FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE 09/06/2021

6º CONCURSO "MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA"

OBSERVAÇÕES:

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.

2. Cada iniciativa inscrita deverá ser encaminhada, em formato PDF, pelo SistemaEletrônico de Informações - SEI, para endereço: CGDF/OGDF/COPLA/DIPRO, em processo específico e com acesso restrito, justificado pela hipótese legal: "documentopreparatório", dentro do mesmo período de inscrição.

3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento desteFormulário.

4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir de 01/01/2019, quetenham resultados concretos.

5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.

6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios eoutros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.

7. As ouvidorias poderão inscrever até 3 (três) iniciativas desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.

8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.

APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

- NOME DAINICIATIVA/PROJETO:**GESTÃO DA QUALIDDAE DA RESPOSTA**
- DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO: **26/10/2020**
- ÓRGÃO:**Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal– SEJUS**
- SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

Nome	Área/Órgão	Cargo	Matrícula
Alinne Paula Fernandes Moreira	Ouvidoria/SEJUS	Ouvidora	224.666-X

- EQUIPE DE TRABALHO:

Nome	Área/Órgão	Cargo	Matrícula
Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego	Ouvidoria/SEJUS	Assessora/Ouvidoria	0242507-6
Rillary Bertolini Ferrari	Ouvidoria/SEJUS	Técnico em Assistência Social	0248091-3
Lorena de Souza Marques Diniz	Ouvidoria/SEJUS	Técnico em Assistência Social	0247514-6

- DADOS PARA CONTATO (telefone e endereço eletrônico):

Nome	Área/Órgão	E-mail	Telefone
Alinne Paula Fernandes Moreira	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234
Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234
Rillary Bertolini Ferrari	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234
Lorena de Souza Marques Diniz	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

De acordo com o artigo 19[1] do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, compete às ouvidorias seccionais, dentre outras atribuições: *"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".* As manifestações de ouvidoria, por sua vez, "*deverão conter informações claras e objetivas, e as respostas que as compõem deverão conter precisão sobre as medidas adotadas",* conforme dispõe o artigo 21, § 2º, do Decreto nº 36.462/2015.

Neste contexto, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania busca a melhoria da qualidade da resposta dada pela área técnica ao cidadão, e ao mesmo tempo, busca aprimorar a disponibilização das informações aos usuários dos serviços ofertados pela Secretaria de Justiça e Cidadania. Isto porque, além da Ouvidoria analisar as respostas técnicas sob a ótica da linguagem cidadã, também implementou a ação de averiguar as informações prestadas pelas áreas técnicas antes de responder ao cidadão; de modo que se não estiverem adequadas, a Ouvidoria conversa com a área técnica para alinhamento da resposta, e se for o caso, sugere também a disponibilização da informação no site do órgão de forma clara e acessível, fortalecendo assim a transparência ativa e favorecendo o controle social.

---

[1] Art. 19. Compete às unidades seccionais:
I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
II – atender com cortesia e respeito à 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 à unidade central 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 à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

Após análise dos indicadores de ouvidoria, das manifestações do cidadão e das respostas que eram dadas pelas áreas técnicas, percebeu-se a necessidade de estabelecer ações que pudessem aprimorar as informações dadas ao cidadão e disponibilizá-las na internet de forma clara e acessível, quando fosse o caso.

Desse modo, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania deu início às seguintes ações, as quais compõem este projeto:

- ✓ Contato telefônico com o cidadão para melhor compreensão da sua necessidade: o contato telefônico é realizado para compreender os serviços que o cidadão necessita e também para identificar as dificuldades na realização desses, a fim de canalizar os esforços das áreas técnicas na resolução das demandas e resolver com efetividade as manifestações dos cidadãos, registrando em providências as informações prestadas pelo cidadão, conforme manifestação **Re- 184374/2021**.

- ✓ Buscas e pesquisas na internet para consultar as informações prestadas pela área técnica da SEJUS quando esta direciona a demanda para outro órgão: as buscas na internet são realizadas quando as áreas técnicas informam não ser de sua competência o serviço ou informação solicitada e direciona a responsabilidade para outro órgão. Dessa forma, a Ouvidoria da SEJUS, antes de corrigir fluxo, faz buscas e pesquisas na internet, e também consulta a Carta de Serviços dos outros órgãos para identificar a competência do órgão sugerido pela área técnica da SEJUS; e assim, sugerir a correção de fluxo de forma fundamentada, visando simplificar e facilitar o trabalho de toda a rede, a exemplo da Manifestação **Re- 228047/2021**, refletindo assim, de maneira positiva, na análise da demanda pelo órgão competente dentro do prazo.

- ✓ Buscas e pesquisas no site da Secretaria de Justiça para verificar se as informações disponíveis estão acessíveis, tanto quanto ao conteúdo e linguagem quanto à parte visual: essas buscas são efetuadas com a finalidade de verificar a disponibilidade e acessibilidade das informações, pois devem ser compreendidas por todos os cidadãos, com conteúdo e linguagem adequados, além da parte visual do sítio eletrônico ser de fácil entendimento. Para exemplificar esta ação,

apresentamos a situação relatada na manifestação **Re-132706/2021**, que revelou a necessidade de publicar o ato normativo que regia a demanda do cidadão, resultando, após tratativas da Ouvidoria com a Subsecretaria de Assuntos Funerários, na Publicação da Portaria nº 123, de 02 de dezembro de 2008, sobre o tamanho das placas de identificação dos jazigos, conforme link http://www.sejus.df.gov.br/legislacao-2/.

- ✓ Buscas nos sites dos serviços ofertados pelos órgãos parceiros, como Detran, Caesb, NeoEnergia/CEB, Polícia Civil do Distrito Fedral, entre outros: para as demandas sobre atendimento nas Agências do Na Hora, as buscas nos sites dos órgãos parceiros visam identificar potenciais dificuldades na obtenção de serviços, como falta de vagas, site inconsistente, site com informações confusas ou carente de informações, de modo a sugerir ações à Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão (Na Hora), conforme reuniões realizadas nos dias 29/04/2021 e 10/09/2021.

- ✓ Simulação de agendamento para atendimento nas Unidades do Na Hora, quando o cidadão reclama da dificuldade de agendar os serviços: essas simulações são realizadas no intuito de: i) auxiliar o cidadão na realizaçao do seu agendamento; ii) constatar a dificuldade relatada sobre a realização dos agendamentos; iii) analisar a disponibilização de vagas ofertadas pelos órgãos; iv) identificar potenciais dificuldades dos cidadãos em encontrar os serviços desejados, já que a identidade visual do sítio eletrônico pode dificultar o acesso às informações.

- ✓ Conferência dos trâmites expostos pelas unidades: muitas vezes o manifestante deseja realizar um serviço disponível na internet e, então, a área técnica responde a demanda fornecendo informações sobre o caminho por meio do qual se pode chegar à resposta ou fornece link de acesso. Com isso, a Ouvidoria segue o caminho informado pela área técnica ou acessa o link fornecido e verifica se as informações passadas são suficientes, claras e fidedignas, antes de repassá-las para os cidadãos.

- ✓ Conferência das informações prestadas pelas áreas técnicas em razão da atualização da Carta de Serviços: a Ouvidoria confere todas as informações prestadas pela área

técnica no que diz respeito aos atendimentos e procedimentos que necessitem da internet para sua realização. A exemplo do que ocorreu com a atualização da Carta de Serviços da FUNAP (Processo nº 00400-00025397/2021-08). Foi informado pela FUNAP o link para acesso ao Formulário de Requerimento de Trabalho Externo, porém o mesmo não direcionava para o formulário. Diante desta constatação, a Ouvidoria solicitou a adequação da informação no site da FUNAP, que atendeu prontamente a solicitação, conforme demonstração abaixo:

Figura 1: Foto parcial extraída da Carta de Serviços da FUNAP que contém o link de acesso para o formulário.

8. Locais e formas de acesso ao serviço (presencial, telefone, internet):

- Endereço FUNAP: SIA Trecho 02 Lotes 1835/1845 – Térreo – Guará – Brasília DF – CEP: 72200-020.
- Correio eletrônico: dirasp.funap@sejus.df.gov.br
- Telefones: 3575-9598 / 3575-9601 / 3575-9599.
- Acesso a ficha de cadastro disponibilizada no link https://forms.gle/ximJPdXXCpXJmUh98;

Fonte:https://www.funap.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/08/Carta-de-Servicos-ao-Cidadao-FUNAP-2021.pdf. Acesso em: 30 de setembro de 2021.

Diante de situações como essas, tornou-se importante a execução do projeto "Gestão da Qualidade da Resposta", que consiste em 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. Assim, é possível oferecer informações confiáveis, acessíveis, claras e transparentes para os usuários dos serviços públicos; e ao mesmo tempo, aprimorar a disponibilização das informações aos usuários dos serviços ofertados pela Secretaria de Justiça e Cidadania.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Os benefícios alcançados por meio do projeto "Gestão da Qualidade da Resposta" foram:

- ✓ Aumentar a satisfação do cidadão
- ✓ Maior confiabilidade nas informações passadas para os cidadãos
- ✓ Empoderar o cidadão com informações claras, fidedignas e acessíveis
- ✓ Melhoria das respostas pelas áreas técnicas
- ✓ Envolvimento das áreas técnicas da SEJUS
- ✓ Melhorar o serviço prestado pela SEJUS
- ✓ Dar visibilidade para os serviços prestados pela SEJUS
- ✓ Dar visibilidade para a Ouvidoria da SEJUS
- ✓ Melhorar a qualidade das respostas das áreas técnicas
- ✓ Oportunidade de contato com o cidadão para compreender sua percepção
- ✓ Aumento do índice de resolutividade da Ouvidoria da SEJUS
- ✓ Contribuir com a transparência ativa e favorer o controle social

Retratando em números os benefícios alcançados por este projeto, os indicadores de resolutividade e satisfação com a resposta, avaliados no período de **26/10/2019 a 25/10/2020** (antes do projeto) e **26/10/2020 a 30/09/2021** (depois do projeto), constantes do Sistema OUV-DF apontam que:

Gráfico 1: ANTES do projeto

Índice de Resolutividade

Fonte: Sistema OUV-DF26/10/2019 à 25/10/2020

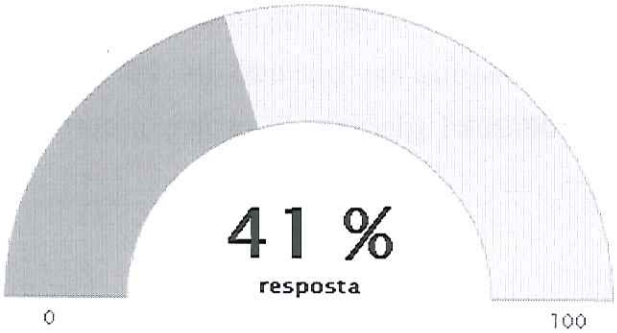
Gráfico 2: DEPOIS do projeto

Índice de Resolutividade

Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2020 à 30/09/2021

Gráfico 3: ANTES do projeto

Satisfação com a Resposta



Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2019 à 25/10/2020

Gráfico 4: DEPOIS do projeto

Satisfação com a Resposta

Fonte: Sistema OUV-DF 26/10/2020 à 30/09/2021

Ressalta-se que os indicadores alcançados superam as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO

O projeto "Gestão da Qualidade da Resposta" visa aprimorar a qualidade da resposta dada pela área técnica ao cidadão, e ao mesmo tempo, busca aprimorar a disponibilização das informações aos usuários dos serviços ofertados pela Secretaria de Justiça e Cidadania. Além disso, visa simplificar e facilitar o processo de correção de fluxo quando a demanda não é de competência da Secretaria de Justiça, uma vez que a Ouvidoria da SEJUS sugere de forma fundamentada (após pesquisas e comprovações) o direcionamento da demanda para outro órgão, refletindo assim, de maneira positiva, na análise da demanda pelo órgão competente dentro do prazo.

O projeto é importante tanto para o cidadão que tem a sua demanda atendida, quanto para a sociedade, uma vez que uma das ações do projeto é a disponibilização da informação no site do órgão de forma clara e acessível, fortalecendo assim a transparência ativa e favorecendo o controle social.

O projeto na tem custo, porém, é necessário fazer um mapeamento de todo processo organizacional, a fim de: a) identificar as falhas; b) planejar ações de melhoria; c) organizar as ações entre a equipe de ouvidoria; d) estabelecer um fluxo de trabalho; e e) definir as prioridades a curto, médio e longo prazo. A título de conhecimento, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça fez o mapeamento de seus processos.

Por fim, conforme já demonstrado nas ações realizadas no âmbito deste projeto, as informações de ouvidoria (indicadores, pesquisas de satisfação realizada pelo cidadão, o contato telefônico realizado e as manifestações de ouvidoria) foram fundamentais para a implementação e execução do Projeto "Gestão da Qualidade da Resposta".

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão da Ouvidoria