

# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

Após reestruturação administrativa da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS, ocorrida em 07 de maio de 2019, a Ouvidoria começou a fazer parte da Controladoria Setorial de Justiça.

Conforme o Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, a Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude - SECRIANÇA passou a integrar a SEJUS e a Secretaria de Juventude – SEJUV foi criada, ficando a SEJUS responsável por suas atividades de apoio operacional, administrativo, orçamentário e financeiro até a data de publicação dos atos de estruturação.

A Ouvidoria da SEJUS ficou encarregada de gerir todas as manifestações do OUV-DF das 3 referidas Pastas, totalizando 216 manifestações acolhidas no 2º trimestre das 3 Secretarias apresentando o seguinte cenário:

- Em 07 de maio, a Ouvidoria da SEJUS encontrou a caixa do OUV-DF bloqueada com 39 manifestações vencidas e 30 em análise, totalizando 69 manifestações que foram respondidas até 07 de junho;
- No dia 22 de maio, em visita à Ouvidoria da SEJUS, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF deliberou que:
  - a) No dia 24 de maio fossem transferidas todas as 15 manifestações vencidas da SECRIANÇA para a Ouvidoria da SEJUS, bloqueando novamente o sistema OUV-DF, com o prazo de 15 dias para conclusão das respostas, o qual foi finalizado no dia 31 de maio.
  - b) Responder as 34 manifestações, sendo 26 vencidas na caixa da SEJUV até 06/06, o qual foi finalizada em 30 de maio.
- Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, foram respondidos 38 protocolos no período de 01 de abril a 30 de junho do presente ano.

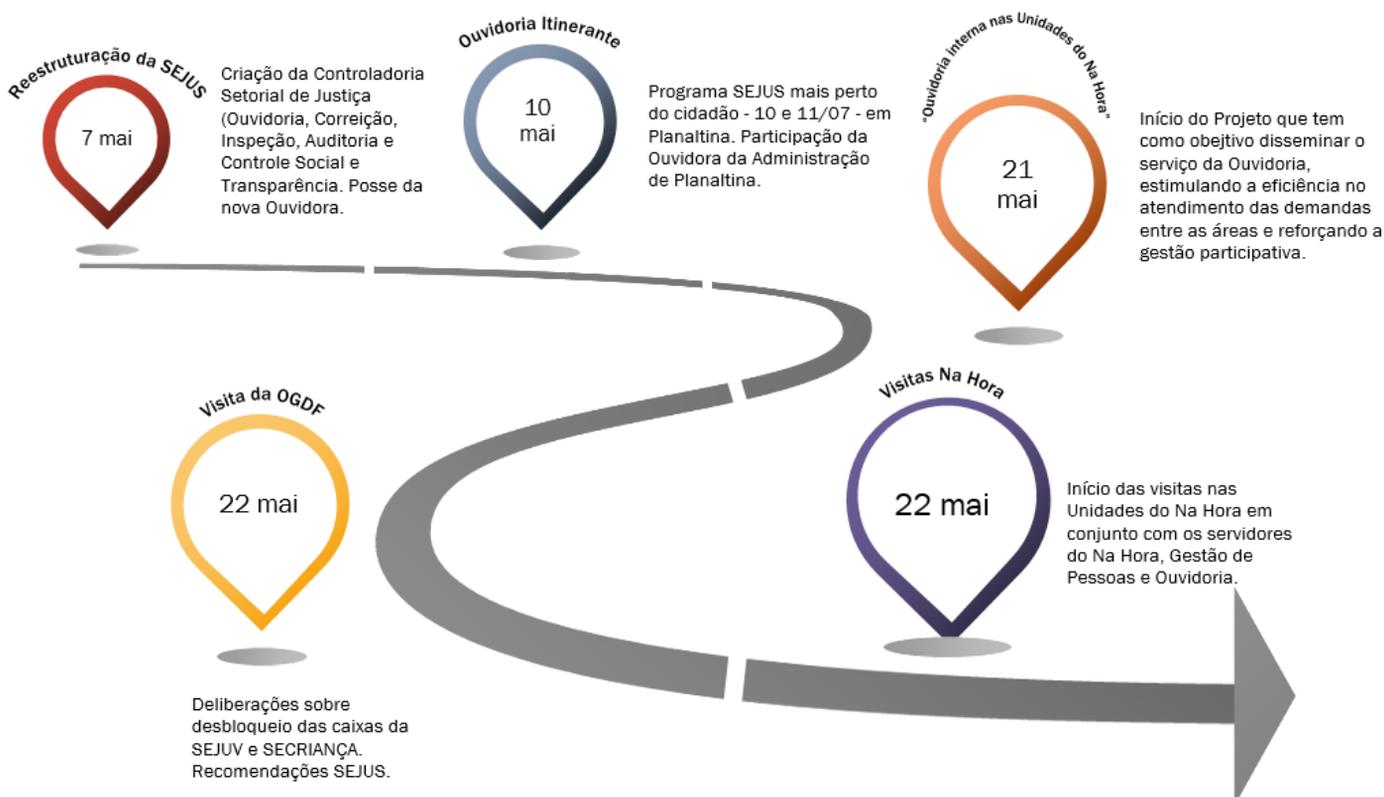


# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria de Justiça e Cidadania

## Principais realizações em maio/2019

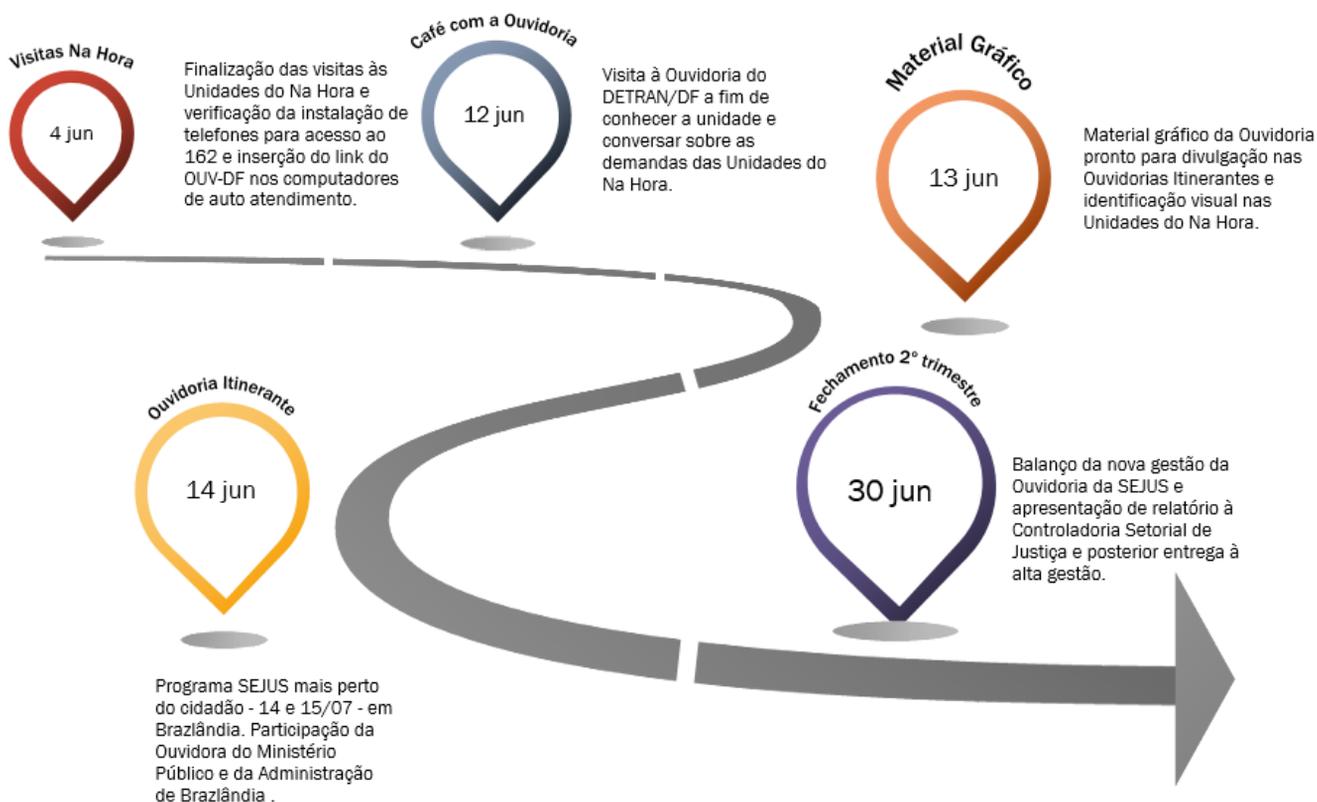


# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria de Justiça e Cidadania

## Principais realizações em junho/2019



### Manifestações

Os dados estatísticos apresentados neste tópico foram extraídos do Sistema de Ouvidoria OUV-DF no período de 01/04 a 30/06/2019.

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

Manifestações Sistema OUV-DF	Quantidade
Respondidas	159
Resolvidas	7
Não resolvidas	9
Prorrogadas	1
<b>Total de manifestações</b>	<b>176</b>

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas:

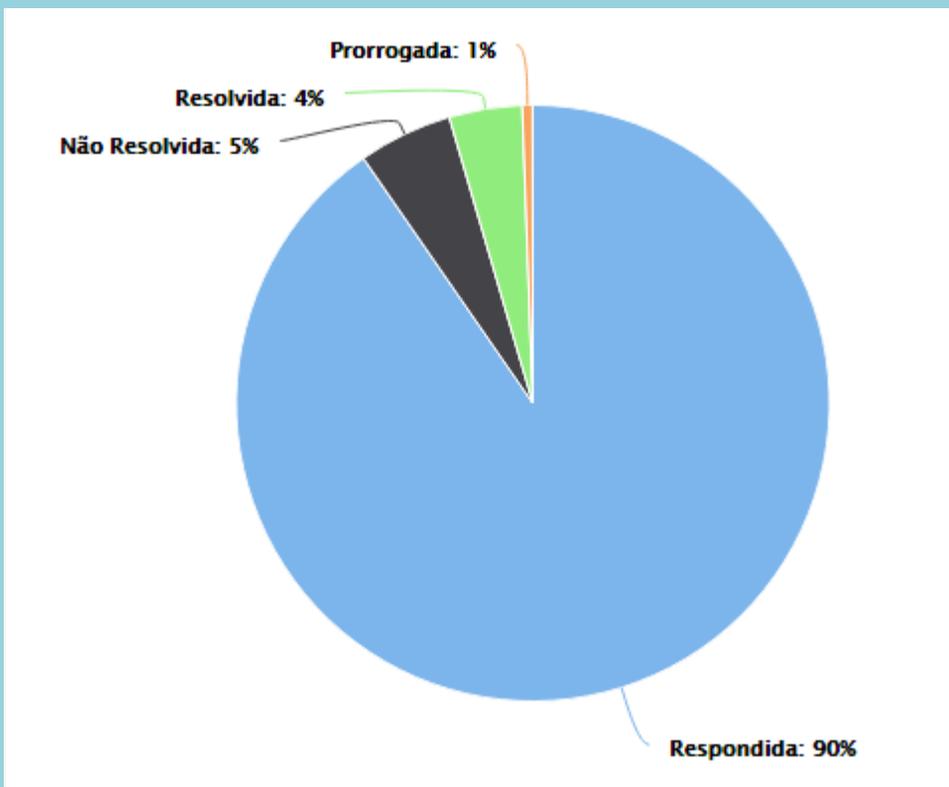
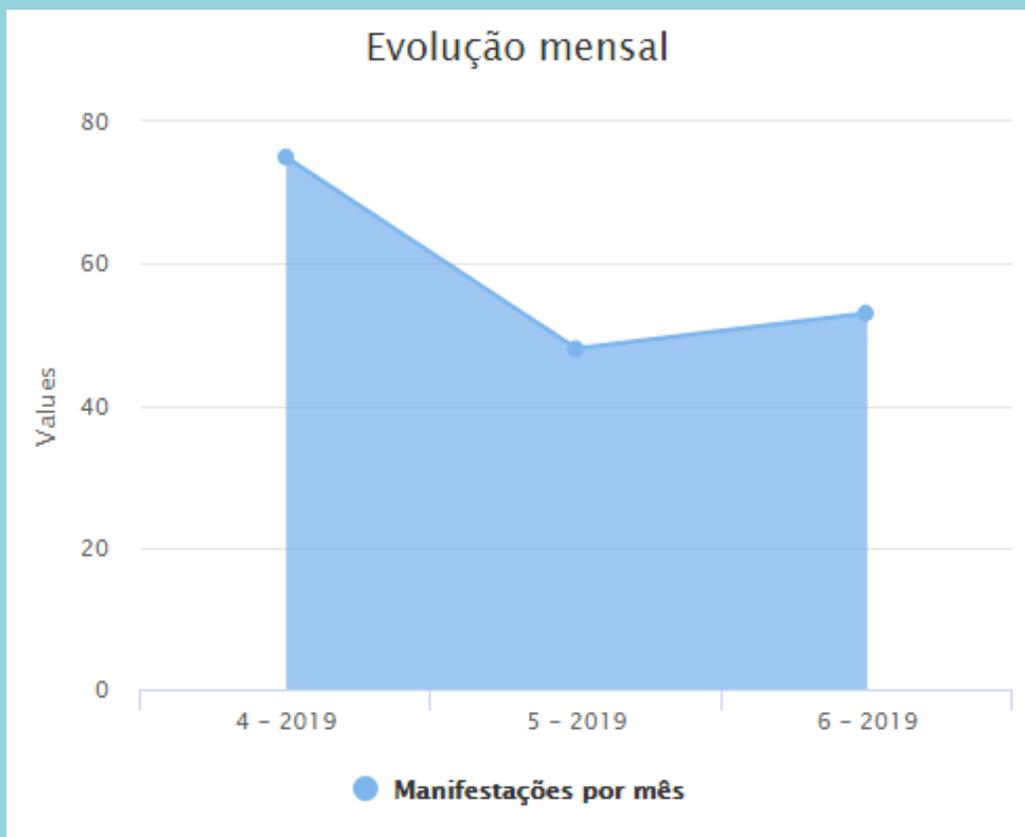


Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas:



Observamos uma queda de manifestações recebidas do mês de abril para maio e depois elevando-se em junho, sendo 75 a partir de abril, caindo para 48 em maio e finalizando com 53 manifestações recebidas em junho.



### 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 nos Gráficos 3 e 4:

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

Formas de entrada	Quantidade
Internet	89
Telefone	72
Ouvidoria Itinerante (evento externo)	7
Presencial	6
Protocolo	2
<b>Total de manifestações</b>	<b>176</b>

Gráfico 3: Quantidade de manifestações por formas de entrada entre 01/12/2018 a 01/05/2019 pelo OUV-DF:

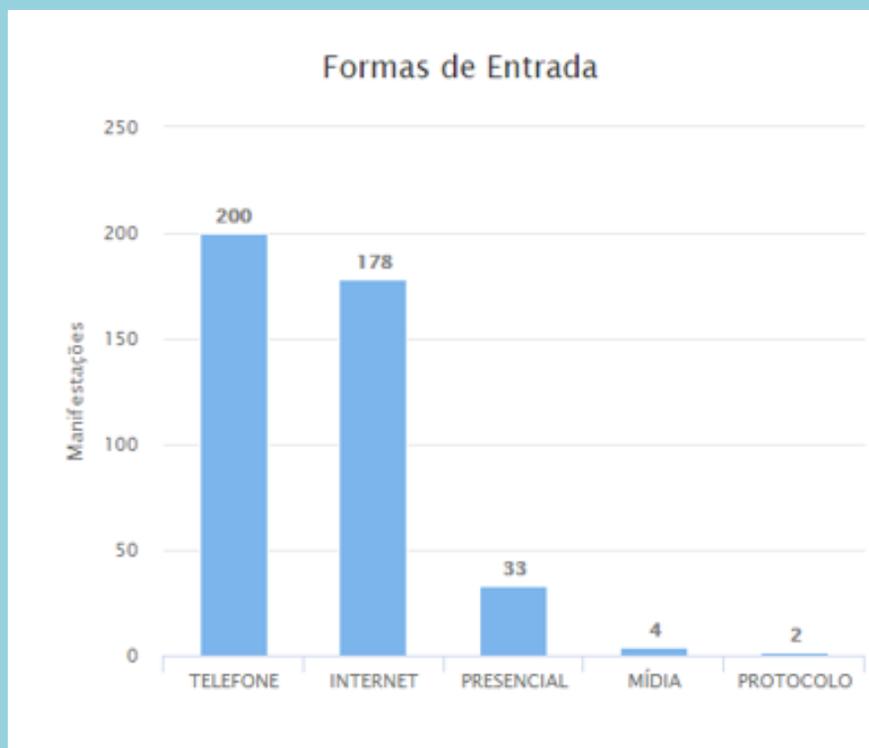
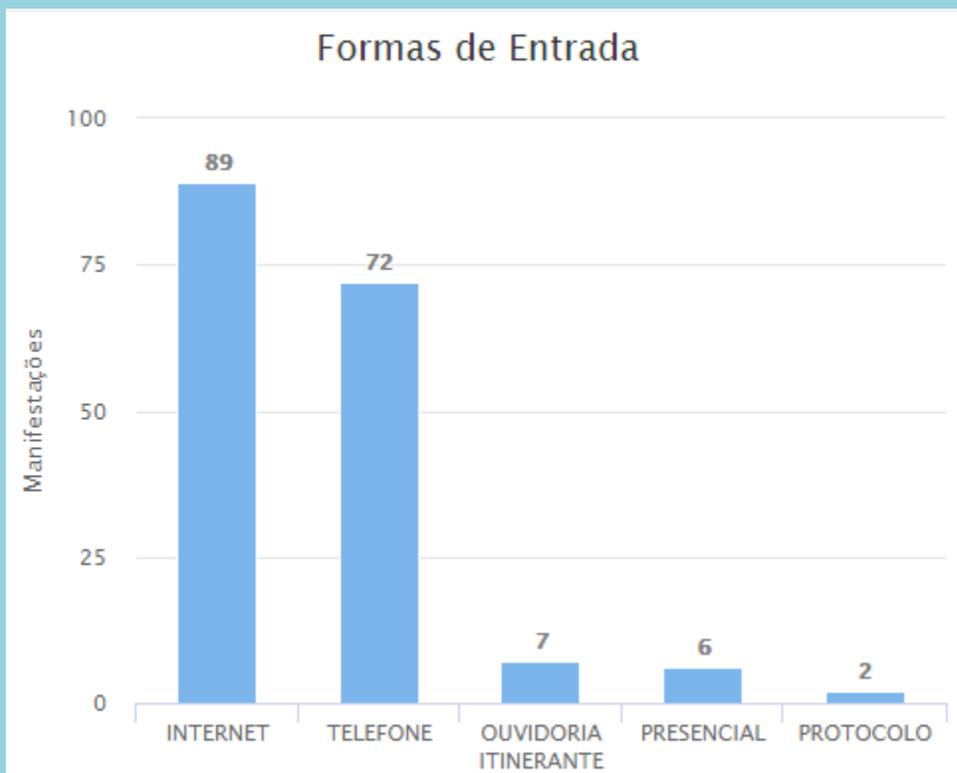
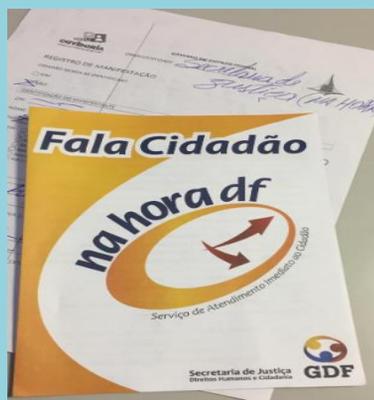


Gráfico 4: Quantidade de manifestações por formas de entrada entre 01/04 a 30/06/2019 :



Do exame dos gráficos 3 e 4, pode se notar que foi necessário comparar o período de 01/12/2018 a 01/05/2019 com o período de 07/05/2019 a 30/06/2019 por duas questões.

Primeiramente, observamos que no Gráfico 3 o atendimento presencial tem uma quantidade de 33 registros no período analisado, enquanto no Gráfico 4 ele tem registro de 3 manifestações. A diminuição deve-se ao fato que, anteriormente à atual gestão da Ouvidoria, eram utilizados os formulários abaixo nos postos do Na Hora como uma forma de entrada.



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria de Justiça e Cidadania

O uso de tais formulários foi interrompido pela Ouvidoria da SEJUS, com o aval da Ouvidoria-Geral, em 08/05/2019. A fim de não prejudicar a comunicação do usuário dos serviços do Na Hora com a SEJUS, a Ouvidoria, em conjunto com a Subsecretaria De Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão, visitou todas as unidades do Na Hora e foram disponibilizados telefones com acesso ao 162 e em todos os computadores de autoatendimento foram colocados links diretos do OUV-DF (<https://www.ouv.df.gov.br>).



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria de Justiça e Cidadania

A segunda questão a ser analisada é o aumento de manifestações que tiveram a forma de entrada pelo canal ‘Ouvidoria Itinerante’. Tal fato ocorreu devido à participação ativa da Ouvidoria e Controladoria Setorial nos eventos do programa ‘Sejus Mais Perto do Cidadão’.



### 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 do Distrito Federal, observa-se, na tabela 3 que:

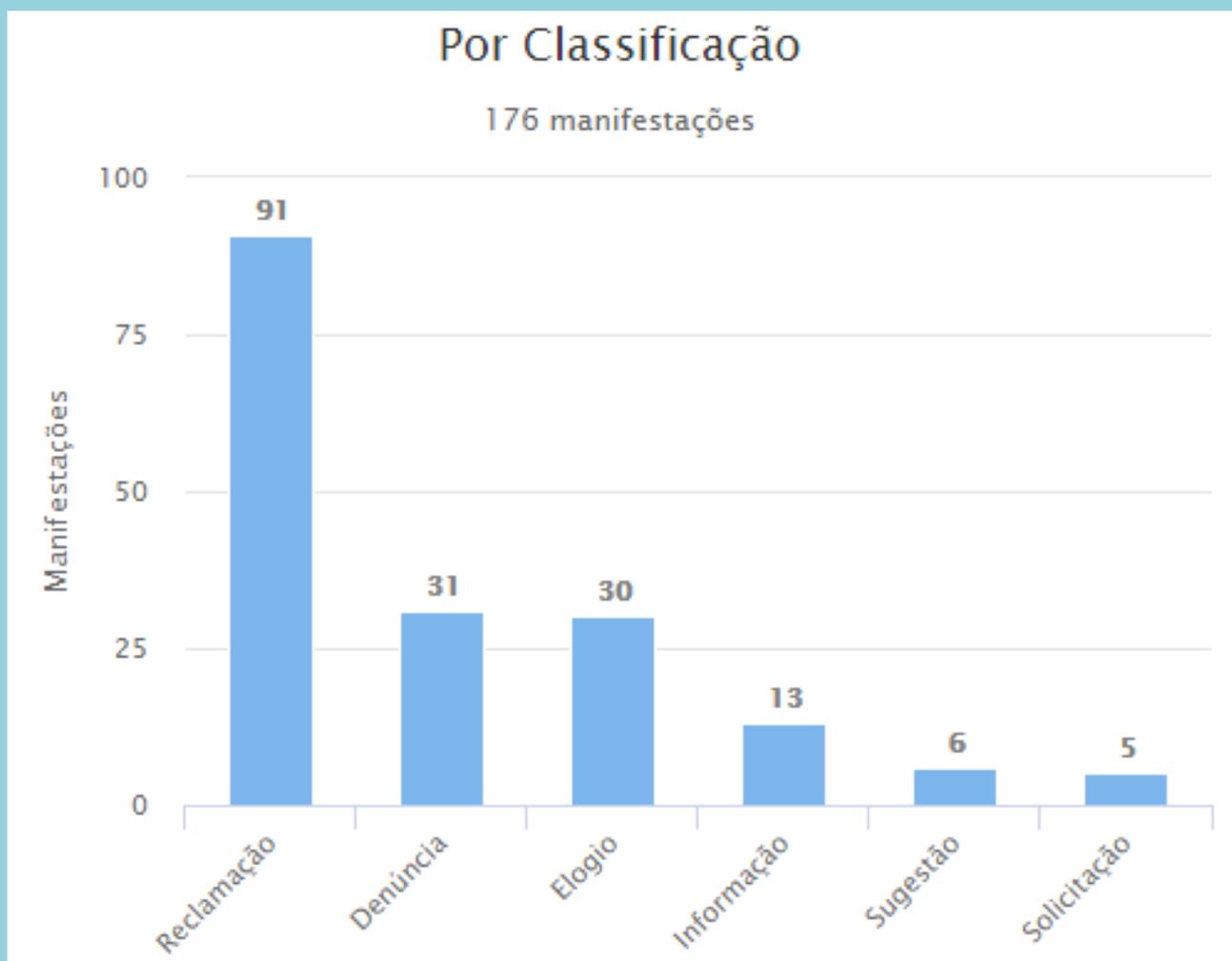
Tabela 3 – Quantitativos de demandas por Classificação – OUV-DF:

Classificação	Quantidade
Reclamação	91
Denúncia	31
Elogio	30
Informação	13
Sugestão	6
Solicitação	5
<b>Total de manifestações</b>	<b>176</b>

### Tipos de demandas

Observando o gráfico abaixo, constata-se que a demanda ‘Reclamação’ obteve o maior registro no período, apresentando 91 manifestações. Por um outro lado, observa-se um comportamento no cidadão que além de reclamar dos nossos serviços, o cidadão elogia também, computando 30 registros de ‘Elogio’. Em segundo lugar, temos a ‘Denúncia’ registrando 31 demandas.

Gráfico 5: Quantidade total por Classificação:



### Assuntos Demandados

No que tange aos assuntos mais solicitados no segundo trimestre de 2019, nota-se que as manifestações versam sobre ‘Servidor Público’ em primeiro lugar, ‘Atendimento nas agências do NA HORA’ em segundo e ‘Concurso Público no DF’ o terceiro assunto mais demandando no âmbito da SEJUS.

Tabela 4 – Quantitativos de demandas por Assuntos:

Assunto	Quantidade
Servidor Público	61
Atendimento nas agências do NA HORA	29
Concurso Público no DF	9
Violência contra criança ou adolescente	7
Atendimento ao cidadão em órgão/entidade publicado DF	7
Servidor Terceirizado do serviço público do DF	5
Atividades socioeducativas	4
Serviço prestado por órgão/entidade do DF	4
Assuntos funerários	4
Atraso no repassasse de verba	3
Assistência à criança carente	3
Agilidade de processos	3
Eventos do Governo de Brasília	2
Eleição para conselheiros tutelares	2
Uso de veículo oficial	2
Improbidade administrativa	2
Outros (central de acolhimento para crianças e adolescentes, conselho de assistência social, funcionamento de programa, cartão PCD, etc)	29
<b>Total de manifestações</b>	<b>176</b>

### Prazos

Ressalta-se que em maio, quando da reestruturação da SEJUS e consequentemente da Ouvidoria, o passivo existente em atraso era de 39 manifestações da SEJUS, 15 da SECRIANÇA e 26 da SEJUV, totalizando 80 manifestações vencidas no Sistema OUV-DF.

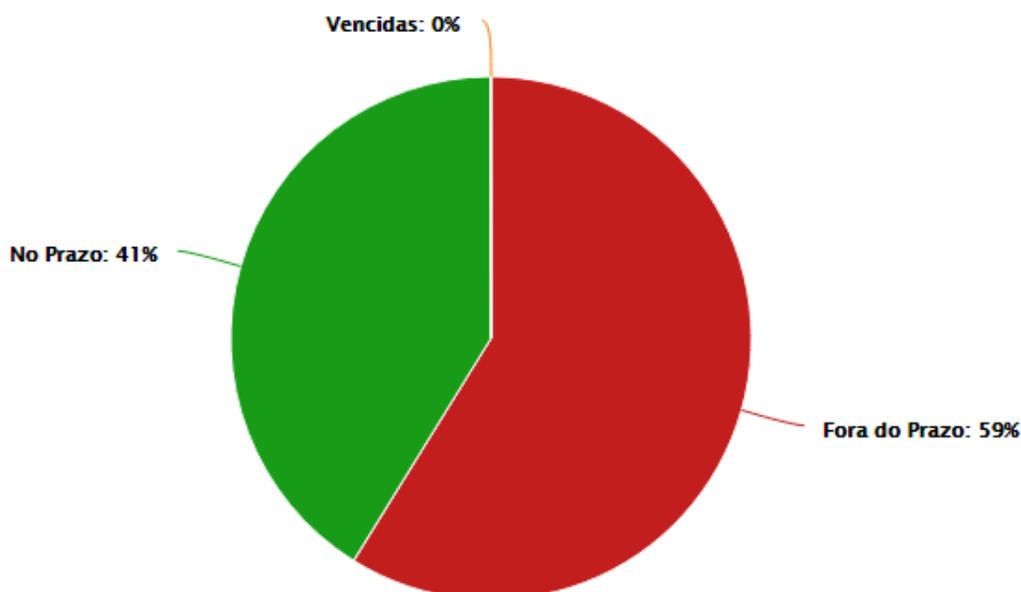
Gráfico 6: Índice de cumprimento do prazo de resposta:



**22**

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

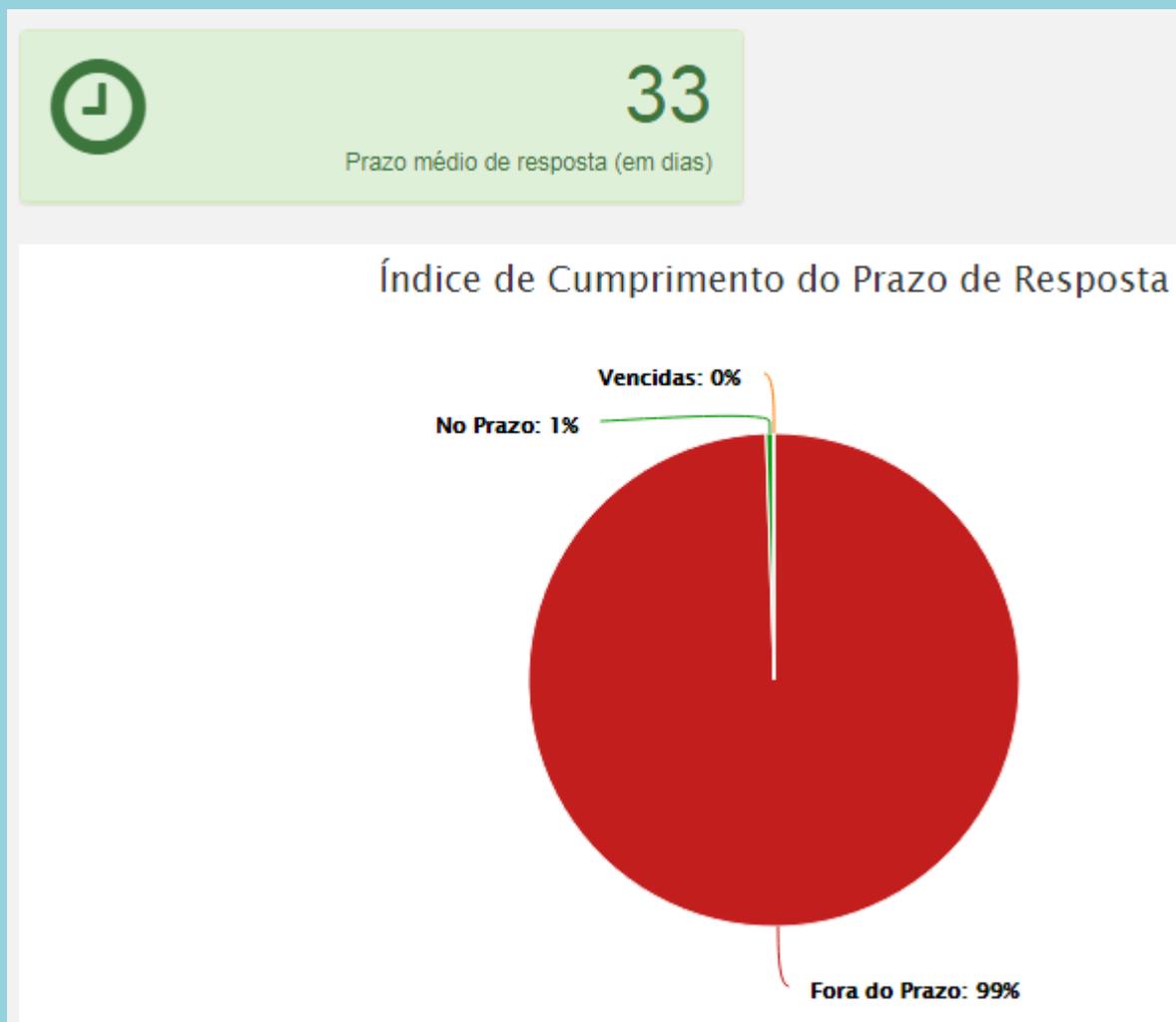


## Prazos

Da análise dos dados, nota-se um decréscimo de 11 dias do prazo médio de resposta às manifestações.

Sobre as manifestações respondidas fora do prazo, enquanto no primeiro trimestre a porcentagem foi de 99%, no segundo trimestre reduzimos para 59% fora do prazo.

Gráfico 7: Índice de cumprimento do prazo de resposta OUV-DF, no período de 01/01/2019 a 31/03/2019:



### Prazos

Com a publicação da Portaria nº 111, de 15 de maio de 2019, que estabelece procedimentos que garantam a efetividade da prioridade quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, as áreas técnicas auxiliarão esta Ouvidoria a diminuir ainda mais o tempo de resposta.

PÁGINA 12

Diário Oficial do Distrito Federal

Nº 92, sexta-feira, 17 de maio de 2019

Taxa = Taxa Jura ao ano (taxa de juros contratada);  
a = Número de dias existentes entre a data do último evento financeiro e a data do vencimento final da parcela liberada, considerando-se como evento financeiro todo e qualquer fato de natureza financeira do qual resulte ou possa resultar em alteração do saldo devedor;  
33º Nos casos em que o Valor Presente Calculado seja inferior ao valor de CDB registrado no IRRF como garantia referente à parcela liberada, o valor atual do título deverá ser utilizado como valor mínimo para anulação da parcela liberada.  
Art. 8º O custo da renúncia de receita do exercício será o acatário dos valores apurados nos índices 1 a III do art. 6º desta normativa, deduzida das receitas indicadas no inciso IV do referido artigo.  
Art. 9º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.  
RUY COUTINHO DO NASCIMENTO

**SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA**

**SECRETARIA EXECUTIVA**

**PORTARIA Nº 111, DE 15 DE MAIO DE 2019**

Estabelece procedimentos que garantam a efetividade da prioridade quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF a serem tratadas no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUC/DF.  
O SECRETARIO-EXECUTIVO DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições conferidas pelo art. 114 do seu Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 34.330, de 26 de abril de 2013, publicado no DODF nº 87, de 29 de abril de 2013, pag. 3, e delegada pelo art. 1º, inciso XIII, da Portaria nº 65, de 31 de maio de 2013, publicada no DODF nº 97, de 14 de maio de 2013, pag. 12, e observando o disposto na Lei nº 4.286, de 31 de julho de 2012, no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, no Decreto nº 36.419, de 23 de março de 2015, na Lei Distrital nº 4.350, de 12 de dezembro de 2012 e no Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2015, resolve:  
Art. 1º Estabelecer procedimentos que garantam a efetividade da prioridade quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF a serem tratadas no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUC/DF.  
Parágrafo único: Os procedimentos devem garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para a prestação de serviços públicos.  
Art. 2º As manifestações da ouvidoria deverão ser recebidas pelas seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado, telefone, via número 162, e pessoalmente.  
Art. 3º É obrigatório o registro de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEJUC em sistema informatizado, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão.  
Parágrafo único: As demandas da Ouvidoria da SEJUC devem ser encaminhadas à Ouvidoria da SEJUC as manifestações recebidas por outros canais, para assim, serem registradas em sistema informatizado de ouvidoria e informas ao cidadão e andamento do registro recebido, bem como as periodicidade adotadas.  
Art. 4º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.  
Art. 5º Todas as manifestações devem ser respondidas nos prazos estabelecidos no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e cursos normativos da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.  
§ 1º Recebidas as manifestações a Ouvidoria da SEJUC deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos registros mínimos para a sua admissibilidade, os encaminhados de imediato à área responsável para providências.  
§ 2º Serão oferecida resposta preliminar, contendo as primeiras providências adotadas, dentro do prazo de até 10 (dez) dias.  
§ 3º Serão oferecida resposta final, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, improrrogáveis, que começa a contar-se a partir da data de recebimento das manifestações recebidas na área interna, ou a manifestativa no caso de impossibilidade de final-  
§ 4º Tratado-se de manifestação classificada como denúncia o prazo para resposta final será de até 20 (vinte) dias contado por prazo peremptivo a partir da data de recebimento.  
§ 5º Todas as manifestações deverão ser tratadas com a maior brevidade possível.  
Art. 6º O registro de denúncias poderá ser realizado na Ouvidoria da SEJUC, devendo em todos os hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante.  
§ 1º As denúncias devem ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral, independentemente do seu teor.  
§ 2º O acompanhamento das denúncias deverá ser feito junto à Coordenação da Comissão Administrativa da SEJUC.  
Art. 7º A Ouvidoria da SEJUC deve adotar os seguintes procedimentos a fim de garantir a efetividade da prioridade quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF:  
I - fazer o mapeamento dos processos e fluxos da Ouvidoria, bem como identificar os setores que compõem a estrutura da SEJUC, e respectivas responsabilidades;  
II - apresentar a Comissão formadora para todos os níveis hierárquicos e informar como será o procedimento adotado para o processamento das manifestações;  
III - analisar detalhadamente as manifestações recebidas e identificar quais seus interesses apresentam dificuldades;  
IV - preparar uma análise conjunta dos níveis de efetividade do serviço prestado pelas áreas em questão, apresentando os problemas e sugerindo mudanças e novos procedimentos;  
V - manter estreito contato com a equipe de ouvidoria a fim de facilitar a sua finalização e a brevidade no atendimento às solicitações, sensibilizando os dirigentes e os servidores, no sentido de mostrar a importância do trabalho da ouvidoria;  
VI - responder as manifestações com precisão quanto às medidas adotadas;  
VII - elaborar as respostas com qualidade, preservando a individualidade do problema e a veracidade do atendimento;  
VIII - manter em contato e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou preconceito;  
IX - manter relações próximas à Controladoria Geral de Justiça contendo dados consistentes e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas, das quais possam ser emitidas informações capazes de subsidiar o aperfeiçoamento da gestão da SEJUC e auxiliar na tomada de decisões;  
X - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalizadas criando para o uso da linguagem cidadã;  
XI - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação realizada pelo sistema informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;  
XII - atender as recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhoria no processo de trabalho;  
XIII - manter atualizado o conteúdo da página interna da ouvidoria localizada nos sites institucionais da SEJUC;  
XIV - atuar de forma conjunta com a Coordenação de Transparência Ativa e Controladoria Social de modo a facilitar, em caráter permanente, com instituições e movimentos de participação social, bem como a manifestação ativa junto as unidades da Secretaria.

XV - preparar a adoção de medidas para a prevenção e a prevenção de falhas e omissões das respectivas pela inadequada prestação do serviço público; e  
XVI - atuar pelo comprometimento e atualização constante da Carta de Serviços da SEJUC.  
Art. 8º As áreas técnicas e finalizadas da SEJUC devem adotar os seguintes procedimentos a fim de garantir a efetividade da prioridade quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF:  
I - tratar com prioridade as manifestações recebidas pela Ouvidoria, acompanhando a sua apreciação;  
II - prestar apoio à Ouvidoria na resposta das manifestações;  
III - manter atualizadas as informações e os estatísticas referentes às suas atividades, informando à Ouvidoria sobre qualquer alteração dos serviços prestados, assim como das brechas e locais de atendimento a fim de monitorar a Carta de Serviços da SEJUC; e  
IV - atender nas respostas, evitando o uso de siglas e termos técnicos.  
Art. 9º Os seguintes procedimentos devem ser considerados pela área gestão da SEJUC a fim de garantir a efetividade da prioridade quanto as demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF:  
I - ter sensibilidade em atender as demandas dos cidadãos;  
II - possibilitar a ouvidoria como um excelente instrumento de controle a gestão e atender o cidadão como gestor;  
III - solicitar relatório de gestão das manifestações recebidas pela Ouvidoria a utilizar as informações para tomada de decisão;  
IV - qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.  
Art. 10. As áreas envolvidas deverão medir esforços para atender todas manifestações recebidas da maneira mais ágil e para que a resposta atenda da fato o pleito do cidadão.  
Art. 11. As ações com caráter prioritário, serão encaminhadas à Comissão de Ética da Secretaria do Estado de Justiça e Cidadania e executar o agente público a responsabilidade ética, nos termos do art. 15 do Decreto nº 37.297, de 29 de Abril de 2016.  
Art. 12. Os padrões de qualidade do atendimento relativo a Ouvidoria, no mínimo, obedecerão aos seguintes aspectos:  
I - prioridade de atendimento;  
II - previsão de tempo de espera para atendimento;  
III - mecanismos de comunicação com o usuário;  
IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e  
V - mecanismos de controle, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.  
Art. 13. O servidor público que descumprir o disposto nesta Portaria estará sujeito às penalidades e sanções previstas, respectivamente, na Lei nº 860, de 23 de dezembro de 2011 e Decreto nº 37.297, de 29 de Abril de 2016.  
Parágrafo único: Os estatutos dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos nesta Portaria deverão poder ser representados a Controladoria Geral de Justiça ou a Controladoria-Geral do Distrito Federal. Cabe a Controladoria Geral de Justiça atuar pelo comprometimento do servidor.  
Art. 14. Poderá a Ouvidoria solicitar criação de Grupo de Trabalho, a qualquer tempo, para as áreas finalizadas, visando zelar com o que prospera esta Portaria.  
Art. 15. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.  
MAURICIO ANTÔNIO DO AMARAL CARVALHO

**CONSELHO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DO DISTRITO FEDERAL**

**RESOLUÇÃO ORDINÁRIA Nº 15, DE 09 DE MAIO DE 2019**

O CONSELHO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DO DISTRITO FEDERAL, DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL, órgão autônomo, público, deliberativo e controlador das ações de atendimento aos direitos da criança e do adolescente do Distrito Federal, criado por força da Lei nº 8.069/90 (Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA), regido pela Lei Distrital nº 3.244, de 16 de dezembro de 2013, visando administrativamente à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, resolve:  
Art. 1º REPERCUTIR e tornar públicas os resultados provisórios de habilitação dos projetos concorrenciais e julgados pela Comissão de Seleção, em atendimento ao Edital de Chamamento Público nº 05/2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal - DODF, nº 165, de 29 de agosto de 2018.  
Parágrafo Único - O prazo para interpor recurso ao resultado constante 4 de 5 (cinco) dias úteis após a publicação desta Resolução, conforme item 10.4 do Edital de Chamamento Público nº 05/2018.

PROCESSO	INSTITUIÇÃO	PROJETO	SITUAÇÃO
00417-0039080/2018-12	Projeto Nova Vida - PRONCVI	Comunicação Gráfica: o uso da subcomunicação no fomento à participação infanto-juvenil na defesa dos direitos humanos	HABILITADO
00417-0039141/2018-40	Instituto Social de Educação e Cultura - ISEC	Amplicação e qualificação da oferta de serviços socioeducativos às crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social	HABILITADO
00417-0039215/2018-48	Projeto Integral de vida - PIV	Projeto Afirmação de Futuro	HABILITADO
00417-0038105/2018-69	Grupo Luz e Cura - Luz Jesus Memória	Preservação Ambiental e Melhoria na Produção de Frutas e Hortaliças do Lar Jesus Memória	HABILITADO
00417-0038109/2018-11	Grupo Luz e Cura - Luz Jesus Memória	Melhoria da estrutura de ensino e lazer das crianças do Lar Jesus Memória	HABILITADO
00417-0038272/2018-18	Grupo Espírito Abençoado da Esperança - DEAR	Dança e Cidadania	HABILITADO

### Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio cidadão que finaliza sua manifestação classificando-a como resolvida ou não resolvida, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. É importante ressaltar que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2019 é de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos.

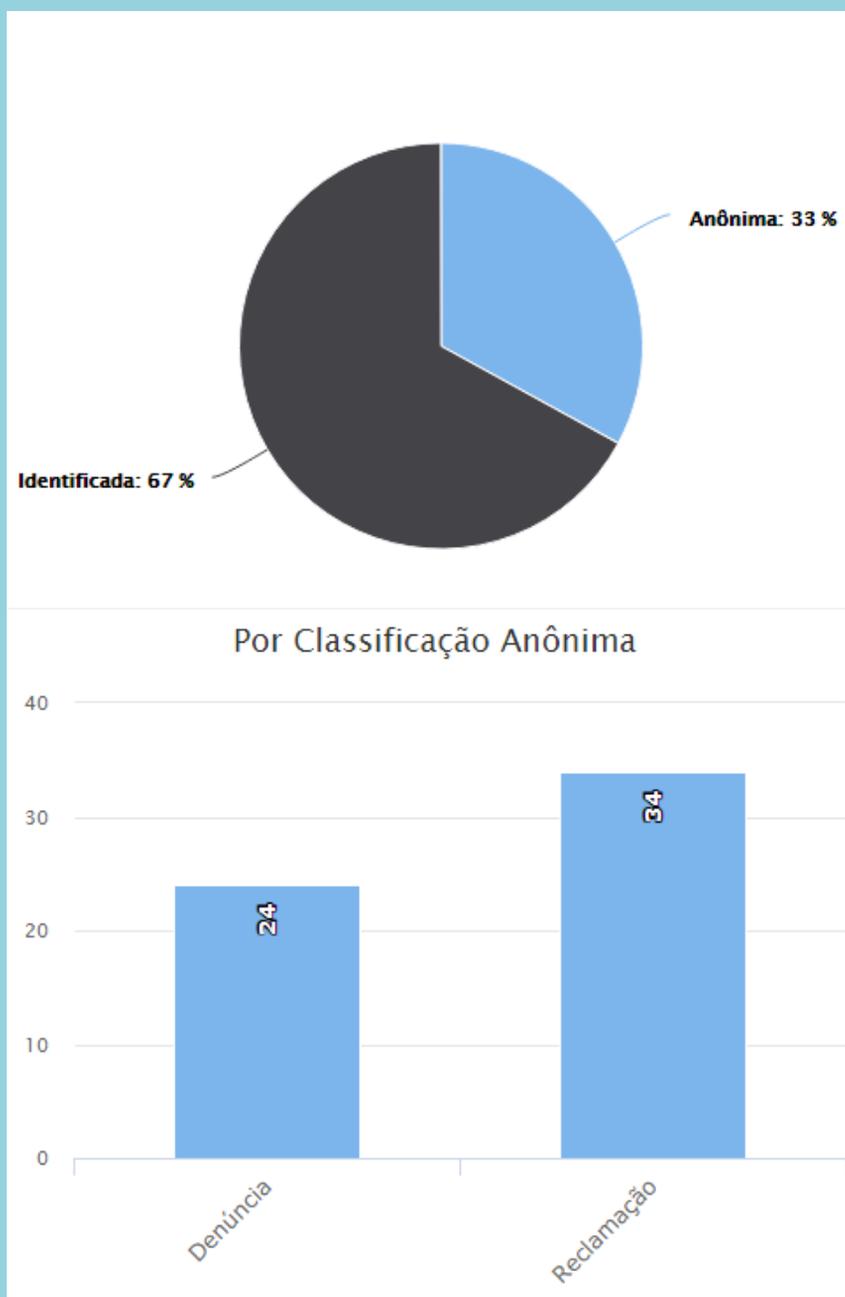
Gráfico 8: Resolutividade das demandas respondidas OUV-DF:



### Manifestações Anônimas

Das 176 manifestações recebidas no segundo trimestre, 58 foram anônimas, representando 33% delas. Destas, 24 foram classificadas como denúncias e 34 foram como reclamação.

Gráficos 9 e 10: Manifestações Anônimas x Identificadas e Por classificação Anônima:



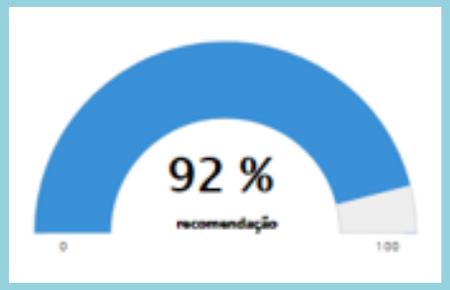
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação do OUV-DF resulta no índice de resolutividade, do qual já foi apresentado anteriormente, apresentando 44% 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.

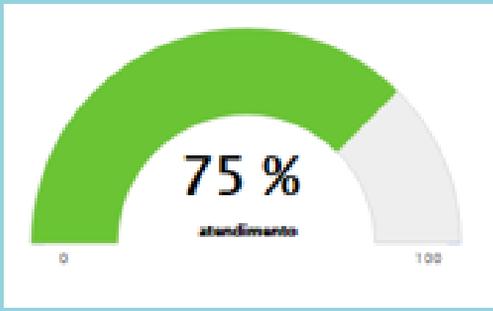
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



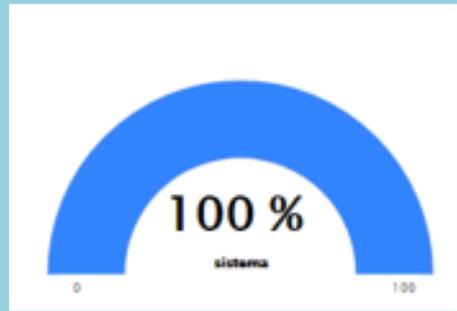
### Índice de recomendação



### Satisfação com o Atendimento



### Satisfação com o Sistema



### Satisfação com a Resposta

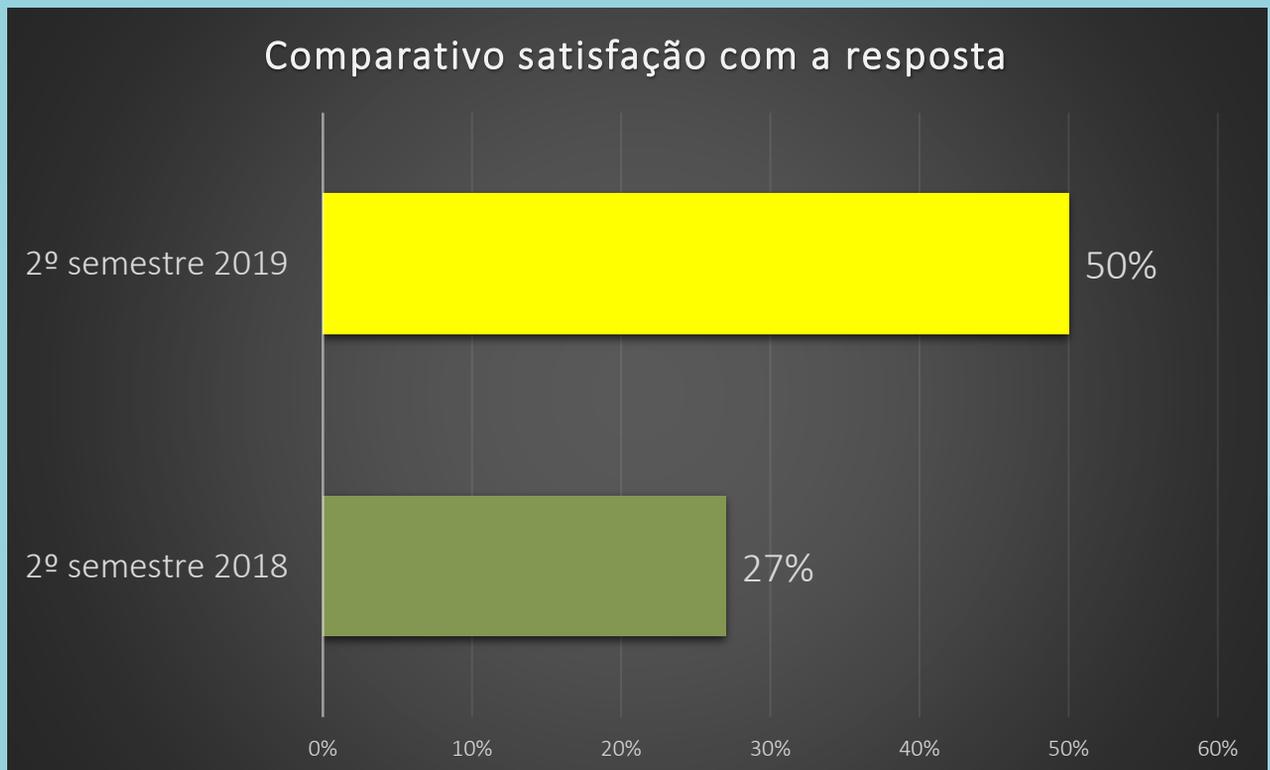


## Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

A Ouvidoria da SEJUS tem focado no aprimoramento da resposta dada ao cidadão. No segundo semestre de 2018, o índice de satisfação com a resposta era de 27%. No segundo semestre de 2019, é observado um índice de 50% de satisfação. As áreas envolvidas da SEJUS tem grande participação no aumento deste índice, pois a Portaria nº 111/2019, em seus incisos II e IV do Artigo 8º, estabelece procedimentos às áreas demandadas no sentido de:

- prestar apoio à Ouvidoria nas respostas das manifestações;
- atentar nas respostas, evitando o uso de siglas e termos técnicos.

Gráfico 11: Índice de satisfação com a resposta no segundo semestre de 2018:





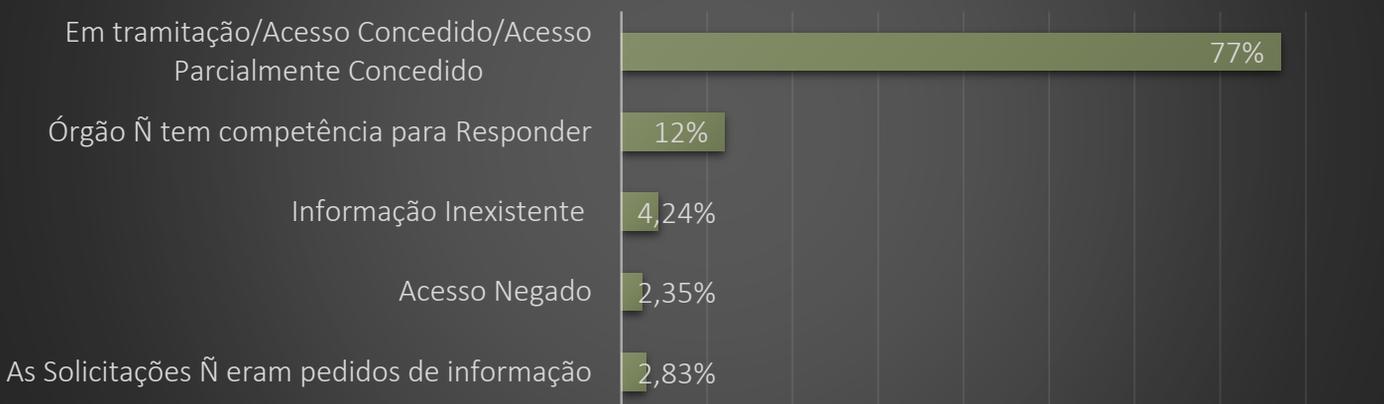
# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Serviço de Informação ao Cidadão

Além da Ouvidoria, faz parte também da estrutura da Controladoria Setorial a Coordenação de Transparência e Controle Social – COORTCS. Esta Coordenação elaborou um interessante relatório de diagnóstico das demandas recebidas pela SEJUS do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC. O conteúdo que segue foi extraído de tal relatório, que foi elaborado pelo Coordenador Bruno Rolim. Foram analisadas todas as demandas recebidas pela SEJUS no período de 2013 a 31.05.19, possibilitando a inferência das seguintes conclusões:

### Tipologia das Demandas via e-sic (2013 a 31.05.19)



Denota-se que quase 80% das solicitações de informação recebidas tiveram acesso concedido, parcialmente concedido ou estão em tramitação (um índice esperado), mas chama atenção a alta porcentagem de demandas enviadas para a SEJUS de forma equivocada (12%).



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Porcentagem de demandas recebidas por ano (2013 a 31.05.19 )



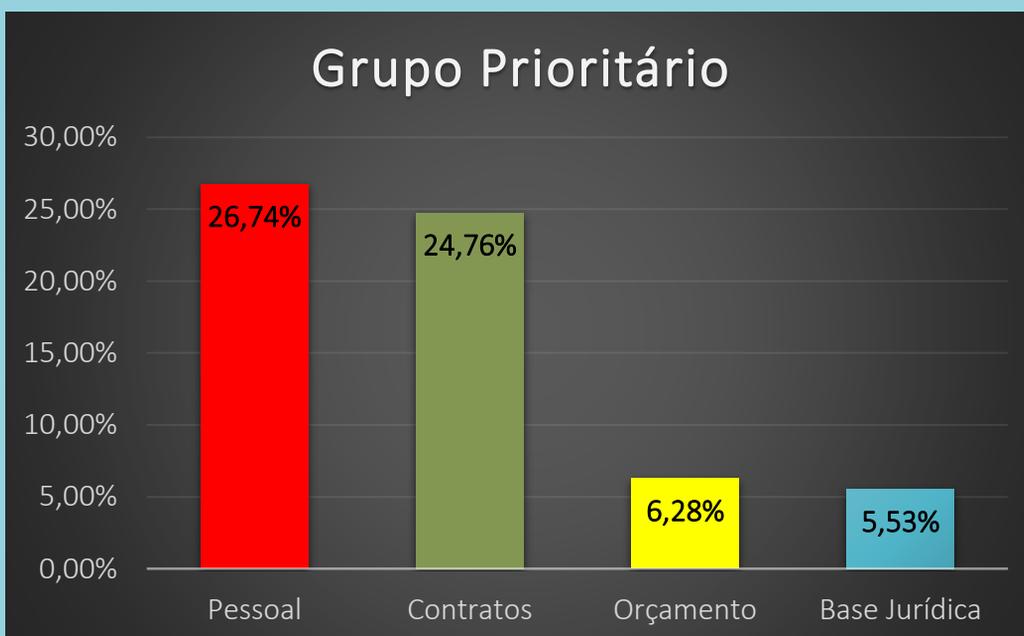
Percebe-se que há uma linha de tendência de crescente no recebimento de demandas no médio e longo prazo, consequência natural da maior expansão da cultura da transparência pública na sociedade e da confiança do cidadão, à medida que obtem as respostas que procura. Importante ressaltar que nos primeiros cinco meses de 2019 a SEJUS já recebeu mais que o acumulado de qualquer ano anterior, sendo 5 vezes maior do que o total recebido em 2013 e mais que o dobro do recebido durante todo o ano de 2018.

Espera-se que com a atuação da Controladoria Setorial essa porcentagem aumente exponencialmente, no que tange a informações essencialmente relativas à transparência passiva (informações muito específicas, não atendidas via transparência ativa), o que refletirá a confiança do cidadão em ser respondido tempestivamente pela Secretaria devido a maior agilidade da OUVIDORIA e das áreas fins, que com o incremento da transparência ativa, terão mais força de trabalho disponíveis para responder ao cidadão e se dedicar à suas atividades típicas.



### Assuntos mais pedidos

Calculando uma média dos assuntos mais solicitados em todo o período de 2013 a 31.05.19 é possível inferir:



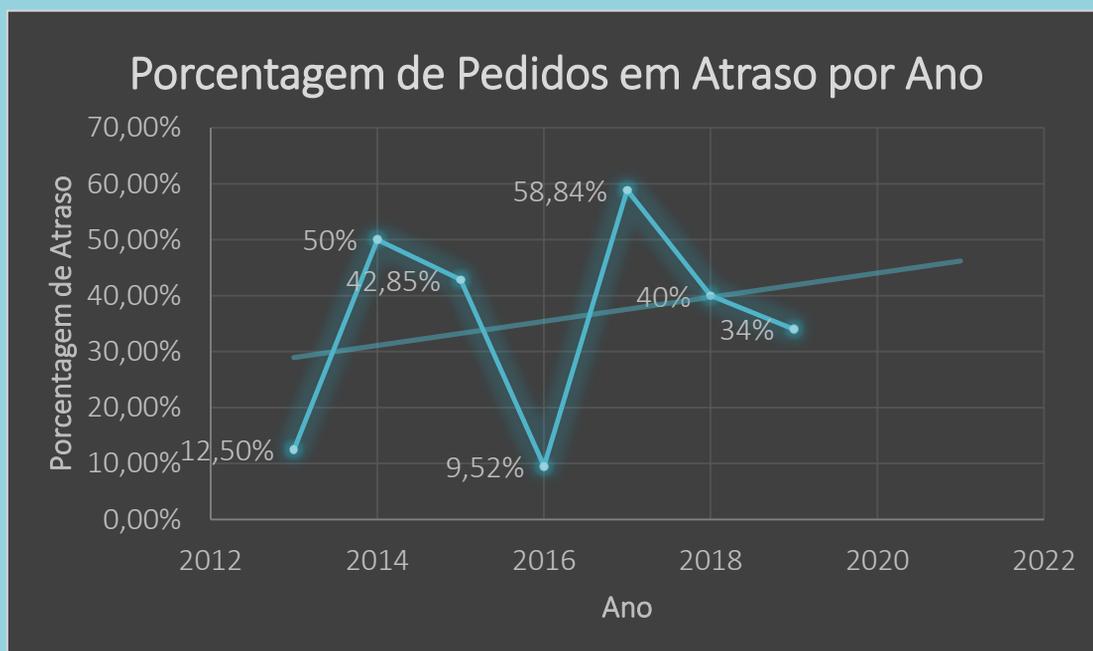
Os assuntos relativos à pessoal, contratos, orçamento e base jurídica representam juntos 63,31% do total de demandas solicitadas, sendo eleitas como grupo prioritário de atuação por seu peso. Os 36,69% restantes são referentes à: dados estatísticos do sistema sócioeducativo, internos, serviços funerários, política de combate à drogas, política de combate ao tráfico humano, política de proteção à vítima, políticas voltadas à criança, adolescente e ao idoso.



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

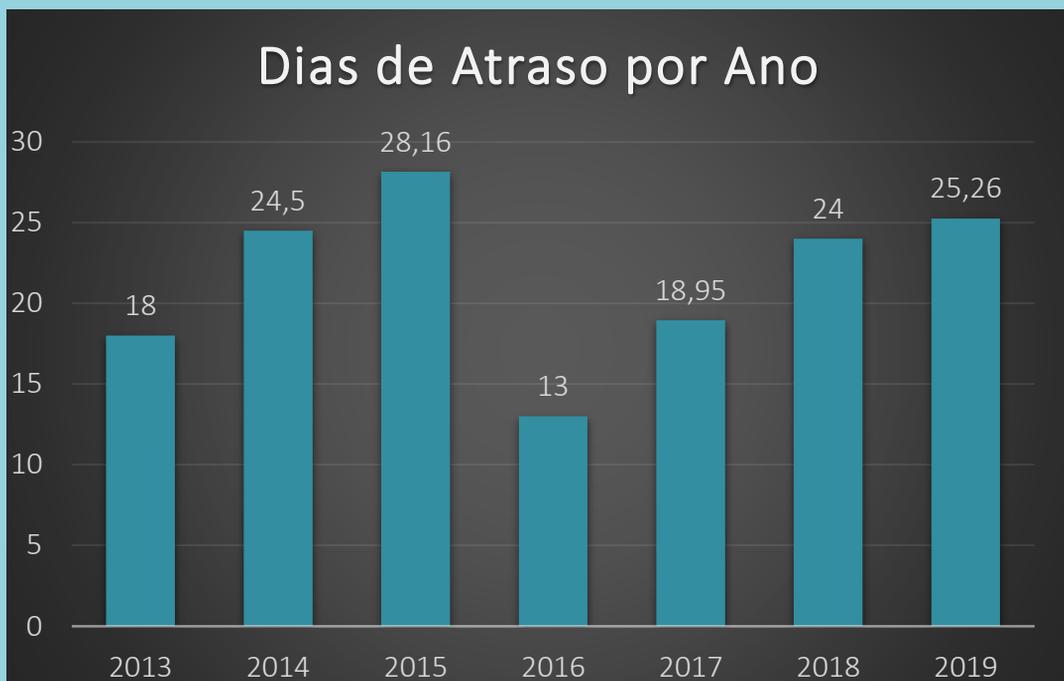
### Prazos



No gráfico acima observamos a evolução da porcentagem de demandas atrasadas por ano, sendo que a linha de tendência prevê uma possível aumento no médio prazo. À exceção dos anos de 2012 e 2016, os demais anos apresentam uma alta taxa de atraso, sendo que a média de atraso no acumulado de 2013 até 31.05.19 é de 35%. O desafio da COORTCS é abaixar a média de atraso por meio da intensificação da transparência ativa, liberando mais tempo para a atuação da OUVIDORIA e das áreas fins.



### Prazos



Acima observamos a evolução da média de dias de atraso das demandas por ano. A atenção deve ser concentrada no ano 2019, pois até 31.05.19 a média de atraso se aproxima do patamar máximo atingido em 2015 de 28,16 dias. A média de dias em atraso, considerando o acumulado de 2013 até 31.5.19, é de 21,69 dias, assim 2019 já se encontra acima da média geral.

Porém o horizonte é favorável. Considerando a criação da Setorial em 7 de maio de 2019, a atuação coordenada da Controladoria Setorial, com destaque para a OUIDORIA, considerando também que a média de dias de atraso do período que vai de 01.01.19 a 06.05.19 é de 32 dias, no período de 07.05.19 a 31.5.19, essa média caiu para 6,75 dias, um decréscimo de 78,9%.

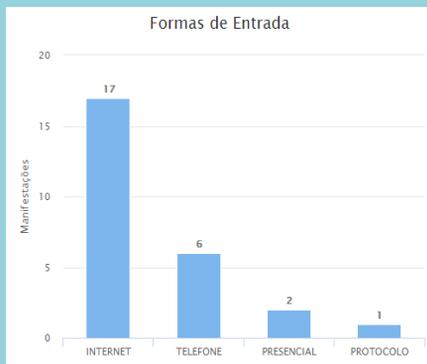
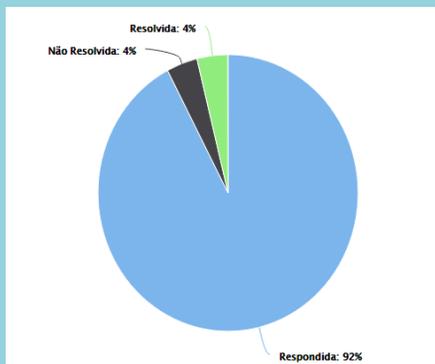
# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF no período de 01 de abril a 30 de junho de 2019.

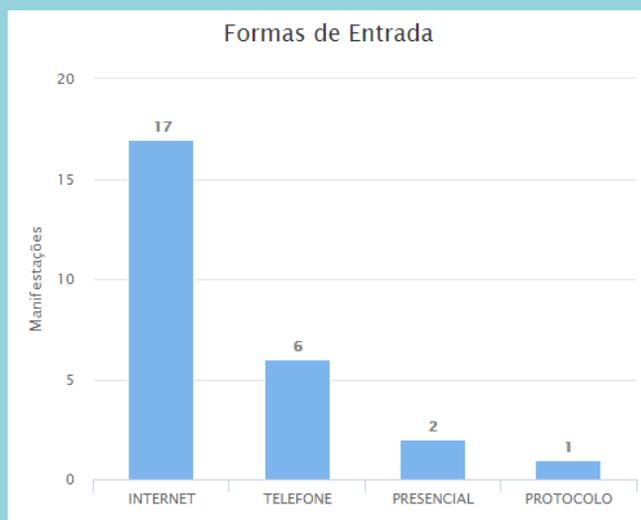
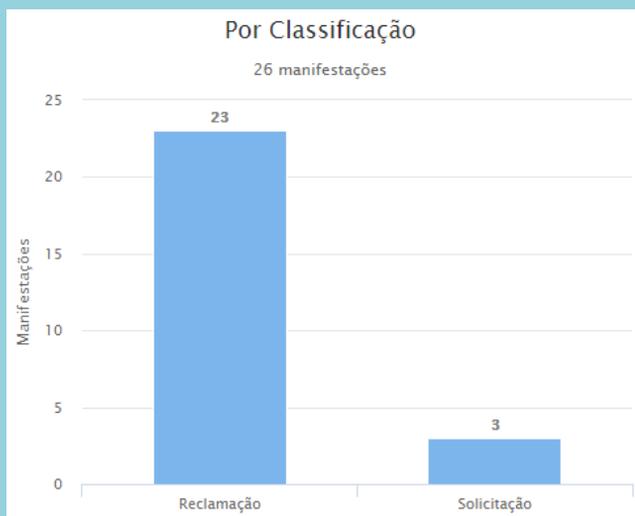
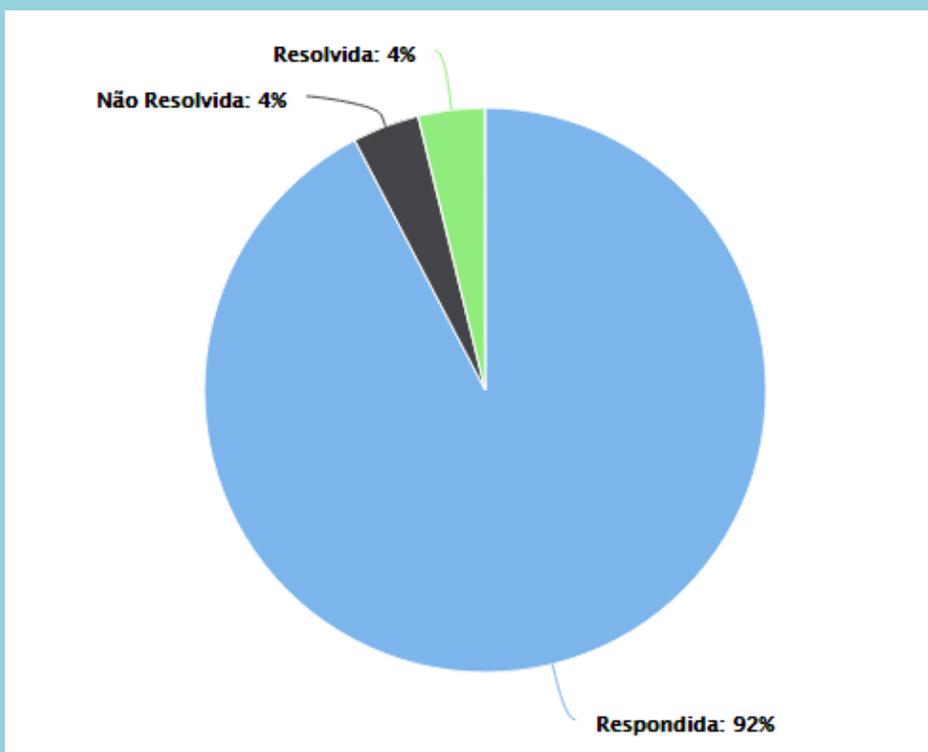
Conforme o Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, a Secretaria de Juventude-SEJUV foi criada, ficando a Secretaria de Justiça e Cidadania-SEJUS responsável por suas atividades de apoio operacional, administrativo, orçamentário e financeiro até a data de publicação dos atos de estruturação.



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude - SEJUV



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude - SEJUV

Durante o 2º trimestre de 2019, a SEJUV recebeu 26 manifestações, sendo 23 reclamações e 3 solicitações. A forma de entrada mais utilizada foi a internet (uso do OUV-DF) e a segunda mais usada foi a central de telefone 162. Das 26 manifestações, 23 foram classificadas como 'Reclamação' e 3 foram de 'Solicitação'.

Observamos no gráfico que 92% foram respondidas, representando 24 manifestações. 1 considerada 'Resolvida' e 1 marcada como 'Não Resolvida' pelo cidadão, gerando uma resolutividade de 50%.

Percebemos uma queda de manifestações recebidas por mês, sendo 17 a partir de abril, caindo para 8 em maio e terminando com 1 manifestação recebida em junho.

Quanto ao assunto, o mais solicitado foi 'Atraso no repasse de verba', seguido de 'Programas e projetos de governo' e 'Estágios Escolares'. Assuntos relacionados ao Programa Brasília + Jovem Candango.

**Atraso no repasse de verba**

**Programas e projetos de governo**

**Estágios Escolares**

# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude - SEJUV

Devido à caixa já bloqueada a partir da nova gestão da Ouvidoria, o prazo médio de resposta ficou em 44 dias, sendo 96% das manifestações respondidas fora do prazo e 4% respondidas dentro do prazo.



# RELATÓRIO

## 2º trimestre de 2019

### Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude - SECRIANÇA

Conforme o Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, a Secretaria de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude - SECRIANÇA passou a integrar a SEJUS.

Porém, existiam 15 manifestações vencidas do ano de 2018 da SECRIANÇA que foram respondidas dentro do 2º trimestre de 2019.

A caixa da SECRIANÇA foi desativada dia 24 de maio, ficando apenas disponível para consulta e respostas complementares às manifestações.

No dia 22 de maio, em visita à Ouvidoria da SEJUS, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF estabeleceu que no dia 24 de maio fossem transferidas todas as 15 manifestações vencidas da SECRIANÇA para a Ouvidoria da SEJUS, bloqueando novamente o sistema OUV-DF, com o prazo de 15 dias para conclusão das respostas, o qual foi finalizado no dia 31 de maio.



# CONCLUSÃO

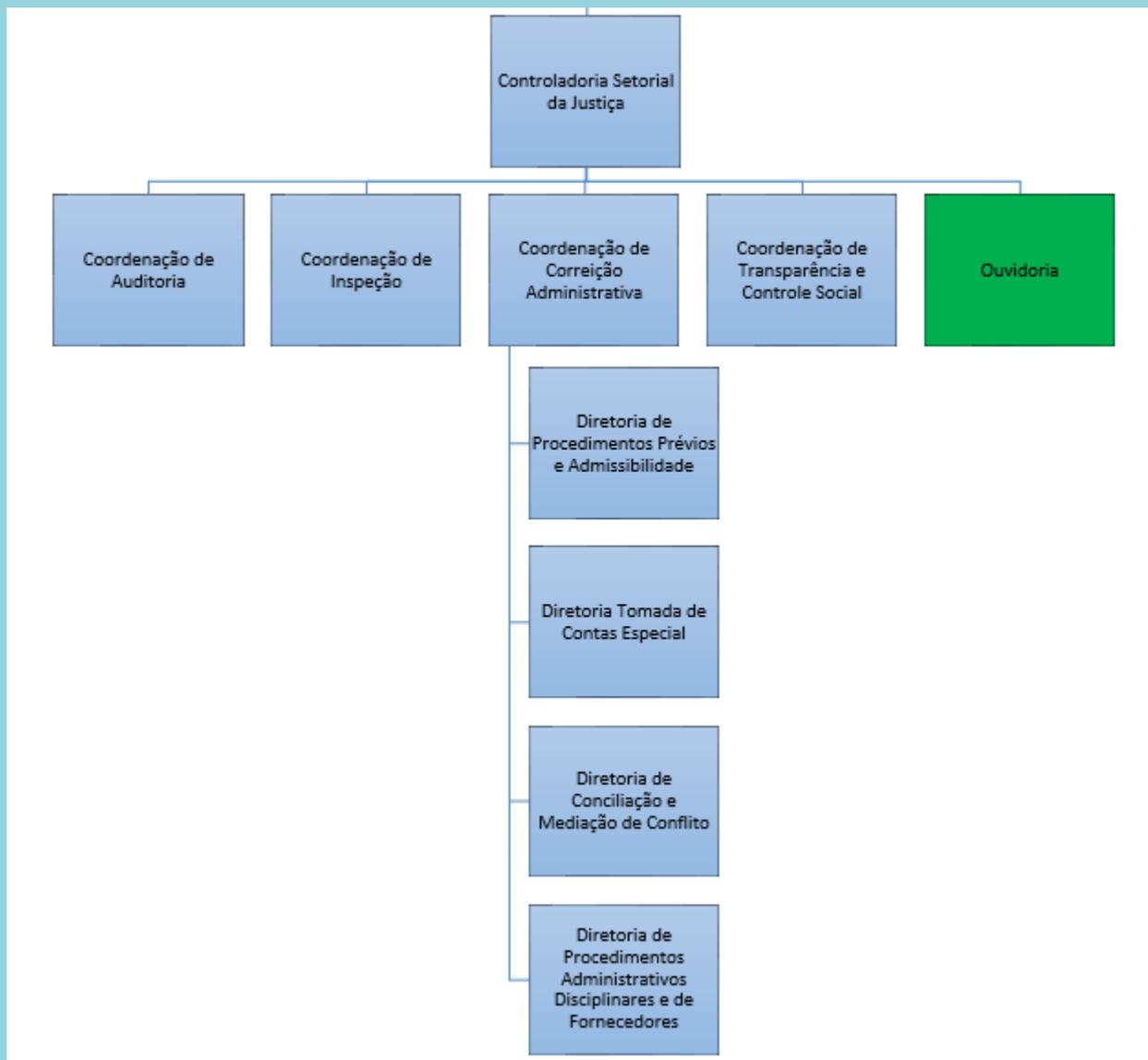
No segundo trimestre de 2019, início da gestão da Controladoria Setorial de Justiça na Secretaria de Justiça e Cidadania, a Ouvidoria da SEJUS focou em quatro ações a fim de cumprir prazos e se reorganizar:

- 1) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, zerando o passivo de 80 manifestações vencidas;
- 2) Propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público - Implantação do Projeto “Ouvidoria interna nas Unidades do Na Hora”;
- 3) Participação do programa “SEJUS Mais Perto do Cidadão” como Ouvidoria Itinerante E
- 4) Atualização do conteúdo do site

Cumprindo ressaltar que esta Ouvidoria realizou os seguintes cursos durante o período supracitado:

- 1) Inicialização em Ouvidoria – Módulo I;
- 2) Qualidade da Resposta de Ouvidoria;
- 3) Carta de Serviços e
- 4) Inteligência e Governança em Ouvidoria.

# EQUIPE CONTROLADORIA SETORIAL



**Ouvidora:** Carina Ribeiro Freitas

**Assessora:** Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego