

Secretaria de Estado de
Comunicação do Distrito Federal

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE 2022

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 BRASILIA-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 2022	9
Considerações finais	11

APRESENTAÇÃO

O presente Plano Anual de Ação (PAA), 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 2022.

Adicionalmente, encontram-se abaixo consignados os resultados projetados para o quadriênio 2020-2023, e uma avaliação diagnóstica da SECOM, realizada em comparação às metas estipuladas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF).

As ações constantes no PAA foram elaboradas objetivando o atendimento das demandas identificadas na avaliação supramencionada, bem como o atingimento dos resultados estipulados no Plano Plurianual em vigência, 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.

Os resultados acima dispostos constituem-se em balizamentos para o desenho das ações a serem realizadas por esta unidade seccional, sempre objetivando otimizar o relacionamento entre SECOM e cidadãos, incentivar o exercício da cidadania, do controle e da participação sociais, todos orientados ao aperfeiçoamento constante da Administração Pública.

DIAGNÓSTICO

Onde estamos? Onde queremos chegar?

Esta seção é dedicada à avaliação diagnóstica do trabalho realizado por esta unidade seccional. A análise foi realizada tanto por meio de indicadores quantitativos de performance a) “RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA”; b) “QUALIDADE DA RESPOSTA”; c) “SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA”; e d) “RESOLUTIVIDADE”, quanto por meio análises qualitativas de cada um dos resultados apresentados para os mesmos indicadores, considerando-se as particularidades dessa Ouvidoria Seccional.

Os dados referentes aos indicadores acima expostos, para o ano de 2021 e até 31 de dezembro de 2021 (ou seja, incluindo todos os dados disponibilizados pelo sistema, incluindo os de anos anteriores) encontram-se dispostos na tabela abaixo (Tabela 1).

Indicadores de performance	Indicadores da SECOM até 31 de dezembro de 2021	Indicadores da SECOM no ano de 2021
Recomendação da Ouvidoria	73%	33%
Qualidade da resposta	66%	17%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	73%	44%
Resolutividade	42%	33%

Tabela 1. Indicadores de performance do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal consolidados até e para o ano de 2021.

Não obstante os resultados obtidos por meio dos indicadores acima expostos, importa considerar o baixo número de manifestações registradas na Ouvidoria da SECOM para ano de 2021 (22 registros), assim como o fato de que apenas 27% (6 manifestações) destas foram avaliadas pelos cidadãos¹. Esse quantitativo aparenta ser insuficiente para ser representativo do coletivo de cidadãos que utilizam os serviços prestados por esta SECOM ou que são atingidos pelas campanhas publicitárias, sítios eletrônicos e redes sociais governamentais, fazendo com que outras análises precisem ser feitas para que se chegue a conclusões mais confiáveis acerca da qualidade trabalho realizado por esta Ouvidoria.

A figura abaixo (Figura 1) 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 importantes para a classificação das ouvidorias: volume e qualidade.

Na dimensão VOLUME, divide-se em 3 grupos, a saber:

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

Já na dimensão QUALIDADE, divide-se em 4 grupos:

¹ “Relatório Anual de Ouvidoria de 2021”, disponível em: <https://www.secom.df.gov.br/relatorios-de-ouvidoria/>

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO² ou indicador em 0%;
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO;
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO;
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.

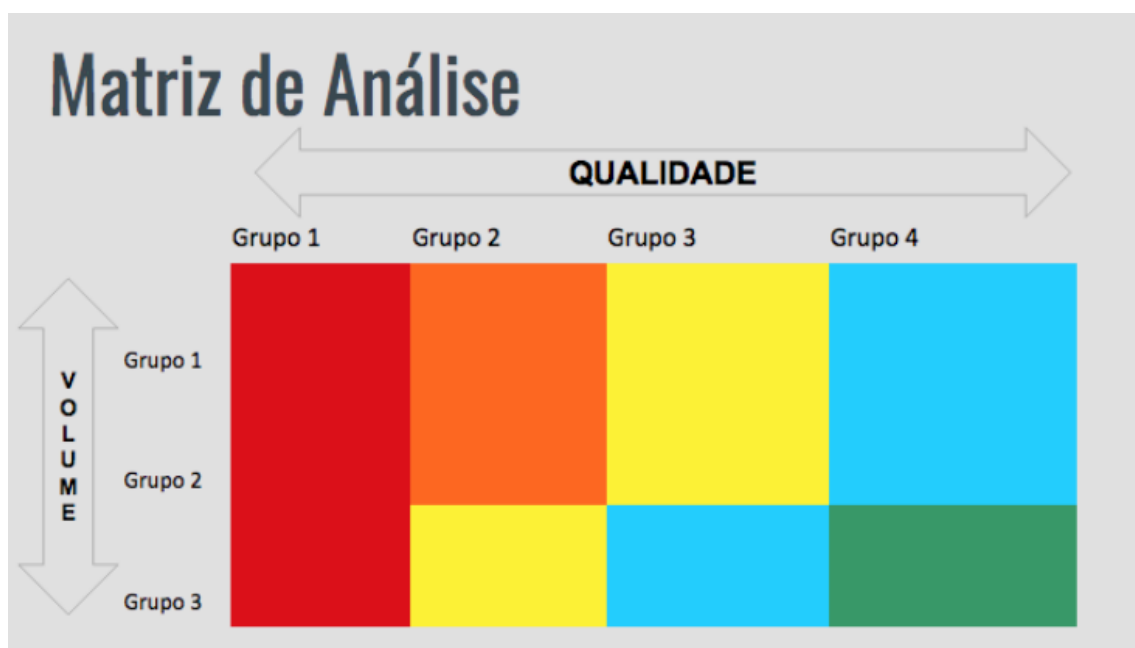


Figura 1. Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

O cruzamento volume-qualidade dos dados desta SECOM indicam, para a média dos resultados consolidados até 31 de dezembro de 2021, assim como para o resultados de 2021 isoladamente, classificação nas cores AZUL e VERMELHO, respectivamente.

² “Meta SIGO” é o conjunto de metas traçadas pela OGDF em seu “Plano de Ação SIGO-DF 2022”, para cada um dos indicadores do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal. O documento encontra-se disponibilizado para *download* em formato digital no endereço eletrônico: <https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>.

Entendemos, contudo, que na avaliação se aplicam as mesmas ressalvas supracitadas, o que faz com que os resultados devam ser observados com cautela, reafirmando a necessidade de análises adicionais que possam permitir maiores inferências acerca do trabalho realizado. Esta avaliação está de acordo com as presentes preocupações da OGDF, que considerou em seu PAA último a demanda por um olhar diferenciado sobre as características típicas de cada Ouvidoria, assim como a necessidade de ajuste da contribuição de cada unidade seccional às suas capacidades reais.

Presentemente, em virtude dos resultados apresentados acima, esta Ouvidoria envidará esforços para que os indicadores referentes ao ano de 2022, após seu encerramento, estejam equiparados às metas SIGO-2022. O quadro abaixo apresenta as metas da Rede SIGO-DF para o ano de 2022, bem como as metas estipuladas para esta SECOM para o mesmo período.

Indicadores de performance	Metas da Rede SIGO-DF para 2022	Metas da SECOM para 2022
Recomendação da Ouvidoria	73%	73%
Qualidade da resposta	48%	48%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	64%	64%
Resolutividade	42%	42%

Tabela 2. Metas para os indicadores de performance para o ano de 2022 da rede SIGO/DF e da Ouvidoria da SECOM.

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE 2022

Em atendimento à proposta destacada no PAA SIGO-2022 para as unidades seccionais, de adequação de suas ações a suas realidades, priorizando-se metas mais factíveis e passíveis de alcance por meio da metodologia OKR - Objetivos e resultados chaves – e atendendo à orientação consignada no mesmo documento para a inclusão de ações desenhadas previamente pela OGDF, de execução obrigatória, na dependência da suas necessidades e particularidades, apresentamos o presente Plano de Ação Anual de 2022.

O presente PAA encontra-se apresentado na tabela abaixo (Tabela 3), englobando atividades, prazos e responsabilidades para um desempenho eficaz, eficiente e efetivo.

Objetivos	Resultado chave (ação)	Indicador	Meta	Medição	Resultado esperado
Aumentar o alcance da Ouvidoria seccional	Indicação do Sistema de Ouvidoria do DF OUV-DF para os cidadãos que quiserem registrar quaisquer manifestações sobre os sítios eletrônicos, mídias sociais e Whatsapp do Governo do Distrito Federal	Número de demandas registradas para o órgão	Aumento de 20% nas manifestações registradas	Trimestral	Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão

Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas) Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Percentual de pré-atendimentos para o total de manifestações registradas	100%	Trimestral	Melhora dos indicadores de qualidade do serviço de Ouvidoria
Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas) Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Percentual de pós-atendimentos para o total de manifestações respondidas	100%	Trimestral	Melhora dos indicadores de qualidade do serviço de Ouvidoria Aumento do volume de manifestações avaliadas
Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Percentual de manifestações avaliadas	12	Mensal	Melhora dos indicadores de qualidade do serviço de Ouvidoria Aumento do volume de manifestações avaliadas

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente PAA, desenhado em alinhamento com os resultados traçados pelo Plano Plurianual 2020-2023, com o PAA SIGO-2022 e, especialmente, com as demandas e realidade esta 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 2022, 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.