

## CONTROLADORIA GERAL

### OUVIDORIA-GERAL

EDITAL Nº 03, DE AGOSTO DE 2020

A OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES PREVISTAS NO INCISO VI DO ART. 109 DO REGIMENTO INTERNO DA CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL - CGDF APROVADO PELO DECRETO Nº 39.824/2019 DE 15 DE MAIO DE 2019, PROMOVE O “PRÊMIO OGDF DE MELHOR DESEMPENHO - 2020” DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES DEFINIDAS NO PRESENTE EDITAL:

#### 1. DO PRÊMIO

1.1. O “Prêmio OGDF de Melhor Desempenho - 2020” no âmbito do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal é uma iniciativa da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

1.2. A premiação tem objetivo de estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando também a percepção do cidadão. Serão avaliados vários indicadores de desempenho com base na legislação relacionada à ouvidoria e perspectiva do cidadão conforme pesquisa de satisfação respondida por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF.

1.3. Todas as ouvidorias seccionais membros do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF estão automaticamente inscritas neste certame.

1.4. O período a ser considerado para avaliação das manifestações será de 01/01/2020 a 31/10/2020.

#### 2. DAS CATEGORIAS

Para efeito desta premiação serão consideradas três categorias de acordo com o volume de manifestações recebidas no período citado no item 1.4, divididas da seguinte maneira:

- CATEGORIA 1: ouvidorias que receberam de 10 a 50 manifestações por mês, em média, no período avaliado;
- CATEGORIA 2: ouvidorias que receberam de 51 a 350 manifestações por mês, em média, no período avaliado;
- CATEGORIA 3: ouvidorias que receberam a partir de 350 manifestações por mês, em média, no período avaliado.

#### 3. DAS ETAPAS

A avaliação do desempenho das ouvidorias se dará em duas etapas, sendo elas de caráter eliminatório e classificatório, respectivamente.

3.1. PRIMEIRA ETAPA - ELIMINATÓRIA: a eliminação nesta etapa se dará através da análise de dos critérios abaixo:

a) Da participação nos eventos oficiais da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal: estará habilitada a ouvidoria que atendeu aos chamados em pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) dos encontros e reuniões de trabalho realizadas durante o primeiro e segundo semestre de 2020, conforme convocação da Ouvidoria-Geral. A verificação será realizada por meio da análise das listas de presença dos eventos realizados em 2020.

Para efeito deste edital considera-se a participação do ouvidor titular ou de um representante designado nos eventos oficiais. A ouvidoria que não alcançar o percentual mínimo de participação estará automaticamente eliminada da premiação.

b) Da divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, no sítio institucional do órgão, conforme o que preceitua o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal - GMEI - 2ª Edição Set/2018.

Para a ouvidoria lograr êxito neste critério, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, além de estar publicada no sítio do órgão, atender a nove dos dez requisitos básicos elencados, conforme o GMEI, até 31 de outubro de 2020, para fins deste certame.

O Guia está disponível, para consulta e download, no link institucional <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>, no menu “espaço do ouvidor”, em manuais.

c) Do número de manifestações recebidas pela ouvidoria: estará apta a passar para a etapa classificatória as ouvidorias que receberam, para responder, no mínimo dez manifestações por mês, em média, no período de 01/01/2020 à 31/10/2020. A ouvidoria que não obteve uma média mínima de dez manifestações recebidas por mês, se torna prejudicada para avaliação dos indicadores da etapa seguinte deste edital, portanto, estará impedida para aferição dos resultados e consequentemente eliminada deste certame.

d) Da adequação do conteúdo da página interna das ouvidorias, localizadas nos sítios institucionais, que visa atender a Lei nº 4.896/2012, o Decreto nº 36.462/2015 e a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamentam os procedimentos dos serviços de ouvidoria, conforme o Manual do Padrão dos Sites das Ouvidorias.

O Manual está disponível, para consulta e download, no link institucional <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>, no menu “espaço do ouvidor”, em manuais.

e) Da publicação dos relatórios de ouvidoria: os relatórios de ouvidoria devem estar publicados para atender ao disposto na Lei nº 4.896/2012, no Decreto nº 36.462/2015 e na Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamentam os procedimentos dos serviços de ouvidoria, além do estabelecido na Lei nº 13.460/2017 e 6.519/2020.

Para atender a estes critérios a ouvidoria deverá ter publicado o relatório de gestão anual, referente ao ano de 2019, como disposto na Lei nº 13.460/2017, além de estar em dia com a publicação trimestral dos relatórios periódicos de 2020 conforme a legislação citada.

Nesta primeira etapa serão consideradas aptas as ouvidorias que atenderem a todos os requisitos dos quatro critérios elencados neste edital.

