SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE

2023

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 4º TRIMESTRE

Felipe de Almeida Firmino
Ouvidor

Secretaria da Família e Juventude

GDF

ParticipaDF

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 01/10/2023 até 31/12/2023. 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 quarto trimestre de 2023, houve diminuição em relação às manifestações relacionadas ao programa jovem candango, programa social que atende jovens estudantes da rede pública do Distrito Federal.

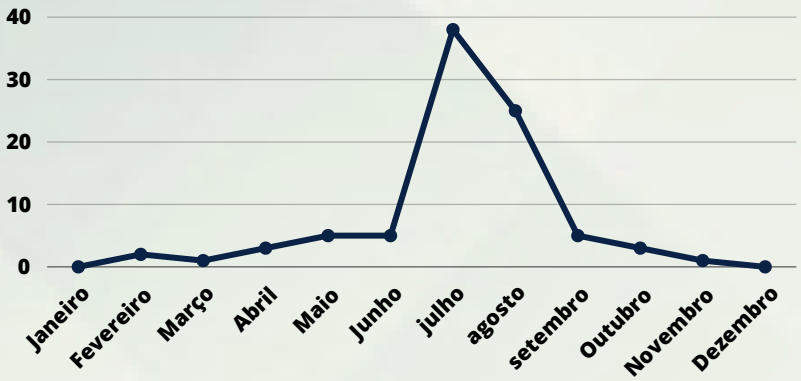
Desse modo, o presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020.

Secretaria da Família e Juventude

GDF

VISÃO GERAL

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



Total Geral de manifestações: 88

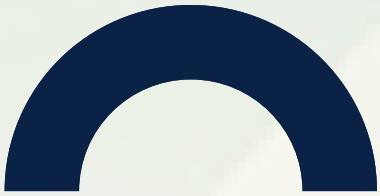
Fonte: http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Conforme análise do gráfico acima, é possível verificar que houve diminuição do número de manifestações no último trimestre do corrente ano. No 3º Trimestre, houve 55 manifestações. Neste, apenas 04 na modalidade “reclamação” (excetuando a quantidade de solicitações de acesso à informação que totalizaram 14. 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. Nesse sentido, a Secretaria regularizou os pagamentos em atrasado, diminuindo assim, o número de manifestações, especialmente na classificação reclamação.

INDICADORES E DIAGNÓSTICO

Índice de Resolutividade : 0%

Satisfação com o antendimento: 0%



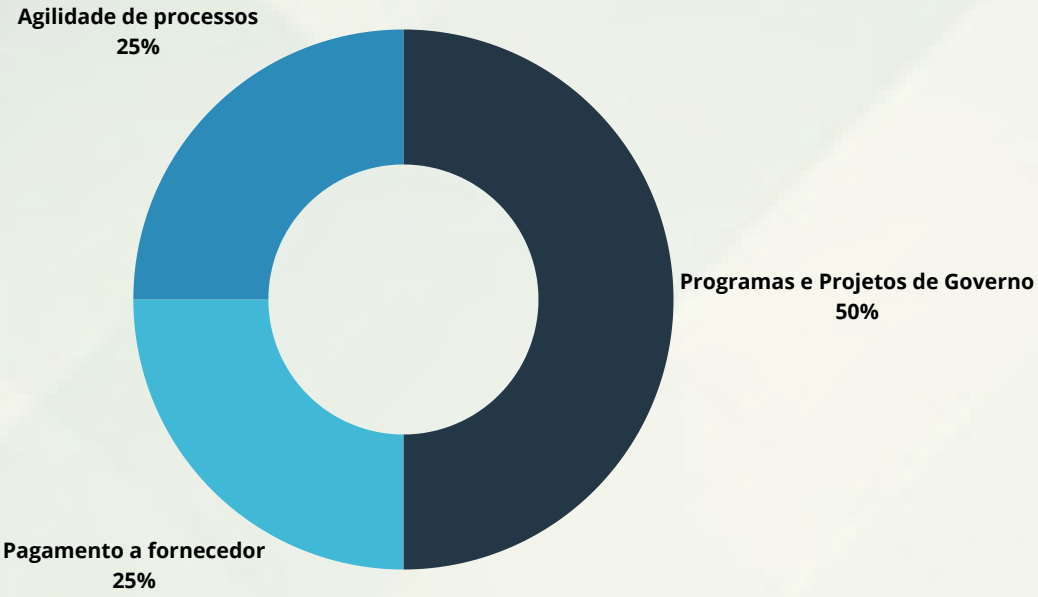
Satisfação com a resposta: 0%

Satisfação com serviço de ouvidoria: 0%

O índice de resolutividade, em relação ao trimestre anterior, voltou à porcentagem zero no período. O índice mostra que não houve avaliação do atendimento da Ouvidoria por parte dos cidadãos. Entretanto, a ouvidoria adorará mudanças nas abordagens iniciais com o cidadão, principalmente via contato telefônico a fim de estabelecer maior proximidade. O aparelho telefônico desta Secretaria está em processo de aquisição junto ao governo.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

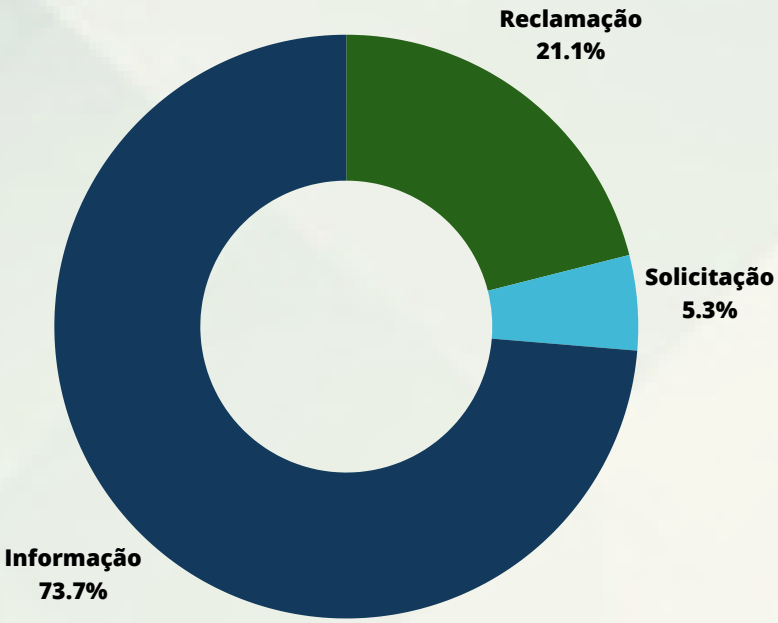
Em comparação ao 3º trimestre de 2023, o 4º trimestre teve uma diminuição no número de manifestações, entretanto, permaneceram as reclamações relacionadas ao pagamento do programa Jovem Candango no assunto "Programas e projetos de governo" conforme se observa no gráfico abaixo:



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

Conforme podemos analisar no gráfico acima, o número de manifestações/reclamações referentes aos assuntos: Programas e projetos de governo; Agilidade nos processos e Pagamento a fornecedor em órgão foram os assuntos mais abordados no 4º trimestre de 2023. 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. Entretanto, em relação ao 3º trimestre, o índice diminuiu de 82,9% para 50%, ou seja, 42,9% a menos que no trimestre anterior.

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 3º trimestre de 2023, prevaleceu sobre as demais classificações.

Projetos

A Secretaria de Estado da Família e Juventude desenvolveu, no quarto 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.

Outubro

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.

Outubro

03

Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerante no programa "GDF mais Perto do Cidadão" na Região Administrativa do Paranoá.

Outubro

04

Serviços Adminstrativos

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

Novembro

05

Ouvidoria Itinerante

Participação da Ouvidoria Itinerante no programa "GDF mais Perto do Cidadão" na Região Administrativa de Àgua Quente.

Novembro

Secretaria da Família e Juventude

GDF

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

Novembro

07

Levantamento de dados

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

Dezembro

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.

Dezembro

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.

Dezembro

10

Serviços Adminstrativos

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

Dezembro

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