



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

1 de 15

### RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA JANEIRO A DEZEMBRO - ANO 2019

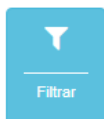
#### Ouvidoria SEJUS

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 janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

#### Visão Geral

SEJUS - Situação no período de 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019:

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



**1370**  
Respondida

**126**  
Não  
Resolvida

**68**  
Resolvida

**7**  
Não  
resolvida  
após  
resposta  
complementar

**4**  
Resolvida  
após  
resposta  
complementar

Durante o ano de 2019, foram tratadas 1575 manifestações, sendo que 1370 foram respondidas, 126 não resolvidas, 68 como resolvidas, 07 não resolvidas após resposta complementar e 04 resolvidas após resposta complementar.



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Quanto aos pedidos de informação registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC no ano de 2019, foram recebidos e respondidos 162 protocolos, sendo que destes, 10 cidadãos entraram com recurso 1ª instância e 01 com 2ª instância e 01 com 3ª instância.

#### Manifestações

Os dados estatísticos apresentados neste tópico foram extraídos do Sistema de Informação OUV-DF no período de 01/01/2019 a 31/12/2019 referente apenas aos dados da SEJUS.



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

2 de 15

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

| Manifestações Sistema OUV-DF              | Quantidade  |
|-------------------------------------------|-------------|
| Respondidas                               | 1370        |
| Resolvidas                                | 68          |
| Resolvidas após resposta complementar     | 04          |
| Não resolvidas                            | 126         |
| Não resolvidas após resposta complementar | 07          |
| <b>Total de manifestações</b>             | <b>1575</b> |

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas entre 01/01/2019 a 31/12/2019 pelo OUV-DF:

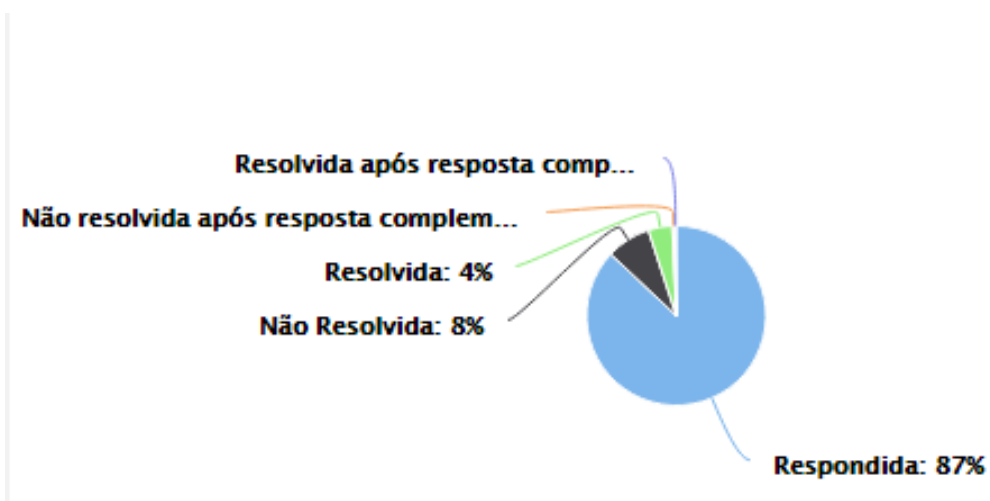
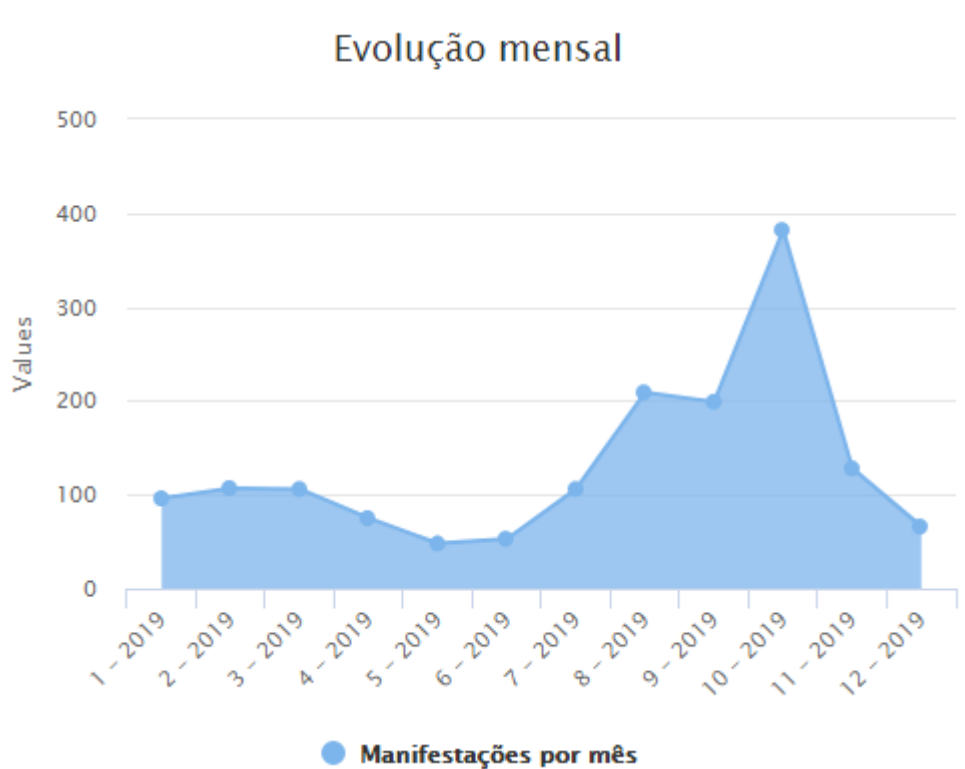




Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas entre 01/01/2019 a 31/12/2019 pelo OUV-DF:



Durante o ano de 2019, a média de manifestações recebidas no ano foram de 131,25. No mês de outubro foram recebidas 382 manifestações, sendo o mês com o maior registro de demanda. O mês de menor quantidade recebida de manifestações foi em maio, sendo 48 registradas.

### Formas de Entradas

Em relação aos tipos de entrada (telefone, internet, eventos externos, atendimentos presenciais), temos referente ao OUV-DF o que se observam na Tabela 2 e nos Gráficos 3 e 4:



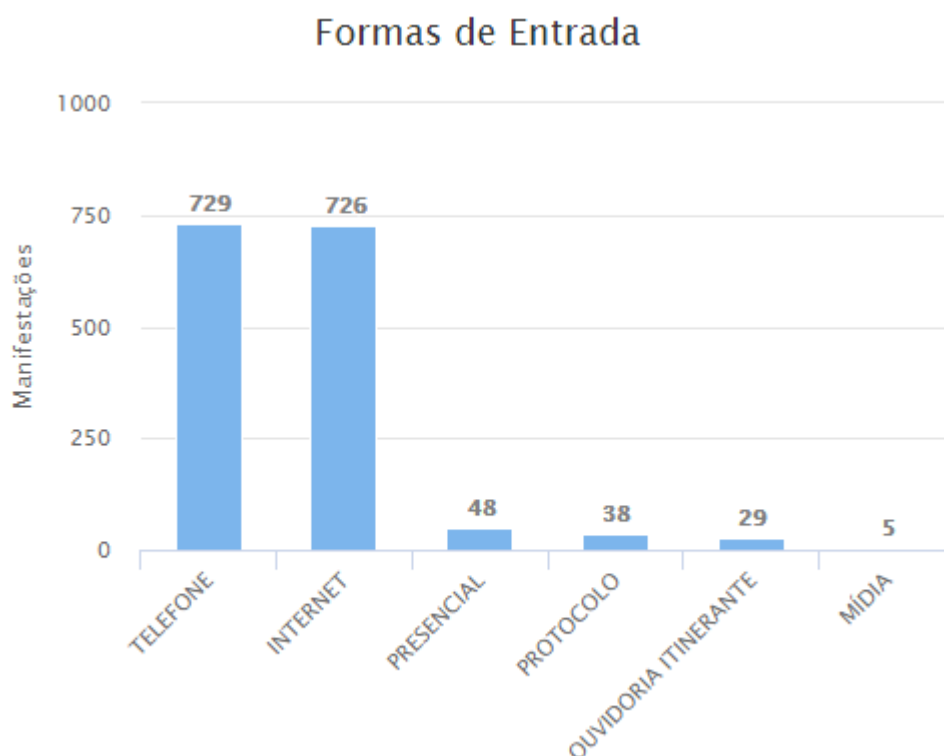
## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

4 de 15

Tabela 2 – Distribuição de Demandas por Tipos de Entrada no OUV-DF, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019:

| Formas de entrada                     | Quantidade  |
|---------------------------------------|-------------|
| Telefone                              | 729         |
| Internet                              | 726         |
| Presencial                            | 48          |
| Protocolo                             | 38          |
| Ouvidoria Itinerante (evento externo) | 29          |
| Mídia                                 | 05          |
| <b>Total de manifestações</b>         | <b>1575</b> |

Gráfico 3: Quantidade de manifestações por formas de entrada entre 01/01/2019 a 31/12/2019 pelo OUV-DF:



Do exame da tabela 2 e do gráfico 3, nota-se que o telefone (729) foi o mais utilizado no ano de 2019, ficando o sistema OUV-DF o segundo mais usado pelos cidadãos. Com a diferença de 03 manifestações apenas. A forma de entrada presencial registrou a



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

5 de 15

quantidade de 48 demandas enquanto a entrada pelo projeto ouvidoria itinerante teve 29 registros, por conta da participação da Ouvidoria da SEJUS no programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO. A forma de entrada protocolo teve 38 manifestações verificadas e de mídia 05 registros.

### Tipos de Demandas

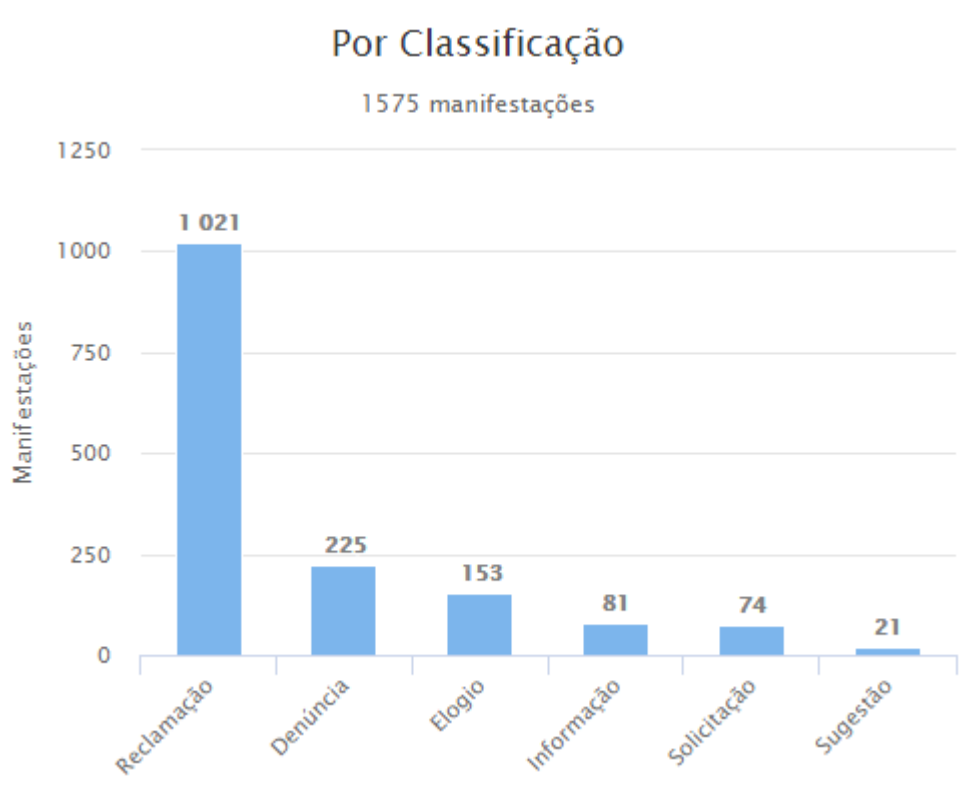
As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. Neste aspecto, considerando essas categorias e as demandas acolhidas na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça do Distrito Federal, observa-se, na tabela 3 que:

Tabela 3 – Quantitativos de demandas por Classificação – OUV-DF, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019:

| Classificação                 | Quantidade  |
|-------------------------------|-------------|
| Reclamação                    | 1021        |
| Denúncia                      | 225         |
| Elogio                        | 153         |
| Informação                    | 81          |
| Solicitação                   | 74          |
| Sugestão                      | 21          |
| <b>Total de manifestações</b> | <b>1575</b> |



Gráfico 4: Quantidade total no período de 01/01/2019 a 31/12/2019 por Classificação:



Observando as tabelas e gráficos acima, constata-se que a demanda 'Reclamação' obteve o maior registro no período, apresentando 1021 manifestações. A classificação 'Denúncia' ficou com 225 registros. Totalizando as reclamações e denúncias são 1246 manifestações que indicam insatisfação nos assuntos mais solicitados que serão apresentados a seguir.

#### Assuntos Demandados

No que tange aos assuntos mais solicitados no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, 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.



**Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania**  
**Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria**

7 de 15

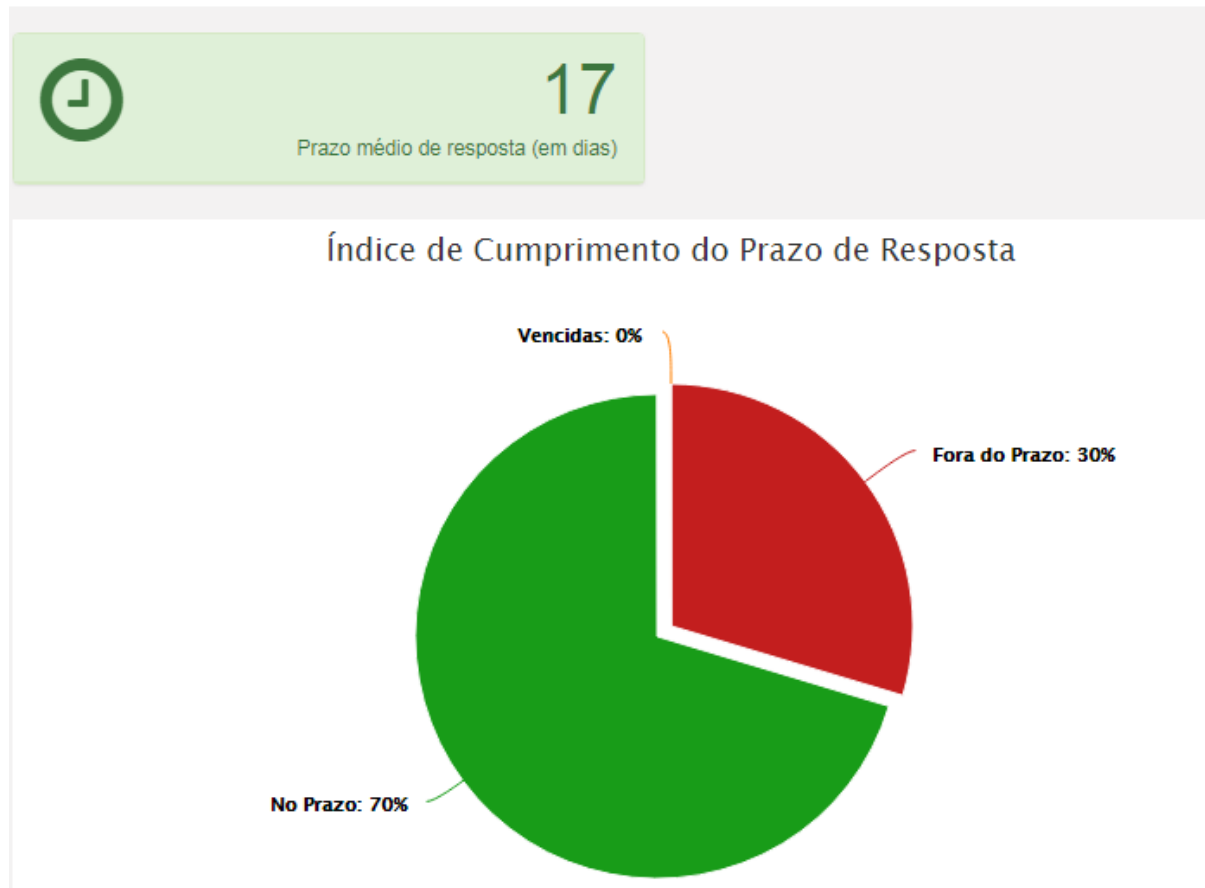
Tabela 4 – Quantitativos de demandas por Assuntos mais demandados – OUV-DF, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019:

| Assunto                                               | Quantidade  |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| Eleição para Conselheiros Tutelares                   | 365         |
| Servidor Público                                      | 273         |
| Atendimento nas agências do NA HORA                   | 200         |
| Cartão PCD                                            | 11          |
| Concurso Público                                      | 74          |
| Atendimento ao cidadão em órgão/entidade publicado DF | 44          |
| Cemitério                                             | 44          |
| Fraude em eleição para o Conselho Tutelar             | 43          |
| Violência contra criança ou adolescente               | 34          |
| Idoso                                                 | 31          |
| Servidor Terceirizado do serviço público do DF        | 29          |
| Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF  | 21          |
| Assuntos funerários                                   | 21          |
| Atraso do repasse da verba                            | 17          |
| Uso de veículo oficial                                | 13          |
| Segurança, vigilância em órgão, entidade pública      | 06          |
| Central de Acolhimento para Crianças e Adolescentes   | 13          |
| Funcionamento de órgão público                        | 12          |
| Assistência a Pessoa com Deficiência – PCD            | 09          |
| Irregularidade em unidade de internação de menores    | 09          |
| Carteira para Portadores de Necessidades Especiais    | 08          |
| Outros                                                | 298         |
| <b>Total de manifestações</b>                         | <b>1575</b> |



### Prazo médio de resposta

Gráfico 6: Índice de cumprimento do prazo de resposta OUV-DF, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019:



Da análise dos dados, nota-se um prazo médio de resposta às manifestações em 17 dias, sendo que o prazo para resposta é de 20. E para denúncias, podendo ser prorrogável por mais 20.

Em comparação ao ano de 2018, houve diminuição em 12 dias no prazo de resposta.

### Resolutividade

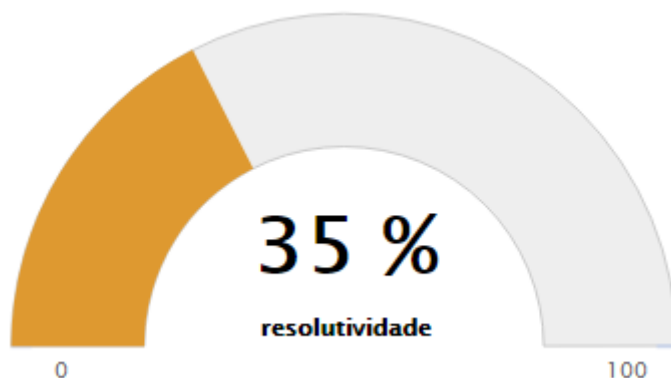
A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio cidadão que finaliza sua manifestação classificando-a como resolvida ou não resolvida, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. É importante ressaltar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



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

9 de 15

Gráfico 7: Índice de resolatividade das demandas respondidas OUV-DF, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019:



Observa-se que no ano de 2019 a resolatividade da Ouvidoria da SEJUS foi baixa, porém comparada com os anos anteriores, foi segunda maior já registrada em 4 anos, desde 2016.

Devido às manifestações dos assuntos referentes à eleição dos conselheiros tutelares e pelo prazo de análise das mesmas serem diferentes da estipulada na Resolução Normativa nº 90, houve uma diminuição no referido índice.





## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

10 de 15

### Panorama Geral por Unidades da SEJUS:

#### SUBPCA/CEPE/CDCA

A Subsecretaria de Políticas para Crianças e Adolescentes, a Comissão Especial do Processo de Escolha dos Conselheiros Tutelares e a Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente foram as três unidades mais demandadas quanto às manifestações recebidas sobre 'Eleição para conselheiros tutelares' e 'Fraude em eleição para o Conselho Tutelar'.

Com o assunto 'Eleição para conselheiros tutelares', foram registradas no OUV-DF:

| Tipo de manifestação | Respondidas | Não Resolvidas | Resolvidas |
|----------------------|-------------|----------------|------------|
| Denúncia             | 24          | 2              | 0          |
| Reclamação           | 266         | 37             | 4          |
| Sugestão             | 3           | 0              | 0          |
| Informação           | 9           | 0              | 0          |
| Solicitação          | 13          | 5              | 2          |
| Total                | 315         | 44             | 6          |
| <b>Total geral</b>   | <b>365</b>  |                |            |

Com o assunto 'Fraude em eleição para o Conselho Tutelar', foram registradas no OUV-DF:

| Tipo de manifestação | Respondidas | Não Resolvidas | Resolvidas |
|----------------------|-------------|----------------|------------|
| Denúncia             | 33          | 6              | 1          |
| Reclamação           | 3           | 0              | 0          |
| Sugestão             | 0           | 0              | 0          |
| Informação           | 0           | 0              | 0          |
| Solicitação          | 0           | 0              | 0          |
| Total                | 36          | 6              | 1          |
| <b>Total geral</b>   | <b>43</b>   |                |            |

Com o assunto 'Concurso Público no DF', 'Trabalho', 'Servidor Público', 'Ordem Pública no Distrito Federal' e 'Localização de documentos perdidos em órgão, entidade pública do DF' foram registradas no OUV-DF:



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

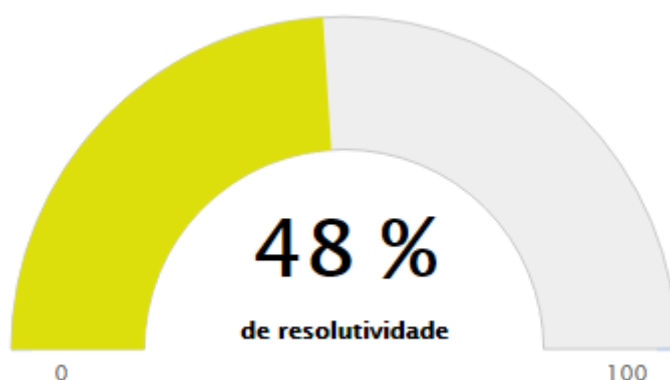
11 de 15

| Tipo de manifestação | Respondidas | Não Resolvidas | Resolvidas |
|----------------------|-------------|----------------|------------|
| Denúncia             | 0           | 1              | 0          |
| Reclamação           | 2           | 1              | 0          |
| Sugestão             | 0           | 0              | 0          |
| Informação           | 1           | 0              | 0          |
| Solicitação          | 0           | 2              | 0          |
| Total                | 3           | 4              | 0          |
| <b>Total geral</b>   | <b>7</b>    |                |            |

Somando-se os sete assuntos, foram recebidas **415** manifestações pelo OUV-DF em 2019.

As respostas padrão utilizadas para as manifestações e o prazo de resposta distinto dos normativos da Ouvidoria, referentes à eleição dos conselheiros tutelares, acarretaram em uma drástica diminuição no índice de resolutividade conforme é demonstrado a seguir:

Índice de Resolutividade no período de 01/01/2019 a 31/08/2019:

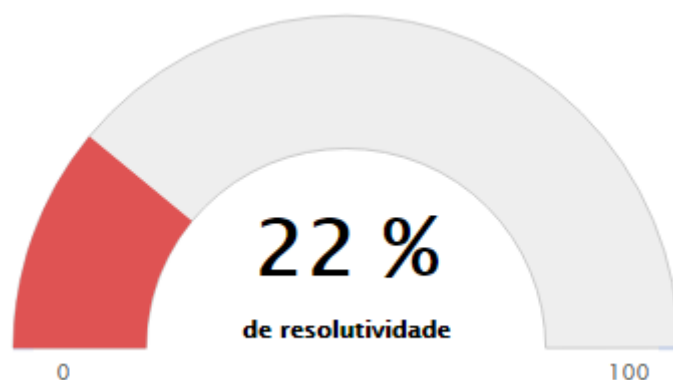




## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

12 de 15

Índice de Resolutividade no período de 01/09/2019 a 31/12/2019:



O conflito jurídico entre os normativos de Ouvidoria e a Resolução nº90 foi questionado à Ouvidoria-Geral e à Assessoria Jurídica-Legislativo. Tal divergência impossibilitou a Ouvidoria da SEJUS a fornecer dados dos manifestantes à CEPE para investigação das denúncias e reclamações; impossibilitou a resposta das manifestações feitas de forma anônima e de responder dentro do prazo conforme previa a Resolução nº90.

Até dezembro de 2019, não houve retorno à Ouvidoria após apuração das denúncias e reclamações.

### **AGESP**

As manifestações direcionadas à Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos foram demandas registradas nas ouvidorias itinerantes realizadas no Programa “SEJUS mais perto do cidadão”.

Foram feitas 08 ouvidorias itinerantes, em oito cidades diferentes do Distrito Federal, onde foram recebidas 69 manifestações no geral, sendo:

- 9 (nove) elogios
- 40 (quarenta) reclamações
- 2 (duas) informações
- 7 (sete) sugestões e
- 11 (onze) solicitações.

Os principais elogios referem-se à estrutura física do evento e à distribuição de pipoca, algodão doce e cachorro quente.



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

13 de 15

As reclamações recebidas foram sobre:

- Sistema de saúde do DF;
- Pagamento da 2ª via da identidade;
- Poucas senhas para 2ª via da identidade;
- Má divulgação do evento, principalmente nas áreas mais carentes;
- Má organização das filas, principalmente nos atendimentos de saúde;
- Qualidade ruim da alimentação dos voluntários e servidores;
- Falta de policiamento no evento;
- Falta de limpeza e higienização dos banheiros; e
- Falta de brigadista nos eventos.

### **SUBSEG**

Não houve manifestação encaminhada para a Subsecretaria de Segurança Institucional, apenas atendimento presencial sem registro de demanda.

### **SUBSIS**

As demandas direcionadas à Subsecretaria do Sistema Socioeducativo são relacionadas à frequência dos servidores nas unidades de internação e à gestão do Sistema Socioeducativo.

### **SUBNAHORA**

A Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora é a Subsecretaria que mais recebe reclamações. Os assuntos mais reclamados são:

- Atendimento ao público prestado tanto pelos servidores (SEJUS e demais órgãos) tanto pelos funcionários (ATP);
- Entrega de senha termina antes do horário previsto;
- Demora no atendimento.

Em contrapartida, é a Subsecretaria que mais recebe elogios.

### **SUBED**

A Subsecretaria de Enfrentamento às Drogas recebeu reclamações e denúncias sobre as comunidades terapêuticas quanto ao tratamento dos acolhidos.

### **SUBAV**

A Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência recebeu reclamações e denúncias sigilosas.



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

14 de 15

### SUAG

As maiores demandas da Subsecretaria de Administração Geral são sobre o uso de veículo oficial e pedidos de informação (registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC). As áreas mais demandadas da SUAG são:

Coorgep (Coordenação de Gestão de Pessoas) – demandas relativas à concurso público (quantidade de vacâncias, quantidade de posses, número de vagas e acesso à processo de nomeação).

Uniof (Unidade de Orçamento e Finanças) – solicitação de QDD – Quadro de Detalhamento de Despesa.

Diconv (Diretoria de Contratos e Convênios) – solicitação de contratos e questionamento sobre atraso do repasse de verba do programa Jovem Candango.

### SUAF

A Subsecretaria de Assuntos Funerários recebeu manifestações sobre fiscalização em funerárias e reclamação dos serviços prestados pelos cemitérios.

### SUBIDOSO

Demandas sobre maus tratos a idosos encaminhadas à Subsecretaria de Políticas para Idoso. Em dezembro, houve mudança de fluxo desse tipo de manifestação para a Defensoria Pública do Distrito Federal. Conforme acordado em reunião realizada no dia 18/12/2019, onde estavam presentes representantes da Defensoria Pública do DF e da SEJUS, as manifestações que tratam de maus tratos a idosos serão encaminhadas à Defensoria Pública do DF.

### SUBDHIR

A Subsecretaria de Direitos Humanos e Igualdade Racial tem o 'Cartão PCD' como sua maior demanda. As manifestações são enviadas para a GERMULT (Gerência de Atenção às Pessoas com Deficiências Múltiplas) onde as principais reclamações são: emissão de laudo errado, atraso do laudo, cartão bloqueado e cartão de acompanhante negado.



## Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania Controladoria Setorial de Justiça - Ouvidoria

15 de 15

### **Conclusão:**

No período de 01/01/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria da SEJUS realizou as seguintes atividades:

- 1) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC;
- 2) Participação do programa “SEJUS Mais Perto do Cidadão” como Ouvidoria Itinerante em 09 cidades do Distrito Federal;
- 3) Participação da ação ‘Dia de Finados’ e ‘Dia do Idoso’ como Ouvidoria Itinerante;
- 4) Ganhadora do 4º concurso de melhores práticas em Ouvidoria com o projeto “SEJUS Mais Perto do Cidadão”. O projeto trata-se da utilização dos serviços de ouvidoria e de manifestações recebidas nas ouvidorias itinerantes realizadas nas Regiões Administrativas contempladas pelo programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO, instituído pelo Decreto nº 39.775, de 12 de abril de 2019;
- 5) Implantação do Projeto “Na Hora com o cidadão” que visou garantir acesso a dois canais de ouvidoria ao cidadão usuário dos serviços das unidades do Na Hora, sejam eles: acesso a um o telefone para contato com o 162 e o link nos computadores de autoatendimento do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- 6) 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 a serem tratadas no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal;
- 7) Implantação do Projeto “Usando o OUV-DF”, que teve como prática a utilização do Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV-DF – com as áreas técnicas a fim de diminuir o prazo da resposta e melhorar o desempenho dos serviços da Ouvidoria;
- 8) Início da elaboração da Carta de Serviços da SEJUS;
- 9) Café com a Ouvidoria com áreas da SEJUS e com o DETRAN, OGDF e PGDF.
- 10) Atualização do site da Ouvidoria dentro da página da SEJUS.

Equipe da Ouvidoria da SEJUS

Carina Ribeiro Freitas – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora Ouvidoria