

## 1º TRIMESTRE - ANO 2021

### Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021, direcionadas à Secretaria de Justiça e Cidadania, fazendo-se um comparativo com os dados registrados no trimestre anterior.

O presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Ademais, convém esclarecer que por força do Decreto nº 40.327, de 19 de dezembro de 2019, e em razão da solicitação constante do Processo nº 00400-00018473/2020-30, desde o dia 11 de março de 2020, as manifestações da **Secretaria da Juventude** são de responsabilidade da Casa Civil. De igual modo, os assuntos que envolvem a pessoa com deficiência passaram a ser tratados pela **Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência**, por meio da Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal, nos termos do Processo 00400-00023234/2020-00.

### 1. Visão Geral do Sistema OUV-DF e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC

**Gráfico 1:** Situação do OUV-DF no período de 01/01/2021 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

**Quadro 1:** : Análise de demandas recebidas no período de 01/01/2021 a 31/03/2021



SEJUS		
OUV-DF	e-SIC	Total
313	89	402

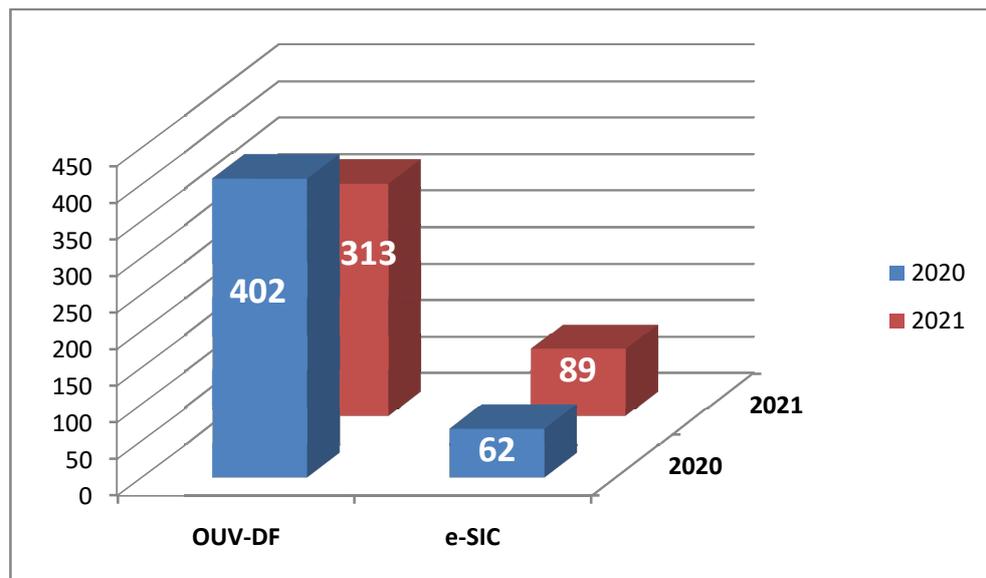


Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC

## 402 manifestações tratadas

- As 313 manifestações no Sistema OUV-DF foram respondidas.
- Dos 89 pedidos de informações registrados no e-SIC: 79 foram registrados como pedido de acesso à informação, dos quais 04 estão em tramitação e 75 respondidos dentro do prazo. Quanto aos outros 10 registros, estes se referem a recursos, sendo 08 de 1ª instância (no âmbito da Secretaria de Justiça e Cidadania), 01 de 2ª instância (no âmbito da Secretaria de Justiça e Cidadania) e 01 direcionado para a Secretaria de Estado de Transparência e Controle.

