

**SECRETARIA DE ESTADO DA
FAMÍLIA E JUVENTUDE**

2023

**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.

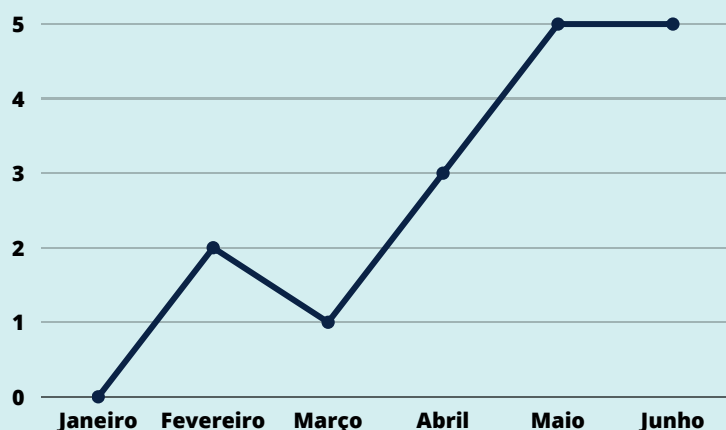
As ações e os dados que dão suporte a este relatório tiveram como data de referência o período compreendido entre 01/04/2023 até 30/06/2023. Ressaltamos que a Secretaria de Estado da Família e Juventude é uma pasta nova no GDF, o que limita resgatar dados de anos anteriores. Entretanto, ações presentes já estão sendo executadas e adequadas a fim de melhorar o desempenho desta ouvidoria.

Neste segundo trimestre de 2023, houve um aumento significativo nas manifestações relacionadas ao programa jovem candango, programa social que atende jovens estudantes da rede pública do Distrito Federal.

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: 16

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

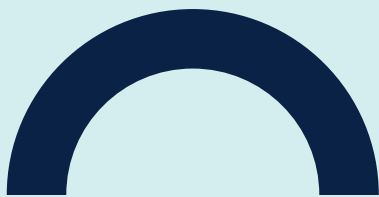
Conforme análise, o número de manifestações no período teve aumento de 03 para 13 entre Abril e Junho. O aumento tem por justificativa a execução de novos programas da Secretaria da Família e Juventude, especialmente a ampliação no número de atendimentos aos jovens participantes do Programa Jovem Candango.

Secretaria da Família
e Juventude

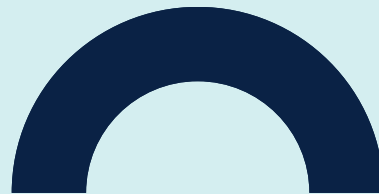


Indicadores e Diagnóstico

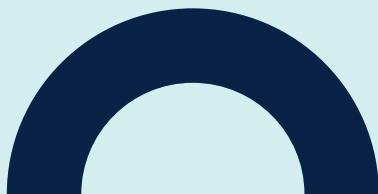
Índice de Resolutividade : 0%



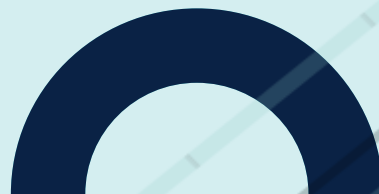
Satisfação com o atendimento: 0%



Satisfação com a resposta: 0%



Satisfação com serviço de ouvidoria: 0%



Os índices acima relacionados têm como justificativa o fato de não haver pesquisa de satisfação durante o período. A fim de melhorar os índices abaixo, iremos dobrar os esforços no serviço de pós - atendimento ao cidadão, principalmente por meio contato telefônico.

Assuntos mais recorrentes

Em comparação ao 1º trimestre de 2023, o 2º trimestre teve um aumento no número de manifestações, especialmente no assunto "Programas e projetos de governo" conforme se observa no gráfico abaixo:



Assuntos: Programas e projetos de governo, Estágio em órgão e Ação do governo de Brasília



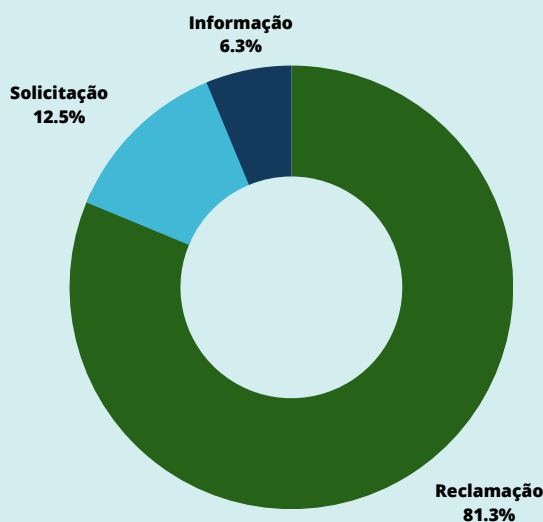
Conforme podemos analisar no gráfico acima, observa-se que o número de manifestações referentes à Programas e projetos de governo, Estágio em órgão e Ação do governo de Brasília teve um aumento significativo em relação ao 1º trimestre de 2023. O aumento fundamenta-se, entre os programas executados pela Secretaria da Família e Juventude, no Programa Jovem Candango, que assumiu papel de destaque no último trimestre, haja vista a ampliação do número de jovens atendidos pelo programa no Distrito Federal. A ampliação do programa resultou no aumento de manifestações especificamente relacionadas ao assuntos em destaque.

Assunto: Bolsa Universitária



O início dos trabalhos para execução do Programa Bolsa Universitária no DF foi um assunto que levantou manifestações no 2º Trimestre de 2023, principalmente no que se refere à área de abrangência do programa.

Diagnóstico dos dados segundo a natureza das manifestações



Conforme podemos observar no gráfico acima, o número de reclamações no âmbito da Secretaria teve um aumento neste 2º Trimestre. Mudanças na estrutura administrativa da Secretaria ocasionaram atraso no pagamento dos jovens beneficiados pelo programa Jovem Candango, contribuindo assim para o aumento das reclamações.

Projetos

A Secretaria de Estado da Família e Juventude desenvolveu, no segundo trimestre de 2023, desempenhou várias ações em razão dos projetos de ouvidoria. Abaixo segue o fluxo do cronograma de ações bem como as metas em relação ao plano de ação.

01

Plano de Ação

Elaboração do Plano de Ação 2023 da ouvidoria.

ABRIL**02**

Carta de serviços

Atualizações necessárias de informações conforme mudanças estruturais do órgão.

ABRIL**03**

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**04**

Reunião Seccional

Reunião com a equipe de ouvidoria para traçar novas estratégias de trabalho.

ABRIL**05**

Treinamento OGDF

Treinamento junto à Ouvidoria Geral do DF em relação à elaboração dos relatórios trimestrais de Ouvidoria

ABRIL

06

Agenda do Ouvidor

Visita presencial aos Coordenadores dos Centros de Juventude a fim de colher mais informações para complementar a Carta de Serviços da Secretaria.

Maio

07

Cursos de capacitação

Realização dos cursos ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

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.

Maio

09

Agenda do Ouvidor

Reunião com o Subsecretário e um dos coordenadores do Conselho Nacional da Juventude do Governo Federal a fim de compreender melhor o ID Jovem (programa social do governo) fruto de algumas manifestações no âmbito da ouvidoria.

Junho

10

Ouvidoria Itinerante

Ouvidoria Itinerante no Programa GDF mais perto do cidadão em Brasília.

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 integrada ao Governo do Distrito Federal nos eventos do programa "GDF mais perto do cidadão".
- Reunião com a Secretaria Nacional da Juventude a fim de traçar planos e trabalhos em integração com o Governo Federal.

Equipe Ouvidoria:

Felipe de Almeida Firmino – Ouvidor

Maria Luciane Cruz de Sales – Assessora