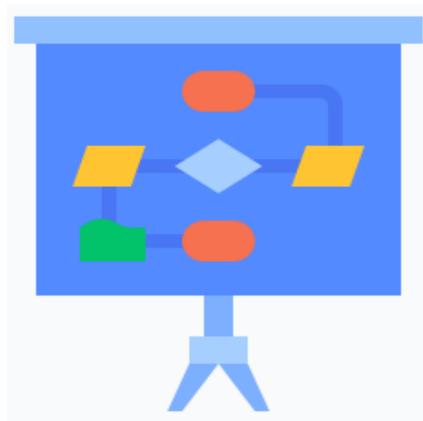


PLANO DE AÇÃO

2021



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

SECRETÁRIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Marcela Passamani

CONTROLADOR SETORIAL DA JUSTIÇA

Alisson Melo Rios

EQUIPE DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Alinne Paula Fernandes Moreira- Ouvidora Titular

Luciana Franco- Ouvidora Substituta

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Equipe técnica

Rillary Bertolini Ferrari - Equipe técnica

CONTATOS DA OUVIDORIA DA SEJUS

Telefone: (61) 2104-4234/2104-4235

E-mail: ouvidoria@sejus.df.gov.br

Endereço: SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Central.

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Diagnóstico	4
3. Ações adotadas.....	6
4. Resultados obtidos após ações.....	8
5. Objetivos e metas para 2021	9
Cronograma para execução das ações.....	10
Elaboração de Projetos e Participação em Projetos	11
Premiação da Ouvidoria no Concurso de Melhores Práticas.....	11
6. Considerações Finais	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme estabelece o artigo 2º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A Ouvidoria da SEJUS atua em questões referentes à defesa dos direitos humanos e a igualdade racial, à defesa dos direitos da cidadania, das crianças e adolescentes, das políticas de prevenção às drogas, dos serviços públicos de administração dos cemitérios e das funerárias do Distrito Federal, da prestação de serviços públicos aos cidadãos de forma articulada com representações de órgãos públicos federais e distritais (Na Hora) e, ainda, o combate à violência no Distrito Federal.

No âmbito da Secretaria de Justiça, a Ouvidoria é unidade integrante da Controladoria Setorial da Justiça, a qual compete: I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria; II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento; III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF; IV – responder às manifestações recebidas; V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação; VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns; VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria; VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades; IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas, segundo o artigo 9º da Lei nº 4.896/2012.

Os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, são regulamentados pela Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que estabelece em seu artigo 2º, inciso II, a competência das ouvidorias seccionais de: *“elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua”*.

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2021 da Ouvidoria da SEJUS, elaborado com base nas informações extraídas do Sistema OUV-DF, **no ano de 2020 e primeiro semestre de 2021**, cujo objetivo é apresentar as ações, metas e projetos da Ouvidoria visando aumentar a qualidade, satisfação, promover a interação entre governo e usuários do serviço público; bem como promover a melhoria do serviço prestado ao público por esta Secretaria de Justiça e Cidadania.

2. DIAGNÓSTICO

O ano de 2020 foi atípico em todo o país em razão da pandemia causada pelo novo coronavírus (COVID-19). Essa situação refletiu na prestação dos serviços públicos ofertados pela Secretaria de Justiça e Cidadania, principalmente em relação ao atendimento dos serviços do Na Hora, que passou a ser realizado por meio de agendamento eletrônico prévio, resultando na limitação da oferta de vagas para atendimento.

De acordo com o relatório anual publicado no sítio da Secretaria de Justiça e Cidadania (<https://www.sejus.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2020/04/Relatorio-Anual-2020.pdf>), durante o período de **01/01/2020 a 31/12/2020** foram constatados os seguintes dados:

	SEJUS 2020	Metas da rede SIGO para 2020
Quantidade de manifestações	1191	—
Resolutividade	33%	50%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	59%	75%
Índice de Recomendação	64%	80%
Satisfação com o atendimento	60%	75%
Satisfação com o Sistema	72%	75%
Satisfação com a resposta	46%	75%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	99%	92%
Adequação das Cartas de Serviço	—	85%
Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço	—	90%

Nota-se que a resolutividade alcançou o percentual de 33%, inferior à meta estabelecida pela Ouvidoria- Geral do Distrito Federal que era de 50%. Isto porque, devido à pandemia causada pelo COVID-19, os serviços do Na Hora passaram a ser prestados por meio de agendamento eletrônico, fazendo-se necessário o cadastro prévio no Sistema OUV-DF. Dessa forma, limitou-se o número de vagas dos serviços prestados pelo Na Hora em razão das medidas de contenção ao COVID-19, o que causou insatisfação por parte da população. Outro fator de descontentamento da população refere-se ao agendamento eletrônico dos serviços devido à dificuldade de obter ou redefinir a senha para entrar no sistema; dúvidas sobre o passo a passo do agendamento e sobre os serviços que necessitam de agendamento; a dificuldade de se conseguir vaga para agendamento de determinados órgãos devido à alta demanda.

O atendimento nas agências do NA HORA foi o assunto mais demandado nesta Ouvidoria, sendo responsável por 406 manifestações realizadas durante o ano de 2020, respondendo por 34,08% das demandas. Dessa forma, a insatisfação gerada com agendamento eletrônico dos serviços contribuiu, de forma significativa, para diminuição do índice de resolatividade.

O descontentamento do cidadão com agendamento eletrônico de serviços também impactou as metas estabelecidas pela OGDF no que tange a Satisfação com Serviço de Ouvidoria que atingiu 59% quando a meta era 75%.

Diante desse diagnóstico, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania adotou ações neste 1º semestre de 2021, as quais serão apresentadas no próximo capítulo.

3. AÇÕES ADOTADAS NO 1º SEMESTRE DE 2021

Com vistas a melhorar os índices obtidos durante o ano de 2020, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania adotou as seguintes ações:

- a) Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania objetivando envolver toda gestão no processo de melhoria do serviço público, elabora Notas Técnicas, a cada trimestre, recomendando aos gestores das áreas técnicas ações de melhoria com base nas manifestações de ouvidoria, conforme Processos SEI nº 00400-00020200/2021-36, nº 00400-00020203/2021-70, nº 00400-00020204/2021-14, nº 00400-00020206/2021-11, nº 00400-00034888/2021-31.
- b) Até o 1º trimestre de 2021 as demandas sobre violação do direito da criança e do adolescente eram encaminhadas apenas à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares que encaminhava ao Conselho Tutelar competente. Considerando a competência da CISDECA, que é a central de recebimento e encaminhamento de denúncias de violação de direitos de crianças e adolescentes, que aciona, em casos considerados urgentes, o Conselho Tutelar do local da ocorrência do fato, conforme descrição dos serviços constantes da Carta de Serviços desta Secretaria de Justiça (<http://www.sejus.df.gov.br/servicos-para-criancas-e-adolescentes/>), esta Ouvidoria em tratativas com a Coordenadora da CISDECA passou a encaminhar as demandas, via SEI, tanto à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares quanto à CISDECA para atuação em conjunto quando a situação exigir e para que aquela central de denúncias tenha conhecimento dos registros de manifestações realizadas no Sistema OUV-DF sobre o assunto “Violência contra criança e adolescente;
- c) Manifestação sobre assuntos cemiterias ensejou na publicação da Portaria nº 123, de 02 de dezembro de 2008, sobre o tamanho das placas de identificação dos jazigos, conforme link <http://www.sejus.df.gov.br/legislacao-2/>;
- d) Demanda referente a descumprimento de carga horária, além das devidas apurações, levou à fiscalização *in loco* pela Coordenação de Correição Administrativa desta pasta em Unidade de Internação; e
- e) Tratativas com o Na Hora para solucionar demanda do cidadão, sendo atendida pelo Na Hora, conforme pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão na manifestação Re- 146173/2021;
- f) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, direcionadas à SEJUS;
- g) Encaminhamento de Circular para os Conselhos Tutelares a fim de orientá-los quanto às demandas de Ouvidoria;
- h) Realização do curso - capacitação on-line – Formação em Ouvidoria, turma 01.2021; Realização do curso - capacitação on-line – Acesso à Informação; Realização do curso - capacitação on-line – Gestão em Ouvidoria; e participação

- (como ouvinte) na *Live sobre "As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados"*; Curso sobre Gestão da informação e relatórios de ouvidoria; Curso sobre Lei Geral de Proteção de Dados aplicada à Ouvidoria; Curso Qualidade da resposta em Ouvidoria; Curso sobre Gestão de riscos e integridade; Curso sobre Gestão de Conflitos em Ouvidoria;
- i) Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão;
 - j) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de solicitar informações complementares referentes ao relato, e dessa forma poder atuar de forma eficiente e com mais celeridade na resposta para o cidadão;
 - k) **Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de orientar e auxiliar no agendamento de serviços do Na Hora;**
 - l) Realização de contato com os cidadãos que avaliaram a resolutividade das manifestações para compreender a insatisfação do cidadão e verificar junto à área técnica a possibilidade de solucionar o conflito; ou explicar mais detalhadamente os motivos de não ter sido atendido como solicitado em seu relato;
 - m) Gestão da qualidade da resposta;
 - n) Participação do Programa de Integridade da SEJUS;
 - o) Atualização da Carta de Serviços da Secretaria de Justiça (<http://www.sejus.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>);
 - p) Participação no Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
 - q) Participação no Grupo de Planejamento e Gestão SIGO da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal;
 - r) Participação no Grupo de Trabalho sobre a Lei Geral de Proteção de Dados.

4. RESULTADOS OBTIDOS APÓS AÇÕES- 1º SEMESTRE DE 2021

Após a adoção das ações elencadas, e fazendo-se um comparativo com os números alcançados no primeiro semestre de 2020 e primeiro semestre de 2021, constatamos os seguintes índices:

INDICADORES	PERÍODO	Índices SEJUS 1º Semestre de 2020	Índices SEJUS 1º Semestre de 2021	Metas da rede SIGO para 2021
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES		454	534	
OPERACIONAL	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria	—	100%	88%
	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	100%	100%	93%
	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços	—	100%	84%
QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	Satisfação com o serviço de ouvidoria	52%	77%	69%
	Recomendação do serviço de ouvidoria	57%	80%	75%
	Qualidade da Resposta	41%	63%	49%
	Clareza das informações nas Cartas de Serviços	100%	100%	75%
INSTITUCIONAL	Resolutividade do Órgão	22%	48%	42%

Fonte: Sistema OUV-DF e Ouvidoria- Geral do Distrito Federal

5. OBJETIVOS E METAS PARA O 2º SEMESTRE DE 2021

Objetivo 1: Aumento do índice de resolutividade

Objetivando sempre aumentar o índice, estamos utilizaremos as seguintes medidas:

- **Ouvidoria ativa** que atua no contato direto com o manifestante;
- Contato prévio com as áreas técnicas antes de tramitar as demandas, a depender do caso;
- Gestão da qualidade da resposta da área técnica;
- Respostas das demandas do Sistema OUV para validação do Ouvidor;
- Alinhamento com as áreas técnicas quando a resposta não for satisfatória;
- Monitoramento de prazos.

Objetivo 2: Aprimoramento da pesquisa de satisfação

Visando o aprimoramento da pesquisa de satisfação, estamos entrando em contato com o usuário incentivando-o a realizar a pesquisa de satisfação avaliando o atendimento prestado.

Objetivo 3: Melhoria na qualidade das respostas

A melhoria da resposta impacta sobre os índices de satisfação e resolutividade, dessa forma, contatamos a área técnica responsável com o intuito de orientar para que a resposta satisfaça o usuário.

Objetivo 4: Divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão.

Aumentar a divulgação da Carta de Serviços por meio da distribuição de folder, nos eventos da Ouvidoria Itinerante; bem como disponibilização do link da Carta de Serviços nas respostas dadas ao cidadão no Sistema OUV-DF.

Objetivo 5: Adequado Tratamento de demandas relacionadas a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Realizar o adequado tratamento da demanda com o objetivo de mitigar os riscos no tratamento de dados pessoais.

Objetivo 6: Cursos e Capacitação sobre LGPD

Com a recente entrada em vigor da LGPD, se faz necessário a participação dos servidores em cursos e treinamento sobre a Lei Geral de proteção de Dados.

Objetivo 7: Melhoria da estrutura física

A melhoria da estrutura física se faz necessária porquanto uma servidora presta seu atendimento na sala de recepção, não fornecendo a privacidade necessária ao cidadão durante o atendimento presencial.

Objetivo 8: Continuidade dos Cursos e capacitações em Ouvidoria

A continuidade da capacitação dos servidores possui o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria. Com relação aos novos servidores a capacitação se faz necessária com cursos de aprimoramento e capacitação para desenvolvimento de um trabalho mais efetivo e eficiente.

Cronograma para execução das ações

	AÇÃO	EXECUÇÃO
1.	Aperfeiçoamento da pesquisa de satisfação	Ação contínua
2.	Aperfeiçoamento do prazo das demandas	Ação contínua
3.	Aperfeiçoamento das respostas	Ação contínua
4.	Atualizar página da Ouvidoria	Ação pontual
5.	Favorecer a capacitação de servidores	Ação contínua
6.	Monitorar e atualizar a carta de serviços	Ação contínua
7.	Ouvidoria Itinerante	Ação pontual

Elaboração de Projetos e Participação em Programas

I- Projetos em execução:

Projeto Ouvidoria Ativa - tem como objetivo aproximar o cidadão dos serviços públicos, compreender as suas demandas e aumentar a resolutividade e a credibilidade do serviço de Ouvidoria da SEJUS. Observa-se no Sistema OUV-DF que muitas manifestações são classificadas como “Não resolvida” e, outras, nem são classificadas. Diante disso, esse projeto consiste na realização de contato telefônico com os cidadãos (autores das demandas) que classificaram as manifestações como “Não Resolvida”, a fim de compreender o motivo de sua insatisfação em relação ao serviço prestado e, ao

mesmo tempo, buscar solucionar a questão junto aos gestores. Ou, ainda, a realização de contato telefônico com aqueles que não classificaram as demandas, com o intuito de saber se a sua manifestação foi atendida. Dessa forma, o Projeto de Ouvidoria Ativa tem a finalidade de procurar compreender a insatisfação do cidadão e a sua visão em relação ao serviço público.

Projeto de Ouvidoria Gerencial – tem o objetivo de contribuir com a melhoria do serviço prestado pela Secretaria de Justiça e Cidadania, por meio de recomendações de ações elaboradas com base nas manifestações registradas no Sistema OUV-DF, as quais são encaminhadas aos gestores para a tomada de decisão.

Projeto Gestão da qualidade da resposta – tem o objetivo de validar as respostas das áreas técnicas antes de responder ao cidadão, e também quando da atualização da Carta de Serviços, de modo a verificar se as informações prestadas pelas áreas técnicas estão realmente disponíveis, de fácil acesso e compreensível ao cidadão que as buscam.

II- Participação em Programas da SEJUS

Sejus Mais Perto do Cidadão- O Programa Sejus Mais Perto do Cidadão realiza ações itinerantes nas diversas Regiões Administrativas do Distrito Federal. O programa foi criado para atender principalmente as pessoas em vulnerabilidade social, que podem encontrar em um único espaço diversos serviços públicos, facilitando seu acesso à cidadania e aos seus direitos, com participação da Ouvidoria.

Ação Dia de Finados- Consiste na ação conjunta da Subsecretaria de Assuntos Funerários (SUAF) com a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, nos 6 (seis) cemitérios do Distrito Federal, objetivando o aprimoramento da fiscalização preventiva em detrimento de ações reativas, mediante o atendimento do público cemiterial no tocante ao acolhimento de reclamações, elogios, sugestões, encaminhamentos de solução às demandas surgidas, bem como a disseminação da Ouvidoria como meio de comunicação entre a sociedade e a Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

Participação no **Grupo de Trabalho com a finalidade de elaborar Programa de Integridade Pública no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.**

III- Premiação da Ouvidoria no Concurso de Melhores Práticas

No ano de 2020 a Ouvidoria da SEJUS consagrou-se vencedora do 5º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria com o projeto **“Na Hora com o cidadão”** que visou garantir acesso a dois canais de ouvidoria ao cidadão usuário dos serviços das unidades do Na Hora, sejam eles: acesso a um o telefone para contato com o 162 e o link nos computadores de autoatendimento do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), repetindo o feito alcançado no ano 2019, quando também ganhamos o Concurso de Melhores Práticas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao público por meio do oferecimento de respostas satisfatórias que atendam os anseios do cidadão, buscando o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas neste relatório, reforçando assim, a participação da sociedade.

Brasília, 02 de setembro de 2021.

Alinne Paula Fernandes Moreira

Ouvidora da SEJUS