

PLANO BIANUAL 2024/2025

EIXOS TRANSVERSAIS EM AÇÃO

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E
JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL



A P R E S E N T A Ç Ã O

Este Plano de Ação Bianual tem por objetivo a apresentação de forma sucinta dos objetivos e metas da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Família e Juventude do DF para os anos de 2024 e 2025. Neste Plano, decidimos separar por eixos transversais a fim de aprimorar e adequar os objetivos e metas desta Secretaria. Esta proposta busca estabelecer estratégias, ações e diretrizes específicas, com o intuito precípuo de melhor atender ao cidadão em suas demandas.

D I A G N Ó S T I C O

O ano de 2023 marcou o início dos trabalhos desta Ouvidoria no âmbito da Secretaria da Família e Juventude. Ao longo do ano, especificamente no 2º Semestre de 2023, houve aumento significativo nas manifestações, centralizando-as no Programa Jovem Candango desempenhado pela pasta. No total, 72% tiveram o programa como foco em suas reclamações. Os outros 28% estavam relacionados à dúvidas, esclarecimentos ou sugestões.

Com base nos dados levantados, este planejamento irá atuar com foco em Eixos Transversais de Ação e Gestão. Os temas transversais atuam como eixo unificador, em torno do qual organizam-se as disciplinas, devendo ser trabalhados de modo coordenado. Dessa forma, indicaremos os eixos, metas e ações para execução Plano de Ação para os anos de 2024 e 2025.

E I X O S T E M Á T I C O S D O P L A N O

O Plano de Ação da Ouvidoria da SEFJ foi pensado e estruturado em forma de eixos temáticos. Estes eixos orientarão as ações e estratégias a serem adotadas pela Ouvidoria com foco no aprimoramento e desenvolvimento da gestão sem deixar de lado o agente que mais importa em todo esse planejamento, nosso cidadão.

Por isso, trataremos dos Eixos, um a um, estabelecendo objetivos, ações e metas para o biênio.



EIXO 1: COMUNICAÇÃO

Objetivo: O Eixo comunicação tem por objetivo aprimorar o atendimento, a linguagem de fácil acesso e as diversas alternativas de comunicação para melhor atender ao cidadão. Além disso, o eixo visa manter o padrão do índice de transparência ativa em 100% como foi no ano de 2023.

Meta: Alcançar a meta de índice de resolutividade na média anual de 20 para 30% em 2024 e 45% em 2025.

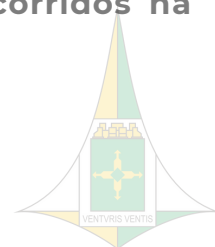
Ações: Resposta complementar e atendimento telefônico pós ouvidoria a aos cidadãos que abrirem suas demandas relacionadas à Secretaria da Família e Juventude.

EIXO 1 2024/2025	META 2024/2025	AÇÕES 2024/2025
COMUNICAÇÃO	Índice de resolutividade: Meta 2024 (30%) Meta 2025 (45%) Índice de Transparência Ativa: Meta 2024 (100%) Meta 2025 (100%)	• Melhora da linguagem na resposta definitiva e complementar. • Acompanhamento sistemático dos requisitos de Transparência Ativa a fim de manter o índice de 100% já alcançado.

EIXO 2: GESTÃO PARTICIPATIVA

Objetivo: O Eixo da Gestão Participativa tem por objetivo adequar os instrumentos de gestão utilizados pela ouvidoria a fim de estabelecer um bom equilíbrio entre o atendimento ao público externo (cidadãos) e público interno (Gestores, servidores e agentes membros da estrutura organizacional da Secretaria). Isso se dará por meio de reuniões periódicas com todo o corpo de gestão da Secretaria, esclarecimentos dentro da Secretaria sobre o papel da Ouvidoria no âmbito dos órgãos públicos, bem como a agenda do papo com Ouvidor nas Secretarias de temas relacionados à SEFJ.

A Gestão Participativa já é uma tendência no setor público. É uma inovação no sentido de que se concentra mais na troca de experiências entre os colaboradores para apoiar as decisões e os caminhos a serem percorridos na melhoria do serviço público prestado ao cidadão.



Meta: Elevar e conscientizar a Gestão sobre o papel relevante da Ouvidoria no processo decisório das Políticas Públicas no âmbito da Secretaria.

Ações: Reunião Mensal junto ao Comitê Interno de Governança e reuniões semestrais com Secretarias estratégicas do GDF com foco em aprimorar o atendimento ao cidadão nos temas relacionados aos órgãos em conjunto.

EIXO 2 2024/2025	META 2024/2025	AÇÕES 2024/2025
GESTÃO PARTICIPATIVA	Reuniões CIG (Comitê interno de Gestão): Meta 2024 (12 reuniões mensais) Meta 2025 (12 reuniões mensais) Bate papo com Ouvidores (SEDUH, SEJUS, SEEDF, TERRACAP) Meta 2024 (4: 1 evento por secretaria) Meta 2025 (4 : 1 evento por secretaria)	• Participação nas reuniões do CIG a fim de trazer os levantamentos feitos pela Ouvidoria (relatórios) bem como propor soluções de melhoria na execução. • Reuniões a cada trimestre com a Ouvidoria de cada órgão estabelecido na meta a fim de absolver conhecimento, propor ações conjuntas e compartilhar experiências

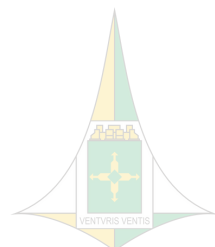
EIXO 3 ATENDIMENTO HUMANIZADO

Objetivo: O Atendimento Humanizado é uma abordagem que se concentra na priorização das necessidades emocionais, físicas e psicológicas dos indivíduos, reconhecendo sua singularidade e dignidade. Significa mais do que simplesmente realizar transações ou prestar serviços; trata-se de estabelecer relações empáticas, onde as pessoas se sintam verdadeiramente compreendidas, respeitadas e valorizadas.

Da mesma forma, no serviço público, o Atendimento Humanizado se traduz em uma escuta ativa das necessidades do cidadão, em soluções personalizadas e em um cuidado genuíno com sua satisfação.

Meta: Fortalecer os laços entre o órgão público e o cidadão.

Ações: Aumentar o número de contatos telefônicos com os cidadãos no pós atendimento da Ouvidoria, principalmente em casos de Manifestações sensíveis bem como realizar a Ouvidoria Itinerante em parceria com o programa GDF Mais Perto do Cidadão.



BIÊNIO: 2024/2025

Semestral

1º SEMESTRE 2024	Meta • Seis reuniões com Comitê Interno de Governança. • Uma Ouvidoria Itinerante a cada programa do GDF Mais Perto do cidadão. • Um bate papo com Ouvidor SEJUS. • Aumentar os índices de pesquisa de satisfação em 5% • Manter o Índice de Transparência Ativa em 100%
2º SEMESTRE 2024	Meta • Seis reuniões com Comitê Interno de Governança. • Uma Ouvidoria Itinerante a cada programa do GDF Mais Perto do cidadão. • Um bate papo com Ouvidor SEEDF. • Aumentar os índices de pesquisa de satisfação em 5% • Manter o Índice de Transparência Ativa em 100%
1º SEMESTRE 2025	Meta • Seis reuniões com Comitê Interno de Governança. • Uma Ouvidoria Itinerante a cada programa do GDF Mais Perto do cidadão. • Um bate papo com Ouvidor TERRACAP. • Aumentar os índices de pesquisa de satisfação em 5% • Manter o Índice de Transparência Ativa em 100%
2º SEMESTRE 2025	Meta • Seis reuniões com Comitê Interno de Governança. • Uma Ouvidoria Itinerante a cada programa do GDF Mais Perto do cidadão. • Um bate papo com Ouvidor SEDUH • Aumentar os índices de pesquisa de satisfação em 5% • Manter o Índice de Transparência Ativa em 100%

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL



N O S S A E Q U I P E G D F

Ibaneis Rocha

Governador

Daniel Alves Lima

Controlador Geral do DF

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora Geral do DF

Rodrigo Germano Delmasso

Secretário de Estado da Família e
Juventude do DF

COMPOSIÇÃO DA SECRETARIA DA FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DF

Felipe de Almeida firmino

Chefe da Ouvidoria

Maria Luciane

Assessora e Substituta legal