



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO - 2021

Ouvidoria SEL/DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouidora-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Secretária de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal

Giselle Ferreira de Oliveira

Secretária Executiva de Políticas de Esporte

Jackeline Domingues Aguiar

Chefe de Gabinete

Márcio Rogério Almeida Araújo

Ouidora

Miriam França



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Apresentação | 4 |
| 2. Competências | 5 |
| 3. Base Jurídica | 7 |
| 4. Visão Estratégica | 10 |
| 5. Diagnóstico | 11 |
| 5.1 Matriz SWOT | 12 |
| 5.2. Desempenho da Ouvidoria da SEL/DF | 14 |
| 6. Ações Previstas Para 2021 | 15 |
| 7. Cronograma das Ações Para 2021 | 17 |
| 8. Considerações Finais | 18 |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

1. Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal – SEL/DF constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a Pasta e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Como canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da SEL/DF, importante ferramenta para a Gestão Estratégica, busca subsidiar as tomadas de decisões, além de servir de instrumento para mudanças positivas na implementação de ações, como também, contribuir para o aprimoramento da gestão da Pasta.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2021.

O presente Plano de Ação foi criado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas em 2021, frente aos resultados obtidos pela Ouvidoria da SEL/DF em 2020, apresentados no Relatório Anual – 2020, disponível no sítio da Pasta (www.esporte.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria/).

Este plano abrange as principais ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da SEL/DF em 2021, forma a contribuir para a consolidação da cultura de transparência garantindo a satisfação do cidadão, o fortalecimento da imagem do órgão e o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

2. Competências

Conforme disposto na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, regulamentada pelo Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, e Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, alterada pela Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, a Ouvidoria da SEL/DF tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal, compete:

- I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria do Distrito Federal;
- II - atender o cidadão com cortesia e respeito, pautando o seu trabalho na legislação vigente e nos princípios de conduta ética, assegurando tratamento personalizado e equânime, afastado de qualquer discriminação e prejulgamento;
- III - registrar e responder as manifestações recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV/DF), bem como no Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), após a apreciação e manifestação da área técnica competente do órgão;
- IV - responder as manifestações de ouvidoria com clareza, coerência e correção, primando pela qualidade e tempestividade das respostas;
- V - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VI - prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VII - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades, fornecendo-as ao gestor como subsídios informacionais para a melhoria da gestão da Secretaria;
- VIII - encaminhar à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- IX - propor melhorias nos serviços públicos prestados pela Secretaria, motivadas por análise estatística das manifestações de ouvidorias registradas, seja por meio de projetos, ações, ajustes de processos, procedimentos e ferramentas de trabalho;
- X - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

- XI - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- XII - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- XIII - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- XIV - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- XV - 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;
- 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 - 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;
- XXV - Executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

3. Base Jurídica

Leis Distritais:

Lei nº 6.519/2020 - Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Lei nº 4.896/2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informação no DF - Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

Leis Federais:

Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011- Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decretos:

Decreto nº 42.036/2021 - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.

Decreto nº 41.536/2020 - Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Decreto nº 39.723/2019 - Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

Decreto nº 36.419/2015 - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Decreto nº 35.382/2014 - Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.

Decreto nº 34.276/2013 - Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

Decreto nº 32.840/2011 - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Portarias:

Portaria CGDF nº 61/2021 - Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.

Portaria CGDF nº 341/2019 - Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

Portaria CGDF nº 133/2017 - Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria CGDF nº 21/2017 - Aprova e Institui a AGENDA ESTRATÉGICA DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO/DF.

Instruções Normativas:

Instrução Normativa nº 01/2021 – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Instrução Normativa nº 05/2020 - Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidoria e Áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 01/2018 - Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

Instrução Normativa nº 01/2017 - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 03/2016 - Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.

Instrução Normativa nº 02/2015 - Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Instrução Normativa nº 01/2015 - Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

Instrução Normativa nº 04/2012 - Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

4. Visão Estratégica

Missão

Ser o elo entre a Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal e o cidadão como instrumento de participação e controle social para o exercício da cidadania, a promoção da transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pela Pasta.

Visão

Consolidar-se como canal efetivo de comunicação entre a Secretaria de Esporte e Lazer e o cidadão e como unidade de fomento ao controle social e à transparência.

