
2024

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Secretaria de
Justiça e Cidadania



OUVIDORIA SEJUS

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Marcela Passamani

Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios

Controlador Setorial de Justiça

Annie Vieira Carvalho

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

Assessoria

Leonardo Marques Ribeiro

Mayara Silva da Costa

Equipe Técnica

Ana Íris Morais Pessoa

Bárbara Neri Almeida de Oliveira

Rillary Bertolini Ferrari Vitorino

Valéria Maria Rodrigues Fchine

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (Sejus-DF) é uma Ouvidoria Especializada, que atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a Secretaria. Tem como missão facilitar o acesso aos serviços relacionados à defesa dos direitos humanos, cidadania, igualdade racial, crianças e adolescentes, população idosa e pessoas em situação de vulnerabilidade.

Além disso, a Ouvidoria tem como atribuição atender as demandas relacionadas aos serviços públicos de administração de cemitérios e funerárias no Distrito Federal. Outro papel importante é a atenção nas respostas ao usuário sobre a prestação de serviços públicos, em parceria com representações de órgãos federais e distritais, por meio de iniciativas como o programa Na Hora.

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024, detalhando o processo de atendimento, os resultados alcançados e a prestação de contas de suas atividades. O documento também busca fornecer informações estratégicas para a tomada de decisões e o planejamento de ações futuras, em conformidade com o artigo 21 da Lei Distrital nº 6.519, de 17 de março de 2020.

Os dados apresentados incluem:

- Manifestações registradas no Sistema Participa/DF, que abrange o Sistema de Ouvidoria (OUV-DF) e o Sistema de Acesso à Informação (e-SIC);
- Denúncias de violações de direitos humanos recebidas pelo Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH), vinculadas ao Disque 100, conforme o Acordo de Cooperação Técnica firmado com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDH-C).

MENSAGEM DE OUVIDORIA



Projeto premiado no 8º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública

"A Ouvidoria é a sua voz na gestão pública. Trabalhamos para transformar as demandas em soluções, garantindo direitos, promovendo justiça e cidadania."



O presente relatório é uma consolidação das atividades realizadas pela Ouvidoria em 2024, contribuindo para aprimorar a qualidade do atendimento e reforçar o compromisso com a transparência e a efetividade dos serviços prestados aos cidadãos.

AÇÕES E PROJETOS

Em 2024 foi um ano de significativos avanços e desafios para a Ouvidoria. As ações e projetos desenvolvidos foram destinados para promover a melhoria do serviço prestado ao público.



Qualidade dos indicadores

Ampliar a avaliação das demandas registradas, em busca da melhoria contínua e satisfação do cidadão, na qualidade da resposta e no cumprimento de prazos.



Bate papo com Ouvidoria

Divulgar os canais de Ouvidoria junto aos servidores, promovendo encontros e rodadas de conversa sobre o tratamento das manifestações.



Ouvidoria mais perto de você

Promover a aproximação das áreas técnicas com a Ouvidoria, com visitas sistemáticas e análise qualitativa de maiores entraves com base nos indicadores de Ouvidoria.



União faz a força com Ouvidorias

Consolidar projetos em parceria com outras Ouvidorias, visando integrar ações conjuntas. Tais como: Eventos Itinerantes, Ouvidoria na Luta Antirracista, Ouvidoria em Sintonia com a Agenda 2030.



Rede Acreditar

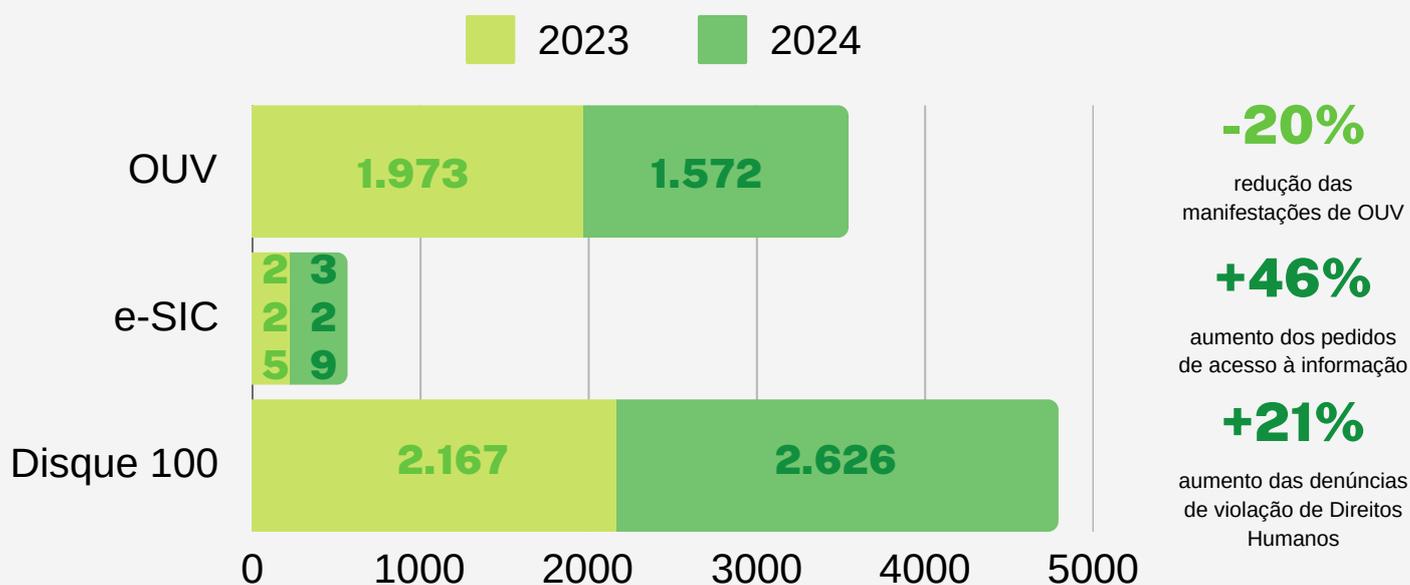
A Rede Acreditar visa trazer melhoria na dinâmica na tratativa das denúncias de violação de Direitos Humanos e construção de um Sistema Interativo de tratamento das denúncias.

NÚMEROS DE OUVIDORIA

Houve um aumento de aproximadamente 4% no total de demanda de Ouvidoria em 2024, em relação ao ano anterior.

As manifestações de Ouvidoria teve redução de 20% em comparação ao ano anterior, devido ao número expressivo de reclamações vinculadas às eleições para Conselheiros Tutelares. Houve aumento expressivo nos pedidos de acesso à informação em 52% e nas denúncias de violação de Direitos Humanos em 21%.

Distribuição das demandas de Ouvidoria

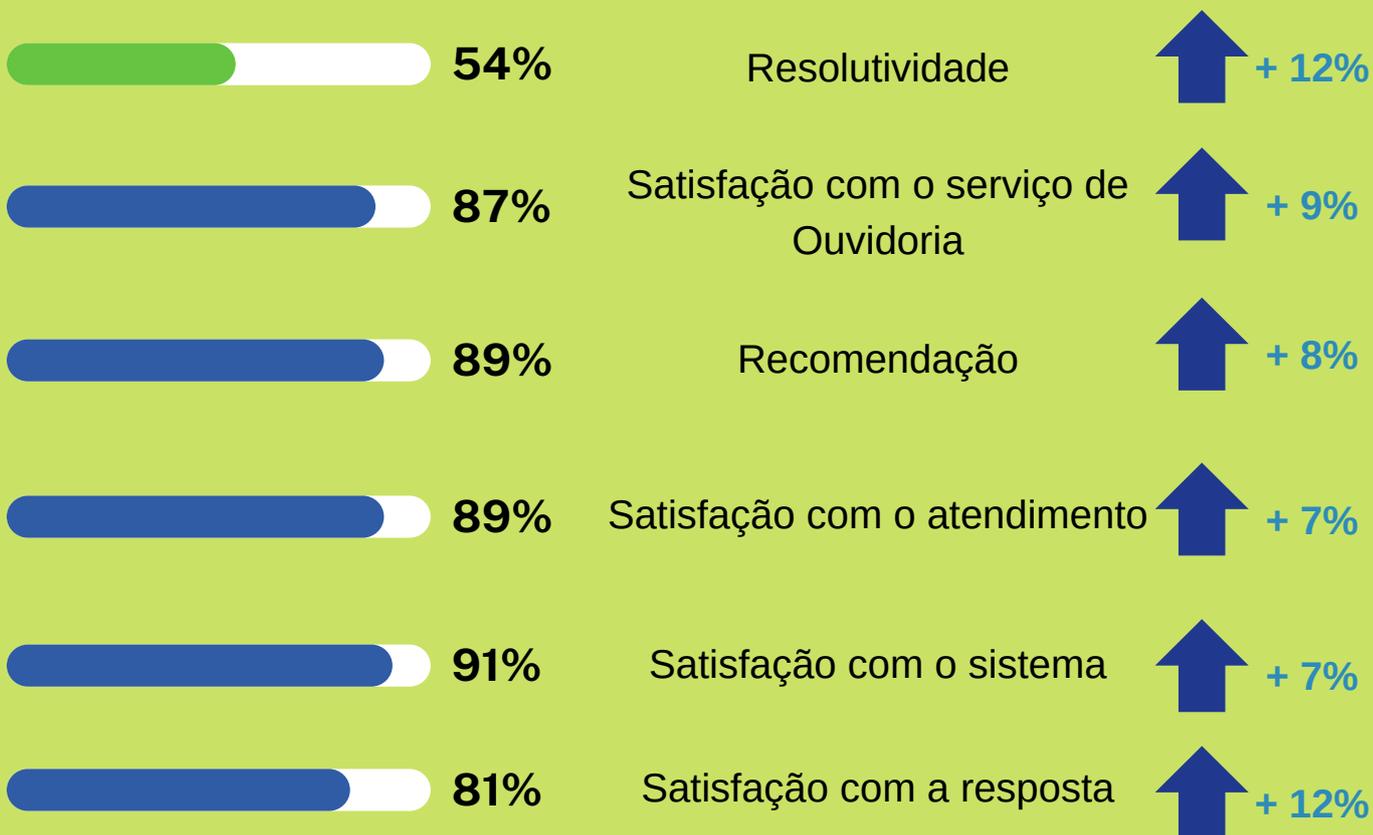


Fonte: Sistema Participa-DF, SinDH-MDH-C - consulta em 10/01/2025

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

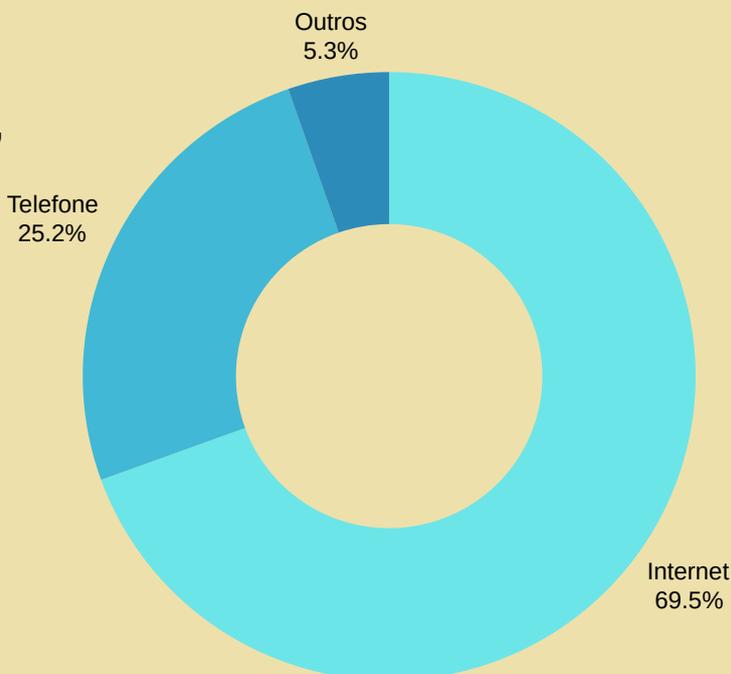
Houve melhora significativa na avaliação do cidadão sobre o atendimento dos serviços em 2024!

O índice de resolutividade das demandas e a satisfação com a resposta tiveram aumento de 12 pontos percentuais nos seus resultados. Enquanto que, a satisfação com o sistema alcançou o melhor resultado entre os indicadores, atingindo 91%.

