

Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania
Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania



Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Marcela Passamani

Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios

Controlador Setorial da Justiça

Alinne Paula Fernandes Moreira

Ouvidora

Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania

Lais Lima Ferraz- Assessora

Equipe Técnica:

Lorena de Souza Marques Diniz

Rillary Bertolini Ferrari

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística

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 2023 da Ouvidoria da SEJUS, que foi elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, **no ano de 2021 e 2022**, 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.

1. DIAGNÓSTICO

1.1. Visão Geral

O ano de 2022 foi marcado pelo retorno das atividades presenciais e dos eventos externos pela Ouvidoria Itinerante através dos Programas *Sejus mais perto do cidadão* e *Sua vida vale muito*, e pelo evento *Ação Dia de Finados*, promovidos pela Secretaria de Justiça e Cidadania.

Além dos eventos externos, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça passou a recepcionar no dia **29/09/2021** as demandas oriundas do Disque 100, através do Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH), por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011- 00001555/2020-43.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça recepcionou **3.705** demandas, das quais:

- 2.438 registradas no Disque 100;
- 1.029 manifestações registradas no Sistema OUV-DF; e
- 238 pedidos de acesso à informação, registrados no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC.

Tabela 1: Comparativo das demandas recebidas nos anos de 2021 e 2022

<i>Sistema</i>	2021	2022	Aumento/Redução
<i>Disque 100</i>	501*	2.438	+386,63%
<i>OUV-DF</i>	1.044	1.029	- 1,4%
<i>e-SIC</i>	294	238	-19,05
Total	1.840	3.705	

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 02/02/2023.

*Demandas registradas no período de 29/09/21 a 31/12/21.

De acordo com a classificação das manifestações por tipologia, os dados do Painel de Ouvidoria apontam para:

Tabela 2: Total de manifestações por tipologia em 2022

Tipologia	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	580	56,4%
Elogio	244	23,7%
Denúncia	105	10,2%
Solicitação	72	7,0%
Informação	21	2,0%
Sugestão	07	0,7%
Total	1.029	100%

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 02/02/2023.

Os **cinco assuntos** mais demandados na Secretaria de Justiça durante o ano de 2022 foram:

Assunto	Reclamação	Elogio	Denúncia	Solicitação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento nas Agências do Na Hora	114	183	-	12	3	3	315
Servidor Público	40	37	80	2	1	-	160
Conselho Tutelar	113	2	2	19	3	-	139
Cemitério	91	2	2	6	2	-	103
Violência contra criança e adolescente	96	1	-	-	-	-	97
Total	454	225	84	39	9	3	814

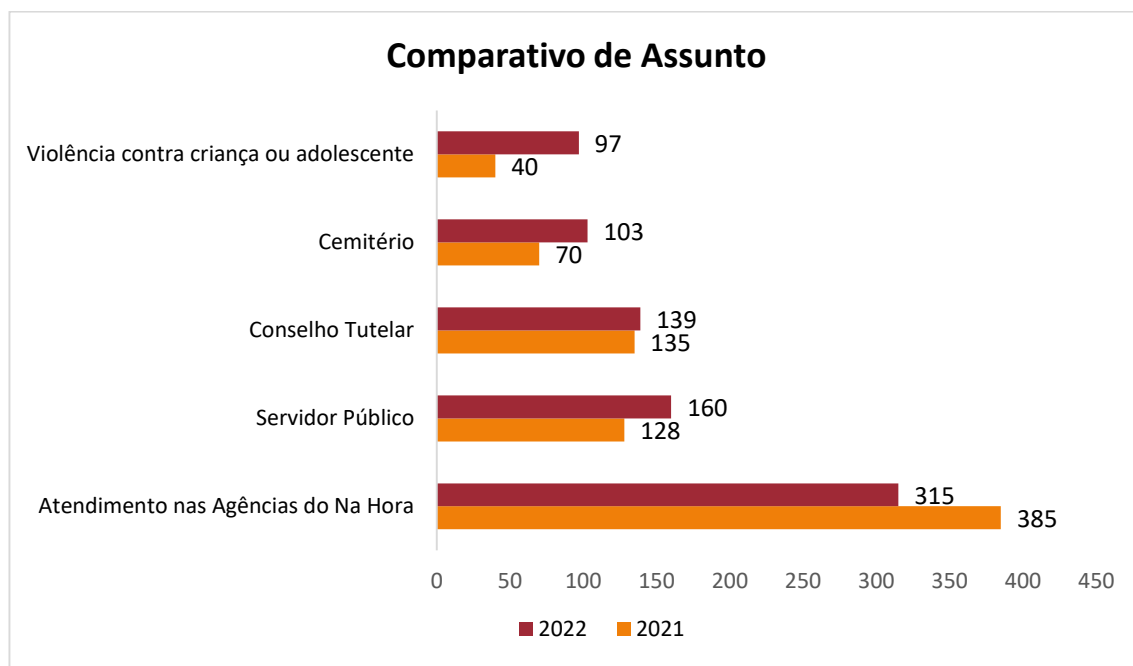
Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 15/02/2023.

No ano de 2021 os cinco assuntos mais demandados foram:

Assunto	Reclamação	Elogio	Denúncia	Solicitação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento nas Agências do Na Hora	149	74	-	147	12	3	385
Servidor Público	41	32	49	2	4	-	128
Conselho Tutelar	112	6	4	11	2	-	135
Cemitério	59	3	-	4	-	4	70
Violência contra criança e adolescente	40	-	-	-	-	-	40
Total	401	115	53	164	18	7	758

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 15/02/2023.

Figura 3: Comparação entre os assuntos recorrentes em 2021 e 2022



Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 02/02/2023.

Em relação ao assunto **“Atendimento nas Agências do Na Hora”**, as reclamações referem-se ao sistema de agendamento prévio para atendimento presencial, adotado nas Unidades do Na Hora em razão da pandemia. A melhoria se deu no segundo semestre de 2022, com o retorno do atendimento presencial sem agendamento prévio e também, em decorrência do Projeto **“Cidadão Oculto”**, executado pelo Na Hora, que resultou no aumento do número de elogios para o Na Hora.

Desse modo, houve uma redução no percentual de registro de manifestações na ordem de 18,2%, e um aumento no número de elogios no percentual de 147,3%.

Servidor Público: houve um aumento no número de manifestações em 25%. Esse aumento é justificado pelas ações executadas no ano de 2022, a saber: a) Workshops realizados pela Ouvidoria; e b) a presença da Ouvidoria no Concurso de Remanejamento da Carreira Socioeducativa, onde foi possível divulgar os serviços de ouvidoria junto aos servidores públicos.

Violência contra criança ou adolescente/Conselho Tutelar: somando os dois assuntos, percebe-se que foram registradas 175 manifestações em 2021 e 236 em 2022 – aumentando 34,8%. Houve aumento do número de manifestações a respeito de crianças em situação de mendicância, necessitando da atuação do Conselho Tutelar; e, também,

acredita-se que a aproximação da Ouvidoria com as áreas técnicas favoreceu a divulgação dos serviços de ouvidoria pelas próprias áreas. Tais assuntos são passíveis de melhoria por meio de ações de alinhamento de fluxos e aproximação dos Conselheiros Tutelares e equipes.

Quanto ao assunto “**Cemitério**”, os relatos apontam para a falta de informação clara a respeito dos contratos de manutenção e dos direitos decorrentes desta contratação. Houve um aumento de 47,1% de manifestações com esta temática. A justificativa se dá em razão da readequação do assunto junto à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, pois antes as demandas eram classificadas também como “Assuntos funerários”. Além disso, acredita-se que a ouvidoria itinerante pelo Programa “Ação Dia de Finados” realizada no ano de 2021 proporcionou a divulgação dos canais e dos serviços de ouvidoria. Assim, a melhoria é possível através de ações itinerantes da Ouvidoria junto à área técnica da SEJUS para a divulgação dos canais de comunicação e esclarecimentos à população sobre os serviços cemiteriais.

1.2. Indicadores

Tabela 4:Comparativo entre o número de demandas e seus indicadores

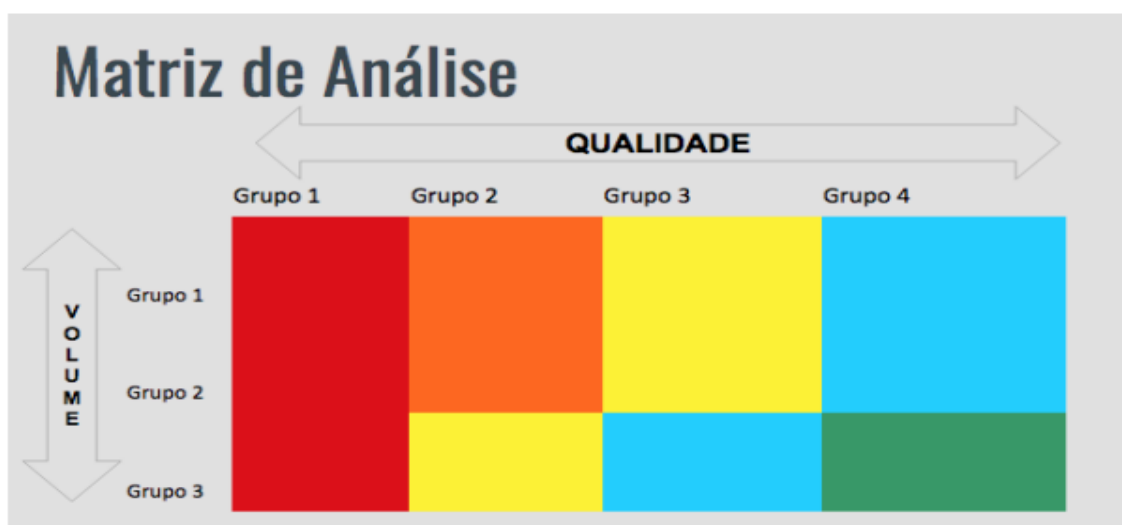
Indicadores:	SEJUS 2021	SEJUS 2022	Metas da SEJUS para 2023
Quantidade de manifestações	1.044	1.029	–
Qualidade da resposta	70%	62%	63%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	82%	80%	80%
Índice de Recomendação	87%	90%	90%
Resolutividade	46%	52%	52%

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 02/02/2023.

A Ouvidoria apresenta estabilidade nos indicadores de 2021 para 2022, houve uma pequena redução no número de manifestações registradas na ordem 1,4%. Os indicadores de satisfação alcançados em 2022 se mantiveram próximos do ano anterior, houve pequenos aumentos nos indicadores de resolutividade (+13%) e recomendação (+3,4%). E baixa redução para satisfação com a resposta (-1,14%).

1.3. Dimensão Volume x Dimensão Qualidade

Figura 3: Matriz de Análise da OGDF



A partir do diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça se enquadra na cor verde, por ter atingido todas as metas SIGO/DF estabelecidas em 2022 e por ter mais de 600 manifestações no ano analisado.

A partir do diagnóstico realizado, serão implementadas para o ano de 2023 as ações a seguir descritas:

2. AÇÕES PARA 2023

2.1. Em relação à qualidade

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsáveis	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação de Resultados
Qualidade de indicadores	Manter/Aumentar os indicadores alcançados no ano de 2022 e aumentar a realização da pesquisa de satisfação	Quantitativo de demandas avaliadas pelo cidadão	Ação 1- Ouvidoria Ativa: Fazer contato telefônico com ou usuário incentivando-o a realizar a pesquisa de satisfação avaliando o atendimento prestado.	10	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Março a Dez./2023	Melhoria na prestação dos serviços e Credibilidade nos serviços de ouvidoria	As ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da SEJUS
			Ação 2- Gestão da qualidade da resposta	63%	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Março a Dez./2023		
			Ação 3- Capacitação da equipe	5	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	De acordo com o calendário de cursos da OGDF		
			Ação 4- Elaboração de notas técnicas com recomendações de ouvidoria	3	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Abril Agosto Dezembro		
			Ação 5- Resposta complementar (apuração de conduta)	10	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Março a Dez./2023		

2. AÇÕES PARA 2023

2.2. Em relação aos assuntos recorrentes

2.2.1. Violência contra criança ou adolescente/Conselho Tutelar

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsáveis	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação de Resultados
Ouvidoria Amiga	1. Divulgar o papel da Ouvidoria nos Conselhos Tutelares	Cooperação/ Colaboração entre as partes	Ação 1- Mapear os Conselhos Tutelares com maior número de manifestações de ouvidoria	2	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Julho e Dezembro	Melhoria na prestação dos serviços e atendimento às demandas do cidadão	As ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da SEJUS
	2. Estreitar relações		Ação 2- Promover encontros com os Conselheiros Tutelares e Equipes do Administrativo	2	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Fevereiro e Março		
	3. Reduzir o número de reclamações		Ação 3- Participação da Ouvidoria no Grupo de Integridade	12	Ouvidor	Recurso Humano	Fev. a Dez.		
			Ação 4- Reuniões com a Comissão de Ética dos Conselheiros Tutelares	3	Ouvidor	Recurso Humano	Fevereiro Março Agosto		

2. AÇÕES PARA 2023

2.2.2 Servidor Público

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsáveis	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação de Resultados
Ouvidoria Amiga	1. Divulgar o papel da Ouvidoria 2. Estreitar relações 3. Reduzir o número de reclamações	Cooperação/ Colaboração entre as partes	Ação 1- Mapear a lotação dos servidores através das demandas de ouvidoria	2	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Julho e Dezembro	Melhoria na prestação dos serviços e atendimento às demandas do cidadão	As ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da SEJUS
			Ação 2- Promover encontros e rodas de conversas	4	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	Abril, Junho, Agosto e Outubro		
			Ação 3- Participação da Ouvidoria no Grupo de Integridade	10	Ouvidor	Recurso Humano	Fevereiro e Março		
			Ação 4- Reuniões com a Comissão de Ética da Secretaria de Justiça	4	Ouvidor	Recurso Humano	Fev. a Dez.		
			Ação 5- Participação da Ouvidoria no Concurso de Remanejamento das Carreiras Socioeducativa e Assistência Social	2	Equipe de ouvidoria	Recurso Humano	De acordo com edital a ser publicado pela SEJUS		