



SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

3º TRIMESTRE - 2023

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria de
Justiça e Cidadania



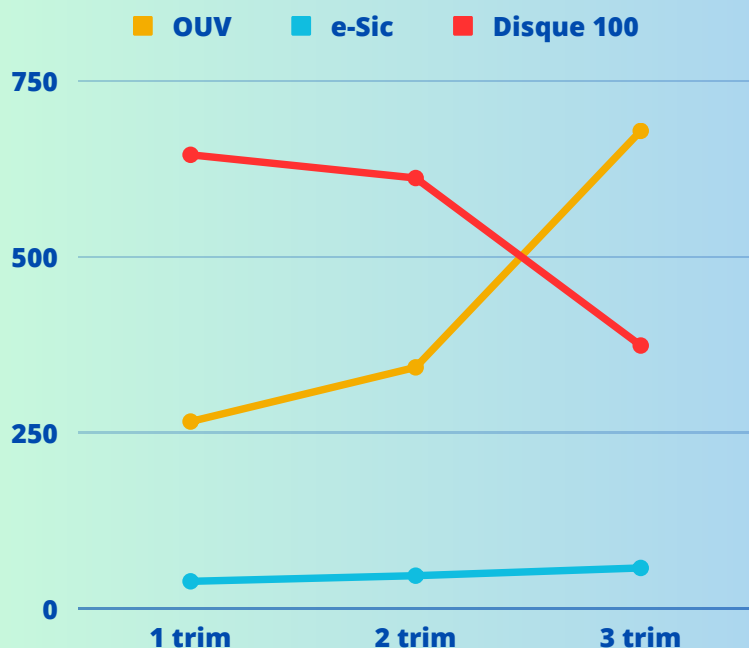
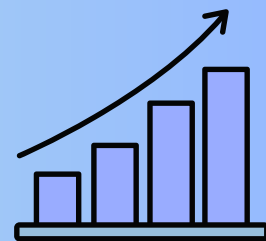
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre o cidadão e a Secretaria nos serviços relacionados à defesa dos direitos da cidadania, dos direitos humanos, da igualdade racial, das crianças e dos adolescentes, dos idosos e das pessoas vulneráveis; às 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 DF; e atuar 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 **3º 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, também serão apresentados os dados relativos às denúncias de Violação de Direitos Humanos recepcionadas pelo Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH) - **Disque 100**, com base no Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDH) constante no Processo nº 04011-00001555/2020-43.



NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS



Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 03/10/23

Comparando-se o 3º trimestre em relação ao 2º, é possível observar um aumento significativo em relação ao total de manifestações tratadas pela Ouvidoria.

- **+ 98% OUV**
- **+ 23% e-Sic**
- **- 39% 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

3º TRIM. 2023

1.111

MANIFESTAÇÕES

679 - OUV
58 - E-SIC
374 - DISQUE 100

A redução do Disque 100 deve-se principalmente a devolutiva de denúncias “sem possibilidade de constatação” e problemas no credenciamento de unidades.

O aumento das manifestações de Ouvidoria se deve ao processo de escolha dos membros dos Conselhos Tutelares.

NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

58 pedidos de e-SIC

Referem-se aos pedidos de acesso a processos ou informações sobre os serviços ofertados por esta Secretaria de Justiça.

Dos 58 pedidos, apenas um teve recurso em 1ª instância.



DISQUE 100



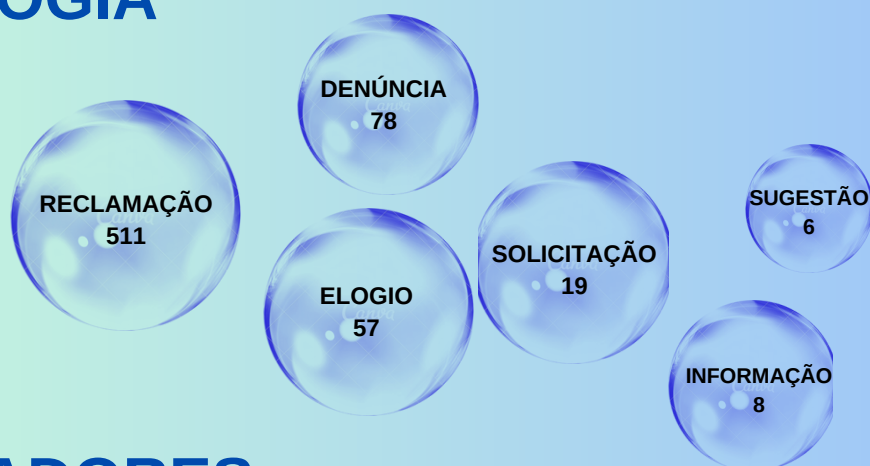
374 denúncias de Violação de Direitos Humanos

72% delas são violações de direitos contra população idosa; e

19% em violações de direitos contra pessoa em restrição de liberdade.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA



INDICADORES

Índice	Metas 2023	1º tri	2º tri	3º tri
Recomendação	90%	86%	83%	78%
Satisfação	80%	86%	81%	77%
Qualidade resposta	63%	86%	75%	72%
Resolutividade	52%	55%	50%	35%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 03/10/23

O índice de resolutividade está no menor patamar da série histórica, devido à avaliação negativa das reclamações e das denúncias sobre a temática dos Conselhos Tutelares - principalmente às relacionadas ao assunto “Eleição para conselheiros tutelares”.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

3º TRIM 2023

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 03/10/23

	Quant./%
Eleição para conselheiros tutelares	284 (46,3%)
Atendimento nas agências do Na Hora	79 (12,9%)
Conselheiro Tutelar	53 (8,6%)
Cemitério	44 (7,2%)
Servidor Público	41 (6,7%)

"Eleição para conselheiros tutelares"

87% são reclamações sobre questões relacionadas às comprovações requeridas no edital (declarações falsas de comprovação de experiência, indevidas ou em instituições inexistentes; comprovante de endereço diferente do local de residência do candidato).



"Cemitério"

91% 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)



"Servidor Público"

76% são denúncias sobre suposta conduta de servidores públicos contemplando irregularidades, folha de ponto, descumprimento de carga horária e uso indevido da máquina pública.



"Atendimento nas agências do Na Hora"

63% são reclamações relacionadas a dificuldades no atendimento, como falta de empatia para atendimento preferencial, informações equivocadas e atendimento grosseiro; na entrega de senhas; no tempo de espera; nas filas enormes; na desorganização; e no agendamento dos serviços.

"Conselho Tutelar"

52% são reclamações e 38% são denúncias sobre questões que envolvem a atuação dos Conselheiros Tutelares, como descumprimento de carga horária, desrespeito das normas do Conselho Tutelar, falta de atenção às famílias, entre outras.



PROJETOS E AÇÕES

QUALIDADE DE INDICADORES

Ouvidoria ativa;
Gestão da qualidade da resposta;
Capacitação da equipe; e
Respostas complementares.

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
Participar da Semana da Integridade.

OUVIDORIA ITINERANTE

- **7 e 8 de julho:** “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Dia da Cidadania, na Região Administrativa do Itapoã. No dia 7, durante o evento, houve também a participação da Ouvidoria na roda de conversa da Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência (SUBAV);
- **21 e 22 de julho:** “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), na Região Administrativa do Recanto das Emas;
- **4 e 5 de agosto:** “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial do Dia dos Pais, na Região Administrativa de São Sebastião;
- **17 a 19 de agosto:** “GDF Mais Perto do Cidadão” e “Câmara nas Cidades” - Edição Especial da Lei Maria da Penha, na Região Administrativa de Planaltina;
- **1 e 2 de setembro:** “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial do Dia Internacional da Família, na Região Administrativa de Santa Maria;
- **14 a 16 de setembro:** “GDF Mais Perto do Cidadão” e “Câmara nas Cidades” - Edição Especial da Luta Nacional das Pessoas com Deficiência, na Região Administrativa Sobradinho II; e
- **29 e 30 de setembro:** “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial Setembro Amarelo, na Colônia Agrícola 26 de Setembro/Região Administrativa de Vicente Pires.





AÇÕES EXTRAPROJETOS

Outros eventos e agendas institucionais com participação da Ouvidoria:

- **5 de julho:** participação de reunião de alinhamento da estrutura dos dados abertos com a participação do Coordenador de Transparência e Controle Social e da representante da Subsecretaria de Políticas de Direitos Humanos e de Igualdade Racial – SUBDHIR;
- **6 de julho:** treinamento das servidoras da Comissão Especial do Processo de Escolha dos Conselheiros Tutelares - CEPE para operacionalização do Sistema Participa/DF;
- **11 de julho:** participação de reunião de alinhamento da estrutura dos dados abertos com a participação do Coordenador de Transparência e Controle Social e do representante da Subsecretaria do Sistema Socioeducativo - SUBSIS;
- **18 a 20 de julho:** participação no curso da Escola de Governo (e-GOV): “Produzindo resultados de Ouvidoria”;
- **23 de agosto:** palestra da Semana da Integridade, na Unidade de Semiliberdade Feminina do Guará (USFG);
- **12 e 18 de setembro:** participação na oficina de elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, juntamente com servidora da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora;
- **13 de setembro:** palestra da Semana da Integridade, na Unidade de Internação de Brasília (UIBRA);
- **21 de setembro:** presença no evento de lançamento do Projeto de Lei na CLDF – Deputado Jorge Vianna;
- **22 e 25 de setembro:** participação no “II Ciclo de palestras de Integridade” da Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PGDF;
- **26, 27 e 28 de setembro:** apoio à Comissão Especial do Processo de Escolha dos Conselheiros Tutelares - CEPE para orientações em relação às respostas das demandas de ouvidoria sobre a temática “Eleição para Conselheiro Tutelar”; e
- **29 de setembro:** alinhamento de demanda de ouvidoria e Lei Geral de Proteção de Dados com representantes da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.



EQUIPE OUVIDORIA

Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino
Ouvidora Substituta

Lorena de Souza Marques Diniz
Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fechine
Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges
Técnica Socioeducativa

Yrla Mariane Ferreira Melo
Assessora