

SECRETARIA DE ESTADO DA  
FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DF

# Relatório Anual de Ouvidoria 2023

Secretaria da Família  
e Juventude



## QUAL OBJETIVO GERAL DESTE RELATÓRIO?

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 2023, 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

### FORMA DE ENTRADA

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.



## ACESSO AOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA



Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet, por meio do site [www.participa.df.gov.br](http://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.

## FORMA DE ENTRADA



### Internet

Total: 68



### Telefone

Total: 48



### Presencial

Total:



### Itinerante

Total: 12

Apesar da praticidade que o Sistema Participa-DF oferece, sendo o mesmo Sistema que é utilizado nas Ouvidorias Seccionais pelos demais Órgãos do GDF, a maioria dos cidadãos/clientes que fizeram suas manifestações junto à Secretaria da Família e Juventude, a maioria preferiu registrar a sua manifestação via telefone 162.



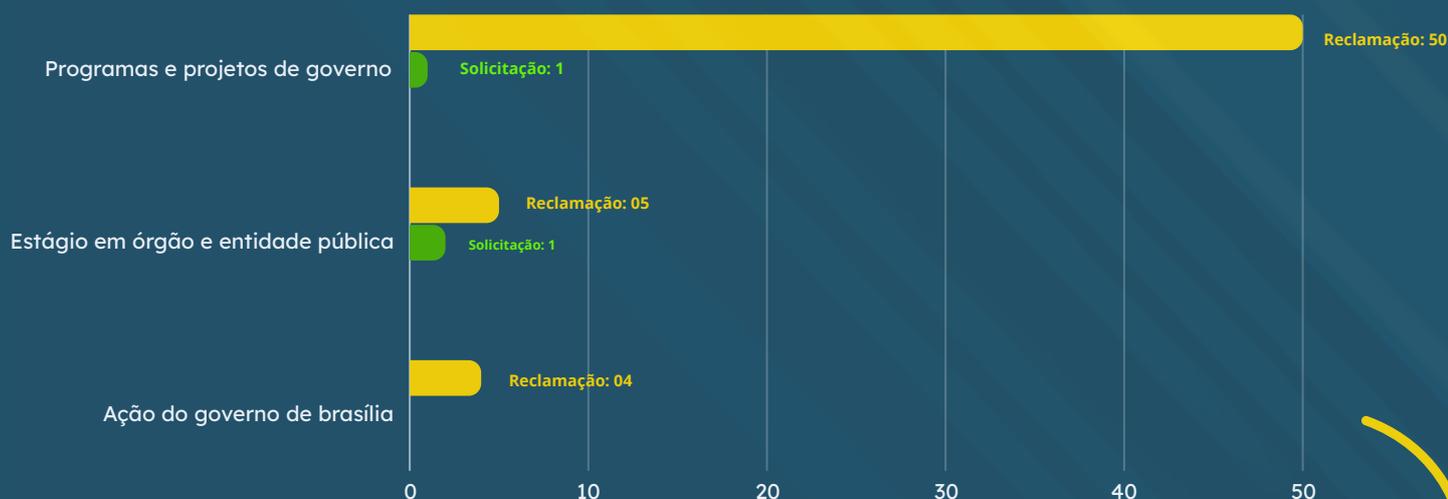
## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2023

A SEFJ foi criada pelo Decreto N° 44.186 de 02 de Fevereiro de 2023 não permitindo assim, comparar os dados em relação aos anos anteriores. Entretanto, conforme pode-se observar nos semestres apresentados abaixo, as reclamações tiveram um pico de crescimento no 2º semestre de 2023, especialmente nos meses de agosto e setembro sendo responsável por **81%** do total de manifestações demandadas. Isso se deve ao crescimento do 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. As reclamações foram motivadas pelo atraso no pagamento pelas instituições que administram o programa aos jovens beneficiados. Todavia, após ajustes de gestão junto às instituições, as reclamações diminuíram consideravelmente, reduzindo de 66 no 3º Trimestre, para 04 no 4º trimestre.

### Evolução Semestral



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## JOVEM CANDANGO

Apesar da diversidade de assuntos no gráfico acima mencionado, **todas as manifestações de 2023 no gráfico acima foram centralizadas no programa Jovem Candango**, especificamente em relação aos atrasos no pagamento pelas instituições responsáveis pela gestão do programa. **72%**. Os outros 28% estavam relacionados à dúvidas, esclarecimentos ou sugestões.



## NOSSOS ÍNDICES

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.

No ano de 2023.

## RESOLUTIVIDADE

Este índice reflete o resultado dos serviços oferecidos pela Empresa, uma vez que após a área técnica oferecer resposta, o cliente/cidadão avalia no Sistema se aquela resposta atendeu ou não ao que foi solicitado, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações.

**Resolutividade 2023**  
→ **20%**

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, no segundo semestre a Secretaria saiu do índice de 0% e chegou ao patamar de **20%** fechado no ano de 2023. Apesar de estar abaixo dos 39% (índice de 2023 de toda a rede do DF), o avanço do índice ainda encontra desafios a ser superados, especialmente quanto ao canal direto da Ouvidoria por não haver ainda ferramenta de contato direto com o cidadão, como é o caso dos telefones institucionais ainda em processo de aquisição.

Os demais índices: Satisfação com o serviço, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema e satisfação com a resposta não foram possíveis de ser apresentados tendo em vista que não houve avaliação por parte do cidadão.



## CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice atingido:  
→ **100%**

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



8.3

DIAS

**6.4**

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 2023 fechou com média de **6.4** (seis 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 2023, avaliações em relação à carta de serviços a fim de analisar os dados.



## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

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.

Porém, não houve, no ano de 2023, manifestações com ações voltadas à LGPD na Secretaria da Família e Juventude.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC)

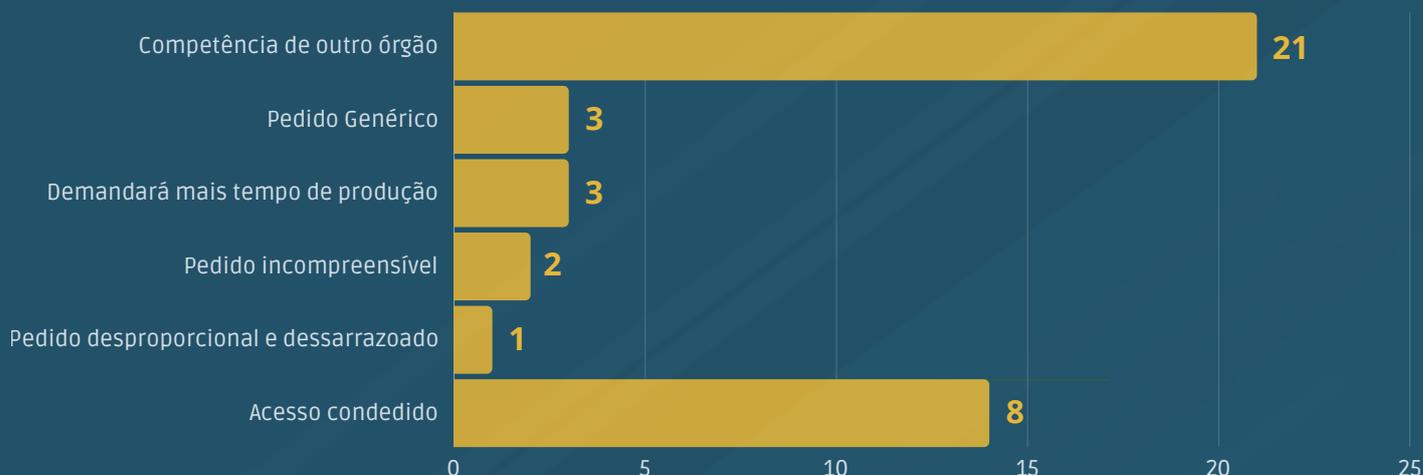
Com base na Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/201, é direito constitucional o acesso por parte do cidadão às informações públicas. A lei possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, desde que 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



Total de pedidos de acesso: 44

O gráfico acima representa em porcentagem as solicitações de acesso à informação da Secretaria da Família e Juventude. Observa-se que, no ano de 2023, em um total de 44 solicitações de Acesso, destacaram-se 21 pedidos de competência de outros órgãos e um total de 8 acessos concedidos pela Ouvidoria. Não houve negativa de acesso em nenhuma das solicitações no ano de 2023. Do total de pedidos, TODOS foram registrados diretamente via Sistema E-SIC.

## PRÊMIO ITA - ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DO GDF



A Controladoria-Geral do Distrito-Federal (CGDF) premiou 78 órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal (GDF), dentre elas a Secretaria da Família e Juventude do DF, que alcançaram 100% na avaliação do Índice de Transparência do Distrito Federal (ITA). 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.



## Nossa Equipe



**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 da Família e Juventude do DF

**Felipe de Almeida firmino**  
Chefe da Ouvidoria

**Maria Luciane**  
Assessora e Substituta legal