

**SECRETARIA DE ESTADO DA
FAMÍLIA E JUVENTUDE**

2025

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º 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 01/04/2025 à 30/06/2025.

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 COMPARATIVO COM TRE

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



Total de Ouvidorias 2º Trimestre de 2025: 07

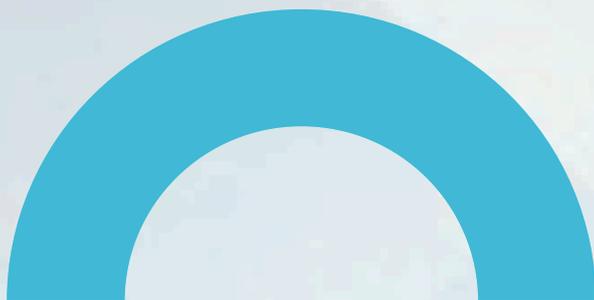
Total de Ouvidorias 2º Trimestre de 2024: 24

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

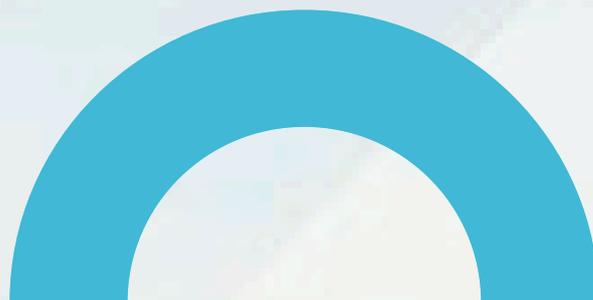
Conforme análise do gráfico acima, é possível verificar que, em 2025 houve diminuição em **70%** no número de manifestações em relação ao mesmo trimestre de 2024. Isso tem relação com a regularização dos pagamentos dos jovens participantes do programa Jovem Candango, haja vista que a Secretaria da Família e Juventude conseguiu estabilizar junto às instituições pagadoras, o pagamento dos salários dos jovens em dia, diminuindo assim, o número de manifestações, especialmente na classificação reclamação.

INDICADORES E DIAGNÓSTICO

Índice de Resolutividade : 100%



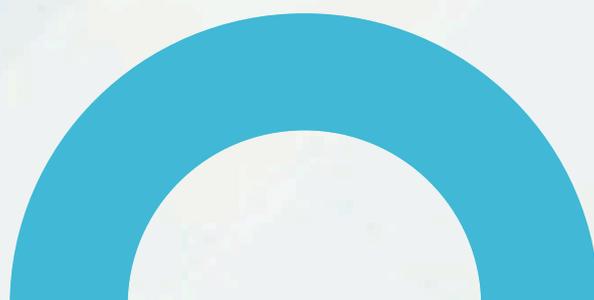
Satisfação com o atendimento: 100%



Satisfação com a resposta: 100%

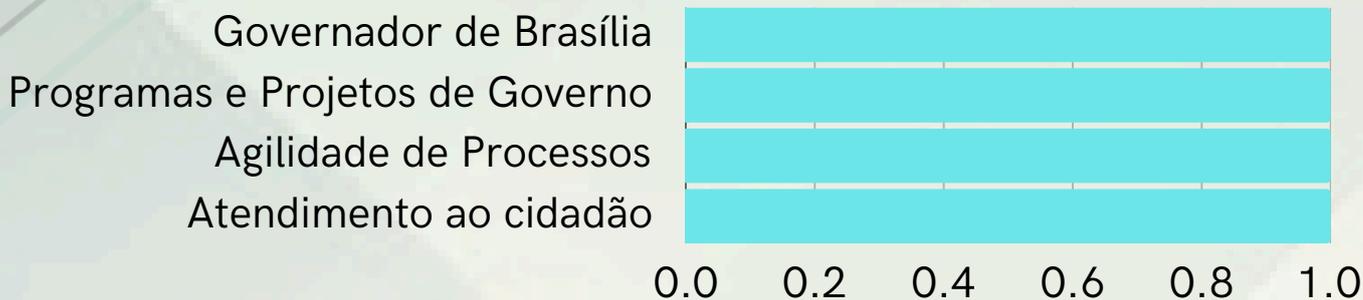


Satisfação com serviço de ouvidoria: 100%



O índice de resolutividade no segundo trimestre do ano alcançou **100% em todas as categorias**. Embora comparado ao mesmo trimestre do ano passado, em que os índices ficaram com média percentual de **40%**, todos os demais índices alcançaram a marca dos **100%** de satisfação. A melhora do índice tem por base adoção de novas medidas por parte da ouvidoria, como atendimento pós e contato direto com o cidadão, humanizando assim o atendimento.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

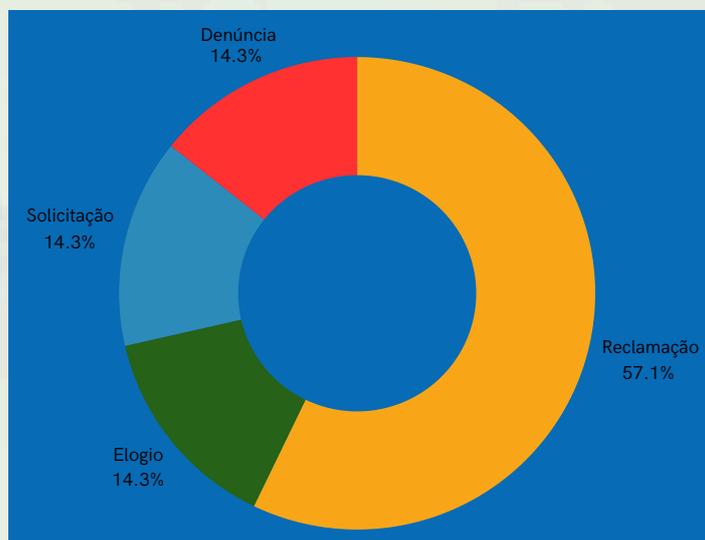


Durante o período de 01 de abril a 30 de junho de 2025, a Ouvidoria da Secretaria da Família e Juventude registrou manifestações sobre uma variedade de temas relevantes para a administração pública. Conforme demonstrado no painel da ouvidoria, os assuntos mais recorrentes nesse período foram: Governador de Brasília, Programas e projetos de governo, Agilidade de processos, Atendimento ao cidadão em órgão, entidade ou empresa pública. Cada um desses temas recebeu uma solicitação no sistema da ouvidoria. A diversidade dos assuntos evidencia a abrangência da atuação da Ouvidoria e o interesse da população em temas relacionados tanto à gestão do Governo quanto à qualidade do serviço público prestado.

Apesar do número reduzido de registros para cada categoria, a uniformidade nos dados aponta para uma atenção equilibrada entre os diversos setores da administração pública. Esse cenário reforça a importância da escuta ativa e do tratamento adequado de todas as manifestações recebidas, independentemente da frequência com que são abordadas.

O monitoramento contínuo desses indicadores permite identificar tendências e subsidiar melhorias nos serviços públicos, promovendo maior transparência, participação cidadã e eficiência na gestão governamental.

DIAGNÓSTICO DOS DADOS SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



O gráfico acima apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2025, categorizadas conforme sua natureza. Observa-se que a maioria expressiva das manifestações refere-se a reclamações, que representam 57,1% do total. Isso indica que ainda há uma percepção significativa de insatisfação por parte dos usuários em relação aos serviços prestados.

As demais categorias – denúncia, solicitação e elogio – apresentaram percentuais iguais, cada uma com 14,3% das manifestações registradas. Esse equilíbrio entre os demais tipos pode refletir um cenário de maior diversidade nas interações com a Ouvidoria, demonstrando que os cidadãos não apenas criticam, mas também solicitam informações e reconhecem aspectos positivos.

Esse diagnóstico é fundamental para o aprimoramento da gestão pública, pois permite identificar as áreas que mais demandam atenção, ao mesmo tempo em que destaca a importância de fortalecer os canais de diálogo com a sociedade.

Projetos

A Secretaria de Estado da Família e Juventude desenvolveu várias ações em razão dos projetos de ouvidoria. Abaixo segue o fluxo do cronograma de ações de forma sucinta e resumida bem como as metas em relação ao plano de ação.

01

Reunião

Reuniões com membros do Governo, Coordenadores de programas e Ouvidoria Geral do DF.

ABRIL

02

Transparência Ativa

Monitoramento e checklist periódico no site da Secretaria quanto à transparência ativa a fim de fazer cumprir as atribuições delegadas à Ouvidoria como autoridade de monitoramento da LAI.

ABRIL

03

Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerante no programa "Fala Galera" Em visita a Escolas Públicas do DF

ABRIL

04

Serviços Administrativos

Elaboração de relatórios específicos de Ouvidoria para tomada de decisões e integração em projetos da Secretaria.

ABRIL

05

Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerante na coordenação do programa "Fala Galera" Em visita a escolas públicas do DF

MAIO

06

Reunião com CIG

Reunião com os Subsecretários e equipe gestora com o Comitê Interno de Governança a fim de traçar novas estratégias de Gestão, analisar os relatórios da ouvidoria, entre outros assuntos em pauta

MAIO

07

Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerantena coordenação do programa "Fala Galera" Em Planaltina e Núcleo Bandeirante

MAIO

08

Reunião com equipe gestora

Reuniões periódicas com o Secretário de Estado e a equipe gestora da pasta com foco em traçar novas estratégias para os trabalhos da ouvidoria.

JUNHO

09

Transparência Ativa

Monitoramento e checklist periódico no site da Secretaria quanto à transparência ativa a fim de fazer cumprir as atribuições delegadas à Ouvidoria como autoridade de monitoramento da LAI.

JUNHO

10

Serviços Administrativos

Elaboração de relatórios específicos de Ouvidoria para tomada de decisões e integração em projetos da Secretaria.

JUNHO



AÇÕES EXTRAPROJETOS

Além das atribuições definidas na PORTARIA Nº 190, DE 21 DE MARÇO DE 2023 Artigo 7, 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 na coordenação do Programa Fala Galera da SEFJ em audiências públicas nas Escolas da Rede Pública de Ensino do GDF para ouvir os jovens estudantes nas demandas relacionadas a; Saúde, Segurança, Transporte, Esporte e Cultura.

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