

**SECRETARIA DE ESTADO DA
FAMÍLIA E JUVENTUDE**

2023

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA
3º 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.

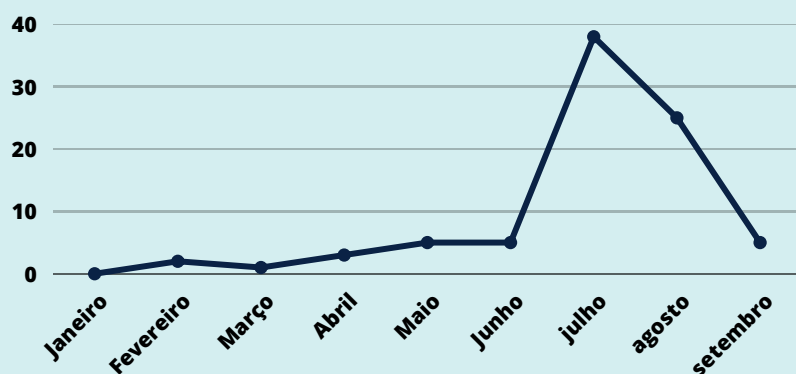
As ações e os dados que dão suporte a este relatório tiveram como data de referência o período compreendido entre 01/07/2023 até 30/09/2023. Ressaltamos que a Secretaria de Estado da Família e Juventude é uma pasta nova no GDF, o que limita resgatar dados de anos anteriores. Entretanto, ações presentes já estão sendo executadas e adequadas a fim de melhorar os resultados.

Neste terceiro 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:



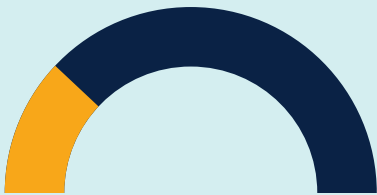
Total Geral de manifestações: 68

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

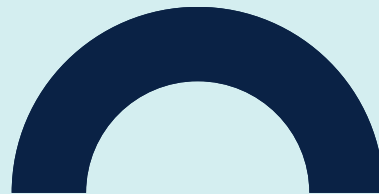
Conforme análise, o número de manifestações no período teve aumento de 13 para 68 entre Julho e Setembro. Isso tem relação com a execução de novos programas da Secretaria da Família e Juventude, especialmente a ampliação no número de atendimentos aos jovens participantes do Programa Jovem Candango. Além disso, no período, houve rescisão de contrato com os jovens participantes do programa, bem como abertura do edital para contratação de novos candidatos ao programa, ocasionando assim, aumento significativo nas manifestações.

Indicadores e Diagnóstico

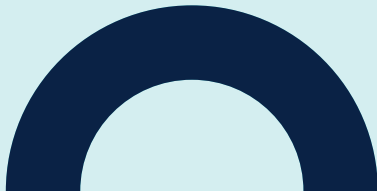
Índice de Resolutividade : 24%



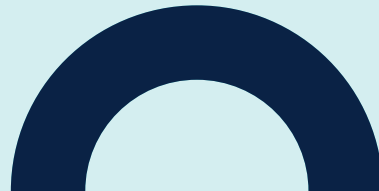
Satisfação com o atendimento: 0%



Satisfação com a resposta: 0%



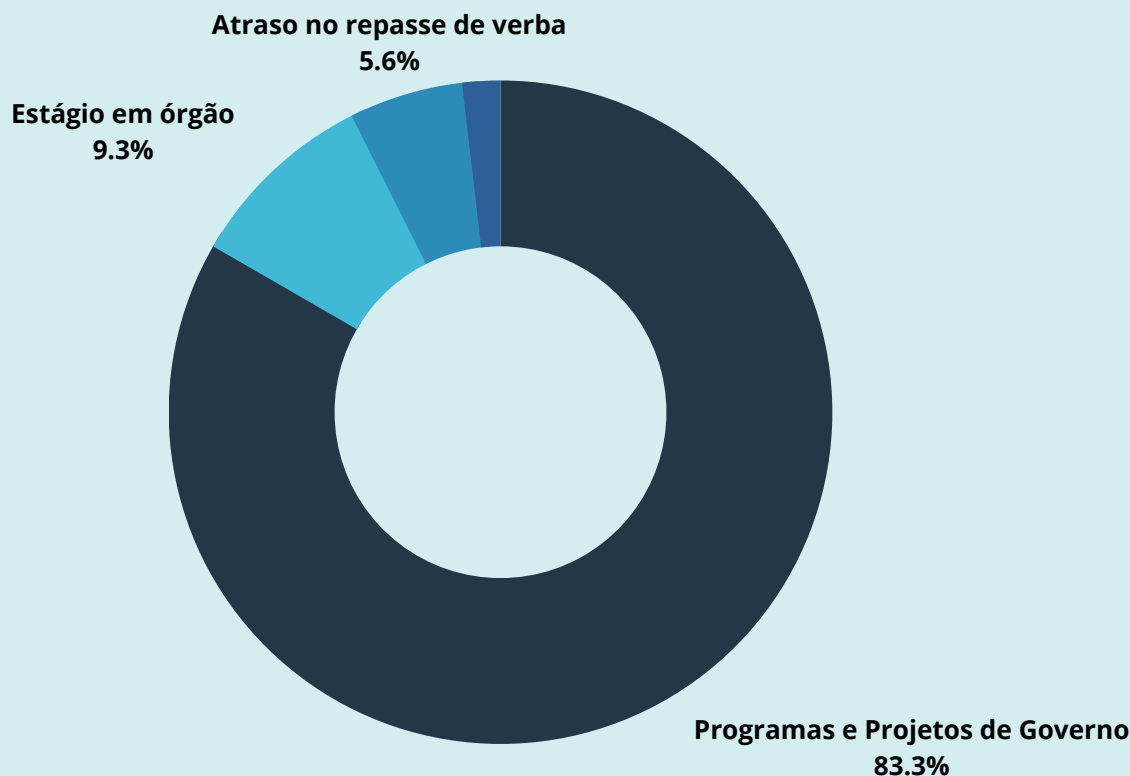
Satisfação com serviço de ouvidoria: 0%



O índice de resolutividade, em relação ao trimestre anterior, saltou de 0% para 24% no período. Tal fato se deve às mudanças nas abordagens iniciais com o cidadão, bem como nas respostas complementares às definitivas. 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 2º trimestre de 2023, o 3º trimestre teve um aumento no número de manifestações, especialmente no assunto "Programas e projetos de governo" conforme se observa no gráfico abaixo:

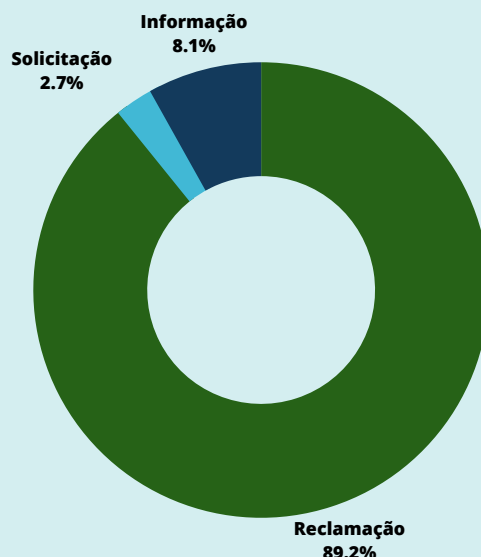


Assuntos: Programas e projetos de governo, Estágio em órgão e Ação do governo de Brasília



Conforme podemos analisar no gráfico acima, observa-se que o número de manifestações referentes aos assuntos: Programas e projetos de governo; Atraso no repasse de verba e Estágio em órgão tiveram um aumento significativo em relação ao 2º 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, bem como a abertura de novo processo seletivo para escolha de novos jovens participantes. Além disso, o atraso no repasse das verbas pelas instituições intermediárias do programa fizeram aumentar o número de manifestações no período.

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 3º Trimestre. Mudanças na estrutura administrativa da Secretaria, não repasse de verba pelas instituições responsáveis pelo pagamento dos jovens beneficiados pelo programa Jovem Candango contribuiu para o aumento.

Projetos

A Secretaria de Estado da Família e Juventude desenvolveu, no terceiro trimestre de 2023, 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

Reunião

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

JULHO**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.

JULHO**03**

Reunião Seccional

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

JULHO**04**

Serviços Administrativos

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

AGOSTO**05**

Ouvidoria Itinerante

Ouvidoria Itinerante em cooperação com a Secretaria nas escolas públicas do DF a fim de discutir o Plano Distrital da Juventude do DF colhendo sugestões e levantando demandas da juventude local. locais: Recanto das Emas, Ceilândia e Planaltina.

AGOSTO

06

Ouvidoria Itinerante

Ouvidoria Itinerante em cooperação com a Secretaria nas escolas públicas do DF a fim de discutir o Plano Distrital da Juventude do DF colhendo sugestões e levantando demandas da juventude local. locais: Paranoá, Núcleo Bandeirante, Guará, Plano Piloto.

SETEMBRO

07

Ouvidoria Itinerante

Ouvidoria Itinerante em cooperação com a Secretaria nas escolas públicas do DF a fim de discutir o Plano Distrital da Juventude do DF colhendo sugestões e levantando demandas da juventude local. locais: Ceilândia, Brazlândia e Taguatinga.

SETEMBRO

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.

SETEMBRO

09

Ouvidoria Itinerante

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.

SETEMBRO

10

Ouvidoria Itinerante

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

SETEMBRO



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".
- Participação junto ao Gabinete da Secretaria nas audiências nas escolas públicas do DF como ouvidoria itinerante no apoio à coleta de sugestões e ouvindo os jovens em suas demandas.

Equipe Ouvidoria:

Felipe de Almeida Firmino – Ouvidor
Maria Luciane Cruz de Sales – Assessora