



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

3º TRIMESTRE - ANO 2021

Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2021, direcionadas à Secretaria de Justiça e Cidadania e à Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF; fazendo-se um comparativo com os dados registrados no trimestre anterior.

O presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Ademais, convém esclarecer que por força do Decreto nº 40.327, de 19 de dezembro de 2019, e em razão da solicitação constante do Processo nº 00400-00018473/2020-30, desde o dia 11 de março de 2020, as manifestações da **Secretaria da Juventude** são de responsabilidade da Casa Civil. De igual modo, os assuntos que envolvem a pessoa com deficiência passaram a ser tratados pela **Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência**, por meio da Ouvidoria da Casa Civil do Distrito Federal, nos termos do Processo nº 00400-00023234/2020-00; e o assunto relacionado a violência contra pessoa idosa passou a ser tratado pela **Defensoria Pública do Distrito Federal**, conforme Processo nº 00400-00013005/2020-79.

Por fim, informamos que no dia 29/09/2021, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania passou a receber as demandas oriundas do Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43.



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

1. Visão Geral do Sistema OUV-DF, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC e Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh)

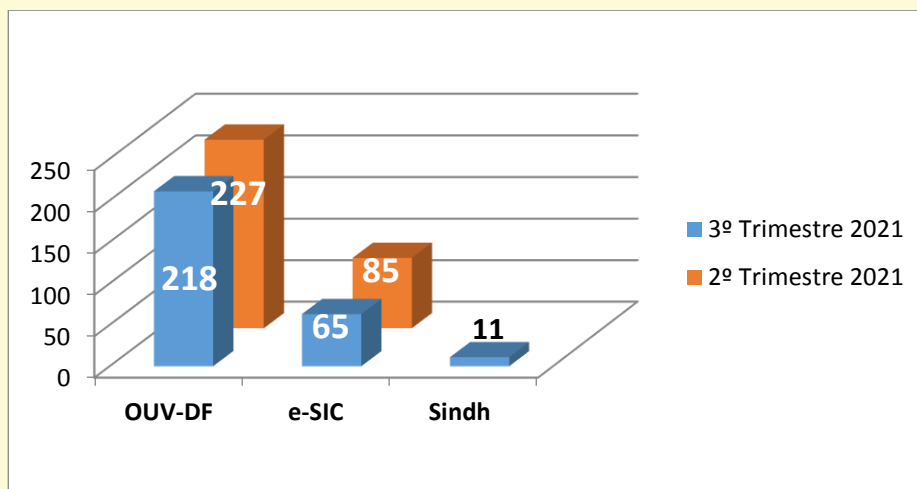
Quadro 1: Análise de demandas recebidas no período de 01/07/2021 a 30/09/2021

Período: 01/07/2021 a 30/09/2021			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
OUV-DF	211	7	218
e-SIC	62	3	65
Sindh (Disque 100)	11	—	11
Total	284	10	294

Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema Sindh.

- Dos 65 registros no e-SIC: 59 referem-se a pedidos de acesso à informação direcionados à SEJUS, e 03 referem-se a recursos; dos quais 02 são de 1ª instância (no âmbito da Secretaria de Justiça e Cidadania) e 01 de 2ª instância (no âmbito da Secretaria de Justiça e Cidadania). Em relação aos números da FUNAP no e-SIC, foram registrados 2 pedidos de acesso à informação e 1 recurso de 1ª instância (no âmbito da FUNAP).
- A Ouvidoria da SEJUS passou a recepcionar as demandas do Disque 100 através do Sistema Sindh em 29/09/2021, portanto, os números acima apresentados referem-se ao período de 29/09/2021 a 30/09/2021.

Gráfico 1: Análise de Demandas - período de 01/04/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema Sindh.

2. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela Secretaria de Justiça e Cidadania

I- Natureza da manifestação

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

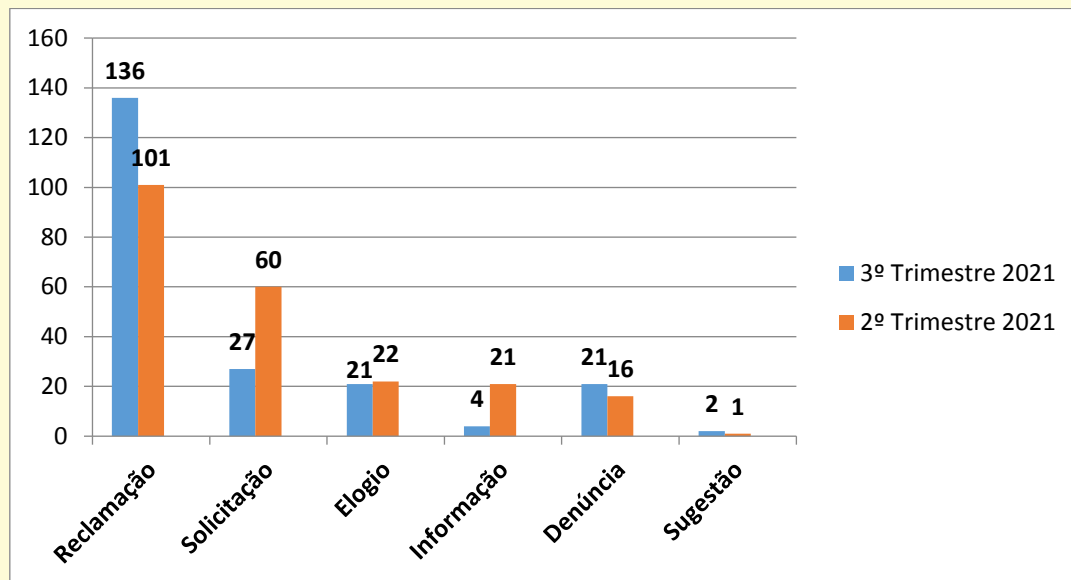
Classificação	01/04/21 a 30/06/2021	%	01/07/21 a 30/09/2021	%
Reclamação	101	44,49%	136	64,45%
Solicitação	60	26,43%	27	12,80%
Elogio	22	9,69%	21	9,95%
Informação	21	9,25%	4	1,89%
Denúncia	16	7,04%	21	9,95%
Sugestão	1	0,44%	2	0,95%

Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 01/04/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

II- Áreas técnicas mais demandadas de acordo com o assunto

Quadro 3: Os cinco assuntos mais demandados

Rank	Assunto mais demandado	Quantidade	Unidade demandada	Resolutividade
1º	Atendimento nas Agências do Na Hora	74	SUBNAHORA	50%
2º	Servidor Público	33	CCIAD para apuração de conduta	50%
3º	Conselho Tutelar	23	1º Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares- COORACT 2º Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares- CEDICON	0%
4º	Eventos do Governo de Brasília	15	Unidade de Inovação e Programas - UNIP	0%
5º	Cemitério	10	Subsecretaria de Assuntos Funerários - SUAF	60%

Fonte: Sistema OUV-DF



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- O Sistema OUV-DF não traz a classificação por área técnica, apenas por assunto. Dessa forma, as informações sobre as áreas técnicas foram constatadas após análise qualitativa das manifestações.
- Os pontos recorrentes nas manifestações sobre o Atendimento nas Agências do Na Hora referem-se à dificuldade para conseguir vagas para atendimento na **CEB, Detran, CAESB e emissão de Carteira de Identidade na Polícia Civil**. Dos 74 registros, 9 são elogios.
- As manifestações enviadas para Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares referem-se à violência contra crianças e adolescentes, as quais são direcionadas para o Conselho Tutelar da respectiva região administrativa para apuração. Entretanto, o cidadão quando faz o registro da manifestação classifica o assunto como "Conselho Tutelar" e não como "Violência contra criança e adolescente". Para sanar tal situação, esta Ouvidoria tem solicitado à Ouvidoria- Geral a readequação do assunto.
- As manifestações encaminhadas à Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares referem-se à conduta de Conselheiro Tutelar. Dos 23 registros, 4 são elogios.
- Dos 33 registros com assunto "Servidor Público", 3 são elogios.
- O assunto Eventos do Governo de Brasília refere-se às demandas recebidas de Ouvidoria Itinerante no Evento "SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO" e do Programa "SUA VIDA VALE MUITO".
- Todos as manifestações enquadradas no assunto "Cemitério" são reclamações.
- A resolutividade 0% significa que o cidadão não avaliou a resposta dada pela Ouvidoria.

O quadro abaixo apresenta a natureza da manifestação de acordo com o assunto demandado:

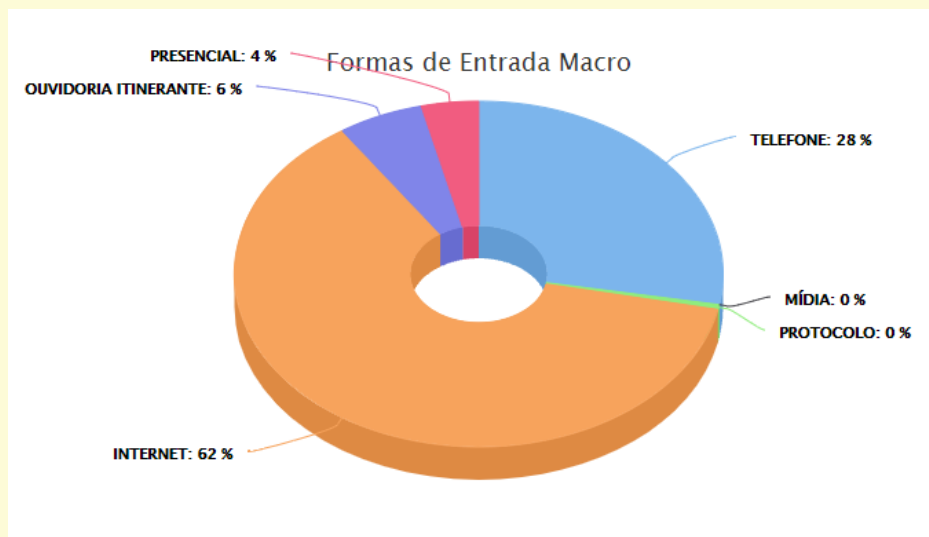
Quadro 4: percentual de manifestações por assunto e natureza da manifestação

	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Atendimento nas Agências do Na Hora	—	61%	24%	1%	1%	12%
Servidor Público	64%	24%	3%	—	—	9%
Conselho Tutelar	—	87%	9%	—	—	4%
Eventos do Governo de Brasília	—	80%	—	7%	—	13%
Cemitério	—	100%	—	—	—	—

Fonte: Sistema OUV-DF

III- Meios de Comunicação

Gráfico 3: Formas de entrada das manifestações



Fonte: Sistema OUV-DF

3. Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria

I- Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, Equipe de Ouvidoria, Quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas

Quadro 5: Comparativo de Informações

	01/04/2021 a 30/06/2021	01/07/2021 a 30/09/2021
Manifestações recebidas	221	211
Quantidades de respostas	193	176
Composição da equipe	3 servidores	4 servidores
Manifestações resolvidas	12	12
Manifestações não resolvidas	16	10
Em análise	5	11

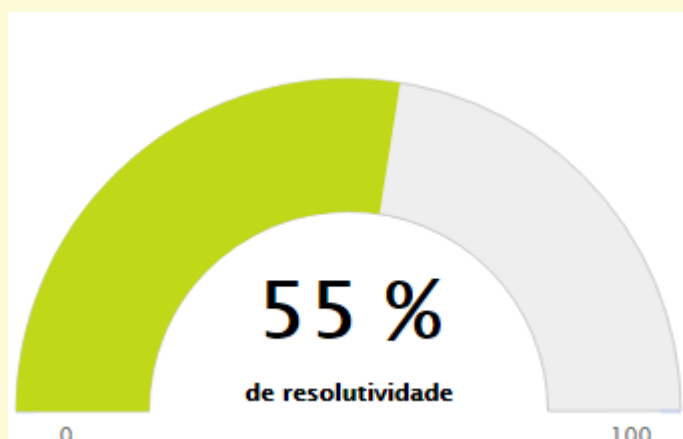
Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania conta com uma nova integrante em sua equipe desde o dia 14/07/2021.

Gráfico 4: Da resolutividade no período de 01/07/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF em 15/10/2021

- Ao analisar as demandas classificadas como não resolvidas, nota-se uma recorrência de avaliações negativas sobre Atendimento nas Agências do Na Hora (Detran, Defensoria Pública e emissão de Carteira de Identidade).

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria			2º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2021
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	2º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2021	No prazo	99%	99%
	8 dias	9 dias	Fora do prazo	1%	1%
			Vencida	0%	0%

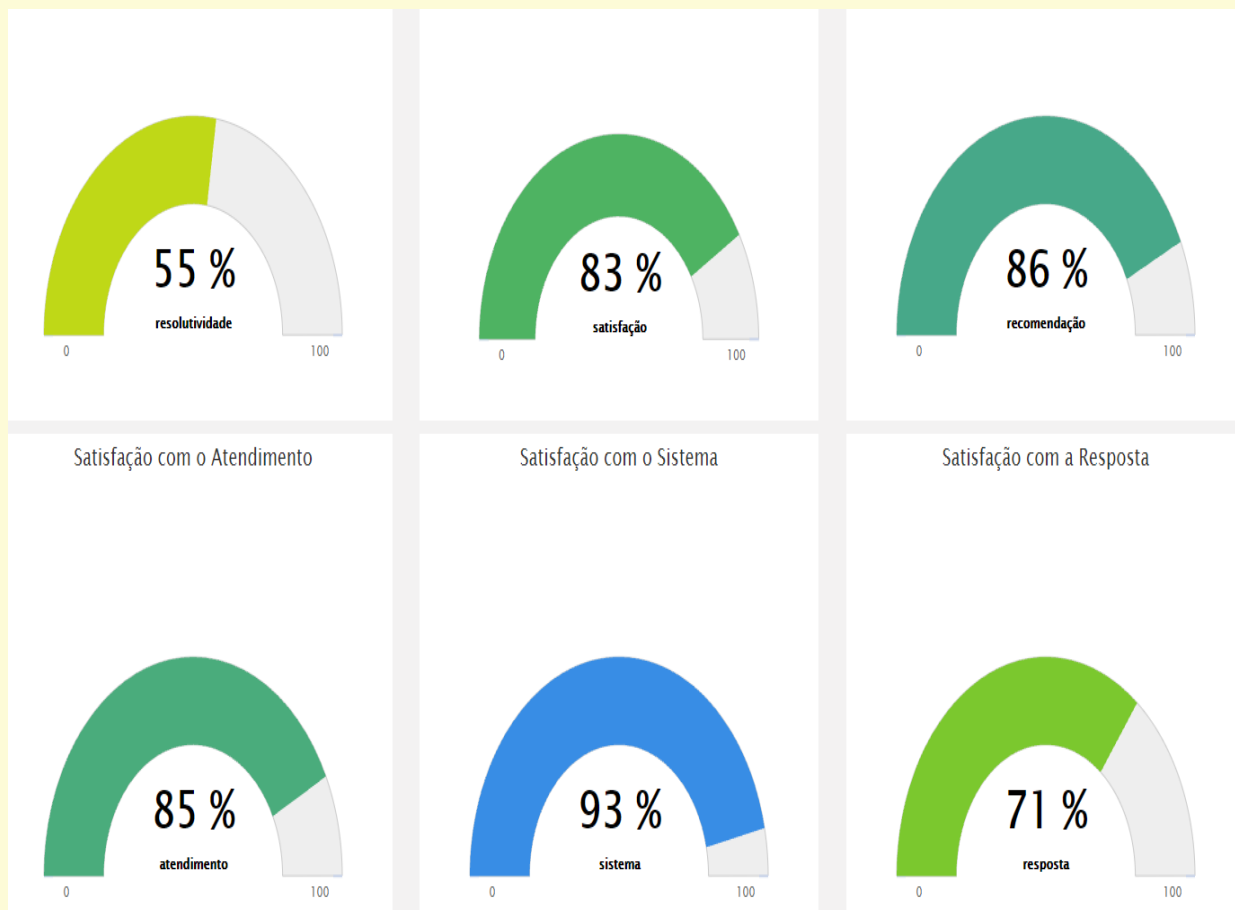
Fonte: Sistema OUV-DF



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Gráfico 5: Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria e com o órgão ou entidade



Fonte: Sistema OUV-DF em 15/10/2021

II- Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

Quadro 7: Localização geográfica

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
Plano Piloto	52
Taguatinga	31
Setor de Indústria e Abastecimento	19
Recanto das Emas	14



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Planaltina	13
Paranoá	11
Ceilândia	10
Gama	9
Samambaia	8
Santa Maria	7
Brazlândia	7
Riacho Fundo I	6
Sobradinho	6
Guará	5
São Sebastião	4
Vicente Pires	2
Águas Claras	1
Fercal	1
Lago Sul	1
Setor Complementar de Indústria e Abastecimento, Cidade Estrutural e Cidade do Automóvel	1
Sobradinho II	1
Sol Nascente/Pôr do Sol	1
Sudoeste/Octogonal	1
Núcleo Bandeirante	1

Fonte: Sistema OUV-DF



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

4. Sugestões de melhoria e Providências adotadas pela Administração Pública

Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania objetivando envolver toda gestão no processo de melhoria do serviço público, elabora Notas Técnicas, a cada trimestre, recomendando aos gestores das áreas técnicas ações de melhoria com base nas manifestações de ouvidoria.

As providências adotadas em razão das sugestões de melhoria para as demandas registradas no 2º trimestre de 2021 estão registradas nos Processos SEI nº 00400-00020204/2021-14 (para a Subsecretaria do Sistema Socioeducativo), nº 00400-00020203/2021-70 (Na Hora) e nº 00400-00034888/2021-31 (Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente do Distrito Federal), dentre as quais, destacamos:

- a) O acolhimento da recomendação sobre o uso do e-mail institucional, cuja constatação se deu em razão da atualização da Carta de Serviços da SEJUS, em cumprimento ao que determina o artigo 19, inciso VI da Resolução nº 03, de 06 de novembro de 2018, do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Distrito Federal-CGTIC-DF, que aprova a revisão da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) do Governo do Distrito Federal (Processo nº 00400-00020204/2021-14);
- b) O acolhimento da recomendação sobre a promoção de ações no sentido de capacitar os servidores que atuam nos processos sobre Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil do Distrito Federal (MROSC/DF), sendo realizado nos dias 07 a 14 de junho de 2021, das 14:00 às 18:00 horas, o I Seminário do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil-MROSC, o qual contou com participação de servidores da Secretaria Executiva-SECDCA que ainda não haviam realizado o curso (Processo nº 00400-00034888/2021-31); e
- c) O acolhimento da recomendação sobre a atualização do site do CDCA/DF sempre que houver alterações de entidades registradas no Conselho de Direitos da Criança e do Adolescente do Distrito Federal - CDCA/DF (Processo nº 00400-00034888/2021-31).

Quanto às sugestões e providências adotadas em razão das manifestações do período de 01/07/2021 a 30/09/2021 serão informadas no Relatório do 4º trimestre de 2021.

Feitos os esclarecimentos, serão abordadas a seguir as providências adotadas pela Ouvidoria no tratamento das demandas para resposta ao cidadão:



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- a) Reunião com servidores do Na Hora sobre a acessibilidade e clareza das informações sobre agendamento no site do Na Hora em razão do fato relatado na manifestação Re-199579/2021;
- b) Tratativas com a Subsecretaria de Assuntos Funerários sobre as demandas Re-175267/2021 e Re-193443/2021 para solucionar as demandas;
- c) Tratativas com o Na Hora sobre a manifestação Re-190128/2021 para solucionar demanda do cidadão, sendo atendida pelo Na Hora, conforme pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão no referido protocolo.

5. Considerações finais

No período de 01/07/2021 a 30/09/2021, a Ouvidoria da SEJUS realizou as seguintes atividades:

- a) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, direcionadas à SEJUS e à FUNAP;
- b) Realização do curso - capacitação on-line – Gestão de Conflitos em Ouvidoria; Gestão de riscos; Qualidade da Resposta em ouvidoria; Gestão da Informação e relatórios de Ouvidoria; Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas; Planejamento Estratégico em Ouvidoria; Análise de Denúncia no âmbito correcional;
- c) Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão;
- d) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de solicitar informações complementares referentes ao relato, e dessa forma poder atuar de forma eficiente e com mais celeridade na resposta para o cidadão;
- e) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de orientar e auxiliar no agendamento de serviços do Na Hora;
- f) Participação do Programa de Integridade da SEJUS, com a realização de eventos on-line: “Ouvidoria: importante canal de integridade” e “Fora da Sejus, está tudo bem?” em alusão ao setembro amarelo;
- g) Atualização da Carta de Serviços da Secretaria de Justiça (<http://www.sejus.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>);
- h) Treinamento do Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh);
- i) Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh);



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

- j) Reunião com o SUBNAHORA para tratar do agendamento dos serviços no site com base nas manifestações de ouvidoria;
- l) Reunião com as áreas técnicas para tratar do fluxo das demandas do Disque 100;
- m) Elaboração de termos de abertura de projetos e elaboração de projetos da ouvidoria;
- n) Ouvidoria Itinerante pelos eventos do Programa Sejus mais perto do Cidadão nas cidades de Samambaia (13ª edição), Paranoá Parque (14ª edição); e pelo Programa Sua vida vale muito em Brazlândia (10ª edição);
- o) Elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria da SEJUS;
- p) Reunião do Grupo de Trabalho Qualidade da resposta da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 21/09/2021;
- q) Reunião geral do SIGO em 23/09/2021;
- r) Reunião do Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 24/09/2021;
- s) Reunião do Grupo de Trabalho Qualidade da resposta da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 29/09/2021; e
- t) Mapeamento de processos da ouvidoria.

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa