



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de assessoramento superior e está diretamente subordinada ao Procurador-Geral do Distrito Federal, sob orientação normativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal e supervisão técnica da Ouvidora-Geral do Distrito Federal. Suas competências são estabelecidas no art. 19 do [Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015](#).

APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório de gestão é dar transparência às ações de ouvidoria e apresentar resultados da instituição, conforme estabelecido na Lei nº 4.896/2012, regulamentada nos Decretos nº 36.462/2015 e 39.723/2019.

O documento destina-se ao conhecimento e implementação de possíveis melhorias no serviço prestado à sociedade, considerando as informações reportadas pelo cidadão por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal—SIGO/DF.

O relatório apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados entre 1º de janeiro e 30 de março de 2021, resolutividade, total de manifestações recebidas e evolução mensal. No final, exhibe justificativas, recomendações e providências adotadas por esta Casa Jurídica frente aos temas mais procurados.

ACESSO INTERATIVO AOS INDICADORES

Os dados de desempenho da rede de ouvidorias podem ser acompanhados, em tempo real, por meio do Painel de Ouvidoria. Os resultados apresentados neste relatório foram extraídos desse canal, criado para dar mais transparência e medir o trabalho realizado pelas ouvidorias do Distrito Federal.

Acesse o painel.ouv.df.gov.br/dashboard e utilize os filtros disponíveis para visualizar os dados da Procuradoria-Geral do Distrito Federal.



FORÇA DE TRABALHO



Daniela Ribeiro Pacheco

Servidora efetiva, ocupante do cargo de [Ouvidora-Chefe da PGDF](#) desde 2014.

Angêla Queiroz Barros

Servidora efetiva da PGDF desde 1991. Participou das equipes da 1a. SPR, Centro de Estudos e Execução Fiscal. Iniciou o trabalho de atendimento ao cidadão em 2014.



Cristina Nabinger

Servidora efetiva, ingressou na PGDF em 2006, no setor de precatórios. Contribuiu por 3 anos na Assessoria de Comunicação antes de juntar-se, em 2020, à Ouvidoria.



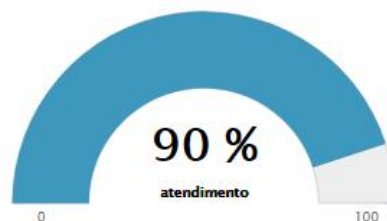
No primeiro trimestre de 2021, a Equipe da Ouvidoria participou ativamente dos principais grupos estratégicos de trabalho desta Jurídica, tais como Lei Geral de Proteção de Dados, Integridade PGDF, Transparência Ativa 100%, Carta de Serviços e Concurso Público para os cargos da carreira de apoio jurídico, além dos cursos e palestras recomendados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

RESULTADOS DO TRIMESTRE



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO

A resolutividade é mensurada por meio da avaliação do cidadão após a resposta. Ele finaliza o protocolo classificando-o como resolvido ou não. Essa ação é aplicada nos registros de elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

A satisfação com o atendimento avalia a atuação e o treinamento do servidor perante o cidadão, nos diversos canais de registro e durante todos os estágios do processo, desde o acolhimento até a conclusão da manifestação.



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Na pesquisa de satisfação, o cidadão é convidado a avaliar a resposta fornecida pela Ouvidoria. A qualidade da resposta considera a clareza das informações e a utilização de uma linguagem mais cidadã e acessível.

QUANTIDADE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

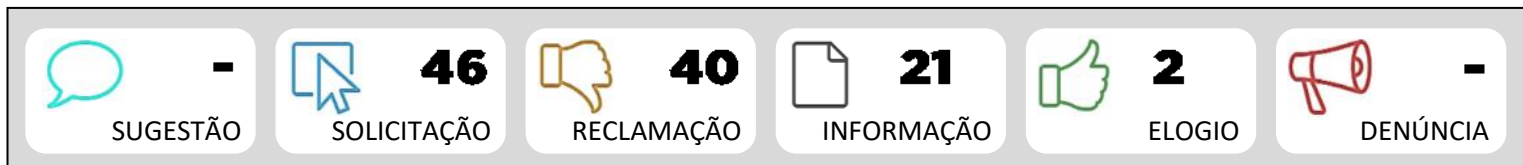
A Ouvidoria da PGDF atendeu **109** manifestações no primeiro trimestre de 2021.

Janeiro: 31 Fevereiro: 34 Março: 44

PRAZO DE ATENDIMENTO

100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal. O prazo médio utilizado foi **9** dias.

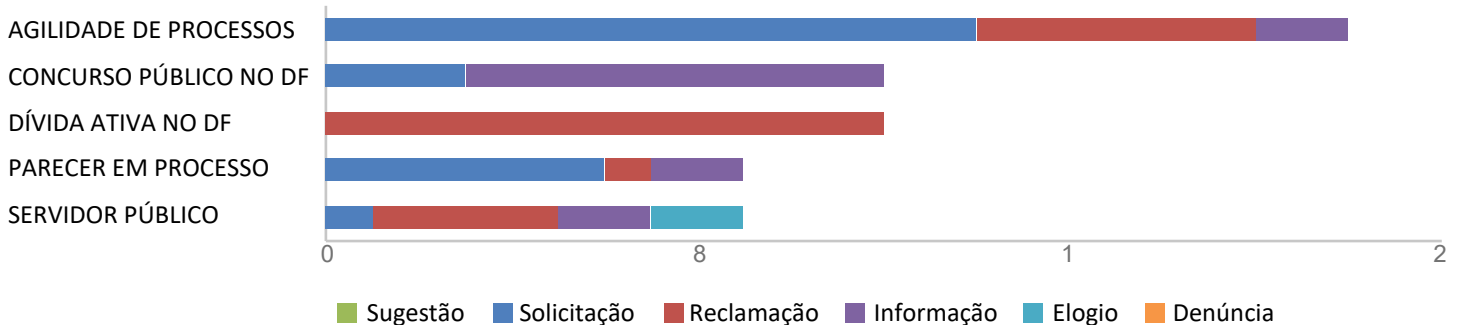
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



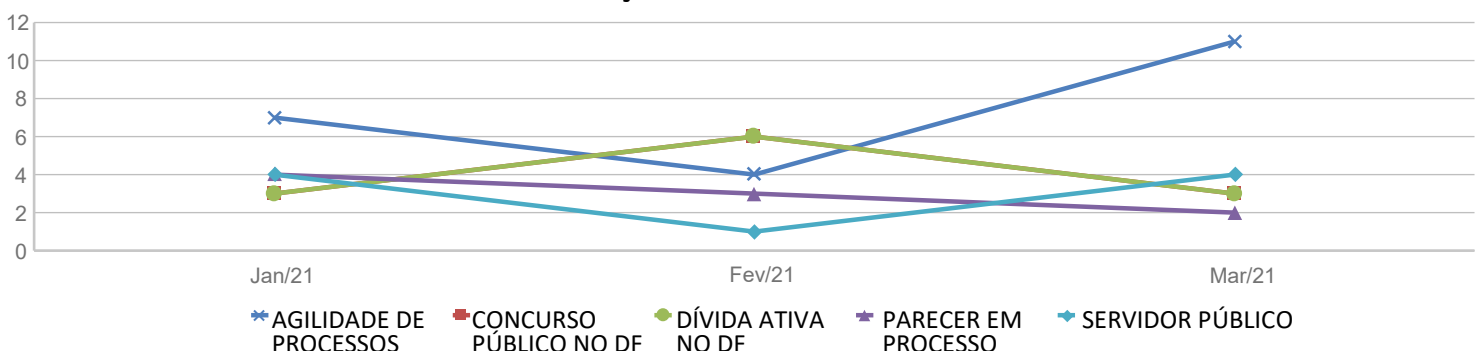
Quantidade de assuntos mais recorrentes no trimestre, por tipo de manifestação

| Assuntos mais demandados | Sugestão | Solicitação | Reclamação | Informação | Elogio | Denúncia | TOTAL | Resolutividade | Representatividade do assunto na PGDF |
|--------------------------|----------|-------------|------------|------------|----------|----------|-----------|----------------|---------------------------------------|
| AGILIDADE DE PROCESSOS | 0 | 14 | 6 | 2 | 0 | 0 | 22 | 71% | 20,2% |
| DÍVIDA ATIVA NO DF | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 | - | 11,0% |
| CONCURSO PÚBLICO | 0 | 3 | 0 | 9 | 0 | 0 | 12 | 100% | 11,0% |
| SERVIDOR PÚBLICO | 0 | 1 | 4 | 2 | 2 | 0 | 9 | 100% | 8,3% |
| PARECER EM PROCESSO | 0 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 9 | 50% | 8,3% |
| Total | 0 | 24 | 23 | 15 | 2 | 0 | 64 | 79% | 58,7% |

Assuntos mais Demandados no Órgão



Evolução Mensal dos Assuntos



Fonte: Relatório SEI (61576849) - processo SEI 00480-00001827/2021-08

DIAGNÓSTICO, RECOMENDAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Os assuntos mais recorrentes do trimestre são indicadores importantes, capazes de apresentar possíveis melhorias na prestação de serviços oferecidos por esta Casa Jurídica. Isso demonstra a importância da Ouvidoria como ferramenta de gestão. A análise dos relatos fundamenta possíveis aperfeiçoamentos e inovações nas práticas adotadas pelo órgão.

