

1º TRIMESTRE - ANO 2022

Ouvidoria

Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2022, 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)

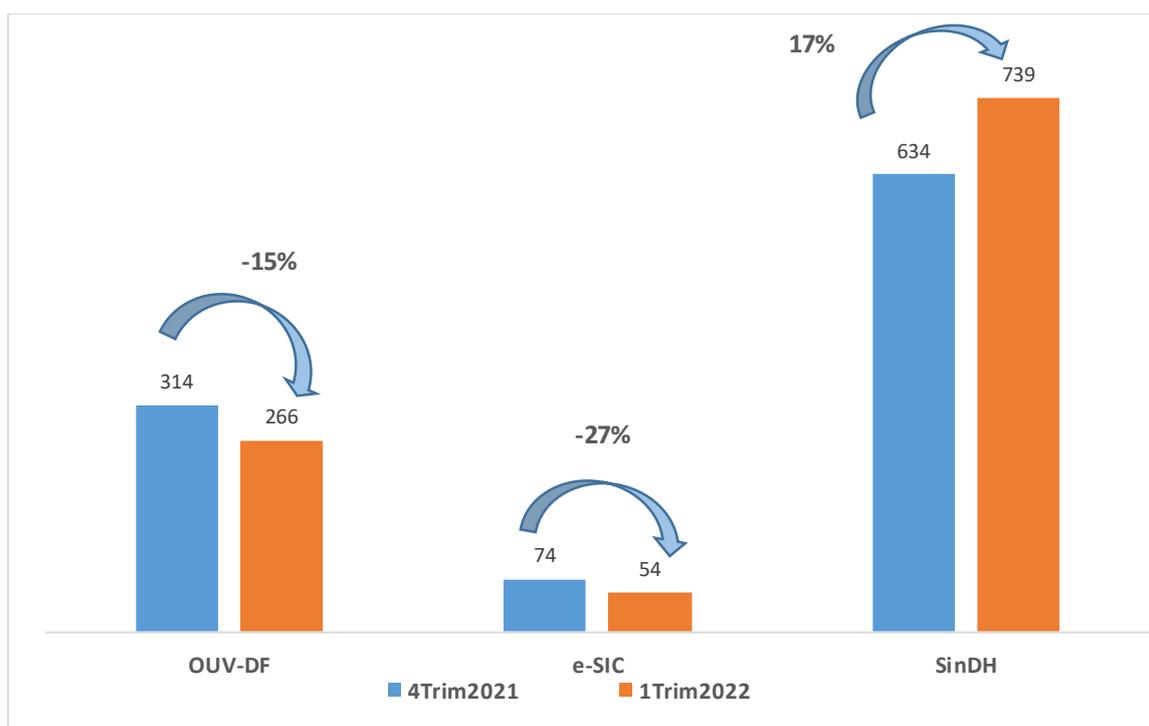
Quadro 1: Quantitativo de demandas recebidas no 1º trimestre de 2022

Período: 01/01/2022 a 31/03/2022			
Sistema	Órgão		
	SEJUS	FUNAP	Total
OUV-DF	250	16	266
e-SIC	54	*	54
SinDH (Disque 100)	739	-	739
Total	1.043	16	1.059

Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema SinDH. Acesso em: 02/05/2022.

* Os registros do e-Sic direcionados para a Funap foram tratados pela equipe da FUNAP.

Gráfico 1: Quantitativo de demandas recebidas – 4º trim. 2021 e 1º trim. 2022



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema SinDH. Acesso em: 02/05/2022.

- As manifestações recebidas durante o primeiro trimestre de 2022 totalizaram 1.059 atendimentos, divididas em três sistemas: no sistema OUV-DF foram atendidas 266 manifestações direcionadas para SEJUS e FUNAP; no sistema e-SIC foram atendidos 54 pedidos de acesso às informações para SEJUS; no sistema SinDH foram 739 manifestações relacionadas à violação de direitos humanos;
- Dos 54 registros no e-SIC referem-se a pedidos de acesso à informação direcionados à SEJUS, 6 pedidos referentes à recursos, dos quais 3 são de 1ª instância, 2 de 2ª instância e 1 de 3ª instância. Os registros são manifestações relacionadas à pedidos de acesso a processo ou de levantamento de dados ou informações sobre andamento de concursos públicos.
- As 1.059 manifestações no Disque 100 estão relacionadas à violação de direitos humanos, principalmente nas violações de direitos dos idosos, tanto patrimonial quanto aos vínculos afetivos.

2. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela SEJUS e FUNAP

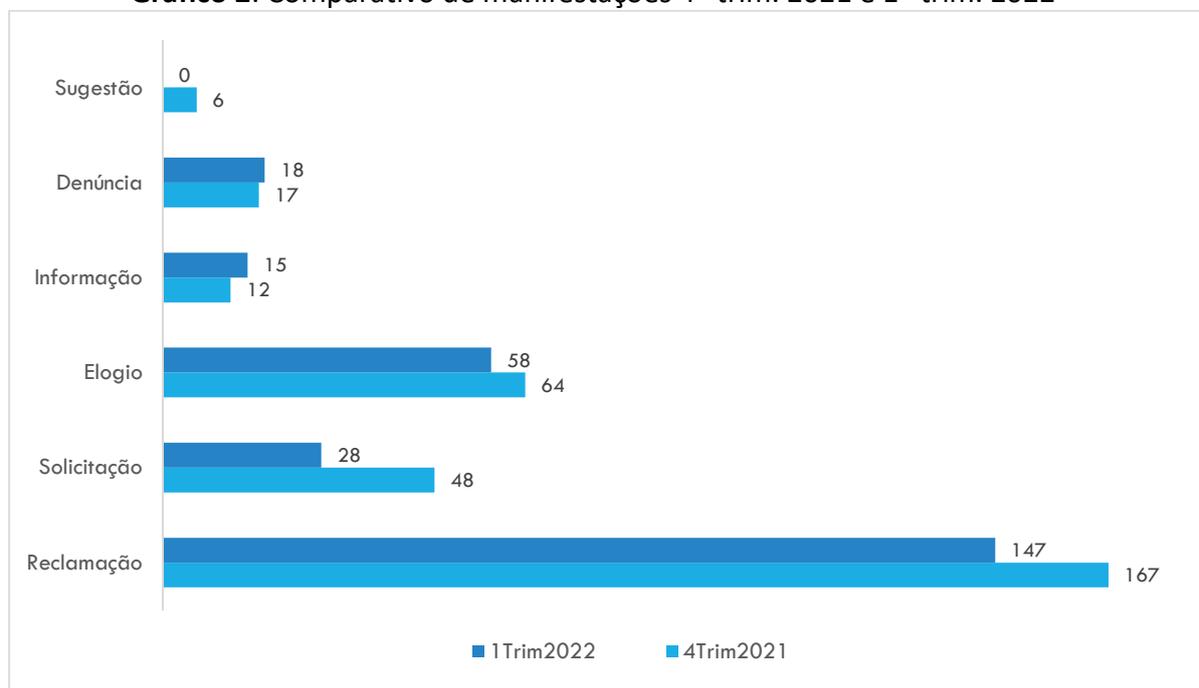
I- Natureza da manifestação

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/10 a 31/12/2021	%	01/01 a 31/03/2022	%
Reclamação	167	53,2%	147	55,3%
Solicitação	48	15,3%	28	10,5%
Elogio	64	20,4%	58	21,8%
Informação	12	3,8%	15	5,6%
Denúncia	17	5,4%	18	6,8%
Sugestão	6	1,9%	0	0,0%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 02/05/2022.

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 4º trim. 2021 e 1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 02/05/2022.

II- Áreas técnicas mais demandadas de acordo com o assunto

Rank	Assunto mais demandado	Quantidade	Unidade demandada	Resolutividade
1º	Atendimento nas Agências do Na Hora	89	SUBNAHORA	75,0%
2º	Conselho Tutelar	37	1º Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares-COORACT 2º Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares - CEDICON	33,3%
3º	Servidor Público	29	CCIAD para apuração de conduta	0,0%
4º	Cemitério	19	Subsecretaria de Assuntos Funerários - SUAF	50,0%

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

5º	Violência contra criança/adolescente	18	Conselhos Tutelares	100%
----	--------------------------------------	----	---------------------	------

Quadro 3: Os cinco assuntos mais demandados no 1º trim. 2022

Fonte: Sistema OUV-DF

Quadro 4: Percentual de manifestações por assunto e natureza da manifestação – 1º trim. 2022

Assuntos:	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Atendimento nas Agências do Na Hora	–	44,9%	5,6%	–	2,2%	47,2%
Conselho Tutelar	5,6%	83,3%	5,6%	–	–	5,6%
Servidor Público	48,3%	27,6%	3,4%	–	3,4%	17,2%
Cemitério	–	76,5%	11,8%	–	5,9%	5,9%
Violência contra criança/adolescente	–	100%	–	–	–	–

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 02/05/2022.