Valores

Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer são:

- ✓ **SOLIDARIEDADE**
- ✓ **ATUAÇÃO EFETIVA**
- ✓ **BOM-SENSE**
- ✓ **EFICIÊNCIA**
- ✓ **RESPEITO**
- ✓ **OTIMISMO**
- ✓ **URBANIDADE**
- ✓ **VALORIZAÇÃO**
- ✓ **INTEGRIDADE**
- ✓ **RESPONSABILIDADE SOCIAL**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

5. Diagnóstico

Em 2020 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer registrou queda de 12,5% do total de manifestações registradas em relação a 2019. Cabe destacar que a pandemia causada pelo coronavírus teve impacto direto em relação aos números apresentados pela Ouvidoria/SEL, haja vista que as ações relativas aos Programas Centros Olímpicos e Paralímpicos, Escola de Esportes, Compete Brasília e ao Parque da Cidade foram suspensas em março/2020, por força do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020, do Governo do Distrito Federal.

Apesar da queda no número de registros, é possível constatar a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. De acordo com os dados constantes do Relatório Anual de Gestão -2020, 95% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/SEL, 93% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 96% recomendam a Ouvidoria/SEL e 96% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF. A satisfação com a resposta teve um crescimento expressivo saltando de 44%, em 2019, para 96%, em 2020, ou seja, alta de 119%.

É importante destacar que o cenário de pandemia trouxe grandes desafios às ouvidorias, entre eles, a atuação das unidades por meio de teletrabalho, o que exigiu uma adaptação na forma de atendimento ao cidadão e interlocução com as unidades internas da instituição, visando à construção da resposta encaminhada.

Mesmo diante dos desafios, em 2020 a Ouvidoria da SEL/DF atingiu o índice de 100% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 4 (quatro) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta em relação a 2019, que teve 99% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 9 (nove) dias para resposta.

Para 2021 foram estabelecidas metas e indicadores alinhados aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF), que serão apresentados ao longo deste documento.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

Para a consolidação deste diagnóstico a ferramenta escolhida foi a Matriz SWOT, por meio da qual são apresentadas as informações inerentes a forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relativas à Ouvidoria/SEL.

5.1 Análise SWOT

| AMBIENTE INTERNO | |
|-------------------------|---|
| Forças | <ul style="list-style-type: none">• Ouvidoria instituída por normativo específico• Ocupação do cargo de Ouvidor por servidor efetivo do quadro de pessoal do Governo do Distrito Federal, o que confere estabilidade e continuidade dos projetos iniciados• Aprovação do Sistema OUV-DF pela população do DF com 96% de satisfação• Instituição da Carta de Serviços ao Cidadão por Decreto, conforme metodologia e padrões estabelecidos pela OGDF• Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF com vários módulos de aprendizagem e emissão da Certificação• Cursos de formação em ouvidoria - EAD promovidos pela EGOV com certificação• Diversidade de canais de atendimento: internet (www.ouv.df.gov.br), telefone (162) e presencial, que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria• Informações de ouvidoria inseridas na lógica de gerenciamento por meio de Business Intelligence – BI com disponibilização de relatórios dentro do próprio sistema OUV-DF e no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal (www.painel.ouv.df.gov.br)• Emissão trimestral de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria diretamente aos gestores da Pasta com caracterizações de ocorrências e situações graves para justificativas• Transparência nas informações produzidas por meio da Ouvidoria, com a implantação do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, disponibilizado na internet• Aumento da qualidade da resposta encaminhada aos cidadãos pela ouvidoria• Aumento do indicador que mede o cumprimento do prazo de resposta e diminuição do prazo médio de resposta das ouvidorias• Instituição de medidas consensuais de resolução de conflito para o ouvidor, equipes e gestores e o Termo de Ajustamento de Conduta – TAC instituído pela Instrução Normativa nº 01/2017 |
| Fraquezas | <ul style="list-style-type: none">• Desatualização do Sistema de Informações ao Cidadão – e-Sic, com relação ao utilizado pelo Governo Federal, o que dificulta a produção de informações gerenciais e a própria gestão do sistema• Quadro de pessoal insuficiente para a realização dos trabalhos estruturais e operacionais da ouvidoria• Pouco comprometimento de alguns setores em relação ao atendimento às demandas de ouvidoria• Respostas apresentadas pelas áreas técnicas são insuficientes ou evasivas• Pouca maturidade por parte de alguns setores em relação à cultura da transparência na administração pública |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

