

Secretaria de Estado da Família
e Juventude.



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um importante instrumento de controle social que tem como objetivo facilitar a participação da população nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nesta carta você pode encontrar informações claras e acessíveis acerca dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado da Família e Juventude.

Quando bem informado, você poderá exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos. Nosso objetivo é a transparência das informações do governo e a participação social em todas as nossas ações.

Na Secretaria de Estado da Família e Juventude, você encontrará informações e orientações sobre como utilizar os serviços oferecidos e também como se comunicar com a SEFJ.

Ressaltamos que a ouvidoria está sempre pronta para receber suas demandas e opiniões sobre nossa carta bem como demais informações de seu interesse. Acesse: www.ouvidoria.df.gov.br. Caso haja alguma dúvida, questionamento, ou sugestão, estamos à disposição para atendê-lo. O objetivo desta carta é facilitar seu dia a dia.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA AO CIDADÃO



Programa Jovem Candango

O Jovem Candango é um Programa do Governo do Distrito Federal (GDF) que visa promover a formação técnico-profissional, por meio de atividades práticas e teóricas, compatíveis com o desenvolvimento físico, moral e psicológico do aprendiz, incorporando a aprendizagem à Administração Pública, promovendo a convivência e fortalecimento de vínculos e garantindo a promoção da integração dos jovens ao mercado do trabalho.

PERGUNTAS FREQUENTES

Quais os requisitos para participar do Jovem Candango?

- Ter idade entre 14 e 18 anos no ato da inscrição, exceto para Pessoa com Deficiência (a partir de 14 anos, sem idade limite).
- Estar cursando regularmente o ensino fundamental ou médio em escola da rede pública de ensino do DF, ou instituição da rede privada de ensino na condição de bolsista, durante todo o tempo de vigência do contrato, salvo em caso de conclusão do Ensino Médio.
- Pertencer a famílias com renda per capita de meio salário mínimo ou renda familiar mensal de até 3 salários mínimos e estar inscritos no Cadastro Único dos Programas Sociais – CadÚnico/DF.
- Oriundos de programas governamentais de erradicação do trabalho infantil no DF.
- Residir no Distrito Federal durante todo o prazo de contrato, não sendo pago VT intermunicipal.
- Familiares de vítimas, encaminhados pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal – FUNAP/DF.
- Familiares de presos provisórios ou internados, condenados a penas privativas de liberdade, restritivas de direitos ou egressos do Sistema Penitenciário do Distrito Federal, encaminhados pela FUNAP/DF.
- Jovens atendidos pela política pública distrital destinada ao resgate de jovens vítimas de violência sexual, denominada Vira Vida, conforme disposto na Lei nº 7.210, de 28 de dezembro de 2022.
- Jovens órfãos de mulheres vítimas de feminicídio.

Como são realizadas as inscrições?

As inscrições são realizadas pela internet. É necessário ficar sempre atento ao surgimento de novos editais para abertura do processo seletivo. Por isso, fique atento ao site da Secretaria de Estado da Família e Juventude do DF no endereço: <https://familiaejuventude.df.gov>, bem como ao site do Programa Jovem Candango no endereço: <https://jovemcandango.org.br> para ficar por dentro de todas as novidades em relação ao Programa.

Quais são as etapas do programa?

O programa Jovem Candango segue um fluxo de etapas obrigatórias até a efetivação do jovem junto ao programa conforme a ordem abaixo:

1. Classificação

A classificação é feita baseada na seleção de inscrições realizadas exclusivamente no site www.jovemcandango.org.br, de acordo com pontuação divulgada no Edital.

2. Eliminatória

Recebimento de Documentos para Comprovação dos dados informados no momento da inscrição.

3. Contratação

Para efetivar a contratação, o jovem deve pertencer à família com renda per capita de meio salário mínimo ou renda familiar de até três salários mínimos.

Quais os benefícios o Jovem Candango tem direito?

- 01: Salário Mínimo Hora R\$ 619,99
- 02: Férias
- 03: 13º Salário
- 04: Vale Alimentação R\$ 220,00
- 05: Vale Transporte
- 06: Seguro de Vida
- 07: Uniforme e Crachá



O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria?

Por meio da Ouvidoria, você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão ou elogio.



O que Não é considerada manifestação de Ouvidoria o GDF?

- Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o endereço eletrônico do sistema Participa DF através do link: <https://www.participa.df.gov.br/> ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria da Secretaria da Família e Juventude do DF.

Quais os canais de atendimento disponíveis?

1. Canal Eletrônico



2. Central 162



3. Atendimento Presencial



Participa DF é a nova plataforma criada para facilitar a participação do cidadão do DF. Através do endereço:
<https://www.participa.df.gov.br/>
você também pode registrar sua manifestação.

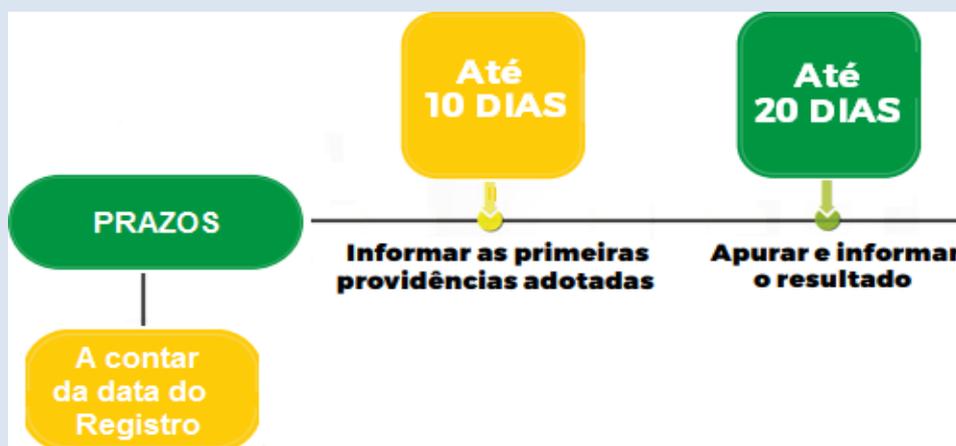
A Central 162 é uma Central Telefônica com profissionais preparados para ouvir e registrar suas demandas. O horário de funcionamento é de Segunda à Sexta das 07 às 21h. A ligação é gratuita para telefone fixo e celular.

O Atendimento Presencial funciona Das 08 às 12h e das 13 às 17h
Endereço: Setor Comercial Sul – Ed. Luiz Carlos Botelho. Quadra 04, Bloco A, 5º Andar – Asa Sul, Brasília – DF.

Registro da manifestação:

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação:

- São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015).
- No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).



Prazo para responder DENÚNCIAS:

- O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015).

Garantias reservadas ao cidadão:

- Segurança;
- Restrição de acesso a dados pessoais;
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais;
- Atendimento por equipe especializada.

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA:

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas;
- QUANDO ocorreu o fato;
- ONDE ocorreu o fato;
- Quem pode TESTEMUNHAR;
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS.

Registro Identificado:

- Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas CNPJ; Título de Eleitor;
- Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro Anônimo:

- Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Tratamento específico para DENÚNCIAS:

- Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.



Acesso à Informação

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



Canais de atendimento disponíveis para o cidadão:

Caso não encontre a informação que está procurando no [Portal da Transparência](#) ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet através do link: <https://www.participa.df.gov.br/> ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**

Canais de atendimento para solicitar acesso à informação:

1. Canal Eletrônico



Acesse: <https://www.participa.df.gov.br/>, clique na opção “Acessar aqui” logo abaixo do ícone “Acesso à informação” para fazer sua solicitação.

2. Atendimento Presencial



Horário do Atendimento Presencial: Das 08 às 12h e das 13 às 17h.

Endereço: Setor Comercial Sul – Ed. Luiz Carlos Botelho. Quadra 04, Bloco A, 5º Andar – Asa Sul, Brasília – DF.

O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente
- Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Prazos de resposta ao cidadão:

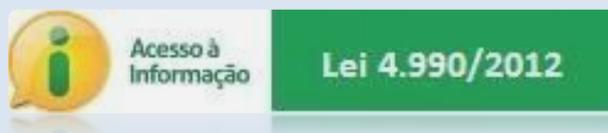


Garantias reservadas ao cidadão:

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- Possibilidade de Recurso.
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Importante:

- Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE



www.familiaejuventude.df.gov.br



162



**Setor Comercial Sul, Edifício Luiz Carlos
Botelho, Quadra 04 – Bloco A – 5º Andar**