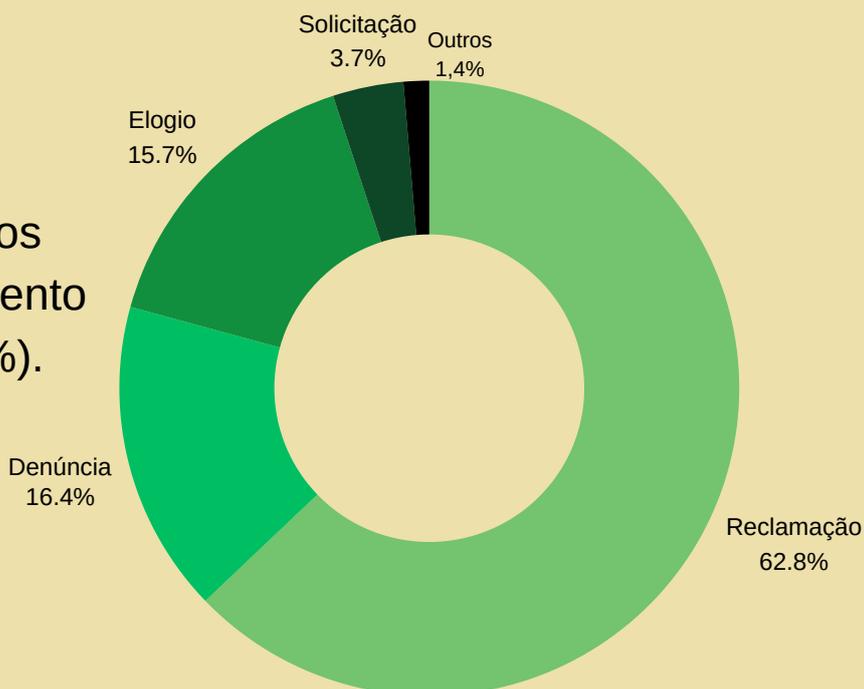


NOSSOS NÚMEROS

Em 69,5% das manifestações, os registros são via Sistema Participa-DF. Sendo 47% das manifestações registradas de forma anônima.



As reclamações e denúncias são recorrentes nos assuntos direcionados à violência contra criança ou adolescente (27,2%). Enquanto que os elogios são majoritariamente relacionados aos serviços prestados pelo atendimento nas agências do Na Hora (62,8%).



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

01

Atendimento nas agências do NA HORA

335 manifestações registradas: metade são reclamações relacionadas ao mau atendimento, dificuldades de agendamento, longa espera e atrasos, falta de organização nas unidades e problemas estruturais.

02

Violência contra criança ou adolescente

320 manifestações registradas: 97% são reclamações relacionadas às diversas violações de direitos contra criança e adolescente, maus tratos e abandono.

03

Servidor Público

228 manifestações registradas: metade são denúncias relacionadas a falta de cumprimento de carga horária, assédio moral e desvio de função.

04

Cemitério

212 manifestações registradas: 92% são reclamações relacionadas ao contrato, infraestrutura e falta de manutenção nos cemitérios e segurança.

05

Conselheiro Tutelar

190 manifestações registradas: 50,5% são denúncias sobre conflitos entre servidores; e 29% são reclamações sobre o atendimento dos conselheiros.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Em 2024, foram solicitados 329 pedidos de acesso à informação.

Dentre estes, tiveram 20 pedidos de recursos foram em 1ª instância, 2 em 2ª instância e 2 em 3ª instância.

DISQUE 100

Em 2024, foram registradas 2.626 denúncias de violação de direitos humanos.



71,4% são violências contra a pessoa idosa, relacionadas a maus tratos.

OUTRAS AÇÕES



Construção de 2 Notas Técnicas para as áreas técnicas: Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - NA HORA e Conselho Tutelar de Água Quente. E um Relatório Técnico direcionado à Ouvidoria Geral sobre o “GDF mais perto do cidadão”.



Participação da Ouvidoria Itinerante junto à Rede SIGO, em 24 eventos do “GDF mais perto do cidadão”. Participação também, da Ação de Finados em parceria com a Subsecretaria de Assuntos Funerários.

A Ouvidoria em 2024 se envolveu com diversos projetos inovadores e parcerias que trouxeram frutos significativos. Para o próximo ano, nosso objetivo é continuar inovando!

A equipe de Ouvidoria participou de trilhas de conhecimento em diversas capacitações que trouxeram maior robustez para o tratamento das demandas.

Ouvidoria SEJUS



Rodoferroviária de Brasília - SAA
CEP: 70297-400