AMBIENTE EXTERNO

Oportunidades

- Apoio da Alta Administração
- Crescentes oportunidades de benchmarking
- Relações institucionais com as Ouvidorias da Rede SIGO, que proporciona a possibilidade de parcerias e intercâmbio de boas práticas
- Divulgação da Ouvidoria como instrumento de democracia a serviço do cidadão
- Crescente número de acessos das Cartas de Serviços ao cidadão em meio digital (online)
- Aquisição contínua de saberes facilitadores para a prevenção e correção de falhas, os quais impactarão na melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado ao cidadão
- Amplo arcabouço legal que ampara e aprimora o serviço de ouvidoria: <https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>
- Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas de ouvidorias no âmbito do DF e procedimentos para ocorrências e situações graves em relação às demandas registradas

Ameaças

- Restrição orçamentária, o que compromete a confecção de material de divulgação da Ouvidoria (folders, cartazes, banners, cartilhas, etc.)
- Constantes reestruturações administrativas com conseqüente rotatividade de ocupantes de cargos comissionados, o que ocasiona a descontinuidade de ações, dificulta o atendimento às demandas de Ouvidoria, bem como o cumprimento de prazos para resposta, impactando, diretamente, no trabalho da Ouvidoria.
- Estrutura administrativa da Ouvidoria precária, pois conta, apenas, com 1 (um) servidor efetivo (Ouvidora), sendo o quadro insuficiente para realização dos trabalhos estruturais e operacionais da ouvidoria
- Queda dos indicadores que medem o grau de satisfação do cidadão com o atendimento prestado pela Ouvidoria; que recomendam o Serviço de Ouvidoria, que demonstram a satisfação com o Sistema OUV-DF e que demonstram a satisfação com a resposta recebida



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

5.2 Desempenho da Ouvidoria SEL/DF

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal está inserida no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO que reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais, a fim de que indicadores e metas desses instrumentos sejam alcançados.

Cabe ressaltar que os indicadores e metas da Ouvidoria/SEL estão alinhados aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) dos quais constam as metas e indicadores pactuados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Nesse sentido, apresentamos, a seguir, os indicadores e metas propostas pela Ouvidoria/SEL, para 2021:

| Indicador | Meta pactuada pela Ouvidoria-Geral do DF | Meta proposta pela Ouvidoria da SEL/DF |
|--|--|--|
| • Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta | 93% | 97% |
| • Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria | 75% | 90% |
| • Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria | 69% | 90% |
| • Índice de qualidade da resposta | 49% | 80% |
| • Índice de Resolutividade | 42% | 75% |
| • Taxa de Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço | 75% | 90% |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

6. Ações Previstas para 2021

Este Plano de Ação levou em consideração a situação de emergência sanitária causada pela pandemia do COVID-19 e os seus desafios, num cenário de mudanças e incertezas, de forma a viabilizar o alcance dos resultados-chave estabelecidos.

Cabe destacar que a pandemia afeta o comportamento e a realidade das diversas partes envolvidas, bem como restringe as formas de prestação de serviços e de atendimentos dos programas, projetos e iniciativas, haja vista as restrições impostas a encontros e quaisquer tipos de eventos presenciais.

Nesse sentido, para evitar cancelamentos de ações ou metas não cumpridas, houve a necessidade de reformulação de formatos propostos para o desenvolvimento das iniciativas, até então realizadas tradicionalmente no modelo presencial. Para tanto, ficou definido que as ações estão previstas para serem realizadas virtualmente, ou em modo híbrido, e, assim, poderão ser adaptadas à realidade do momento de execução.

Considerando a diversidade de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação as atividades consideradas essenciais para o adequado desempenho da Unidade, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura de fomento à transparência e ao Controle Social.

Com base no diagnóstico apresentado, as ações propostas estão alinhadas aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal e têm como foco o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da SEL/DF seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

Por fim, cabe ressaltar que sempre há riscos de atrasos e imprevistos quanto à execução das ações em relação ao planejado. Para lidar com eventuais inadequações do Plano de Ação à realidade e ao contexto no momento da execução de iniciativas, ao longo deste ano, estão previstas medidas periódicas de monitoramento, avaliação e controle.

Apresentamos, a seguir, as ações propostas para o exercício:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

1 - EIXO QUALIDADE E TEMPESTIVIDADE DO ATENDIMENTO

| AÇÕES | RESULTADOS-CHAVE |
|--|---|
| Participar do Programa de Formação Continuada para Ouvidoria visando o aprimoramento do atendimento ao cidadão | Equipe qualificada para atender às diversas demandas da população |
| Prestar atendimento ao cidadão de forma humanizada e acolhedora dentro do prazo previsto em lei | 100% das manifestações respondidas no prazo legal |
| Aprimorar a qualidade das informações prestadas no prazo legal para resposta | Pesquisa de satisfação com resultado superior a 60% |

2 - EIXO COMUNICAÇÃO E ARTICULAÇÃO INTERNA

| AÇÕES | RESULTADOS-CHAVE |
|---|---|
| Fortalecer a interlocução de forma dinâmica com as áreas técnicas | Servidores integrados e processo de comunicação interna satisfatório |
| Realizar visitas periódicas para esclarecer as atribuições da Ouvidoria | Fluxos de trabalho definidos, redução de encaminhamentos equivocados e maior agilidade na resolução dos assuntos. |
| Estreitar laços com as áreas técnicas da Secretaria com foco na melhoria do atendimento prestado ao cidadão | Bom clima organizacional e equipe informada e engajada |
| Fomentar a cooperação entre as áreas para a melhoria do atendimento ao cidadão | Produtividade em alta, brainstorming, reconhecimento por parte do cidadão e equipe motivada |

3 - EIXO PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

| AÇÕES | RESULTADOS-CHAVE |
|--|--|
| Estimular a participação do cidadão, por meio dos canais de Ouvidoria, na construção e aprimoramento das políticas públicas | Pleno exercício da cidadania e maior eficácia e abrangência das ações públicas |
| Disponibilizar atendimento acessível e inclusivo, por meio de comunicação em libras, mobiliário acessível e material informativo em braile | Acesso democrático aos serviços de Ouvidoria |
| Facilitar o diálogo direto entre a Secretaria e o cidadão | Participação social fortalecida |
| Viabilizar estrutura física e insumos para que o cidadão tenha acesso aos serviços de Ouvidoria | Acesso garantido aos serviços de Ouvidoria |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

7. Cronograma das Ações para 2021

| Ações | Previsão de entrega – 2021 | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | |
| Participar do Programa de Formação Continuada para Ouvidoria visando o aprimoramento do atendimento ao cidadão | | | | | | | | | | | | | |
| Prestar atendimento ao cidadão de forma humanizada e acolhedora dentro do prazo previsto em lei | | | | | | | | | | | | | |
| Aprimorar a qualidade das informações prestadas no prazo legal para resposta | | | | | | | | | | | | | |
| Fortalecer a interlocução de forma dinâmica com as áreas técnicas | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar visitas periódicas para esclarecer as atribuições da Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |
| Estreitar laços com as áreas técnicas da Secretaria com foco na melhoria do atendimento prestado ao cidadão | | | | | | | | | | | | | |
| Fomentar a cooperação entre as áreas para a melhoria do atendimento ao cidadão | | | | | | | | | | | | | |
| Estimular a participação do cidadão, por meio dos canais de Ouvidoria, na construção e aprimoramento das políticas públicas | | | | | | | | | | | | | |
| Disponibilizar atendimento acessível e inclusivo, por meio de comunicação em libras, mobiliário acessível e material informativo em braille | | | | | | | | | | | | | |
| Facilitar o diálogo direto entre a Secretaria e o cidadão | | | | | | | | | | | | | |
| Viabilizar estrutura física e insumos para que o cidadão tenha acesso aos serviços de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

8. Considerações Finais

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de planejamento dos trabalhos sem, entretanto, ignorar o aspecto processual e dinâmico que as atividades cotidianas pedem.

Assim sendo, incorpora a dimensão flexível, contemplando as devidas sugestões e adequações necessárias ao longo do ano, de forma a buscar a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal, privilegiando e promovendo a cidadania.