

SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E
JUVENTUDE DO DF

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

20

24

A Ouvidoria atua como um canal estratégico de comunicação entre o cidadão e o serviço público de forma a promover o controle social e o acesso à informação para aprimorar a eficiência da Administração Pública. Além do encaminhamento de manifestações aos setores responsáveis por cada demanda, a Ouvidoria atua em conjunto com as áreas técnicas a fim de garantir que a comunidade possa expressar suas necessidades, dúvidas e opiniões, assegurando o retorno adequado e promovendo melhorias no serviço público. O Relatório Anual de Ouvidoria estabelece uma relação direta entre as prioridades e metas estabelecidas no Plano de Ação e o que foi efetivamente cumprido. A Ouvidoria da Secretaria da Família e Juventude apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2024, que aborda as manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - PARTICIPA DF.

SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL - SIGO-DF

O SIGO foi criado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, sendo regulamentada pelo Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. Por meio desse sistema integrado de Gestão, as Ouvidorias registram, tratam e respondem as manifestações enviadas pelos Cidadãos.





Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet, por meio do site www.participa.df.gov.br.

INTERNET



Central 162

Central de Atendimento gratuita do GDF: ligações de telefone fixo e celular, exclusiva para ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, denúncias) e informações gerais sobre serviços públicos.



Ouvidoria



Presencial; ouvidoria da SEFJ

Atendimento presencial disponível no endereço: Setor Comercial Sul - Edifício Luiz Carlos Botelho Quadra 4, Bloco A, 5º andar, CEP: 70304-000 - Asa Sul, Brasília - DF.

Horário: 08:00 às 12:00.
14:00 às 17:00

FORMA DE ENTRADA



Internet

Total: 23



Telefone

Total: 20



Presencial

Total: 02



Itinerante

Total: Não houve

Em comparação ao ano passado (2023), em 2024 houve diminuição de **49%** no número de ouvidorias na Secretaria da Família e Juventude. A Redução se deve à regularização das instituições responsáveis pelo repasse financeiro do Programa Jovem Candango, assunto mais demandado nas Ouvidorias desta pasta. O sistema Participa DF continuou em destaque alcançando o maior número de manifestações durante o ano, apesar de quase **50%** das demandas terem sido abertas via telefone 162.

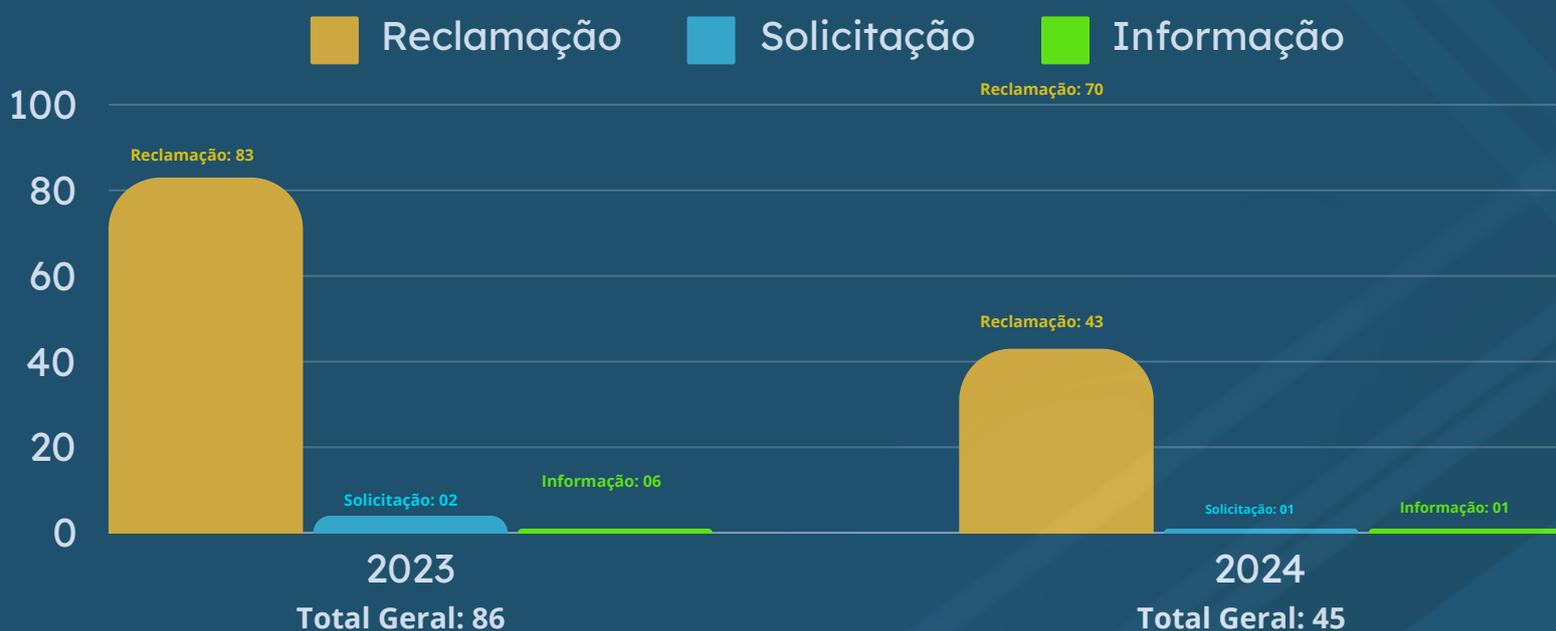


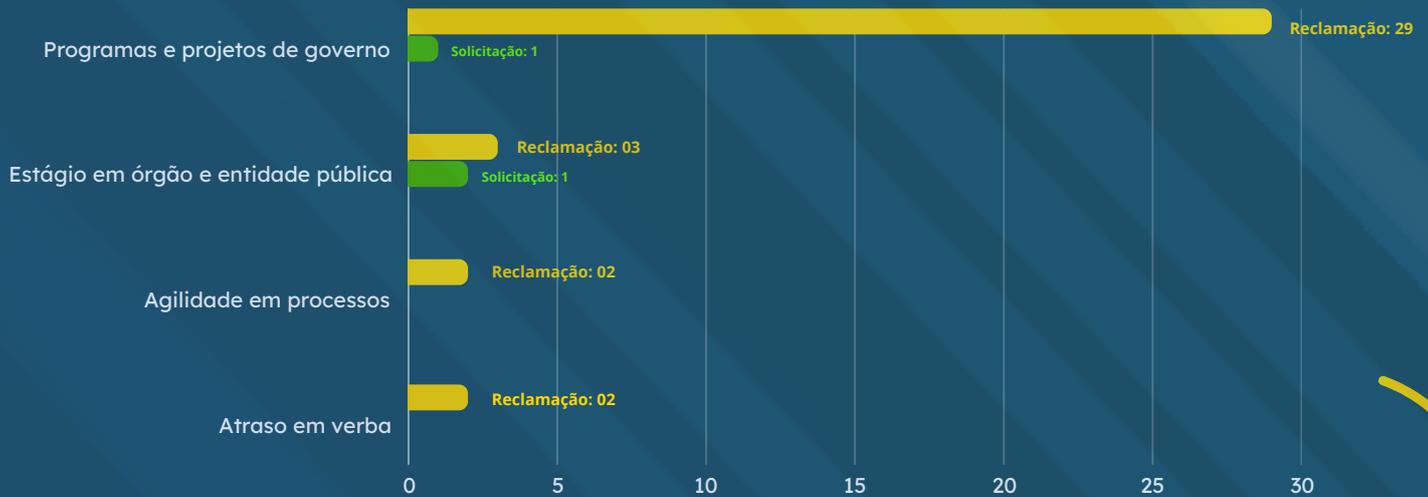
Conforme podemos observar no gráfico abaixo, o número total de ouvidorias no ano de 2023 foi de 86. Já em 2024, o número total de registros alcançou 45 manifestações, ou seja, 49% de redução neste ano. O programa Jovem Candango, que visa promover a formação técnico-profissional metódica por meio de atividades práticas e teóricas compatíveis com o desenvolvimento físico, moral e psicológico do aprendiz, incorporando a aprendizagem à Administração Pública, foi o assunto central das ouvidorias.

A diminuição no número de manifestações no período tem como base à regularização das instituições responsáveis pelo repasse financeiro do programa aos jovens beneficiados. Apesar de o pagamento pela SEFJ ser realizado sempre nas datas acordadas com as instituições, o repasse não era feito aos jovens, prejudicando os beneficiados com atraso no pagamento.

A implantação do ponto eletrônico e a imposição de multa contratual às instituições pagadoras em caso de atraso no repasse do recurso foi determinante para o ajuste e diminuição das reclamações.

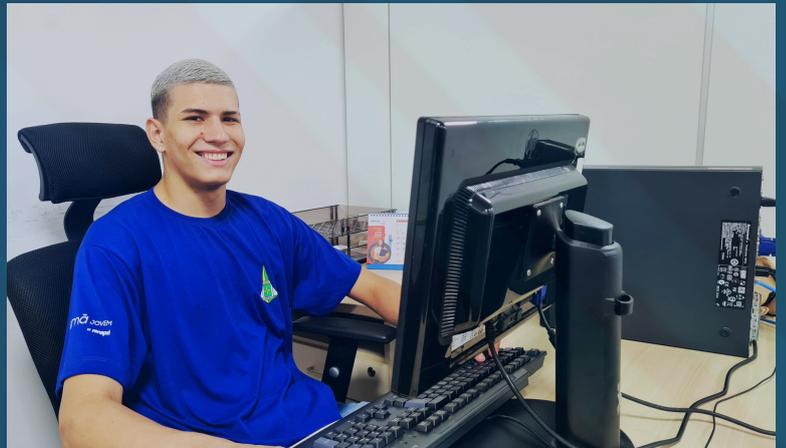
EVOLUÇÃO ANUAL





JOVEM CANDANGO

Apesar da diversidade de assuntos no gráfico mencionado, **todas as manifestações de 2024 acima foram centralizadas no programa Jovem Candango**, especificamente em relação aos atrasos no pagamento pelas instituições responsáveis pela gestão do programa. Os outros 28% estavam relacionados à dúvidas, esclarecimentos ou sugestões.



A Secretaria da Família e Juventude é um órgão novo no âmbito do GDF. Os índices de satisfação dos clientes são supervisionados pela ouvidoria de maneira contínua e os resultados são registrados no Sistema após o cidadão receber a resposta de sua demanda. Nesse momento ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema Participa/DF, que pode ser respondida a qualquer tempo.

O resultado das pesquisas é um importante instrumento para identificar situações de criticidade. A Ouvidoria atua na promoção da melhoria contínua dos processos de trabalho com vistas à satisfação do Cliente/Cidadão, apontando as possíveis melhorias nos procedimentos a serem implementadas, agindo como uma ferramenta de gestão, buscando a excelência, a qualidade e a satisfação no atendimento ao Cliente, visando o fortalecimento da imagem institucional da Secretaria da Família e Juventude.

RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade está diretamente relacionado à pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão. Esse índice serve de parâmetro para fornecer ao Estado um retorno sobre a atuação do órgão. Ressaltamos que este indicador é variável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Mesmo diante da dificuldade de toda a REDE SIGO em fazer com que 100% dos clientes/cidadãos respondam a pesquisa de satisfação, a Secretaria saiu do índice de **20% . registrado em 2023** e chegou ao patamar de **38% em 2024**, ou seja, aumento de **18%**.

Ações desenvolvidas pela Ouvidoria para melhora do índice:

1. Humanização do atendimento via contato direto com o cidadão a fim de esclarecer, explicar e entender melhor algumas manifestações;
2. Pós atendimento das manifestações a fim de humanizar e motivar os cidadãos a realizar as pesquisas;
3. Melhora nas respostas em relação ao conteúdo, clareza e demais requisitos essenciais no que se refere à resposta da Ouvidoria.



Em 2023 os índices de satisfação com o serviço da Ouvidoria, Recomendação, Satisfação com Atendimento, Satisfação com o Sistema e Satisfação com a Resposta não foram registrados pelos cidadãos, alcançando a marca de zero na apuração do ano.

Apesar do resultado negativo em 2023, neste ano, a Ouvidoria da Secretaria da Família e Juventude alcançou ótimos índices, saindo da estaca zero, conforme gráfico comparativo abaixo:





Índice atingido:

100%

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7.3

DIAS

Apesar do Decreto n. 36.462/2015 estabelecer que o órgão responsável pela demanda terá o prazo de 20 (vinte) dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante, o prazo médio de oferecimento de resposta praticado por esta Secretaria no ano de 2024 fechou com média de **7.3** (sete ponto três) dias, sendo possível concluir que **TODAS** as manifestações foram respondidas dentro do prazo.

SATISFAÇÃO COM A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Importante instrumento de controle social no Governo do Distrito Federal, A Carta de Serviços facilita a participação dos cidadãos nas ações e programas governamentais. Este documento fornece informações claras e acessíveis sobre os serviços oferecidos por órgãos e entidades do Distrito Federal com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento ao público.

A Carta de Serviço é elaborada pela Secretaria de Estado da Família e Juventude inclui detalhes sobre os serviços prestados, como solicitá-los e os compromissos de atendimento estabelecidos. Atualmente, três indicadores são usados para avaliar essas Cartas, sendo que a "Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços" é um indicador de monitoramento, sem uma meta específica estabelecida.

Entretanto, não houve, em 2024, avaliações em relação à carta de serviços a fim de analisar os dados.



Governo do Distrito Federal (GDF) estabeleceu as diretrizes para a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em suas administrações direta e indireta, visando proteger os dados pessoais e garantir os direitos fundamentais de liberdade e privacidade. Para fortalecer a transparência, o GDF lançou o Portal da LGPD, permitindo que os cidadãos solicitem ações relacionadas a suas informações pessoais. As manifestações são encaminhadas à Ouvidora-geral e repassadas aos encarregados setoriais, que respondem aos titulares dos dados.

No ano de 2024, entre as manifestações de cidadãos que solicitaram acesso às informações, as mais frequentes foram relacionadas a cargos e remunerações de servidores, funcionamento de comissões, dados de instituições MROSC e acesso a processos vinculados ao Sistema Eletrônico Informações (SEI) como usuário externo.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC)

Com base na Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011, é direito constitucional o acesso por parte do cidadão às informações públicas. A lei possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, desde que não tenha caráter sigiloso. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, que são unidades físicas, para registro dos pedidos de acesso.

Os serviços funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades para atendimento presencial. Caso opte pelo modo eletrônico, basta acessar o serviço por meio do link: <https://www.participa.df.gov.br/> “opção - Acesso à Informação”

Assim, apresentamos de forma sintética o Relatório de Transparência Passiva referente aos pedidos de acesso à informação utilizando a Lei de Acesso à Informação nº 4.990/12 e Decreto nº 34.276/13.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O gráfico abaixo representa mais do que o aumento no número de pedidos de acesso à informação. Ele reflete a relevância que a SEFJ conquistou ao longo de 2024. Em comparação ao ano de 2023, houve um aumento de **65,9%** no número de pedidos de acesso à informação neste ano. Além disso, os acessos à informação concedidos também aumentaram. Em 2023, 08 acessos concedidos. Em 2024, 19 acessos concedidos, representando um aumento de **137%**. Houve 07 negativas de acesso no ano de 2024, uma parte por conter dados sensíveis baseados na Lei de Acesso à Informação LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.



PRÊMIO ITA - ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DO GDF



A Controladoria-Geral do Distrito-Federal (CGDF) premiou, em 2024, 78 órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal (GDF), entre eles, a Secretaria da Família e Juventude do DF, que alcançou, em seu segundo ano consecutivo de Ouvidoria, **100%** na avaliação do Índice de Transparência do Distrito Federal (ITA) pelo segundo ano consecutivo. A novidade deste índice é que agora ele passa a avaliar não apenas o cumprimento da transparência ativa, mas também o cumprimento da transparência passiva, que é quando o cidadão solicita informações ao governo.





Ibaneis Rocha

Governador

Daniel Alves Lima

Controlador Geral do DF

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora Geral do DF

Rodrigo Germano Delmasso

Secretário de Estado da Família e
Juventude do DF

COMPOSIÇÃO DA SECRETARIA

Felipe de Almeida firmino

Chefe da Ouvidoria

Maria Luciane

Assessora e Substituta legal

