

# RELATÓRIO

## 3º trimestre de 2019



# RELATÓRIO

## 3º trimestre de 2019

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019.

### Visão Geral:

Somando-se todos os órgãos (SEJUS, FUNAP e SEJUV) de responsabilidade desta Ouvidoria, foram acolhidas **522 manifestações** durante o período de 01/07/2019 a 30/09/2019.

Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, foram recebidos **53 protocolos** no período compreendido, sendo 48 referente à SEJUS e 05 da FUNAP. 52 manifestações foram respondidas, sendo uma da FUNAP ainda em tramitação.

SEJUS - Situação no período de 01 de julho a 30 de setembro:

CAIXA DE ENTRADA **0**  
SEJUS - Secretaria de Estado de Justiça e  
Cidadania do Distrito do Distrito Federal



Filtrar

27

Em Análise

434

Respondida

30

Não Resolvida

21

Resolvida

Durante o período supracitado, foram tratadas 512 manifestações, sendo que à época 28 estavam em análise e 433 foram respondidas. Destas, os cidadãos avaliaram as respostas como 30 não resolvidas e 21 como resolvidas.



OUV-DF

**522**

Manifestações



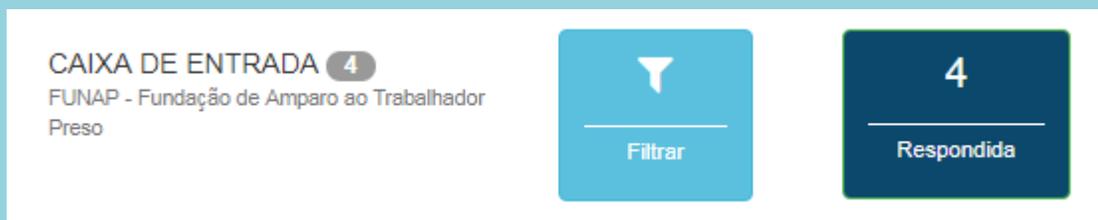
**53**

Manifestações

# RELATÓRIO

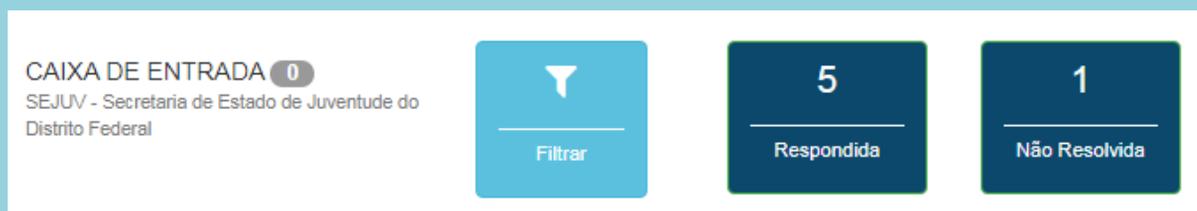
## 3º trimestre de 2019

FUNAP - Situação no período de 01 de julho a 30 de setembro:



Durante o período supracitado, foram tratadas 04 manifestações, sendo que as 04 foram respondidas. Não houve avaliação do cidadão quanto às respostas.

SEJUV - Situação no período de 01 de julho a 30 de setembro:



Durante o período supracitado, foram tratadas 06 manifestações, sendo que as 05 foram respondidas e 1 o cidadão avaliou como não resolvida.



## Manifestações

Os dados estatísticos apresentados neste tópico foram extraídos do Sistema de Ouvidoria OUV-DF no período de 01/07 a 30/09/2019.

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

Manifestações Sistema OUV-DF	Quantidade
Respondidas	434
Em análise	27
Resolvidas	21
Não resolvidas	30
<b>Total de manifestações</b>	<b>512</b>

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas:

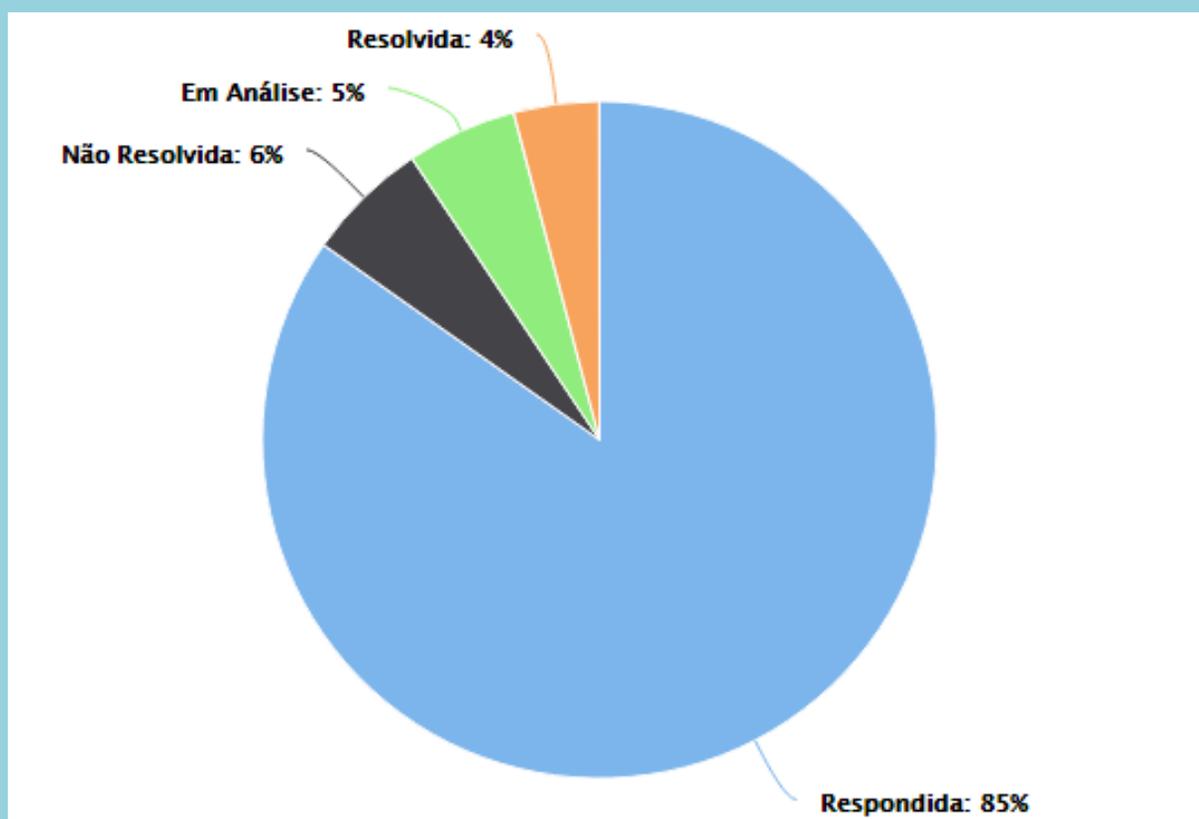


Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas:

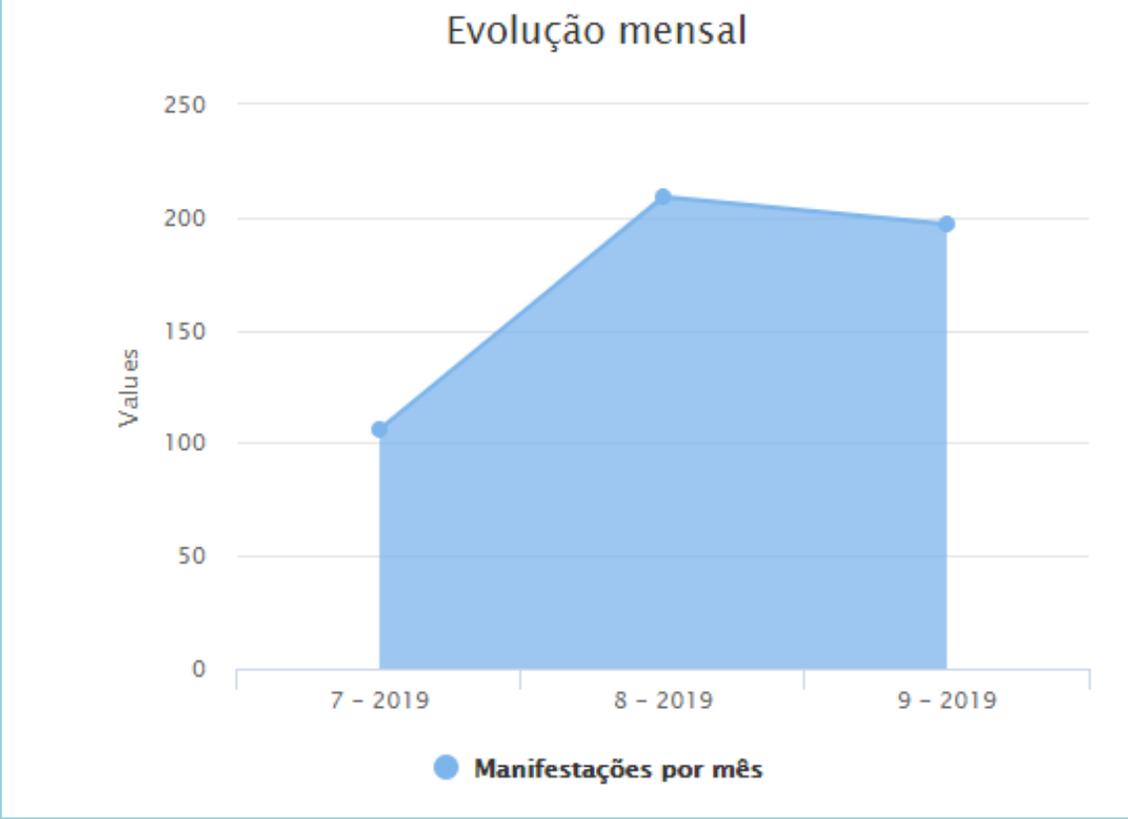


Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações tratadas – quantidade por mês:



Da análise dos dados, verifica-se que houve um aumento de 97,17% de julho para agosto e depois um decréscimo de 5,7 % de agosto para setembro. No mês de julho foram recebidas 106 manifestações. Já em agosto foram registradas 209, e em setembro, 197 demandas. Totalizando 512 demandas no período de 01/07 a 30/09.

O acréscimo do mês de julho para agosto refere-se às manifestações recebidas pela **eleição de conselheiros tutelares**.

Pela Resolução Normativa nº 90, de 6 de agosto de 2019, em seu Art. 4º, a Ouvidoria da SEJUS ficou responsável pelo recebimento das impugnações de candidatura e denúncia de propaganda eleitoral.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 90, DE 6 DE AGOSTO DE 2019

Dispõe sobre procedimentos para o recebimento, apreciação e julgamento de pedidos de impugnações de candidaturas ou de denúncias por propaganda eleitoral irregular para o Processo de Escolha de Conselheiros dos Conselhos Tutelares do Distrito Federal para o quadriênio 2020/2023.

O CONSELHO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DO DISTRITO FEDERAL - CDCA/DF, órgão autônomo, paritário, deliberativo e controlador das ações de atendimento aos direitos da criança e do adolescente do Distrito Federal, criado por força da Lei n. 8.069/90 (Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA), regido pela Lei Distrital nº 5.244, de 17 de dezembro de 2013 e vinculado administrativamente à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, no uso de suas atribuições regimentais, ad referendum, CONSIDERANDO o disposto na Lei Distrital nº 5.294, de 13 de fevereiro de 2014 que dispõe sobre Conselhos Tutelares do Distrito Federal e dá outras providências e na Resolução Normativa nº 87, de 1º de abril de 2019, resolve:

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para o recebimento, apreciação e julgamento de pedidos de impugnações de candidaturas ou de denúncias por propaganda eleitoral irregular para o Processo de Escolha de Conselheiros dos Conselhos Tutelares do Distrito Federal para o quadriênio 2020/2023.

Art. 2º O pedido de impugnação de candidatura, sobre o preenchimento dos requisitos de que trata o art. 45 da Lei 5.294/2014, pode ser apresentado por qualquer cidadão, candidato ou organização da sociedade civil, vedado o anonimato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de divulgação da relação dos pretendentes inscritos e habilitados.

Art. 3º A denúncia de propaganda eleitoral irregular pode ser apresentada por qualquer cidadão, candidato ou organização da sociedade civil, vedado o anonimato, até 5 (cinco) dias úteis após a eleição.

Art. 4º A impugnação de candidatura ou a denúncia de propaganda eleitoral irregular devem ser encaminhadas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF disponível no sítio eletrônico [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br), pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria da SEJUS localizada na SAIN - Estação Rodoferroviária - Sala da Ouvidoria, de segunda a sexta das 9h às 12h e das 13h às 18h, contendo obrigatoriamente:

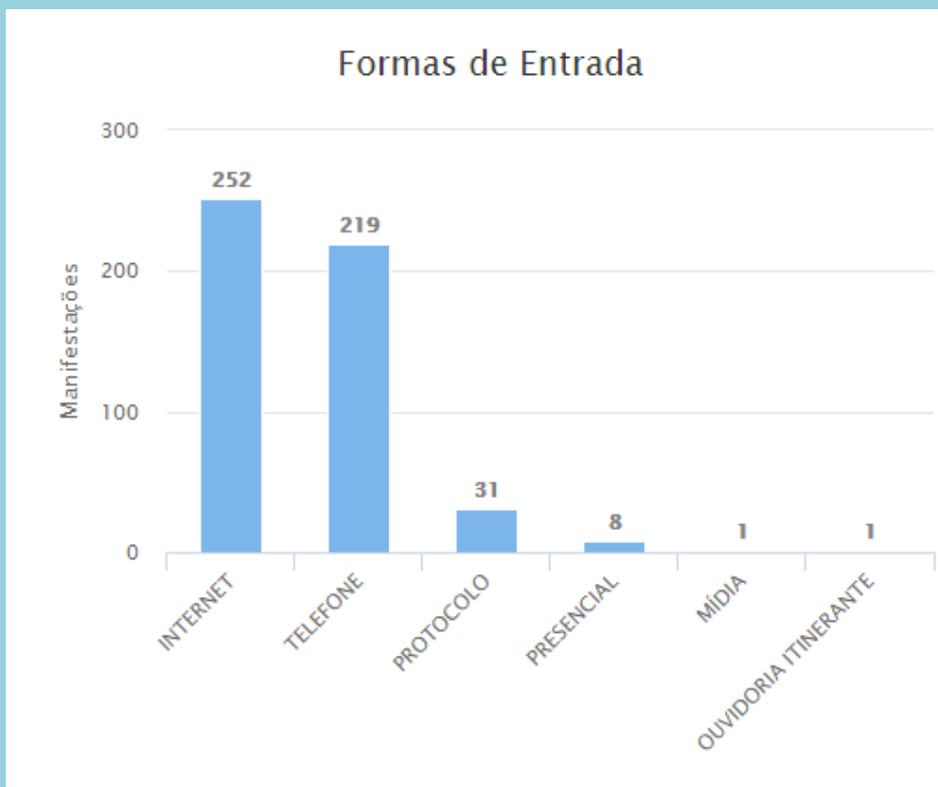
### Formas de Entradas

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
Internet	252
Telefone	219
Protocolo	31
Presencial	8
Mídia	1
Ouvidoria Itinerante (evento externo)	1
<b>Total de manifestações</b>	<b>512</b>

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por formas de entrada entre 01/07/2019 a 30/09/2019 pelo OUV-DF:



Do exame da tabela 2 e do gráfico 4, nota-se que o sistema OUV-DF foi o mais utilizado no período, ficando o canal de telefone 162 o segundo mais usado pelos cidadãos.

A forma de entrada protocolo ficou com um registro de 31 demandas devido às reclamações/denúncias referentes à eleição dos conselheiros tutelares. São ofícios recebidos também pela ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e que são encaminhados à Ouvidoria-Geral que por fim foram direcionadas à SEJUS. A Resolução Normativa nº 90, de 6 de agosto de 2019, prevê em seu Artigo 4º que a "(...) impugnação de candidatura ou a denúncia de propaganda eleitoral irregular devem ser encaminhadas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF disponível no sítio eletrônico [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br), pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria da SEJUS (...)". Pela análise do conteúdo das manifestações, foi constatado, que além de registrarem pelo OUV-DF, os manifestantes também utilizam os serviços da Ouvidoria do MPDFT.

### 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:

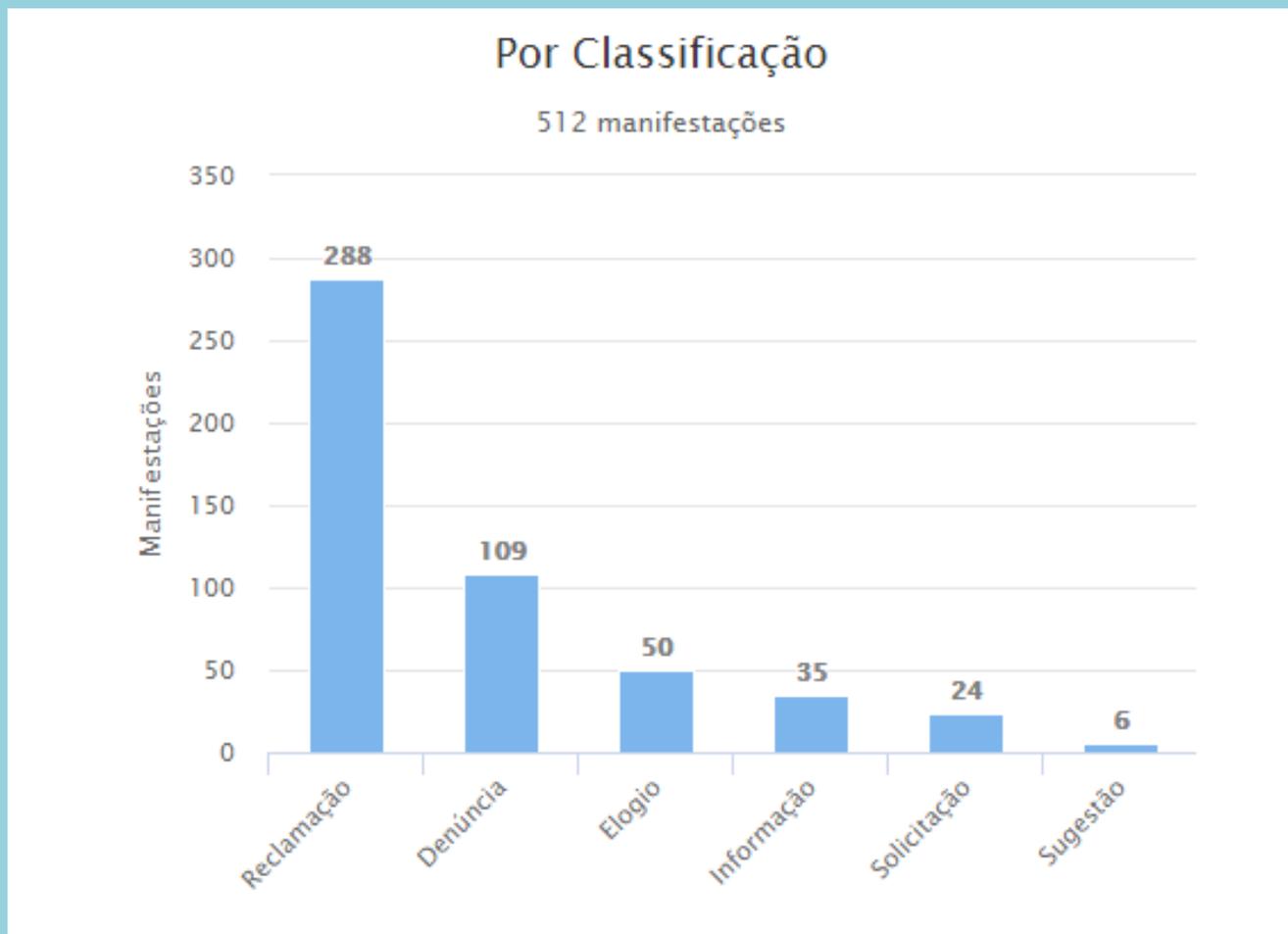
Tabela 3 – Quantitativos de demandas por Classificação – OUV-DF:

Classificação	Quantidade
Reclamação	288
Denúncia	109
Elogio	50
Informação	35
Solicitação	24
Sugestão	6
<b>Total de manifestações</b>	<b>512</b>

### Tipos de demandas

Observando a tabela anterior e o gráfico abaixo, constata-se que a demanda 'Reclamação' obteve o maior registro no período, apresentando 288 manifestações. A classificação 'Denúncia' ficou com 109 registros. Totalizando as reclamações e denúncias são 397 manifestações que indicam insatisfação nos assuntos mais solicitados que serão apresentados a seguir.

Gráfico 5: Quantidade total por Classificação:



### Assuntos Demandados

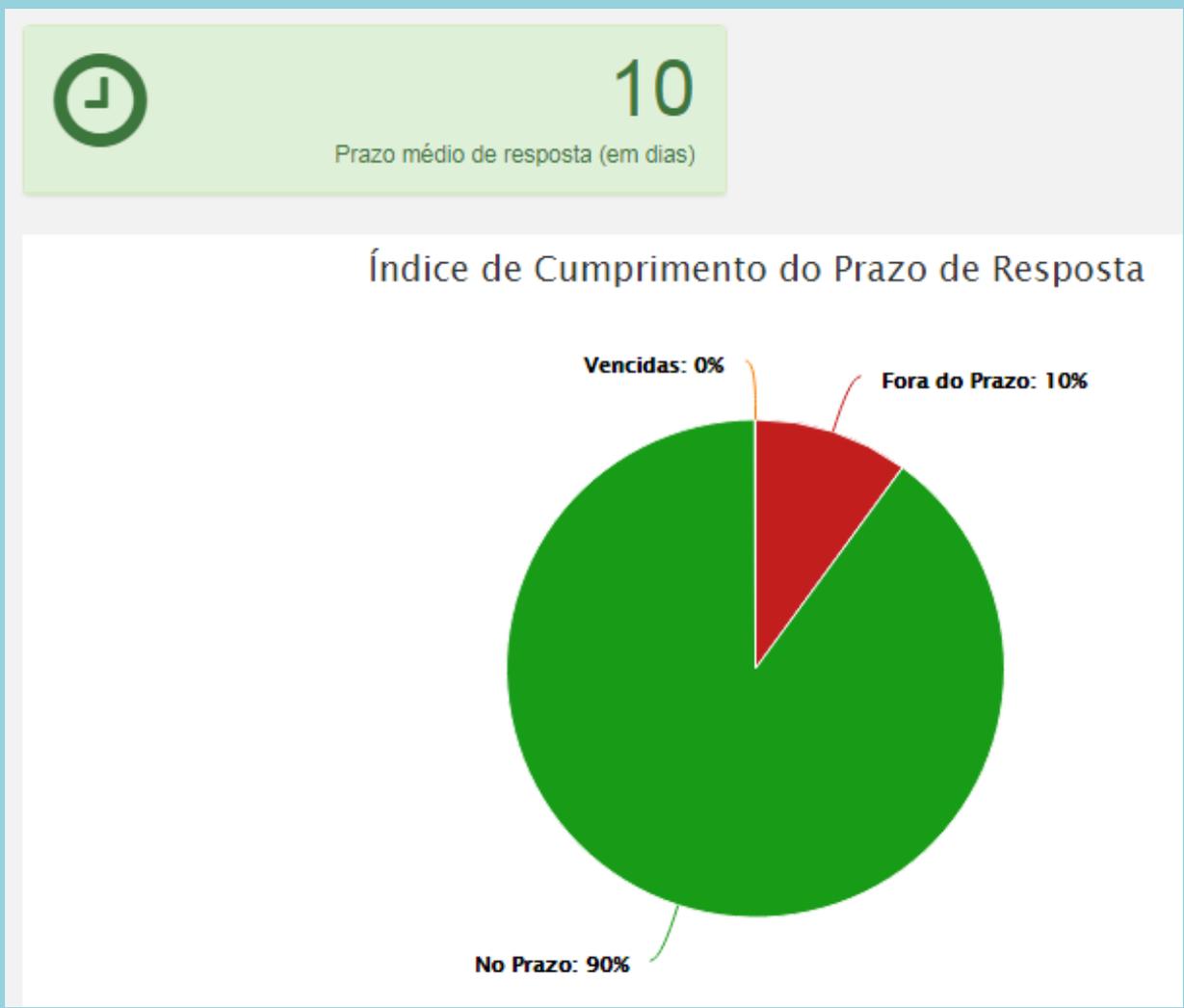
No que tange aos assuntos mais solicitados no período de 01/07/2019 a 30/09/2019, nota-se que as manifestações versam sobre 'Eleição para Conselheiros Tutelares' em primeiro lugar, 'Servidor Público' em segundo e 'Atendimento nas agências do NA HORA' o terceiro assunto mais demandado no âmbito da SEJUS.

Tabela 4 – Quantitativos de demandas por Assuntos:

Assunto	Quantidade
Eleição para Conselheiros Tutelares	116
Servidor Público	84
Atendimento nas agências do NA HORA	66
Concurso Público no DF	48
Fraude em eleição para o Conselho Tutelar	30
Violência contra criança ou adolescente	13
Idoso	12
Atraso no repasse de verba	12
Atendimento ao cidadão em órgão/entidade publicado DF	11
Servidor Terceirizado do serviço público do DF	9
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	7
Trabalho	7
Uso de veículo oficial	5
Cemitério	5
Central de Acolhimento para Crianças e Adolescentes	5
Funcionamento de órgão público	4
Funcionamento de unidade de internação de menores	3
Assuntos funerários	3
Conselho de Assistência Social	3
Conselho dos Direitos do Idoso	3
Outros diversos (Pagamento de benefício dos Programas Sociais, Tempo de espera para atendimento em órgão, Cartão PCD, Programas e projetos de governo, ordem pública no DF)	66
<b>Total de manifestações</b>	<b>512</b>

### Prazos

Gráfico 6: Índice de cumprimento do prazo de resposta OUV-DF, no período de 01/07/2019 a 30/09/2019:



## Prazos

Da análise dos dados, nota-se um prazo médio de resposta às manifestações em 10 dias, sendo que o prazo para resposta é de 20. E para denúncias, podendo ser prorrogável por mais 20.

Em comparação ao último trimestre de 2019, houve diminuição de 1 dia de prazo de resposta.

Com a publicação da Portaria nº 111, de 15 de maio de 2019, publicada no DODF nº 92, de 17 de maio de 2019, pág. 12, as áreas técnicas têm auxiliado a Ouvidoria da SEJUS a diminuir ainda mais o tempo de resposta.

Práticas a fim de diminuir o prazo das respostas:

- citação da Portaria nº 111 nos memorandos de encaminhamento das manifestações;
- determinação de prazo de resposta nos memorandos;
- cobrança das áreas técnicas por telefone, presencialmente e/ou reiterando o memorando e
- prática do projeto 'Café com Ouvidoria' a fim de manter um bom relacionamento com as áreas fins.



Áreas convidadas: Subsecretaria de Administração Geral, Assessoria de Comunicação, Subsecretaria do Idoso.

Áreas convidadas: Comissão Especial Eleição Conselheiros Tutelares e Coordenação dos Conselhos Tutelares



### 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 34.350, de 26 de abril de 2013, publicado no DODF nº 87, de 29 de abril de 2013, pag. 3, e delegadas 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 4.896, 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 4.850, de 12 de dezembro de 2012 e no Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2016, 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 obrigatoriamente ser comunicadas à Ouvidoria da SEJUC em 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 periodicidades 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 às áreas responsáveis 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 nas áreas internas, 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 ser precedido por igual período uma única vez.  
§ 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 Carta de Compromisso 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 avaliação 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 - elaborar relatório gerencial à Controladoria Geral de Justiça contendo dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas, dos quais possam ser extraídas informações capazes de subsidiar o aperfeiçoamento da gestão da SEJUC e auxiliar na tomada de decisão;  
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 reportadas à Comissão de Ética da Secretaria do Estado de Justiça e Cidadania e os demais órgãos públicos 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 disposto.  
Art. 14. Poderá a Ouvidoria solicitar criação de Grupo de Trabalho, a qualquer tempo, para as áreas finalizadas, visando zelar como 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 5.244, 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 - Projeto	Projeto Afirmação de Projeto	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.

Gráfico 7: Resolutividade das demandas respondidas OUV-DF:

