

**Secretaria
de Juventude**



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

3º Trimestre 2021

Data da Pesquisa: 06 de outubro de 2021

Secretaria de Juventude



Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Paulo Wanderson Rzoreira Martins

Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza Fonseca

Ouvidora Geral

Luana Machado

Secretária de Estado de Juventude

Kedson Rocha

Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado de Juventude

José Wellington Pinheiro

Ouvidor da Secretaria de Estado de Juventude - Respondendo

ÍNDICE

Introdução	4
Canais de Relacionamento da Ouvidoria	5
Síntese das Atividades da Ouvidoria	6
Total de Manifestações Registradas	6
Total de Manifestações Tramitadas.....	7
Total de Respostas Definitivas	7
Total de Respostas Preliminares	8
Total de Manifestações por Canais de Entrada	8
Total de Manifestações por Classificação	9
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	9
Índice de Resolutividade	10
Índice de Satisfação com o Atendimento	10
Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	11
Outras Ações da Ouvidoria	11
Providências Adotadas nas Soluções de Demandas	11

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

Neste relatório são apresentadas as informações referentes ao período de 01/07/2021 a 30/09/2021, (3º Trimestre/2021), registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, visando atender a Seção II, Art. 2º da Instrução Normativa Nº 01, de 05/05/2017, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais. Esta Instrução Normativa regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

A Secretaria de Juventude – SEJUV, possui espaço próprio de Ouvidoria para atendê-lo, que poderá ser pessoalmente no 14º Andar, Salas 1413 e 1415 – CEP: 70075-900

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

Síntese das Atividades da Ouvidoria/SEJUV 3º Trimestre/2021

Fonte Ouv-DF:

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	36
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	36
Trâmites	0
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado	01/07/2021 à 30/09/2021

Total de Manifestações Registradas pela Unidade Ouvidoria 3º Trimestre/2021

Fonte Ouv-DF:



Total de Manifestações Tramitadas – 3º Trimestre/2021
Fonte Ouv-DF:



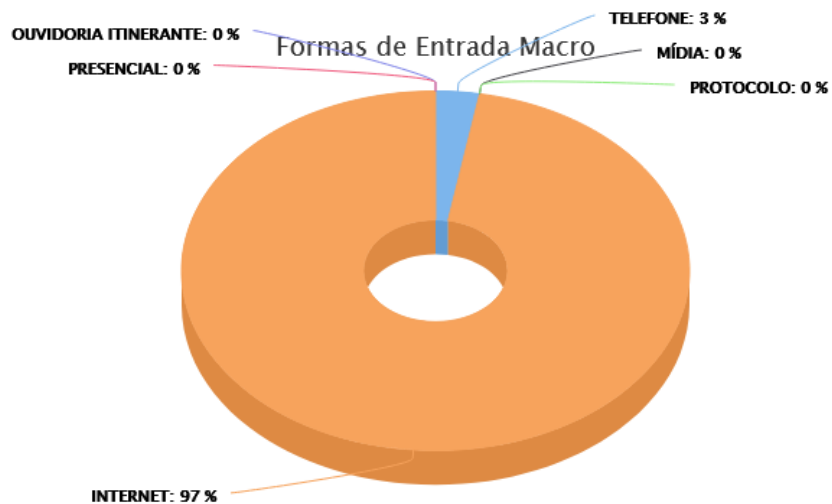
Total de Respostas Definitivas – 3º Trimestre/2021
Fonte: Ouv-DF



Total de Respostas Preliminares – 3º Trimestre/2021
Fonte: Ouv-DF

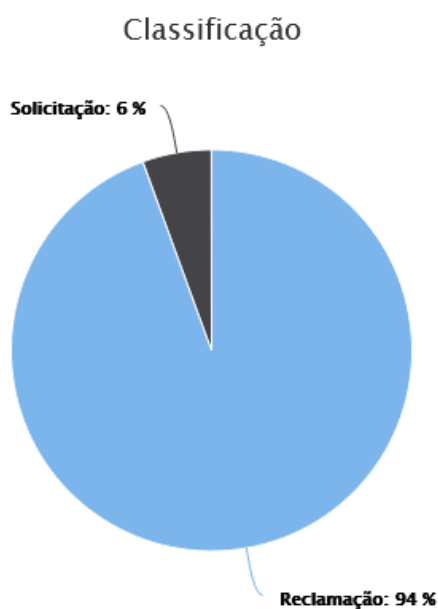


Total de Manifestações por Canais de Entrada - 3º Trimestre/2021
Fonte Ouv-DF:



Total de Manifestações por Classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão) – 3º Trimestre/2021

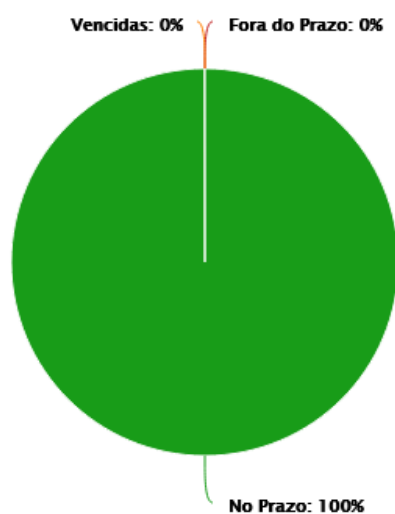
Fonte: OUV-DF:



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria – SEJUV - 3º Trimestre/2021

Fonte: OUV-DF:

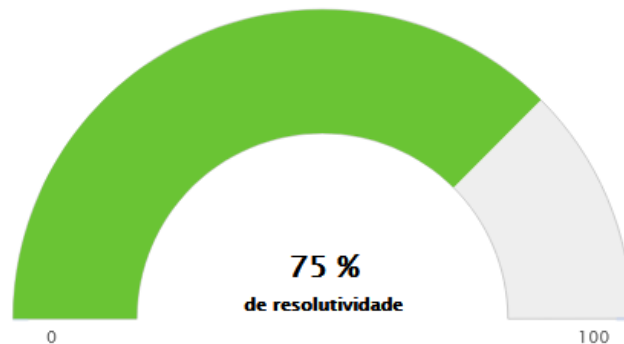
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Índice de Resolutividade – 3º Trimestre/2021

Fonte: OUV-DF

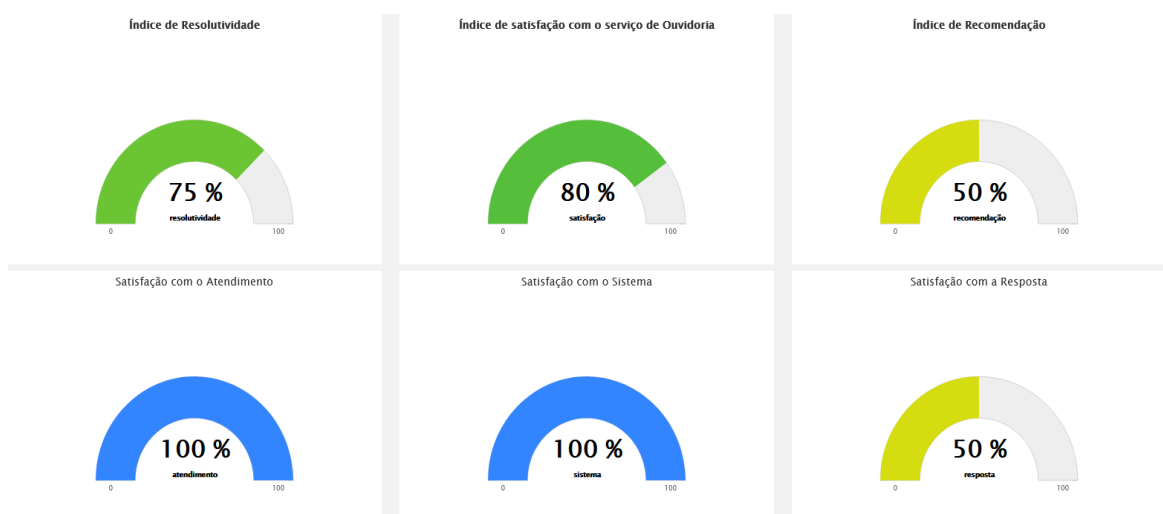
Resolutividade de SEJUV – Secretaria de Estado de Juventude do Distrito Federal



Detalhamento do Índice de Resolutividade	
Manifestações Resolvidas	03
Manifestações Não Resolvidas	01
Manifestações Avaliadas	04

Índice de Satisfação com o Atendimento – 3º Trimestre/2021

Fonte: OUV-DF:



Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC



O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: www.e-sic.df.gov.br

O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Além de fazer o pedido, é possível, pelo sistema:

- acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado;
- receber a resposta da solicitação por e-mail;
- entrar com recursos; e
- consultar as respostas recebidas.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. Trata-se de sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e cedido à Controladoria-Geral do Distrito Federal, sem qualquer ônus.

No terceiro trimestre de 2021, não foi realizada nenhuma resposta de solicitação de informação pelo sistema e-SIC.

Outras Ações da Ouvidoria:

A Ouvidoria esteve presente nas ações empreendidas pela Secretaria, buscando sanar dúvidas quanto ao acesso dos canais de ouvidoria aos cidadãos.

Providências Adotadas pela Secretaria nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas:

A Secretaria de Estado de Juventude disponibilizou nos Centros de Juventude e nos Espaços da Juventude cartazes com as informações sobre os canais de acesso à ouvidoria bem como o link de acesso ao sistema ouv.df.gov.br. Além disso, faz o atendimento presencial para buscar a melhor maneira de solucionar as demandas expostas.