

2023

PLANO DE AÇÃO ANUAL



**Secretaria de Estado de
Comunicação 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

SUMÁRIO

- 04** Apresentação
- 05** Diagnóstico
- 09** Matriz de Análise
- 10** Cronograma
- 11** Projetos
- 12** Equipe
- 13** Conclusão

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal (SECOM) apresenta o documento intitulado *Plano Anual de Ação (PAA)* para o ano de 2023.

O PAA foi elaborado com as finalidades que seguem abaixo:

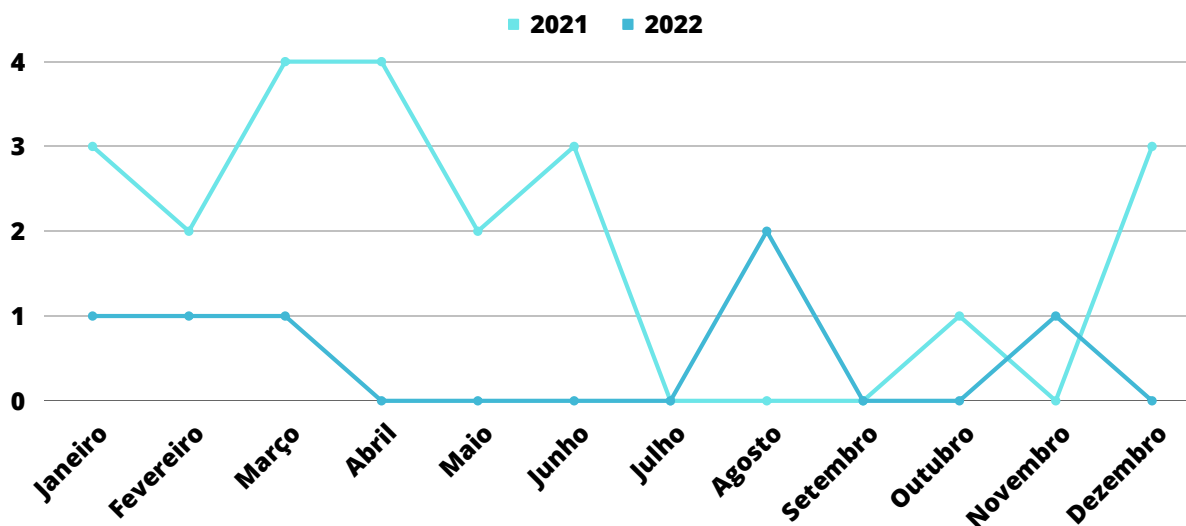
- Realizar um diagnóstico dos principais indicadores da Ouvidoria da SECOM;
- Elaborar a matriz de análise da Ouvidoria da SECOM, cruzando dados de volume e qualidade das manifestações e respectivas respostas;
- Apresentação de ações-chave para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria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

Com o PAA, espera-se contribuir para os resultados projetados para o quadriênio 2020-2023 estabelecidos para a SECOM, consignados no Plano Plurianual do Distrito Federal do referido período (<https://www.economia.df.gov.br/plano-plurianual-2020-2023/>).

Para isso, o PAA 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

No ano de 2022 foram registradas 6 (seis) manifestações, valor 72% menor quando comparado a 2021, que contabilizou 22 (vinte e dois) registros.



Possivelmente, o número de registros se justifica em virtude do tipo de serviço público prestado pela SECOM (de acordo com a classificação de serviço público do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços, 2ª ed.), sendo estes orientados especificamente para a imprensa (Mailing para a Imprensa e Atendimento à Imprensa).

Portanto, as manifestações recebidas, em grande maioria, giram ao redor de outros temas, que não os associados ao serviços públicos supracitados, apresentando muitas variações.

Entendemos que variações como essa são normais, já que os números absolutos são pequenos, e pequenas variações nesses números (absolutos) geram grandes mudanças percentuais. Além disso, como a maioria das manifestações de 2021 são do assunto "Site governamental", é natural que, com o aperfeiçoamento dos sítios eletrônicos gerenciados pela SECOM, as manifestações referentes a esse assunto apresentem diminuição.

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 2022, bem como as metas atingidas por esta SECOM para o mesmo ano.

INDICADORES DE PERFORMANCE	METAS DA REDE SIGO PARA 2022	METAS ATINGIDAS PELA SECOM EM 2022
Recomendação da Ouvidoria	73%	100%
Qualidade da Resposta	48%	75%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%	82%
Resolutividade	41%	100%

Como pode ser observado na tabela acima, a SECOM superou todas as metas estipuladas para os indicadores apresentados acima. Para o ano de 2023, esta Ouvidoria tem como meta manter todos os indicadores acima de 80%.

Os resultados apresentados podem ser justificados, principalmente, pelo programa de pós-atendimento que foi implementado por esta ouvidoria seccional, o que permitiu mais proximidade com o cidadão e a garantia do preenchimento de mais avaliações das respostas.

O **programa de pós-atendimento** consiste, basicamente, em realizar contato telefônico com os cidadãos após a concessão da resposta.

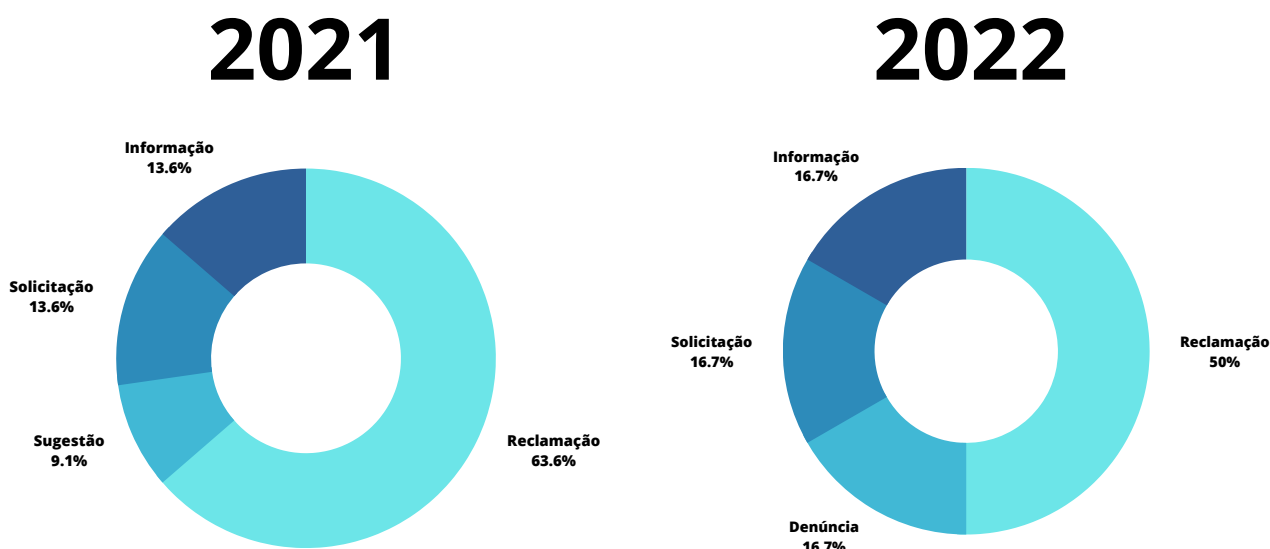


As vantagens desse procedimento incluem:

- Atendimento mais humanizado, pela oportunidade de uma interação em tempo real com o cidadão;
- Possibilidade de explicação mais detalhada da resposta, visando ao atendimento de excelência das demandas cidadãs;
- Solicitação do preenchimento da Pesquisa de Satisfação, instrumento relevante para a avaliação do serviço prestado.

Tipologia

O gráfico abaixo apresenta a distribuição percentual das manifestações registradas em 2021 e 2022, classificadas por sua tipologia (sistema Ouv-DF/PARTICIPA DF).



Pelos resultados apresentados nos gráficos acima, observamos um percentual semelhante de registros para as tipologias "Solicitação", "Informação" e "Reclamação".

Em que pese a manutenção aproximada dos percentuais para cada classificação, conforme demonstrado no tópico "ASSUNTOS RECORRENTES", é possível identificar uma modificação em vários assuntos, assim como em suas quantidades. Com base nos indicadores acima, é possível que essa variedade tenha se dado, além das particularidades dos serviços públicos acima apresentadas, em virtude do solucionamento das demandas dos cidadãos.

Não foram registradas sugestões no ano de 2022. Por outro lado, 1 (uma) denúncia foi registrada em 2022, enquanto não observamos nenhum registro em 2021.

As variações acima expostas não permitem o estabelecimento de causalidades para os últimos dois indicadores mencionados, tendo em vista que a quantidade de manifestações registradas em 2022, em números absolutos, exigem cautela na análise, por sua baixa representatividade amostral.

Assuntos recorrentes

Os principais assuntos recorrentes registrados pela Ouvidoria da SECOM, comparando os anos de 2021 e 2022, foram:

- 1 2021: *Site governamental*
2022: *Eventos do Governo de Brasília*
- 2 2021: *Leis e decretos do Governo de Brasília*
2022: *Leis e decretos do Governo de Brasília*
- 3 2021: *Portal COVID-19 do Distrito Federal*
2022: *Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias*
- 4 2021: *Fiscalização coronavírus*
2022: *Servidor público*
- 5 2021: *Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão*
2022: *Site governamental*
- 6 2021: *Servidor público*
2022: *Redes sociais governamentais*

Pelo ranking acima exposto, podemos observar que o assunto "Site governamental" deixou de assumir a posição de assunto mais recorrente, o que se justifica tanto pela redução no número de registros, quanto pelas melhorias realizadas nos sítios institucionais do Governo do Distrito Federal ao longo de 2021, em virtude das manifestações registradas nesse ano.

Outro ponto digno de menção é que, pela redução da gravidade do estado de pandemia, assim como em virtude do seu controle e da diminuição da atenção recebida pelo tema pelas mídias, as manifestações referentes ao COVID-19 deixaram de figurar nos assuntos recorrentes em 2022.

O aumento do papel das redes sociais governamentais, por sua vez, fez com que esse assunto figurasse na relação acima, aparecendo como tema recorrente em 2022.

Esclarecemos, contudo, que como obtivemos 6 (seis) registros em 2022, cada manifestação versou sobre um assunto diferente, não sendo possível classificá-las em virtude do quantitativo de registros. Ou seja, cada assunto foi alvo de uma única manifestação.

MATRIZ DE ANÁLISE

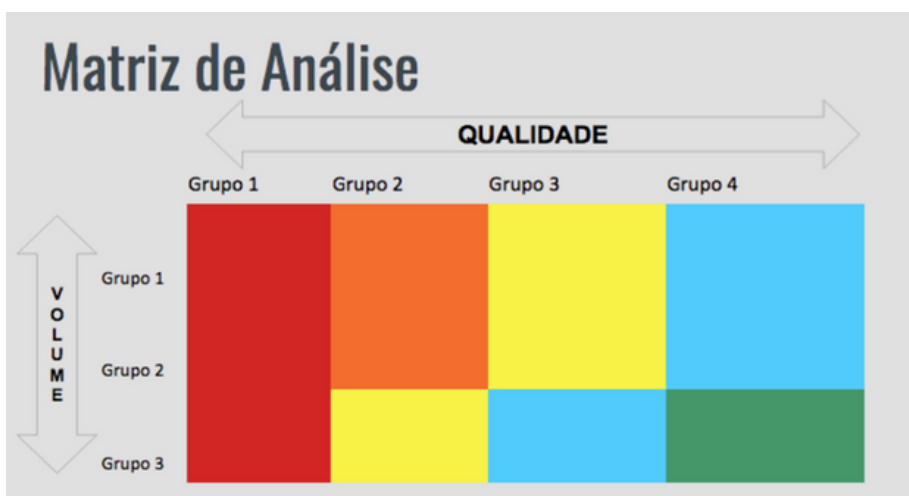
A figura abaixo representa a apresentação visual da Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal para aferição diagnóstica das ouvidorias seccionais. Essa Matriz relaciona duas dimensões :

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

- Grupo 1 (G1) - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês);
- Grupo 2 (G2) - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50 por mês);
- Grupo 3 (G3) - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano (+ de 50 por mês).

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



G1

Classificação para o quesito VOLUME

G4

Classificação para o quesito QUALIDADE

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

AZUL

Foi a classificação obtida pela SECOM de acordo com a Matriz de Análise para 2022.

CRONOGRAMA

O cronograma abaixo compreende as principais ações que serão realizadas pela Ouvidoria da SECOM no ano de 2023.

MÊS/AÇÃO	Bate papo com ouvidoria
jan	
fev	
mar	X
abr	
mai	
jun	X
jul	
ago	
set	X
out	
nov	
dez	X

PROJETOS

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	Fevereiro, Maio, Agosto e Novembro	Fevereiro, Maio, Agosto e Novembro	Março, Junho, Setembro 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.		

EQUIPE



Ouvidor Titular

Rafael Gauche

3961-1579

ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br

Assessor

Emivaldo Aparecido de Assis

3961-4676

ouvidoria.secom@buriti.df.gov.br

CONCLUSÃO

O presente PAA, desenhado em alinhamento com os resultados traçados pelo Plano Plurianual 2020-2023, 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 ano de 2023, 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.

