



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

4º 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 outubro a 31 de dezembro de 2021, direcionadas à Secretaria de Justiça e Cidadania e à Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF; 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 nº 00400-00023234/2020-00; e o assunto relacionado a violência contra pessoa idosa passou a ser tratado pela **Defensoria Pública do Distrito Federal**, conforme Processo nº 00400-00013005/2020-79.

Por fim, informamos que no dia 29/09/2021, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania passou a recepcionar as demandas oriundas do Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43.

1. Visão Geral do Sistema OUV-DF, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC e Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh)

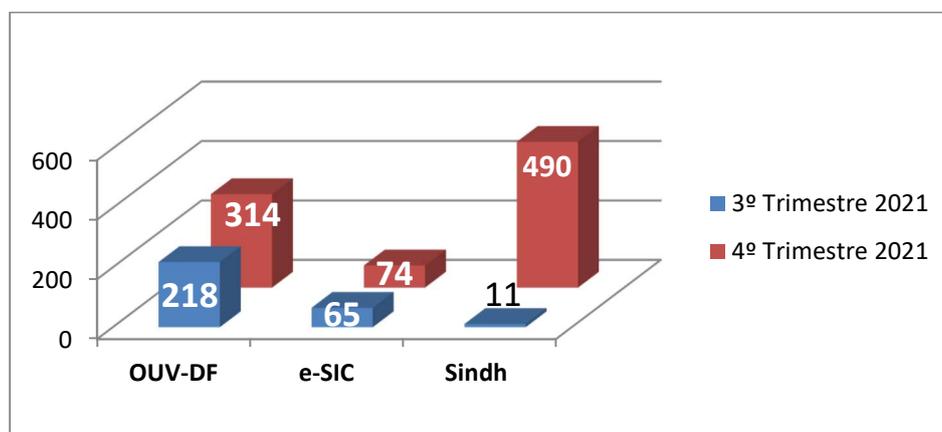
Quadro 1: Análise de demandas recebidas no período de 01/10/2021 a 31/12/2021

Período: 01/10/2021 a 31/12/2021			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
OUV-DF	299	15	314
e-SIC	74	3	77
Sindh (Disque 100)	490	-	490
Total	863	18	881

Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema Sindh. Acesso em: 03/01/2022

- Dos 74 registros no e-SIC: 69 referem-se a pedidos de acesso à informação direcionados à SEJUS, e 05 referem-se a recursos; dos quais 04 são de 1ª instância (no âmbito da Secretaria de Justiça e Cidadania) e 01 de 2ª instância (no âmbito da Secretaria de Justiça e Cidadania). Em relação aos números da FUNAP no e-SIC, foram registrados 3 pedidos de acesso à informação e, no período em questão, não teve recurso.

Gráfico 1: Análise de Demandas - período de 01/07/2021 a 31/12/2021



2. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela Secretaria de Justiça e Cidadania

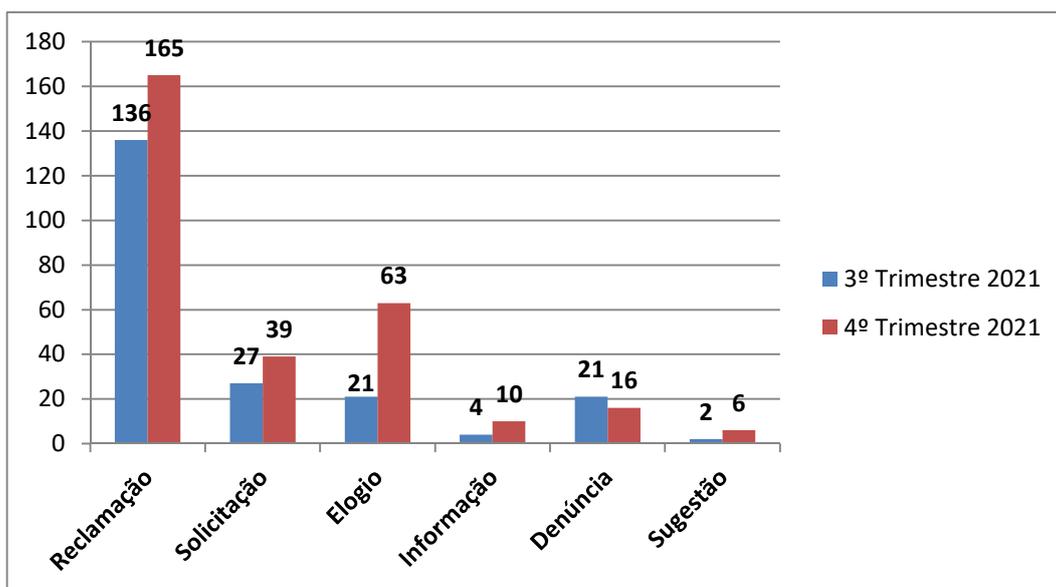
I- Natureza da manifestação

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/07/21 a 30/09/2021	%	01/10/21 a 31/12/2021	%
Reclamação	136	64,45%	165	55,18%
Solicitação	27	12,80%	39	13,04%
Elogio	21	9,95%	63	21,07%
Informação	4	1,89%	10	3,34%
Denúncia	21	9,95%	16	5,35%
Sugestão	2	0,95%	6	2,01%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 01/07/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

II- 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	92	SUBNAHORA	50%
2º	Cemitério	52	Subsecretaria de Assuntos Funerários - SUAF	25%
3º	Conselho Tutelar	38	1º Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares-COORACT 2º Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares- CEDICON	100%
4º	Servidor Público	27	CCIAD para apuração de conduta	100%
5º	Eventos do Governo de Brasília	12	Unidade de Inovação e Programas - UNIP	0%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

- 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.
- Os pontos recorrentes nas manifestações sobre o Atendimento nas Agências do Na Hora foram sobre a dificuldade de realizar agendamento ou apontado a desnecessidade do procedimento (08 reclamações); solicitações de agendamento (13 solicitações, sendo 5 para a NeoEnergia e 4 para emissão da carteira de identidade) e 03 informações sobre como realizar agendamento nas unidades. Além do mais, dos 92 registros, 30 são elogios.
- Em relação às demandas sobre assuntos específicos da NeoEnergia, como servidores, atendimentos ou procedimentos adotados pela empresa, esta Ouvidoria passou a corrigir fluxo para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme orientação da mesma, haja vista a



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

empresa ter sido privatizada em 2021 e, diante disso, ter passado a receber manifestações de ouvidoria por meio de sistema próprio.

- Das 52 manifestações enquadradas no assunto “Cemitério”, 41 são reclamações.
- Cumpre esclarecer que, no Dia de Finados (02 de novembro), esta Ouvidoria, juntamente com a Subsecretaria de Assuntos Funerários – SUAF, promoveu a “Ação de Dia de Finados”, o que impacta diretamente nos dados das manifestações registradas no 4º trimestre, especialmente no mês de novembro. Na “Ação Dia de Finados” de 2021, a Ouvidoria da SEJUS recebeu 56 manifestações.
- As manifestações enviadas para Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares referem-se à violência contra 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” e não como “Violência contra criança e adolescente”. Para sanar tal situação, esta Ouvidoria tem solicitado à Ouvidoria-Geral a readequação do assunto.
- Das 38 manifestações encaminhadas com o assunto de “Conselho Tutelar”, 21 foram encaminhadas para a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares e 6 para a Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares.
- Dos 27 registros com assunto “Servidor Público”, 12 são elogios.
- O assunto Eventos do Governo de Brasília refere-se às demandas recebidas pela Ouvidoria Itinerante no Evento “SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO” e do Programa “SUA VIDA VALE MUITO”.
- 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

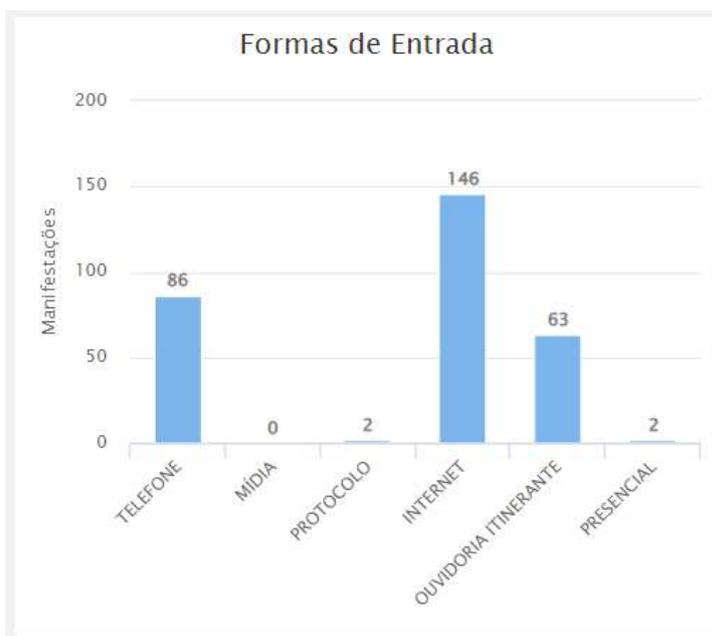
	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Atendimento nas Agências do Na Hora	–	46%	16%	1%	4%	33%
Cemitério	–	79%	8%	8%	–	6%
Conselho Tutelar	5%	71%	18%	–	3%	3%
Servidor Público	33%	19%	–	–	4%	44%

Eventos do Governo de Brasília	-	75%	-	8%	-	17%
--------------------------------	---	-----	---	----	---	-----

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

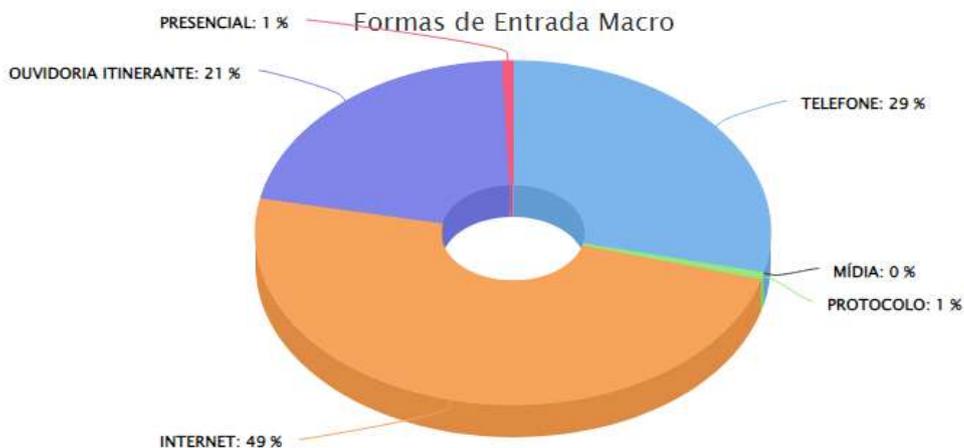
III- Meios de Comunicação

Gráfico 3: Formas de entrada das manifestações, em números.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

Gráfico 4: Formas de entrada das manifestações, em porcentagem.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

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 5: Comparativo de Informações

	01/07/2021 a 30/09/2021	01/10/2021 a 31/12/2021
Manifestações recebidas	211	299
Quantidades de respostas	176	264
Composição da equipe	4 servidores	4 servidores
Manifestações resolvidas	12	12
Manifestações não resolvidas	10	11
Em análise	11	10
Resolvida após resposta complementar	-	1
Não resolvida após resposta complementar	-	1

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

Gráfico 5: Da resolutividade no período de 01/10/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

- No período, 11 manifestações foram classificadas como não resolvidas, sendo 05 sobre Cemitério e 01 sobre Assuntos Funerários. Isto decorre devido ao Projeto “Ação Dia de Finados”, ocorrido no dia 02 de novembro e desenvolvido pela Subsecretaria de Assuntos Funerários - SUAF, com colaboração direta desta Ouvidoria. Além do mais, os Eventos da SEJUS: “Sua Vida Vale Muito” e “Sejus Mais Perto do Cidadão” foram responsáveis por 02 manifestações não resolvidas. As outras 02 foram em relação ao atendimento prestado por servidores/colaboradores no Na Hora e 01 sobre “Casa de Abrigo para Menores”.

Quadro 6: 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			3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021
	3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021			
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021	No prazo	99%	100%
	9 dias	10 dias	Fora do prazo	1%	0%
			Vencida	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

Gráfico 6: Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria e com o órgão ou entidade



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

II- Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

Quadro 7: Localização geográfica

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
Plano Piloto	83
Taguatinga	46
Ceilândia	22
Planaltina	22
Gama	16
Sobradinho	16
Santa Maria	12
Setor de Indústria e Abastecimento	10
Recanto das Emas	9
Brazlândia	8
São Sebastião	7
Guará	6
Sobradinho II	6
Águas Claras	5
Riacho Fundo I	5
Vicente Pires	5
Sol Nascente/Pôr do Sol	4
Riacho Fundo II	3
Samambaia	3
Cruzeiro	2
Itapoã	2
Jardim Botânico	2
Paranoá	2



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Arniqueira	1
Candangolândia	1
Lago Sul	1

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 03/01/2022

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

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.

As providências adotadas em razão das sugestões de melhoria para as demandas registradas no 3º trimestre de 2021 estão registradas no Processo SEI nº 00400-00020203/2021-70 ((Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora), conforme Nota Técnica N.º 13/2021 - SEJUS/CONT/OUVIDORIA, dentre as quais, destacamos:

a) sugestão de realização de treinamento sobre atendimento de pessoas Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais (LGBTQIA+) aos servidores e aos colaboradores que realizam atendimento ao público nas Unidades do Na Hora;

b) sugestão de disponibilização da informação sobre inoperância de sistema de órgão parceiro aos usuários dos serviços do Na Hora, quando este apresentar instabilidades por tempo considerável;

c) sugestão para a verificação quanto à clareza das informações para o agendamento do órgão DETRAN, pois, há manifestações em que os usuários apontam a mesma situação: realizaram agendamento acreditando receber os serviços do DETRAN dentro das Agências do Na Hora. Entretanto, ao chegarem aos postos do Na Hora, constatam que o agendamento foi realizado para atendimento nos postos do DETRAN, o que demonstra uma possível falta de clareza das informações no ato de agendamento.

Quanto às sugestões e providências adotadas em razão das manifestações do período de 01/10/2021 a 31/12/2021 serão informadas no Relatório do 1º trimestre de 2022.

5. Considerações finais



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

No período de 01/10/2021 a 31/12/2021, 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 – Atendimento inclusivo; Participação no Encontro Nacional de Ouvidores de Direitos Humanos;
- 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;
- g) Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh);
- h) A Ouvidoria da Secretaria de Justiça foi premiada pelo Projeto Gestão da Qualidade da resposta no Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- i) Ouvidoria Itinerante pelos eventos do Programa Sejus mais perto do Cidadão nas cidades de Sol Nascente (15ª edição), Planaltina (16ª edição) e Sobradinho II (17ª edição); e pelo Programa Sua vida vale muito no Recanto das Emas (11ª edição), em São Sebastião (12ª edição);
- j) Ouvidoria Itinerante pela Ação Dia de Finados, realizada nos seis cemitérios do Distrito Federal;
- k) Realizou treinamento dos servidores que atuaram pela ouvidoria itinerante na Ação Dia de Finados;
- l) Elaboração do Plano de Ação de 2022 da Ouvidoria da SEJUS; e
- m) Reunião do Grupo de Trabalho Qualidade da resposta da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 15/10/2021 e 17/11/2021.

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Laís Ferraz Lima – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa