

Plano de Ação Bienal 2024-2025

OUVIDORIA SECOM-DF

SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO
DO DISTRITO FEDERAL



GOVERNO DO
DISTRITO
FEDERAL

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

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal (SECOM) apresenta o documento intitulado Plano Bianual de Ação (PBA) para o biênio 2024-2025.

O PBA foi elaborado com as finalidades que seguem abaixo:

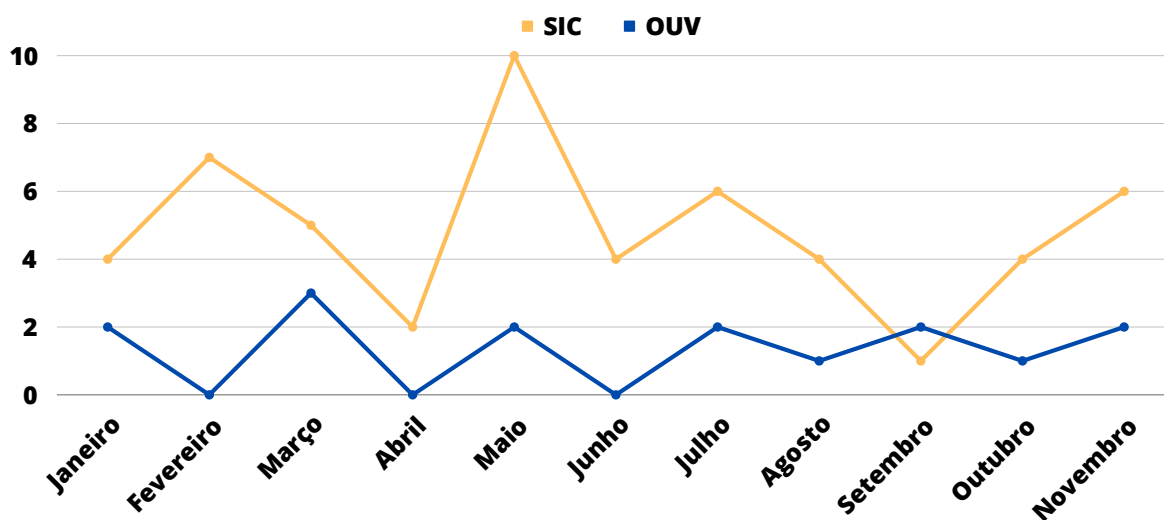
- Realizar um diagnóstico dos principais indicadores da Ouvidoria da SECOM;
- Elaborar a matriz de análise da Ouvidoria da SECOM, cruzando dados de volume e qualidade das manifestações e respectivas respostas;
- Apresentação de ações-chave para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria da SECOM à população, com vistas à excelência do serviço, detalhadas no nível da execução e controle.

O PBA foi projetado em harmonia com as competências da SECOM (Decreto 38.116, de 06 de abril de 2017), a saber: a) Política de comunicação do Governo do Distrito Federal – GDF; b) Publicidade governamental e campanhas educativas e de interesse público; c) Relacionamento do Governo com os órgãos de comunicação; e d) Atividades de relações públicas.

Diagnóstico

Até o presente momento, foram registradas 68 (sessenta e oito) manifestações no sistema Participa-DF, sendo 15 via OUV (utilizado para o registro de solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios) e 53 via SIC (utilizado para o registro de pedidos de acesso à informação).

Esses dados podem ser visualizados no gráfico abaixo, mês a mês:



Os resultados demonstram um número quase 4 vezes superior de pedidos de acesso à informação quando comparado ao número de registros no OUV, o que pode ser justificado pela especificidade dos serviços prestados por esta SECOM, majoritariamente orientados à imprensa e a jornalistas.

Não obstante, o total de registros é significativo e deve ser alvo de ações específicas, especialmente as orientadas ao fortalecimento da transparência ativa, o que será realizado rotineiramente junto às áreas técnicas desta SECOM.

Indicadores

A análise foi realizada tanto por meio dos indicadores quantitativos abaixo relacionados. A tabela de indicadores apresenta as metas da Rede SIGO-DF para o ano de 2023, bem como as metas atingidas por esta SECOM para o mesmo ano, até o presente momento.

INDICADORES DE PERFORMANCE	METAS DA REDE SIGO PARA 2023	METAS ATINGIDAS PELA SECOM EM 2023*
Recomendação da Ouvidoria	73%	100%
Qualidade da Resposta	50%	100%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	66%	100%
Resolutividade	40%	100%

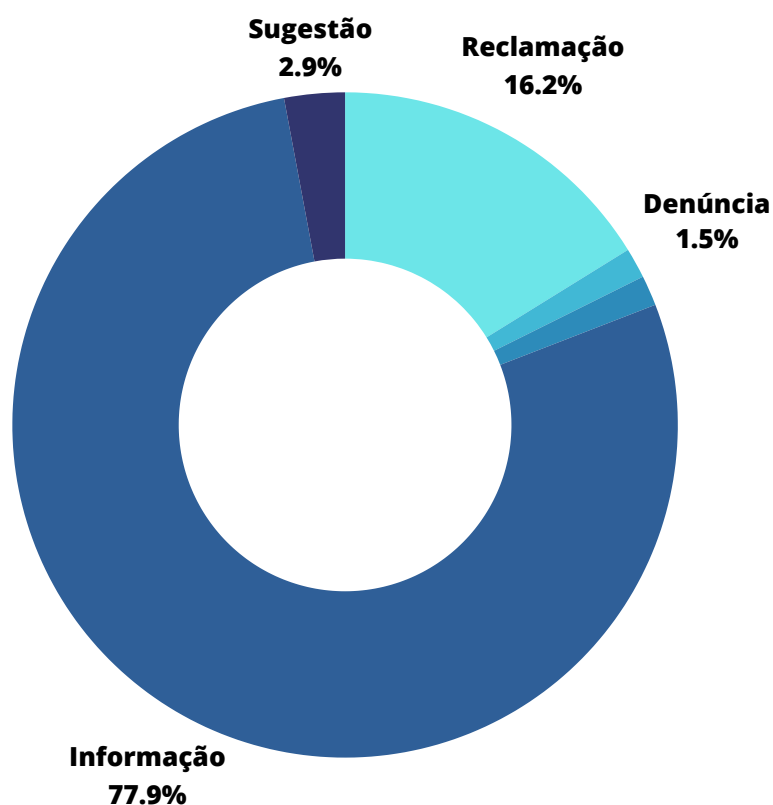
* Valores apurados até a data de publicação deste Plano.

Os valores acima apresentados demonstram que esta SECOM tem mantido seus indicadores significativamente acima das metas estipuladas para a Rede SIGO.

Entretanto, os dados devem ser analisados com cautela, considerando o baixo volume de manifestações avaliadas (1) e que os indicadores medem apenas as manifestações referentes ao OUV-DF, não computados os pedidos de acesso à informação.

Tipologia

O gráfico abaixo apresenta a distribuição percentual das manifestações registradas em 2023, classificadas por sua tipologia, registradas até o momento:



Os dados acima reiteram a predominância dos pedidos de acesso à informação e destacam, dentre as manifestações protocoladas no OUV, um número dominante de reclamações, quando comparadas às tipologias de sugestão, solicitação (1,5%) e denúncia.

Assuntos recorrentes

Os principais assuntos recorrentes registrados pela Ouvidoria da SECOM no ano de 2023, até o momento, foram:

- 1** *Site governamental*
- 2** *Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão*
- 3** *Servidor público*

Os assuntos em destaque refletem as pontes de interação entre SECOM, cidadãos e servidores públicos do Governo do Distrito Federal.

Destacamos que nenhum é referente aos serviços públicos em sentido estrito prestados pela SECOM, a saber, atendimento à imprensa e mailing para a imprensa – o que se justifica pela especificidade do público-alvo da prestação.

Matriz de análise

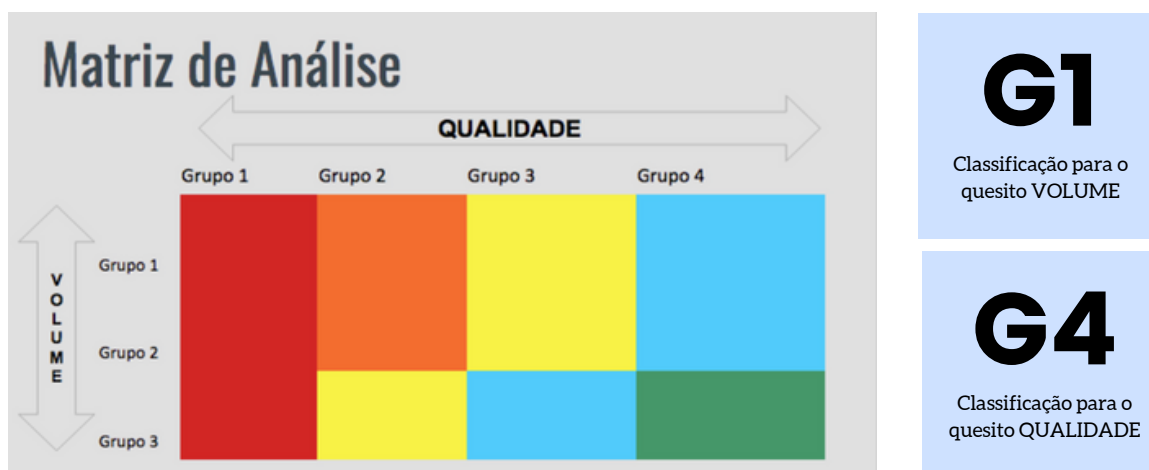
A figura abaixo representa a apresentação visual da Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal para aferição diagnóstica das ouvidorias seccionais. Essa Matriz relaciona duas dimensões :

A dimensão **VOLUME**, que divide-se em 3 (três) grupos, a saber:

- Grupo 1 (G1) – órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês;
- Grupo 2 (G2) – órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano;
- Grupo 3 (G3) – órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

A dimensão **QUALIDADE**, que divide-se em 4 (quatro) grupos, que são:

- Grupo 1 (G1) – 3 (três) ou 4 (quatro) indicadores abaixo 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



O cruzamento dos dois indicadores acima levou à SECOM ao resultado: **AZUL**

Cronograma

O cronograma abaixo compreende as principais ações que serão realizadas pela Ouvidoria da SECOM no biênio 2024-2025.

MÊS/AÇÃO 2024 E 2025	Bate papo com ouvidoria	Projeto integrado “Aqui não, assédio!”
jan		
fev		X
mar		X
abr		X
mai		X
jun	X	X
jul		X
ago		X
set		X
out		X
nov		X
dez	X	X

Projetos:

OUVIDORIA SECOM-DF

NOME DO PROJETO	BATE PAPO COM OUVIDORIA		
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Ouvidoria com as demandas dos cidadãos		
Ação	Contato com os responsáveis pelas áreas técnicas	Agendamento de data para o encontro	Realização do encontro
Metas	Contato inicial e fortalecimento de vínculos	Definir data para organização do encontro	Entregar sugestões de melhorias de serviço/gestão
Responsável	Ouvidor	Assessor	Ouvidor
Recurso	Não	Não	Não
Cronograma	Maio e Novembro	Maio e Novembro	Junho e Dezembro
Resultado esperado	Aproximação com a área	Definição de data	Melhora de serviços e gestão
Comunicação de resultados	Relatórios trimestrais, anual e sítio institucional, se necessário.		

Projetos: Aqui não, assédio!

A figura abaixo compreende as principais etapas do projeto “Aqui não, assédio”, a serem realizadas pela Ouvidoria da SECOM no biênio 2024–2025, de forma integrada à OGDF e a outras Ouvidorias do DF (processo SEI n.º00480–00004520/2023–12), conforme Termo de Abertura de Projeto (documento SEI n.º 127748670):



O projeto em tela objetiva conscientizar e educar os servidores contra o assédio moral e sexual, para prevenir e combater esse tipo de violência nos órgãos do Governo do Distrito Federal.

Como benefícios atingidos, espera-se contribuir na prevenção do assédio sexual e moral no ambiente de trabalho e mitigar as falhas comportamentais do servidor que podem incorrer em assédio moral e assédio sexual.

Os órgãos (partes interessadas) que integrarão o projeto, junto a SECOM e Ouvidoria–Geral do Distrito Federal, são: a) Casa Civil do Distrito Federal – CACI; b) Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal – SEPLAD; c) Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal – SEFAZ; e d) Vice Governadoria do Distrito Federal.

Conclusão

O presente PBA, desenhado em alinhamento com as competências da SECOM e, especialmente, com as demandas e realidade desta unidade seccional, foi estruturado objetivando o aumento da participação social na gestão da coisa pública e o aperfeiçoamento do trabalho realizado pela Ouvidoria da SECOM.

Os resultados colhidos com as ações elaboradas serão apresentados, futuramente, ao longo de sua execução, nos Relatórios de Ouvidoria do biênio 2024-2025, que serão publicados na página institucional desta SECOM.

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.



**GOVERNO DO
DISTRITO
FEDERAL**