

**SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E
JUVENTUDE**

2024

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º 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 01/01/2024 a 31/03/2024. 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: 13

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

Neste primeiro trimestre de 2024, conforme consta no gráfico, houve aumento das manifestações relacionadas ao programa jovem candango desenvolvido pela Secretaria. Em relação ao primeiro trimestre de 2023, o aumento de manifestações subiu para 77%. O aumento das manifestações (na classificação de reclamação), justifica-se por conta do atraso no pagamento pelas instituições gestoras do Programa. Nesse sentido, a Secretaria tem buscado regularizar os pagamentos em atrasado por meio de ações junto às instituições que administram os recursos financeiros de repasse dos salários, diminuindo assim, o número de manifestações, especialmente na classificação reclamação.

Indicadores e Diagnóstico

Índice de Resolutividade : 100%



Satisfação com o atendimento: sem índice



Satisfação com a resposta: sem índice



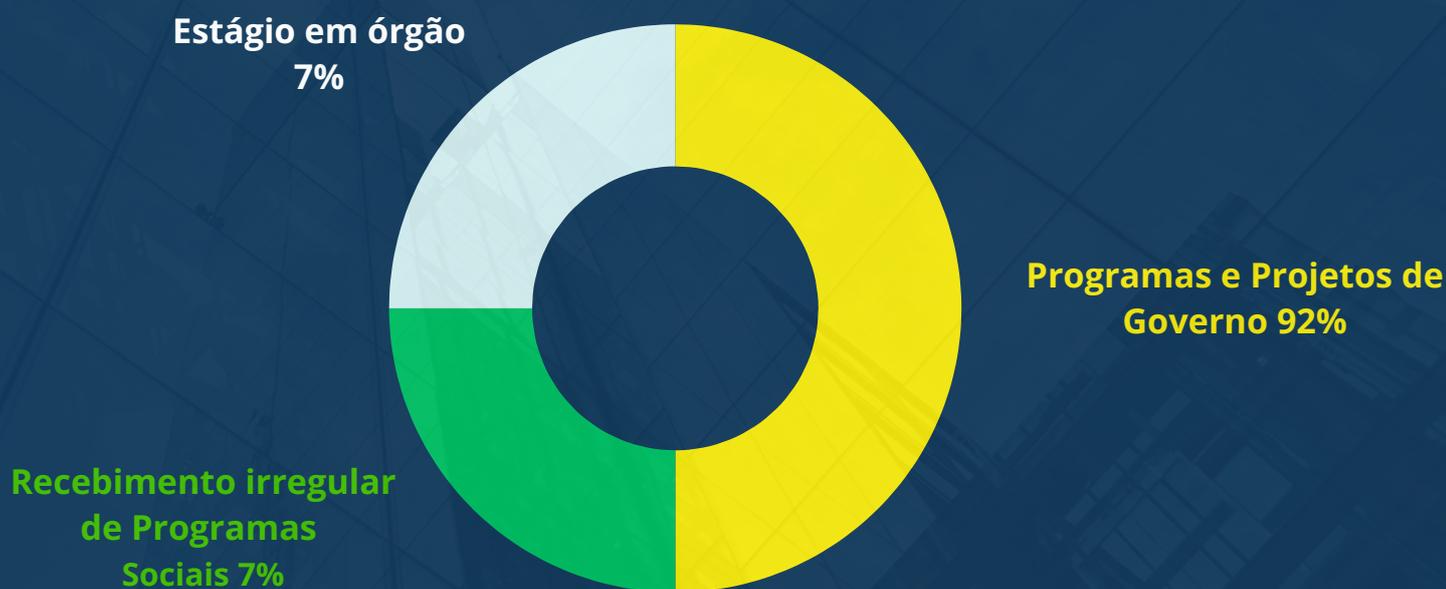
Satisfação com serviço de ouvidoria: sem índice



O índice de resolutividade, em relação ao mesmo trimestre de 2023, alcançou o patamar de 100%. A ouvidoria tem adotado mudanças nas abordagens iniciais com o cidadão, principalmente via contato telefônico a fim de humanizar o atendimento bem como o pós atendimento, com foco na resposta complementar.

Assuntos mais recorrentes

Em comparação ao 1º trimestre de 2023, o 1º trimestre de 2024 teve aumento nas manifestações no número de manifestações, entretanto, permaneceram as reclamações relacionadas ao pagamento do programa Jovem Candango no assunto "Programas e projetos de governo" conforme se observa no gráfico abaixo:

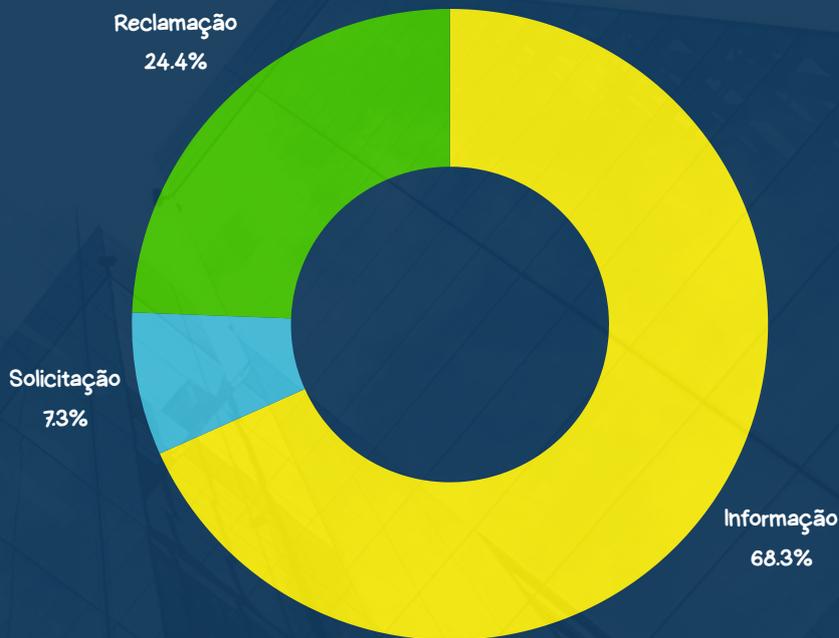


Assuntos: Programas e projetos de governo, Estágio em órgão e Recebimento irregular



Conforme podemos analisar no gráfico acima, o número de manifestações/reclamações referentes aos assuntos: Programas e projetos de governo; Estágio em Órgão e Recebimento irregular de Programas Sociais. O assunto relacionado aos Programas e Projetos do governo mais uma vez destacou o Programa Jovem Candango e permaneceu em alta quanto ao número de manifestações dentro do período, 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.

Diagnóstico dos dados segundo a natureza das manifestações



Conforme podemos observar no gráfico acima, neste trimestre de 2024, as solicitações de acesso à informação ganharam destaque no âmbito da Ouvidoria totalizando 28 solicitações durante do período.

Projetos

A Secretaria de Estado da Família e Juventude desenvolveu, no primeiro trimestre de 2024, 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.

Janeiro**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.

Janeiro**03**

Ouvidoria Itinerante e CIG

Participação da Ouvidoria Itinerante no programa "GDF mais Perto do Cidadão" e reunião junto ao Comitê Interno de Governança.

Janeiro**04**

Serviços Administrativos

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

Fevereiro**05**

Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerante no programa "GDF mais Perto do Cidadão".

Fevereiro

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

Fevereiro

07

Levantamento de dados

Levantamento de dados a fim de traçar estratégias de melhorias nos índices da Ouvidoria.

Fevereiro

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.

Março

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.

Março

10

Serviços Administrativos

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

Março



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".

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