

Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania
Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania

PLANO DE AÇÃO 2022



Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Jaime Santana de Sousa

Secretário de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios

Controlador Setorial da Justiça

Alinne Paula Fernandes Moreira

Ouvidora

Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania

Lais Lima Ferraz- Assessora

Equipe Técnica:

Lorena de Souza Marques Diniz

Rillary Bertolini Ferrari

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

Valéria Maria Rodrigues Fachine – Especialista Estatística

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 a igualdade racial, à defesa 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 2022 da Ouvidoria da SEJUS, conforme modelo proposto pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (<https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-ogdf-2022/>), que foi elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, **no ano de 2021**, 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

O ano de 2021 foi marcado pelo retorno das atividades presenciais e dos eventos externos pela Ouvidoria Itinerante através dos Programas *Sejus mais perto do cidadão* e *Sua vida vale muito*, e pelo evento *Ação Dia de Finados*, promovidos pela Secretaria de Justiça e Cidadania.

Além dos eventos externos, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça passou a recepcionar no dia **29/09/2021** as demandas oriundas do Disque 100, através do Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH), por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça recepcionou ao todo 1.840, das quais:

- 501 demandas do Disque 100;
- 294 pedidos de acesso à informação, registrados no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC; e
- 1.044 manifestações registradas no Sistema OUV-DF:

Figura 1: Classificação das manifestações recebidas em 2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

Figura 2: Principais assuntos demandados em 2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

Apesar do retorno das atividades presenciais, os serviços ofertados pelo Na Hora continuaram a ser prestados por meio de agendamento eletrônico prévio, com vistas a manter a saúde e a segurança do cidadão, de modo a evitar aglomeração dentro das Unidades, resultando na limitação da oferta de vagas para atendimento.

O Atendimento nas agências do NA HORA foi o assunto mais demandado nesta Ouvidoria, sendo responsável por 386 manifestações, que se justifica em razão do sistema de agendamento prévio para atendimento, que resultou na disponibilização do número de vagas para atendimento. Percebe-se também do gráfico que o assunto Cemitério ocupou a quarta posição, recebendo ao todo 70 manifestações, das quais 56 foram registradas pela Ouvidoria Itinerante pelo evento Ação Dia de Finados, realizado no dia 02/11/2021 nos seis cemitérios do Distrito Federal.

Tabela 1: Assuntos recorrentes em 2021

Assuntos mais demandados	Quantidade	Indicador de Resolutividade
Atendimento nas agências do Na Hora	386	51%
Conselho Tutelar	135	41%
Outros	523	43%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

1.2. Qualidade

Tabela 2: Comparativo entre o número de demandas e seus indicadores

Indicadores:	SEJUS 2021	Metas do SIGO para 2021
Quantidade de manifestações	1.044	_____
Resolutividade	46%	42%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	82%	69%
Índice de Recomendação	87%	75%
Satisfação com o atendimento	84%	69%
Satisfação com o Sistema	93%	69%
Satisfação com a resposta	70%	75%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	100%	93%
Adequação das Cartas de Serviço	_____	84%
Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço	_____	75%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

1.3. Dimensão Volume x Dimensão Qualidade

Figura 3: Matriz de Análise da OGDF



A partir do diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da SEJUS enquadra-se na cor verde por ter atingido todas metas SIGO/DF e ter mais de 600 manifestações no ano analisado.

2. AÇÕES PARA 2022

2.1. Em relação à qualidade

De acordo com o Plano de Ação da OGDF, as metas para 2022 são:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF 2022	
Recomendação da Ouvidoria	73%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%
Qualidade da Resposta	48%

INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS	
Resolutividade	42%

A partir do diagnóstico realizado, identificamos a necessidade de implementar ações de melhorias, as quais compõem os Projetos a seguir descritos:

OBJETIVO: Manter/Aumentar os indicadores alcançados no ano de 2021 e aumentar a realização da pesquisa de satisfação, por meio dos projetos implementados nesta Ouvidoria no ano de 2021, conforme Anexo 1.

PROJETO: a) Ouvidoria Ativa, que 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, que 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) entende-se também que a capacitação é uma importante ferramenta para a melhoria dos serviços prestados pela ouvidoria. Durante o ano de 2021 a equipe de Ouvidoria realizou diversos cursos, e o objetivo para 2022 é dar continuidade às capacitações ofertadas pela Ouvidoria-Geral do DF.

JUSTIFICATIVA: o quantitativo de demandas avaliadas pelo cidadão.

RECURSOS: recurso humano 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: Cidadão Oculto

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 Subsecretaria de Atendimento Imediato ao Cidadão- Na Hora.

CRONOGRAMA: Vide Anexo 2.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO: por ser um projeto de ações ocultas de avaliação, somente resultados gerais serão comunicados por meio dos Relatórios mensais.

2.2.2. Conselho Tutelar

OBJETIVO: Visitar os Conselhos Tutelares do Distrito Federal em ação conjunta com a Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares e com a Coordenação de Transparência da Secretaria de Justiça.

PROJETO: Divulgar os canais de ouvidoria, orientações sobre tratamento de manifestação de ouvidoria, troca de experiências e alinhamento de fluxos de trabalho.

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: Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça, da Comissão de Ética e Disciplina dos Conselhos Tutelares e Coordenação de Transparência e Controle Social da SEJUS.

CRONOGRAMA: Vide Anexo 3.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO: as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da SEJUS.

2.2.3. Servidor Público

OBJETIVO: Divulgar, orientar e esclarecer os serviços de ouvidoria.

PROJETO: 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.

3. Avaliação e Monitoramento

A Ouvidoria da SEJUS procederá com o monitoramento mensal de suas ações, bem como, com a auto avaliação, de forma trimestral, quando da confecção dos Relatórios trimestrais de Gestão, que serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.

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.	Evento realizado	Aumentar 10%	Dez./2022	Avaliação pelo cidadão
	Manter os indicadores alcançados no ano de 2021 e também trabalhar para elevá-los no ano de 2022	Gestão da qualidade da resposta	% de qualidade da resposta	Atingir 60%	Dez./2022	Satisfação do cidadão
		Ouvidoria Ativa	% de demandas avaliadas	Atingir 70%		
		Capacitação da equipe	Evento realizado	5		

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.	Avaliação do atendimento prestado ao Cidadão: - Identificação de melhorias a serem implementadas, - Identificação de necessidade de capacitação aos atendentes.	Ação implementada: Avaliação geral do atendimento prestado (critérios ocultos).	Dezembro/2022	Mensal	Melhoria da qualidade do atendimento
	Avaliar o atendimento prestado nas Unidades do Na Hora, com vistas a identificar o reconhecimento do atendente que atende com a qualidade preceituada pelo Na Hora.					

ANEXO 3

Estratégia de Ação 3: Assuntos recorrentes- Conselho Tutelar

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 manifestações de ouvidoria. Visitar os Conselhos Tutelares do Distrito Federal.	Ação implementada	Dezembro/2022	Mensal	Melhoria da qualidade do atendimento
	Orientação quanto ao tratamento de demandas de ouvidoria					
	Definição de fluxos para a eficiência do tratamento de manifestações de ouvidoria					
	Promover a aproximação do Conselho Tutelar e Ouvidoria					

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	Dezembro/2022	Mensal	Melhoria da qualidade do atendimento.
	Orientação quanto ao tratamento de demandas de ouvidoria					
	Promover a aproximação das áreas técnicas com a Ouvidoria					

ANEXO 5: CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DAS AÇÕES

Meses	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
Janeiro	x	x		
Fevereiro	x	x		
Março	x	x		
Abril	x	x		
Maio	x	x		x
Junho	x	x	x	
Julho	x	x	x	
Agosto	x	x	x	x
Setembro	x	x	x	x
Outubro	x	x	x	x
Novembro	x	x	x	x
Dezembro	x	x	x	x