



# SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

2º TRIMESTRE - 2023

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA



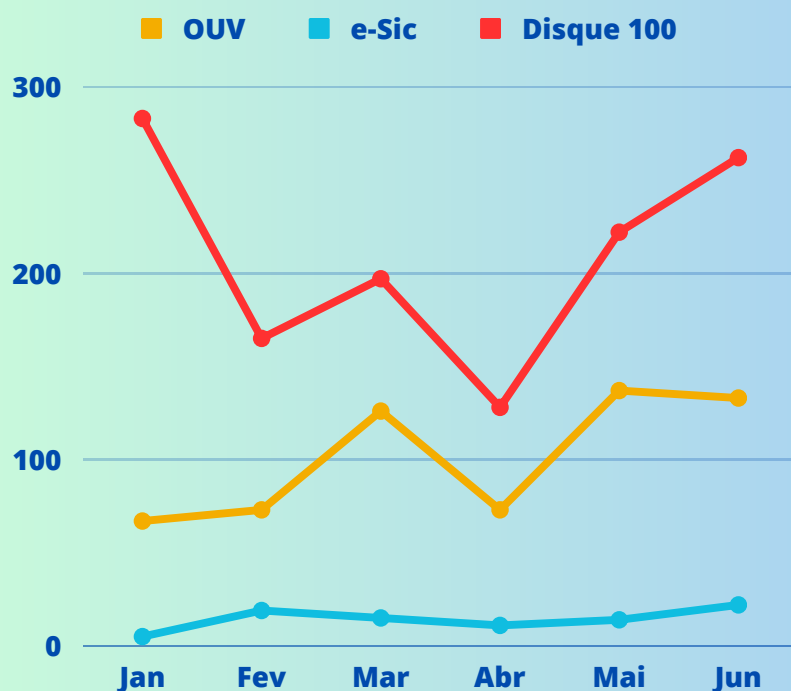
# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e a Secretaria de Justiça e Cidadania nos serviços relacionados à defesa dos direitos da cidadania, dos direitos humanos e a igualdade racial, das crianças e adolescentes, dos idosos e pessoas vulneráveis, nas políticas de prevenção às drogas; além de supervisionar, fiscalizar e executar os contratos de concessão de serviços públicos de administração dos cemitérios e das funerárias do Distrito Federal, e também atua na prestação de serviços públicos aos cidadãos de forma articulada com representações de órgãos públicos federais e distritais (Na Hora).

Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria no 2º trimestre de 2023. Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, agregando os registros do Sistema de Ouvidoria- OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC. Além disso, serão apresentados também os dados relativos às denúncias registradas no Disque Direitos Humanos - Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 06/07/23

Comparando-se os trimestres, é possível observar um aumento de 6,6% no número total de manifestações tratadas pela Ouvidoria.

- + 28,9% OUV
- + 20,5% e-Sic
- - 5,1% Disque 100



1º TRIM. 2023

## 950

MANIFESTAÇÕES

266 - OUV  
39 - E-SIC  
645 - DISQUE 100

2º TRIM. 2023

## 1.013

MANIFESTAÇÕES

343 - OUV  
47 - E-SIC  
612 - DISQUE 100

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

### 58 pedidos de e-SIC

Referem-se aos pedidos de acesso à processos ou informações sobre os serviços ofertados por esta Secretaria de Justiça. Apenas uma solicitação teve recurso em 1ª instância.



## DISQUE 100



### 612 denúncias de Violação de Direitos Humanos

57% delas são violações de direitos contra população idosa

21% em violações de direitos contra pessoa em restrição de liberdade

# NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

## TIPOLOGIA



## INDICADORES

| Índice             | Metas 2023 | 1º tri | 2º tri |
|--------------------|------------|--------|--------|
| Recomendação       | 90%        | 86%    | 91%    |
| Satisfação         | 80%        | 86%    | 88%    |
| Qualidade resposta | 63%        | 86%    | 82%    |
| Resolutividade     | 52%        | 55%    | 54%    |

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 06/07/23

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2º TRIM 2023

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 06/07/23

|                                         | Quant./%   |
|-----------------------------------------|------------|
| Atendimento nas agências do Na Hora     | 58 (16,9%) |
| Violência contra criança ou adolescente | 49 (14,3%) |
| Cemitério                               | 45 (13,1%) |
| Conselho Tutelar                        | 39 (11,4%) |
| Servidor Público                        | 34 (09,9%) |



## "Atendimento nas agências do Na Hora"

50% de reclamações atreladas às dificuldades no atendimento, na demora, na desorganização e na dificuldade do agendamento e da entrega de senhas, na falta de empatia para atendimento preferencial, nas informações equivocadas, no atendimento ríspido e mal-educado. As reclamações concentram-se nas regiões de Ceilândia, Taguatinga, Plano Piloto e Sobradinho.



## "Violência contra criança/adolescente"

96% de reclamações que envolvem questões sobre situação de abandono, maus tratos, negligências dos responsáveis, risco de morte, violência física e abuso infantil. As manifestações são encaminhados para os Conselhos Tutelares locais, principalmente nas regiões de Taguatinga, Asa Norte, Samambaia, Guará e São Sebastião.



## "Cemitério"

98% são reclamações relacionadas a quatro tipos de assuntos: documentação (falta de transparência dos contratos e notas fiscais); infraestrutura (falta de manutenção nos cemitérios); segurança (furtos de peças dos jazigos); capacitação (atendimento dos atendentes das administrações)



## "Conselho Tutelar"

90% são manifestações referentes ao administrativo dos Conselhos, como: número de telefone e solicitação de atendimento.



## "Servidor Público"

76% são denúncias sobre a conduta dos servidores públicos contemplando irregularidades, folha de ponto e peculato.

# PROJETOS E AÇÕES

## QUALIDADE DE INDICADORES

Ouvidoria ativa;  
Gestão da qualidade da resposta;  
Capacitação da equipe;  
Respostas complementares; e  
Elaboração de Nota Técnica.

## OUVIDORIA AMIGA (Conselheiros Tutelares)

Mapear dos Conselhos Tutelares com maior nº de manifestações de ouvidoria;  
Promover de encontro com os Conselheiros Tutelares e equipe administrativa;  
Participar do Grupo de Integridade; e  
Reunir com a Comissão de ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares.

## OUVIDORIA AMIGA (Servidor Público)

Mapear as lotações dos servidores por meio das manifestações de ouvidoria;  
Promover encontros e rodas de conversas;  
Participar do Grupo de Integridade; e  
Reunir com a Comissão de ética.

# AÇÕES EXTRAPROJETOS

- **29/03 e 01/04:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” na região administrativa da Ceilândia;
- **27 a 29/04:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial Abril Azul (Conscientização do Autismo), na região administrativa de Planaltina;
- **11 a 13/05:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial Dia das Mães, na região administrativa de Sobradinho;
- **02 e 03/06:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial Dia do Meio Ambiente, na região administrativa de Samambaia;
- **15 a 17/06:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial de São João + Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil, na região administrativa do Recanto das Emas;
- Participação no Grupo de Trabalho com o objetivo de formalizar documento estabelecendo fluxo interno para tratamento de denúncias, no âmbito do sistema socioeducativo;
- **11/04 a 14/04:** Capacitação de 112 Conselheiros Tutelares sobre os serviços de ouvidoria e tratamento de demandas de ouvidoria nos dias ;
- **05/06, 13/06, 28/06:** Participação na Semana da Integridade nas Unidades de Internação do Sistema Socioeducativo; e
- **27/06:** reunião com representante da Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho da SEJUS para levantamento das principais manifestações de Ouvidoria sobre insatisfação e conflitos no ambiente de trabalho da SEJUS.





# EQUIPE DE OUVIDORIA

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Israel da Silva Matos - Técnico Administrativo

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino – Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Socioeducativa

Yrla Mariane Ferreira Melo – Assessora

