



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SECEC
Ouvidoria



OUVIDORIA

SECRETARIA DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA

PLANO DE AÇÃO ANUAL

2021

Brasília - DF

2021



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza da Fonseca

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SECEC

Bartolomeu Rodrigues

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA SECEC

Carlos Alberto Júnior

CHEFE DE GABINETE

Katiana Santiago

Angela Inácio (Substituta)

OUVIDORA DA SECEC

Kamila Vicenzi Andrade

CONTATOS DA OUVIDORIA DA SECEC

Telefones: (61) 3325-5204 / 99255-2228

E-mail: ouvidoria@cultura.df.gov.br

Endereço: Setor Cultural Sul, lote 2, Edifício da Biblioteca Nacional, 4º andar, CEP: 70070-150

Brasília –DF



SUMÁRIO

| | |
|------------------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO..... | 3 |
| COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA..... | 4 |
| DIAGNÓSTICO..... | 6 |
| OBJETIVOS PARA 2021..... | 8 |
| AÇÕES PARA 2021..... | 9 |
| CRONOGRAMA DE AÇÕES PARA 2021..... | 10 |



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF 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.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejuízo;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;



IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.



DIAGNÓSTICO

O ano de 2020 iniciou surpreendendo a todos com a pandemia da COVID-19, algo que mundo não esperava e não imaginava acontecer. Situação que atingiu muitos setores, sendo o setor cultural um dos mais prejudicados.

Em meados do segundo semestre de 2020 ocorreu à regulamentação no âmbito do Distrito Federal da Lei Aldir Blanc (Lei Nacional nº 14.017, de 29 de junho de 2020), que previu ações emergenciais de apoio ao setor cultural, que foi executada pela Secretaria de Cultura e Economia Criativa do DF – SECEC/DF nos últimos meses de 2020.

De janeiro a agosto de 2021 a Ouvidoria da SECEC recebeu o total de 68 (sessenta e oito) manifestações através do sistema OUV-DF, ocorrendo uma redução em relação ao mesmo período do ano passado, em que foi recebido um total de 100 (cem) manifestações, sendo muitas dessas referentes à Lei Aldir Blanc, excetuada por esta Secretaria em 2020.

Se levarmos em consideração os mesmos meses de 2019, em que recebemos o total de 134 (cento e trinta e quatro) manifestações via sistema OUV-DF, temos uma redução ainda mais significativa se comparada à quantidade recebida neste ano 2021. Contudo, devemos levar em consideração que muitos Equipamentos Culturais do Distrito Federal, que são geridos pela SECEC, estiveram fechados por conta da situação de pandemia; sem deixar de mencionar o isolamento social, que ainda persiste no atual cenário.

E, apesar das dificuldades provocadas pela pandemia da COVID-19, a Ouvidoria aumentou o contato direto com o cidadão, incluindo um número de celular para atendimento de dúvidas e auxílio geral, o que tem ajudado bastante. E além do mais, tem mantido um estreito laço com os setores responsáveis pelas respostas das manifestações recebidas, buscando responder da melhor forma para a satisfação do cidadão.

Ressalta-se, ainda, que a SECEC tem buscado o fortalecimento da Transparência Ativa, levando aos cidadãos informações sobre o funcionamento da Secretaria, suas ações, programas, despesas, contratos, dentre outros. Além disso, tem objetivado o



aprimoramento do seu site oficial, com a finalidade de facilitar a navegação pelos cidadãos, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas. Essa ação, além de facilitar o acesso, também tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva.

Em relação às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, de janeiro à agosto de 2021 foram registrados 65 pedidos de informação. E, a saber, no mesmo período de 2020 foram registrados 71 pedidos de informação.

Quanto ao prazo de resposta, a Ouvidoria tem buscado responder todas as manifestações dentro do prazo legal, tendo obtido um prazo médio de resposta de 8 (oito) dias nos meses de janeiro a agosto de 2021.

Com relação aos Indicadores de Desempenho, a Secretaria de Cultura e Economia Criativa – SECEC alcançou todas as metas estabelecidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, referente ao ano de 2021, conforme segue:

| INDICADOR | EM 2020 | ATÉ AGOSTO DE 2021 | META SIGO 2021 |
|----------------|---------|--------------------|----------------|
| Resolutividade | 73% | 63% | 42% |

| INDICADOR | EM 2020 | ATÉ AGOSTO DE 2021 | META SIGO 2021 |
|---------------------------------------|---------|--------------------|----------------|
| Satisfação com o Serviço de Ouvidoria | 77% | 81% | 69% |

| INDICADOR | EM 2020 | ATÉ AGOSTO DE 2021 | META SIGO 2021 |
|--------------------------------------|---------|--------------------|----------------|
| Recomendação do Serviço de Ouvidoria | 82% | 80% | 75% |

| INDICADOR | EM 2020 | ATÉ AGOSTO DE 2021 | META SIGO 2021 |
|---|---------|--------------------|----------------|
| Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria | 95% | 97% | 93% |

| INDICADOR | EM 2020 | ATÉ AGOSTO DE 2021 | META SIGO 2021 |
|---|---------|--------------------|----------------|
| Satisfação com a Clareza das informações na Carta de Serviços | 100% | 100% | 75% |



OBJETIVOS PARA 2021

Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão:

- Índice de Resolutividade = atingir **70%**
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = atingir **85%**
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = atingir **85%**
- Índice de Satisfação com o Atendimento = atingir **90%**
- Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria = atingir **87%**
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = atingir **75%**

Aprimorar o trabalho da Ouvidoria:

- Cumprir 100% o Prazo de Resposta às manifestações recebidas;
- Publicar os Relatórios Trimestrais até o dia 15 do mês subsequente ao encerramento do trimestre;
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços;
- Acompanhar e manter atualizada as informações publicadas no site da SECEC, no que se refere ao serviço de Ouvidoria;
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como a outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria.
- Promover ações para dar mais visibilidade à importância do papel da Ouvidoria.



AÇÕES PARA 2021

- Acompanhar a realização ou não da pesquisa de Satisfação do Cidadão no sistema OUV-DF;
- Avaliar a necessidade de se instalar caixas coletoras de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações) de atendimento ao cidadão, nos Equipamentos Culturais da SECEC;
- Encaminhar, a cada 3 (três) meses, por meio de Memorando, solicitação de informações quanto às alterações realizadas aos serviços da Secretaria, para atualização da Carta de Serviços da SECEC;
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do sistema OUV-DF;
- Enviar Circular aos servidores da SECEC enfatizando sobre o tratamento prioritário das demandas de Ouvidoria e da importância de atendimento aos prazos de resposta;
- Expor Placas de Sinalização em todos os andares da Biblioteca Nacional, sede desta Secretaria, indicando onde se encontra a Ouvidoria;
- Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria pelos servidores das áreas técnicas;
- Publicar Posts nas Redes Sociais da SECEC informando sobre os serviços de Ouvidoria;
- Realizar inscrições nos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do DF;
- Sensibilizar os servidores sobre a importância em se buscar a excelência do Serviço Público.



CRONOGRAMA DAS AÇÕES PARA 2021

| AÇÃO | PERIODICIDADE |
|---|----------------------|
| Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário | Contínua |
| Atualizar informações de Ouvidoria no site da SECEC | Mensal |
| Contatar o cidadão para incentivar à realização da Pesquisa de Satisfação | Semanal |
| Contatar o cidadão que classificar como Não Resolvida sua demanda no sistema OUV-DF | Semanal |
| Elaborar Relatórios Trimestrais de Ouvidoria | Trimestral |
| Expor Placas de Sinalização e Banner de divulgação da Ouvidoria | Pontual |
| Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria | Contínua |
| Monitorar e atualizar a Carta de Serviços da SECEC | Trimestral |
| Monitorar os prazos de resposta ao cidadão | Contínua |
| Participar das capacitações em Ouvidoria oferecida pela OGDF/CGDF | Contínua |