



**Secretaria de Atendimento à Comunidade do
Distrito Federal**

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

2025





Secretaria de Atendimento à Comunidade do Distrito Federal

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

**Secretária de Estado de Atendimento à Comunidade:
Clara Roriz**

Ouvidora:

Zoraia Carla Cardozo

Equipe:

Edson Moscardini



A Secretaria

A Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade é um órgão que integra o alto escalão da Administração Pública do Distrito Federal. Foi criada através do decreto nº 39.633, de 21 de janeiro de 2019.

Ações Mediadas no Atendimento à Comunidade:

- Fomento ao emprego;
- Geração de renda;
- Desenvolvimento de potencialidades locais;
- Apoio às lideranças comunitárias para ações de associativismo e cooperativismo e à inclusão social;
- Desenvolvimento de novas tecnologias sociais e de integração comunitária.



A Secretaria

A Seac tem como principal objetivo facilitar a comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal, por meio de uma escuta ativa e humanizada das diversas comunidades do Distrito Federal.

É uma Secretaria de Estado exclusivamente voltada para contribuir com a solução de demandas apresentadas pela comunidade, iniciativa inédita na federação brasileira e que busca valorizar o indivíduo como agente ativo na transformação da sociedade.



Missão:

Melhorar a vida do cidadão por meio de um atendimento humanizado e eficiente. Aproximar a comunidade do Governo do Distrito Federal, ouvindo o cidadão e intermediando as demandas junto aos demais órgãos do Governo do Distrito Federal.

Visão:

Ser referência em qualidade de atendimento e solução de demandas comunitárias. Ouvir, intermediar e contribuir para a solução das diversas demandas sociais.

Valores:

Acolhimento, respeito, ética, transparência, compromisso e integração.



A Ouvidoria

A Ouvidoria da Secretaria de Atendimento à Comunidade foi criada em 16/08/2024, por meio do Decreto nº 46.142, de 15/08/2024, publicado no DODF nº 157, de 16/08/2024, com a alteração da estrutura administrativa da Seac.

A Ouvidoria é um canal fundamental de diálogo entre a população e a administração pública. Nosso compromisso é garantir a escuta ativa, a transparência e a eficiência na gestão pública, promovendo o acesso aos direitos e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Apresentamos nosso Plano de Ação 2025, cujo objetivo é estabelecer diretrizes, metas e iniciativas estratégicas para orientar as atividades e os recursos necessários, garantindo o alinhamento com a missão, a visão e os objetivos institucionais da Secretaria de Atendimento à Comunidade.



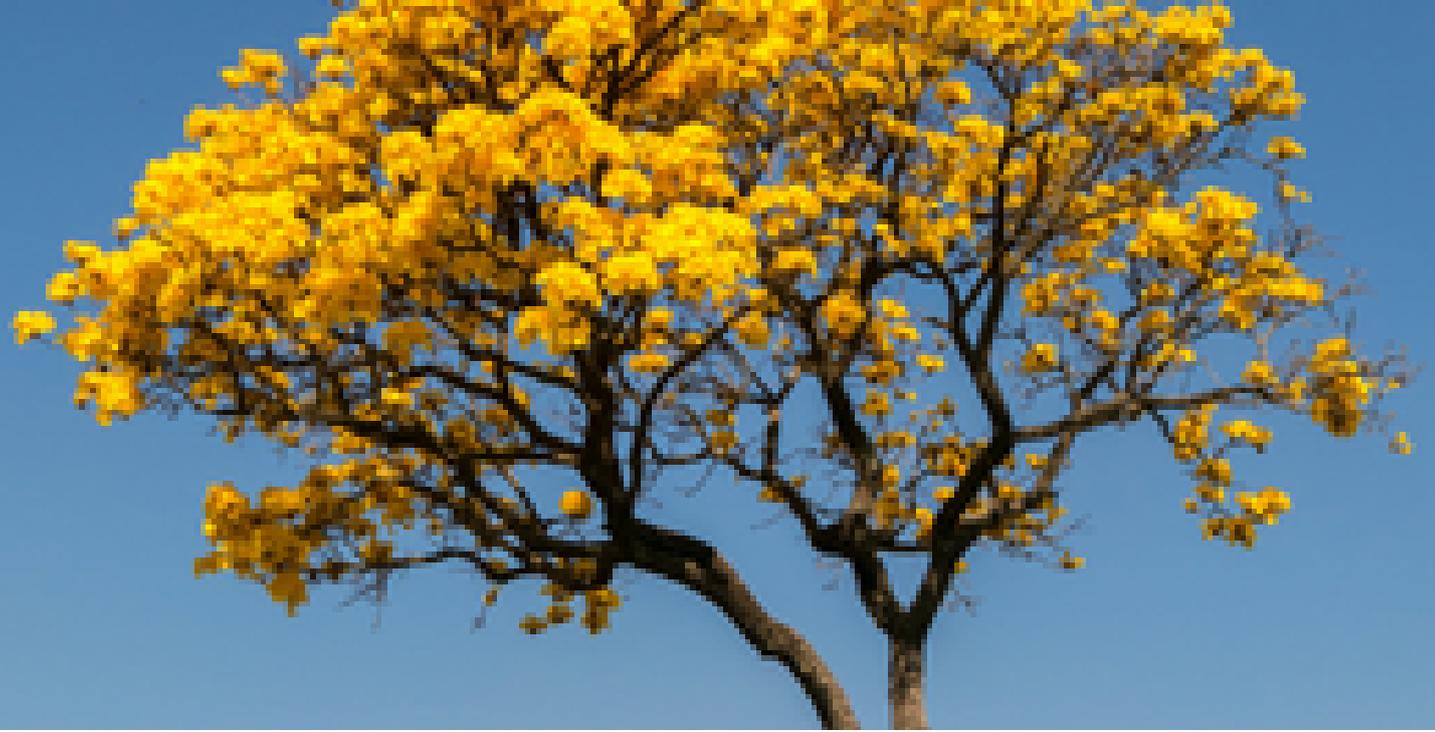
Objetivo Geral

Fortalecer a Ouvidoria da Secretaria de Atendimento à Comunidade como um canal de comunicação eficiente e acessível para a população do Distrito Federal, promovendo maior engajamento, satisfação e resolutividade.



Diagnóstico Atual

- Pontos Fortes:
 - Respostas enviadas dentro do prazo.
 - Canais de atendimento diversificados: (Central 162, site Participa-DF, presencial).
 - Sistema de gestão de ouvidoria já implementado.



Diagnóstico Atual

- Desafios:
 - Baixa demanda de manifestações.
 - Ausência de respostas na pesquisa de satisfação.
 - Necessidade de fortalecimento da divulgação dos canais.

Metas e Indicadores

Meta	Indicador	Prazo
Aumentar o volume de manifestações em 20%	Número de manifestações recebidas	Até dezembro de 2025
Obter uma taxa mínima de 30% de respostas na pesquisa de satisfação	Taxa de resposta à pesquisa	Até agosto de 2025
Garantir a manutenção do prazo de resposta de até 10 dias úteis	Tempo médio de resposta	Contínuo
Realizar campanhas semestrais para divulgação da Ouvidoria	Número de campanhas realizadas	Até dezembro de 2025

Estratégias e Ações

Ação	Responsável	Prazo
Lançar campanhas de divulgação nos canais digitais e em eventos presenciais	ASCOM	Até junho e novembro de 2025
Criar parcerias com órgãos locais para promover a Ouvidoria	Ouvidoria	Até abril de 2025
Monitorar regularmente os dados do sistema para identificar gargalos	Ouvidoria	Mensalmente
Desenvolver um guia informativo sobre a Ouvidoria para o público	ASCOM	Até maio de 2025

Estratégias e Ações

Ação 1: Bate Papo com a Ouvidoria

Descrição: Eventos para os servidores da Secretaria para explicar o papel da Ouvidoria, como ela funciona e sua importância na melhoria dos serviços públicos.

Objetivo: Aumentar o conhecimento dos servidores sobre a Ouvidoria para que possam repassar à população.

Ação 2: Feiras de Atendimento Comunitário

Descrição: Participação em feiras e eventos comunitários com um estande da Ouvidoria, onde a população possa registrar manifestações, esclarecer dúvidas e conhecer os serviços disponíveis.

Objetivo: Tornar a Ouvidoria mais visível e acessível em eventos locais.

Estratégias e Ações

Ação 3: Ouvidoria Itinerante

Descrição: Atuação da Ouvidoria em diferentes regiões administrativas do DF, com um ponto móvel de atendimento.

Objetivo: Facilitar o acesso da população que não utiliza os canais digitais ou presenciais fixos.

Ação 4: Encontros com Lideranças Comunitárias

Descrição: Reuniões com líderes comunitários, associações de moradores e entidades representativas para apresentar a Ouvidoria e ouvir as principais demandas e sugestões.

Objetivo: Estreitar laços com a comunidade e ampliar o alcance da Ouvidoria.

Estratégias e Ações

Ação 5: Concurso Cultural: "O que você quer mudar no DF?"

Descrição: Realização de um concurso em comunidades para incentivar crianças e jovens a desenharem, escreverem ou apresentarem propostas de melhorias para o DF, com apoio da Ouvidoria.

Objetivo: Engajar o público jovem e fomentar ideias inovadoras.

Ação 6: Café com o Ouvidor.

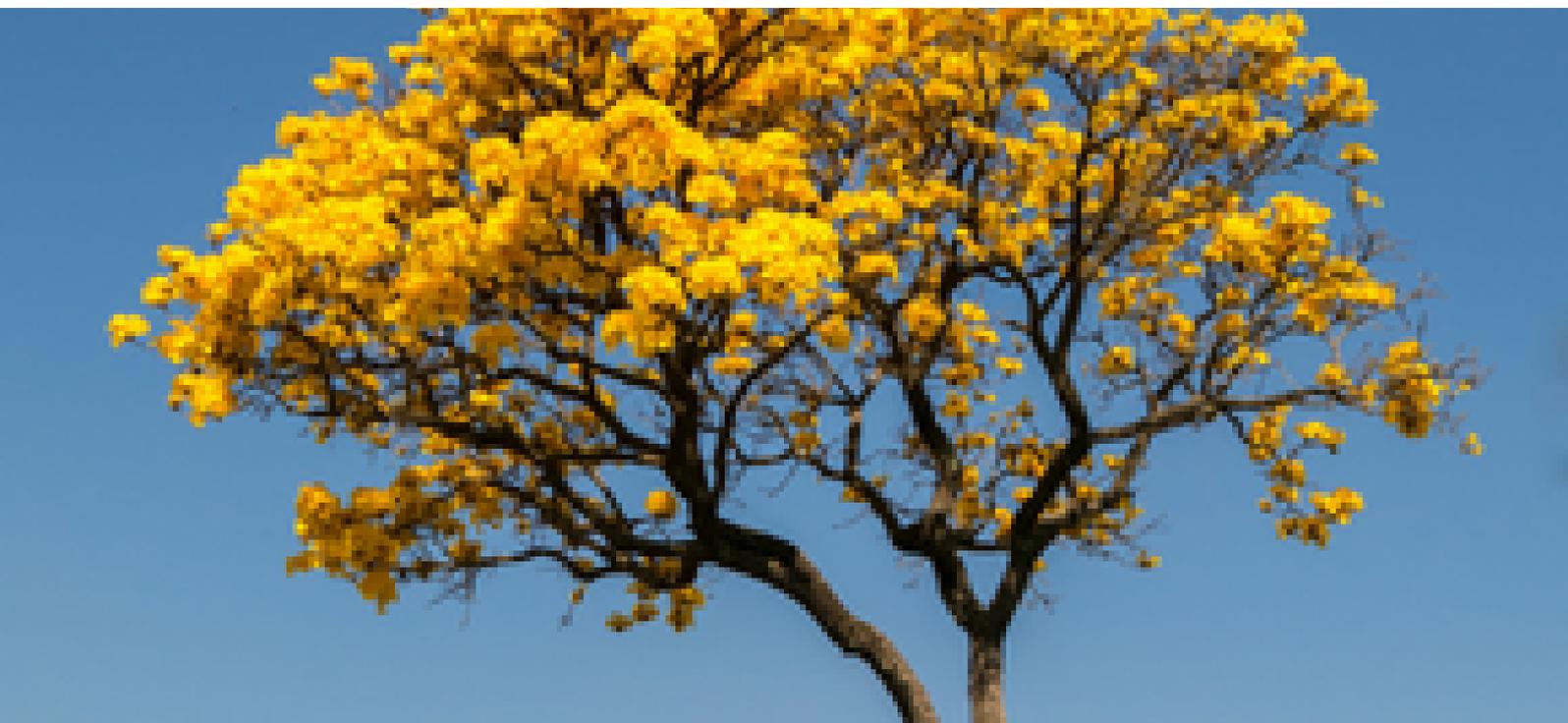
Descrição: Realização de reuniões com Ouvidores de órgãos parceiros.

Objetivo: Encontrar objetivos comuns e criar ações conjuntas.



Recursos Necessários

- Financeiros: Investimento em materiais gráficos e anúncios digitais.
- Tecnológicos: Manutenção e otimização do sistema de ouvidoria existente.
- Humanos: Mobilização de colaboradores de outros setores para apoiar campanhas.



Monitoramento e Avaliação

- Reuniões trimestrais: Avaliar progresso nas metas.
- Relatórios trimestrais: Número de manifestações, taxa de resposta à pesquisa, impacto das campanhas.
- Feedback contínuo: Reavaliar estratégias com base nos resultados obtidos.