



PLANO DE AÇÃO ANUAL 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL



Brasília/DF



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto de Albuquerque Dias

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Turismo do Distrito Federal

Vanessa Chaves de Mendonça

Ouvidora da Secretaria de Turismo do Distrito Federal

Fernanda Tavares Linhares Alvarenga



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo apresenta o Plano de Ação para o exercício de 2021, 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 – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC 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 Ouvidora-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 2020 acolheu 104 manifestações. Houve uma redução de 10%, em comparação ao ano de 2019. Em relação ao Sistema de Informação ao Cidadão Esic, computou-se o total de 15 Pedidos de Acesso à Informação.

É importante destacar que em 23 de março de 2020, por meio do Decreto nº 40.546, foi instituído o Teletrabalho, em caráter excepcional e provisório para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do DF, deixando de atender de forma presencial.

Em 2020, os assuntos “Incentivo a cultura e ao turismo local”, “Centro de Atendimento ao Turista - CAT” e “Artesanato” estão em evidência como os mais registrados no Sistema de Ouvidoria OUV/DF.

Com a pandemia e a suspensão de eventos, feiras e atividades culturais e cívicas, este foi os maiores reclames dos cidadãos tendo optado por RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA.

É imprescindível esclarecer que esta Ouvidoria da Secretaria de Estado de Turismo do DF respondeu 100% das Manifestações registradas em 2020. Salienta-se que a Ouvidoria, atenta ao crescimento aos indicadores do Sistema de Ouvidoria OUV/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.

É cabível destacar que devido às medidas adotadas para contenção ao avanço do Coronavírus, a execução de algumas ações propostas para 2020 restou prejudicada.

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.



PROPOSTA DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

INICIATIVA1: Atualização constante da Carta de Serviços ao Cidadão.

Responsável:

Ouvidoria (consolidação).

Subsecretaria de Produtos e Políticas de Turismo (publicação).

Todos os Setores desta Secretaria (fornecimento das informações).

Previsão:

Janeiro a dezembro de 2021.

Desenvolvimento:

Elaboração de um processo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI para encaminhamento dos respectivos dados, sempre que houver atualizações, referentes aos Serviços oferecidos por esta Pasta. A Ouvidoria/Autoridade de Monitoramento irá acompanhar, solicitar, cobrar e consolidar as referidas atualizações, para posterior envio à Subsecretaria de Produtos e Políticas de Turismo.

Justificativas:

Atualização constante dos serviços oferecidos pela Secretaria para que o cidadão acesse os mesmos com facilidade, conforme legislação (Decreto nº 36.419/2015).

Recursos Necessários:

Recursos Tecnológicos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos.

Servidores capacitados para obtenção dos dados.

Resultados Esperados:

Carta de Serviços do Órgão sempre atualizada.

Acesso facilitado à informação ativa e direta das atividades desempenhadas pelo Órgão.



INICIATIVA 2: Atualização constante ao site – Transparência Ativa.

Responsável:

Ouvidoria (consolidação).

Subsecretaria de Produtos e Políticas de Turismo (publicação).

Todos os Setores desta Secretaria (fornecimento das informações).

Previsão:

Janeiro a dezembro de 2021.

Desenvolvimento:

Elaboração de um processo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI para encaminhamento dos respectivos dados, sempre que houver atualizações, referentes aos Serviços oferecidos por esta Pasta. A Ouvidoria/Autoridade de Monitoramento irá acompanhar, solicitar, cobrar e consolidar as referidas atualizações, para posterior envio à Subsecretaria de Produtos e Políticas de Turismo.

Justificativas:

Acompanhamento efetivo dos dados da Pasta, conforme atendimento à legislação – Lei nº 4.990/2012.

Recursos Necessários:

Recursos Tecnológicos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos.

Servidores capacitados para obtenção dos dados.

Resultados Esperados:

Carta de Serviços do Órgão sempre atualizada.

Acesso facilitado à informação ativa e direta das atividades desempenhadas pelo Órgão.



INICIATIVA 3: Aumentar o índice de satisfação e credibilidade dos cidadãos com os serviços de Ouvidoria.

Responsável:

Ouvidoria (consolidação).

Servidores atuantes diretamente com as demandas de Ouvidoria nas Coordenações

Regionais de Ensino e Subsecretarias.

Previsão:

Janeiro a dezembro de 2021.

Desenvolvimento:

Análise minuciosa das respostas enviadas ao cidadão.

Contato direto com o manifestante para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.

Justificativas:

Alcançar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Resolutividade (meta: 55%), Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta:80%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 85%).

Satisfação do cidadão.

Aumento dos indicadores.

Recursos Necessários:

Recursos Tecnológicos: Internet, Telefone Funcional e Sistema de Ouvidoria OUV/DF

Resultados Esperados:

Satisfação do cidadão e melhoria dos serviços públicos prestados.

Aumento do Índice de Resolutividade (meta: 55%), Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta:80%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 85%).



INICIATIVA 4: Distribuição de cartazes com divulgação dos canais de Ouvidoria para o registro de demandas referentes ao retorno das aulas.

Responsável:

Ouvidoria.
Regiões Administrativas.

Previsão:

Janeiro a dezembro de 2021.

Desenvolvimento:

Gerir dados das atuações praticadas pela instituição, para os gestores, em todas as ações que esta Secretaria está envolvida, principalmente no “Turismo em Ação”.

Justificativas:

Aumentar o canal de comunicação entre o cidadão e o Governo.
Satisfação do cidadão.
Aumento da demanda.

Recursos Necessários:

Recursos Tecnológicos: Internet, Telefone Funcional e Sistema de Ouvidoria OUV/DF

Resultados Esperados:

Satisfação do cidadão e melhoria dos serviços públicos prestados.
Conhecimento e distinção do cidadão sobre os canais da Ouvidoria.
Captação por meio do Sistema de Ouvidoria das principais sugestões para melhoria dos serviços prestados.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo do Distrito Federal tem sido 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.

Desta forma, e com base no presente Plano de Ação, 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 OUV/DF e Lei de Acesso à Informação, zelando pelo sigilo e respeito os 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.