



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA



1º TRIMESTRE - ANO 2023

Ouvidoria

Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, unificando o acesso aos sistemas da Ouvidoria - **OUV-DF** e do Serviço de Informação ao Cidadão - **e-SIC**, direcionadas à Secretaria de Justiça e Cidadania, no âmbito do Distrito Federal.

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 Direitos Humanos - 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 **01/01/2023 até 31/03/2023**.

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.

1. VISÃO GERAL DO SISTEMA PARTICIPA/DF E SISTEMA INTEGRADO DE DIREITOS HUMANOS (SINDH)- SEJUS E FUNAP

1.1. Número total de manifestações do período

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Quadro 1: Quantitativo de demandas recebidas no 1º trimestre de 2023

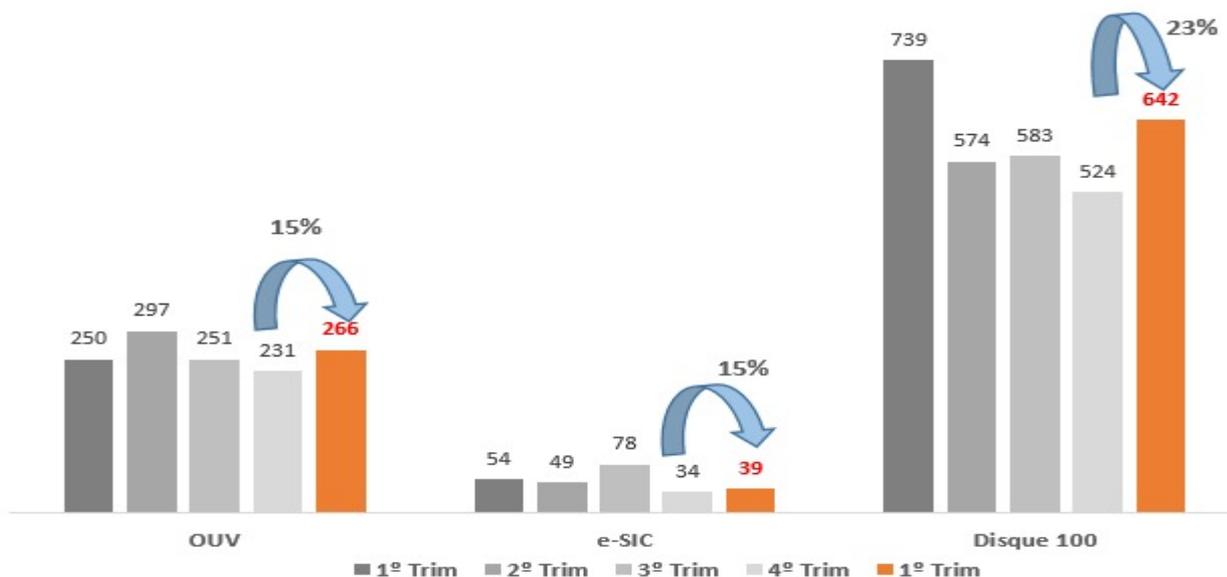
Período: 01/01/2023 a 31/03/2023			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
OUV-DF	266	19	285
SIC	39	7	46
SinDH (Disque 100)	642	-	642
Total	947	26	973

Fonte: Sistema Participa: OUV-DF e e-SIC, acessados em 18/04/23.

* excluindo os pedidos de acesso à informação de competência de outros órgãos da Administração Pública, os quais totalizam 70 pedidos no período

Houve aumento significativo do primeiro trimestre de 2023, em relação ao período anterior, para a Ouvidoria da SEJUS. No gráfico abaixo, nota-se o aumento de 28% em manifestações do OUV, 59% em pedidos de acesso à informação, e 23% nas denúncias de violação de Direitos Humanos.

Gráfico 1: Quantitativo de demandas recebidas por período



Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF e e-SIC e Sistema SinDH: Disque 100, acessados em 12/04/23.

- Dos **39** pedidos de acesso à informação no e-SIC, **quatro** deles referem-se a recursos em 1ª instância e **um** em 2ª instância.
- Das **642** denúncias de Violação de Direitos Humanos no Disque 100, em torno de 17% delas, estão relacionadas com as manifestações do dia 08 de janeiro de 2023.
- As violações do Disque 100 estão distribuídas pelos seguintes públicos vulneráveis:
 - ✓ 59,8% em violações de direitos da população idosa,
 - ✓ 41,2% em violações de públicos vulneráveis (LGBTQI+, Restrição de Liberdade e Socialmente Vulnerável).

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Dados segundo o tipo, a quantidade de manifestações recebidas e prazo de resposta

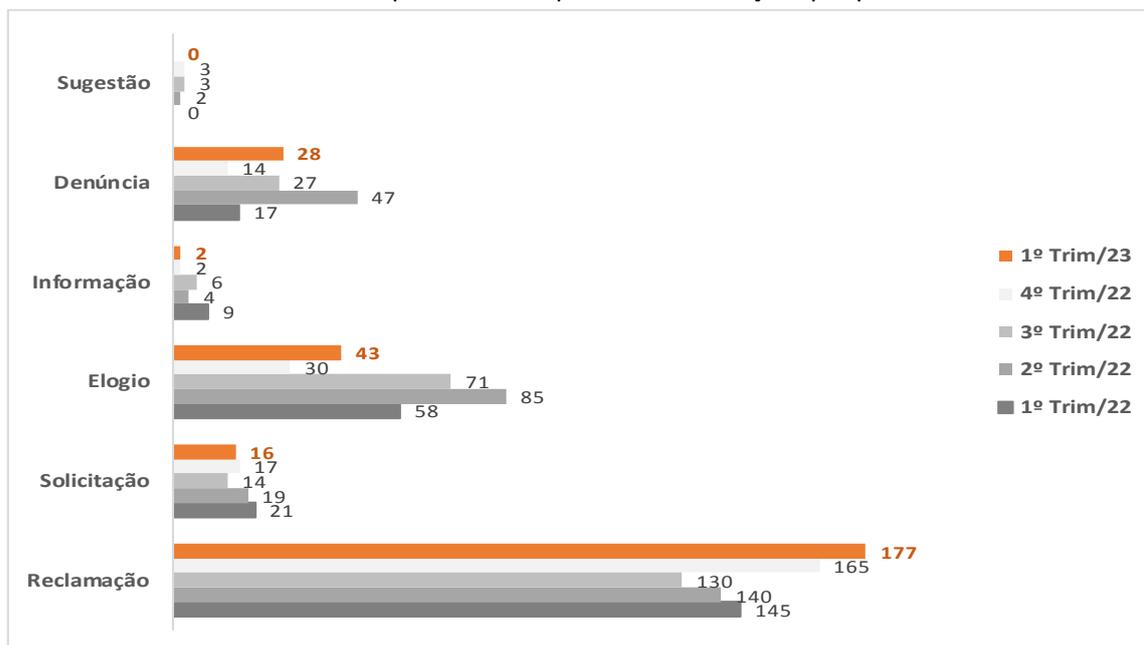
Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	1º TRIM 2022		1º TRIM 2023	
	Total	%	Total	%
Reclamação	145	58,0	177	66,5
Solicitação	21	8,4	16	6,0
Elogio	58	23,2	43	16,2
Informação	9	3,6	2	0,8
Denúncia	17	6,8	28	10,5
Sugestão	0	0	0	0
Total	250	100%	266	100%

Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF, acessado em 12/04/23

O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria, no período em análise, continua sendo reclamações sobre o serviço público, correspondendo a 65% do total.

Gráfico 2: Comparativo dos tipos de manifestações por período



Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF, acessado em 12/04/23.

2.2. Assuntos mais recorrentes

2.2.1 Volume

Quadro 3: Os três assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2023

Ranking	Assunto	Quantidade	Unidade	Resolutividade
1º	Atendimento nas Agências do Na Hora	65	SUBNAHORA	67%
2º	Servidor Público	34	Coordenação de Correição Administrativa (CCIAD)	0%
3º	Violência contra criança ou adolescente	33	Conselhos Tutelares	50%

Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF, acessado em 12/04/23.

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:

Quadro 4: Percentual de manifestações por assunto e natureza da manifestação – 1º Trimestre 2023

Assuntos	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Atendimento nas Agências do Na Hora	-	51%	6%	-	-	43%
Servidor Público	47%	44%	-	-	9%	-
Violência contra criança/adolescente	-	97%	3%	-	-	-

Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF, acessado em 12/04/23.

Assunto: Atendimento nas Agências do Na Hora

Os apontamentos recorrentes das 65 manifestações:

- ✓ 33 reclamações (51%) atreladas às dificuldades no atendimento, demora e desorganização na entrega de senhas, falta de senhas preferenciais (idoso), informações equivocadas, atendimento ríspido. As reclamações concentram-se, em mais da metade, nas regiões de Taguatinga, Plano Piloto, Riacho Fundo, Ceilândia e Sobradinho;
- ✓ 59 elogios (70%) direcionados aos atendentes eficazes, empáticos, prestativos e educados, que trazem acolhimento e soluções com agilidade nos atendimentos e esclarecimentos de dúvidas. Destaque para as Unidades de Riacho Fundo I, Taguatinga, Brazlândia, Ceilândia e Plano Piloto.

Assunto: Servidor Público

Os pontos recorrentes das 34 manifestações:

- ✓ 47% relacionam-se à denúncia e 44% 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.

Pontos em destaque relatados nas denúncias:

- ✓ Venda ou permuta de vagas em troca de favores;

- ✓ Regalias a agentes públicos na saída mais cedo do plantão com consentimento da coordenação;
- ✓ Realização de gravações políticas durante o Serviço Voluntário;
- ✓ Agressividade, grosseria e xingamento, tumultuando o trabalho – Na Hora;
- ✓ Coordenadora coage servidores para agirem de forma ilegal em benefício dos Secretários, abuso de autoridade – SUBPCA.

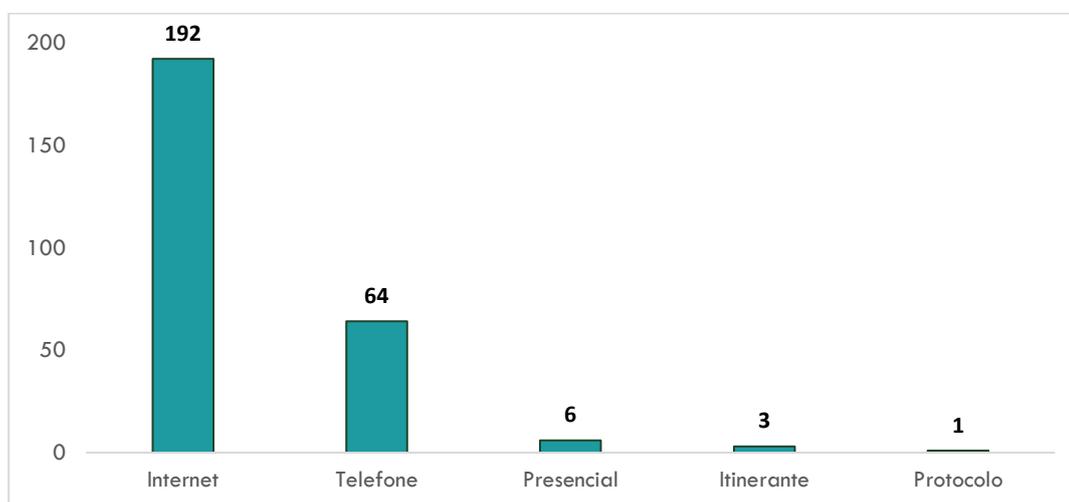
Assunto: Violência contra criança/adolescente

Os apontamentos recorrentes das 33 manifestações: destacam-se as reclamações sobre questões que envolvem situação de abandono, moradores em situação de rua, negligências dos responsáveis, violência física e abuso infantil. Os direcionamentos das providências das manifestações são encaminhados para os Conselhos Tutelares da região, principalmente nas regiões de Planaltina, Santa Maria e Taguatinga.

2.2.3 Formas de Entrada

Os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários do Sistema OUV-DF são: Sistema Participa/DF- através da internet (72%) e por telefone 162 (24%).

Gráfico 3: Quantidade e % de manifestações segundo a forma de entrada – 1º trimestre de 2023



Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF, acessado em 12/04/23.

2.2.3 Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria

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	01/01/2023 a 31/03/2023
Manifestações recebidas*	266	285
Quantidades de respostas	258	251
Manifestações resolvidas	19	19
Manifestações não resolvidas	10	13
Em análise	29	0
Resolvida após resposta complementar	21	1
Não resolvida após resposta complementar	0	1

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 27/04/23.

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

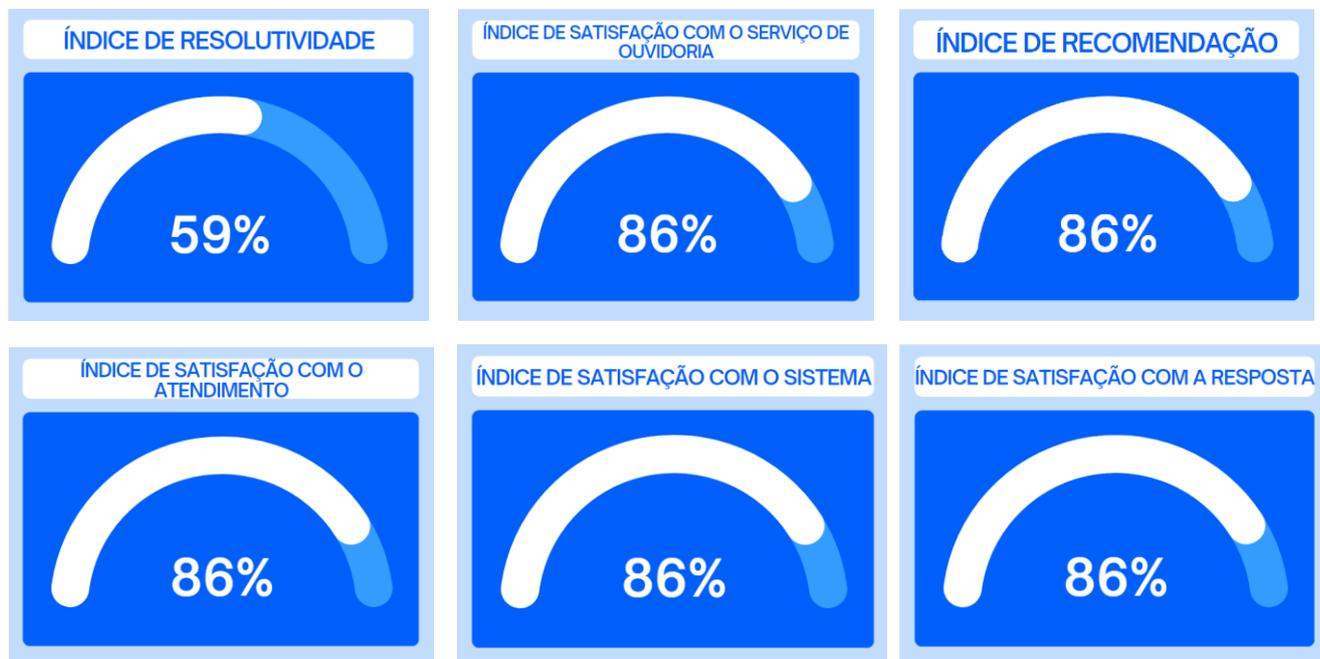
2.2.4 Indicadores

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – 1º 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	2023
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	1º Trimestre	1º Trimestre
	9 dias	9,1 dias
No prazo	100%	100%
Fora do prazo	0%	0%
Vencida	0%	0%

Fonte: Sistema Participa/DF: OUV-DF, acessado em 12/04/23.

Gráfico 4: Pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão – 1º trimestre de 2023



Fonte: Sistema Participa: OUV-DF, acessado em 12/04/23.

Das **266** manifestações respondidas pela Ouvidoria da SEJUS, **30** foram avaliadas pelo cidadão, das quais **13** manifestações foram classificadas como não resolvidas, sendo:

- 06 Cemitério;
- 02 Violência contra criança ou adolescente;
- 01 Atendimento nas Unidades do Na Hora;
- 01 Conselho Tutelar;
- 01 Conselheiro Tutelar;
- 01 Servidor Público; e
- 01 Céu das Artes.

3. PROJETOS

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

	Ações	Mês	Meta alcançada no 1º trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	janeiro/fevereiro/março	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.	janeiro/fevereiro/março	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	janeiro/fevereiro/março	SIM
4	Gestão da qualidade das respostas apresentadas pelas áreas técnicas.	janeiro/fevereiro/março	SIM
5	Tratativas e alinhamento com as áreas técnicas para elaboração de resposta com linguagem simples.	janeiro/fevereiro/março	SIM
6	Elaboração de Respostas Complementares	janeiro/fevereiro/março	SIM (93 respostas)
7	Realização dos cursos ofertados pela Ouvidoria -Geral do Distrito Federal.	Fevereiro	SIM
8	Participação de ouvidoria itinerante.	Março	SIM
9	Mapeamento dos Conselhos Tutelares com maior número de ouvidoria.	janeiro/fevereiro/março	SIM
10	Ciclo de palestras com os Conselheiros Tutelares e equipe do administrativo.	07 e 08 de fevereiro	SIM
11	Reunião com COORACT e Coordenador do Conselho Tutelar de Planaltina para tratar da elaboração de resposta demandas sobre violência contra criança e adolescente.	Março	SIM
12	Reunião com a Comissão de Ética dos Conselhos Tutelares.	fevereiro/março	SIM
13	Reuniões com a Comissão de Ética da SEJUS.	fevereiro/março	SIM

3.2. Eficácia das Metas alcançadas no 1º Trimestre/Justificativa

3.2.1 Estratégia 1: Qualidade dos Indicadores

Indicador	Meta	Justificativa
Quantidade de Demandas avaliadas	30*	Comparando com o mesmo período do ano anterior (1º trimestre/2022), a quantidade de demandas avaliadas se manteve.
Qualidade da resposta	1º trimestre	Comparando com o mesmo período do ano anterior (1º trimestre/2022), houve aumento de 23%.
	86%	

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 27/04/23.

*Demandas da SEJUS, desconsiderando os números da FUNAP, os quais foram considerados em relatório próprio.

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:

- ✓ Realização de ouvidoria itinerante:
 - a) 10 e 11 de março: “GDF mais perto do cidadão” – Riacho Fundo II;
 - b) 29 e 30 de março: “Câmara nas Cidades” – Ceilândia; e
 - c) 31 de março e 01 de abril a equipe participou da 2ª edição do evento “GDF mais perto do cidadão” na região administrativa de Ceilândia;
- ✓ Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH);
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Reunião com a Coordenação Geral do Disque Direitos Humanos- Disque 100; e
- ✓ Organização do evento Ética na prática.

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora
Yrla Mariane Ferreira Melo – Assessora
Israel da Silva Matos - Técnico Administrativa
Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa
Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa
Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística
Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Administrativa