

2023

# PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA - PGDF

QUEM SOMOS?  
ONDE ESTAMOS?

ONDE QUEREMOS CHEGAR?



# **PGDF**

## QUEM SOMOS?

A Ouvidoria da PGDF, órgão de assessoramento superior, diretamente subordinada ao Procurador-Geral do Distrito Federal, sob orientação normativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, tem se empenhado não só em atender a contento às manifestações do cidadão, mas auxiliar os gestores no aprimoramento de sua atuação.

Por meio da implementação do Plano de Ação, esperamos avançar na construção de uma gestão eficiente, comprometida com o interesse público, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

# **PGDF**

## ONDE ESTAMOS?

### **DIMENSÃO VOLUME - INDICADOR**

De acordo com o resultado apontado no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, SIGO/DF (Painel de Ouvidoria – [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)), a seccional da Procuradoria-Geral do Distrito Federal registrou em 2022 470 manifestações. Isto é, 29 demandas a mais do que as 441 recebidas em 2021.

O resultado foi um aumento de 6,57% nas manifestações analisadas anualmente na Ouvidoria da PGDF.

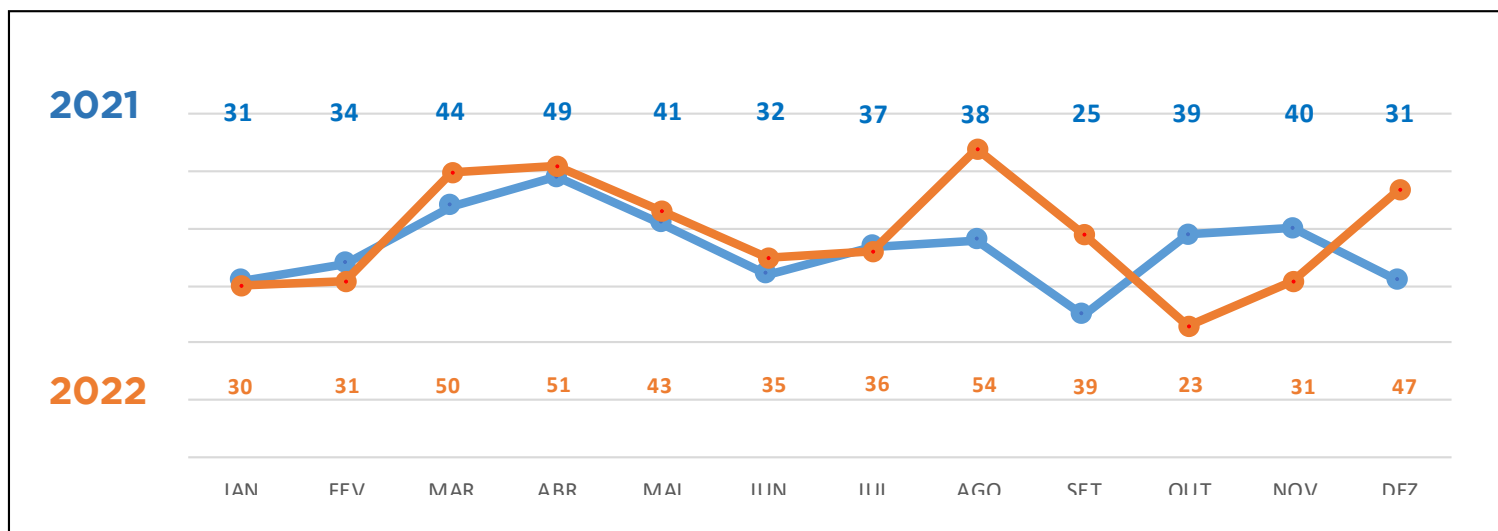
A seguir apresentamos quadro comparativo entre 2021 – 2022 dos registros pertinentes à PGDF recebidos por meio do sistema OUV-DF.

### QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA PGDF EM 2021 E 2022

TOTAL ANUAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
2021	441	31	34	44	49	41	32	37	38	25	39	40	31
2022	470	30	31	50	51	43	35	36	54	39	23	31	47

Fonte: Dashboards OUV-DF

### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA PGDF EM 2021 E 2022



## DIMENSÃO VOLUME - TIPOLOGIA

As manifestações de Ouvidoria são classificadas em 6 (seis) tipos, sendo elas: solicitação; reclamação; informação; elogio; sugestão e denúncia. Dentre elas, as do tipo “SOLICITAÇÃO” foram a grande maioria (55,5 %) das manifestações registradas. Em contrapartida, não houve “DENÚNCIAS” analisadas nesta Casa Jurídica e os “ELOGIO” tiveram um aumento considerável.

No quadro abaixo, é possível verificar a quantidade de manifestações e qual a tipologia correspondente nos anos de 2021 e 2022.

TIPOLOGIA	2021	2022
SOLICITAÇÃO	261	261
RECLAMAÇÃO	120	138
INFORMAÇÃO	50	47
ELOGIO	6	19
SUGESTÃO	1	-
DENÚNCIA	NENHUMA	

## DIMENSÃO VOLUME - ASSUNTO

O SIGO/DF conta com classificação automática de assuntos pré-estabelecidos.

Dentre os assuntos mais demandados nas manifestações pertinentes à PGDF encontram-se "Agilidade de processos"; "Concurso Público no DF" e "Parecer (Jurídico e em Processo)".

No decorrer dos períodos analisados, a ordem dos assuntos permaneceu a mesma do ano anterior, conforme tabela abaixo.

### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2021

<b>AGILIDADE DE PROCESSO</b>	<b>125</b> manifestações
<b>CONCURSO PÚBLICO NO DF</b>	<b>55</b> manifestações
<b>PARECER*</b>	<b>48</b> manifestações
<b>SERVIDOR PÚBLICO</b>	<b>26</b> manifestações
<b>SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA</b>	<b>24</b> manifestações

### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2022

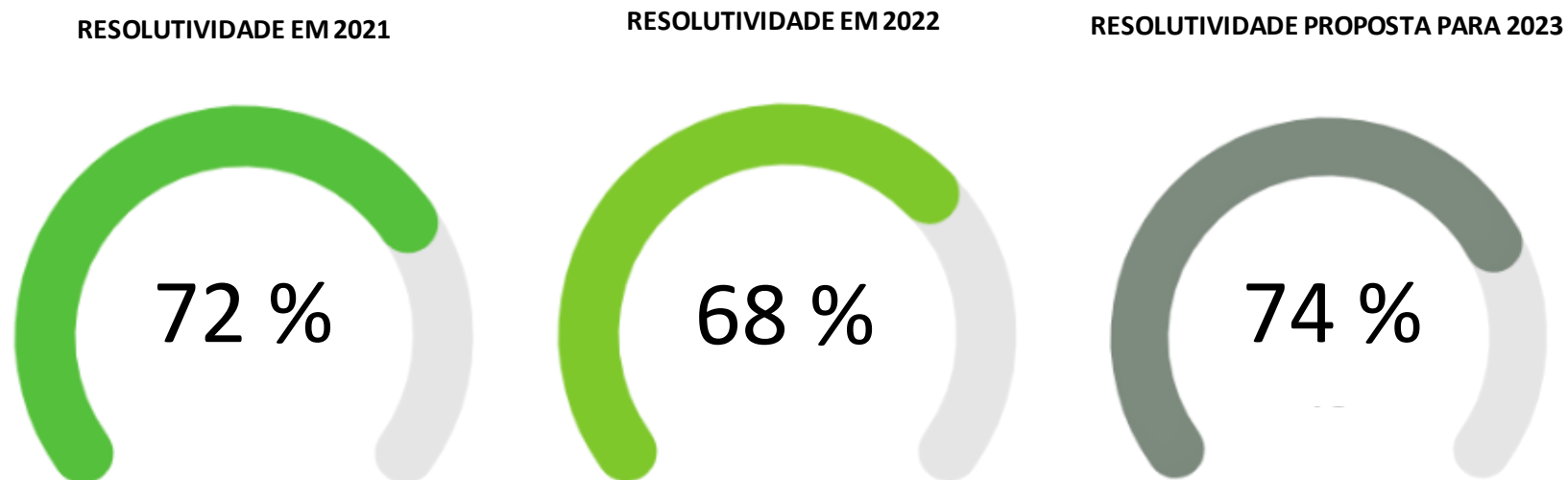
<b>AGILIDADE DE PROCESSO</b>	<b>161</b> manifestações
<b>CONCURSO PÚBLICO NO DF</b>	<b>60</b> manifestações
<b>PARECER*</b>	<b>35</b> manifestações
<b>SERVIDOR PÚBLICO</b>	<b>31</b> manifestações
<b>SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA</b>	<b>28</b> manifestações

\* Nas tabelas comparativas os assuntos "Parecer em Processo" e "Parecer Jurídico" foram agrupados para um único assunto "PARECER".

## DIMENSÃO QUALIDADE

Os indicadores de qualidade, a partir de 2022, serão mensurados internamente em cada órgão não havendo mais comparativo com a meta mínima estabelecida pela Rede de Ouvidoria do Distrito Federal.

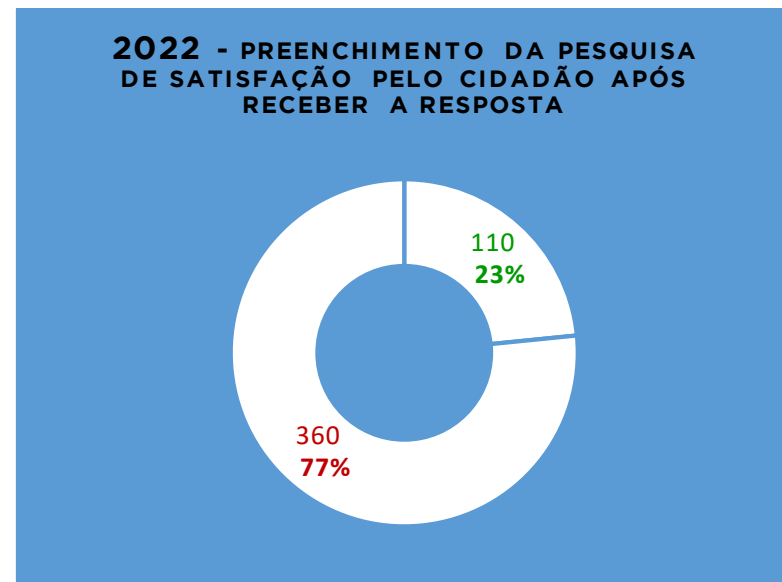
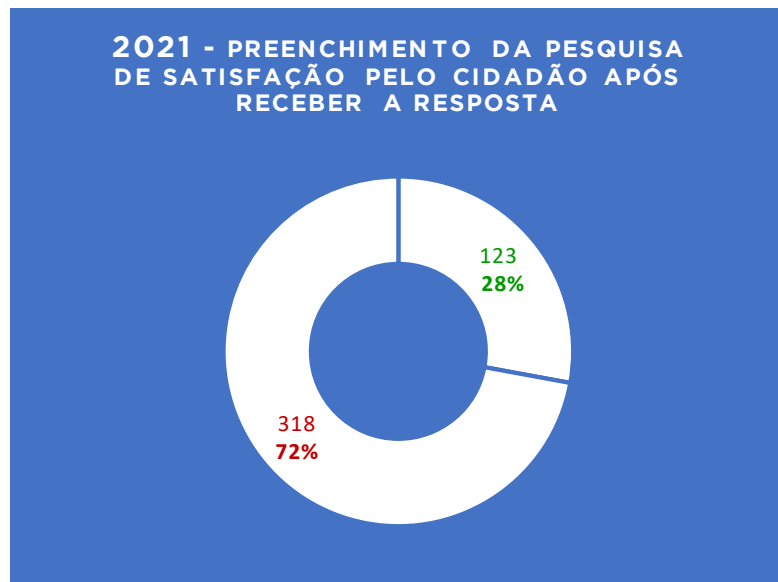
Com relação aos índices da PGDF, informa-se que houve uma queda na resolutividade de 4 pontos percentuais, comparados ao exercício anterior, identificando a necessidade de aprimorar o pós-atendimento e a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas técnicas consultadas.



É importante registrar que resolutividade apontada no Painel de Ouvidoria é medida por meio do preenchimento da pesquisa de satisfação pelo cidadão. A enquete é disponibilizada ao interessado concomitante à publicação da resposta no sistema.

Atualmente, o volume de pesquisas de satisfação preenchidas é muito baixo, dificultando a avaliação real do atendimento. Em 2022, apenas 23% das manifestações tiveram a pesquisa de satisfação preenchida, enquanto que, em 2021, 28% dos cidadãos responderam os itens do questionário. Após essa análise, conclui-se que o contato com o cidadão após a resposta fornecida é fundamental para mensurar e aprimorar o trabalho da Ouvidoria.

ANO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	Manifestações com pesquisa de satisfação preenchida	Manifestações com pesquisa de satisfação <b>não</b> preenchida
2021	441	123 (28%)	318
2022	470	110 (23%)	360



Além da resolutividade, os demais indicadores de performance do SIGO-DF avaliados a partir dos dados da “pesquisa de satisfação” mantiveram-se muito semelhantes com os alcançados em 2021.

As metas estipuladas no Plano de Ação para 2022 foram alcançadas de acordo com o quadro a seguir.

<b>INDICADORES DE PERFORMANCE</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2022</b> Metas propostas	<b>2023</b> Metas a serem atingidas
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	85 %	86 %	Não alcançada (diferença de 1 %)	87 %
Índice de recomendação	89 %	92 %	Alcançada	90 %
Satisfação com o atendimento	87 %	88 %	Alcançada	90 %
Satisfação com o sistema	92 %	91 %	Alcançada	92 %
Satisfação com a resposta	77 %	79 %	Alcançada	80 %



# PGDF

## ONDE QUEREMOS CHEGAR?

Com o intuito de dar continuidade ao trabalho realizado nesta Ouvidoria, foram planejados projetos e ações a serem executados em 2023, visando a atingir as metas estabelecidas neste plano e aprimorar o atendimento ao cidadão na Procuradoria-Geral do Distrito Federal. Nesse contexto, os pré-projetos ainda serão apresentados à Ouvidoria Geral e validados pelo Gabinete da PGDF de acordo com os normativos vigentes.

### PRÉ-PROJETO 1 – ELOGIO

**Objetivo:** dar publicidade em especial ao artigo 15, Seção I da Instrução Normativa nº 01, de 5 de maio de 2017.

**Resultado Chave (ação):** aumentar o número de manifestações com a tipologia “elogio”.

**Detalhamento da Ação:** realizar uma campanha interna de comunicação, divulgando o serviço e os canais oficiais de ouvidoria; realizar 2 (duas) reuniões anuais com a Assessoria de Comunicação para definir providências; criar e aprovar um fluxo interno de registro de elogio para facilitar o entendimento do processo; entregar um certificado de elogio no ambiente de trabalho ao servidor parabenizado.

**Setores envolvidos:** Ouvidoria e ASCOM com anuência do Gabinete da PGDF.

**Início/fim:** abril/dezembro.

**Resultado esperado:** padronizar a tramitação interna na PGDF referente aos registros de elogio a servidor; aproximar a relação entre servidores e ouvidoria; regulamentar o fluxo de elogio a servidores com observância aos normativos vigentes.

## PRÉ-PROJETO 2 – PROSA ATIVA

**Objetivo:** melhorar a comunicação da ouvidoria junto às áreas técnicas parceiras.

**Resultado Chave (ação):** melhorar a prestação de serviços da PGDF (Governança de Serviços); criar estratégias, análises, fiscalização, adequação, planejamento e diversos outros fatores que promovam um equilíbrio nos serviços.

**Detalhamento da Ação:** promover, no mínimo, 1 (uma) reunião por semestre com cada diretoria parceira, nas quais serão abordados vários assuntos específicos da área.

**Início/fim:** abril/dezembro.

**Resultado esperado:** estreitar o relacionamento entre os setores e a ouvidoria, definindo canais de contato e fluxos de trabalho conjunto; melhorar a qualidade da resposta; emitir recomendações com base em uma manifestação quando necessário.

## PRÉ-PROJETO 3 – “PRA JÁ”

**Objetivo:** alcançar a meta de 35% de indicação de resposta do cidadão na pesquisa de satisfação no sistema de Ouvidoria do Distrito Federal ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)). No ano de 2022, o índice ficou em 23% devido à baixa efetividade no pós atendimento junto ao cidadão.

**Resultado Chave (ação):** medir o atendimento das manifestações, identificando riscos, pontos fortes; aumentar a contabilização das manifestações resolvidas.

**Detalhamento da Ação:** definir os procedimentos do “pós atendimento” desde a elaboração de um checklist fácil até o contato final com o cidadão por meio de telefone ou mensagem eletrônica e, por fim, o acompanhamento do preenchimento da pesquisa de satisfação pelo cidadão, disponibilizada na plataforma “Participa-DF”; realizar reuniões periódicas com a equipe de ouvidoria para alinhamento.

**Início/fim:** abril/ dezembro.

**Resultado esperado:** melhorar a atuação da Ouvidoria junto às manifestações do cidadão via ouvidoria, visando assertividade e aprimoramento dos serviços públicos.

# PGDF

## ONDE QUEREMOS CHEGAR?

A atuação da Ouvidoria em 2023 tem como diretriz os “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS”. Acreditamos que é possível contribuir ativamente para a promoção desses objetivos por meio de nossas ações e nosso posicionamento frente ao desenvolvimento de nossa sociedade.

