
**2º 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 segundo 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 : 2º trim. 2025

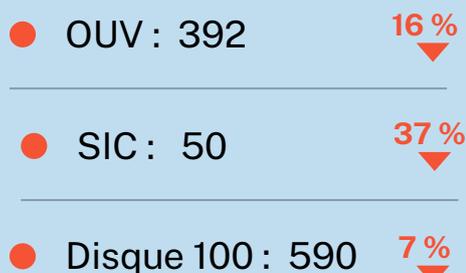
Total de demandas :

1.032

Redução em relação ao trimestre anterior:

- 12,8%

Distribuição das demandas:



Comparativo em relação ao período anterior:



Fonte: Sistema Participa-DF, SinDH-MDH-C - consulta em 11/07/2025

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 1.032 manifestações, o que representa uma redução de 12,8% em relação ao trimestre anterior. Essa queda pode estar associada a diversos fatores, como sazonalidade, melhoria na prestação dos serviços, ou menor demanda espontânea da população.

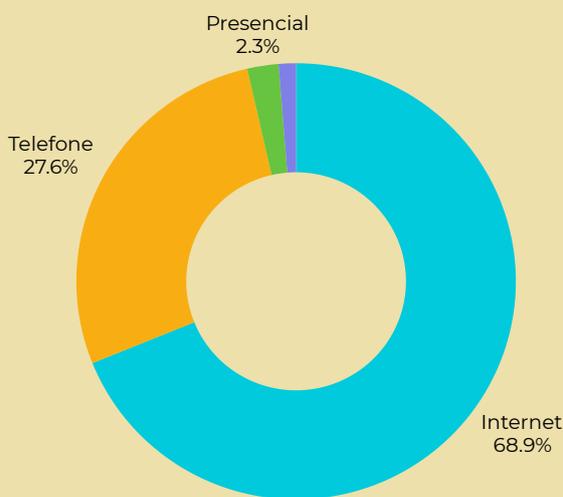
Indicadores de Ouvidoria

Período : 2º trim. 2025

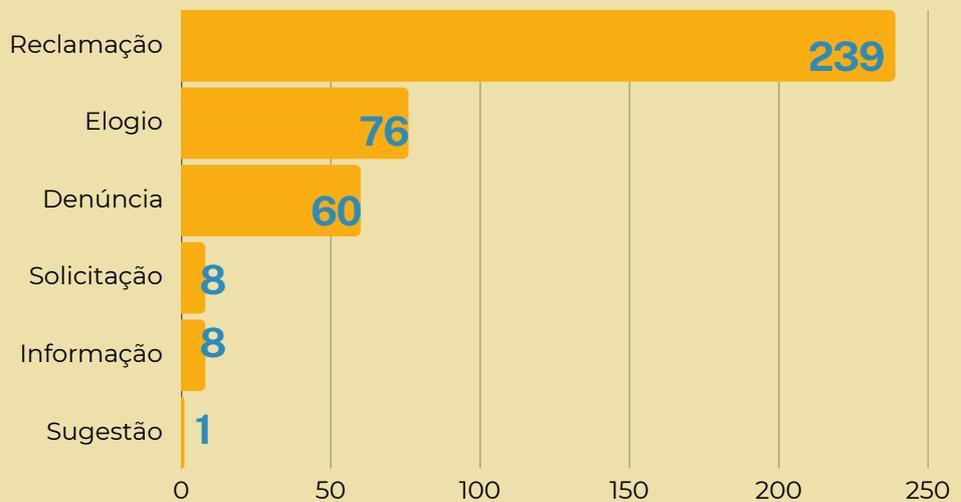


O prazo médio de resposta foi de **8** dias, e todas as manifestações cumpriram o prazo.

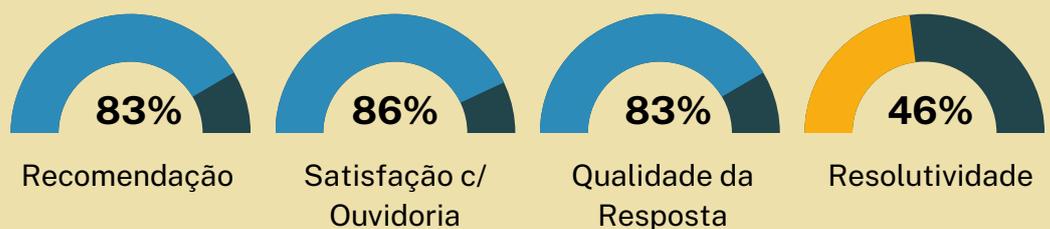
Formas de entrada :



Classificação :



Índices :



Fonte: Sistema Participa-DF - consulta em 11/07/2025

Os indicadores apontam uma avaliação positiva por parte da população assistida, evidenciando um bom acolhimento e atendimento ao cidadão. O prazo médio de resposta reforça a celeridade na devolutiva, em 8 dias, com 100% de cumprimento dos prazos. Porém, apenas 46% consideraram que suas demandas foram efetivamente resolvidas.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

01

Atendimento nas agências do NA HORA

92 manifestações registradas:
51% são elogios relacionadas ao bom atendimento, agilidade de agendamento e organização nas unidades.

02

Violência contra criança ou adolescente

73 manifestações registradas:
99% são reclamações relacionadas às diversas violações de direitos contra criança e adolescente, maus tratos e abandono.

03

Servidor Público

68 manifestações registradas:
44% são denúncias relacionadas a falta de cumprimento de carga horária, assédio moral e conflitos entre servidores.

04

Conselheiro Tutelar

48 manifestações registradas:
46% são denúncias sobre conduta irregular, ausência do conselheiro no Conselho Tutelar e dificuldade em receber resposta.

05

Cemitério

37 manifestações registradas:
todas são reclamações relacionadas ao contrato, infraestrutura, falta de manutenção nos cemitérios e insegurança.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram solicitados 50 pedidos de acesso à informação, sendo três em 1ª instância.

DISQUE 100

Foram direcionados 590 denúncias de violação de direitos humanos para a Secretaria.



77% são violências contra a pessoa idosa, relacionadas a maus tratos, abandono e negligência.

OUTRAS AÇÕES



Continuidade aos Bate-Papos com mais de 90 servidores da equipe das Agências do NA HORA: Brazlândia, Ceilândia, Riacho Fundo, Sobradinho e Taguatinga. O Projeto foi finalizado com a publicação de um Relatório Técnico (Processo SEI 00400-00005997/2025-75) e compartilhado com a Gestão da Subsecretaria do Na Hora.



Participação da equipe de Ouvidoria nos 5 eventos itinerante do “GDF mais perto do cidadão”, nas regiões da Estrutural, Fercal, Gama, Pôr do Sol e Samambaia.

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

- Reuniões Técnicas com equipe do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para discussão da Rede Distrital de tratamento de denúncias de violação de Direitos Humanos.



- Reunião com equipe da Subsecretaria da Pessoa com Deficiência e Subsecretaria de Direitos Humanos e Igualdade Racial para discutir fluxo de atendimento às denúncias de violação de Direitos Humanos para PCD.



- Totem itinerante de Ouvidoria foi instalado na Unidade do Na Hora de Ceilândia (Processo SEI 00400-00028944/2025-22).

Ouvidoria SEJUS



Rodoferroviária de Brasília - SAA
CEP: 70297-400



CONTATOS