

# SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE

# 2024

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA 4º TRIMESTRE

Felipe de Almeida Firmino  
Ouvidor

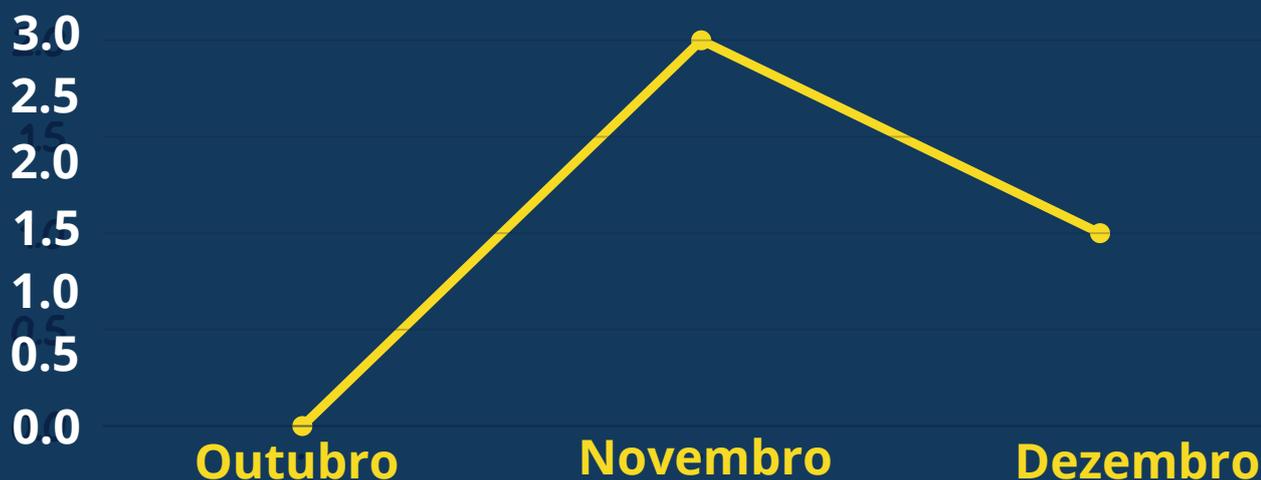
# Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, unificando o acesso aos sistemas da Ouvidoria - OUV-DF e do Serviço de informação ao Cidadão - e-SIC, direcionadas à Secretaria de Estado da Família e Juventude, no âmbito do Distrito Federal.

As ações e os dados que dão suporte a este relatório tiveram como data de referência o período compreendido entre 01/10/2024 a 31/12/2024. Desse modo, o presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020.

## Visão Geral

A visão geral refere-se a todas as manifestações durante o período analisado conforme consta no gráfico abaixo:



Total Geral de manifestações: 03

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A maioria das Ouvidorias relacionadas à Secretaria da Família e Juventude tiveram como assunto central o programa Jovem candango. Neste último trimestre de 2024, conforme consta no gráfico, houve mais uma diminuição, agora de **40%**, das manifestações relacionadas ao programa desenvolvido pela Secretaria. A redução significativa do número de reclamações tem como justificativa a regularização da SEFJ junto às instituições responsáveis pelos repasses do programa.

## Indicadores e Diagnóstico

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE: SEM ÍNDICE

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO: SEM ÍNDICE



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA: SEM ÍNDICE

SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA: SEM ÍNDICE



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Neste Quarto Trimestre, não houve avaliação por parte dos cidadãos em relação ao atendimento de Ouvidoria, o que resultou em falta dos índices registrados no período. Novas ações estão sendo executadas visando a retomada e melhora do índice mencionado, especificamente o pós atendimento.

## Assuntos mais recorrentes

Neste Trimestre, dois assuntos ganharam relevância nas ouvidorias da SEFJ: Programas/Projetos de Governo e Agilidade nos processos. Apesar de apresentar assuntos diferentes, o conteúdo das reclamações tiveram como foco o Programa Jovem Candango. Conforme consta no gráfico, houve diminuição de 40% das manifestações relacionadas ao programa jovem candango desenvolvido pela Secretaria. A redução significativa do número de reclamações tem como justificativa as novas tratativas desenvolvidas pela SEFJ junto às instituições responsáveis pelos repasses do programa no sentido ajustar os pagamentos para que não houvesse mais atraso.

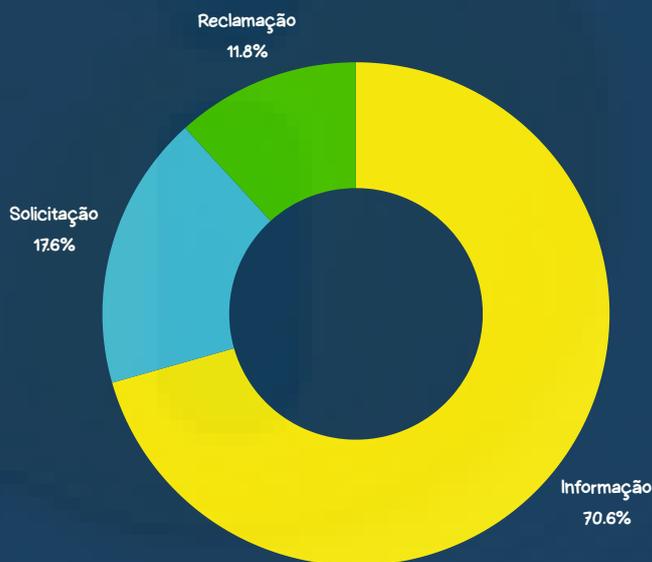


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Conforme podemos analisar no gráfico acima, o número de manifestações/reclamações referentes aos assuntos: Programas e projetos de governo; Governador de Brasília, tiveram maior destaque no período. O assunto relacionado aos Programas e Projetos do governo mais uma vez destacou o Programa Jovem Candango e teve diminuição no número de manifestações dentro do período.

## Diagnóstico dos dados segundo a natureza das manifestações



Conforme podemos observar no gráfico acima, neste 3º trimestre de 2024, as solicitações de acesso à informação ganharam destaque no âmbito da Ouvidoria totalizando 12 solicitações durante o período.

# Ações Extraprojetos

## Autoridade de Monitoramento da LAI

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Família e Juventude atua como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação. Neste último trimestre, mantivemos o Índice de Transparência Ativa (ITA) em nota máxima exigida, ou seja, 100%. Isso se deve ao trabalho em conjunto realizado entre a Ouvidoria e a ASCOM desta Secretaria.

## Implementação do IMG

A SEF está em fase de criação do Instrumento de Maturidade da Gestão sob o comando da Ouvidoria. Em 2025, todas as Secretarias do Distrito Federal irão compor o Instrumento, e, neste ano de 2024 já foram iniciadas as tratativas iniciais quanto à implementação.

Secretaria da Família  
e Juventude



# Ações Extraprojetos



Além das atribuições definidas na PORTARIA Nº 190, DE 21 DE MARÇO DE 2023, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Família e Juventude atuou em atividades complementares com vistas a colaborar com a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria através das seguintes ações:

Ouvidoria itinerante integrada ao Governo do Distrito Federal nos eventos do programa "GDF mais perto do cidadão".

**Equipe Ouvidoria:**  
**Felipe de Almeida Firmino – Ouvidor**  
**Maria Luciane Cruz de Sales – Assessora/Substituta**