- 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 das 89 manifestações sobre o **Atendimento nas Unidades do Na Hora**: 42 são elogios; e 40 reclamações que estão atreladas às dificuldades de realizar agendamento tanto presencial (6 solicitações) quanto on-line ou por telefone (6 manifestações), outra questão também levantada é a dificuldade em obter informações sobre o fechamento das agências, cancelamento do agendamento com informações equivocadas (6 manifestações); outra reclamação está direcionada ao atendimento inadequado com postura antiética (8 manifestações). Vale ressaltar, que 1 em cada quatro reclamações estão direcionadas à Unidade da Rodoviária do Plano Piloto.
- Das 37 manifestações do **Conselho Tutelar**, 65% são solicitações para apurar irregularidade e negligência de violação do direito da criança e adolescente, porém o cidadão registra de forma equivocada a manifestação classificando o assunto como "Conselho Tutelar" e não como "Violência contra criança e adolescente". Outra categorização corresponde ao atendimento inadequado do Conselho Tutelar incluindo morosidade nas demandas, dificuldades para conseguir atendimento e telefones desatualizados (26%).
- Nas 29 manifestações com reclamações do assunto **Servidor Público**, 27% relaciona o descumprimento de horário, escala e jornada de trabalho como a principal causa; seguida de conduta antiética e irregular ao cargo, como acúmulo de cargos públicos e uso indevido da

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

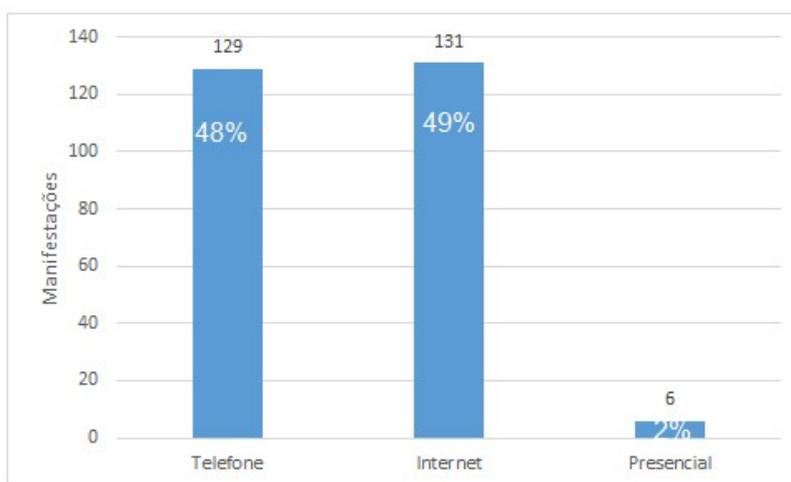
máquina pública (23%); juntamente com conduta antiética com os colegas de trabalho, incluindo assédio moral (23%).

- Das 19 manifestações enquadradas no assunto **Cemitério**, 76,5% são reclamações.
- A resolutividade 0% significa que o cidadão não avaliou a resposta dada pela Ouvidoria.

III- Meios de Comunicação

Os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários do sistema OUV-DF são através do acesso on-line (50,8%), e por telefone (46,8%).

Gráfico 3: Quantidade e % de manifestações segundo a forma de entrada –1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 02/05/2022.

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

Tratamento das manifestações	01/10/2021 a 31/12/2021	01/01/2022 a 31/03/2022
Manifestações recebidas	314	266
Quantidades de respostas	277	258
Composição da equipe	4 servidores	6 servidores

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Manifestações resolvidas	17	19
Manifestações não resolvidas	18	10
Em análise	35	29
Resolvida após resposta complementar	10	21
Não resolvida após resposta complementar	0	0

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 02/05/2022.

Gráfico 5: Índice de resolutividade no período do 1º trim. 2022

Índice de Resolutividade



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 02/05/2022.

- No período, 7 manifestações foram classificadas como não resolvidas, sendo 02 sobre Cemitério, 02 sobre Servidor Público, 02 sobre Conselho Tutelar e 01 sobre Atendimento nas agências do Na Hora.
- Vale destacar que os eventos da SEJUS tiveram destaque no trimestre: “*Sua Vida Vale Muito*” e “*Sejus Mais Perto do Cidadão*” e “*Edição Especial Mulher*”.

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – 1º trim. 2022

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria	
	4º trim. de 2021	1º trim. de 2022
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	10 dias	9 dias

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

No prazo	100%	100%
----------	------	------

Fonte: Sistema OUV-DF.

Gráfico 6: Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria e com o órgão ou entidade - 1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em: 01/04/2022.

II- Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

Quadro 7: Localização geográfica das ocorrências das manifestações - 1º trim. 2022

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
Plano Piloto	54
Taguatinga	39
Ceilândia	21
Sobradinho	17
Gama	15
Samambaia	14
Santa Maria	13
Brazlândia	13
Recanto das Emas	11
Planaltina	9

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

São Sebastião	9
Guará	8
Águas Claras	7
Vicente Pires	6
SIA – Setor de Indústria e Abastecimento	6
Riacho Fundo I	5
Paranoá	5
Cruzeiro	4
Itapoã	3
Riacho Fundo II	2
Arniqueira	1
Jardim Botânico	1
Sobradinho II	1
Varjão	1
Núcleo Bandeirantes	1

Fonte: Sistema OUV-DF.

4. Sugestões de melhoria e Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

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 com vistas a colaborar com a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria de Justiça realizou as seguintes ações:

a) com base na manifestação Re- 030482/2022 sugeriu à Subsecretaria de Assuntos Funerários que oriente as Administrações dos Cemitérios sobre a necessidade de observância à Lei Geral de Proteção de Dados;

b) diante das manifestações Re-247611/2021, Re-282572/2021 e Re-296033/2021 foi sugerido à Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão- Na Hora:

b.1) a avaliação da comunicação via sistema sobre cancelamento de agendamento dos serviços ofertados no Na Hora;

b.2) a avaliação da comunicação e interlocução presencial com o usuário sobre os serviços do NA HORA;

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

b.3) a comunicação e alinhamento entre os colaboradores da recepção, os atendentes dos guichês e as informações constantes do site de agendamento sobre os requisitos necessários para a prestação do serviço público, por exemplo, apresentação de documentos específicos; e

b.4) informar no site do Na Hora, no momento do agendamento do serviço, quais os documentos necessários para a realização do atendimento presencial.

5. Considerações finais

No período de 01/01/2022 a 31/03/2022, 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 dos cursos EAD pela Escola de Governo: Assédio na Administração Pública e Transparência, Ética e Controle Social, Qualidade da resposta em Ouvidoria;
- 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;
- g) Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH);
- h) Reunião com equipe técnica da SEJUS (SUBAV, SUBIDOSO e SUBDHIR) sobre demandas do Disque 100;
- i) Reunião com a equipe do Ministério da Mulher da Família e dos Direitos Humanos e Ouvidoria da Mulher sobre Disque 100;
- j) Reunião com a Ouvidora da Secretaria de Justiça do Pará, equipe do Ministério da Mulher da Família e dos Direitos Humanos e Ouvidoria da Secretaria da Mulher: apresentação do fluxo do Disque 100;
- k) Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Sol Nascente e Itapoã, pelo Programa "SEJUS mais perto do cidadão" e "Sua Vida Vale Muito" promovidos pela Secretaria de Estado e Justiça e Cidadania;
- l) Reunião do Grupo de Trabalho Formação Continuada em 11/02/2022 e Reunião Geral do SIGO em 16/02/2022; e
- m) Apresentação do Projeto Gestão da Qualidade da Resposta no evento do Dia do Ouvidor promovido pela OGDF.



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

Equipe Ouvidoria SEJUS/DF:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Laís Ferraz Lima – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Administrativa