

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

### Relatório Anual 2022



#### 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 direcionadas à Secretaria de Justiça e Cidadania.

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça também responde pela ouvidoria da Fundação de Amparo ao trabalhador Preso (FUNAP), conforme Processo nº 00056-00001487/2020-54, porém os dados da FUNAP serão apresentados em relatório próprio.

Além desses sistemas, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania atua na recepção e encaminhamento das denúncias registradas no Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43.

As ações e os dados que dão suporte a este relatório foram considerados da data de **01/01/2022 até 15/12/2022**, conforme recomendação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal constante do Processo nº 00480-00001923/2022-29.

Destaca-se ainda no ano de 2022 o lançamento da plataforma PARTICIPA DF no dia 07 de dezembro de 2022, que unifica o cadastro e o endereço de acesso aos sistemas da Ouvidoria - **Ouv-DF** e do Serviço de Informação ao Cidadão - **e-SIC**, no âmbito do Distrito Federal.

Desse modo, 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.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

### 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) - SEJUS E FUNAP

#### 1.1. Número total de manifestações do período

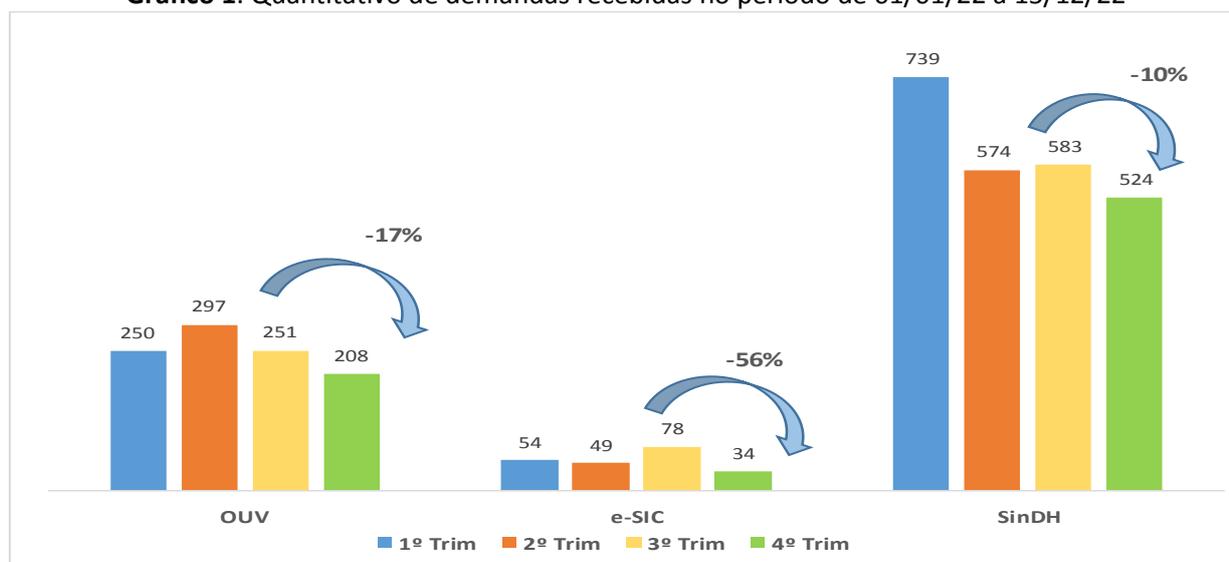
Quadro 1: Quantitativo de demandas recebidas no período de 01/01/22 a 15/12/22

Sistema		SEJUS
Participa-DF	OUV	1.006
	e-SIC	236*
SinDH (Disque 100)		1.916
TOTAL		3.158

Fonte: Painel de Ouvidoria, Sistema e-SIC, Sistema Participa DF e Sistema SinDH, acessados em 20/12/22.  
Dados anuais com informações validadas até o dia 15/12/2022.

\* Dos 236 pedidos de acesso à informação, 22 são de competência de outros órgãos, porém foram recebidos pela Secretaria de Justiça e Cidadania em razão da mudança da plataforma PARTICIPA DF no dia 07/12/22.

Gráfico 1: Quantitativo de demandas recebidas no período de 01/01/22 a 15/12/22



Fonte: Painel de Ouvidoria, Sistema e-SIC, Sistema Participa DF e Sistema SinDH, acessados em 20/12/22.

\* \*Dados anuais com informações validadas até o dia 15/12/2022

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- Não houve recurso dos pedidos de acesso à informação no e-SIC;
- Durante o ano, foram tratadas 1.916 denúncias no Disque 100, que estão relacionadas à violação de direitos humanos, entre as violações destaca-se:
  - ✓ 56% - relacionadas às violações de direitos da pessoa idosa,
  - ✓ 14% - violações de públicos vulneráveis, e
  - ✓ 30% - redirecionadas para outras Secretarias do DF por ausência de elementos mínimos caracterizadores de violação de direitos humanos.

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela SEJUS e FUNAP

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

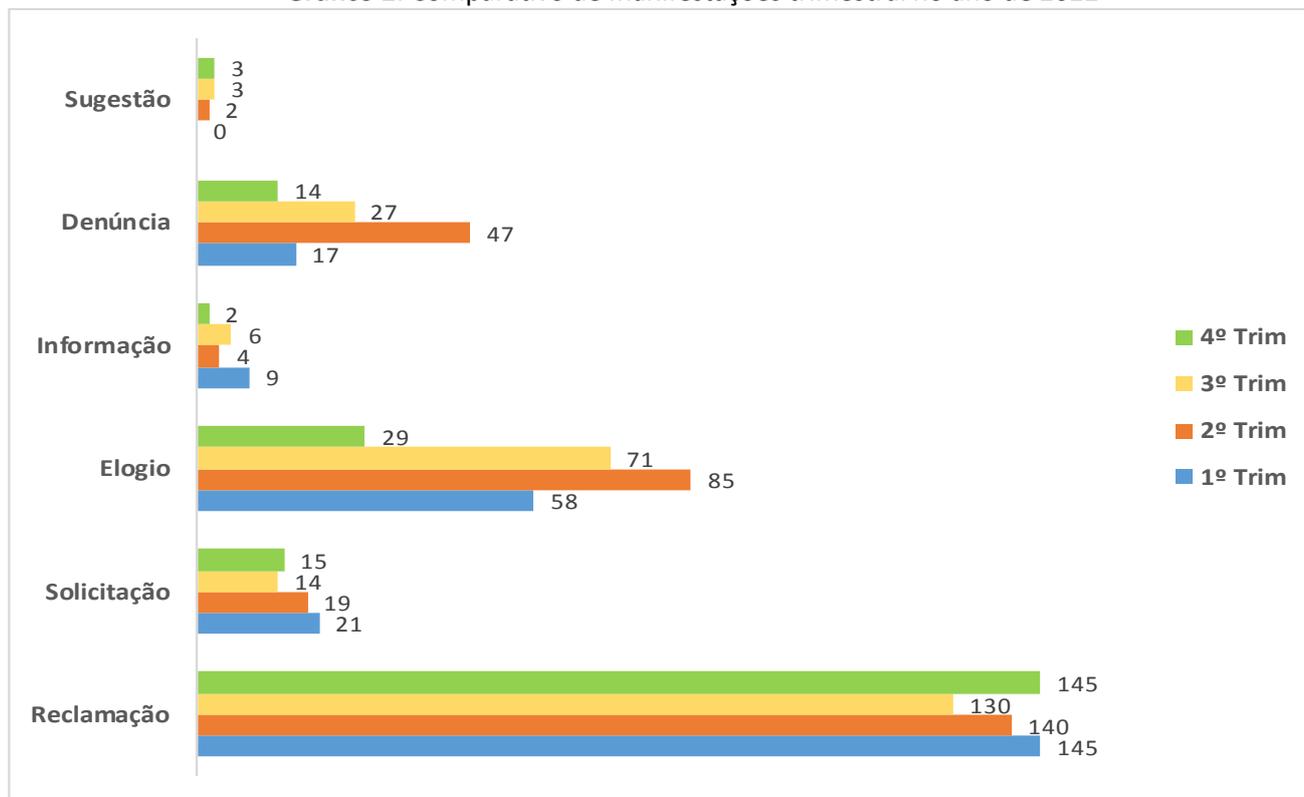
Classificação	01/01 a 31/03		01/04 a 30/06		01/07 a 30/09		01/10 a 15/12	
	SEJUS	%	SEJUS	%	SEJUS	%	SEJUS	%
Reclamação	145	55,3%	140	45,4%	130	47,7%	145	69,7%
Solicitação	21	10,5%	19	10,5%	14	10,8%	15	7,21%
Elogio	58	21,8%	85	26,5%	71	25,4%	29	13,9%
Informação	9	5,6%	4	2,5%	6	5,4%	2	1,0%
Denúncia	17	6,8%	47	14,5%	27	9,7%	14	6,7%
Sugestão	0	0,0%	2	0,6%	3	1,1%	3	1,4%

Fonte: Sistema Participa-DF. Dados acessados em 20/12/22.  
\* Dados anuais com informações validadas até o dia 15/12/2022.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Gráfico 2: Comparativo de manifestações trimestral no ano de 2022



Fonte: Sistema Participa-DF. Dados acessados em 20/12/22.

\* Dados trimestrais com informações validadas até o dia 15/12/2022.

## 2.2. Assuntos mais recorrentes

### 2.2.1 Volume

Quadro 3: Os três assuntos mais demandados no 4º. Trim. 2022

Rank	Assunto mais demandado	Quantidade	Unidade demandada	Resolutividade
1º	Cemitério	50	SUAF	50%
2º	Atendimento nas agências do Na Hora	49	SUBNAHORA	67%
3º	Servidor Público	25	CCIAD para apuração de conduta	0%

Fonte: Painel de Ouvidoria e Sistema Participa DF acessados em 20/12/22.

Dados trimestrais com informações validadas até o dia 15/12/2022.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Vale ressaltar que, o Sistema Participa-DF não faz a classificação por área técnica, apenas por assunto. Dessa forma, as informações sobre as áreas técnicas foram constatadas após análise qualitativa das manifestações:

### Assunto: Cemitério

Os pontos recorrentes das 50 manifestações são:

- ✓ 90% são reclamações direcionadas à falta de manutenção do cemitério e cuidados do jazigo; obras que levaram a avarias no jazigo, no granito, na capelinha ou no veleiro; jazigo sem identificação ou com placas de bronze furtadas ou retiradas indevidamente; falta de limpeza no cemitério, sem plantio de grama, buracos ou poeira nos arredores do túmulo.

### Assunto: Atendimento nas Agências do Na Hora

Os pontos recorrentes das 49 manifestações:

- ✓ 52% são **elogios** direcionados aos atendentes eficazes, prestativos e educados, que trazem soluções e agilidades nos atendimentos com soluções para os problemas e esclarecimentos de dúvidas.

### Assunto: Servidor Público

Os pontos recorrentes das 25 manifestações:

- ✓ 45% relacionam-se às denúncias e 45% reclamações, que envolvem descumprimento de horário, escala e jornada de trabalho, principalmente entre plantonistas, em muitas vezes com conhecimento e aval da chefia; servidores utilizam horário de trabalho e carro oficial para resolver problemas pessoais; conduta antiética e irregular ao cargo.

## 2.2.2 Qualidade

**Quadro 4:** Percentual de manifestações por assunto e natureza da manifestação – 4º Trim. 2022.

Assuntos	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Cemitério	-	90%	4%	4%	-	2%
Atendimento nas Agências do Na Hora	-	41%	4%	-	2%	52%
Servidor Público	45%	45%	-	-	-	10%

Fonte: Sistema Participa-DF, acessado em 20/12/22. Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022.

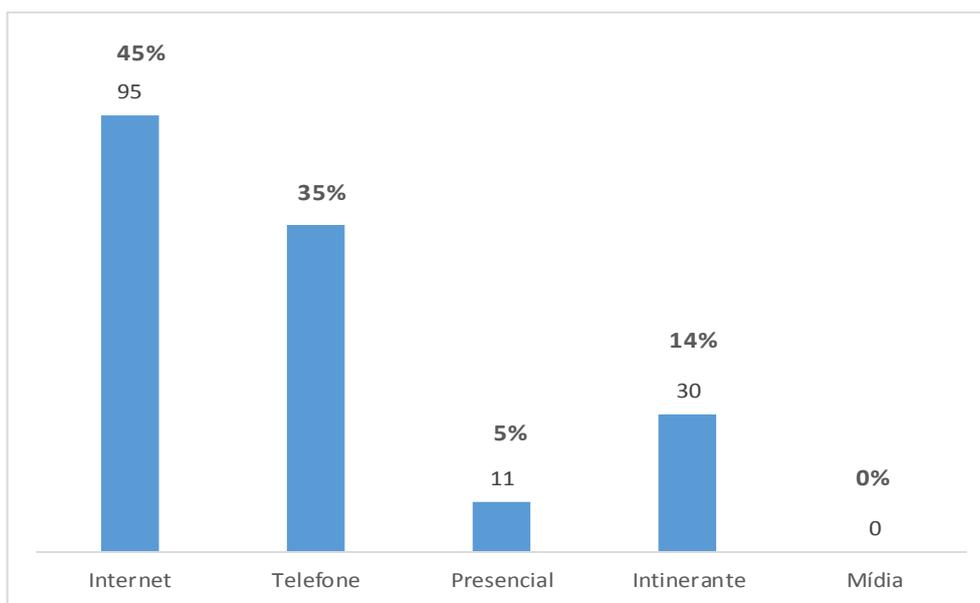
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

### 2.2.3 Formas de Entrada

Os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários do Sistema Participa-DF são: internet (45%), por telefone 162 (35%), itinerante (14%) e presencial (5%).

**Gráfico 3:** Quantidade e % de manifestações segundo a forma de entrada – 4º Trim. 2022



Fonte: Sistema Participa-DF, acessado em 20/12/22. Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022.

### 2.2.3 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

Tratativas	01/01/22 a 31/03/22	01/04/22 a 30/06/22	01/07/22 a 30/09/22	01/10/22 a 15/12/2022*
Manifestações recebidas	266	324	279	208
Quantidades de respostas	258	286	235	210
Composição da equipe	6 servidores	6 servidores	5 servidores	5 servidores
Manifestações resolvidas	19	17	17	11

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Manifestações não resolvidas	10	10	13	13
Em análise	29	10	26	20
Resolvida após resposta complementar	21	1	20	0
Não resolvida após resposta complementar	0	0	1	0

Fonte: Painel de Ouvidoria e Sistema Participa DF acessados em 20/12/22.

\*Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022, conforme recomendação da OGDF constante do Processo nº 00480-00001923/2022-29.

### 2.2.4 Indicadores

**Quadro 6:** Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido no período de 01/01/22 a 15/12/22

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria - 2022			
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	9 dias	8 dias	10 dias	12 dias
<b>No prazo</b>	100%	100%	100%	100%
<b>Fora do prazo</b>	0%	0%	0%	0%
<b>Vencida</b>	0%	0%	0%	0%

Fonte: Painel de Ouvidoria e Sistema Participa DF acessados em 20/12/22. Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Gráfico 6: Pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão – no período de 01/01/22 a 15/12/22



Fonte: Painel de Ouvidoria acessado em 20/12/22. Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022.

- Das **208** manifestações respondidas pela Ouvidoria da SEJUS, **24** foram avaliadas pelo cidadão.
- 13 manifestações foram classificadas como não resolvidas, sendo:
  - 05 Cemitério;
  - 03 Conselheiro Tutelar;
  - 02 Conselho Tutelar;
  - 01 Servidor Público;
  - 01 Atendimento nas agências do NA HORA; e
  - 01 Eleição para conselheiros tutelares.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

### 3. PROJETOS

#### 3.1. Ações realizadas em razão dos projetos de Ouvidoria/Cronograma/Metas

	Ações	Mês	Meta alcançada no 4º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Out./Nov./Dez.	SIM
2	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, conforme registro realizado no Sistema OUV/DF.	Out./Nov./Dez.	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Out./Nov./Dez.	SIM
4	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	Out./Nov./Dez.	SIM
5	Reunião com as áreas técnicas (COORACT e Conselho Tutelar de Santa Maria) para alinhamento quanto ao tratamento de demandas recorrentes.	Out./Nov./Dez.	SIM
6	Workshop com os servidores da Subsecretaria de Assuntos Funerários, Protocolo e Informática.	Out./Nov./Dez.	SIM
7	Treinamento e capacitação de servidores para atuar na ouvidoria itinerante no Dia de Finados	25/10/2022	SIM
8	Análise das respostas de ouvidoria para compor o instrumento de análise do GT Qualidade da resposta da OGDF.	Outubro	SIM
9	Tratativas e alinhamento com as áreas técnicas para elaboração de resposta com linguagem simples	Out./Nov./Dez.	SIM
10	Gestão da qualidade das respostas apresentadas pelas áreas técnicas.	Out./Nov./Dez.	SIM
11	Projeto desenvolvido pelo Na Hora	Out./Nov./Dez.	SIM
12	Reunião com a equipe técnica da Subsecretaria de Direitos Humanos, Subsecretaria do Idoso e Subsecretaria de Apoio às Vítimas de violência e Conselho do Direito do Idoso.	Dezembro	SIM

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

### 3.2. Eficácia das Metas alcançadas no ano de 2022/Justificativa

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos Indicadores. Período de referência: 01/01/21 a 15/12/21 e 01/01/22 a 15/12/22.

Período de avaliação	Demandas Registradas	Demandas Avaliadas	Indicador: Qualidade da resposta	Justificativa
01/01/21 A 15/12/21*	1016	121	69%	Apesar das ações executadas, não houve aumento do número de avaliações.
01/01/22 A 15/12/22*	1006	112	62%	Mesmo não atingindo a meta estipulada no Plano de Ação, a Ouvidoria manteve-se na margem em torno dos 60%.

Fonte: Painel de Ouvidoria e Sistema Participa DF acessados em 20/12/22. Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022.

\* Conforme recomendação da OGDF constante do Processo nº 00480-00001923/2022-29

### 3.2.2. Estratégia de Ação 3: Conselho Tutelar

Após as ações reportadas no item 3 "PROJETOS" dos relatórios trimestrais, obtivemos os seguintes resultados no Período de referência: 01/01/21 a 15/12/21 e 01/01/22 a 15/12/22:

Ação	Resolutividade		Resultado esperado para 2022
	2021*	2022*	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapeamento das demandas encaminhadas para os Conselhos Tutelares.</li><li>• Reunião com o Presidente da Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares para realização de workshop com os Conselheiros Tutelares.</li><li>• Consulta realizada à Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares a respeito dos requisitos mínimos que devem estar presentes em uma manifestação para o tratamento da demanda.</li><li>• Reunião com as áreas técnicas (COORACT e Conselho Tutelar de Santa Maria) para alinhamento quanto ao tratamento de demandas recorrentes.</li><li>• Reunião com Conselheiros Tutelares para definição de fluxo para a eficiência do tratamento de manifestações de ouvidoria.</li></ul>	47%	54%	

Fonte: Painel de Ouvidoria e Sistema Participa DF acessados em 20/12/22.

\* Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022, conforme recomendação da OGDF constante do Processo nº 00480-00001923/2022-29.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

### 3.2.2. Estratégia de Ação 4: Assuntos recorrentes- Servidor Público

Ação	Eventos realizados no 4º trimestre	Meta	Resultado	Índice de recomendação		Resultado esperado para 2022
				2021	2022	
Divulgação interna dos canais de ouvidoria	Workshop realizado com os servidores da SUAF, Protocolo e Informática	Conhecimento dos serviços de ouvidoria e aproximação com as áreas técnicas	<ul style="list-style-type: none"><li>Aproximar o servidor dos serviços de ouvidoria</li><li>Utilização dos canais de ouvidoria pelos servidores</li></ul>	87%	90%	
Divulgação externa dos canais de ouvidoria	Ouvidoria Itinerante pelo Programa Ação Dia de Finados	Conhecimento dos serviços de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de 30 manifestações</li></ul>			

Fonte: Painel de Ouvidoria acessado em 20/12/22. Dados trimestrais com informações até o dia 15/12/2022.

#### 4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

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 com vistas a colaborar com a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria de Justiça realizou as seguintes ações:

- ✓ Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH);
- ✓ Colaboração na organização do evento Ação dia de Finados;
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Ouvidoria Itinerante pela Ação Dia de Finados, realizada nos seis cemitérios do Distrito Federal;
- ✓ A Ouvidoria da Secretaria de Justiça foi premiada pelo Projeto “A Ouvidoria da SEJUS em sintonia com a Agenda 2030” no Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- ✓ Ouvidoria Itinerante pelo Programa Sejus mais perto do Cidadão na cidade de São Sebastião (28ª edição);
- ✓ Participação nos eventos: Seminário: InovEgov - Um dia sobre inovação - turma 1; e Fórum de Governança da CGDF.

Equipe Ouvidoria SEJUS/DF:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Laís Ferraz Lima – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fachine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Administrativa