

# RELATÓRIO

## 1º trimestre de 2019



# RELATÓRIO

## 1º trimestre de 2019

A Ouvidoria, unidade orgânica da Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS subordinada ao Gabinete da referida Secretaria, atualmente desempenha suas atividades recebendo, encaminhando e respondendo as manifestações dos cidadãos do Distrito Federal.

De acordo com o Decreto nº 39.610/2019, publicado no DODF nº 01 de 2019, esta Secretaria absorveu a Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude – SECRIANÇA, as temáticas de Direitos Humanos, Igualdade Racial, Idoso e Pessoas com Deficiência Física da extinta SEDESTMIDH, e ainda, as atividades de apoio operacional, administrativo, orçamentário e financeiro da Secretaria da Juventude - SEJUV até a data de publicação dos atos de estruturação dessa Secretaria.

Com este cenário, a Ouvidoria passou a receber as manifestações da SEJUS, da extinta SECRIANÇA (ex: socioeducativo e conselhos tutelares), da SEJUV, como também parte das demandas da SEDESTMIDH (ex: cartão PCD e direitos humanos).

### **DECRETO Nº 39.610, DE 1º DE JANEIRO DE 2019**

Dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal. O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 100, incisos VII, X e XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal, combinado com o art. 3º, parágrafo único, da Lei nº 2.299, de 21 de janeiro de 1999, DECRETA:

**Art. 5º A Secretaria de Estado de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude do Distrito Federal passa a integrar a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.**

**V - as da Secretaria de Estado de Juventude do Distrito Federal devem ser realizadas pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal;**

# RELATÓRIO

## 1º trimestre de 2019

No período de 1º/01 a 31/03/2019, esta Ouvidoria registrou um total geral de recebimento de manifestações de **318**, sendo que 309 da SEJUS e 09 da SEJUV. Por oportuno vale ressaltar que quando do início dos trabalhos desta Ouvidoria, em janeiro do ano corrente, a caixa de manifestações apresentava um total de **37** manifestações vencidas da gestão anterior, o que impediu o tratamento das manifestações posteriores, causando atraso no andamento dos trabalhos desta Ouvidoria, como também no Sistema – OUV/DF. Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), foram registrados **15** pedidos recebidos.



## Manifestações

Os dados estatísticos apresentados neste tópico foram extraídos do Sistema de Ouvidoria OUV-DF no período de 01/01 a 31/03/2019.

Tabela 1 - Quantidade total de manifestações tratadas pelo OUV-DF:

Manifestações Sistema OUV-DF	Quantidade
Respondidas	268
Resolvidas	20
Não resolvidas	21
<b>Total de manifestações</b>	<b>309</b>

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas:

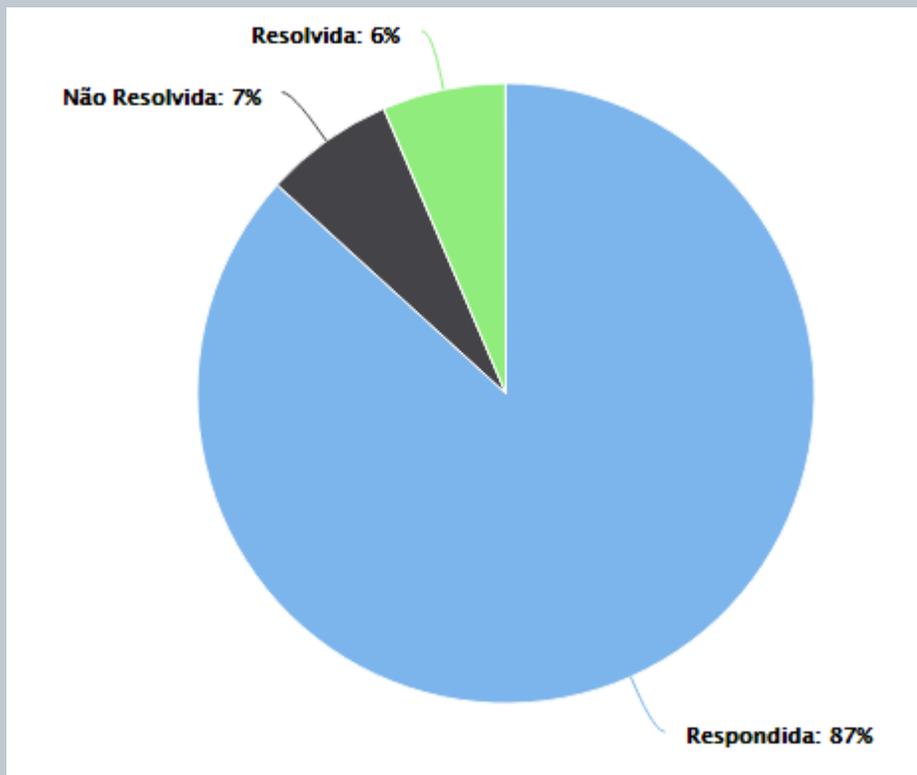
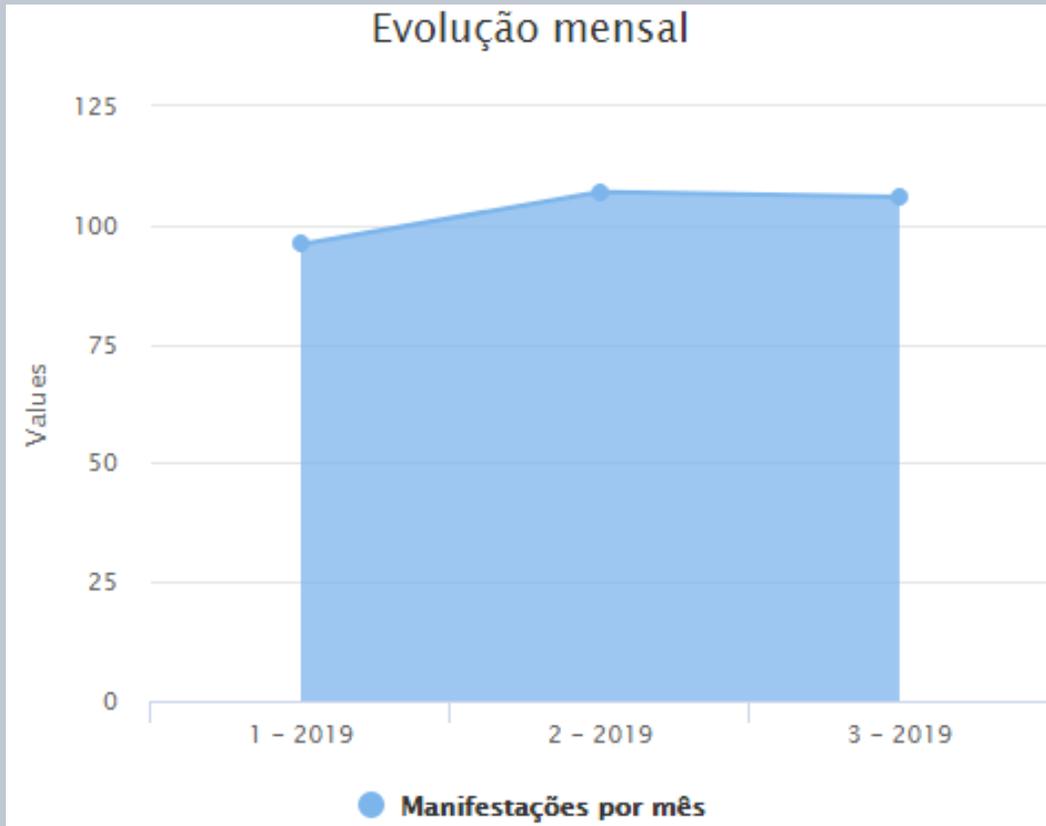
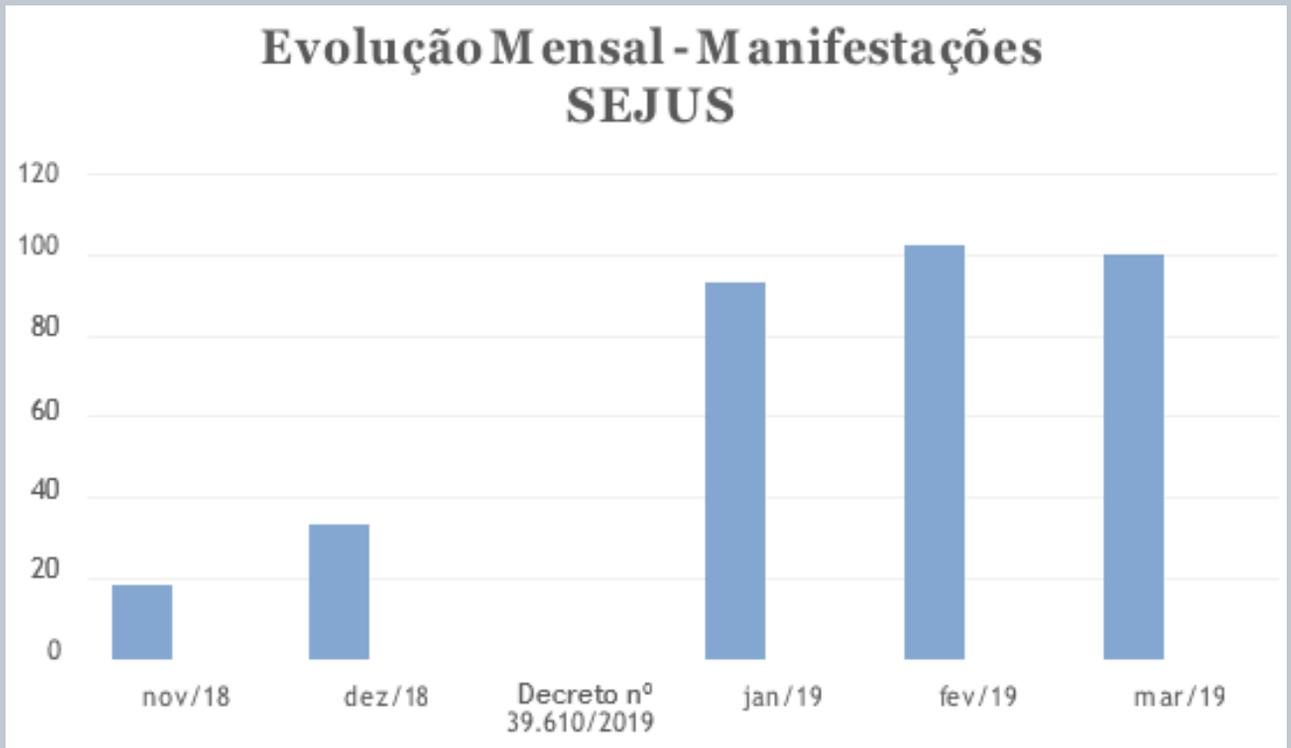


Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas:



Observamos pouca variação de manifestações recebidas do primeiro trimestre de 2019. No mês de janeiro foram 96 recebidas, no mês de fevereiro subiu para 107 manifestações, e finalizando com 106 demandas recebidas em março.

Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações tratadas comparativo 2018



Com o advento da integração da antiga Secretaria de Estado de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude para a SEJUS percebe-se um acréscimo significativo de recebimento de manifestações.

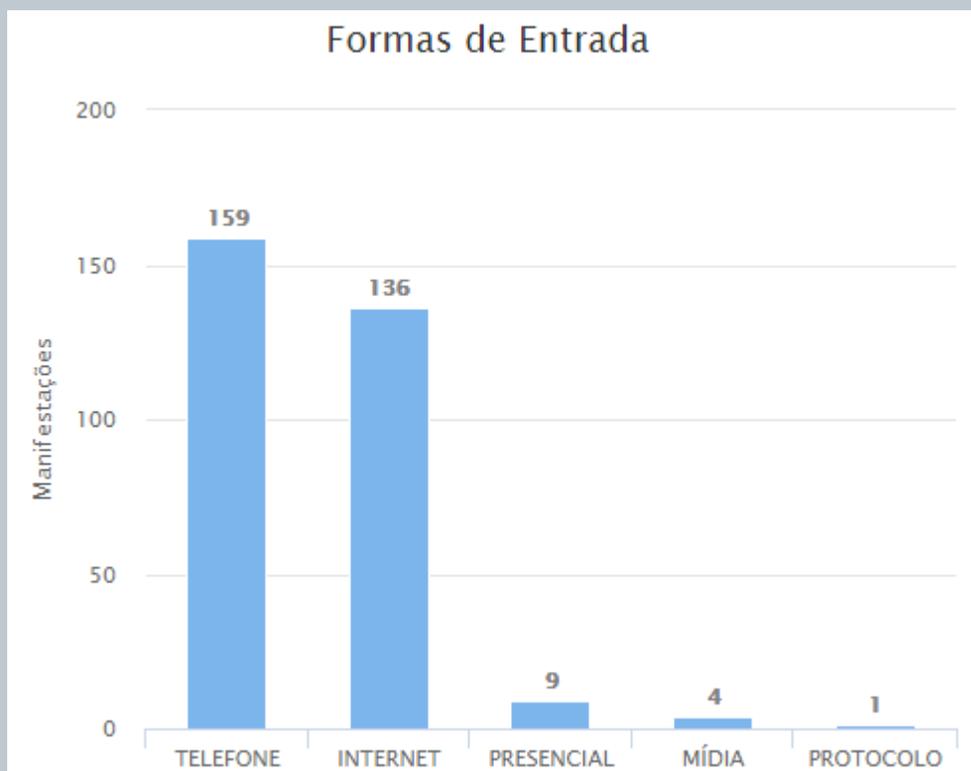
## Formas de Entradas

Em relação aos tipos de entrada (telefone, internet, eventos externos, atendimentos presenciais), temos referente ao OUV-DF o que é demonstrado na Tabela 2 e no Gráfico 4:

Tabela 2 – Distribuição de Demandas por Tipos de Entrada no OUV-DF:

Formas de entrada	Quantidade
Telefone	159
Internet	136
Presencial	9
Mídia	4
Protocolo	1
<b>Total de manifestações</b>	<b>309</b>

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por formas de entrada:



### Tipos de demandas

As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. Neste aspecto, considerando essas categorias e as demandas acolhidas na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, observa-se, na tabela 3 que:

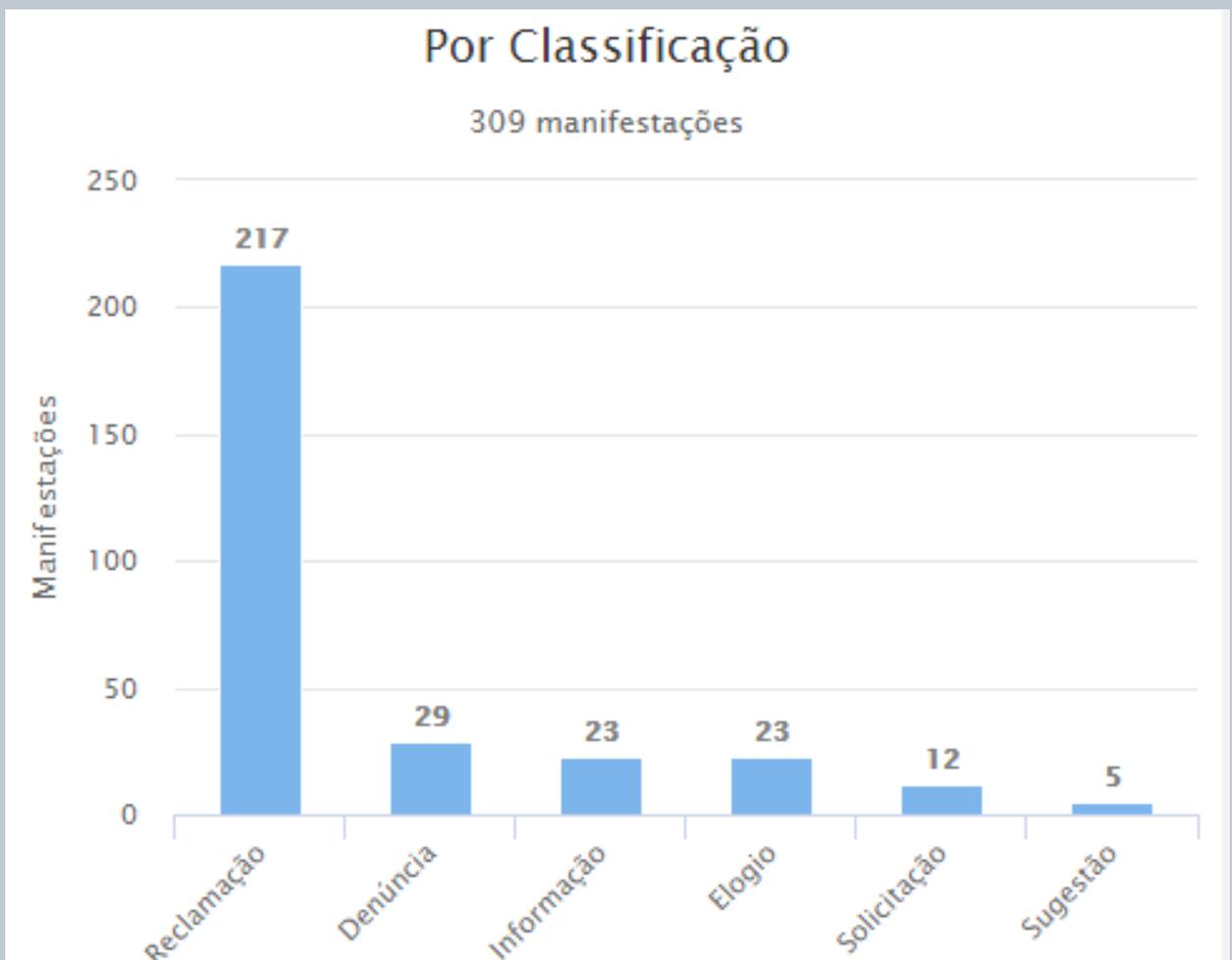
Tabela 3 – Quantitativos de demandas por Classificação – OUV-DF:

Classificação	Quantidade
Reclamação	217
Denúncia	29
Informação	23
Elogio	23
Solicitação	12
Sugestão	5
<b>Total de manifestações</b>	<b>309</b>

### Tipos de demandas

Observando o gráfico abaixo, constata-se que a demanda 'Reclamação' obteve o maior registro no período, apresentando 217 manifestações. Em segundo lugar, temos a 'Denúncia' registrando 29 demandas e em terceiro, 'Informação' com 23 registros.

Gráfico 5: Quantidade total por Classificação:



### Assuntos Demandados

Tabela 4 – Quantitativos de demandas por Assuntos:

Assunto	Quantidade
Cartão PCD – pessoa com deficiência	101
Servidor Público	54
Atendimento nas agências do NA HORA	33
Atendimento ao cidadão em órgão/entidade pública do DF	18
Cemitério	14
Concurso Público DF	9
Servidor terceirizado do serviço público do DF	6
Assistência à pessoa com deficiência - PCD	5
Funcionamento de órgão público	5
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	5
Outros diversos	59
<b>Total de manifestações</b>	<b>309</b>

### Assuntos Demandados

No que tange aos assuntos mais solicitados no primeiro trimestre de 2019, nota-se que as manifestações versam sobre 'Cartão PCD', com 101 manifestações. Por conta do começo do ano letivo e a atualização cadastral dos usuários do cartão, este é o assunto mais demandado nos primeiros meses do ano. Vale esclarecer que a emissão do cartão é de responsabilidade do DFTRANS, portanto a SEJUS, através do PROMODEF (Coordenação de Pessoas com Deficiência) tem como atribuição apenas emitir o laudo médico. O cartão **+Especial**, de acordo com a Lei Distrital nº 4.887/12 é concedido às pessoas com insuficiência renal e cardíaca crônica, portadores de câncer, de vírus HIV e de anemias congênitas (falciforme e talassemia) e coagulatórias congênitas (hemofilia) e também pessoas com deficiência física, sensorial ou mental nas condições especificadas nas Leis nº 453, de 8 de junho de 1993, nº 566, de 14 de outubro de 1993 e nº 773, de 10 de outubro de 1994.

A principal reclamação é a demora na análise do laudo médico. Em segundo lugar, o assunto 'Servidor Público' possui 54 registros e em terceiro lugar aparece como reclamação mais demandada o 'Atendimento nas agências do NA HORA', com 33 registros no âmbito da SEJUS.

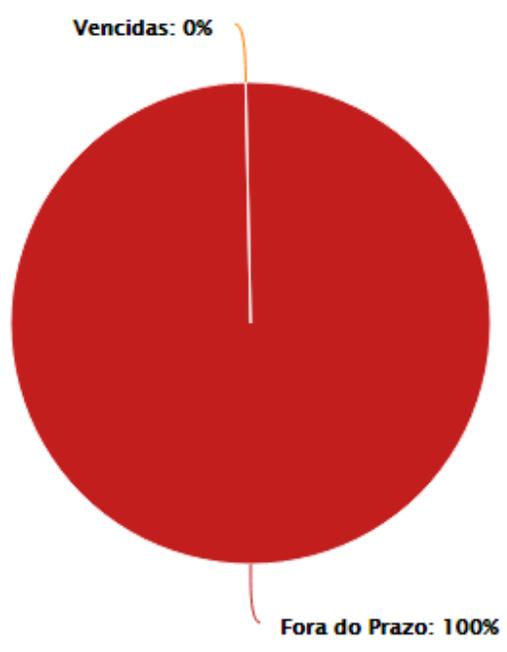
### Prazos

No primeiro trimestre de 2019, o prazo médio de resposta foi de 33 dias.

Gráfico 6: Índice de cumprimento do prazo de resposta:



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



### Resolutividade

A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2019 é de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Observa-se que a resolutividade da Ouvidoria da SEJUS está acima da média estipulada pela Ouvidoria-Geral e ainda vale ressaltar que a SEJUS foi a segunda colocada no ranking de resolutividade das Secretarias de Estado do Distrito Federal conforme Relatório Trimestral apresentado pela Ouvidoria-Geral (Fonte: [http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Trimestre\\_2019.pdf](http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/05/Relat%C3%B3rio-1%C2%B0-Trimestre_2019.pdf)).

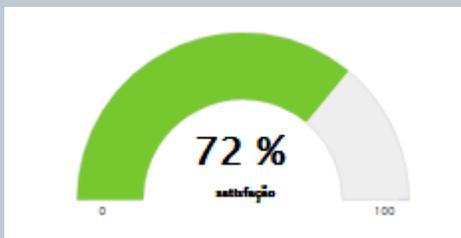
Gráfico 7: Resolutividade das demandas respondidas OUV-DF:



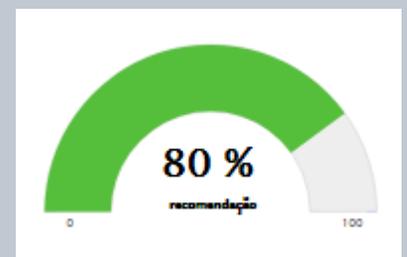
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação do OUV-DF resulta no índice de resolutividade, do qual já foi apresentado anteriormente, apresentando 49% de resolutividade; no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria; no índice de recomendação deste serviço; na satisfação do atendimento recebido; na satisfação do sistema OUV-DF e na satisfação com a resposta dada pela Ouvidoria.

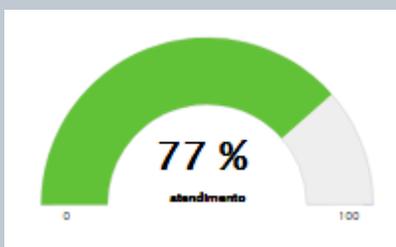
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



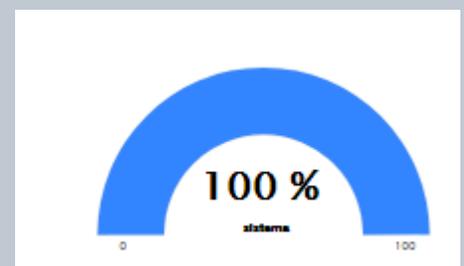
### Índice de recomendação



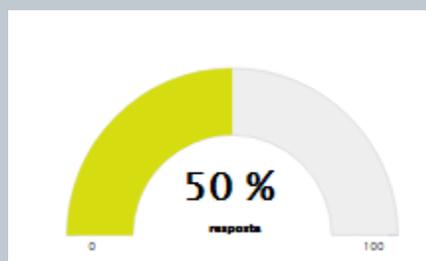
### Satisfação com o Atendimento



### Satisfação com o Sistema



### Satisfação com a Resposta





Acesso à  
Informação

Secretaria de  
Justiça e Cidadania



## RELATÓRIO 1º trimestre de 2019

Serviço de Informação ao Cidadão



**15**

Manifestações

Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), foram registrados **15** pedidos recebidos.

# EVENTOS

## OUVIDORIA E COMEMORAÇÃO DO DIA DA MULHER

No dia 08/03/2019, a Ouvidora da SEJUS promoveu um dia de lanche e lembranças onde as servidoras e usuárias externas foram agraciadas com uma pequena lembrança singela parabenizando pelo dia Internacional da Mulher.



Lembrança confeccionada pela Artista Plástica Rosângela Ferreira para homenagem ao dia da mulher na Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania. (parte 1)

# EVENTOS

## OUIDORIA E COMEMORAÇÃO DO DIA DA MULHER



Servidoras da SEJUS recebendo a homenagem ao dia da Mulher

# EVENTOS

## PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA INTINERANTE NO PROJETO – SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO NA CIDADE DE PARANOÁ



Lembrança confeccionada pela Artista Plástica Rosangela Ferreira para homenagem ao dia da Páscoa na Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania. No Evento do Paranoá

# EVENTOS

## PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA INTINERANTE NO PROJETO – SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO NA CIDADE DE PARANOÁ



# EVENTOS

## PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA INTINERANTE NO PROJETO – SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO NA CIDADE DE PARANOÁ

Além do corte de cabelo, houve também atendimento do serviço Na Hora, onde foram atendidas mais de duas mil pessoas nos dias 11 e 12 de abril de 2019.

No local externo da administração houve atendimentos diversos como:

ASSUNTOS FUNERÁRIOS;

INSS;

PROCON;

PESSOAS COM DEFICIENCIA FISICA;

FUNAP – com produtos confeccionados pelos sentenciados;

Breve relato: SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO - PARANOÁ

Esta Ouvidoria participou ativamente, em sala cedida pela administração, fornecendo diversas informações relacionadas ao evento.

Como sala reservada e estruturada exclusivamente para Ouvidoria, as manifestações foram registradas diretamente no sistema OUV-DF.



# PREVISÕES PARA 2019

Com o intuito de aprimorar e reduzir a distância entre o cidadão e a SEJUS, esta Ouvidoria, com larga experiência em mutirão, pretende participar ativamente no novo Projeto da SEJUS - SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO.

Esta Ouvidoria pretende também fomentar as seguintes ações:

- ✓ A Ouvidoria nas Ruas; Ouvidoria nos cemitérios juntamente com a Subsecretaria de Assuntos Funerários a exemplo de 2017;
- ✓ Café com Ouvidores para troca de experiências e roda de conversas;
- ✓ Participação e comemoração do dia da Mulher nos órgãos do GDF e nas Secretarias de ouvidoria seccional;
- ✓ Promover e desenvolver juntamente com o Subsecretário do NA HORA a instalação de um canal direto entre o cidadão e a Ouvidoria por meio de linha telefônica disponibilidade direta com o 162; cabine com suporte e acesso de internet para que as demandas sejam inseridas em tempo real no OUV/DF.

Brasília/DF, 22 de Abril de 2019.

**ROSIMEIRE FERREIRA DOS SANTOS**  
OUVIDORA - SEJUS MAT. 107.228-5