

ABRIL MAIO JUNHO

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 e supervisão técnica da Ouvidora-Geral. Suas competências são estabelecidas no art. 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.



APRESENTAÇÃO

O relatório de gestão apresenta os assuntos mais demandados entre 1º de abril e 30 de junho de 2021, índices de resolutividade, satisfação com atendimento e satisfação com resposta, bem como o total de manifestações recebidas e sua evolução mensal. Este documento destina-se ao conhecimento e implementação de possíveis melhorias no serviço prestado à sociedade.

Em parceria com as ações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, destaca-se o lançamento do portal da Lei Geral de Proteção de Dados do GDF em 28 de junho, ferramenta de grande importância para efetivação da LGPD no âmbito distrital.

A partir do momento que a Ouvidoria passa a ser o canal para solicitar qualquer ação em relação a dados pessoais foram adotadas algumas providenciadas iniciais:

1- Alinhamento de ações com o encarregado setorial, procurador Walfredo Frederico de Siqueira Cabral Dias (Portaria nº 188, de 28 de maio de 2021, DODF de 1º de junho de 2021, pág. 90). O encarregado setorial atua como canal entre o controlador, os titulares dos dados e o encarregado governamental dentro da unidade gestora.

2- Apresentação do fluxo de manifestações sobre a LGPD ao Núcleo Especial de Governança de Integridade Pública da Procuradoria-Geral do Distrito Federal, NUGIP.



PROCESSO DE ATENDIMENTO LGPD



TELETRABALHO CONTINUA EM CARATER EXEPCIONAL



Cristina, Daniela e Ângela, desenvolveram as atividades da Ouvidoria de maneira remota durante o segundo trimestre de 2021, em virtude da pandemia da COVID-19 e de acordo com a portaria PGDF nº 60, de 1º de março de 2021.

Providências adotadas:

1- Redirecionamento do telefone principal da Ouvidoria, 3025-9630, para o celular pessoal das servidoras, Ângela e Cristina, que revezaram o atendimento durante o período.

2- Atualização dos dados cadastrais do órgão junto à central 156.

3- Pronto atendimento das mensagens recebidas no e-mail ouvidoria@pg.df.gov.br.

4- Criação do grupo virtual, via WhatsApp, com os servidores que representam os setores que realizam atendimento ao público externo, com intuito de unificar informações e sanar, com rapidez, possíveis reclamações dos usuários dos serviços da PGDF.

CAPACITAÇÃO

Em 25 de junho, a equipe participou da reunião virtual conduzida pela Ouvidora-Geral do DF, Cecília Fonseca com as demais ouvidorias do Distrito Federal.

Pauta: apresentação do fluxo de trabalho a ser aplicado nas demandas que envolvem a LGPD, tendo em vista que o canal oficial para as demandas são os utilizados pelas ouvidorias: central 162, www.ouv.gov.br, www.e-sic.df.gov.br e o atendimento presencial nas ouvidorias dos órgãos do GDF.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da PGDF atendeu **122** manifestações no segundo trimestre de 2021.

Abril: 49 Maio: 41 Junho: 32

PRAZO DE ATENDIMENTO

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

RESULTADOS DO TRIMESTRE



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

O resultado apresenta queda nos índices, mensurados conforme Painel de Ouvidoria, em relação ao trimestre anterior. Em virtude do regime especial de teletrabalho por conta da pandemia de Covid-19, o pós atendimento ao cidadão ficou prejudicado. **Dificuldades encontradas:** realizar ligações para o manifestante sem expor os telefônicos pessoais da equipe de ouvidoria e lidar com a desconfiança do cidadão ao receber chamadas relacionadas às suas manifestações por meio de celular particular.

Apesar da redução, os indicadores da PGDF permaneceram acima, ou muito próximos, das metas estipuladas pela Rede de Ouvidorias do DF—SIGO/DF para 2021, que são **48%** para resolvutividade; **69%** para atendimento e **49%** para resposta.

Fonte: [Plano de Ação OGDF - 2021](#)

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE



Assunto	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Informação	Elogio	Denúncia	TOTAL	Resolu-tividade	Representa-tividade do assunto na PGDF	Posição do assunto no ranking geral do DF
CONCURSO PÚBLICO	0	9	5	9	0	0	23	75%	18,9%	108°
AGILIDADE DE PROCESSOS	0	15	0	2	0	0	17	80%	13,9%	76°
PARECER JURÍDICO	0	7	2	0	0	0	9	33%	7,4%	409°
DÍVIDA ATIVA NO DF	0	0	7	1	0	0	8	100%	6,6%	222°
SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA	0	7	0	1	0	0	8	100%	6,6%	462°
Total	0	38	14	13	0	0	65	76%	53,3%	-

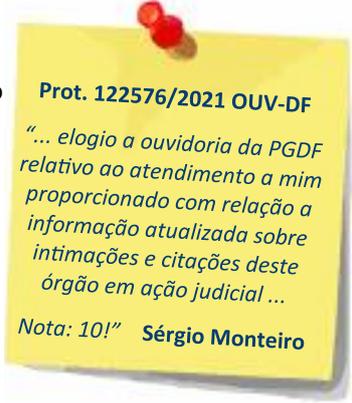
Importante informar que o volume de manifestações acolhido por cada órgão integrante da Rede de Ouvidorias é disponibilizado no próprio sistema OUV-DF e pode ser acompanhado em tempo real utilizando-se os filtros disponíveis no [Painel de Ouvidoria](#). O painel possui informações interativas quanto à evolução histórica das demandas; à situação atual dessas demandas na ouvidoria; à classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações.

CASE DE SUCESSO

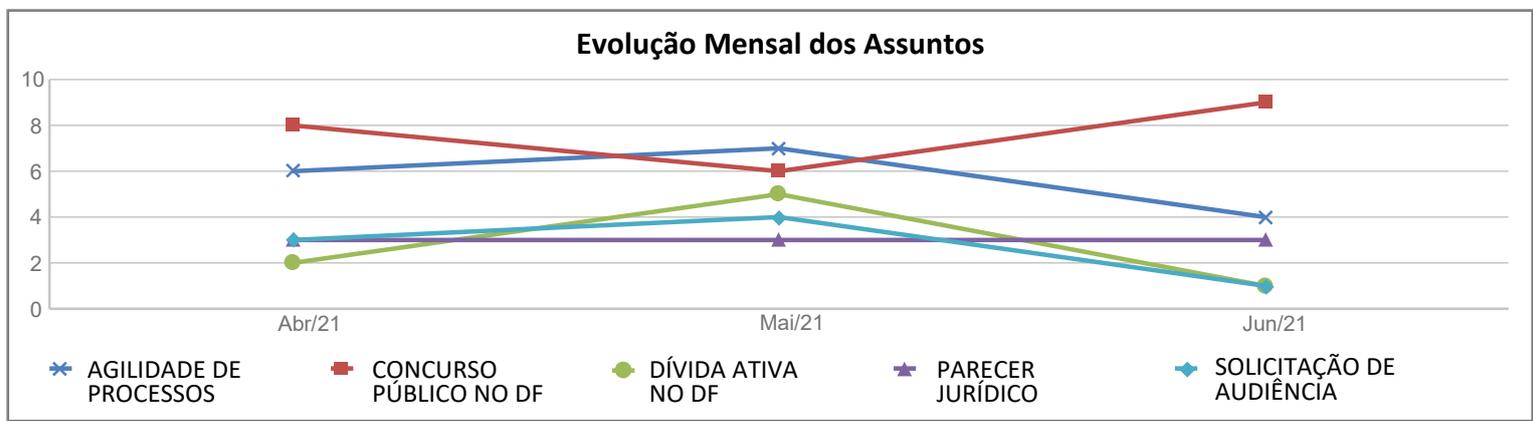
Em continuidade a jornada de teletrabalho, o número da Ouvidoria, 3025-9630, fora transferido para o celular das servidoras do setor, a fim de dar continuidade ao atendimento telefônico. Assim, em 20 de maio, a ouvidoria foi procurada para informar o endereço eletrônico e o número e linha telefônica móvel da PGDF. Com intuito de cumprir determinação proferida nos autos judiciais 0703211-45.2021.8.07.0018 o cidadão/advogado aderiu ao “Juízo 100% Digital” caso em que é indispensável o fornecimento dos dados eletrônicos que permita a localização do réu.



A novidade fez com que o Diretor de Protocolo Judicial, Augusto César Câmara, fosse acionado, o que provocou a manifestação da Procuradora-Geral por meio da [Portaria nº 187, de 28 de maio de 2021](#) que veda a opção do “Juízo 100% Digital”, instituído pela Resolução nº 345/2020 - CNJ. A proibição alcança os processos judiciais em que a Procuradoria-Geral do Distrito Federal atua na representação dos entes públicos distritais. Parabenizamos a atuação pró ativa do Diretor da DIPROJ frente às demandas de Ouvidoria.



COMPARATIVO DAS DEMANDAS DO TRIMESTRE



Fonte: Relatório SEI 66863144 - processo SEI 00480-00001827/2021-08

DIAGNÓSTICO, RECOMENDAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Observou-se um crescimento do total de manifestações registradas, da ordem de 11%, em relação ao trimestre anterior.

Com relação aos cinco assuntos mais demandados, eles representaram 53% das manifestações, sendo bastante relevante a concentração no órgão. Tal comportamento se assemelha ao do trimestre anterior, onde os cinco assuntos principais representavam 59% das demandas do órgão. Merece destaque o assunto CONCURSO PÚBLICO NO DF, que representa 19% das manifestações, bem como seu crescimento de 92%, com relação ao primeiro trimestre de 2021.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO TRIMESTRE

CONCURSO PÚBLICO	<p>Justificativa: a publicação do edital de retomada do concurso público para os cargos de apoio jurídico da PGDF, se deu em 31/05. A marcação das provas para 29 de agosto, em meio ao cenário de pandemia, foi o principal objeto das reclamações, devido a insegurança pessoal de cada candidato quanto às medidas sanitárias e distanciamento a serem observados no dia da aplicação do certame.</p> <p>Recomendação: esclarecer ao cidadão que a empresa realizadora do concurso está preparada para aplicar a prova com segurança ao candidato, observando as medidas de proteção para evitar a transmissão do coronavírus durante o período das provas.</p> <p>Providências adotadas: envio de resposta complementar às manifestações anteriores a fim de informar os demandantes a respeito da retomada do cronograma do concurso e reforçar os cuidados com a segurança sanitária e distanciamento social.</p>
AGILIDADE DE PROCESSO e PARECER JURÍDICO	<p>Justificativa: o assunto “agilidade em processo” e “parecer jurídico” continuaram sendo muito demandados, devido a busca de celeridade nas manifestações da PGDF junto a decisões e outros trâmites judiciais. Muitas vezes o assunto oferecido na listagem do sistema Ouv-DF acaba se tronando diferente da real pretensão do cidadão.</p> <p>Recomendação: realizar a adequação do assunto selecionado pelo cidadão com o relato da manifestação.</p> <p>Providência adotada: solicitação ao “Controle de Qualidade” para a de alteração do assunto quando não for pertinente ao relato.</p>
DÍVIDA ATIVA	<p>Justificativa: assunto muito abordado devido a atuação da PGDF junto aos procedimento de execução fiscal</p> <p>Recomendação: divulgar os serviços digitais disponibilizados na página da PGDF na internet</p> <p>Providência adotada: disponibilização de requerimentos eletrônicos na página oficial da PGDF a serem realizados pelo cidadão, sem que seja necessário o comparecimento físico. (http://pg.df.gov.br/requerimentos-eletronicos/)</p>
SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA	<p>Justificativa: necessidade do cidadão ou advogado em esclarecer e propor acordo com o procurador do feito judicial.</p> <p>Recomendação: esclarecer as competências da PGDF e os procedimentos recomendados na Circular nº2/2019—CACI</p> <p>Providência adotada: orientar quanto ao peticionamento correto da pretensão, via judicial.</p>

CONCLUSÃO

Após apresentarmos os dados de desempenho no 2º trimestre de 2021, concluímos que obtivemos avaliações positivas na maioria dos indicadores, porém houve queda nas avaliações de qualidade no serviço de ouvidoria e resolutividade, resultando na necessidade premente de realizar o programa de "Pós-atendimento", que consiste basicamente no contato com o cidadão após o recebimento da resposta, incentivando o preenchimento da avaliação.

Ressaltamos que não foram identificadas situações graves que ensejem a emissão de recomendações no trimestre, nos termos da legislação aplicável, inexistem manifestações vencidas e tampouco registros com manifestações vencidas há mais de 10 dias. O quadro ao lado demonstra que todos os indicadores da PGDF, mensurados pela autoridade gestora da rede de ouvidorias do DF, estão acima da meta estabelecida para o sistema.

OPERACIONAL	1º TRI 2021	2º TRI 2021
Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria. Meta estabelecida: 88%	Meta atingida: 100%	Meta atingida: 100%
Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. Meta estabelecida: 93%	Meta atingida: 100%	Meta atingida: 100%
Adequação dos requisitos das cartas de serviços. Meta estabelecida: 84%	Meta atingida: 100%	Meta atingida: 100%
QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	1º TRI 2021	2º TRI 2021
Satisfação com o serviço de ouvidoria. Meta estabelecida: 69%	Meta atingida: 86%	Meta atingida: 75%
Recomendação do serviço de ouvidoria. Meta estabelecida: 75%	Meta atingida: 91%	Meta atingida: 77%
Qualidade da Resposta. Meta estabelecida: 41%	Meta atingida: 76%	Meta atingida: 61%
Clareza das informações nas Cartas de Serviços. Meta estabelecida: 75%	Meta atingida: 100%	Meta atingida: 82%
INSTITUCIONAL	1º TRI 2021	2º TRI 2021
Resolutividade do Órgão. Meta estabelecida: 42%	Meta atingida: 79%	Meta atingida: 60%