3.2. SEGUNDA ETAPA - CLASSIFICATÓRIA: Nesta etapa serão avaliados sete indicadores de desempenhos das ouvidorias, a fim de se atribuir nota de 0 a 10 a cada indicador avaliado.

Para efeito do cálculo da nota de desempenho será considerado o percentual de cada indicador transformado em uma nota de 0 a 10, onde cada 1% corresponde a 0,1 ponto da nota. Exemplo: indicador com percentual de 75% será igual a 7,5 para efeito do cálculo da nota.

Todos os indicadores serão extraídos com referência ao período citado no item 1.4 deste edital na data de 10 de novembro de 2020.

Os indicadores avaliados serão elevados aos pesos 1, 2 e 3 de acordo com a relevância estratégica nos instrumentos de planejamento a que estão inseridos a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme tabela abaixo:

Indicador de Desempenho Avaliado	Peso	Planejamento
Índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria	3	PPA e PEDF
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	3	PPA e PEDF
Índice de recomendação do serviço de ouvidoria	2	PEI
Índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria	2	PEI
Taxa de adequação dos requisitos das cartas de serviços	2	PEI
Taxa de satisfação com o atendimento da ouvidoria	1	PAO
Taxa de satisfação com a resposta da ouvidoria	1	PAO

Legenda:

PPA - Plano Plurianual

PEDF - Plano Estratégico do Distrito Federal

PEI - Plano Estratégico Institucional da Controladoria-Geral do Distrito Federal

PAO - Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Para o cálculo da “Nota de Desempenho de Ouvidoria” serão levados em conta o total de manifestações na proporção de 0,00004 pontos para cada manifestação recebida pela ouvidoria do órgão, conforme fórmula de cálculo, a fim de se equalizar grandes distorções em relação ao volume de manifestações dos órgãos.

A “Nota de Desempenho de Ouvidoria” será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$NDO = \frac{\{[(Res \times 3) + (S \times 3) + (Rec \times 2) + (P \times 2) + (CS \times 2) + (SA \times 1) + (SR \times 1)]\}}{\Sigma Pe} + (TM \times 0,00004)$$

NDO = nota de desempenho de ouvidoria

Res = nota do índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria

S = nota do índice de de satisfação com o serviço de ouvidoria

Rec = nota do índice de recomendação do serviço de ouvidoria

P = nota do índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria

CS = nota da taxa de adequação dos requisitos das cartas de serviços

SA = nota da taxa de satisfação com o atendimento da ouvidoria

SR = nota da taxa de satisfação com a resposta da ouvidoria

?Pe = somatório dos pesos

TM = total de manifestações recebidas na ouvidoria

#### 4. DO RESULTADO, PREMIAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

4.1. Serão premiadas, em cada categoria, as ouvidorias que obtiverem a maior “Nota de Desempenho de Ouvidoria”.

§ 1º Caso duas ou mais ouvidorias, de uma mesma categoria, obtenham a mesma “Nota de Desempenho de Ouvidoria”, serão considerados como critérios de desempate o maior índice de resolutividade das manifestações e índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, respectivamente.

§ 2º Caso persista o empate, será considerado como critérios de desempate o maior índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria, índice de recomendação do serviço de ouvidoria e taxa de adequação dos requisitos das cartas de serviços, nessa ordem.

4.2. O prêmio consistirá em troféu e certificado expedido pela OGDF.

4.3. A apresentação dos nomes das ouvidorias vencedoras será divulgada em cerimônia específica, a ser comunicada pela Ouvidoria-Geral.

4.4. A premiação será concedida a ouvidoria do órgão ou entidade e não a um servidor específico.

4.5. No uso de suas atribuições poderá a Ouvidoria-Geral premiar uma ou mais ouvidorias específicas que, notadamente, forem destaque em algum dos itens avaliados para obtenção da “Nota de Desempenho de Ouvidoria”, conforme o edital ou outro critério discricionário e justificado.

4.6. O resultado final do prêmio será divulgado no portal das ouvidorias do SIGO-DF: [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br).

#### 5. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. As situações não previstas neste regulamento serão submetidas à análise da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

5.2. As análises, levantamentos e cálculos relacionados as etapas eliminatórias e classificatórias, bem como consolidação de todo o processo da premiação, serão realizados pela Coordenação de Planejamento da Ouvidoria-Geral.

5.3. Outras informações sobre o Prêmio poderão ser obtidas por meio do envio de mensagem para o endereço eletrônico [concursoouvidoria@cg.df.gov.br](mailto:concursoouvidoria@cg.df.gov.br).

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS