

**SECRETARIA DE
ESTADO DE JUSTIÇA
E CIDADANIA DO
DISTRITO FEDERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE
OUVIDORIA - 2023**

Secretaria de
Justiça e Cidadania



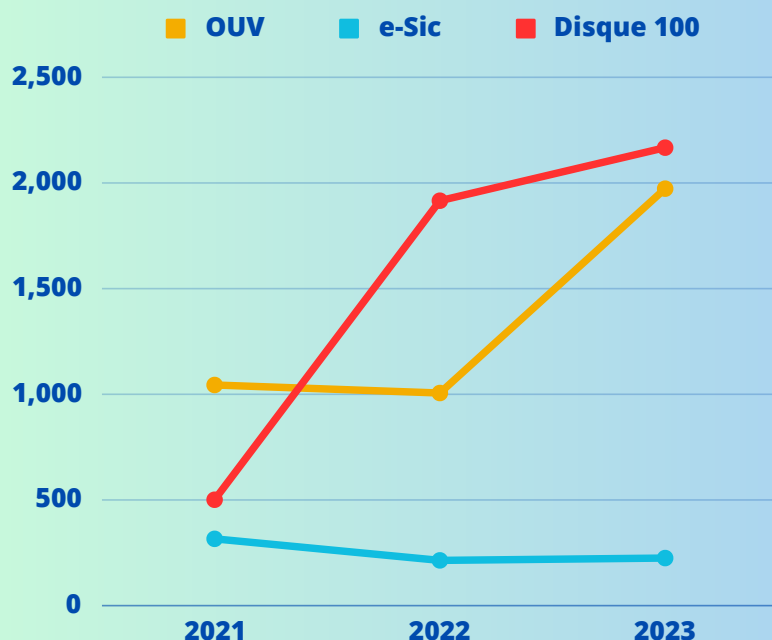
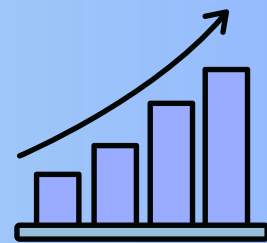
APRESENTAÇÃO

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).

O presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria durante o ano de 2023, 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. Os dados a seguir, 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 recebidas 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 do Processo nº 04011-00001555/2020-43.



NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS - 2023



Fonte: [Sistema Participa/DF para OUV-DF e e-SIC](#); e [Sistema SinDH para Disque 100](#). Acesso em 09/01/2024

É possível observar um aumento crescente na demanda dos serviços de Ouvidoria, em relação aos períodos em análise. Observa-se que o aumento em relação ao ano passado foi em todos os serviços:

- + **96%** manifestações de ouvidoria - **OUV**
- + **5%** pedidos de acesso à informação - **e-Sic**
- + **13%** denúncias de violação de Direitos Humanos - **Disque 100**

ANO 2021

1.861

MANIFESTAÇÕES

1.044 - OUV
316 - E-SIC
501 - DISQUE 100

ANO 2022

3.136

MANIFESTAÇÕES

1.006 - OUV
214 - E-SIC
1.916 - DISQUE 100

ANO 2023

4.365

MANIFESTAÇÕES

1.973 - OUV
225 - E-SIC
2.167 - DISQUE 100

O ano de 2023 foi atípico, devido à mobilização da eleição para novos conselheiros tutelares. Foram tratadas em média **18** manifestações por dia.

NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

225 pedidos de acesso à informação e-SIC
18 deles tiveram pedido de recurso, sendo 12 finalizados em 1ª instância; 3, em 2ª instância; e o restante chegou até a 3ª instância.



DISQUE 100



2.167 denúncias de Violação de Direitos Humanos

68% são violações de direitos contra população idosa; e
22% são violações de direitos contra pessoa em restrição de liberdade.

OUVIDORIA - OUV/DF

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA



INDICADORES

Índice	Metas 2023	2021	2022	2023
Recomendação	90%	87%	90%	82%
Satisfação	80%	81%	81%	80%
Qualidade resposta	63%	69%	63%	75%
Resolutividade	52%	46%	51%	42%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 09/01/2024

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".

OS 5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

DADOS ANUAL 2023 - 1.973 MANIFESTAÇÕES

	Quant./%
Eleição para conselheiros tutelares	518 (29%)
Atendimento nas agências do Na Hora	322 (18%)
Cemitério	214 (12%)
Violência contra criança/adolescente	165 (9,2%)
Servidor Público	164 (9,2%)

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 09/01/2024



"Eleição para conselheiros tutelares"

3 em cada 10 manifestações atendidas durante o ano, foram relacionadas à eleição para conselheiros tutelares.



"Cemitério"

93% 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)



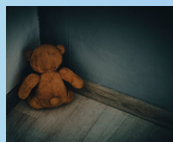
"Servidor Público"

49% são denúncias e 33% reclamações sobre suposta conduta de servidores públicos contemplando irregularidades, descumprimento de carga horária e uso indevido da máquina pública.



"Atendimento nas agências do Na Hora"

As manifestações se dividem em: 55% são reclamações relacionadas a dificuldades no atendimento, como falta de empatia para atendimento preferencial, informações equivocadas e atendimento grosseiro; enquanto que, 42% são elogios direcionados especificamente ao acolhimento dos atendentes.



"Violência contra criança/adolescente"

97% são reclamações que envolvem negligência e descaso, exploração de crianças, algumas em situação de rua, abandono de incapaz e vulnerável solicitando a atuação do Conselho Tutelar.



ELEIÇÃO PARA CONSELHEIROS TUTELARES

Houve maior esforço da equipe da Ouvidoria durante o ano de 2023, no atendimento das manifestações relacionadas à temática da eleição para conselheiros tutelares.

Os principais motivos das reclamações ou denúncias, referem-se à:

- Campanha antecipada - relatos sobre a conduta irregular dos candidatos, fazendo campanha antes do prazo estipulado, ou até mesmo durante a eleição, que também é proibido;
- Ausência de requisitos para participar da eleição - declarações falsas ou de instituições inexistentes, que relatam experiência com trabalho com criança ou adolescente;
- Fraudes na eleição - compra de votos, boca de urna em troca de lanches, bebidas ou alimentos, pagamento em dinheiro ou promessas de emprego.

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 MAIS PERTO DE VOCÊ

Mapear os problemas relacionados à temática de Conselhos Tutelares;
Capacitação de conselheiros tutelares e equipe do apoio administrativo;
Estabelecimento de resposta padronizada.



AÇÕES EXTRAPROJETOS

Eventos e agendas institucionais com participação da Ouvidoria Sejus:

- **Ouvidoria Itinerante:** participação da Ouvidoria em todas as edições do “GDF Mais Perto do Cidadão” e da “Câmara nas Cidades” no ano de 2023.
- **Semana da Integridade:** palestra de apresentação de “Ouvidoria na prática” para os servidores das Unidades de Internação Socioeducativas do DF;
- **Curso de Formação dos novos Conselheiros Tutelares:** palestra sobre atuação da Ouvidoria nos Conselhos Tutelares para conscientização dos novos Conselheiros Tutelares;
- **Dia de Finados:** participação da Ouvidoria no evento “Ação Dia de Finados” com articulação com a Subsecretaria de Assuntos Funerários - SUAF e com a Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência - SUBAV.



EQUIPE OUVIDORIA

Annie Vieira Carvalho
Ouvidora

Mayara Silva da Costa
Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz
Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino
Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fechine
Especialista Socioeducativo Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges
Técnica Socioeducativo