatórios Trimestral e Anual	Para manter os resultados publicados de forma transparente e no prazo legal	Sítio Eletrônico via Word Press	Aos 5 dias de outubro de 2021 e de janeiro de 2022	Ouvidoria Seccional da SECOM	Via análise e tratamento dos dados dispostos no sistema OUV-DF	Isento de custos	Publicação dos Relatórios Trimestrais e Anuais

Divulgação da Portaria nº 9, de 11 de março de 2020	Conscientizar órgãos da SECOM sobre a prioridade no tratamento de processos que envolvam manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta	SEI	Na primeira semana de outubro de 2021	Gabinete, a pedido da Ouvidoria Seccional da SECOM	Via Circular	Isento de custos	Cumprimento do Prazo de Resposta
Treinamento com a equipe da Ouvidoria Seccional da SECOM	Aprimorar qualidade técnica da Equipe	Sala da Ouvidoria Seccional	Na última semana de setembro de 2021	Ouvidor	Via reunião presencial	Isento de custos	Cumprimento do Prazo de Resposta Recomendação Satisfação com a resposta Satisfação com o serviço de Ouvidoria Resolutividade
Sugestão de melhorias na avaliação da resposta	Indicador "resolutividade" aprimorar sua utilidade	Sala da Ouvidoria Seccional	Setembro de 2021	Ouvidor	Via manifestação de sugestão no OUV-DF	Isento de custos	Resolutividade

Tabela 2. Plano de Ação Anual da Ouvidoria da SECOM.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente PAA consignou uma série de ações em atendimento às demandas de melhoria nos indicadores apresentados por esta SECOM, quando comparados com os indicadores expostos no PAA SIGO-DF, todas alinhadas com os resultados esperados determinados pelo PPA 2020-2023.

Os resultados colhidos com as ações elaboradas serão apresentados, futuramente, nos relatórios de Ouvidoria do ano de 2021, que serão publicados na página institucional desta SECOM, bem como divulgados internamente, via SEI.

Esta Ouvidoria Seccional continuará se empenhando para o aprimoramento constante de sua atuação junto aos cidadãos, buscando a interlocução cidadão-Estado de forma cada vez mais humanizada e atenciosa, atendendo aos ditames da transparência e do controle social.