



# Plano de Ação

2023

## SECRETARIA DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA DO DF

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal é uma Ouvidoria Especializada, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, nos termos da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012. Constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação a facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando na promoção do controle social e do acesso à informação objetivando que os serviços prestados pela Administração Pública no âmbito das questões que envolvam sua área de competência, sejam eficientes, efetivas e eficazes.

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 canal único PARTICIPA DF qualquer pessoa, física ou jurídica, pode registrar suas demandas (reclamação, sugestão, elogio, denúncia e informação) de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação (LAI) para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

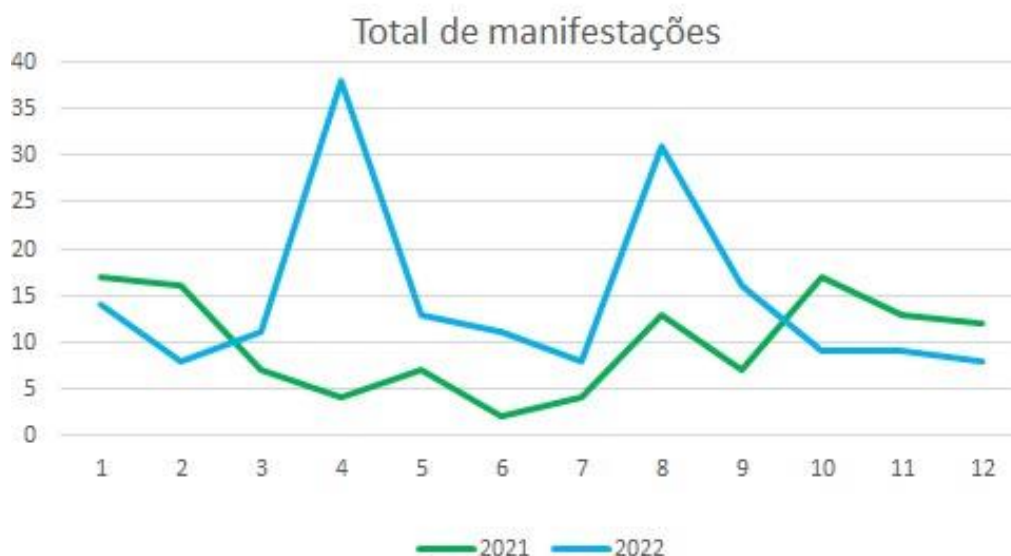
No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Dentre os serviços de ouvidoria, a elaboração do Plano de Ação Anual, encontra-se previsto na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF; Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados em ambas normativas e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

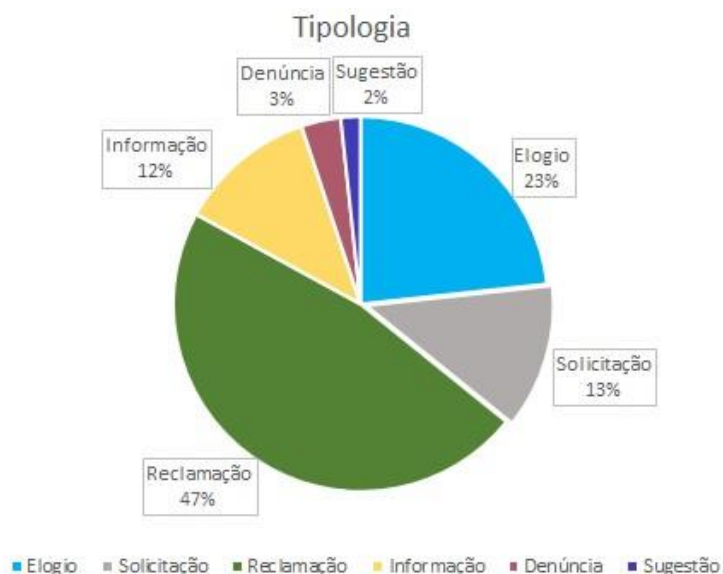
## **1. DIAGNÓSTICO**

### **1.1 Visão Geral**

Salientamos que neste ano de 2022 a Ouvidoria da SECEC recebeu o total de 176 (cento e setenta e seis) manifestações através do sistema OUV-DF, ocorrendo um aumento significativo em relação ao ano anterior, em que foi recebido 119 (cento e dezenove) manifestações, ou seja, um aumento de quase 48% no total de manifestações.



Em relação à tipologia, em 2021 a mais utilizada foi a Reclamação, com um total de 67 reclamações no universo de 119 recebidas no ano. Em 2022 a mais utilizada continuou sendo a Reclamação, com um total de 83 reclamações no universo de 176 recebidas no ano. Contudo, foi possível verificar um aumento significativo de Elogios se comparado os números de um ano para o outro, visto que em 2021 tivemos apenas 8 (oitos) elogios, enquanto em 2022 recebemos 41 (quarenta e um) elogios, que se deveu ao fato da realização de um projeto desenvolvido pela Secretaria, nas dependências da Biblioteca Nacional de Brasília.





Quanto aos indicadores de *Performance* é possível verificar que não houve muita variação de um ano para o outro. Se considerarmos as metas estabelecidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF para o ano de 2022, a Secretaria de Cultura de Economia Criativa alcançou todas.



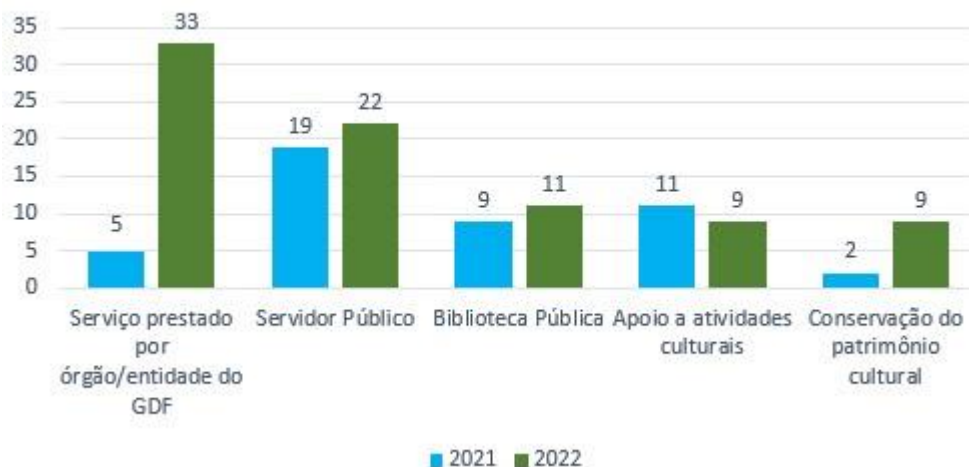
Para 2023 teremos as seguintes metas:

- Índice de Resolutividade = meta 45%
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 65%
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 86%
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 80%

Os assuntos mais recorrentes em 2022 foram: Serviço prestado por órgão/entidade do GDF, Servidor Público, Biblioteca Pública, Apoio a atividades culturais e Conservação do patrimônio cultural.



### Assuntos mais recorrentes



Com relação aos assuntos mais recorrentes, dentre os 5 (cinco) principais em 2022, se comparado aos mesmos assuntos em 2021, no geral, não houve muita variação em relação aos números, a não ser o quesito “Serviço prestado por órgão/entidade do GDF”, que foi o mais recorrente em 2022, com 33 manifestações, sendo que 32 foram Elogios. Contudo, os assuntos selecionados pelo cidadão são os mais variados, das 176 manifestações recebidas em 2022, foram utilizados 51 assuntos diversos.

#### 2.2 Dimensão Volume x Dimensão Qualidade

Para melhor compreensão do gráfico da matriz de análise, se faz necessário o entendimento sobre as dimensões conforme definido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Órgão Central do SIGO.

#### DIMENSÃO VOLUME

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



### DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO 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



A partir do diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da SECEC enquadra-se no Grupo 1 (um) no quesito Dimensão Volume, por receber poucas manifestações (- de 20 por mês), e no grupo 4 no quesito Dimensão Qualidade, por ter atingido todas as metas estabelecidas pela rede SIGO/DF.

## 2. REFLEXÃO SOBRE TUDO O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO

No ano de 2022, foi realizado o projeto “Ouvidoria é Cultura”, no qual foram realizadas palestras sobre o serviço de Ouvidoria em 15 Regiões Administrativas - RA's com menor Índice de Desenvolvimento Humano e que acessem em menor grau os serviços e ações da Secretaria de Cultura e Economia Criativa.

O projeto proporcionou difundir conhecimento sobre o papel da Ouvidoria, como fazer utilização desse serviço tão importante, disponível em todos os órgãos do Governo do Distrito Federal – GDF. Se comparado ao ano de 2021, durante o período do Projeto foi verificado um aumento de 146% no número total de manifestações. A



ideia foi aumentar o alcance da Ouvidoria, fazendo com que as pessoas conhecessem e buscassem mais a Ouvidoria.

Quanto aos indicadores de desempenho podemos verificar ser possível melhorá-los com algumas ações, como a realização do contato com o cidadão no pós-atendimento estimulando à realização da Pesquisa de Satisfação; aprimoramento da linguagem cidadã nas respostas repassadas ao cidadão; além de incentivar as áreas técnicas com a utilização da linguagem simples nas suas respostas, e no cuidado com a Proteção de Dados, atentando-se para a LGPD.

É possível verificar que a Reclamação é a tipologia mais utilizada pelos cidadãos que buscam acionar a Secretaria de Cultura e Economia Criativa através da Ouvidoria, contudo, muito se deve em razão da utilização do canal de Ouvidoria para Recurso contra resultados de Editais realizados pelo órgão, o que merece uma atenção especial para que essa situação deixe de ocorrer, visto que o cidadão não obterá êxito por este caminho.

São variados os assuntos selecionados pelo cidadão que buscam a Ouvidoria da SECEC, acreditamos ser pela imensa de opções semelhantes e que se referem de alguma forma à Cultura. Alguns assuntos que são genéricos e acabam sendo usados pelos cidadãos, como, por exemplo, o assunto “Servidor Público”. A ideia é atentarmos mais aos assuntos recebidos e solicitarmos a reclassificação, para melhor adequação ao relato do cidadão.

Nesse sentido, a estratégia de comunicação para o alcance de melhores resultados será através das redes sociais desta Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal, por entender que, os meios de transparência ativa da Administração Pública para além da linguagem técnica, devem possuir uma linguagem cada vez mais acessível, ou seja, uma a linguagem cidadã.



### 3. PROJETO

#### **Cidadão satisfeito é cidadão que participa**

1. Justificativa: justifica-se pelo número reduzido na procura dos serviços da Ouvidoria, sobretudo, pela abstinência na participação da pesquisa de satisfação.
2. Objetivo: Contribuir para participação do cidadão através dos principais canais de comunicação
3. Benefícios/Resultados Esperados: Melhorias dos serviços prestados pela Secretária de Estado de Cultura do Distrito Federal
4. Aferição de Resultados: Capitalização dos índices de entrada e pesquisa de satisfação de forma trimestral através do Painel Ouvidoria
5. Peças de Comunicação: posts no site e/ou nas redes sociais da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
6. Riscos: Não se aplica
7. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS: ODS 10 – Redução das desigualdades e ODS – 16 – Paz, justiça e instituições eficazes
8. Grandes Entregas/Metas:
9. Recursos: Sem impacto orçamentário

#### 10. Cronograma

Atividades	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Selecionar imagens				x	x	x	x	x	x	x	x	x
Selecionar citações				x	x	x	x	x	x	x	x	x
Postagem no site							x	x	x	x	x	x
Postagem nas redes sociais							x	x	x	x	x	x
Aferição dos resultados									x			x
Emissão de Relatório						x			x			x

#### 11. Equipe do Projeto/ Responsáveis:

Ouvidoria/SECEC/DF – Kamila Vicenzi Andrade e Helene de Souza

Assessoria de Comunicação/SECEC/DF – Lúcio Flávio Silva e equipe