

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

2º TRIMESTRE - ANO 2022

Ouvidoria

Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF direcionadas à Secretaria de Justiça e Cidadania e à Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF; aos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão- e-SIC direcionados à Secretaria de Justiça; e às demandas registradas no Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43, no período de **01 de abril a 30 de junho de 2022**. Ressalta-se que os pedidos de acesso à informação direcionados à FUNAP estão sendo respondidos pela própria entidade, conforme consta no Processo nº 00400-00042854/2021-11.

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.

Ademais, convém esclarecer que 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.

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 2º trimestre de 2022

Período: 01/04/2022 a 30/06/2022			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
OUV-DF	297	27	324
e-SIC	49	*	49
SinDH (Disque 100)	574	-	574

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

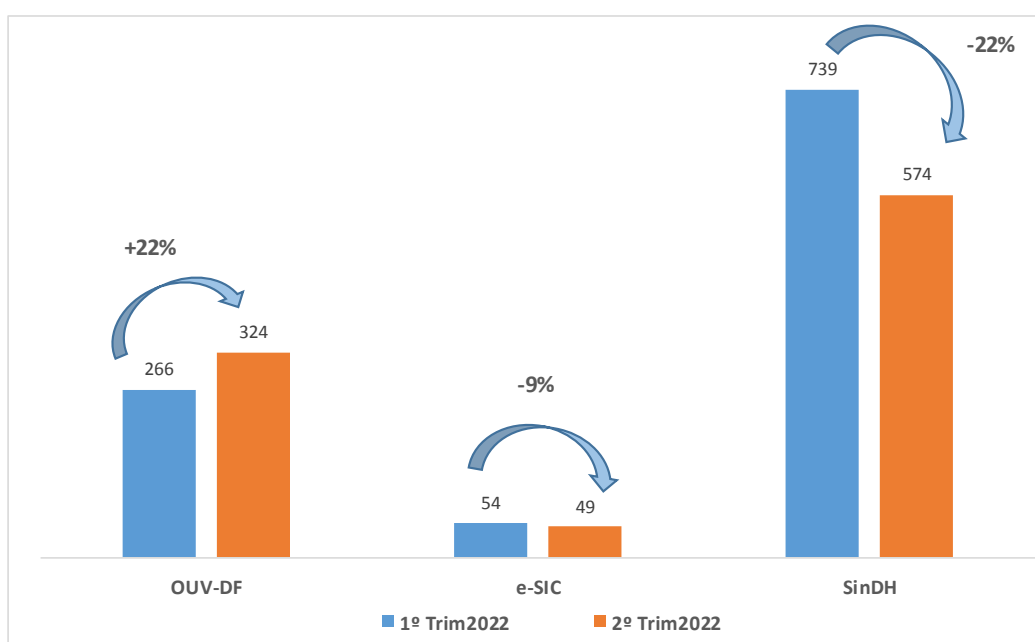
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Período: 01/04/2022 a 30/06/2022			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
Total	920	27	947

Fonte: Sistema OUV-DF; Sistema e-SIC e Sistema SinDH acessados em 11/07/22.

* Os registros do e-Sic direcionados para a Funap foram tratados pela equipe da FUNAP.

Gráfico 1: Quantitativo de demandas recebidas –1º trim. 2022 e 2º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF; Sistema e-SIC e Sistema SinDH acessados em 11/07/22.

- As manifestações recebidas durante o 2º trimestre de 2022 totalizaram 947 atendimentos, divididas em três sistemas:
 - Sistema OUV-DF: 324 manifestações direcionadas à SEJUS e FUNAP;
 - Sistema e-SIC: 49 pedidos de acesso à informação para SEJUS; e
 - Sistema SinDH: 574 manifestações relacionadas à violação de direitos humanos;
- Dos 49 registros no e-SIC, 46 referem-se a pedidos de acesso à informação direcionados à SEJUS, e 3 pedidos são referentes à recursos em 1ª instância;
- As 574 manifestações no Disque 100 estão relacionadas à violação de direitos humanos: 54% delas estão relacionadas às violações de direitos dos idosos, 13% em violações para públicos vulneráveis e 0,3% para apoio à vítima de violência, vale ressaltar que 33% das demandas são ações de competência de outras Secretarias do DF.

2. DIAGNÓSTICO

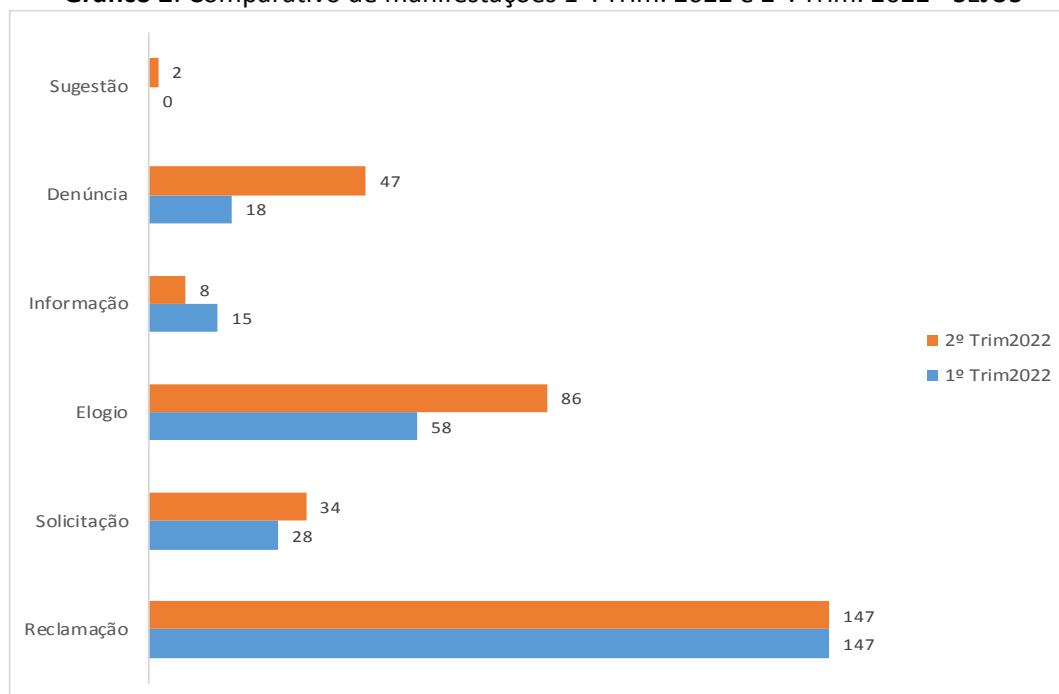
2.1. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela SEJUS e FUNAP

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/01 a 31/03/2022			01/04 a 30/06/2022		
	SEJUS	FUNAP	TOTAL	SEJUS	FUNAP	TOTAL
Reclamação	145	2	55,3%	140	7	45,4%
Solicitação	21	7	10,5%	19	15	10,5%
Elogio	58	0	21,8%	85	1	26,5%
Informação	9	6	5,6%	4	4	2,5%
Denúncia	17	1	6,8%	47	0	14,5%
Sugestão	0	0	0,0%	2	0	0,6%

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 1º. Trim. 2022 e 2º. Trim. 2022 - SEJUS



Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

2.2. Assuntos mais recorrentes

2.2.1 Volume

Quadro 3: Os cinco assuntos mais demandados no 2º trim. 2022

Assuntos:	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Atendimento nas Agências do Na Hora	-	29%	3%	1%	-	66%
Servidor Público	51%	16%	1%	-	2%	31%
Conselho Tutelar	-	80%	13%	-	7%	-
Violência contra criança/adolescente	-	100%	-	-	-	-
Conselheiro Tutelar	24%	62%	5%	-	-	10%

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

2.2.2 Qualidade

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:

a) **Atendimento nas Agências do Na Hora:** foram registradas 86 manifestações e os pontos recorrentes são:

- 57 elogios (66%) direcionados aos atendentes eficazes, prestativos e educados, que trazem soluções e agilidades nos atendimentos com soluções para os problemas e esclarecimentos de dúvidas. As agências relacionadas nos elogios estão localizadas em Ceilândia, Plano Piloto, Sobradinho, Taguatinga, Riacho Fundo e Brazlândia;
- 25 reclamações (29%) atreladas às dificuldades de realizar agendamento diretamente nas agências, ou pelo sistema estar indisponível e telefone constantemente ocupado; reclamações estão relacionadas aos cancelamentos de agendamentos sem previsão de nova data. Outra questão também levantada refere-se ao atendimento inadequado e desorganizado por parte dos atendentes, com informações divergentes, desorganização na fila de espera, incluindo falta de prioridade para os públicos preferenciais. As manifestações concentram-se nas regiões de Taguatinga (9), Plano Piloto (4), Gama (3) e Riacho Fundo (3).

b) **Servidor Público:** foram registradas 67 manifestações, dentre as quais, 43% relaciona-se à denúncia que envolve conduta antiética e irregular ao cargo; descumprimento de carga horária e escala de trabalho; seguida de condutas inadequadas.

c) **Conselho Tutelar:** foram registradas 46 manifestações, 83% são reclamações que envolvem fiscalização e acompanhamento de violação do direito da criança e adolescentes; e horário de atendimento do conselho.

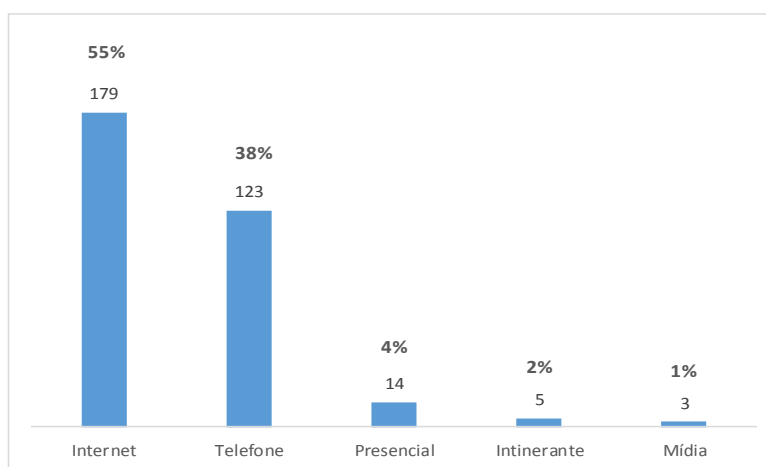
d) **Violência contra criança/adolescente:** das 23 reclamações, destacam-se questões de situação de abandono, negligências dos responsáveis, violência física. Os locais de incidências das reclamações são: Santa Maria (7), Planaltina (4), Samambaia (2), e esporadicamente para os conselhos de São Sebastião, Gama, Sobradinho e Taguatinga.

e) **Conselheiro Tutelar:** das 21 manifestações, 62% são reclamações sobre a falta de atuação dos conselheiros, e forma ríspida no tratamento com familiares das crianças. Enquanto que, 24% são denúncias, que envolvem relações e propagandas políticas dos Conselheiros durante o trabalho, uso do carro do Conselho para atividades particulares, e descumprimento de carga horária. Os Conselheiros estão alocados principalmente nas regiões de Santa Maria (3), Taguatinga (3), Estrutural (3), Ceilândia (2), e o restante em Águas Claras, Candangolândia, Ceilândia, Fercal, Santa Maria e Sudoeste. Essas condutas são apuradas pela Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares.

2.2.3 Formas de Entrada

Os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários do Sistema OUV-DF para o registro de manifestações direcionadas à Secretaria de Justiça são: internet- (55%), e por telefone 162(38%).

Gráfico 3: Quantidade e % de manifestações segundo a forma de entrada – 2º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

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

	01/01/22 a 31/03/22	01/04/22 a 30/06/22
Manifestações recebidas	266	324
Quantidades de respostas	258	286
Composição da equipe	6 servidores	6 servidores
Manifestações resolvidas	18*	16*
Manifestações não resolvidas	10*	10*
Em análise	29	10
Resolvida após resposta complementar	21	1
Não resolvida após resposta complementar	0	0

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

*Demandas da SEJUS, desconsiderando os números da FUNAP, os quais foram contabilizados no Relatório do 1º Trimestre.

2.2.4 Indicadores

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – 1º Trim. e 2º Trim. 2022

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria	
	1º Trimestre de 2022	2º Trimestre de 2022
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	9 dias	8 dias

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

No prazo	100%	100%
Fora do prazo	0%	0%
Vencida	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

Gráfico 6: Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria – 2º tri/2022



Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

- No período, 10 manifestações foram classificadas como não resolvidas, sendo 05 sobre o assunto que envolve Conselho Tutelar, 01 sobre Cemitério e 01 sobre Assuntos funerários, 01 sobre Conselho Distrital de Promoção e Defesa de Direitos Humanos, e 01 sobre descumprimento prazo legal - processos.

3. PROJETOS

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

	Ações	Mês	Meta alcançada no 2º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Abril/Maio/Junho	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.	Abril/Maio/Junho	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Abril/Maio/Junho	SIM
4	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e Participação presencial da Semana do Controle	Abril/Maio/Junho	SIM
5	Reunião com o Presidente da Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares para realização de workshop com os Conselheiros Tutelares.	03/05/2022	SIM
6	Workshop com os servidores da Subsecretaria de Enfrentamento às Drogas	23/05/2022	SIM
7	Divulgação interna dos serviços de ouvidoria no Concurso de Remanejamento Interno da Carreira Socioeducativa	07 e 08 de junho	SIM
8	Elaboração de Notas Técnicas encaminhadas aos gestores das Subsecretarias com recomendações de ouvidoria	Maio	SIM
9	Consulta realizada às áreas técnicas (CEDICON e SUAF) a respeito dos requisitos mínimos que devem estar presentes em uma manifestação para o tratamento da demanda	Maio	SIM
10	Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas de Planaltina, Samambaia, Sobradinho II e Taguatinga pelo Programa "SEJUS mais perto do cidadão" e "Sua Vida Vale Muito" promovidos pela Secretaria de Estado e Justiça e Cidadania, sendo uma oportunidade ímpar para conversar sobre	Abril/Maio/Junho	SIM

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

	ouvidoria e processos de trabalho com os pontos focais presentes no evento.		
11	Gestão da qualidade da resposta apresentadas pelas áreas técnicas.	Abril/Maio/Junho	SIM
12	Projeto desenvolvido pelo Na Hora	Abril/Maio/Junho	SIM

3.2. Eficácia das Metas alcançadas no 2º Trimestre/Justificativa

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos Indicadores

Indicador	Meta		Justificativa
	1º Trimestre	2º Trimestre	
Qualidade da resposta	61%	73%	Meta atingida em 19,67%
Quantidade de Demandas avaliadas	28*	26*	Apesar da ação executada o cidadão não avaliou a manifestação.

* Demandas da SEJUS, desconsiderando os números da FUNAP, os quais foram considerados no Relatório do 1º Trimestre.

3.2.2 Estratégia de Ação 4: Assuntos recorrentes- Servidor Público

Ação	Eventos	Meta	Resultado		
Divulgação interna dos canais de ouvidoria	Concurso de Remanejamento interno da Carreira Socioeducativa	Utilização dos canais de ouvidoria pelos servidores	Registro de 6 manifestações com o assunto Falha em procedimento do órgão, entidade pública, referente ao Concurso interno de Remanejamento		
	Workshop realizado com os servidores da Subsecretaria de Enfrentamento às Drogas	Conhecimento dos serviços de ouvidoria e aproximação com as áreas técnicas	Melhoria da qualidade do atendimento em relação à satisfação com a resposta e o prazo de respostas às demandas		
			Indicador	1º Trim.	2º Trim.
			Satisfação com a resposta	61%	73%
		Prazo	9 dias	8 dias	

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:

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- ✓ Alinhamento com a Ouvidora do BRB sobre a correção de fluxo das demandas sobre o cartão estudantil, as quais estavam sendo tramitadas para a Secretaria de Justiça em razão do atendimento realizado nas Unidades do Na Hora, porém o serviço prestado é de responsabilidade do BRB Mobilidade;
- ✓ Em razão da manifestação Re- 089984/2022, a Subsecretaria de Administração Geral fixou nota informativa na Portaria sobre o uso de vestimenta adequada nas dependências da Secretaria de Justiça (Estação Rodoferroviária);
- ✓ Elaboração de relatório sintético com os dados de ouvidoria e encaminhamentos às Subsecretarias que compõem esta Secretaria de Justiça (Processo SEI nº 00400-00036581/2022-56);
- ✓ Conclusão do módulo básico do curso de Libras ofertado pela Escola de Governo;
- ✓ Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH);
- ✓ Reunião com equipe técnica da Secretaria de Justiça (SUBAV e SUBDHIR) sobre as demandas do Disque 100;
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal em 25/05/2022.

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