
**1º trimestre
2025**

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

**Secretaria de
Justiça e Cidadania**



OUVIDORIA SEJUS

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Marcela Passamani

Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios

Controlador Setorial de Justiça

Annie Vieira Carvalho

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

Assessoria

Mayara Silva da Costa

Equipe Técnica

Ana Íris Morais Pessoa

Bárbara Neri Almeida de Oliveira

Rillary Bertolini Ferrari Vitorino

Valéria Maria Rodrigues Fachine

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (Sejus-DF) é uma Ouvidoria Especializada, que atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a Secretaria. Tem como missão facilitar o acesso aos serviços relacionados à defesa dos direitos humanos, cidadania, igualdade racial, crianças e adolescentes, população idosa e pessoas em situação de vulnerabilidade.

Além disso, a Ouvidoria tem como atribuição atender as demandas relacionadas aos serviços públicos de administração de cemitérios e funerárias no Distrito Federal. Outro papel importante é a atenção nas respostas ao usuário sobre a prestação de serviços públicos, em parceria com representações de órgãos federais e distritais, por meio de iniciativas como o programa Na Hora.

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado pela Ouvidoria ao longo do trimestre de 2025, detalhando o processo de atendimento, os resultados alcançados e a prestação de contas de suas atividades. O documento também busca fornecer informações estratégicas para a tomada de decisões e o planejamento de ações futuras, em conformidade com o artigo 21 da Lei Distrital nº 6.519, de 17 de março de 2020.

Os dados apresentados incluem:



Manifestações registradas no Sistema Participa/DF, que abrange o Sistema de Ouvidoria (OUV-DF) e o Sistema de Acesso à Informação (e-SIC);



Denúncias de violações de direitos humanos recebidas pelo Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH), vinculadas ao Disque 100, conforme o Acordo de Cooperação Técnica firmado com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDH-C).

AÇÕES E PROJETOS

A Ouvidoria da Sejus traçou em seu Plano de Ação 2024/2025 ações e projetos que estão sendo desenvolvidos e destinados para promover a melhoria do serviço prestado ao público.



Qualidade dos indicadores

Ampliar a avaliação das demandas registradas, em busca da melhoria contínua e satisfação do cidadão, na qualidade da resposta e no cumprimento de prazos.



Bate papo com Ouvidoria

Divulgar os canais de Ouvidoria junto aos servidores, promovendo encontros e rodadas de conversa sobre o tratamento das manifestações.



Ouvidoria mais perto de você

Promover a aproximação das áreas técnicas com a Ouvidoria, com visitas sistemáticas e análise qualitativa de maiores entraves com base nos indicadores de Ouvidoria.



União faz a força com Ouvidorias

Consolidar projetos em parceria com outras Ouvidorias, visando integrar ações conjuntas. Tais como: Eventos Itinerantes, Ouvidoria na Luta Antirracista, Ouvidoria em Sintonia com a Agenda 2030.



Rede Acreditar

A Rede Acreditar visa trazer melhoria na dinâmica na tratativa das denúncias de violação de Direitos Humanos e construção de um Sistema Interativo de tratamento das denúncias.

Números de Ouvidoria

Período : 1º trim. 2025

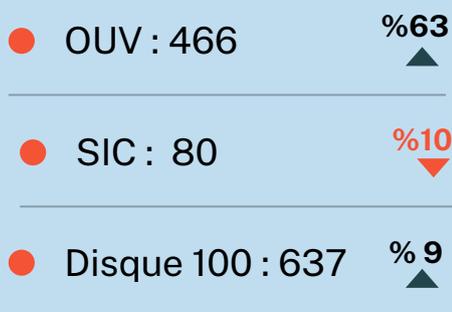
Total de demandas :

1.183

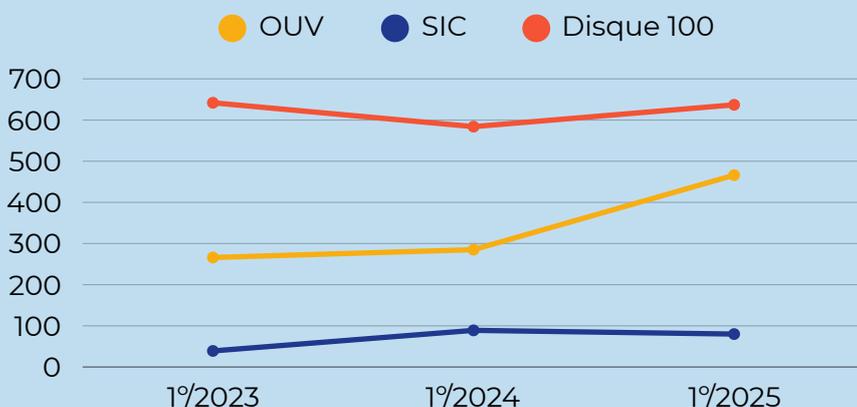
Aumento em relação ao 1º trimestre do ano anterior:

23,5%

Distribuição das demandas:



Comparativo em relação aos períodos anteriores:



Fonte: Sistema Participa-DF, SinDH-MDH-C - consulta em 03/04/2025

As manifestações de Ouvidoria teve aumento de mais de 63% em comparação ao mesmo período do ano anterior, devido ao número expressivo de reclamações vinculadas à violência contra criança ou adolescente. Enquanto que, a redução nos pedidos de acesso à informação chegou a 10%, deve-se aos pedidos recorrentes registrados por um mesmo cidadão que refletiu no aumento do quantitativo de 2024.

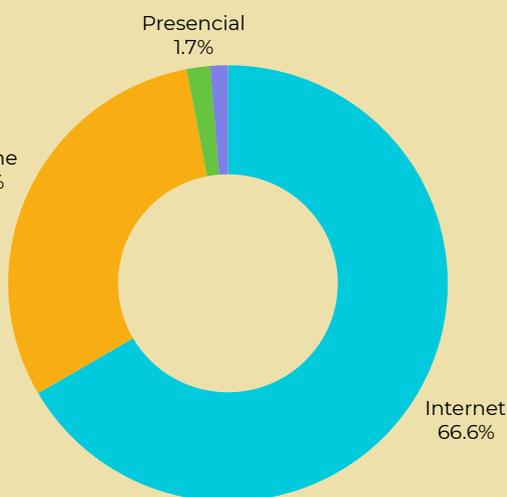


Indicadores

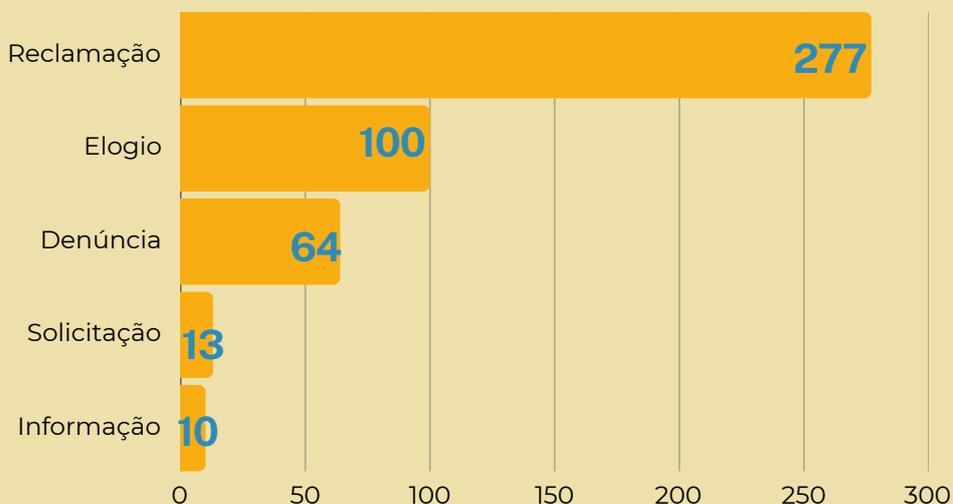
Período : 1º trim. 2025

O prazo médio de resposta foi de **7,8** dias, e todas as manifestações cumpriram o prazo.

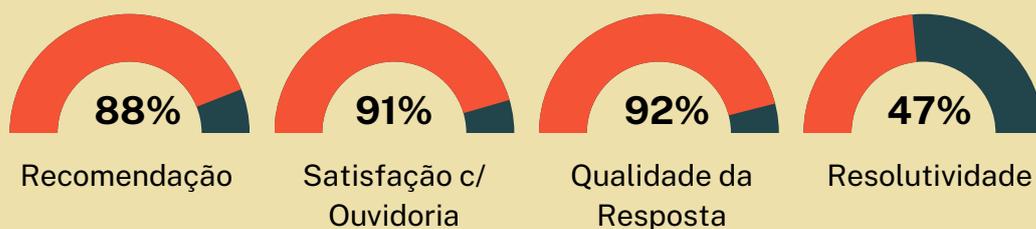
Formas de entrada :



Classificação :



Índices :



O índice de satisfação com a Ouvidoria teve aumento percentual de 4 pontos nos seus resultados, e o indicador de Qualidade da Resposta aumentou em 17%. Enquanto que, a resolutividade reduziu 2% e índice de recomendação dos serviços permaneceu estável.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

01

Atendimento nas agências do NA HORA

111 manifestações registradas:
55% são reclamações relacionadas ao mau atendimento, dificuldades de agendamento, longa espera e atrasos, falta de organização nas unidades e problemas estruturais.

02

Violência contra criança ou adolescente

85 manifestações registradas:
98% são reclamações relacionadas às diversas violações de direitos contra criança e adolescente, maus tratos e abandono.

03

Cemitério

55 manifestações registradas:
94% são reclamações relacionadas ao contrato, infraestrutura, falta de manutenção nos cemitérios e segurança.

04

Conselheiro Tutelar

52 manifestações registradas:
40% são denúncias sobre conflitos, conduta irregular, ausência do conselheiro no Conselho Tutelar durante o expediente.

05

Servidor Público

50 manifestações registradas:
54% são denúncias relacionadas a falta de cumprimento de carga horária, assédio moral e desvio de função.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram solicitados 80 pedidos de acesso à informação, sendo nove em 1ª instância e um em 2ª instância.

DISQUE 100

Foram direcionados 637 denúncias de violação de direitos humanos para a Secretaria.



73% são violências contra a pessoa idosa, relacionadas a maus tratos, abandono e negligência.

OUTRAS AÇÕES



Tivemos dois Bate-Papos com 36 servidores da equipe do NA HORA do Gama e da Rodoviária.



Participação da equipe de Ouvidoria nos 5 eventos itinerante do “GDF mais perto do cidadão”, nas regiões de Sobradinho I, Planaltina, Brazlândia, Estrutural e Paranoá.

A Ouvidoria se envolveu com diversos projetos inovadores e parcerias que estão trazendo frutos significativos.

CONTATOS

Ouvidoria SEJUS



Rodoferroviária de Brasília - SAA
CEP: 70297-400