Com base nos dados extraídos no 1º trimestre de 2021, apresentamos, a seguir, as recomendações da Ouvidoria e as providências adotadas pela instituição.

| | |
|-------------------------------|---|
| AGILIDADE EM PROCESSOS | <p>Justificativa: o aumento da quantidade de manifestações, via Ouvidoria, cadastradas com o assunto “agilidade em processo”, é atribuído, em sua maioria, à falta de entendimento, por parte do cidadão, dos prazos judiciais.</p> <p>Recomendação: com intuito de padronizar e unificar as tratativas internas, minimizar as correções de fluxos, aprimorar os filtros realizados pelas chefias (diretorias) e por fim, conceder celeridade às manifestações, submetemos ao Gabinete, juntamente com a chefia da Procuradoria do Contencioso em Matéria de Pessoal de Segurança Pública e Estatutos Especiais - PROSEG, a apresentação do fluxo das manifestações de ouvidoria no âmbito desta Casa Jurídica, para validação.</p> <p>Providência adotada: fluxo detalhado no processo SEI nº 00020-00026090/2021-27 (em fase de aprovação)</p> |
| DÍVIDA ATIVA | <p>Justificativa: o crescimento nas demandas acerca do assunto “dívida ativa” foi atribuído à suspensão temporária do atendimento presencial por conta do COVID 19 e das medidas restritivas, promovendo uma migração no modo de atendimento presencial para eletrônico. O crescimento dessas reclamações também ocorreu pelo incremento das medidas de composição extrajudicial de débitos, efetivado pelo maior envio de títulos inscritos na dívida ativa para protesto do título executivo.</p> <p>Recomendação: destacar, no site da PGDF, os canais de atendimento ao público disponíveis no período da pandemia, além de outras orientações importantes relativas aos serviços da PGDF e atualizar os dados cadastrais do órgão junto à Central 156.</p> <p>Providências adotadas: adaptação do serviço prestado pela DIREC, para o modelo virtual (via e-mail ou telefone) a fim de dar continuidade ao atendimento do setor sem a necessidade do comparecimento presencial. Atualização da base de conhecimento da Central 156, opção 9, dos telefones, e-mails e horários de atendimento desta Casa Jurídica, por meio do processo SEI 0002000043537/2020-41.</p> |
| CONCURSO PÚBLICO | <p>Justificativa: o crescimento do assunto veio motivada pela ausência de manifestação da PGDF a respeito da retomada de alguns concursos públicos no âmbito do Distrito Federal que também estavam suspensos devido a pandemia.</p> <p>Recomendação: padronização das respostas relacionadas ao tema, orientando o candidato a buscar informações oficiais nas páginas da PGDF e CEBRASPE. Em virtude do princípio de isonomia, decisão em conjunto (Cepbraspe, Ouvidoria e Comissão) e observação ao edital de abertura, determinou-se que todas as manifestações a respeito do concurso da PGDF deveriam ser respondidas com a orientação de procurar o “Serviço de Atendimento ao Candidato - SAC”, localizado na Universidade de Brasília (UnB), Sede do Cebbraspe, fone (61) 3448-0100 e endereço eletrônico sac@cebraspe.org.br.</p> <p>Providências adotadas: acompanhamento especial das demandas até a retomada do cronograma do concurso. Criação do portal do concurso no site da PGDF, para facilitar a visualização das últimas notícias e dos documentos publicados (http://concurso.pg.df.gov.br/).</p> |
| PARECER EM PROCESSO | <p>Justificativa: o cidadão, ao iniciar um registro de ouvidoria, é encaminhado a escolher um dos assuntos preestabelecidos no sistema, antes de relatar sua demanda. Muitas vezes, o rol de assuntos oferecidos não contempla o conteúdo da demanda pretendida. No caso dos assuntos “ Parecer Jurídico” e “Servidor Público” constatou-se, por meio da análise pontual de cada manifestação, a necessidade de uma melhor adequação dos termos ofertados para seleção.</p> <p>Recomendação: durante o acolhimento inicial, efetuar análise criteriosa por parte da equipe de ouvidoria.</p> |
| SERVIDOR PÚBLICO | <p>Providências adotadas: criação de uma lista de conferência no momento do recebimento da manifestação. Elaboração de documento sugerindo novos assuntos para serem incluídos nas opções do sistema.</p> |

CONCLUSÃO

A redução na quantidade de demandas via ouvidoria do 1º trimestre de 2021 (109 registros) em relação ao 1º trimestre de 2020 (143 registros) se justifica à suspensão temporária do atendimento presencial por conta do COVID 19 e das medidas restritivas, promovendo uma migração no modo de atendimento presencial para eletrônico (www.pg.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria).

Mesmo diante deste cenário desafiador, a equipe de ouvidoria manteve a qualidade no atendimento, atingindo um índice de satisfação 90% medido pelo cidadão por meio da pesquisa de satisfação colhida no sistema OUV-DF. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem com o serviço de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Distrito Federal.

Todo esse resultado somente foi possível devido ao comprometimento dos servidores da PGDF envolvidos com as demandas da ouvidoria, e também a pró-atividade da equipe que sempre atua de forma colaborativa.