

# SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

2º TRIMESTRE - 2024

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria de  
Justiça e Cidadania



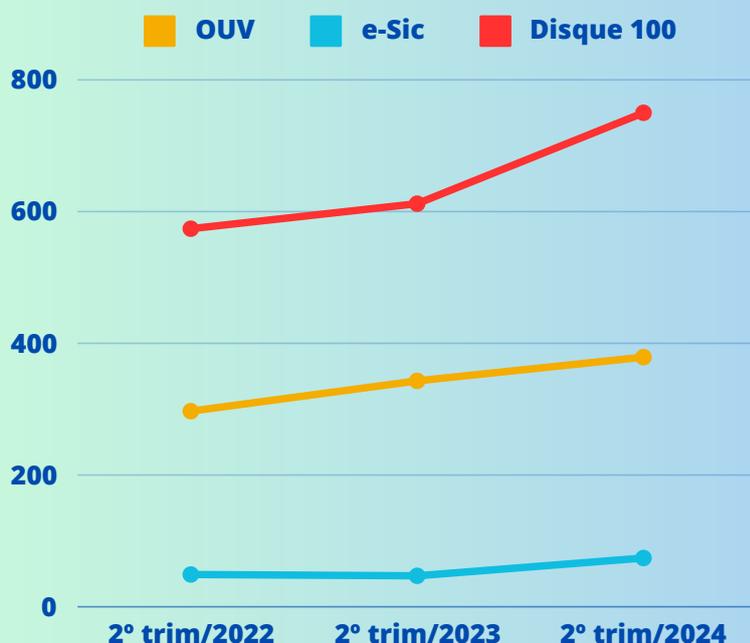
# APRESENTAÇÃO

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 2º 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 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



Fonte: Sistema Participa/DF e Sistema SinDH - Disque 100.  
Acesso em 02/07/2024



Observa-se que houve aumento em relação ao ano passado, distribuídos em:

- **10,5%** manifestações de ouvidoria - **OUV**
- **57,4%** pedidos de acesso à informação - **e-Sic**
- **22,5%** denúncias de violação de Direitos Humanos - **Disque 100**

Observa-se que após a implantação do Sistema Participa houve aumento progressivo do fluxo de demanda de Ouvidoria.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA SEJUS - 2º TRIM. 2024

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

**74 pedidos de acesso à informação e-SIC**  
8 deles tiveram pedido de recurso, sendo 7 finalizados em 1ª instância; e 1 em 3ª instância.



## DISQUE 100



**750 denúncias de Violação de Direitos Humanos**

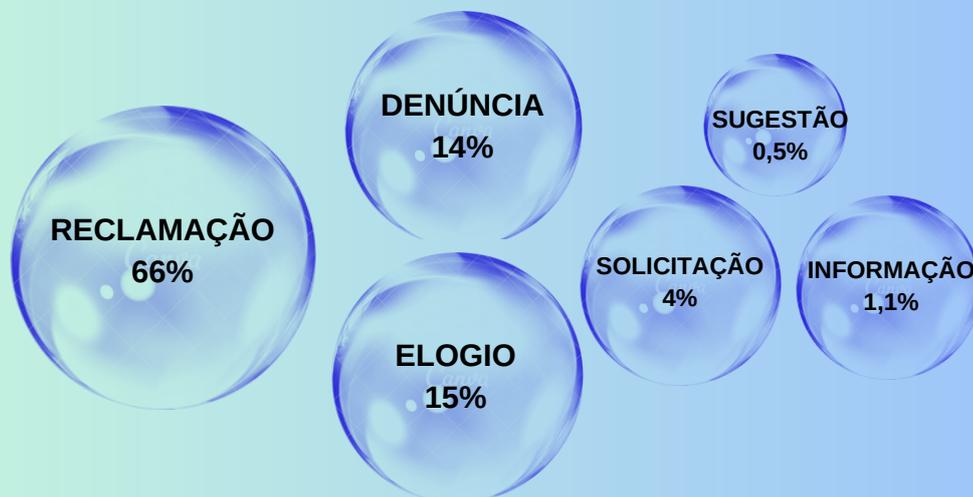
78,5% são violações de direitos contra população idosa; e

9,1% são violações de direitos contra pessoa em restrição de liberdade.

# OUVIDORIA - OUV/DF

## NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

### TIPOLOGIA



### INDICADORES

Índice	Metas 2023	2º trim. 2022	2º trim. 2023	2º trim. 2024
Recomendação	90%	88%	83%	92%
Satisfação	80%	88%	83%	85%
Qualidade resposta	63%	71%	75%	69%
Resolutividade	52%	52%	51%	67%

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 02/07/2024

As avaliações tiveram maior adesão nos serviços correspondentes aos assuntos relacionados a temática: "Cemitério".

# OS 5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

## 2º TRIM. 2024 - 379 MANIFESTAÇÕES

	<u>Quant./%</u>
Violência contra criança ou adolescente	113 (31,0%)
Atendimento nas agências do Na Hora	97 (26,6%)
Conselheiro Tutelar	44 (12,1%)
Cemitério	39 (10,7%)
Servidor Público	33 ( 9,1%)

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 02/07/2024



### "Violência contra criança/adolescente"

98% são reclamações que envolvem maus tratos, negligência familiar, abandono de incapaz, vulnerabilidade e situação de rua, ou ausência da criança/adolescente no ambiente escolar.



### "Conselheiro Tutelar"

55% denúncias e 25% reclamações sobre questões relacionadas aos conflitos entre conselheiros e equipe do administrativo, retaliação e falta de cumprimento de carga horária.



### "Servidor Público"

61% são denúncias e 18% reclamações sobre conflitos entre servidores, descumprimento de regras e carga horária.



### "Atendimento nas agências do Na Hora"

As manifestações se dividem em: 50% são reclamações relacionadas às dificuldades e insatisfação no atendimento, como falta de empatia para atendimento preferencial, informações equivocadas e atendimento ríspido na entrega de senhas, tempo de espera, desorganização e agendamento dos serviços.



### "Cemitério"

87% 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; e  
Respostas complementares.

## 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.

## INDICADOR DE ATENDIMENTO DO CONSELHO TUTELAR

Construir indicador sintético multidimensional para os Conselhos Tutelares;  
Levantar os indicadores em três dimensões: estrutura, contexto urbano e vulnerabilidade social;  
Levantar, sistematizar e analisar os resultados do IACT.

## 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 EXTRAPROJETOS

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 em Combate à Dengue” no segundo trimestre de 2024.
- **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.



# 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 Fachine  
Especialista Socioeducativo Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges  
Técnica Socioeducativo