

**Governo do Distrito Federal**  
**Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania**  
**Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania**



**Ibaneis Rocha**

Governador do Distrito Federal

**Marcela Passamani**

Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

**Alisson Melo Rios**

Controlador Setorial da Justiça

**Annie Vieira Carvalho**

Ouvidora

**Equipe da Ouvidoria**

Ana Íris Moraes Pessôa

Bárbara Neri Almeida de Oliveira

Mayara Silva da Costa

Rillary Bertolini Ferrari

Valéria Maria Rodrigues Fechine

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme estabelece o artigo 2º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A Ouvidoria da Sejus atua em questões referentes à defesa dos direitos humanos e da igualdade racial, dos direitos da cidadania, das crianças e adolescentes, das políticas de prevenção às drogas, dos serviços públicos de administração dos cemitérios e das funerárias do Distrito Federal, da prestação de serviços públicos aos cidadãos de forma articulada com representações de órgãos públicos federais e distritais (Na Hora) e, ainda, o combate à violência no Distrito Federal.

No âmbito da Secretaria de Justiça, a Ouvidoria é unidade integrante da Controladoria Setorial da Justiça, a qual compete:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas, segundo o artigo 9º da Lei nº 4.896/2012.

Os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, são regulamentados pela Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que estabelece em seu artigo 2º, inciso II, a competência das ouvidorias

seccionais de: *“elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua”*.

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2024/2025 da Ouvidoria da Sejus, conforme modelo proposto pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (<https://www.sejus.df.gov.br/plano-de-acao/Plano-de-Acao-SEJUS-2024-2025/>), que foi elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, **no ano de 2022 e 2023**, cujo objetivo é apresentar as ações, metas e projetos da Ouvidoria visando aumentar a qualidade, satisfação, promover a interação entre governo e usuários do serviço público; bem como promover a melhoria do serviço prestado ao público por esta Secretaria de Justiça e Cidadania.

## 1. DIAGNÓSTICO

### 1.1. Visão Geral

No início do ano de 2023, foi instituído o Programa GDF Mais Perto do Cidadão (DODF 029, de 09 de fevereiro de 2023), que engloba as atividades em eventos externos itinerante onde a Sejus faz parte da equipe organizadora, e as Ouvidorias participam na acolhida das manifestações nas regiões administrativas assistidas pelo programa.

Além dos eventos externos, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça passou a recepcionar, no dia 29/09/2021, as denúncias de Violação de Direitos Humanos recepcionadas pelo Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH) - Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011- 00001555/2020-43 entre o GDF e o Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania – MDH. Vale ressaltar, que o ACT atualmente está sendo articulado a sua renovação, conforme Processo nº 00400- 00017662/2024-19.

Em dezembro de 2022, a Plataforma Participa DF iniciou a recepção das manifestações de Ouvidoria, agregando solicitações pelo Sistema de Ouvidoria - OUV-DF e pedido de acesso à informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC.

No período de 2022 a 2023, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça recepcionou 7.525 manifestações, das quais:

- 4.083 denúncias do Disque 100;
- 439 pedidos de acesso à informação – e-SIC; e
- 3.003 manifestações de Ouvidoria - OUV-DF.

**Tabela 1:** Comparativo das demandas recebidas nos anos de 2022 a 2023

| Sistema           | 2022  | 2023  |
|-------------------|-------|-------|
| <b>Disque 100</b> | 1.916 | 2.167 |
| <b>e-Sic</b>      | 214   | 225   |
| <b>OUV-DF</b>     | 1.029 | 1.974 |
| <b>Total</b>      | 3.159 | 4.366 |

Fonte: Painel de Ouvidoria.

Com base nos dados apresentados na tabela acima, observa-se que, no Sistema OUV-DF, houve aumento de 92% no número de registro de manifestações no ano de 2023,

quando comparado com o ano de 2022. Esse incremento se justifica em razão do assunto mais demandado, que envolve a temática “Eleição para Conselheiros Tutelares”, devido a demanda de denúncias e reclamações sobre questões que envolvem os candidatos e os conselhos.

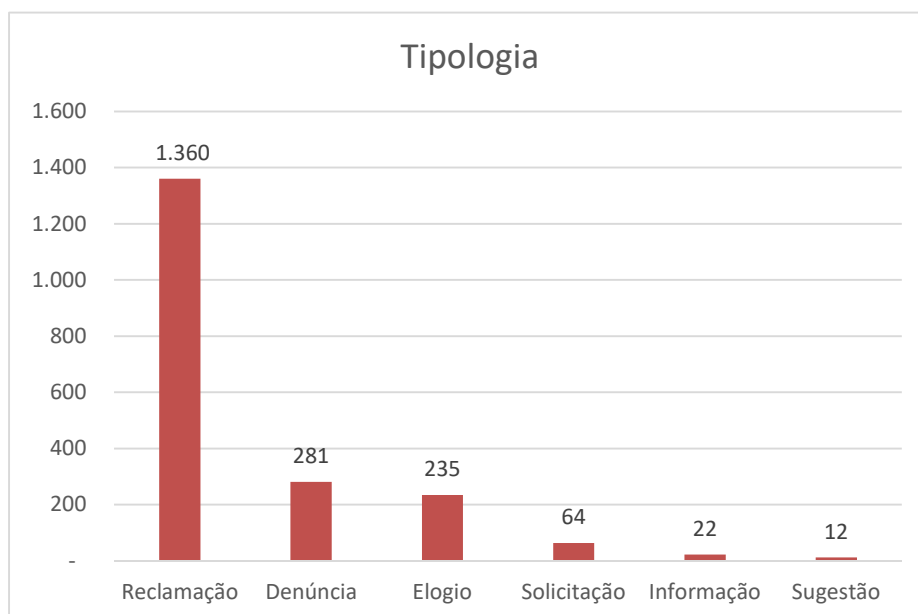
No ano de 2023, as reclamações (69%) e denúncias (14%) foram as tipologias mais demandadas pela Sejus, conforme demonstrado na tabela abaixo:

**Tabela 2:** Quantitativo por tipologia das demandas recebidas - 2023

| Tipologia    | Quantidade   |
|--------------|--------------|
| Reclamação   | 1.360        |
| Denúncia     | 281          |
| Elogio       | 235          |
| Solicitação  | 64           |
| Informação   | 22           |
| Sugestão     | 12           |
| <b>Total</b> | <b>1.974</b> |

Fonte: Painel de Ouvidoria.

**Figura 1:** Classificação das manifestações recebidas - 2023

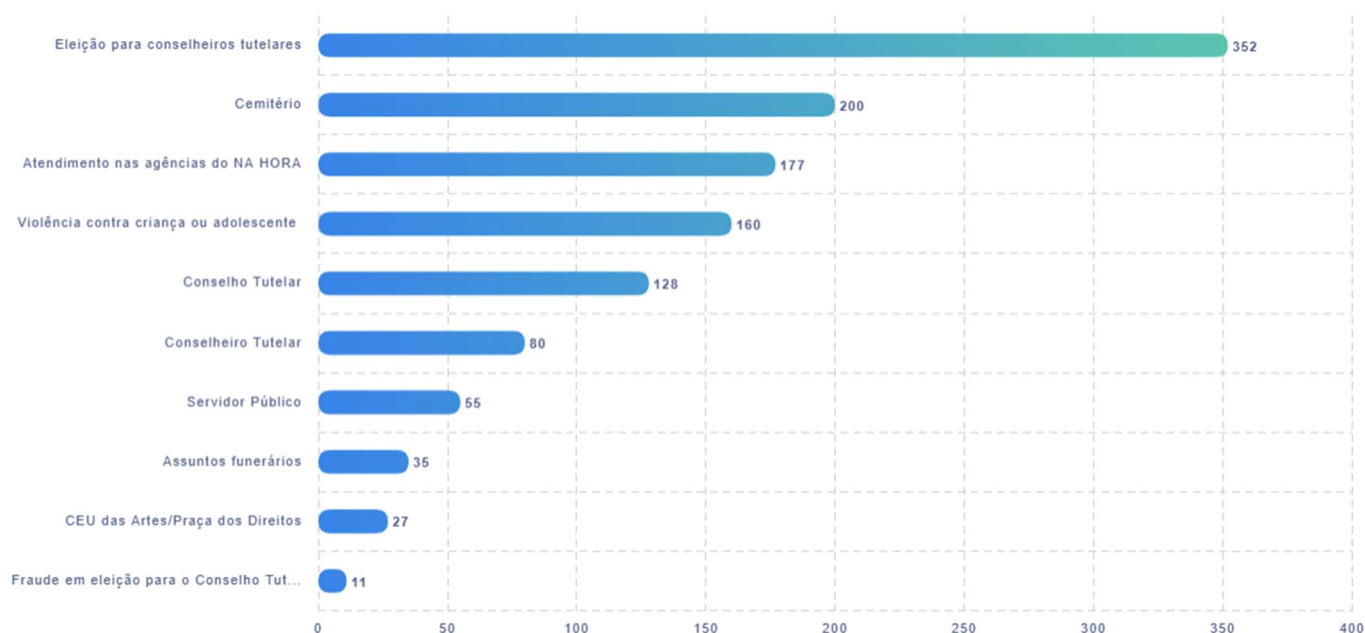


Fonte: Painel de Ouvidoria.

Ainda em relação à tipologia “Reclamação”, os assuntos recorrentes, no ano de 2023, foram:

**Figura 2:** Os assuntos mais solicitados das reclamações - 2023

**ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS**



Fonte: Painel de Ouvidoria.

Em relação ao assunto “Eleição para conselheiros tutelares”, as 1.360 reclamações referem-se às questões relacionadas às comprovações requeridas no edital, tais como, declarações de comprovação de experiências indevidas ou em instituições inexistentes; comprovante de endereço que não está na região administrativa do Conselho Tutelar. Os direcionamentos das providências e averiguações das manifestações são encaminhados para a Comissão Especial do Processo de Escolha dos Conselheiros Tutelares - CEPE.

No assunto “Cemitério” são situações com reclamações sobre: a) atendimento prestado pela Concessionária dos serviços funerários; b) furto do jazigo e infraestrutura precária do cemitério; e c) falta de informação clara a respeito dos contratos de manutenção e dos direitos decorrentes desta contratação.

Para as reclamações sobre “Atendimento nas agências do Na Hora” são atreladas às dificuldades no atendimento, na demora, filas de espera enormes, desorganização e dificuldades no agendamento e na entrega de senhas, falta de empatia para atendimento preferencial, com informações equivocadas, e com atendimento grosseiro.

A comparação dos assuntos mais demandados nos anos de 2022 e 2023, houve aumento em todos os assuntos, vejam a o quadro a seguir:

**Tabela 3:** Quadro comparativo dos assuntos recorrentes - 2022 e 2023

| Assunto                                 | 2022 | 2023 | Comparação                                                                            |
|-----------------------------------------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Atendimento nas agências do Na Hora     | 315  | 322  |    |
| Servidor Público                        | 160  | 164  |    |
| Conselho Tutelar                        | 139  | 160  |    |
| Cemitério                               | 103  | 214  |    |
| Violência contra criança ou adolescente | 97   | 165  |  |

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 27/11/2023.

**Atendimento nas agências do Na Hora:** houve pequeno aumento no percentual de registro de manifestações na ordem de 2,2%. Tal situação se deve ao aumento no número de elogios e do alinhamento das respostas de Ouvidoria em linguagem simples com a equipe técnica do Na Hora.

**Servidor Público:** houve pequena variação no número de manifestações em 2,5%, em decorrência dos Workshops realizados pela Ouvidoria e da presença da Ouvidoria no Projeto Integridade com a Controladoria Setorial de Justiça, onde foi possível divulgar os serviços de Ouvidoria junto aos servidores públicos. Infere-se que seja reflexo da conscientização dos servidores públicos e melhoria no exercício de suas funções.

**Cemitério:** houve um aumento de 108% de manifestações com esta temática. A justificativa se dá em razão da readequação do assunto junto à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, pois antes as demandas também eram classificadas como “Assuntos funerários”. Além disso, acredita-se que a Ouvidoria itinerante pelo Programa “Ação Dia de Finados” realizada nos últimos cinco anos proporcionou a divulgação dos canais e dos serviços de

Ouvidoria.

**Violência contra criança ou adolescente e Conselho Tutelar:** somando os dois assuntos, percebe-se que foram registradas 236 manifestações em 2022 e 325, em 2023 – aumentando 37,7%. Devido ao crescimento de relatos a respeito de crianças em situação de rua e abandono, necessitando da atuação do Conselho Tutelar.

**Gerais:** vale ressaltar, que o principal assunto do ano de 2023, “Eleição para conselheiros tutelares”, não consta na tabela comparativa acima, pois no ano anterior não houve manifestação devido ser um evento periódico.

## 1.2. Indicadores

**Tabela 4:** Comparativo entre o número de demandas e seus indicadores

| Indicadores:                                    | SEJUS 2023 | Metas da SEJUS para 2024/2025 |
|-------------------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Quantidade de manifestações                     | 1.974      | -                             |
| Qualidade da resposta                           | 69%        | 71%                           |
| Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria | 78%        | 80%                           |
| Índice de Recomendação                          | 81%        | 80%                           |
| Resolutividade                                  | 42%        | 50%                           |

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 27/11/2023.

**Qualidade da resposta:** aumentar em 2% o indicador, por meio de capacitação da equipe e trabalho de conscientização das áreas técnicas para o uso da linguagem simples. Além disso, ações para capacitação para os novos Conselheiros Tutelares a respeito da elaboração das respostas encaminhadas à Ouvidoria.

**Satisfação com o serviço de Ouvidoria:** aumentar em 2% o indicador, com o projeto de qualidade da resposta de Ouvidoria com linguagem simples.

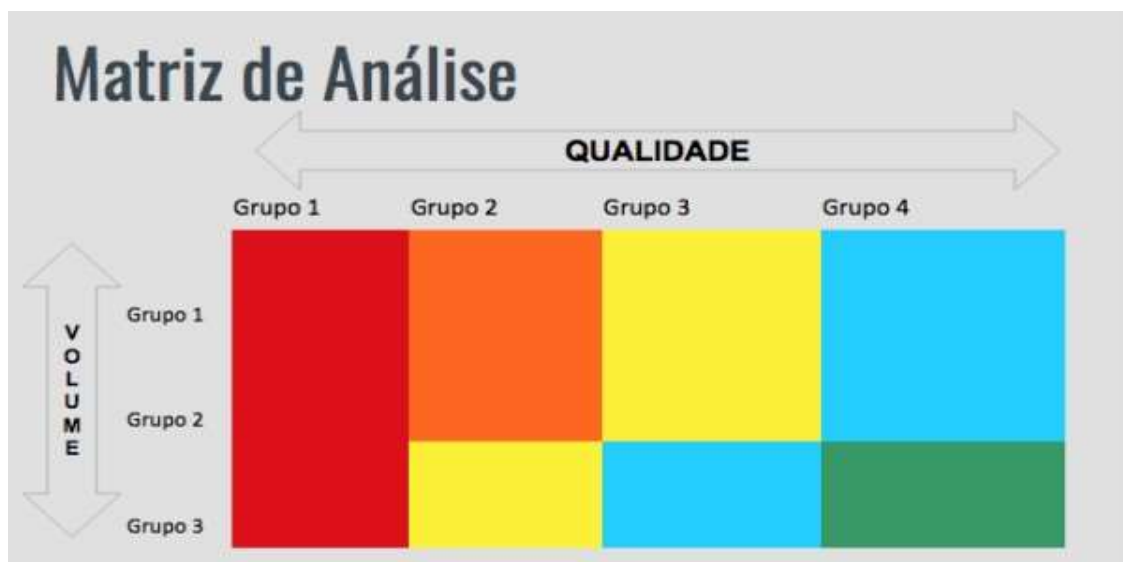
**Recomendação do serviço de Ouvidoria:** manter a meta alcançada em 2023.

**Resolutividade:** retomar o patamar do indicador do ano anterior, ou seja, em 51% por meio de pós-atendimento e sensibilização da áreas técnicas, considerando o desafio atípico das Eleições para Conselheiro Tutelar em 2023 e a projeção para o próximo biênio.



### 1.3. Dimensão Volume x Dimensão Qualidade

Figura 3: Matriz de Análise da OGDF



A partir do diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça se enquadra na cor AMARELO, por ter atingido apenas uma das metas e por ter muito mais que 600 manifestações no ano de 2023 e qualidade da resposta em 69%.

## 2. AÇÕES PARA 2024/2025

### 2.1. Em relação à qualidade

De acordo com o Plano de Ação da OGDF, as metas para 2024/2025 são:

| INDICADORES DE PERFORMANCE OUVIDORIA  |     |
|---------------------------------------|-----|
| Recomendação da Ouvidoria             | 80% |
| Satisfação com o Serviço de Ouvidoria | 80% |
| Qualidade da Resposta                 | 71% |

| INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS |     |
|----------------------------------------|-----|
| Resolutividade                         | 50% |

A partir do diagnóstico realizado, identificamos a necessidade de implementar ações de melhorias, as quais compõem os Projetos a seguir descritos:

**OBJETIVO:** manter/aumentar os indicadores alcançados no ano de 2024 e melhorar a efetividade da realização da pesquisa de satisfação, por meio dos projetos implementados nesta Ouvidoria no biênio 2024-2025, conforme Anexo 1.

**PROJETO:** qualidade dos indicadores

a) Ouvidoria Ativa: Consiste na realização de contato telefônico com os cidadãos (autores das demandas), que classificaram as respostas dadas às suas manifestações como “Não Resolvida”, e aos cidadãos que tiveram suas demandas respondidas, porém não avaliaram a resposta dada; e

b) Gestão da qualidade da resposta: Consiste em ratificar e validar as informações concedidas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão, de modo que se não estiverem adequadas, a Ouvidoria retorna a demanda para a área técnica com sugestões de informações que possam de fato atender a necessidade do cidadão, projeto este que se consagrou vencedor no 6º Concurso de Melhores Práticas da OGDF no ano de 2021.

c) Capacitações: entende-se que a capacitação é uma importante ferramenta para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria. Durante o ano de 2023, a equipe de Ouvidoria realizou diversos cursos ofertados pela Ouvidoria-Geral do DF e o objetivo para 2024/2025 é dar continuidade às capacitações a fim de fomentar processos de trabalhos e parcerias que garantam a qualidade do serviço de Ouvidoria junto ao cidadão.

d) Notas Técnicas – trata de uma forma de quantificar os assuntos específicos das áreas técnicas e construir uma análise quali e quantitativa com apontamentos as dificuldades do cenário das políticas públicas, utilizando indicadores e estatísticas para análise.

**JUSTIFICATIVA:** o quantitativo de demandas avaliadas pelo cidadão.

**RECURSOS:** recursos humanos para realização de contato telefônico com o cidadão e tratativas com as áreas técnicas para trabalho de conscientização da qualidade da resposta.

**RESPONSÁVEL:** equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça.

**CRONOGRAMA:** vide Anexo 1.

**ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:** as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da Sejus.

## **2.2. Em relação aos assuntos recorrentes**

### **2.2.1. Atendimento nas Agências do Na Hora**

**OBJETIVO:** avaliar o atendimento prestado nas Unidades do Na Hora, identificando possíveis melhorias a serem implementadas, buscando oferecer um atendimento de excelência

ao Cidadão que procura atendimento nas Unidades do Na Hora, bem como o reconhecimento do atendente que atende com a qualidade preceituada pelo Na Hora.

**PROJETO:** Bate-papo com a equipe do Na Hora

**JUSTIFICATIVA:** a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora, fundamentada pelo Decreto nº 22.125, de 11/05/2001, publicado no DODF de 14/05/2001, que instituiu, à época, o Na Hora – Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão no âmbito do Distrito Federal, tem por finalidade prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão.

Desse modo, sendo a qualidade do atendimento um dos preceitos do Na Hora, instituir ferramentas capazes de avaliar e aferir a prestação do serviço oferecido à população que busca atendimento em nossas Unidades é de suma importância, na medida em que permite a identificação e correção de eventuais inconformidades no atendimento, refletindo diretamente na satisfação do Cidadão. Somado a isso, surge a possibilidade de identificar e reconhecer o profissional que atua em conformidade com os objetivos perseguidos pelo Na Hora, servindo esse reconhecimento como um fator de crescimento motivacional da equipe de trabalho.

**RECURSOS:** não se aplica.

**RESPONSÁVEL:** equipe da Ouvidoria em parceria com a Subsecretaria de Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora.

**CRONOGRAMA:** vide Anexo 2.

**ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:** por ser um projeto de conscientização e aproximação com área técnica, somente os resultados gerais serão comunicados por meio dos Relatórios Trimestrais.

### **2.2.2. Conselho Tutelar**

**OBJETIVO:** visitar os Conselhos Tutelares do Distrito Federal em ação conjunta com a Comissão de Integridade da Secretaria de Justiça para divulgar os canais de Ouvidoria, prestar orientações sobre tratamento de manifestação de Ouvidoria, troca de experiências e alinhamento de fluxos de trabalho.

**PROJETOS:** projeto “Semana de Integridade” que foi consagrado no concurso de Melhores Práticas em Correição realizado no 5º Encontro de Corregedorias; e projeto “Ouvidoria mais perto de você” que foi consagrada no concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria e Governança de Serviços realizado pela Ouvidoria Geral DF, ambos no ano de 2023. Projeto Ética

e Integridade nos Conselhos Tutelares – visitas prévias + ciclo de capacitação.

**JUSTIFICATIVA:** o número de demandas registradas sobre o assunto e o acompanhamento das respostas às manifestações de Ouvidoria.

**RECURSOS:** a ação necessitará de recursos humanos para as visitas.

**RESPONSÁVEL:** Comissão de Integridade, composta por Ouvidoria.

**CRONOGRAMA:** vide Anexo 3.

**ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:** as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da Sejus.

### **2.2.3. Servidor Público**

**OBJETIVO:** divulgar, orientar e esclarecer os serviços de ouvidoria.

**PROJETO:** Semana de Integridade e Bate Papo com Ouvidoria para promover diálogo com os servidores da Secretaria de Justiça a respeito do papel da ouvidoria.

**JUSTIFICATIVA:** o quantitativo de manifestações registradas sobre o assunto.

**RECURSOS:** equipe da Ouvidoria e da Coordenação de Transparência e Controle Social da Sejus.

**RESPONSÁVEL:** equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça.

**CRONOGRAMA:** vide Anexo 4.

**ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:** as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da Sejus.

## **2.3 Em relação às parcerias**

### **2.3.1 Disque 100 – Direitos Humanos**

**OBJETIVO:** articular e ampliar a Rede de Proteção de Direitos Humanos com base no atendimento das violações de Direitos Humanos do Disque Denúncias – Disque 100, em parceria com o Ministério de Direitos Humanos e Cidadania. Melhorar as tratativas das denúncias junto às áreas técnicas da Sejus.

**PROJETO:** Ouvidoria em sintonia com a Agenda 2030

**JUSTIFICATIVA:** o Acordo de Cooperação Técnica (ACT) celebrado entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH e o Governo do Distrito Federal – GDF, assinado no dia 24 de maio de 2021, conforme publicação do Extrato no Diário Oficial da União, nº 97, de 25 de maio de 2021 (Processo SEI nº 04011-00001555/2020-43), estipulou o encaminhamento das denúncias de violação de direitos humanos para a Sejus a partir de

29/09/2021.

A celebração do ACT objetiva direcionar o envio das denúncias de violência de direitos humanos registradas pelos canais de atendimento do Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos - SINDH, da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos - ONDH do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, relacionadas ao território do Distrito Federal para que o GDF atue, como órgão central responsável, pelo fluxo de encaminhamento das denúncias no âmbito de sua competência, conforme especificações estabelecidas no Plano de Trabalho.

A Ouvidoria recebe as denúncias de pessoa em restrição de liberdade e População LGBTQIA+, que são encaminhadas para a Subsecretaria de Políticas de Direitos Humanos e de Igualdade Racial (SUBDHIR); as denúncias sobre violência contra pessoa idosa são encaminhadas à Subsecretaria de Políticas para Idoso (SUBIDOSO); e as denúncias que envolvem as violências previstas no Decreto nº 39.577, de 20 de dezembro de 2018, são encaminhadas à Subsecretaria de Apoio às Vítimas de Violência (SUBAV). Enquanto que, as situações que envolvam a violação de direitos de crianças e adolescentes do Distrito Federal são recebidas pela Coordenação do Sistema de Denúncias de Violação de Direitos da Criança e do Adolescente (CISDECA) para direcionamento aos Conselhos Tutelares.

A Ouvidoria apoia as áreas técnicas para as tratativas das denúncias e constrói conjuntamente a Rede de Proteção de violação de direitos humanos, denominada Rede Acreditar. Bem como, a criação do Sistema Integrado de Denúncias em parceria com a Unidade de Tecnologia da Sejus - Unitec.

**RECURSOS:** sistema Interativo para Tratamento das Denúncias DH.

**RESPONSÁVEL:** GT Disque 100.

**CRONOGRAMA:** vide Anexo 5.

**ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:** desenvolvimento de projeto pelo Grupo de Trabalho do Disque 100 e articulação com a Ascom.

### **2.3.2 União Faz a Força com Ouvidorias**

**OBJETIVO:** divulgar, orientar e esclarecer os serviços de ouvidoria.

**PROJETOS:** Eventos Itinerantes e Ouvidoria em sintonia com a Agenda 2030.

**JUSTIFICATIVA:** ações em parceria com outras Ouvidorias para o fortalecimento de conscientização de temas que envolve o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Eventos Itinerantes e projetos em conjunto com as Ouvidorias da Rede SIGO.

**RECURSOS:** equipe da Ouvidoria da Sejus e outras Ouvidorias.

**RESPONSÁVEL:** equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça.

**CRONOGRAMA:** vide Anexo 6.

**ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:** as ações e os resultados serão comunicados por meio de cartilhas e dos Relatórios trimestrais publicados no site da Sejus.

### **3 Avaliação e Monitoramento**

A Ouvidoria da Sejus procederá com o monitoramento mensal de suas ações, bem como, com a auto avaliação, de forma trimestral, quando da confecção dos Relatórios trimestrais de Gestão, que serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.

### **4 Conclusão**

O Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao público, buscando o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas neste plano de ação, reforçando assim, a participação da sociedade. Porém, isso somente será possível com o esforço e o trabalho em equipe, tendo como norte o real sentido da palavra servidor público: servir sempre!

**ANEXO 1**

| Estratégia de Ação 1: Qualidade dos indicadores |                                                                                               |                                                                                                                            |                                                               |              |            |                                                  |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------------------------------------------|
| Identificador                                   | Objetivo                                                                                      | Ações                                                                                                                      | Indicador (Resultado Chave)                                   | Meta         | Medição    | Resultado esperado                               |
| OUV/SEJUS.1                                     | Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)               | Fazer contato telefônico com o usuário incentivando-o a realizar a pesquisa de satisfação avaliando o atendimento prestado | % de demandas resolvidas<br>e<br>% de demandas não resolvidas | Aumentar 20% | Bimestral  | Avaliação pelo cidadão                           |
|                                                 | Manter os indicadores alcançados no ano de 2023 e fomentar para elevá-los no biênio 2024-2025 | Gestão da qualidade da resposta                                                                                            | % de qualidade da resposta                                    | Atingir 71%  | Trimestral | Satisfação do cidadão                            |
|                                                 |                                                                                               | Ouvidoria Ativa                                                                                                            | % de demandas avaliadas                                       | Atingir 10%  | Trimestral | Satisfação do cidadão                            |
|                                                 |                                                                                               | Capacitação da equipe                                                                                                      | Evento realizado                                              | 6            | Semestral  | Qualidade na resposta e no atendimento           |
|                                                 |                                                                                               | Notas Técnicas                                                                                                             | % de reclamação e denúncia                                    | 2            | Semestral  | Qualidade na resposta e no cumprimento de prazos |

ANEXO 2

| Estratégia de Ação 2: Assuntos recorrentes- Atendimento nas Agências do Na Hora |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                |                                                                                                                                      |               |         |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|--------------------------------------|
| Identificador                                                                   | Objetivo                                                                                                                                                            | Ações                                                                                                                                          | Indicador (Resultado Chave)                                                                                                          | Meta          | Medição | Resultado esperado                   |
| OUV/SEJUS.2                                                                     | Avaliar o atendimento prestado nas Unidades do Na Hora, identificando possíveis melhorias a serem implementadas                                                     | Avaliação do atendimento prestado ao Cidadão:<br>- Identificação de melhorias a serem implementadas                                            | Ação implementada:<br>Avaliação geral do atendimento prestado, fluxo e tramitação das demandas padronizada, alinhamento de resposta. | Dezembro/2024 | Mensal  | Melhoria da qualidade do atendimento |
|                                                                                 | Avaliar o atendimento prestado nas Unidades do Na Hora, com vistas a identificar o reconhecimento do atendente que atenção com a qualidade preceituada pelo Na Hora | - Identificação de necessidade de capacitação aos atendentes<br>- Nota Técnica para reformular fluxo de Ouvidoria<br>- Bate Papo com Ouvidoria |                                                                                                                                      |               |         |                                      |



### ANEXO 3

| Estratégia de Ação 3: Assuntos recorrentes- Conselho Tutelar, Conselheiros Tutelares e Violência contra criança ou adolescente |                                                                                   |                                                                                                                      |                                                                                                                                     |                       |           |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------------------------------------|
| Identificador                                                                                                                  | Objetivo                                                                          | Ações                                                                                                                | Indicador (Resultado Chave)                                                                                                         | Meta                  | Medição   | Resultado esperado                               |
| OUV/SEJUS.3                                                                                                                    | Divulgar os canais de ouvidoria nos Conselhos Tutelares                           | Mapear os Conselhos Tutelares com maior número de reclamações e denúncias de ouvidoria                               | Ação implementada:<br>Avaliação geral do atendimento prestado, fluxo e tramitação das demandas padronizada, alinhamento de resposta | 1 evento por bimestre | Bimestral | Melhoria da qualidade da resposta e da avaliação |
|                                                                                                                                | Orientação quanto ao tratamento de demandas de ouvidoria                          | Analisar qualitativamente os maiores entraves nos atendimentos pelos Conselhos Tutelares                             |                                                                                                                                     |                       |           |                                                  |
|                                                                                                                                | Definição de fluxos para a eficiência do tratamento de manifestações de ouvidoria | Visitar os Conselhos Tutelares do Distrito Federal<br><br>Semana de Integridade<br><br>Ouvidoria mais perto de você! |                                                                                                                                     |                       |           |                                                  |
|                                                                                                                                | Promover a aproximação do Conselho Tutelar e Conselheiros com a Ouvidoria         | Participação da Ouvidoria no Curso de Formação de Conselheiros Tutelares                                             |                                                                                                                                     |                       |           |                                                  |

#### ANEXO 4

| Estratégia de Ação 4: Assuntos recorrentes- Servidor Público |                                                           |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                            |                        |            |                                       |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|---------------------------------------|
| Identificador                                                | Objetivo                                                  | Ações                                                                                                                                                               | Indicador (Resultado Chave)                                                                                                                                                | Meta                   | Medição    | Resultado esperado                    |
| OUV/SEJUS.4                                                  | Divulgar os canais de ouvidoria internamente              | Mapear a lotação dos servidores mencionados nas demandas de ouvidoria.<br><br>Promover encontros e rodas de conversas sobre ouvidoria.<br><br>Semana de Integridade | Ação implementada:<br>Avaliação geral das dificuldades enfrentadas, padronização do fluxo e tramitação das demandas, alinhamento de resposta e esclarecimentos de dúvidas. | 1 evento por trimestre | Trimestral | Melhoria do serviço público prestado. |
|                                                              | Orientação quanto ao tratamento de demandas de ouvidoria  |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                            |                        |            |                                       |
|                                                              | Promover a aproximação das áreas técnicas com a Ouvidoria |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                            |                        |            |                                       |

## ANEXO 5

| Estratégia de Ação 5: Disque 100 – Direitos Humanos |                                                                             |                                                                                                                                  |                             |                      |           |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificador                                       | Objetivo                                                                    | Ações                                                                                                                            | Indicador (Resultado Chave) | Meta                 | Medição   | Resultado esperado                                                                                          |
| OUV/SEJUS.5                                         | Organizar o recebimento das denúncias de violação de Direitos Humanos       | Mapear as violações recorrentes segundo público vulnerável                                                                       | Ação implementada           | 1 ação/<br>bimestral | Bimestral | Melhoria da dinâmica na tratativa das denúncias e<br>Construção de um Sistema Interativo de denúncias de DH |
|                                                     | Criar Grupo de Trabalho (GT) do Disque 100 da Sejus                         | Encontros de alinhamento com GT                                                                                                  |                             |                      |           |                                                                                                             |
|                                                     | Alinhamento de fluxo com o GT                                               | Apoiar as áreas técnicas no atendimento das violações de Direitos Humanos<br>Nota Técnica com indicadores por público vulnerável |                             |                      |           |                                                                                                             |
|                                                     | Melhorar tramitação das denúncias com a Rede Acreditar dos Direitos Humanos | Desenvolver Sistema de Denúncias<br>Ouvidoria em sintonia com a Agenda 2030<br>Criação da Rede Acreditar                         |                             |                      |           |                                                                                                             |

ANEXO 6

| Estratégia de Ação 6: União faz a força com Ouvidorias |                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |         |                                               |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------------------------------------------|
| Identificador                                          | Objetivo                                    | Ações                                                                                                                                                                           | Indicador (Resultado Chave)                                                                                                                                                                                                                                                       | Meta          | Medição | Resultado esperado                            |
| OUV/SEJUS.6                                            | Integrar ações de Ouvidoria com a Rede SIGO | - Eventos Itinerantes: GDF Mais Perto do Cidadão e Ação de Finados<br>- Ouvidoria na Luta Antiracista<br>- Bate Papo com Ouvidoria<br>- Ouvidoria em sintonia com a Agenda 2030 | Ação implementada:<br>- Atendimentos dos Eventos Itinerantes e articulações;<br>- Participação na Contrução e Comunicação do Dicionário Antiracista;<br>- Apresentação da Ouvidoria em ações conjuntas com outras Ouvidorias;<br>- Participação das Ouvidorias na Rede Acreditar. | Dezembro/2025 | Mensal  | Melhoria da imagem institucional da Ouvidoria |
|                                                        | Consolidar projetos com outras Ouvidorias   |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |         |                                               |

**ANEXO 7: CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DAS AÇÕES  
2024 e 2025**

| <b>Mês/Ano</b> | <b>Ações:</b>                                              |                                                                 |                                                                          |                                                                          |                                                                    |                                                                       |
|----------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                | <b>Estratégia de Ação 1:<br/>Qualidade dos indicadores</b> | <b>Estratégia de Ação 2:<br/>Assunto recorrente<br/>NA HORA</b> | <b>Estratégia de Ação 3:<br/>Assunto recorrente<br/>Conselho Tutelar</b> | <b>Estratégia de Ação 4:<br/>Assunto recorrente<br/>Servidor Público</b> | <b>Estratégia de Ação 5:<br/>Disque 100 –<br/>Direitos Humanos</b> | <b>Estratégia de Ação 6:<br/>União faz a força<br/>com Ouvidorias</b> |
| Janeiro/2024   | X                                                          | X                                                               |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Fevereiro/2024 | X                                                          | X                                                               | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Março/2024     | X                                                          | X                                                               |                                                                          | X                                                                        |                                                                    | X                                                                     |
| Abril/2024     | X                                                          | X                                                               | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Maio/2024      | X                                                          | X                                                               |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Junho/2024     | X                                                          | X                                                               | X                                                                        | X                                                                        | X                                                                  | X                                                                     |
| Julho/2024     | X                                                          | X                                                               |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Agosto/2024    | X                                                          | X                                                               | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Setembro/2024  | X                                                          | X                                                               |                                                                          | X                                                                        |                                                                    | X                                                                     |
| Outubro/2024   | X                                                          | X                                                               | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Novembro/2024  | X                                                          | X                                                               |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Dezembro/2024  | X                                                          | X                                                               | X                                                                        | X                                                                        | X                                                                  | X                                                                     |
| Janeiro/2025   | X                                                          |                                                                 |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Fevereiro/2025 | X                                                          |                                                                 | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Março/2025     | X                                                          |                                                                 |                                                                          | X                                                                        |                                                                    | X                                                                     |
| Abril/2025     | X                                                          |                                                                 | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Maio/2025      | X                                                          |                                                                 |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Junho/2025     | X                                                          |                                                                 | X                                                                        | X                                                                        | X                                                                  | X                                                                     |
| Julho/2025     | X                                                          |                                                                 |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Agosto/2025    | X                                                          |                                                                 | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Setembro/2025  | X                                                          |                                                                 |                                                                          | X                                                                        |                                                                    | X                                                                     |
| Outubro/2025   | X                                                          |                                                                 | X                                                                        |                                                                          | X                                                                  | X                                                                     |
| Novembro/2025  | X                                                          |                                                                 |                                                                          |                                                                          |                                                                    | X                                                                     |
| Dezembro/2025  | X                                                          |                                                                 | X                                                                        | X                                                                        | X                                                                  | X                                                                     |