

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

3º 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. Referem-se também 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 julho a 30 de setembro 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 nº00400-00042854/2021-11.

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.

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 3º trimestre de 2022

Período: 01/07/2022 a 30/09/2022			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
OUV-DF	251	28	279
e-SIC	78	*	78
SinDH (Disque 100)	583	-	583
Total	912	28	940

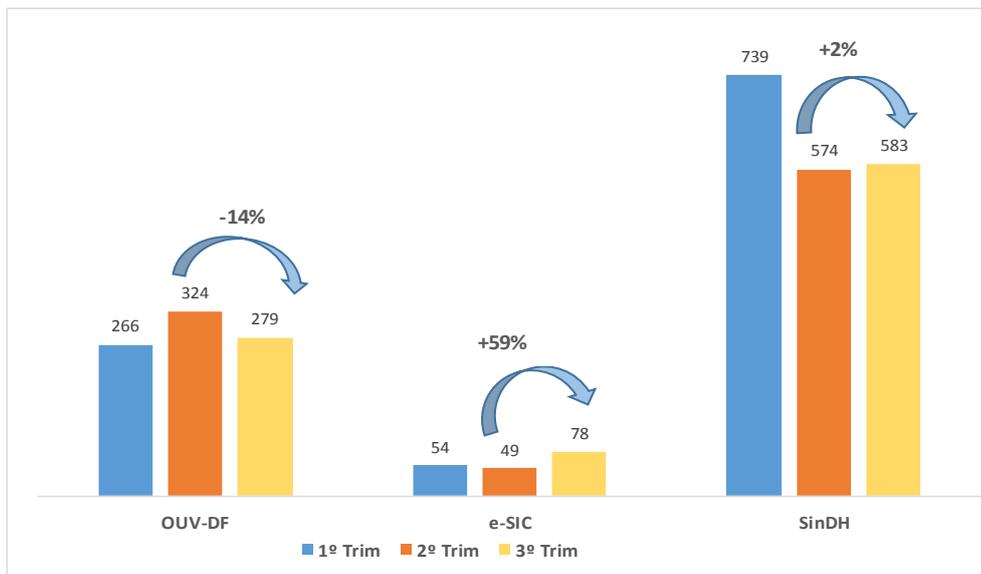
Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema SinDH, acessados em 11/10/22.

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Gráfico 1: Quantitativo de demandas recebidas –1º, 2º e 3º trimestre de 2022



Fonte: Sistema OUV-DF; Sistema e-SIC e Sistema SinDH. Dados acessados em 11/10/22.

- Dos 78 pedidos de acesso à informação no e-SIC, 5 referem-se a recursos em 1ª instância;
- As 583 manifestações no Disque 100 estão relacionadas à violação de direitos humanos, sendo:
 - ✓ 50,6% - relacionadas às violações de direitos dos idosos,
 - ✓ 11,8% - violações de públicos vulneráveis,
 - ✓ 0,7% - apoio à vítima de violência, e
 - ✓ 36,9% - redirecionadas para outras Secretarias do DF.

2. DIAGNÓSTICO

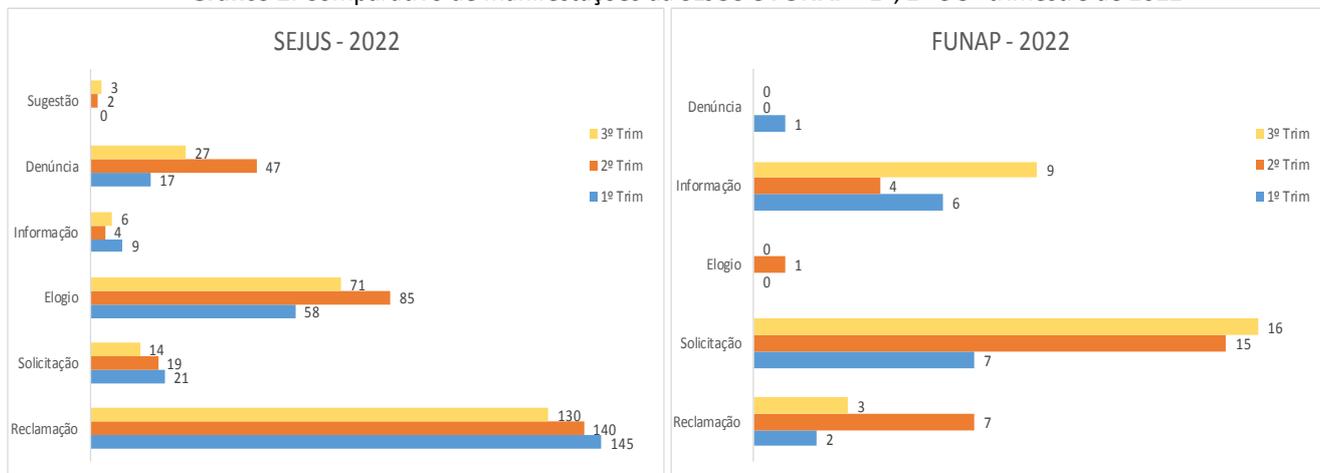
2.1. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela SEJUS e FUNAP

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/01 a 31/03			01/04 a 30/06			01/07 a 30/07		
	SEJUS	FUNAP	TOTAL	SEJUS	FUNAP	TOTAL	SEJUS	FUNAP	TOTAL
Reclamação	145	2	55,3%	140	7	45,4%	130	3	47,7%
Solicitação	21	7	10,5%	19	15	10,5%	14	16	10,8%
Elogio	58	0	21,8%	85	1	26,5%	71	-	25,4%
Informação	9	6	5,6%	4	4	2,5%	6	9	5,4%
Denúncia	17	1	6,8%	47	0	14,5%	27	-	9,7%
Sugestão	0	0	0,0%	2	0	0,6%	3	-	1,1%

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/10/22.

Gráfico 2: Comparativo de manifestações da SEJUS e FUNAP - 1º, 2º e 3º trimestre de 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Dados acessados em 11/10/22.

2.2. Assuntos mais recorrentes

2.2.1 Volume

Quadro 3: Os três assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2022

Rank	Assunto mais demandado	Quantidade	Unidade demandada	Resolutividade
1º	Atendimento nas Agências do Na Hora	84	SUBNAHORA	60%
2º	Servidor Público	37	CCIAD para apuração de conduta	50%
3º	Violência contra criança/adolescente	32	Conselhos Tutelares	0%

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/10/22.

2.2.2 Qualidade

- O Sistema OUV-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: Atendimento nas Agências do Na Hora

Os pontos recorrentes das 84 manifestações:

- 59 elogios (70%) direcionados aos atendentes eficazes, prestativos e educados, que trazem soluções e agilidades nos atendimentos com soluções para os problemas e esclarecimentos de dúvidas. Destaque para as Unidades de Ceilândia (27%) e Riacho Fundo I (20%);
- 20 reclamações (25%) atreladas à demora no atendimento, poucos profissionais disponíveis para o atendimento, desorganização na entrega de senhas, falta de senhas preferenciais, informações equivocadas, atendimento ríspido. As reclamações concentram-se nas regiões de Taguatinga (5), Riacho Fundo (5), Ceilândia (4), Plano Piloto (3), Gama (1) e Sobradinho (1).

Assunto: Servidor Público

Os pontos recorrentes das 37 manifestações:

- ✓ 54% relacionam-se à denúncia e 22% são 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; consumo de bebidas alcólicas e drogas ilícitas, as principais unidades de internação denunciadas são Recanto das Emas, Santa Maria, São Sebastião, Taguatinga e Planaltina;
- ✓ 24% são elogios direcionados aos servidores/colaboradores do Na Hora pela atenção e presteza nos atendimentos.

Assunto: Violência contra criança/adolescente

Os pontos recorrentes das 32 manifestações: destacam-se questões de situação de abandono, situação de rua, negligências dos responsáveis, violência física e abuso infantil. Os direcionamentos das providências das manifestações são concentrados principalmente nos Conselhos Tutelares de Santa Maria (4), Gama (4), Ceilândia (2), Águas Claras, Asa Norte, Sobradinho e Taguatinga.

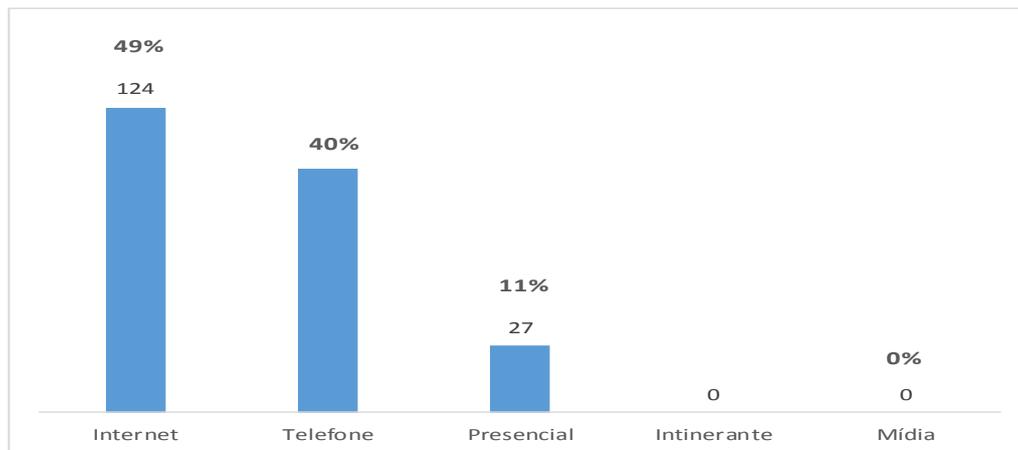
2.2.3 Formas de Entrada

Os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários do Sistema OUV-DF são: Sistema OUV-DF- através da internet (49%), por telefone 162 (40%) e presencial (11%).

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Gráfico 3: Quantidade e % de manifestações segundo a forma de entrada –3º trimestre de 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Dados acessados em 11/10/22.

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
Manifestações recebidas*	266	324	279
Quantidades de respostas	258	286	235
Composição da equipe	6 servidores	6 servidores	5 servidores
Manifestações resolvidas	19	17	17
Manifestações não resolvidas	10	10	13
Em análise	29	10	26
Resolvida após resposta complementar	21	1	20
Não resolvida após resposta complementar	0	0	1

Fonte: Sistema OUV-DF. Dados acessados em 11/10/22.

*As manifestações recebidas referem-se aos registros da SEJUS e FUNAP.

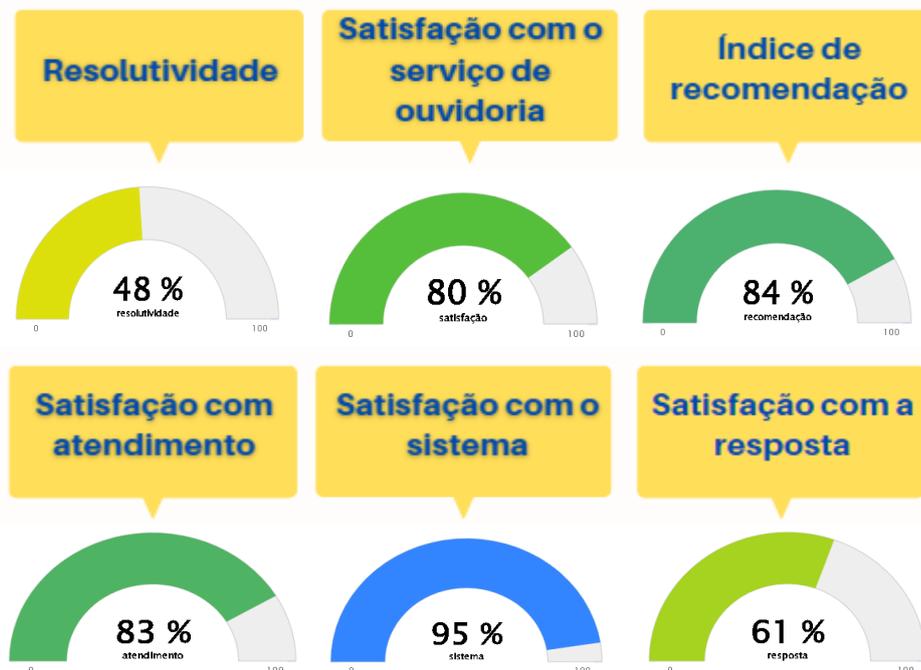
2.2.4 Indicadores

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – 1º, 2º e 3º trimestre de 2022

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
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	9 dias	8 dias	10 dias
No prazo	100%	100%	100%
Fora do prazo	0%	0%	0%
Vencida	0%	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF. Dados acessados em 11/10/22.

Gráfico 6: Pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão – 3º trimestre/2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Dados acessados em 11/10/22.

- Das **251** manifestações respondidas pela Ouvidoria da SEJUS, **27** foram avaliadas pelo cidadão.

- 15 manifestações foram classificadas como não resolvidas, sendo:
 - 06 Cemitério,
 - 02 Atendimento nas Unidades do Na Hora,
 - 03 Conselho Tutelar,
 - 03 Conselheiro Tutelar e
 - 01 Falha em procedimento do órgão.

3. PROJETOS

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

	Ações	Mês	Meta alcançada no 3º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Julho/Agosto/Setembro	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.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
4	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
5	Reunião com as áreas técnicas (SUBPCA, CEDICON, CISDECA E COORACT) para tratar do alinhamento de fluxo das demandas sobre violência contra criança e adolescente.	28/07/2022	SIM
6	Workshop com os servidores da Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência.	22/07/2022 e 05/08/2022	SIM
7	Reunião com a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAPE para alinhamento de fluxo sobre violação de direitos humanos no Sistema prisional.	30/08/2022	SIM
8	Planejamento e organização para a realização de ouvidoria itinerante no Dia de Finados	Julho/Agosto/Setembro	SIM
9	Elaboração de Notas Técnicas encaminhadas aos gestores das Subsecretarias com recomendações de ouvidoria	Julho/Setembro	SIM

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

10	Tratativas e alinhamento com as áreas técnicas para elaboração de resposta com linguagem simples	Julho/Agosto/Setembro	SIM
11	Gestão da qualidade das respostas apresentadas pelas áreas técnicas.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
12	Projeto desenvolvido pelo Na Hora	Julho/Agosto/Setembro	SIM

3.2. Eficácia das Metas alcançadas no 3º Trimestre/Justificativa

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos Indicadores

Indicador	Meta			Justificativa
Quantidade de Demandas avaliadas	28*	26*	27*	Houve aumento de 1% na avaliação das respostas.
Qualidade da resposta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	O cidadão avalia a qualidade da resposta de acordo com a solução apresentada a sua demanda.
	61%	73%	61%	

* 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	Workshop realizado com os servidores da Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência	Conhecimento dos serviços de ouvidoria e aproximação com as áreas técnicas	<ul style="list-style-type: none"> Aproximar o servidor dos serviços de ouvidoria Utilização dos canais de ouvidoria pelos servidores 		
			Indicador	2º Trim.	3º Trim.
			Forma de entrada presencial	14	27

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

✓ 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);

- ✓ Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH);
- ✓ Reunião com a Presidente da Comissão de Ética da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Realização do Curso “Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: desafios para a implementação” pela Escola Nacional de Administração Pública.

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