



### APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01/2017-CGDF, este documento destina-se a apresentar uma visão geral das manifestações de ouvidoria recebidas na PGDF de 1º de abril à 31 de junho de 2022. Além dos dados estatísticos extraídos do Painel de Ouvidoria ([www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)) destacam-se os três assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, as recomendações, as providências e as ações desenvolvidas e realizadas durante o segundo trimestre de 2022.

### QUANTIDADE: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

A Ouvidoria da PGDF atendeu **129** manifestações no segundo trimestre de 2022.

**Abril: 51   Maio: 43   Junho: 35**

### PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo médio para responder ao cidadão subiu em relação ao trimestre anterior, de 10 para 12 dias, devido ao alinhamento com as diretorias parceiras quanto ao tempo necessário para análise das demandas.

Considerando que a maioria das manifestações da PGDF são relacionadas a processos judiciais, constatou-se que os 5 dias anteriormente apontados nos memorandos da ouvidoria eram insuficientes para análise das manifestações pelo setor responsável.

Diante disso, estipulamos, em conjunto, a dilação do prazo para 10 dias, período razoável para a verificação das demandas e outras possíveis indagações da ouvidoria.

**100%** das manifestações respondidas dentro do prazo legal.  
**Prazo médio utilizado no 2º trimestre: 12 dias**

### TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Seguindo o histórico dos meses anteriores, as manifestações relacionadas com a PGDF são do tipo "solicitação", perfazendo 53% das demandas do período. Ressalta-se que a resolutividade dessas solicitações ficou em 76%, comprovando a satisfação do cidadão em ter sua demanda resolvida.



**2**

SUGESTÃO: 2%



**68**

SOLICITAÇÃO: 53%



**37**

RECLAMAÇÃO: 29%



**15**

INFORMAÇÃO: 12%



**7**

ELOGIO: 5%



**-**

DENÚNCIA

### QUALIDADE: INDICADORES DO TRIMESTRE



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: QUALIDADE DA RESPOSTA

**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO SEGUNDO TRIMESTRE**

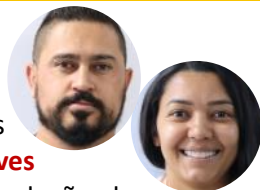
ASSUNTO	Sugestão 	Solicitação 	Reclamação 	Informação 	Elogio 	Denúncia 	TOTAL	Resolu-tividade	Representa-tividade do assunto na PGDF
AGILIDADE DE PROCESSOS	-	39	6	2	-	-	<b>47</b>	77%	44,3%
CONCURSO PÚBLICO	1	3	7	9	-	-	<b>20</b>	80%	18,9%
SERVIDOR PÚBLICO	-	-	2	1	7	-	<b>10</b>	-	9,4%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>77</b>		

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

<b>AGILIDADE DE PROCESSOS</b> <b>47</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 a Diretora do setor - DIFAZ, previamente agendada para 01/09/2022; catalogar os assuntos da Especializada; alinhar assuntos específicos e dados complementares para cada tipo de ação; enviar a revisão dos assuntos para o gestor do sistema OUV/DF até 05/09.</p> <p><b>Recursos:</b> filtro do Sistema OUV/DF, sem despesa</p> <p><b>Responsável:</b> Daniela Ribeiro Pacheco (ouvidora); Beatriz (diretora)</p> <p><b>Cronograma:</b> ( ) totalmente realizado (x) parcialmente Realizado ( ) não realizado</p>
<b>CONCURSO PÚBLICO NO DF</b> <b>20</b> <b>manifestações</b>	<p><b>Estratégia de Ação:</b> analisar as manifestações, detalhando o assunto e relato.</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, ao analisar as manifestações, observamos que 80% das manifestações eram relacionadas ao concurso público para os cargos de analista e técnico da PGDF. As demais manifestações são relacionadas à retirada da condição de sub júdice de candidatos em processos judiciais. Diante disso, entendemos que seria prudente complementar o assunto “concurso público” com a identificação do órgão para facilitar a identificação real das manifestações, sem necessitar de correção de fluxo. O assunto “concurso público” seria substituído por “concurso público – PGDF (Edital 01/2019)”</p> <p><b>Metas para o Projeto:</b> sugerir à Ouvidora-Geral a revisão do assunto “concurso público”. Internamente, registrar em um processo administrativo, as recomendações baseadas nas manifestações registradas via ouvidoria e as falhas identificadas pelo cidadão quanto a confecção do edital, resultado do certame, nomeações e informações relevantes preventivas à possíveis ações judiciais.</p> <p><b>Realizações:</b> participação da ouvidora como palestrante no curso de ambientação para os novos servidores da PGDF, com ênfase na apresentação do Sistema de Ouvidoria do DF. Atualização e monitoramento constantes do portal dos concursos no site da PGDF.</p> <p><b>Recursos:</b> filtro do Sistema OUV/DF, sem despesa</p> <p><b>Responsável:</b> Daniela Ribeiro Pacheco (ouvidora), Cristina Nabinger (servidora), Comissão do Concurso (Port. 76/2019) e ASCOM</p> <p><b>Cronograma:</b> ( ) totalmente realizado (x) parcialmente Realizado ( ) não realizado</p>
<b>SERVIDOR PÚBLICO</b> <b>10</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, ao analisar as manifestações, observamos que 70% das manifestações foram relacionadas ao excelente atendimento ao cidadão realizado por servidor deste órgão. Diante disso, entendemos que o assunto mais adequado para tipologia “elogio” é “atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF”.</p> <p><b>Metas para os Projetos:</b> sugerir à Ouvidora-Geral que para tipologia “Elogio”, o assunto seja padrão, evitando a correção de fluxo. Autuar um processo administrativo para apresentar a ouvidoria como canal legítimo de registro de elogios e relacionar os servidores que tiveram sua atuação reconhecida por meio do cidadão para realizar uma certificação de agradecimento.</p> <p><b>Recursos:</b> filtro do Sistema OUV/DF, sem despesa</p> <p><b>Responsável:</b> Daniela Ribeiro Pacheco – Ouvidora</p> <p><b>Cronograma:</b> ( ) totalmente realizado (x) parcialmente Realizado ( ) não realizado</p>

## DESTAQUES

Parabenizamos a atuação exemplar dos servidores **Rafael Marques Gonçalves Aragão** e **Thaiane Silva Moura** na condução das demandas de ouvidoria. Um dos casos de sucesso foi a resolutividade da manifestação So-164890/2021 na qual a parte interessada solicitou apoio da Ouvidoria, para que a decisão liminar proferida pela justiça fosse cumprida com máxima urgência, pela Instituição de Ensino - CEMEB.



**Protocolo So-164890/2021 Resolvida**

**Resposta Definitiva**

Prezada Senhora, muito boa tarde! Conforme já conversado anteriormente via telefone, segue para conhecimento, os Ofícios nº 028926/2021 – GEBIN/DIOPE/SUOP/SEGER/PGDF à Assessoria Jurídico-Legislativa Secretaria de Estado de Educação - SEE/DF (Processo SEI 00020-00025822/2021-61) e o Ofício nº 028927/2021 – GEBIN/DIOPE/SUOP/SEGER/PGDF (id: 65862950) ao Centro de Ensino Médio Elefante Branco do Distrito Federal CEMEB/DF (Processo SEI 00020-00025821/2021-17), requerendo o cumprimento imediato da decisão liminar proferida no Agravo de Instrumento nº 0721811-71.2021.8.07.0000. Por

Vitor da Silva, aluno com habilidades especiais, foi aprovado na Universidade de Brasília (UnB) aos 16 anos. Por ser menor e ainda cursando o primeiro ano do ensino médio, não pode efetuar a matrícula no curso de Matemática.

A família entrou com recursos na justiça para que o jovem não perdesse sua vaga e uma decisão liminar, favorável, foi proferida. Porém, a urgência no cumprimento da decisão era fundamental.

Por meio da manifestação de ouvidoria, So-164890/2021, foi possível conceder a celeridade solicitada e o cumprimento da decisão judicial. A matrícula foi realizada e Vitor conseguiu ingressar na universidade.

Confira essa história acessando:

<https://www.correiobraziliense.com.br/euestudante/ensino-superior/2021/07/4938711-aos-16-anos-jovem-com-superdotacao-e-aprovado-na-unb.html>

<https://globoplay.globo.com/v/9703633/>

## ELOGIOS RECEBIDOS

### NEM SÓ DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS VIVE UMA OUVIDORIA!

A análise dos dados do 2º trimestre apresentou que os cidadãos se mostraram mais dispostos a fazer elogios.

Elogios são palavras de estímulo que ajudam a motivar as pessoas a manterem certo tipo de comportamento ou atitude.

São essenciais para sabermos não apenas o que os usuários não gostam, mas também disseminar aquilo que eles gostam!

Parabéns os servidores desta Casa Jurídica que prestaram um excelente atendimento ao cidadão.



**Ádalis de Fátima Bruno da Silva (DIGEP)**  
Registro EI-103730/2022

**Andréa da Silva Ferreira Magalhães (GESAU)**  
Registro EI-142384/2022

**Andréa da Silva Ferreira Magalhães (GESAU)**  
Registro EI-142417/2022

**Déborah Teixeira Araújo (CAMEC)**  
Registro EI-146023/2022

**Maria do Socorro Vieira Campos (DIREC)**  
**Fernanda Bezerra da Silva (DIREC)**  
Registro EI-167942/2022

**Wilson Damião dos Santos Filho (DIGEP)**  
Registro EI-182277/2022

**Telma Simone Nonato e Silva (DIGAB)**  
Registro EI-12286/2022

## CONCLUSÃO

### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE:

Meta SIGO para 2022: **41%**  
Meta PGDF para 2022: **74%**

Índice no primeiro trimestre: 64%



Índice no segundo trimestre: 71%



O Plano de Ação da Ouvidoria da PGDF estabeleceu uma meta de alcance de 74% no índice de resolutividade, mensurado no sistema SIGO, até o fim do ano. Isto é, 2% maior que o índice conquistado em 2021.

Esse indicador de gestão não é específico do funcionamento da Ouvidoria. Ele é construído com base na visão do próprio interessado, indicando se a demanda foi resolvida ou não resolvida.

É importante frisar que esses dados são dinâmicos e podem ser alterados a qualquer momento devido à entrada de novas avaliações, bem como reavaliações de respostas recebidas pelos usuários do sistema após complementação.

Apesar da variação expressiva entre os dois trimestres, o índice alcançado no segundo semestre foi superior à meta SIGO (41%) e próximo à meta anual para 2022 (74%).