



## APRESENTAÇÃO

O relatório trimestral de Ouvidoria é um documento de publicação obrigatória e deve apresentar dados consolidados e sistematizados de sua atuação como participantes da Rede SIGO-DF, seguindo os preceitos da Lei nº 4.896/2012.

É importante destacar nesse documento quais foram as ações realizadas em conformidade com o Plano de Ação 2022, os assuntos mais demandados no período, os ajustes internos que otimizaram a rotina de trabalho, bem como destacar algumas situações ocorridas no trimestre.

## VISÃO GERAL

Com intuito de estreitar os trabalhos de 2022, foi iniciado um projeto fundamental para a aproximação e criação de vínculos, humanização do trabalho e indicação de pontos relevantes que visam melhorar a atuação da ouvidoria e a melhoria na prestação dos serviços públicos pelo órgão. O projeto recebeu o nome de "PROSA ATIVA".

**Ações:** encontros com chefes ou servidores, com intuito de sensibilizá-los para ações pontuais e aplicação de pesquisa de satisfação interna.

**Objetivo:** indicar recomendações para melhoria e qualidade nas respostas facilitando o acesso às informações por parte da população.

### Ações realizadas:

28/01/2022 Luciane - Diretora de Gestão de Pessoas e Ádalís - Psicóloga da PGDF

19/03/2022- Carla Silva, servidora com necessidades especiais.

As ações estão programadas para acontecer até dezembro de 2022 e irão aperfeiçoar o serviço da ouvidoria e criar vínculos mais sedimentados com os servidores da PGDF.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

A Ouvidoria da PGDF atendeu **111** manifestações no primeiro trimestre de 2022.

**Janeiro: 30 Fevereiro: 31 Março: 50**

## PRAZO DE ATENDIMENTO

**100%** das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal. O prazo médio utilizado foi de **10** dias.

## QUALIDADE: INDICADORES DO TRIMESTRE



## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE



**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO PRIMEIRO TRIMESTRE**

ASSUNTO	Sugestão 	Solicitação 	Reclamação 	Informação 	Elogio 	Denúncia 	TOTAL	Resolu- tividade	Representa- tividade do assunto na PGDF
AGILIDADE DE PROCESSOS	-	38	3	2	-	-	<b>43</b>	63%	43,9%
CONCURSO PÚBLICO	-	5	2	11	-	-	<b>18</b>	60%	18,4%
SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA	-	7	-	-	-	-	<b>7</b>	100%	7,1%
<b>Total</b>							<b>68</b>		

**PROJETOS E AÇÕES DESENVOLVIDAS FRENTE AOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

<b>AGILIDADE DE PROCESSOS</b>  <b>43</b>  <b>manifestações</b>	<p><b>Estratégia de Ação:</b> analisar as manifestações, detalhando o assunto para cada ação do órgão e dados complementares do OUV-DF.</p> <p><b>Adequação dos assuntos:</b> equipe de gestão do Sistema OUV/DF.</p> <p><b>Justificativa:</b> por ser um assunto muito genérico, a partir do detalhamento de cada assunto, será possível identificar com precisão cada ação realizada e trata-la adequadamente com o setor técnico responsável pela demanda.</p> <p><b>Metas para o Projeto:</b> Reunião com cada Diretor da PGDF para catalogar os assuntos pertinentes ao setor.</p> <p><b>Recursos:</b> Filtro do Sistema OUV/DF</p> <p><b>Responsável:</b> Daniela Ribeiro Pacheco (ouvidora)</p> <p><b>Cronograma:</b> ( ) Totalmente Realizado (x) Parcialmente Realizado ( ) Não Realizado</p>
<b>CONCURSO PÚBLICO NO DF</b>  <b>18</b>  <b>manifestações</b>	<p><b>Estratégia de Ação:</b> monitorar o portal do concurso na página da PGDF na internet.</p> <p><b>Atualização do site do concurso:</b> equipe da Assessoria de Comunicação da PGDF, ASCOM.</p> <p><b>Justificativa:</b> nos meses de janeiro, fevereiro e março foram publicados 4 editais referentes aos resultados provisórios e finais do concurso para os cargos de técnico e analista jurídico da PGDF o que causou grande número de manifestação em razão da banca responsável pelo concurso não atender satisfatoriamente ao candidato.</p> <p><b>Metas para o Projeto:</b> Estreitar a parceria entre a equipe de ouvidoria e a comissão especial do concurso público.</p> <p><b>Realizações:</b> Publicação de editais complementares, de ambos os concursos.</p> <p><b>Recursos:</b> sem despesa.</p> <p><b>Responsável:</b> Daniela Ribeiro Pacheco (ouvidora), Cristiana Nabinger (servidora), Comissão do Concurso (Port. 76/2019) e ASCOM.</p> <p><b>Cronograma :</b> (x) Totalmente Realizado ( ) Parcialmente Realizado ( ) Não Realizado</p>
<b>SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA</b>  <b>7</b>  <b>manifestações</b>	<p><b>Estratégia de Ação:</b> analisar as manifestações, detalhando o assunto para cada ação do órgão e dados complementares do OUV/DF.</p> <p><b>Adequação do assunto no Sistema OUV-DF:</b> equipe de gestão do sistema.</p> <p><b>Justificativa:</b> o assunto indicado atualmente no sistema é “Solicitação de audiência”. Frisa-se que esse assunto foi criado em conformidade com orientações da Circular SEI-GDF nº 2/2019 - CACI/AGC/GAB de 24/01/2019 e portaria 44-/2019. Diante disso, entendemos que, a complementação dos dados do assunto no sistema com o número do processo, detalhamento da motivação, bem como a identificação da pessoa jurídica que irá representar o cidadão na audiência, concederá agilidade no andamento da solicitação sem precisar diligenciar o cidadão por meio do sistema OUV.</p> <p><b>Metas para os Projetos:</b> sugerir à Ouvidora-Geral que acrescente campos obrigatórios citados na Circular SEI-GDF nº 2/2019 para completar o registro da manifestação cujo assunto escolhido seja “Solicitação de audiência”.</p> <p><b>Recursos :</b> filtro do Sistema OUV/DF, sem despesas</p> <p><b>Responsável:</b> Daniela Ribeiro Pacheco – Ouvidora</p> <p><b>Cronograma :</b> ( ) Totalmente Realizado (x) Parcialmente Realizado ( ) Não Realizado</p>

## DESTAQUES

Projeto *“Prosa Ativa”* inicia as ações de Ouvidoria previstas no Plano de Ação 2022



*Daniela, ouvidora e Carla, cadeirante e servidora da PGDF conversam sobre acessibilidade e rotina.*



Pensando nas ações de inclusão, redução de desigualdades, melhorias de serviços públicos e no relacionamento com o cidadão e servidores além do atendimento a protocolos normativos, foi desenvolvido um bate papo muito agradável e cheio de emoção com a servidora Carla do Gabinete (DIGAB). A pauta foi leve, porém, cheia de apontamentos importantes por meio do olhar diferenciado de uma pessoa com necessidades especiais.



*Daniela e Rose, da Vice governadoria, conversam sobre LGPD e boas praticas em ouvidoria.*

Março, mês voltado especialmente para as questões das mulheres, foi o motivo do encontro entre as ouvidoras da PGDF e da Vice governadoria, corroborando com o projeto da Ouvidoria-Geral intitulado como *“Café com o Ouvidor”*. A conversa leve com troca de ideias e conselhos culminou com a entrega de kits para arrecadação de produtos de higiene pessoal que serão doados no presídio feminino do DF, campanha idealizada pela Ouvidoria da Vice governadoria.



## ELOGIOS RECEBIDOS

Protocolo: EI-066674/2022



### Relato:

Recebi a pouco um excelente atendimento da servidora Cristina Nabinger, que dado à sua excelência em razão da educação da servidora, conhecimento das informações a serem repassadas e presteza do atendimento merece ser exaltado. É sem dúvida uma servidora pública que se empenha em realmente servir ao público. Atendimento exemplar.

Com a intenção de valorizar as boas prática em Ouvidoria replicamos a iniciativa da Ouvidoria-Geral em divulgar os elogios recebidos pelo atendimento ao cidadão. No primeiro trimestre, foram apenas 2 elogios registrados. Diante disso, o canal oficial para registro de elogio, OUV-DF será melhor divulgado pela equipe, junto aos públicos interno e externo.

Protocolo: EI-010308/2022



**Abertura:** 13/01/2022 11:10:22

**Assunto:** Servidor Público

**Localização Atual:** PGDF - Procuradoria Geral do DF

**Local do Fato:** SAM BLOCO I

**Região Administrativa:** RA-PP (Plano Piloto)

### Relato:

Olá, resolvi fazer esse registro pois acredito que um feedback do atendimento dos servidores são necessários e especiais para a jornada de cada um. Hoje, eu decidi registrar esse elogio a servidora Ádalís Bruno que está a um ano na PGDF e trouxe consigo e com seu serviço mais entusiasmo e vida ao órgão. Sou admiradora do trabalho da Ádalís e faço terapia com ela a alguns meses, algo que mudou minha forma de ver e viver a vida. Só gratidão por seus atendimentos, cheios de atenção e muito profissionalismo! A PGDF com você é um local bem mais feliz. Parabéns!

## CONCLUSÃO

Oferecer acolhimento e igualdade, proporcionando humanização, com foco na melhoria continua do serviço público distrital. Essa é a nossa missão, ser referência no atendimento ao cidadão, buscando excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviços Públicos.