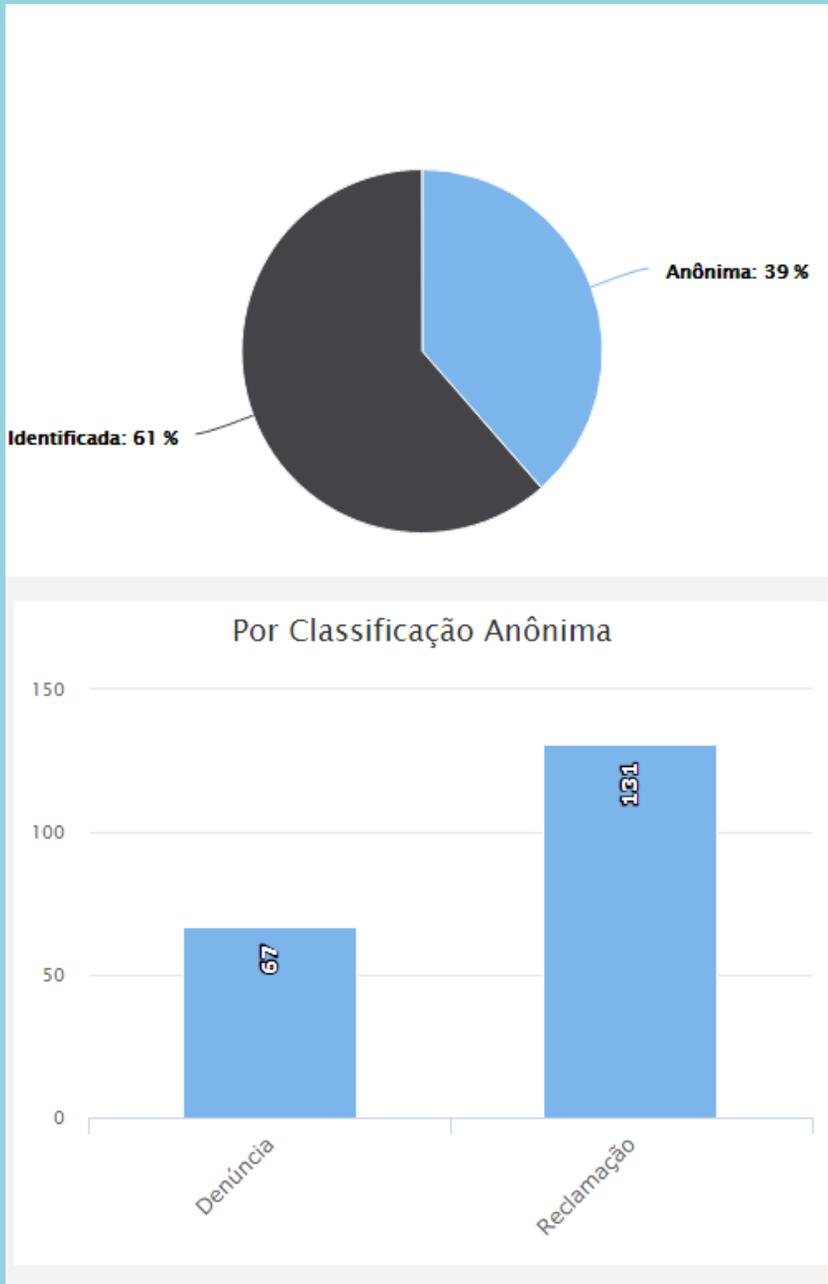


A Ouvidoria da SEJUS está com o compromisso de sempre se manter acima da média estipulada de resolutividade pela Ouvidoria-Geral, porém, com as respostas padrão utilizadas para as manifestações dos assuntos referentes à eleição dos conselheiros tutelares houve uma drástica diminuição no referido índice. Em comparação ao 2º trimestre, a resolutividade da Ouvidoria da SEJUS caiu de 53% para 41%. Espera-se aumentar o índice após a eleição dos conselheiros tutelares que ocorrerá dia 06 de outubro.

### Manifestações Anônimas

Das 512 manifestações recebidas no terceiro trimestre, 198 foram anônimas, representando 39% delas. Destas, 67 foram classificadas como denúncias e 131 foram como reclamação.

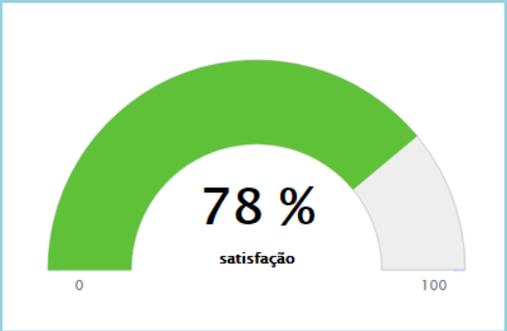
Gráficos 8 e 9: Manifestações Anônimas x Identificadas e Por classificação Anônima:



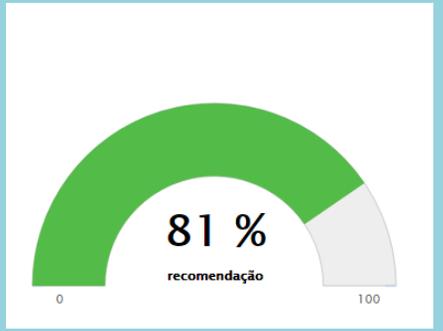
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação do OUV-DF resulta no índice de resolutividade, 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.

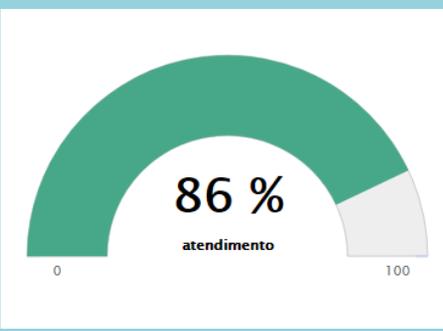
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



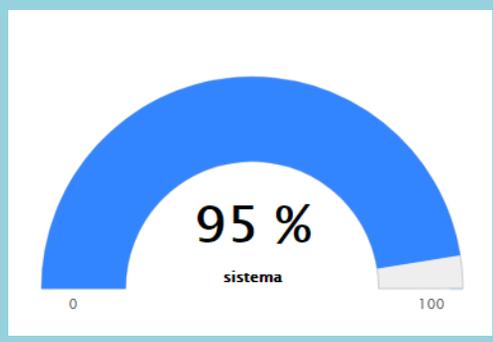
### Índice de recomendação



### Satisfação com o Atendimento



### Satisfação com o Sistema



### Satisfação com a Resposta





Acesso à  
Informação

Secretaria de  
Justiça e Cidadania



## RELATÓRIO 3º trimestre de 2019

### Serviço de Informação ao Cidadão

Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, foram recebidos **53 protocolos** no período compreendido, sendo 48 referente à SEJUS e 05 da FUNAP. 52 manifestações foram respondidas, sendo uma da FUNAP ainda em tramitação.



**53**

Manifestações

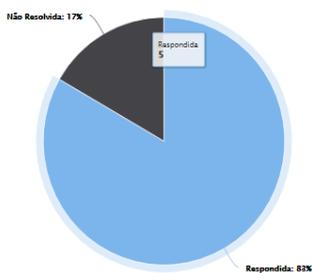
# RELATÓRIO

## 3º trimestre de 2019

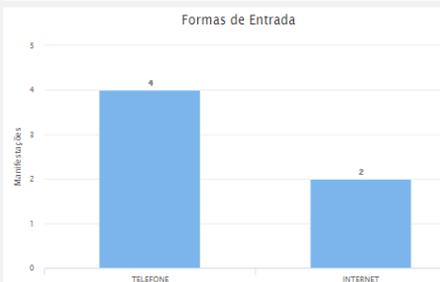
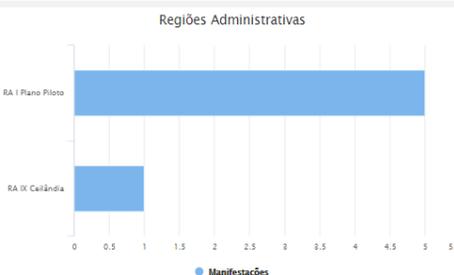
### Secretaria da Juventude

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



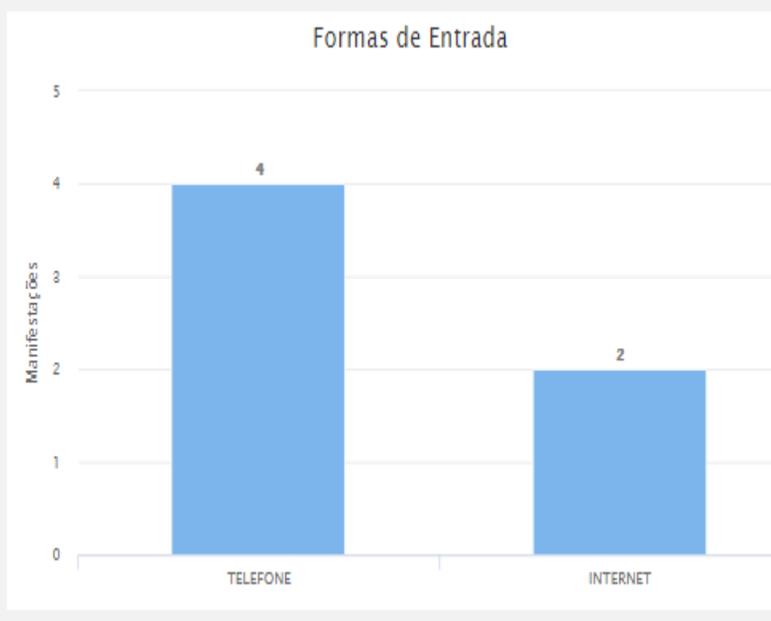
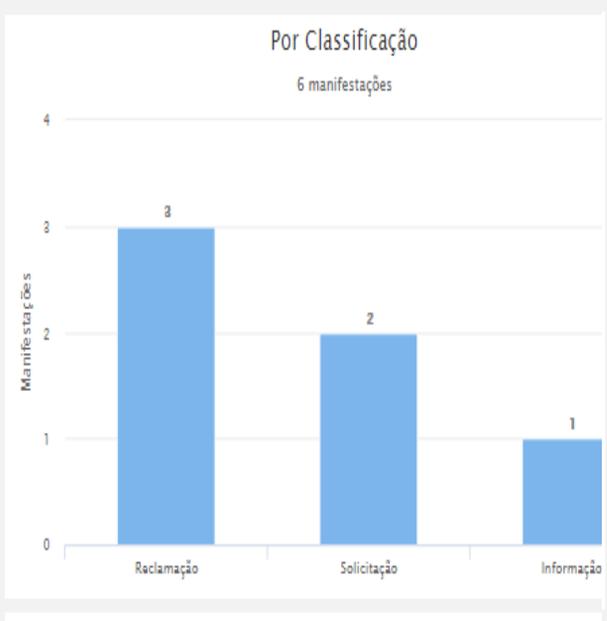
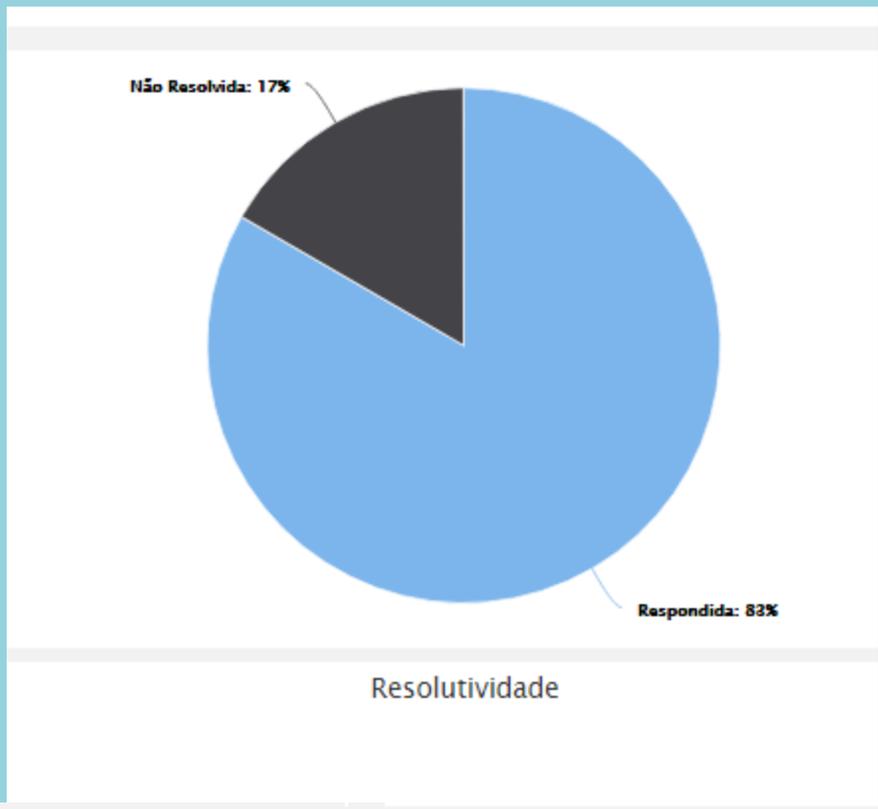
Resolutividade



# RELATÓRIO

## 3º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude - SEJUV



# RELATÓRIO

## 3º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude - SEJUV

Durante o 3º trimestre de 2019, a SEJUV recebeu 06 manifestações, sendo 03 reclamações, 02 solicitações e 01 informação. A forma de entrada mais utilizada foi a central de telefone 162 e a segunda mais usada foi a internet (uso do OUV-DF) e. Observamos no gráfico que 83% foram respondidas, representando 05 manifestações, sendo 1 considerada 'como 'Não Resolvida' pelo cidadão, gerando uma resolutividade de 00%.

Percebemos um aumento de registros no mês de agosto e depois uma queda de manifestações recebidas por mês, sendo 01 a partir de julho, subindo para 4 em agosto e terminando com 1 manifestação recebida em setembro.

Quanto ao assunto, o mais solicitado foi 'Programas e projetos de governo' e em segundo lugar 'Leis e Decretos do Governo de Brasília e em terceiro lugar o assunto mais demandado foi 'Site Governamental'.

# RELATÓRIO

## 3º trimestre de 2019

### Secretaria da Juventude - SEJUV

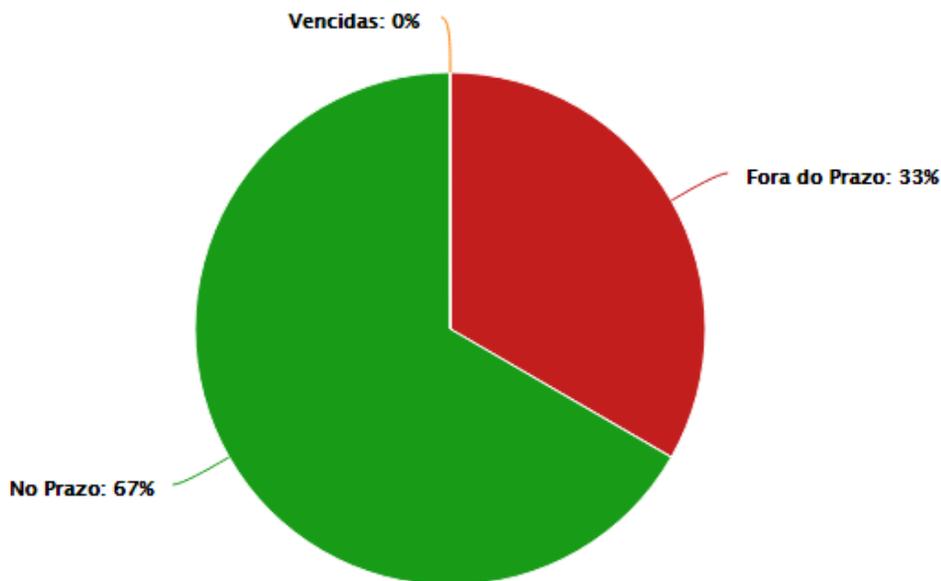
O prazo médio de resposta ficou em 15 dias, sendo 33% das manifestações respondidas fora do prazo e 67% respondidas dentro do prazo.



15

Prazo médio de resposta (em dias)

#### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



# CONCLUSÃO

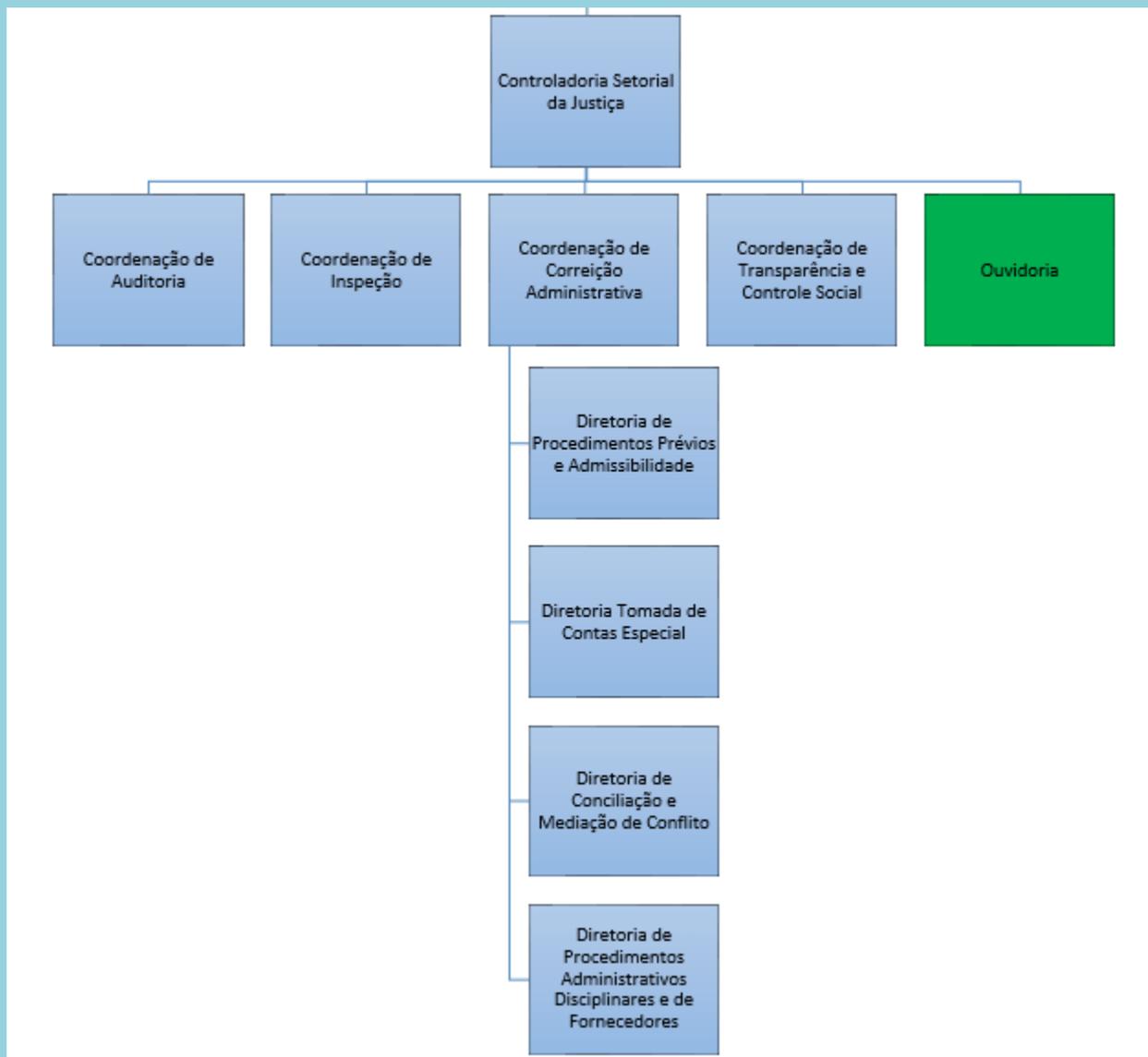
No período de 01/07/2019 a 30/09/2019, a Ouvidoria da SEJUS realizou as seguintes atividades:

- Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, principalmente com foco na Eleição dos Conselhos Tutelares;
- Início da elaboração da Carta de Serviços da SEJUS com as áreas de Comunicação e Planejamento - Portaria nº 129, de 03 de junho de 2019;
- Participação do programa “SEJUS Mais Perto do Cidadão” como Ouvidoria Itinerante nas cidades de São Sebastião, Recanto das Emas e Estrutural.

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

- ✓ Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
- ✓ Lei de Acesso à Informação
- ✓ Gestão em Ouvidoria
- ✓ Qualidade da Resposta de Ouvidoria
- ✓ Curso de comunicação empática
- ✓ Gestão de conselhos de direitos humanos
- ✓ Mapeamento e modelagem de processos no serviço público

# EQUIPE CONTROLADORIA SETORIAL



**Ouvidora:** Carina Ribeiro Freitas

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

**Controlador Setorial:** Alisson Melo Rios