**Gráfico 2:** Análise de Demandas - período de 01/10/2020 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC

## 2. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas

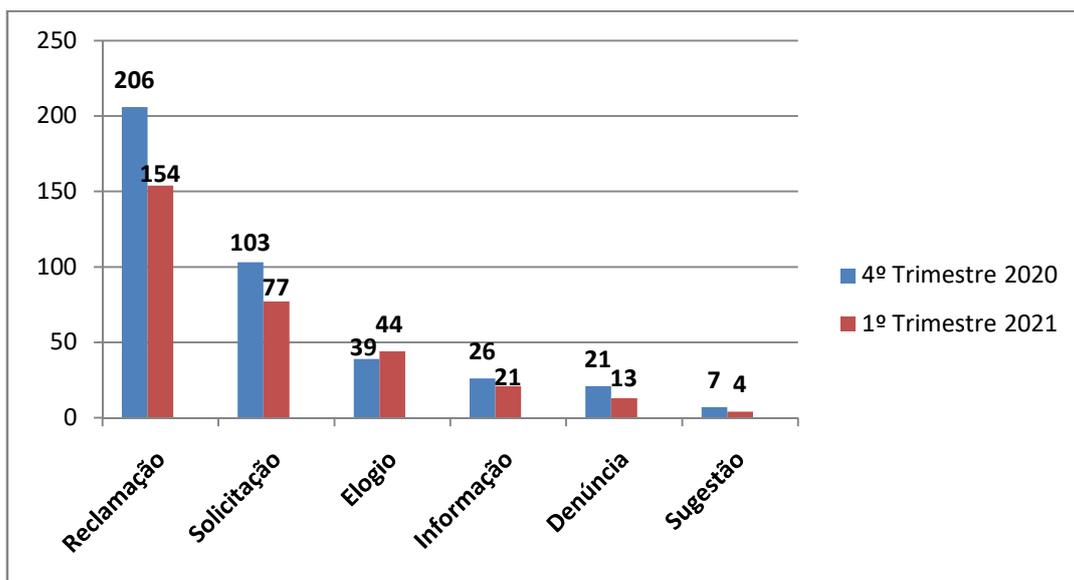
### I- Natureza da manifestação

**Quadro 2:** Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/10/20 a 31/12/2020	%	01/01/21 a 31/03/2021	%
Reclamação	206	51,24%	154	49,20%
Solicitação	103	25,62%	77	24,60%
Elogio	39	9,70%	44	14,05%
Informação	26	6,46%	21	6,70%
Denúncia	21	5,22%	13	4,15%
Sugestão	7	1,74%	4	1,27%

Fonte: Sistema OUV-DF

**Gráfico 3:** Comparativo de manifestações 01/10/2020 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

## II- Evolução mensal das manifestações

**Gráfico 4:** Evolução mensal no período de 01/01/21 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

- De acordo com o gráfico, foram registradas no mês de janeiro 131 manifestações; em fevereiro 95 e no mês de março 87 manifestações.

## III- Áreas técnicas mais demandadas de acordo com o assunto

**Quadro 3:** Os cinco assuntos mais demandados

Rank	Assunto mais demandado	Quantidade	Unidade demandada	Resolutividade
1º	Atendimento nas Agências do Na Hora	138	SUBNAHORA	50%
2º	Conselho Tutelar	40	1º Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares 2º Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares- CEDICON	0%
3º	Servidor Público	36	1º CCIAD 2º SUBNAHORA 3º COORGEP	50%
4º	Concurso Público	20	Coordenação de Gestão de Pessoas	0%

5º	Violência contra criança e adolescente	15	Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares	0%
----	--	----	--	----

Fonte: Sistema OUV-DF

- O Sistema OUV-DF não traz a classificação por área técnica, apenas por assunto. Dessa forma, as informações sobre as áreas técnicas foram constatadas após análise qualitativa das manifestações.
- As situações mais demandadas sobre o Atendimento nas Agências do Na Hora: a) agendamento para os serviços oferecidos pelos órgãos nas Unidades do Na Hora, visto que em razão da pandemia causada pelo COVID-19 o atendimento passou a ser por meio de agendamento; e b) dificuldade para conseguir vagas para atendimento nas Unidades do Na Hora;
- As manifestações enviadas para Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares referem-se à reclamação de maus tratos a crianças e adolescentes, as quais são direcionadas para o Conselho Tutelar da respectiva região administrativa para apuração. Entretanto, o cidadão quando faz o registro da manifestação classifica o assunto como "Conselho Tutelar".
- As manifestações encaminhadas à Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares referem-se à conduta de Conselheiro Tutelar.
- Perfil dos servidores públicos que se refere o terceiro lugar do *rank*, segundo a lotação: 1º SUBSIS; 2º SUBNAHORA; e 3º COORGEF.
- A resolutividade 0% significa que o cidadão não avaliou a resposta dada pela Ouvidoria.
- O quadro abaixo apresenta a natureza da manifestação de acordo com o assunto demandado:

#### Quadro 4: percentual de manifestações por assunto e natureza da manifestação

	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Atendimento nas Agências do Na Hora	–	32%	48%	1%	2%	17%
Conselho Tutelar	5%	90%	5%	–	–	–
Servidor Público	25%	33%	3%	–	6%	33%
Concurso Público	–	10%	20%	5%	65%	–
Violência contra criança e adolescente	–	100%	–	–	–	–

Fonte: Sistema OUV-DF

- Os pontos recorrentes: a) Atendimento nas Agências do Na Hora- solicitação de agendamento para os serviços oferecidos pelos órgãos nas Unidades do Na Hora, visto que em razão da pandemia causada pelo COVID-19 o atendimento passou a ser por meio de agendamento; e dificuldade para conseguir vagas para atendimento nas Unidades do Na Hora, todavia a disponibilização das vagas é de responsabilidade dos órgãos que oferecem os serviços; b) Conselho Tutelar- reclamação de maus tratos a criança e adolescente e reclamação do atendimento de Conselheiros Tutelares; c) Servidor Público- descumprimento de carga horária e reclamação de atendimento; d) Concurso Público- pedidos de informação sobre andamento dos concursos das carreiras socioeducativa e da assistência social; e) Violência contra criança e adolescente- reclamação de maus tratos a crianças e adolescentes, sendo que muitas manifestações com esse mesmo assunto são classificadas pelo cidadão como "Conselho Tutelar" quando do registro da manifestação no Sistema OUV-DF.

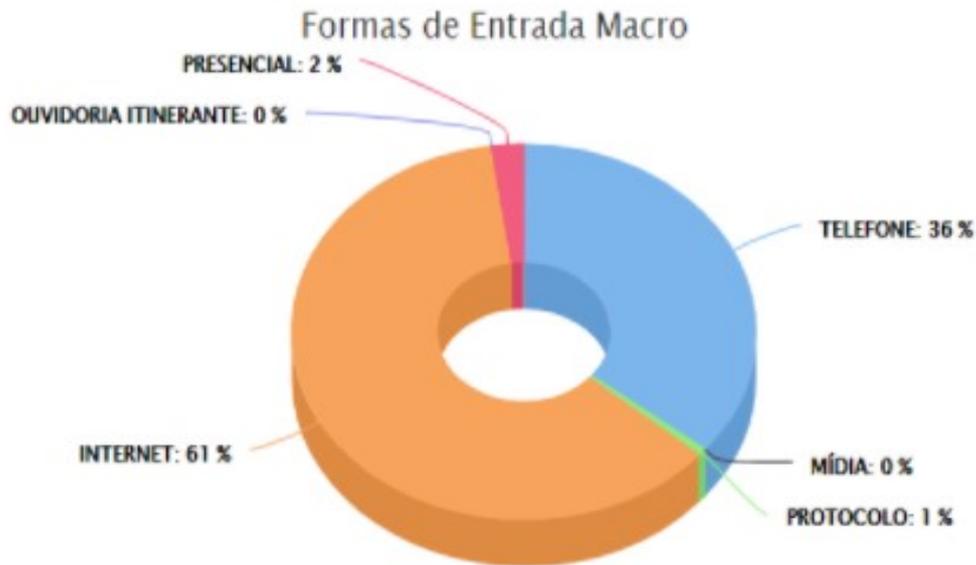
#### IV- Meios de Comunicação

**Quadro 5:** Quantidade de demandas por tipos de entrada no OUV-DF no período de 01/10/20 a 31/03/21:

Formas de Entrada	4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021
Internet	197	192
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	192	112
Presencial	03	07
Protocolo	05	2
Ouvidoria Itinerante	05	0
Mídia	0	0

Fonte: Sistema OUV-DF

**Gráfico 5:** Percentual das formas de entrada das manifestações em 01/01/21 a 31/03/21



Fonte: Sistema OUV-DF

### 3. Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria

I- Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, Equipe de Ouvidoria, Quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas

**Quadro 6:** Comparativo de Informações

	01/10/20 a 31/12/2020	01/01/2021 a 31/03/2021
Manifestações recebidas	402	313
Quantidades de respostas	348	313
Composição da equipe	2 servidores	2 servidores
Manifestações resolvidas	30	13
Manifestações não resolvidas	24	17

Em análise	-	3
Manifestações resolvidas após resposta complementar	-	1
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	-	2

Fonte: Sistema OUV-DF

**Gráfico 6:** Porcentagem de manifestações tratadas no Sistema OUV-DF em 01/01/21 a 31/03/21



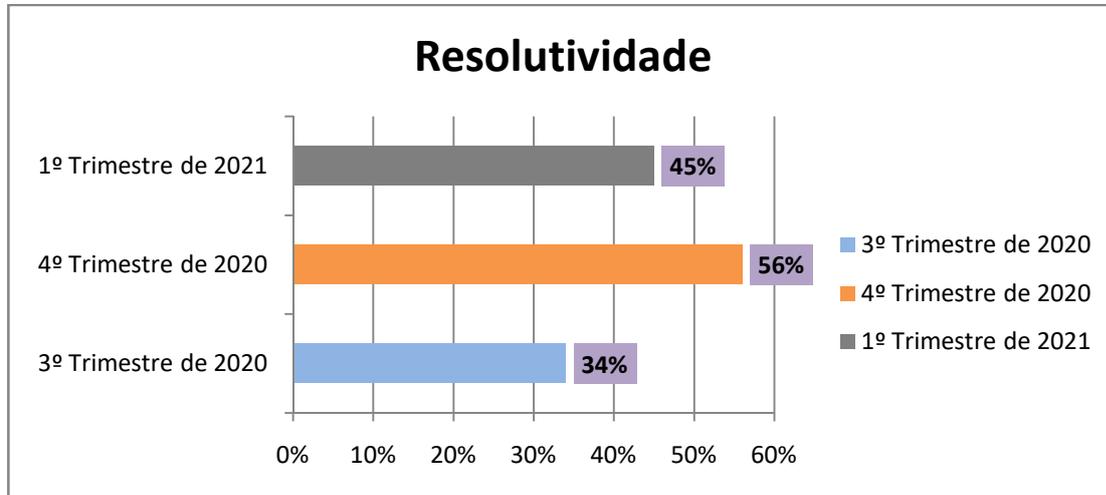
Fonte: Sistema OUV-DF

**Gráfico 7:** Da resolutividade no período de 01/01/2021 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

**Gráfico 8:** Evolução da resolutividade no período de 01/07/2021 a 31/03/2021



Fonte: sistema OUV-DF

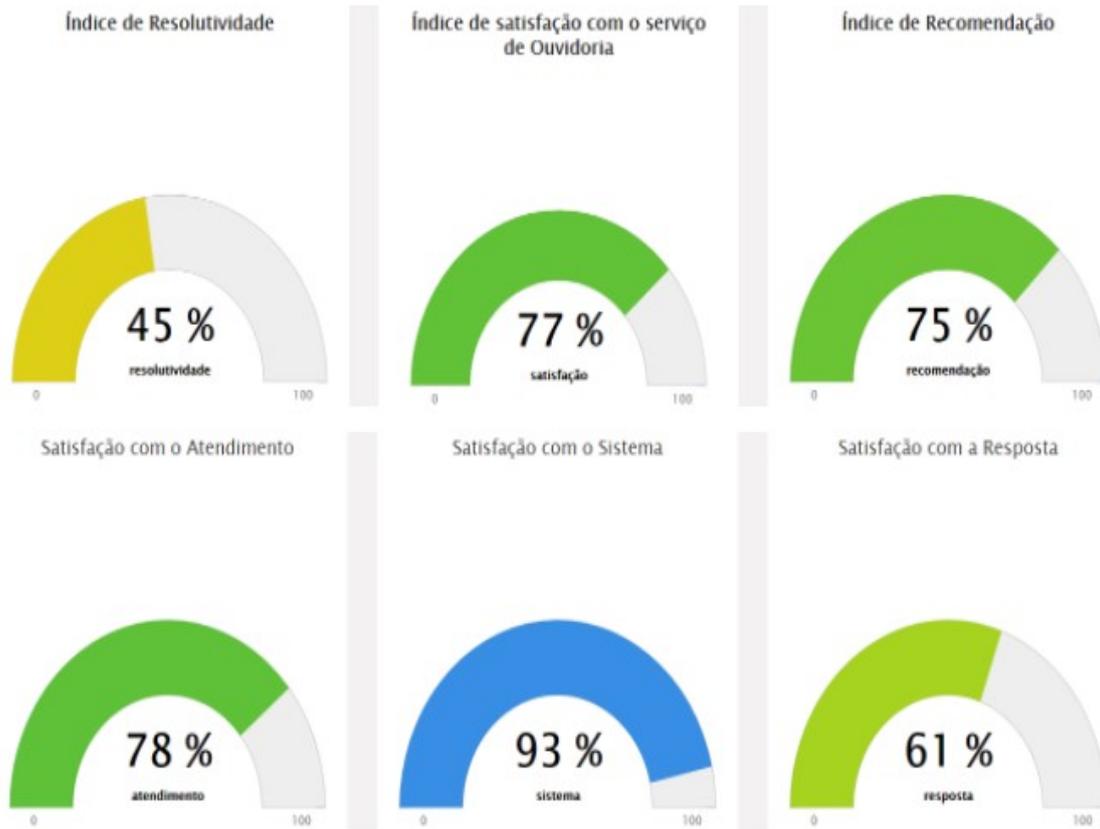
- Ao analisar as demandas classificadas pelo cidadão como “não resolvida” no 1º trimestre de 2021, observou-se que houve manifestação que não foi possível apurá-la devido à ausência de elementos, fato este que foi comunicado ao manifestante para complementar as informações prestadas e o mesmo não o fez e classificou a demanda como não resolvida.
- Outra situação diz respeito a duas situações em que o cidadão solicita um serviço que não é oferecido pelas Unidades do Na Hora e mesmo sendo orientado a procurar o órgão competente, classificou como não resolvida a manifestação.

**Quadro 7:** Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria			4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021
	4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021			
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021	<b>No prazo</b>	100%	100%
	7 dias	6 dias	<b>Fora do prazo</b>	0%	0%
			<b>Vencida</b>	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF

**Gráfico 9:** Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria e com o órgão ou entidade



Fonte: Sistema OUV-DF

## II- Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

**Quadro 8:** Localização geográfica

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
Plano Piloto	81
SIA- Setor de Indústria e Abastecimento	31
Ceilândia	28
Taguatinga	20

Gama	18
Samambaia	16
Planaltina	16
Sobradinho	15
Guará	13
Santa Maria	9
Águas Claras	7
Recanto das Emas	7
Riacho Fundo I	6
Sudoeste	6
Itapoã	5
Vicente Pires	5
Cruzeiro	4
SCIA, Cidade Estrutural e Cidade do Automóvel	4
Jardim Botânico	3
São Sebastião	3
Brazlândia	3
Arniqueira	2
Fercal	2
Sobradinho II	2
Paranoá	2
Lago Norte	1
Lago Sul	1
Riacho Fundo II	1
Sol Nascente	1
Núcleo Bandeirante	1

Fonte: Sistema OUV-DF

## 4. Sugestões de melhoria e Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

As sugestões a seguir apresentadas decorrem da análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria:

- a) Disponibilização no site de agendamento dos serviços do Na Hora a informação sobre o serviço ofertado pelo DETRAN dentro das Unidades do Na Hora (atualmente somente emissão de CRLV), que foi prontamente atendida, conforme link <http://www.nahora.df.gov.br/agendamento-detrans/>;
- b) Atualização do site Agenda DF para disponibilizar a informação sobre a suspensão do serviço da Secretaria de Economia nos postos de atendimento do Na Hora, sendo prontamente atendida, conforme consta do link <https://agenda.df.gov.br/organizacao.html?organizacao=1954>;

## 5. Considerações finais

No período de 01/01/2021 a 31/03/2021, a Ouvidoria da SEJUS realizou as seguintes atividades:

- a) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, direcionadas à SEJUS e à FUNAP;
- b) 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"*;
- c) Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão;
- d) 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;
- e) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de orientar e auxiliar no agendamento de serviços do Na Hora;
- f) Participação do Programa de Integridade da SEJUS;



# Relatório de Ouvidoria

Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania

- g) Encaminhamento de Circular para os Conselhos Tutelares a fim de orientá-los quanto às demandas de Ouvidoria;
- h) Atualização da Carta de Serviços da Secretaria de Justiça;
- i) Análise das demandas classificadas como "não resolvidas" do 1º trimestre de 2021 e contato telefônico com o cidadão; e
- j) Participação no Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal.

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessor