



PLANO DE AÇÃO ANUAL 2023
SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL



Brasília/DF

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza da Fonseca

Secretário de Estado de Turismo do Distrito Federal

Christianno Nogueira Araújo

Ouvidor da Secretaria de Turismo do Distrito Federal

Walberto Silva Araújo

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo apresenta o Plano de Ação para o exercício de 2023, cujo objetivo é nortear e relacionar o planejamento das atividades propostas para o ano. Desse modo, atuamos para o desenvolvimento contínuo e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria.

O presente documento visa atender o que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, onde cabe às Ouvidorias Seccionais, elaborar plano de ação, seguindo as orientações do órgão central e do planejamento estratégico em que atua.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal –SIGO/DF foi criado por meio da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O 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.

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

COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

À Ouvidoria, que é uma unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Turismo, sob orientação normativa da Controladoria Geral do Distrito Federal e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, tem suas competências estabelecidas no art. 19, do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, compete:

- I. facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II. atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- 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 à unidade central 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 à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- X. participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- XI. 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;
- XII. monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- XIII. promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- XIV. analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- XV. atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- XVI. publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
- XVII. manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- XVIII. 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;

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

XX. 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;

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

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

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

XXIV. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

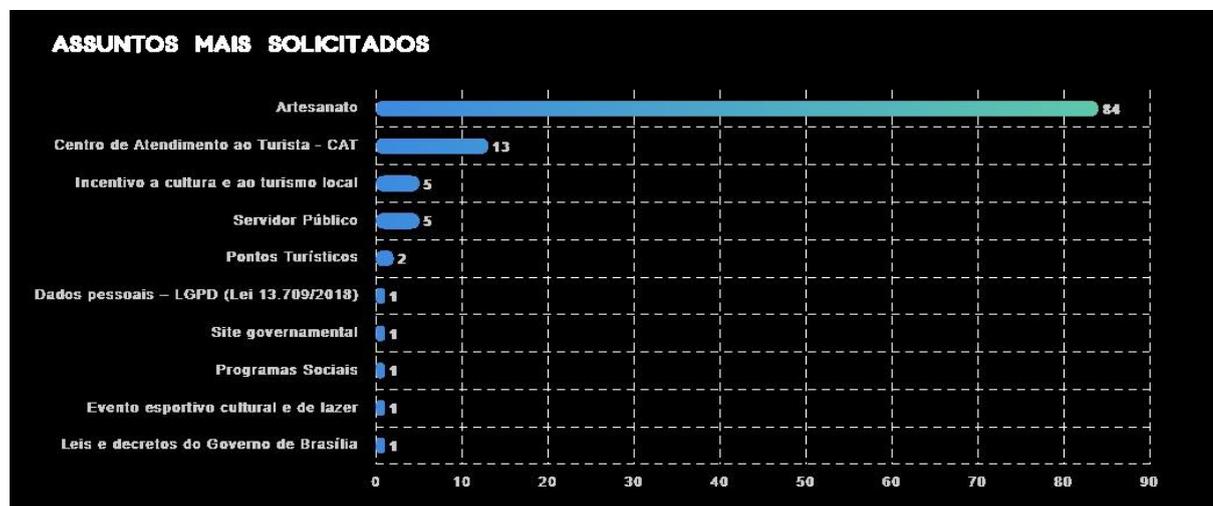
DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo do DF em 2022 acolheu 120 manifestações. Houve um aumento de 81,8%, em comparação ao ano de 2021. Em relação ao Sistema de Informação ao Cidadão e-Sic, computou-se o total de 31 Pedidos de Acesso à Informação, houve um aumento de 10,7%, em comparação ao ano de 2021.

É imprescindível esclarecer que esta Ouvidoria da Secretaria de Estado de Turismo do DF respondeu 100% das Manifestações registradas em 2022. Salienta-se que a Ouvidoria, atenta ao crescimento aos indicadores do Sistema de Ouvidoria Participa-Df, prática análise minuciosa da qualidade das respostas e realiza ações para que a participação dos cidadãos seja cada vez mais ativa, de modo a contribuir para a melhoria das atividades do Órgão.

No entanto, ressalta-se que as atividades desta Ouvidoria, considerado serviço essencial, foram contínuas com a idealização e materialização de novos procedimentos, no sentido de adaptar o trabalho ao cenário vivenciado, manter a excelência no atendimento e garantir que o cidadão sinta-se acolhido e resguardado quanto aos seus questionamentos.

Os assuntos mais demandados foram:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos> em 31/12/2022

Com referência ao assunto mais demandado “Artesanato”, 74,2% são elogios. Houve um aumento de trabalhadores registrados no Sistema de Informações Cadastrais do Artesanato Brasileiro (Sicab).

O segundo assunto mais demandado “Centro de Atendimento ao Turista” – CAT”, 38,5% também foram elogios e sugestões com a resolutividade do assunto em 100%.

De acordo com a classificação das manifestações, os cinco assuntos mais demandados tiveram os seguintes registros:

Quadro 1: Quantitativo relacionado à classificação

Assunto	Elogio	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Informação	Sugestão
Artesanato	67	-	11	1	1	4
Centro de Atendimento ao Turista – CAT	5	-	1	-	2	5
Incentivo a cultura e ao Turismo local	-	-	3	2	-	-
Servidor Público	-	2	3	-	-	-
Pontos Turístico	1	-	1	-	-	-

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos> em 31/12/2022

1.1. Sob a perspectiva dos indicadores

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da SETUR alcançou as metas SIGO, conforme demonstrado abaixo:

Quadro 2: Comparativo dos indicadores

	SETUR 2022	Metas para 2023
Quantidade de manifestações	120	-
Resolutividade	80%	81%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	95%	95%
Índice de Recomendação	100%	100%
Satisfação com o atendimento	100%	100%
Satisfação com o Sistema	100%	100%
Satisfação com a resposta	86%	90%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	100%	100%

Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard> em 31/12/2022

1.2. Avaliação externa e sistêmica do TCDF em toda rede de ouvidorias

“Em auditoria de gestão recente, o Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou a necessidade das ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria. Ainda, recomendou que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos.” (<https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>)

De acordo com as informações apresentadas no plano de ação da OGDF, o Tribunal de Contas do DF fez uma avaliação externa sobre a atuação do órgão central (OGDF) e sobre o desempenho das ouvidorias seccionais mais demandadas.

“Abaixo a síntese dos principais achados:

- Informações de ouvidoria devem contribuir para a melhoria de serviços



- Planos de ação devem conter diagnósticos à partir das informações de ouvidoria e estratégias para melhoria dos serviços
- Relatórios trimestrais com informações de ações e projetos para atender ao plano de ação
- Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços
- Capacitação como atividade inerente ao cargo - como convocação
- Atendimento das demandas no prazo legal
- Justificativas do Gestor titular sobre as providências adotadas acerca dos pontos recorrentes
- Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios), subsidiando o processo de tomada de decisão.”

1.3. Auto Avaliação

Sob a ótica das demandas, em relação aos assuntos mais demandados na Secretaria de Turismo, esta Ouvidoria com o objetivo de envolver toda gestão no processo de melhoria do serviço público, elabora informativos a cada trimestre, recomendando aos gestores das áreas técnicas ações de melhoria com base nas manifestações de ouvidoria.

Entretanto, da auto avaliação realizada, constatou-se que tais informações não são levadas ao conhecimento do gestor máximo do órgão, razão pela qual, entendemos pela implementação de tal comunicação.

Sob a perspectiva dos indicadores, embora esta Ouvidoria tenha alcançado as metas SIGO durante o ano de 2022, objetiva-se continuar trabalhando para manter esses índices e também elevá-los no ano de 2023.

A respeito dos achados do TCDF apresentados pela OGDF¹, esta Ouvidoria já executa algumas das ações apresentadas pela Corte de Contas, todavia, identificou-se a necessidade de implementar ações voltadas para a inclusão de informações sobre ações e projetos para atender aos planos de ação nos relatórios trimestrais, bem como, ações com vistas à divulgação das informações de ouvidoria ao gestor, conforme já mencionado neste item.



2. AÇÕES PARA 2023

2.1. Em relação aos assuntos mais demandados

A ação consiste em selecionar o assunto mais demandado, fazendo um levantamento dos pontos recorrentes, apresentando-os em reunião ao responsável pela equipe técnica para em conjunto com a Ouvidoria traçar estratégias para a melhoria do serviço oferecido, e posteriormente, após alinhamento com a área técnica, levar ao conhecimento do gestor máximo do órgão, conforme recomendação do TCDF.

2.2. Em relação à avaliação externa e sistêmica do TCDF em toda rede de ouvidorias

Ações voltadas para a inclusão de informações sobre ações e projetos para atender aos planos de ação nos relatórios trimestrais, bem como, ações com vistas à divulgação das informações de ouvidoria ao gestor, após reuniões, deliberações e alinhamento com as equipes técnicas.

2.3. Em relação aos indicadores

De acordo com o Plano de Ação da OGDF, as metas para 2023 são:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF 2023	
Recomendação da Ouvidoria	100%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	100%
Satisfação com a Resposta	90%

INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS	
Resolutividade	81%

Objetiva-se continuar trabalhando para manter os indicadores alcançados no ano de 2022 e também trabalhar para elevá-los no ano de 2023, por meio dos projetos implementados nesta Ouvidoria no ano de 2022.



Entende-se também que a capacitação é uma importante ferramenta para a melhoria dos serviços prestados pela ouvidoria. Durante o ano de 2022 a equipe de Ouvidoria realizou diversos cursos, e o objetivo para 2023 é dar continuidade às capacitações ofertadas pela Ouvidoria-Geral do DF.

Outro indicador que merece destaque e reflete na transparência ativa e controle social é a atualização da Carta de Serviços da SETUR. A atualização vem sendo feita sempre que há mudanças na forma de prestação do serviço, horário e alteração sobre números de contato. E este trabalho continuará sendo desempenhado no ano de 2023, haja vista a necessidade de manter o cidadão atualizado e informado sobre os serviços oferecidos pela SETUR.

A Ouvidoria da SETUR almeja implementar outras ações voltadas a aumentar os indicadores, bem como, contribuir para a melhoria do serviço público prestado.

Com as observações relacionadas, pode-se traçar estratégias apoiadas nas orientações da Rede SIGO-DF, por meio da utilização do mecanismo Matriz de Análise a qual organiza as informações de cada Ouvidoria Seccional por Dimensão Volume e Dimensão Qualidade, conforme demonstrativo abaixo:

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) e

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

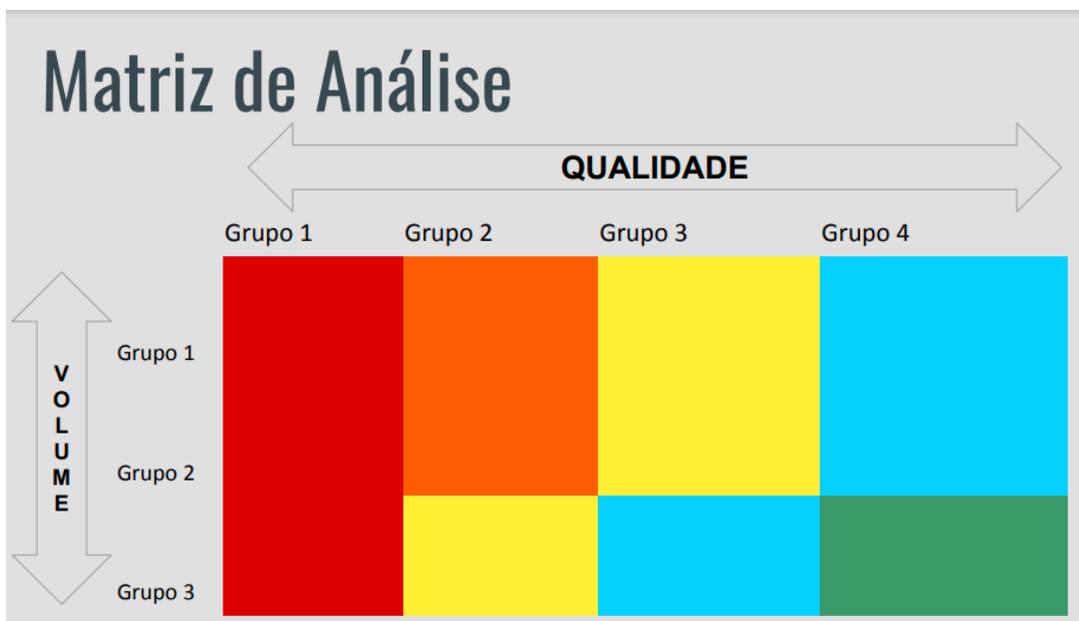
DIMENSÃO QUALIDADE

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 e

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.



A proposta para 2023 é a adequação das ações à realidade de cada seccional, com a percepção individualizada a partir da diversidade da rede, em termos de estrutura, capacidades e serviços. Dessa forma, esta Ouvidoria enquadra-se na cor vermelha pelo critério Volume no Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês). Enquanto, no critério Qualidade Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO. Assim, devemos aumentar o índice relacionados a volume para a melhoria dos referidos Indicador.

ESTRATÉGIA DE AÇÃO

Para melhoria contínua dos serviços prestados com foco no relacionamento com a comunidade, propõe-se um conjunto de ações a partir do diagnóstico apresentado pelos dados, gráficos e pela Matriz de análise. Além disso, a estratégia das ações busca aprimorar o papel da Ouvidoria como setor acessível, inclusivo e fortalecido em âmbito geral. Seguem as propostas desta Ouvidoria ao longo de 2023.



PROPOSTA DE EXECUÇÃO DE PROJETOS

Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Meta	Prazo	Medição	Responsável	Resultado
Ouvidoria itinerante em pontos turísticos de Brasília	Aumentar a participação dos cidadãos junto a Secretária de Estado de Turismo, divulgando os serviços oferecidos pelas Ouvidorias da rede SIGO-DF.	A implantação do projeto se faz necessário, devido ao baixo índice de demandas acolhidas por esta seccional.	1. Diagnóstico;	1	Previsão: Janeiro/2023	Mensal	Ouvidoria	Monitorar e Avaliar os Indicadores de performances
			2. Reunião ASCOM.					
			3. Planejamento;	2	Previsão: Setembro/2023	Trimestral	Ouvidoria/ ASCOM	
4. Implantação.								
5. Monitoramento das e	3	Previsão: Janeiro a outubro	Semestral	Ouvidoria				
6. Divulgação dos Resultados.								



CRONOGRAMA

Cronograma												
Projetos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Ouvidoria itinerante nos pontos turísticos de Brasília												



AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

A Ouvidoria da SETUR procederá com o monitoramento mensal de suas ações, bem como, com a auto-avaliação, de forma trimestral, quando da confecção dos Relatórios trimestrais de Gestão, que serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado Turismo visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao público, buscando o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas, reforçando assim, a participação da sociedade.

Desta forma, a Ouvidoria cumpre o seu papel em ser um importante canal de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando relevante serviço como unidade auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a aperfeiçoar os serviços do órgão.

Assim, e com base no presente Plano de Ação, que visa atender todas às Iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão. Cabe ressaltar sua atuação no sentido de prezar pela transparência, acolher, gerenciar e acompanhar as demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria Participa-DF, zelando pelo sigilo e respeito aos dados.

Ademais, o papel da Ouvidoria, como instrumento de gestão, tem por princípio detectar os pontos mais recorrentes e de possíveis falhas nos atos administrativos, e desse modo, auxiliar o Órgão na tomada de decisões e propor ações que aspiram a qualificação e fortalecimento da Administração Pública.