



# PLANO DE AÇÃO 2021

## OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Brasília/DF – 31 de agosto de 2021



## 1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento as determinações contidas no Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal apresentamos o Plano de Ação (Planejamento Anual) da Ouvidoria da Procuradoria-Geral do DF.

Esta Ouvidoria tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas auxiliar os gestores no aprimoramento de sua atuação.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar na construção de uma gestão eficiente e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

## 2. EQUIPE DA OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Ouvidora da PGDF:

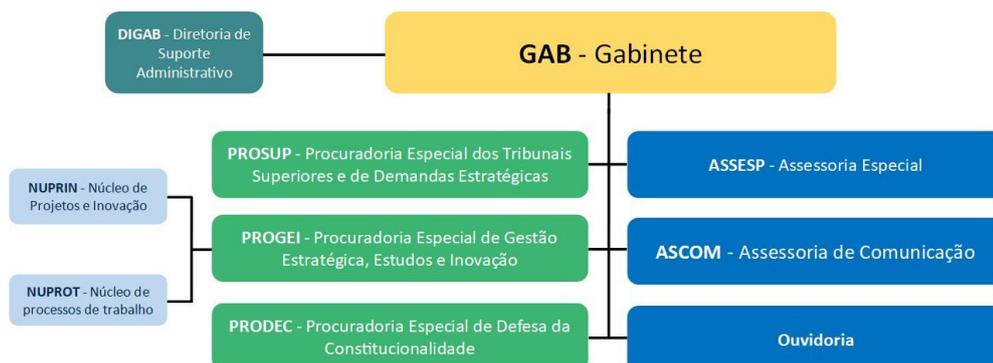
**Daniela Ribeiro Pacheco** – Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental-GPPGG

Equipe da Ouvidoria da PGDF:

**Ângela Barros** – Servidora efetiva da PGDF.

**Cristina Nabinger** – Servidora efetiva da PGDF.

## 3. ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA PGDF



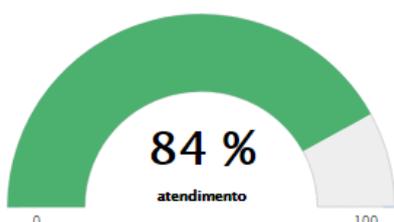
## 4. CENÁRIO ATUAL

O Sistema de Gestão em Ouvidoria - SIGO, por meio da plataforma OUV-DF tem se mostrado uma ferramenta inovadora e muito eficaz no sentido da mensuração dos resultados alcançados no atendimento aos cidadãos do Distrito Federal.

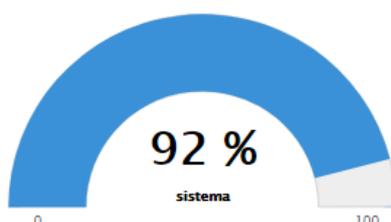
De acordo com o Painel de Ouvidoria disponibilizado no período de 1 de janeiro a 31 de agosto de 2021, a PGDF recebeu 307 manifestações.

Atualmente, os indicadores de desempenho referentes às respostas da Procuradoria-Geral do Distrito Federal no sistema OUV-DF encontram-se com os seguintes índices:

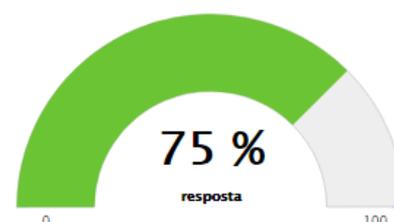
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



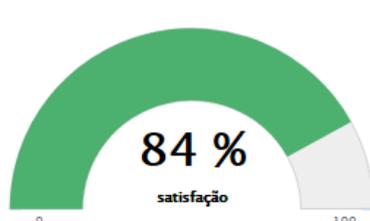
Satisfação com a Resposta



Índice de Resolutividade



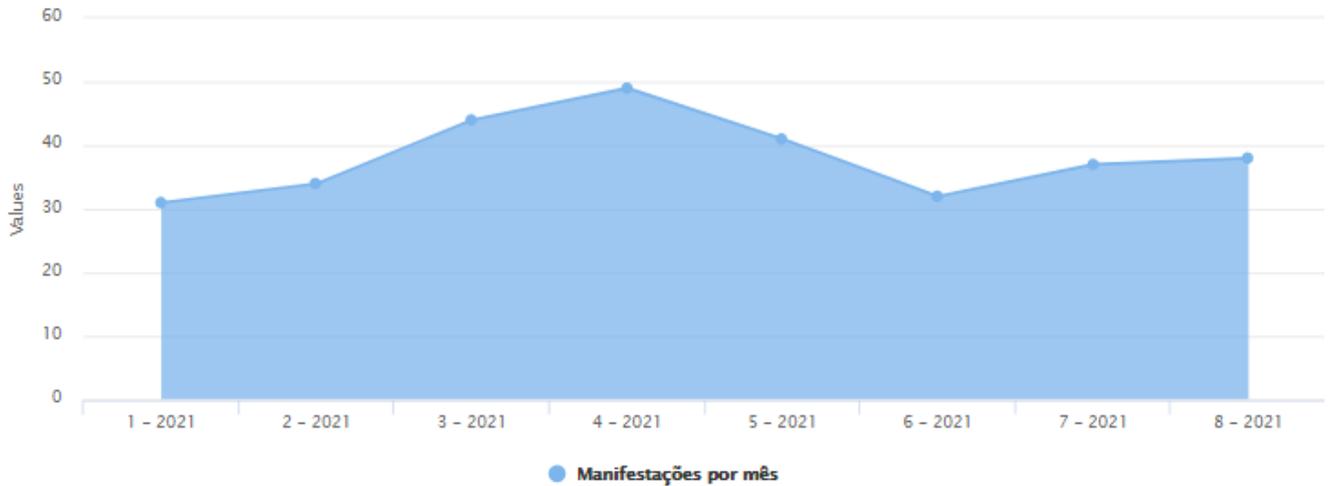
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



### Evolução mensal

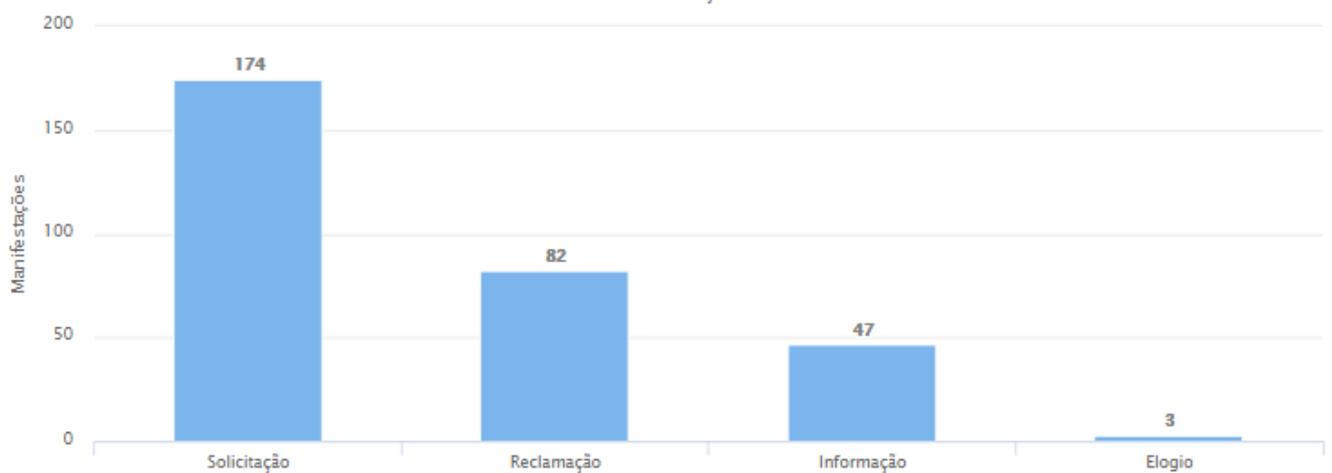


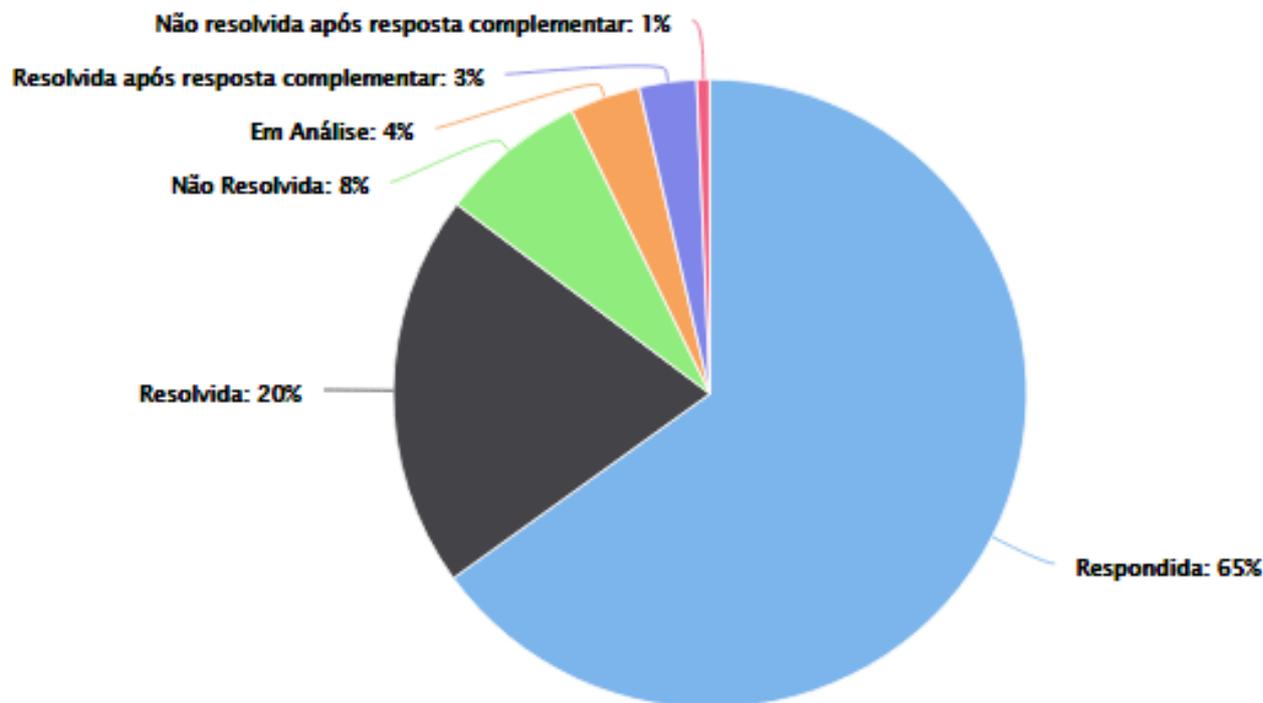
● Manifestações por mês

JAN: 31	FEV: 34	MAR: 44	ABR: 49	MAI: 41	JUN: 32	JUL: 37	AGO: 39
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

### Por Classificação

306 manifestações





## 5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO PERÍODO DE 01/01/2021 A 31/08/2021

### a) Agilidade de processo: 71 registros

Assunto atribuído, em sua maioria, à falta de entendimento, por parte do cidadão, dos prazos judiciais e nos casos em que é muito importante a antecipação dos prazos de manifestação da PGDF nos autos.

### b) Concurso Público no DF: 45 registros

Devido a retomada de alguns concursos públicos no âmbito do Distrito Federal, muitos candidatos se manifestaram a respeito das provas da PGDF, suspensas em março de 2020 devido a pandemia. Ainda sob o assunto “concurso público”, o cidadão solicita a retirada da condição sub judice nos casos de decisões transitadas em julgado no qual o candidato foi efetivado.

### c) Dívida ativa no DF: 22 registros

A crescente informatização do sistema de cobrança da dívida ativa e os novos mecanismos utilizados juntos aos órgãos de proteção ao crédito (ex: negativação junto a empresa SERASA) obrigaram o cidadão a buscar informações a respeito das execuções fiscais e dívidas registradas em seu nome.



d) **Parecer em processo: 18**

e) **Servidor público: 18**

Muitas vezes, o rol de assuntos oferecidos na plataforma OUV-DF 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.

## 6. INDICADORES DE DESEMPENHO ESTABELECIDOS NA REDE SIGO

O Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO têm metas estabelecidas para o corrente exercício, detalhadas no Plano Anual de Ouvidoria ([ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/](http://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/))

A fim de compreender melhor as intenções da coordenação do SIGO, transcrevemos a seguir o diagnóstico apresentado no Plano de Ação Anual SIGO/DF – 2021

*“A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o ano de 2020 demonstrando crescimento de 9% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2019) sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebessem algum reforço. Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, reiterando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. Em 2020 foram cadastrados 80.708 novos usuários no sistema OUV-DF, com 253.080 novas manifestações registradas. Conforme apresentado no Relatório Anual de Gestão do SIGO-DF/2020, 69% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, 75% recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e 81% estão satisfeitos com o sistema OUV-DF. A satisfação com a resposta teve um crescimento de 3 pontos percentuais em comparação a 2019.”*

Para 2021, algumas metas e indicadores foram pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF). O Plano de Ação da Ouvidoria-Geral apresentou (pág.40, Plano de Ação Anual – SIGO/DF 2021) quais os itens mais relevantes a serem observados nas seccionais de ouvidoria do Distrito Federal: relatórios, carta de serviços e qualidade da resposta.

### Metas para 2021

- Ter **88%** dos **relatórios de ouvidoria** trimestralmente publicados nos sítios institucionais;
- Atingir **81%** de nível de adequação das **Cartas de Serviços** conforme os requisitos metodológicos.
- Atingir **49%** de satisfação com a **qualidade da resposta** em ouvidoria.

## 7. COMPARATIVO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os principais indicadores de desempenho são medidos a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Indicadores	Índice da PGDF 2020	Índice da PGDF (até 31/08/2021)	Metas SIGO 2021
Índice de cumprimento do <b>prazo de resposta</b>	100%	100%	93%
Índice de <b>recomendação</b> do serviço de ouvidoria	91%	87%	75%
Índice de <b>satisfação</b> com o serviço de ouvidoria	93%	84%	69%
Índice de <b>qualidade da resposta</b>	77%	75%	49%
Índice de <b>resolutividade</b> das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	71%	74%	42%
Taxa de satisfação com a <b>clareza das informações na Carta de Serviço</b>	85%	86%	75%

\*Metas extraídas do “Quadro Resumo das Metas para 2021 – pág. 41, Plano de Ação Anual SIGO/DF 2021

## 8. OJETIVOS PARA 2021

### a) Reconhecimento da ouvidoria com como ferramenta de gestão

#### Motivação

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

#### Objetivo

Oferecer ao cidadão respostas de qualidade com agilidade.

#### Metas

- transformar a linguagem jurídica em cidadã.
- padronizar, internamente, o atendimento às demandas de ouvidoria com a criação de fluxo padronizado das manifestações via Ouvidoria.

## b) Divulgação da Carta de Serviços

### Motivação

Adequação dos serviços ofertados pela PGDF pós pandemia. Apesar dos indicadores mostrarem que os cidadãos conhecem a Carta de Serviços da PGDF a nova versão deverá ser publicada para melhor atender as expectativas do usuário

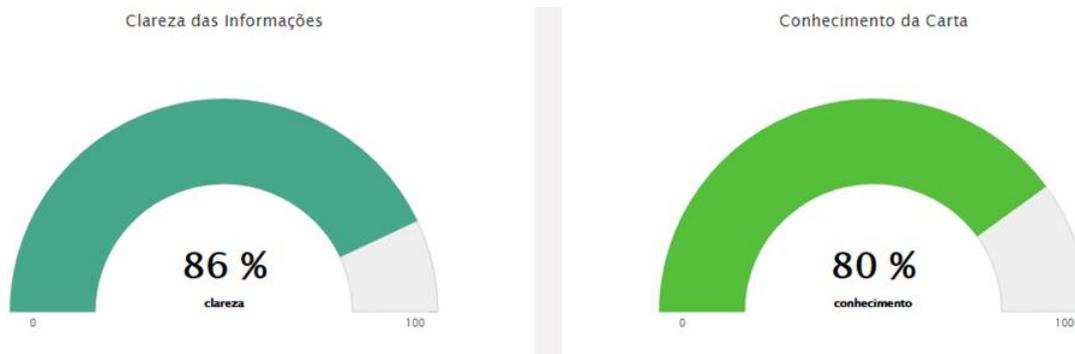
### Objetivo

Apresentar ao público interno e externo os serviços ofertados ao cidadão.

### Metas

- publicar a versão 2021 da Carta de Serviços.
- sincronizar a versão digital com a impressa.
- oferecer os formulários eletrônicos de cada serviço
- divulgar a Carta de Serviços por meio de anúncios e links

### Índice atual, alcançado no OUV-DF, em relação à Carta de Serviço da PGDF



## c) Atualização dos relatórios trimestrais de gestão

### Motivação

Informar e exteriorizar o trabalho de toda a rede de Ouvidoria do Distrito Federal.

### Objetivo

Manter atualizado os relatórios e planos legalmente estabelecidos

### Metas

- publicar o Relatório Anual de 2020
- reformular a estrutura e diagramação dos Relatórios Trimestrais de Gestão
- publicar os Relatórios Trimestrais de Gestão dentro dos prazos estabelecidos
- publicar o Relatório Anual de 2021



#### **d) Capacitação da equipe de ouvidoria**

##### **Motivação**

Prestar um serviço de excelência ao cidadão.

##### **Objetivo**

Certificação de toda a equipe por meio da participação nos cursos de formação continuada em ouvidoria e em atenção ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

##### **Metas**

- realizar os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral
- participar de cursos e palestras relacionados com a atividade de ouvidoria e aperfeiçoamento profissional

## **9. AÇÕES PARA 2021**

- a) Edição do Relatório de Gestão do 2º trimestre de 2021: até **30/09/2021**
- b) Revitalizar a sala da Ouvidoria adequando ao novo espaço: até **30/09/2021**
- c) Edição do Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2021: até **31/10/2021**
- d) Atualização da Carta de Serviços (versão PDF): até **31/10/2021**
- e) Sincronização da Carta de Serviços digital: até **31/10/2021**
- f) Disponibilização de formulários eletrônicos citados na Carta de Serviços em outros locais no site: até **31/10/2021**
- g) Divulgação da pesquisa de satisfação de todos os serviços oferecidos pela PGDF à população, tanto na Carta de Serviços quanto em outras vias: até **31/10/2021**
- h) Publicação do Plano de Ação de 2022: até **30/11/2021**
- i) Elaboração do fluxo interno padrão para a tramitação das manifestações de ouvidoria: aprovação até **15/12/2021**
- j) Divulgação na página da PGDF na internet e no ambiente interno do órgão as primeiras ações do plano de comunicação específico para transmitir a importância da ouvidoria e suas ações junto ao cidadão: até **15/12/2021**
- k) Inscrição e acompanhamento dos cursos de formação em ouvidoria: até **15/12/2021**
- l) Publicação do Relatório Anual de 2020: até **15/12/2021**



## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este plano abrange metas e ações a serem desenvolvidos em 2021, no âmbito da Ouvidoria da PGDF. As propostas estão devidamente alinhadas com o Plano de Ação da Ouvidoria Geral do DF de 2021 do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF ([ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/](http://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/)).

Os dados extraídos foram obtidos no sistema OUV-DF, relatórios de gestão, relatório estatístico e painel de ouvidoria. A base legal utilizada pode ser consultada em: [ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/](http://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/).

No período de 1º de janeiro a 31 de agosto de 2021, a equipe de ouvidoria da PGDF respondeu 306 manifestações na plataforma OUV-DF. Em cada uma delas, procuramos nos aproximar do cidadão, com o intuito de oferecer um serviço de qualidade, afirmando o papel da ouvidoria junto à sociedade.

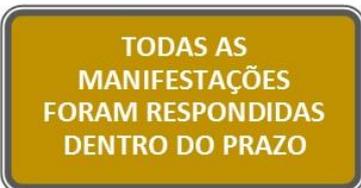
Esta Ouvidoria tem se empenhado, não só em atender as manifestações do cidadão, mas, em auxiliar os gestores e servidores do órgão, no aprimoramento da sua atuação.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar na qualidade dos serviços oferecidos e no reconhecimento interno como agentes de mudanças. Servidores agindo sempre de forma preventiva, colaborativa e humanizada.

Por fim, apresentamos os relatórios estatísticos que consolidam o trabalho da equipe de Ouvidoria da PGDF, nos dois primeiros trimestres de 2021.

O **Relatório de Ouvidoria** tem como objetivo dar transparência e publicidade às ações da Ouvidoria da PGDF, visando melhorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos à sociedade pela Procuradoria-Geral do Distrito Federal. O documento contém dados estatísticos das demandas registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, **OUV-DF** e pedidos de informações registrados pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, **e-SIC**. O informativo atende a Instrução Normativa nº 1 de 5 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto 36.462 de 23 de abril de 2015.

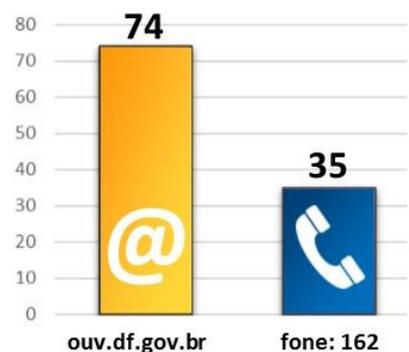
### SISTEMA OUV-DF: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021



#### ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

- Agilidade em processo: . . . . . 22
- Dívida Ativa: . . . . . 12
- Concurso Público: . . . . . 12
- Servidor Público: . . . . . 9

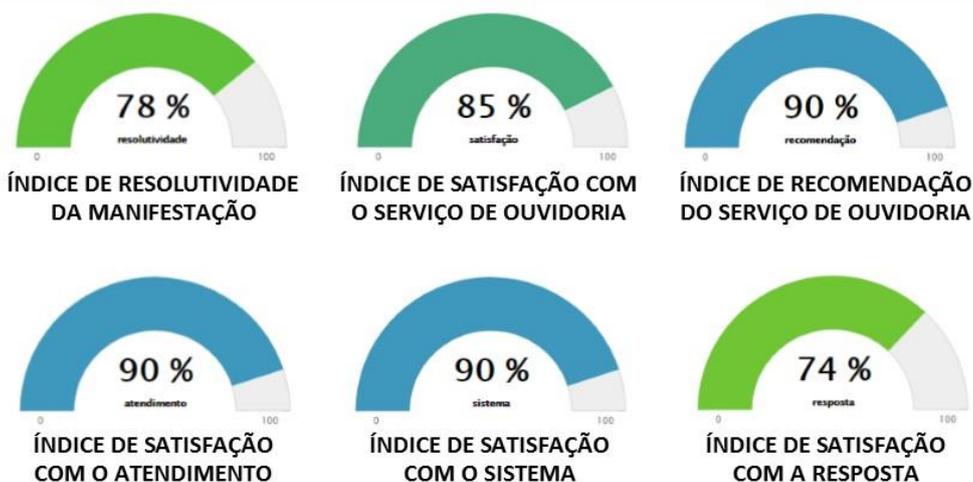
#### CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS PELO CIDADÃO



#### SITUAÇÃO FINAL DA MANIFESTAÇÃO



#### RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA OUV-DF




**e-SIC**  
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

**52** pedidos respondidos no endereço [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br). O sistema permite encaminhar as solicitações de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital por qualquer pessoa, física ou jurídica.

O **Relatório de Ouvidoria** tem como objetivo dar transparência e publicidade às ações da Ouvidoria da PGDF, visando melhorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos à sociedade pela Procuradoria-Geral do Distrito Federal. O documento contém dados estatísticos das demandas registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, **OUV-DF** e pedidos de informações registrados pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, **e-SIC**. O informativo atende a Instrução Normativa nº 1 de 5 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto 36.462 de 23 de abril de 2015.

### SISTEMA OUV-DF:

**122** MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

ABRIL: **49** MAIO: **41** JUNHO: **32**



-  
DENÚNCIA



**32**  
RECLAMAÇÃO



**66**  
SOLICITAÇÃO



-  
SUGESTÃO

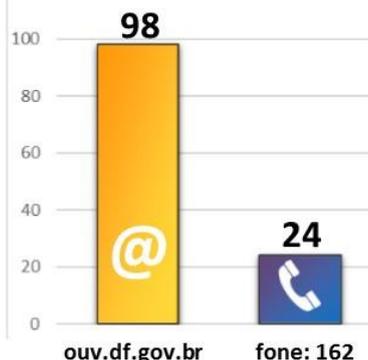


**23**  
INFORMAÇÃO



**1**  
ELOGIO

### CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS PELO CIDADÃO



### CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

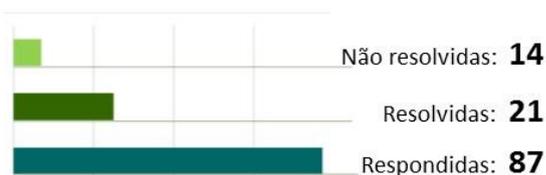
**100%**

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

**9 DIAS**

TODAS AS  
MANIFESTAÇÕES  
FORAM RESPONDIDAS  
DENTRO DO PRAZO

### SITUAÇÃO FINAL DA MANIFESTAÇÃO



### ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

- Concurso público: **23**
- Agilidade de processos: **17**
- Parecer jurídico: **9**
- Solicitação de audiência: **8**
- Servidor público: **6**

### RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA OUV-DF




**e-SIC**  
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

**61** pedidos respondidos no endereço [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br).

O sistema permite encaminhar pedidos de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital por qualquer pessoa, física ou jurídica.