

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 Morais Pessôa

Daniel Gomes da Silva

Mayara Silva da Costa

Milton Mattos de Souza

Rillary Bertolini Ferrari

Valéria Maria Rodrigues Fechine

Vanderson Marques dos Santos

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
Disque 100	1.916	2.167
e-Sic	214	225
OUV-DF	1.029	1.974
Total	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
Total	1.974

Fonte: Painel de Ouvidoria.

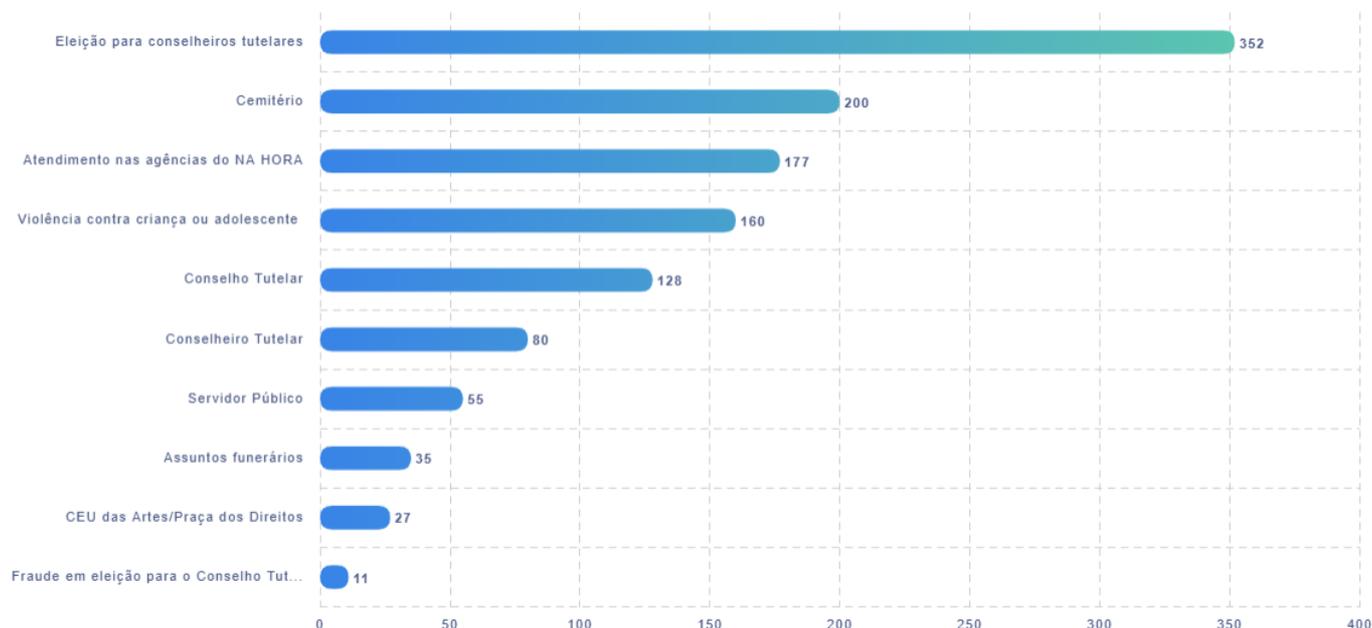
Figura 1: Classificação das manifestações recebidas - 2023

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 352 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 da melhoria no exercício de suas funções.

Conselho Tutelar: houve um aumento de 15% de manifestações com esta temática, devido às reclamações que envolve o trabalho dos Conselhos Tutelares na prestação de serviços à comunidade em proteção aos direitos da criança e adolescente.

Cemitério: mais que dobrou o número de manifestações com esta temática de 2022 para 2023. 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.

Obs.: 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 nos Projetos descritos abaixo:

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. Em 2024, foi iniciado o Projeto Ética e Integridade nos Conselhos Tutelares – visitas prévias + ciclo de capacitações.

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, consolidação de Matriz de Risco de Integridade por meio do Projeto Ética e Integridade nos Conselhos Tutelares

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. A Comissão Permanente de Integridade representada pelo Grupo de Trabalho, onde a Ouvidoria faz parte, traz mecanismos informativos e reforça a importância da integridade e da prevenção de riscos no serviço público, a qual tem compromisso com a ética, a legalidade e a transparência.

2.3 Em relação às parcerias

2.3.1 Disque Distrital de 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 e outras Secretarias de Estado do DF, criação do Disque Distrital de Direitos Humanos.

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 diretamente 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.

Em 2025, foi consolidado o Projeto do Disque Distrital de Direitos Humanos com o objetivo de aprimorar os fluxos de tratamento de denúncias, reforçada pela diversidade dos públicos atendidos e pela complexidade das violações recebidas. Ampliando a Rede, com auxílio da Ouvidoria Geral do DF (OGDF), que será a receptora das denúncias de violações, pelo Disque 162 e pela plataforma Participa DF.

RECURSOS: sistema Interativo para Tratamento das Denúncias DH.

RESPONSÁVEL: GT Disque Distrital de Violação de Direitos Humanos.

CRONOGRAMA: vide Anexo 5.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO: desenvolvimento de projeto pelo Grupo de Trabalho e articulação com a OGDF e outras Secretarias de Estado do DF que têm convergência de ações estruturantes e articuladas com diversos públicos vulneráveis.

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 avaliar com o monitoramento mensal de suas ações, bem como, com a auto avaliação, de forma trimestral, com a confecção dos Relatórios trimestrais de Gestão, que serão encaminhadas aos gestores. Nas avaliações as recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes estarão relacionados e pontuados para discussão.

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 e % 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	<p>Avaliação do atendimento prestado ao Cidadão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de melhorias a serem implementadas 	<p>Ação implementada:</p> <p>Avaliação geral do atendimento prestado, fluxo e tramitação das demandas padronizada, alinhamento de resposta.</p>	Dezembro/2024	Trimestral	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	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação de necessidade de capacitação dos atendentes - Nota Técnica para reformular fluxo de Ouvidoria - 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: 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 Semana de Integridade 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 Fluxo de atendimento de manifestações de Ouvidoria com a equipe da Coordenação do Sistema de Denúncias de Violação de Direitos da Criança e do Adolescente (Cisdeca) e Conselhos 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. Promover encontros e rodas de conversas sobre ouvidoria.	Ação implementada: 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	Semana de Integridade				

ANEXO 5

Estratégia de Ação 5: Disque Distrital de 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/ bimestral	Bimestral	Melhoria da dinâmica na tratativa das denúncias e 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				
	Melhorar tramitação das denúncias com a Rede Acreditar dos Direitos Humanos	Nota Técnica com indicadores por público vulnerável				
		Desenvolver Sistema de Denúncias				
		Ouvidoria em sintonia com a Agenda 2030				
		Criação do Disque Distrital de Direitos Humanos				

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	<p>Ação implementada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendimentos dos Eventos Itinerantes e articulações; - Participação na Contrução e Comunicação do Dicionário Antiracista; - Apresentação da Ouvidoria em ações conjuntas com outras Ouvidorias; - Participação das Ouvidorias no grupo de atendimento do Disque Distrital Direitos Humanos. 	Dezembro/2025	Mensal	Melhoria da imagem institucional da Ouvidoria
	Consolidar projetos com outras Ouvidorias	- Ouvidoria na Luta Antiracista - Bate Papo com Ouvidoria - Ouvidoria em sintonia com a Agenda 2030				

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

Mês/Ano	Ações:					
	Estratégia de Ação 1: Qualidade dos indicadores	Estratégia de Ação 2: Assunto recorrente NA HORA	Estratégia de Ação 3: Assunto recorrente Conselho Tutelar	Estratégia de Ação 4: Assunto recorrente Servidor Público	Estratégia de Ação 5: Disque Distrital de Direitos Humanos	Estratégia de Ação 6: União faz a força com Ouvidorias
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
Maiio/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/2022	X		X		X	X
Março/2025	X			X		X
Abril/2025	X		X		X	X
Maiio/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