

**SECRETARIA DE ESTADO DA  
FAMÍLIA E JUVENTUDE**

**2025**

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
1º TRIMESTRE**

Felipe de Almeida Firmino  
Ouvidor

# APRESENTAÇÃO

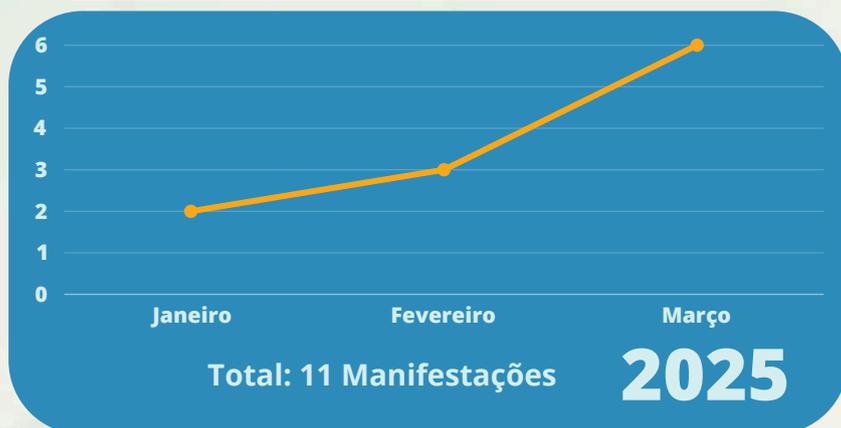
Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, unificando o acesso aos sistemas da Ouvidoria - OUV-DF e do Serviço de informação ao Cidadão - e-SIC, direcionadas à Secretaria de Estado da Família e Juventude, no âmbito do Distrito Federal.

As ações e os dados que dão suporte a este relatório tiveram como data de referência o período compreendido entre 01/01/2025 à 31/03/2025. Neste primeiro trimestre de 2025, houve em relação às 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 COMPARATIVO COM TRE

A visão geral refere-se a todas as manifestações durante o período analisado conforme consta no gráfico abaixo:

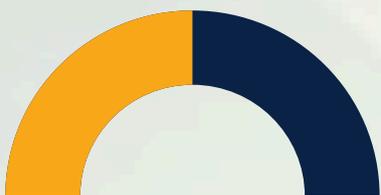


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

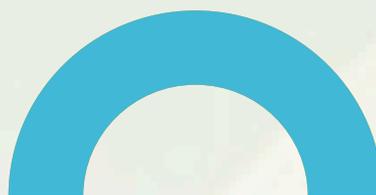
Conforme análise do gráfico acima, é possível verificar que, em 2025 houve diminuição no número de manifestações em **16%** em relação ao mesmo trimestre de 2024. Isso tem relação com a regularização dos pagamentos em atraso, diminuindo assim, o número de manifestações, especialmente na classificação reclamação.

## INDICADORES E DIAGNÓSTICO

**Índice de Resolutividade : 50%**



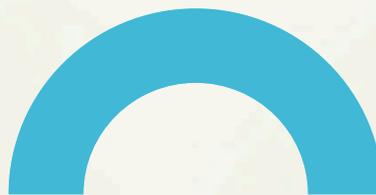
**Satisfação com o atendimento: 100%**



**Satisfação com a resposta: 100%**



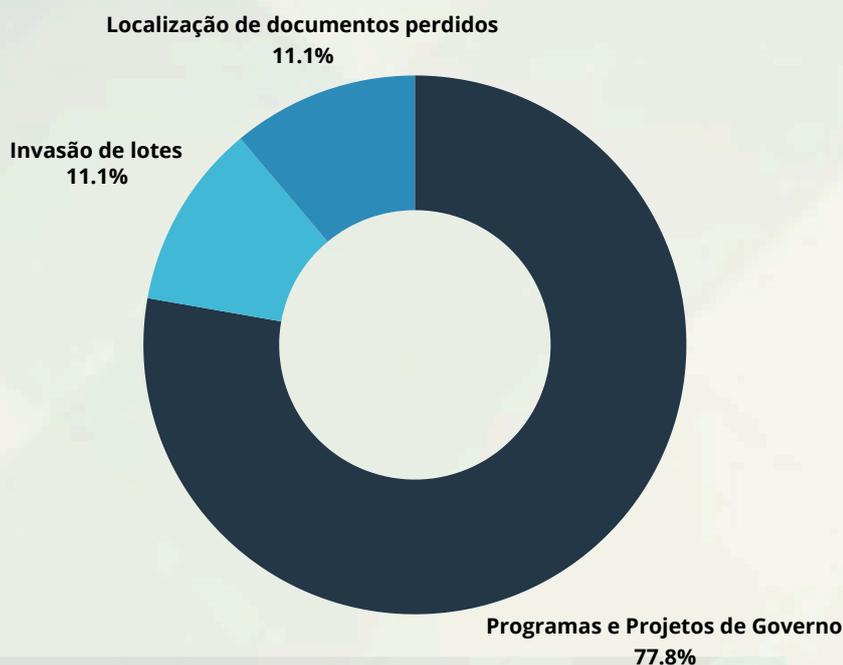
**Satisfação com serviço de ouvidoria: 100%**



O índice de resolutividade no primeiro trimestre do ano alcançou **50%**, **12%** a mais do índice geral do GDF. Embora comparado ao mesmo trimestre do ano passado, em que o índice reduziu em **50%**, todos os demais índices alcançaram a marca dos **100%** de satisfação, ao contrário de 2024 que marcou **0%**. A melhora do índice tem por base adoção de novas medidas por parte da ouvidoria, como atendimento pós e contato direto com o cidadão, humanizando assim o atendimento.

## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Neste primeiro trimestre do ano, as reclamações em relação ao atraso no pagamento do programa Jovem Candango seguem em 1º Lugar no Ranking dos 3 assuntos mais abordados nas manifestações. O mesmo assunto também esteve no top no mesmo trimestre de 2024, resultado da ampliação do programa e ajustes feitos a fim de regularizar a situação com as instituições pagadoras.

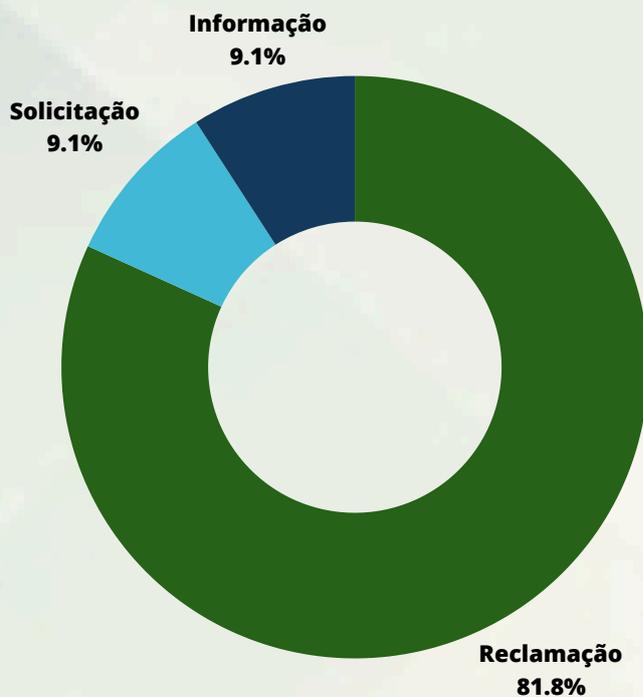


### Assuntos: Programas e projetos de governo, Estágio em órgão e Ação do governo de Brasília



Conforme podemos analisar no gráfico acima, o número de manifestações/reclamações referentes aos assuntos: Programas e projetos de governo; Invasão de Lotes e Localização de Documentos perdidos em órgão foram os assuntos mais abordados no 1º trimestre de 2025. O assunto relacionado aos Programas e Projetos do governo mais uma vez destacou o Programa Jovem Candango mas, houve diminuição de manifestações dentro do período. Comparado ao mesmo trimestre do ano passado, o índice diminuiu em 30%.

# DIAGNÓSTICO DOS DADOS SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



Conforme podemos observar no gráfico acima, o número de reclamações, apesar de ter diminuído consideravelmente em relação ao mesmo trimestre de 2024, prevaleceu sobre as demais classificações.

# Projetos

A Secretaria de Estado da Família e Juventude desenvolveu várias ações em razão dos projetos de ouvidoria. Abaixo segue o fluxo do cronograma de ações de forma sucinta e resumida 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

Participação da Ouvidoria Itinerante no programa "Fala Galera" Em visita a Escolas Públicas em Planaltina

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 na coordenação do programa "Fala Galera" Na Octoconal e Sobradinho

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**

## Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerante na coordenação do programa "Fala Galera" Em Planaltina e Núcleo Bandeirante

Março

**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 na coordenação do Programa Fala Galera da SEFJ em audiências públicas nas Escolas da Rede Pública de Ensino do GDF para ouvir os jovens estudantes nas demandas relacionadas a; Saúde, Segurança, Transporte, Esporte e Cultura.

### **Equipe Ouvidoria:**

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