

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

3º TRIMESTRE - 2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria de
Justiça e Cidadania



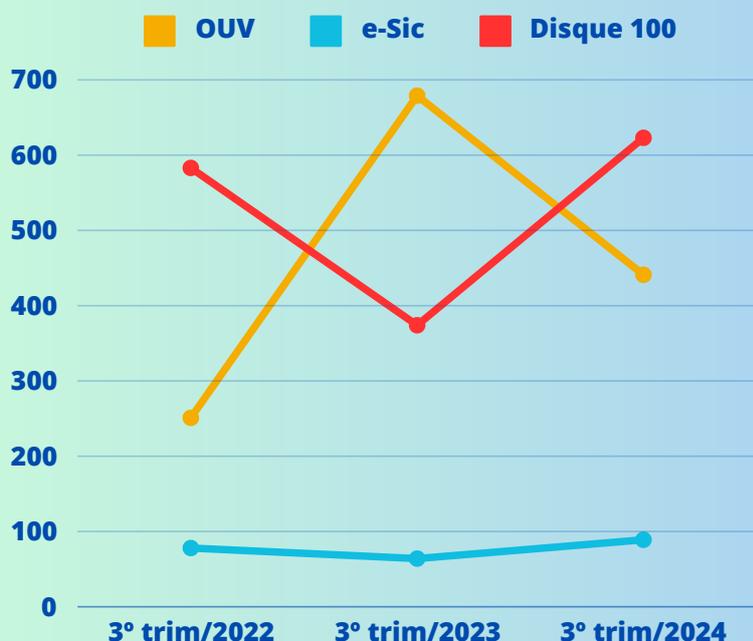
APRESENTAÇÃO

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).

O presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria durante o **3º trimestre de 2024**, 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 são 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 do Processo nº 04011-00001555/2020-43.



NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS



Fonte: Sistema Participa/DF e Sistema SinDH - Disque 100
Acesso em 07/10/2024

3º TRIM 2022

912

MANIFESTAÇÕES

251- OUV
78- E-SIC
583 - DISQUE 100

3º TRIM 2023

1.117

MANIFESTAÇÕES

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

3º TRIM 2024

1.140

MANIFESTAÇÕES

441 - OUV
89 - E-SIC
623 - DISQUE 100

Observa-se aumento progressivo no total de demandas, em comparação com o mesmo período do ano anterior:

queda de 35%

OUV

devido ao número excessivo de demandas no período da Eleição para Conselheiros Tutelares do ano anterior

aumento 39%

e-Sic

reflexo dos pedidos de acesso à processo e solicitações de pesquisas da transparência passiva

aumento 67%

Disque 100

deve-se à conscientização das pessoas no Disque Denúncias de violação de Direitos Humanos

NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS - 3º TRIM. 2024

OUVIDORIA



441 manifestações de Ouvidoria
62% são reclamações, com maior incidência no assunto de violência contra criança ou adolescente.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

89 pedidos de acesso à informação

22 deles não competem à Sejus (reencaminhado para outros órgãos), 6 pedidos de recurso em 1ª instância; e 1 pedido em 2ª instância.



DISQUE 100



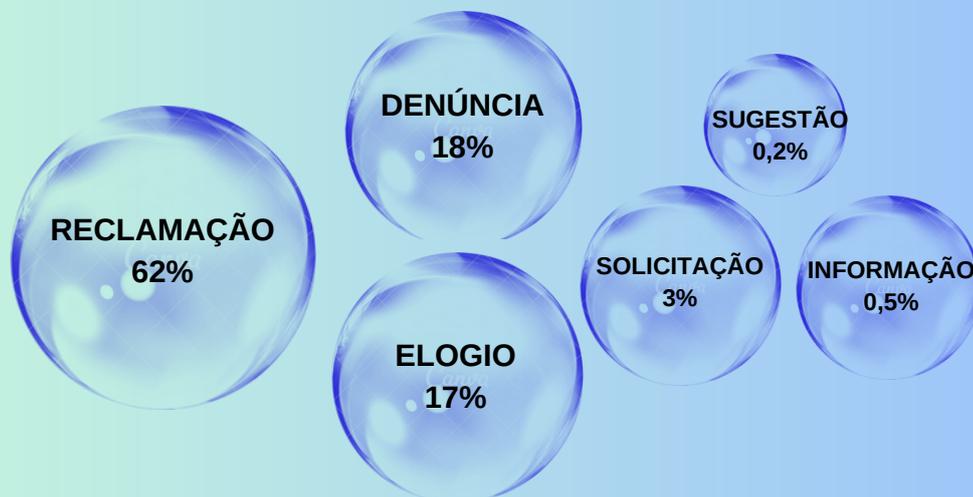
623 denúncias de Violação de Direitos Humanos

74% são violações de direitos contra população idosa; e 15% são violações de direitos contra pessoa em restrição de liberdade.

OUVIDORIA - OUV/DF

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA



INDICADORES

Índice	Metas 2023	3º trim. 2022	3º trim. 2023	3º trim. 2024
Recomendação	90%	86%	79%	80%
Satisfação	80%	80%	79%	83%
Qualidade resposta	63%	62%	74%	80%
Resolutividade	52%	47%	34%	46%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 07/10/2024

A resolutividade está abaixo da meta, pois apenas 6,3% dos manifestantes avaliaram os serviços, com maior adesão aos assuntos relacionados a temática: "Cemitério".

OS 5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

3º TRIM. 2024 - 441 MANIFESTAÇÕES

	Quant.	%
Servidor Público	91	22,6%
Atendimento nas agências do Na Hora	90	22,4%
Violência contra criança ou adolescente	72	17,9%
Cemitério	56	13,9%
Conselheiro Tutelar	41	10,2%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br em 07/10/2024



"Servidor Público"

59% são denúncias sobre conflitos entre servidores, descumprimento de regras e carga horária.



"Violência contra criança/adolescente"

99% são reclamações que envolvem maus tratos, abuso físico, negligência familiar, abandono de incapaz, vulnerabilidade e situação de rua, ou ausência da criança/adolescente no ambiente escolar.



"Conselheiro Tutelar"

46% denúncias e 39% reclamações sobre questões relacionadas aos conflitos entre conselheiros, negligência no atendimento e falta de cumprimento de carga horária.



"Atendimento nas agências do Na Hora"

56% são elogios relacionados à forma de atendimento, com presteza e cortesia, auxílio na resolução das dúvidas e no serviço prestado.



"Cemitério"

98% são reclamações relacionadas aos assuntos: documentação, contratos e notas fiscais; infraestrutura como falta de manutenção nos cemitérios; segurança como furtos de peças dos jazigos; e capacitação para os atendentes das administradoras dos cemitérios.

PROJETOS E AÇÕES

QUALIDADE DE INDICADORES

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

OUVIDORIA MAIS PERTO DE VOCÊ

Mapear os problemas relacionados aos principais assuntos com reclamações;
Capacitação de equipe de atendimento;
Estabelecimento de resposta padronizada;
Notas Técnicas com sugestões de Ouvidoria.

INDICADOR DE ATENDIMENTO DO CONSELHO TUTELAR

Construir indicador para os Conselhos Tutelares;
Levantar os indicadores em várias dimensões;
Levantar, sistematizar e implementar nova metodologia para o índice.

BATE PAPO COM OUVIDORIA

Identificar a necessidade de orientações sobre o papel da Ouvidoria em determinada área técnica;
Organizar evento com a equipe de Ouvidoria e equipe técnica;
Realizar bate papo e escuta ativa.

FERRAMENTAS PARA DENÚNCIAS DE DIREITOS HUMANOS

Promover encontros e rodas de conversas com grupo de trabalho do Disque 100 da Sejus;
Construir boas práticas no atendimento das violações de DH;
Interlocução na padronização de fluxos das denúncias, com informatização dos dados e estatísticas unificadas.



AÇÕES CONJUNTAS

Eventos e agendas institucionais com participação da Ouvidoria Sejus:

- **Ouvidoria Itinerante:** participação da Ouvidoria em todas as edições do Programa “GDF Mais Perto do Cidadão”.
- **Projeto Integridade:** está em andamento o projeto “Comunicação Assertiva” com a Coordenação de Integridade, envolvendo a gestão dos Conselhos Tutelares, com levantamento de dados para produção de indicadores sobre o desempenho dos Conselhos, cursos e capacitações para os conselheiros tutelares e equipes do administrativo.
- **Projeto Direitos Humanos em Ação:** grupo de trabalho de acompanhamento de Violações de Direitos Humanos em parceria com o Disque 100 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, para atendimento e construção de políticas públicas dos públicos vulneráveis do escopo desta Secretaria. São realizadas reuniões sistemáticas, discussão de boas práticas no atendimento das violações, padronização de fluxos e encaminhamentos.
- **União faz a força com Ouvidorias:** Ouvidoria na Luta Antirracista em parceria com outras Ouvidorias.



EQUIPE OUVIDORIA

Annie Vieira Carvalho
Ouvidora

Assessoria
Leonardo Marques Ribeiro
Mayara Silva da Costa

Especialista Estatística
Valéria Maria Rodrigues Fachine

Técnicos
Ana Íris Morais Pessoa
Bárbara Neri Almeida de Oliveira
Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino
Wanessa do Socorro Albuquerque Borges