



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

01/01/2021 a 31/12/2021

1. Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania é uma unidade setorial da Controladoria Setorial de Justiça, e tem como competência: 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; e IX- encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas; conforme previsão constante do artigo 9º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça passou a recepcionar desde o dia 29/09/2021 as demandas oriundas do Disque 100, através do Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh), da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011- 00001555/2020-43.

A seguir, serão apresentados os dados consolidados e sistematizados das manifestações recebidas na SEJUS durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, os quais foram extraídos do Sistema OUV-DF, Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e Sindh (Disque 100).

2. Manifestações do Sistema OUV-DF

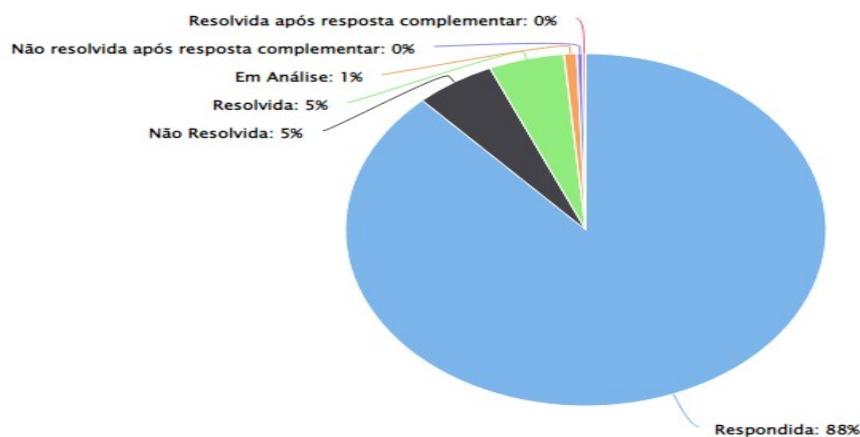
SEJUS-Situação no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021:

Tabela 1: Quantidade total de manifestações tratadas pelo OUV-DF:

Manifestações Sistema OUV-DF	Quantidade
Respondidas	920
Em análise	09
Resolvidas	53
Não resolvidas	56
Resolvidas após resposta complementar	02
Não resolvidas após resposta complementar	04
Total de manifestações	1.044

Fonte: Sistema OUV-DF.

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas entre 01/01/2021 a 31/12/2021 pelo OUV-DF



Fonte: Sistema OUV-DF

Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas entre 01/01/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

A média de manifestações recebidas no ano de 2021 foi de 87 por mês. O mês de novembro registrou o maior número de manifestações, com 145. Enquanto que o mês de agosto registrou o menor número, com 49 manifestações.

Durante o ano de 2020 foram registradas 1.191 manifestações, ou seja, houve um decréscimo de 147. O Atendimento nas agências do NA HORA foi o assunto mais demandado nesta Ouvidoria, sendo responsável por 376 manifestações, que se justifica em razão do sistema de agendamento prévio para atendimento, que resultou na disponibilização do número de vagas para atendimento. Percebe-se também do gráfico que o assunto Cemitério ocupou a quarta posição, recebendo ao todo 70 manifestações, das quais 56 foram registradas pela Ouvidoria Itinerante pelo evento Ação Dia de Finados, realizado no dia 02/11/2021 nos seis cemitérios do Distrito Federal.

De acordo com a classificação das manifestações, os quatro assuntos mais demandados tiveram os seguintes registros:

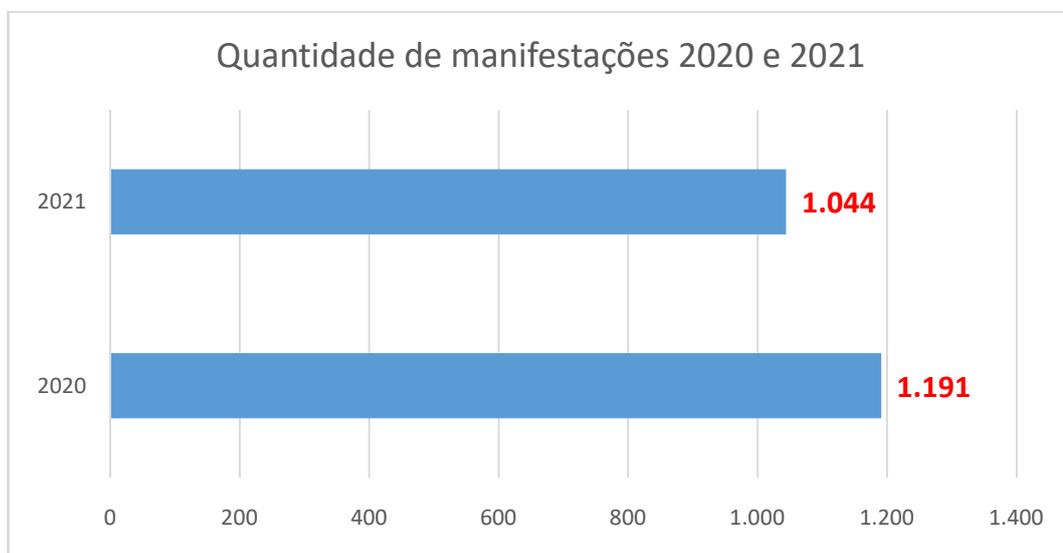
Tabela 2: Quantitativo relacionado à classificação

Assunto	Elogio	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Informação	Sugestão
Atendimento nas Agências do Na Hora	72	—	148	147	13	3
Conselho Tutelar	6	4	112	11	2	
Servidor Público	32	48	41	2	4	
Cemitério	2		59	4		4

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos> em 29/12/2021.

- As principais reclamações direcionadas para o Na Hora: disponibilidade de vagas para atendimento na Polícia Civil (emissão de RG) e atendimento na Neoenergia.
- As reclamações sobre o assunto Conselho Tutelar referem-se à violação do direito da criança e do adolescente, as quais são direcionadas para o Conselho Tutelar da respectiva região administrativa para apuração.
- As denúncias sobre servidor público referem-se em sua maioria à conduta de servidores (exemplo: tratamento grosseiro, intimidador, desrespeitoso) e também sobre descumprimento de carga horária pelos agentes socioeducativos. As reclamações referem-se, na maioria, à insatisfação quanto à conduta/atendimento de servidor.
- As reclamações sobre cemitério referem-se à falta de manutenção nos jazigos e túmulos.

Gráfico 3: Comparativo entre os anos de 2020 e 2021



Fonte: Sistema OUV-DF.

3. Formas de Entradas

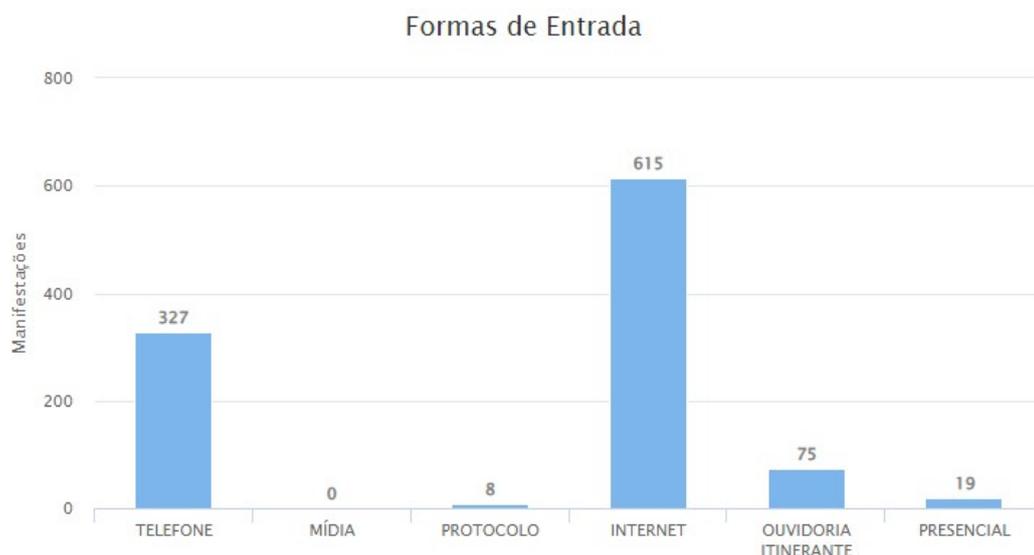
São formas de entrada de manifestação: telefone (162 e ouvidorias seccionais), protocolo, internet, eventos externos e atendimentos presenciais. Durante o ano de 2021 foram registrados os seguintes números no Sistema OUV-DF:

Tabela 3: Distribuição de demandas por tipos de entrada no OUV-DF:

Formas de entrada	Quantidade
Telefone	327
Mídia	0
Protocolo (Memorando e Ofício do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios)	08
Internet (OUV-DF, aplicativo e-GDF e e-mail)	615
Ouvidoria Itinerante	75
Presencial	19
Total de manifestações	1.044

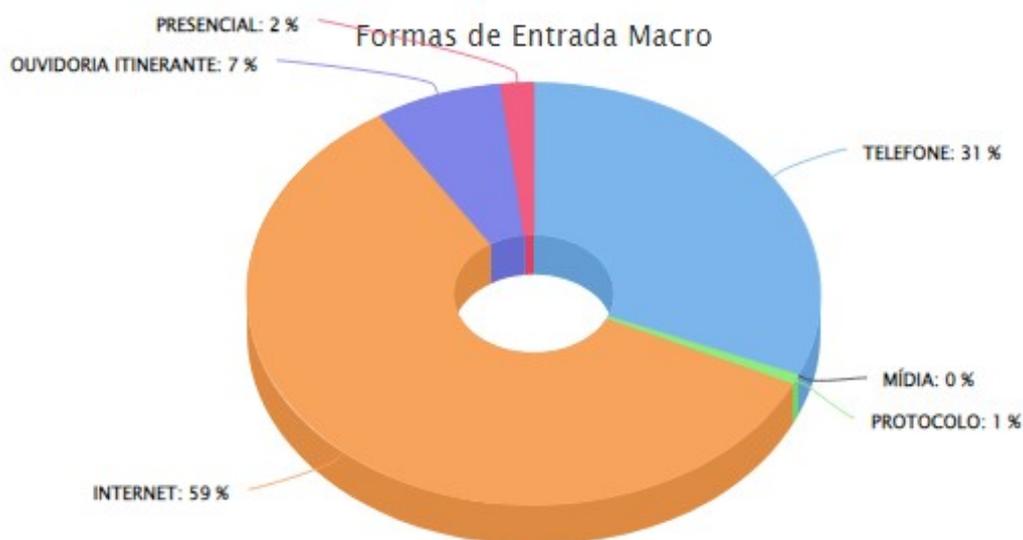
Fonte: Sistema OUV-DF.

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por formas de entrada



Fonte: Sistema OUV-DF.

Gráfico 5: Formas de Entrada em %



Fonte: Sistema OUV-DF.

O ano de 2021 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. Nestes termos, a entrada pelo projeto Ouvidoria Itinerante registrou 75 manifestações, sendo 56 decorrentes do evento “Ação Dia de Finados”, realizado no dia 02/11/2021 nos seis cemitérios do Distrito Federal.

Nota-se que a internet foi o canal mais utilizado pelo cidadão no ano de 2021 para registrar suas manifestações. Isto porque, com a pandemia provocada pelo COVID-19, os serviços do Na Hora passaram a ser prestados por meio de agendamento, fazendo-se necessário o cadastro prévio no Sistema OUV-DF. Dessa forma, o grande público do Na Hora, passou a conhecer e utilizar o Sistema OUV-DF não apenas como meio de agendamento dos serviços do Na Hora, mas como forma de registrar suas manifestações.

4. Tipos de Demandas

As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. De acordo com o Sistema OUV-DF foram registrados no período de 01/01/2021 a 31/12/2021:

Tabela 4: Quantitativos de demandas por classificação –OUV-DF

Classificação	Quantidade	Rank
Reclamação	556	1º
Solicitação	203	2º
Elogio	150	3º
Denúncia	66	4º
Informação	56	5º
Sugestão	13	6º
Total de manifestações	1.044	—

Fonte: Sistema OUV-DF.

Gráfico 6: Quantitativos de demandas por classificação



Fonte: Sistema OUV-DF.

Observando a tabela 3 e o gráfico acima, constata-se que a tipologia Reclamação obteve o maior registro durante todo ano de 2021; Solicitação ocupa o segundo lugar e Elogio, o terceiro. Comparando estes dados com os de 2020, percebe-se uma mudança de cenário, pois, em 2020, a manifestação Elogio estava em quarto lugar, com 108 manifestações e, passou para o 3º lugar em 2021, com 150 registros. Em relação à Denúncia, que ocupava o 3º lugar em 2020 e contava com um total de 121 manifestações, passou para 66 manifestações em 2021.

5. Assuntos mais solicitados

Os assuntos mais de mandados na SEJUS no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 estão descritos a seguir, conforme dados extraídos do Sistema OUV-DF:

Tabela 5: Quantitativos de manifestações por assuntos mais demandados –OUV-DF

	Assunto mais solicitados	Quantidade de manifestações
1.	Atendimento nas agências do NA HORA	385
2.	Conselho Tutelar	135

3.	Servidor Público	128
4.	Cemitério	70
5.	Violência contra criança e adolescente	40
6.	Concurso Público no DF	39
7.	Eventos do Governo de Brasília	27
8.	Conselheiros Tutelar	21
9.	Falha em procedimentodo órgão	16
10.	Assuntos funerários	16
11.	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	15
12.	Agendamento em Serviços Públicos	13
13.	Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF	12
14.	Sistema Socioeducativo	11
15.	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	7
16.	Site Governamental	7
17.	Irregularidade em unidade de internação de menores	5
18.	Funcionamento de unidade de internação de menores	5
19.	Licitação Pública	5
20.	Políticas de combate ao racismo	4
	Outros	83
	Total de manifestações	1.044

6. Assuntos mais solicitados por classificação

De acordo com a classificação, os assuntos mais demandados durante o ano de 2021 foram:

Reclamação:



Atendimento nas agências do Na Hora	149
Conselho Tutelar	112
Cemitério	59
Servidor Público	41
Violência contra criança ou adolescente	40



Solicitação:

Atendimento nas agências do Na Hora	147
Concurso Público	13
Conselho Tutelar	11
Agendamento em Serviços Públicos	06
Cemitério	04



Denúncia:

Servidor Público	49
Conselheiro Tutelar	07
Conselho Tutelar	04
Falha do Procedimento em órgão, entidade pública	02
Fiscalização em comércio	01



Elogio:

Atendimento nas agências do Na Hora	74
Servidor Público	32

Servidor Terceirizado do serviço público do DF _____ 11

Serviço prestado por órgão/entidade do governo _____ 08

Conselho Tutelar _____ 07



Informação:

Concurso Público _____ 23

Atendimento nas agências do Na Hora _____ 12

Servidor Público _____ 04

Serviço prestado por órgão/entidade do governo _____ 03

Sistema Socioeducativo _____ 03



Sugestão:

Cemitério _____ 04

Atendimento nas agências do Na Hora _____ 03

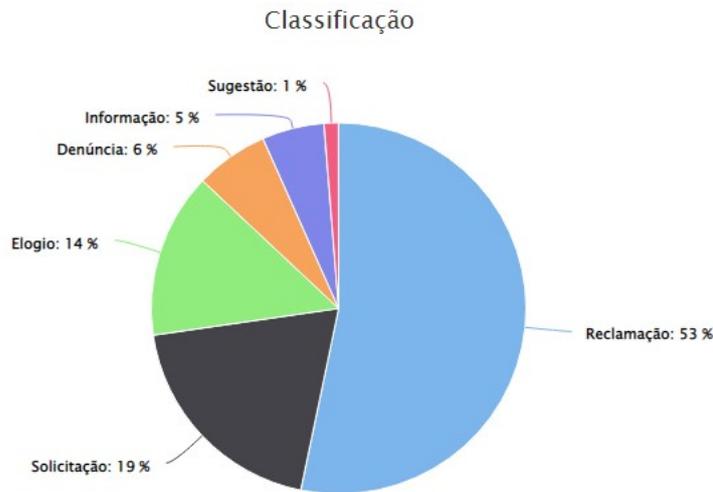
Eventos do Governo de Brasília _____ 02

Serviço prestado por órgão/entidade do Governo _____ 02

Concurso público no DF _____ 01

Em termos de percentual, os assuntos mais demandados por classificação no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 seguem discriminados no gráfico abaixo:

Gráfico 7: Percentual dos assuntos por classificação

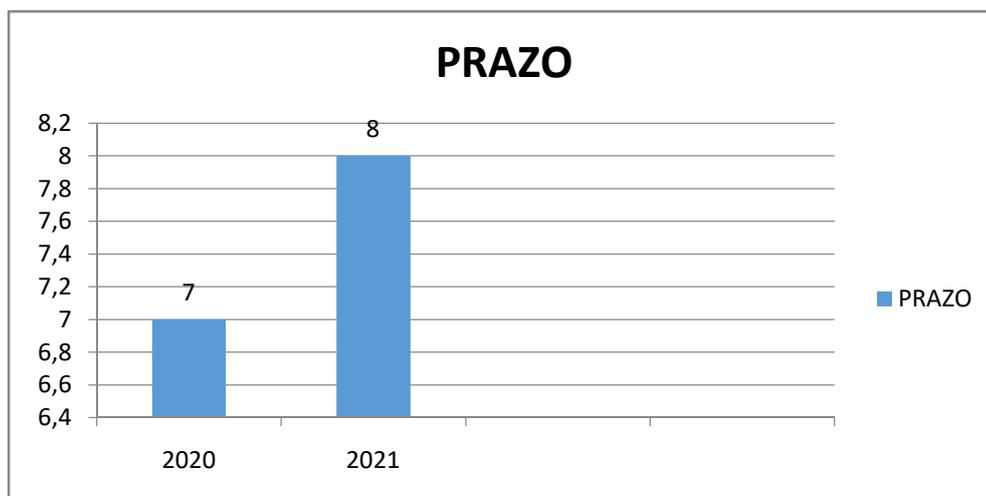


Fonte: Sistema OUV-DF.

7. Prazo de Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, de acordo com o Sistema OUV-DF é de 08 dias, sendo que o prazo para resposta é de 20 dias corridos, a contar do registro da manifestação, conforme dispõe o Decreto nº 36.462/2015, de 23 de abril de 2015. No entanto, em se tratando de denúncia, esse prazo pode ser prorrogado por mais 20 dias, conforme disposto no artigo 25, parágrafo 1º do mesmo Decreto.

Gráfico 8: Índice de cumprimento do prazo de resposta OUV-DF

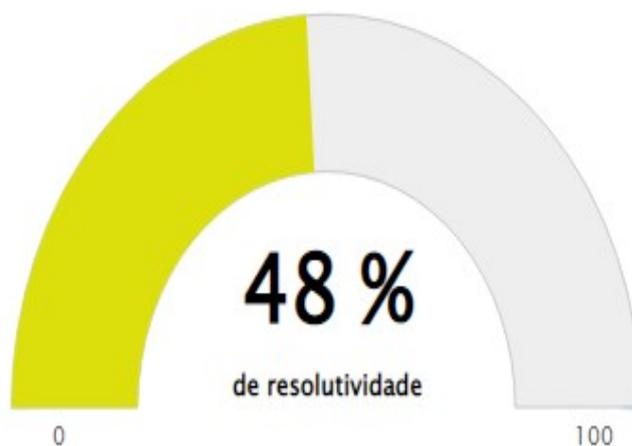


Fonte: Sistema OUV-DF.

8. Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado através da percepção do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio cidadão que finaliza sua manifestação classificando-a como resolvida ou não resolvida, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. É importante ressaltar que este indicador é mutável e pode ser alterado conforme avaliação e reavaliação das respostas recebidas pelos cidadãos.

Gráfico 9: Resolutividade das demandas respondidas no OUV-DF, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.



Fonte: Sistema OUV-DF.

No ano de 2021, a Ouvidoria atingiu o percentual de resolutividade de 48% e, dessa forma, alcançou a Meta da rede SIGO para o ano. O maior percentual atingido para o quesito em questão foi no 4º trimestre (de outubro a dezembro), em que esta Ouvidoria atingiu a marca de 52% de resolutividade.

Apesar do retorno das atividades presenciais, os serviços ofertados pelo Na Hora continuaram a ser prestados por meio de agendamento eletrônico prévio, com vistas a manter a saúde e a segurança do cidadão, de modo a evitar aglomeração dentro das Unidades, resultando na limitação da oferta de vagas para atendimento.

O Atendimento nas agências do Na Hora foi o assunto mais demandado nesta Ouvidoria, sendo responsável por 385 manifestações, que se justifica em razão do sistema



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

de agendamento prévio para atendimento, que resultou na disponibilização do número de vagas para atendimento. Percebe-se também do gráfico que o assunto Cemitério ocupou a quarta posição, recebendo ao todo 70 manifestações, das quais 56 foram registradas pela Ouvidoria Itinerante pelo evento Ação Dia de Finados, realizado no dia 02/11/2021, nos seis cemitérios do Distrito Federal.

Cumpra ressaltar que, no ano de 2020, a resolutividade foi de 33%. Dessa forma, pode-se perceber que projetos e procedimentos adotados por esta Ouvidoria no ano de 2021 foram de grande importância para o aumento do percentual de resolutividade. Dentre eles, pode-se citar os seguintes projetos: “Ouvidoria Ativa” e “Gestão da Qualidade da Resposta”.

O Projeto “Ouvidoria Ativa” consiste na realização de contato telefônico com os cidadãos (autores das demandas), que classificaram as respostas dadas às suas manifestações como “Não Resolvida”, e aos cidadãos que tiveram suas demandas respondidas, porém não avaliaram a resposta dada.

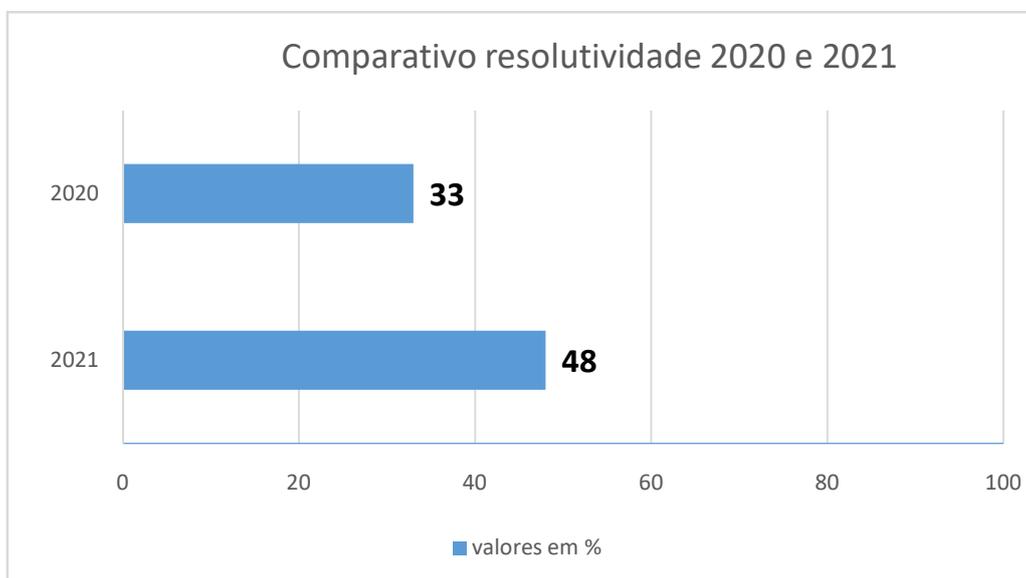
O Projeto “Gestão da qualidade da resposta” consiste em ratificar e validar as informações concedidas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão, de modo que se não estiverem adequadas, a Ouvidoria retorna a demanda para a área técnica com sugestões de informações que possam de fato atender a necessidade do cidadão, projeto este que se consagrou vencedor no 6º Concurso de Melhores Práticas da OGDF no ano de 2021.

Além do mais, há destaque para as recomendações elaboradas por meio de Notas Técnicas para áreas técnicas desta Secretaria de Justiça, como a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, Subsecretaria de Assuntos Funerários, Subsecretaria do Sistema Socioeducativo e Subsecretaria de Administração Geral.

Ao analisar as demandas classificadas como não resolvidas, nota-se uma recorrência de avaliações negativas referentes às reclamações dos agendamentos de serviços pelo Na Hora, em seguida sobre os Assuntos Funerários/Cemitério e, em terceiro lugar, Conselho Tutelar.

Nestes termos, observa-se que, em 2020, a resolutividade da Ouvidoria da SEJUS foi de 33%, enquanto em 2021, houve um acréscimo de 15%, resultando em 48%, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 10: Evolução da resolutividade da SEJUS

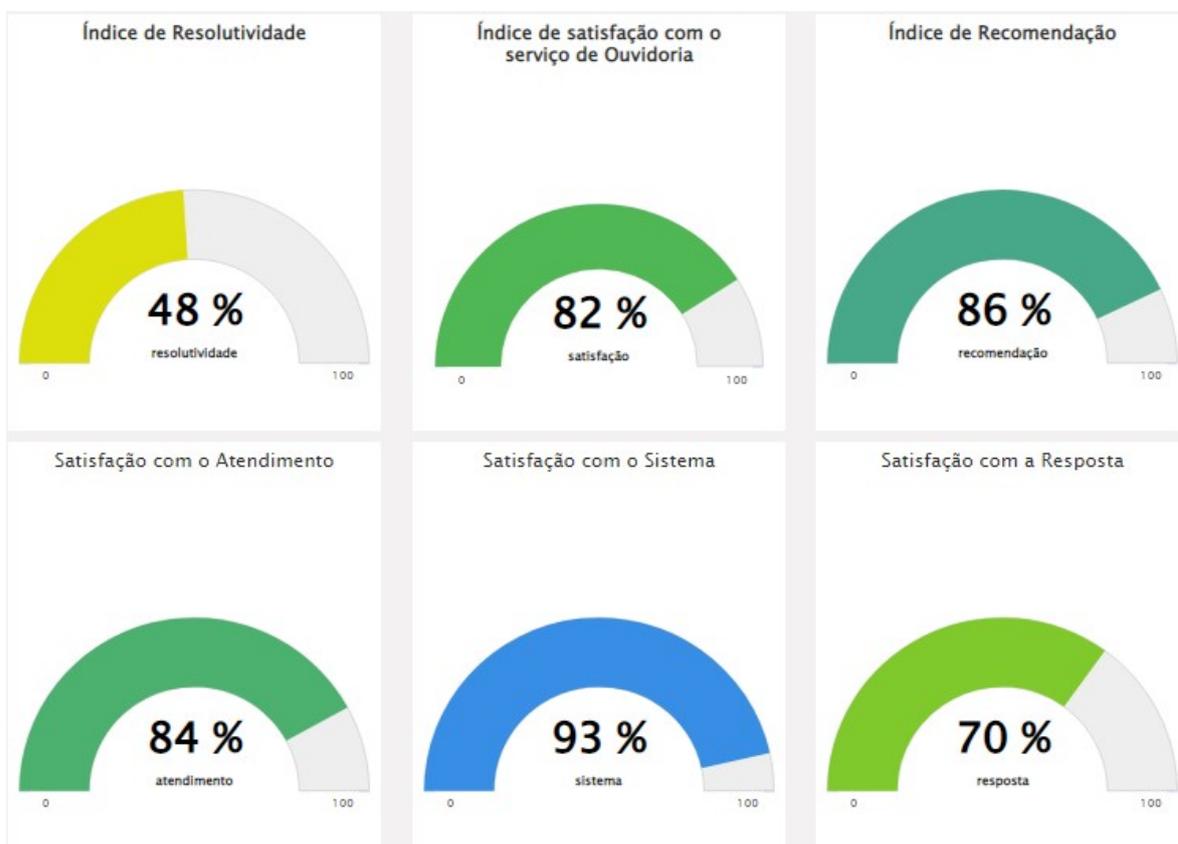


Fonte: Sistema OUV-DF.

9. Indicadores de ouvidoria

A pesquisa de satisfação do OUV-DF no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, respondida pelo cidadão, apresenta os seguintes indicadores:

Gráfico 11: Pesquisa de satisfação realizada no OUV-DF, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da SEJUS alcançou as metas estabelecidas pelo SIGO, conforme demonstrado abaixo:

Tabela 6: Comparativo dos indicadores

	SEJUS 2021	Metas do SIGO para 2021
Quantidade de manifestações	1032	—
Resolutividade	48%	42%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	82%	69%
Índice de Recomendação	86%	75%

Satisfação com o atendimento	84%	69%
Satisfação com o Sistema	93%	69%
Satisfação com a resposta	70%	75%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	99.6%	93%
Adequação das Cartas de Serviço	—	84%
Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço	—	75%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos> em 29/12/2021 e Documento SEI 66508023.

10. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)



A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania também recebe os pedidos de informação registrados no Serviço de Informações ao Usuário (SIC).

Durante o ano de 2020, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) registrou um total de 515 manifestações; dentre esses números, 52 referem-se a recurso de 1ª instância, 26 referentes à 2ª instância e 23 de 3ª instância.

No ano de 2021, o Sistema e-SIC registrou um total de 316 manifestações, sendo 17 recursos de 1ª instância, 3 referentes à 2ª instância e 2, de 3ª instância.

Tabela 7: Dados comparativos e-SIC

e-SIC	Quantidade
2020	515
2021	316

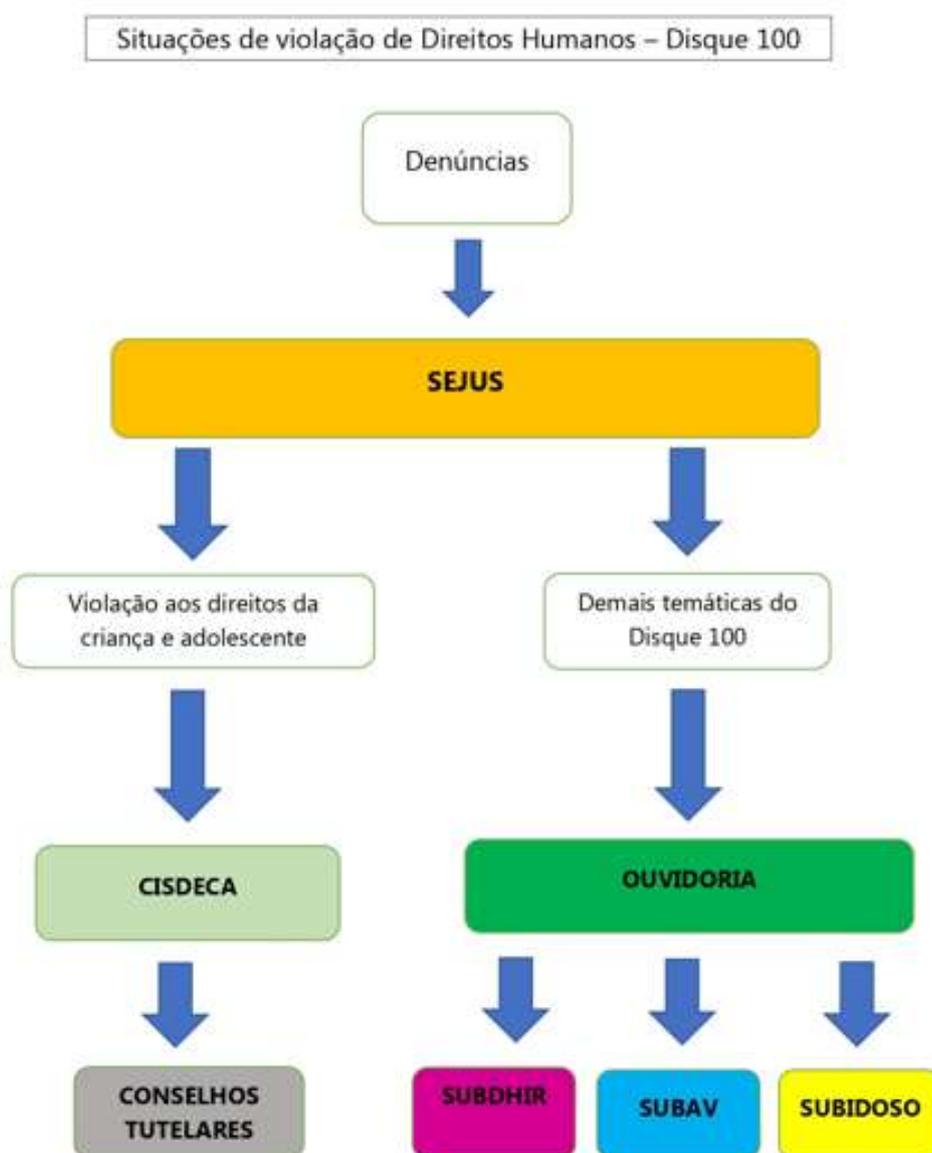
Fonte: Sistema e-SIC.



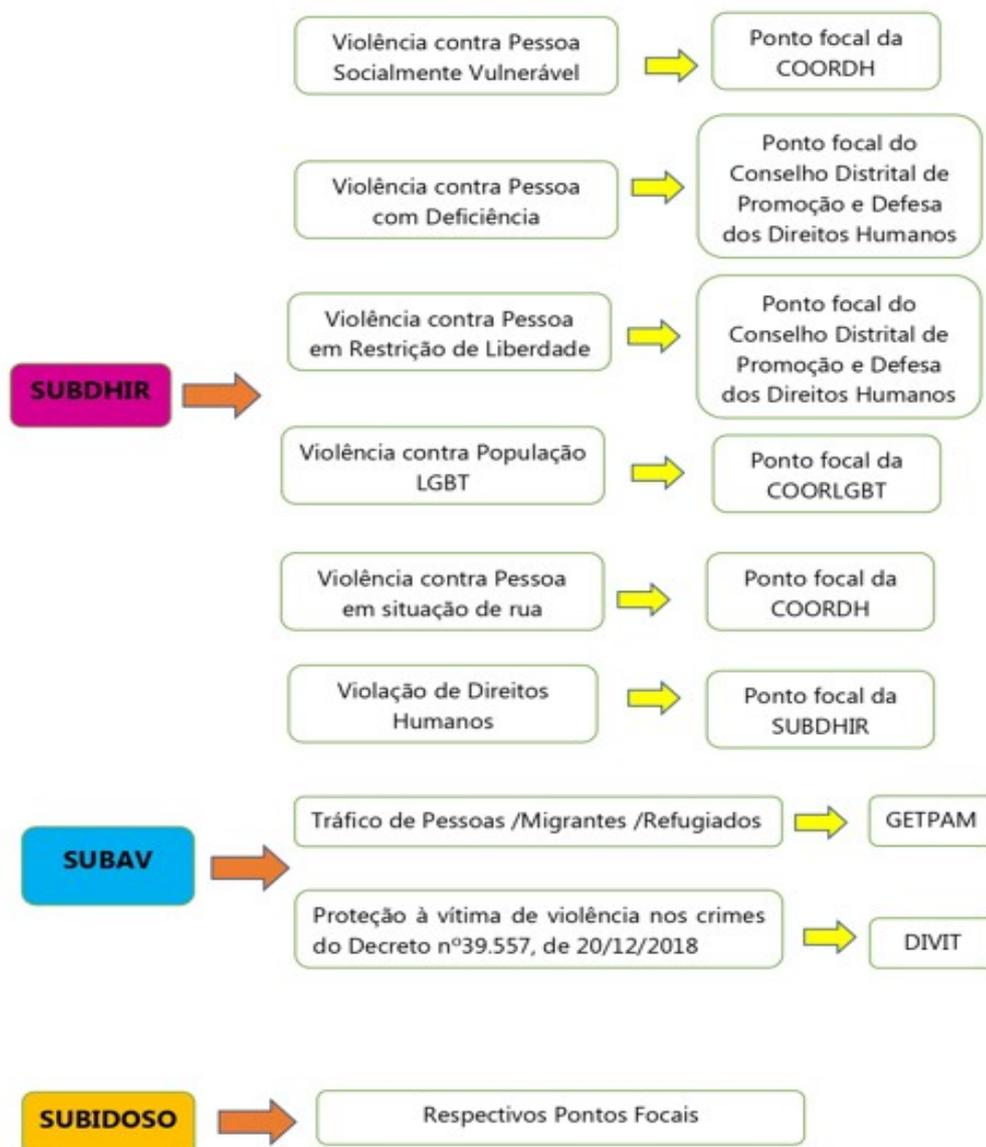
11. Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh) - Disque 100

No dia 29 de setembro de 2021, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça passou a recepcionar 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, tendo recepcionado um total **501** manifestações.

Fluxograma 1: Demandas recebidas pela Central do Disque 100 e distribuídas para a SEJUS.



Fluxograma 2: Demandas distribuídas pela Ouvidoria da SEJUS.



Equipe Ouvidoria

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Lais Lima Ferraz – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Rillary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa