



SECRETARIA DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL



Relatório 3º Trimestre



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

2022



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL OUVIDORIA

Governador – DF

Ibaneis Rocha

Controlador Geral

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora Geral

Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Desenvolvimento Social

Ana Paula Soares Marra

Secretária Adjunta

Renata Marinho O'Reilly Lima

Secretário Executivo de Desenvolvimento Social

Jean Marcel Pereira Rates

Chefe de Gabinete

Reynaldo Baggio Da Silveira

Chefe da Assessoria Especial do Gabinete

Ana Caroliny de Oliveira Sousa

Subsecretário de Administração Geral

Rafael Tomaz de Magalhães Saud

Subsecretário de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes

Rodrigo Moreira Freitas

Subsecretária de Assistência Social

Kariny Alves Veiga

Subsecretária de Segurança Alimentar

Vanderlea Fatima Cremonini

Ouvidor

Israel Carrara de Pinna

Equipe Técnica Ouvidoria

Diana Cristina Pullen Parente de Moura

Ana Paula Schwelm Gonçalves

Louise de Lima e Silva

Alessandro Rodrigues Silva

Giovana Aparecida de Oliveira Barbosa

Nayana Souza Soares

Rebeca Sena Pinto



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL



01	Apresentação
02	Tipos de Manifestações
03	Canais de Atendimento da Ouvidoria
04	Estatísticas
14	Elogios da Comunidade
15	Agradecimentos Ouvidoria
16	Ações da SEDES
18	Projetos Ouvidoria
19	Outras Ações da Ouvidoria
20	Conclusões

INDICE

APRESENTAÇÃO

O QUE FAZ A SEDES?

A Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES é responsável pela execução das políticas de Assistência Social, Transferência de Renda e de Segurança Alimentar e Nutricional, da gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.

Nosso objetivo principal é a garantia e a efetivação do direito à proteção social para a população em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de serviços e benefícios que contribuam para o enfrentamento da pobreza e para a garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais, através do desenvolvimento de potencialidades, da autonomia, o empoderamento das famílias e a ampliação de sua capacidade protetiva.

A Ouvidoria da SEDES é o espaço institucional que visa fomentar o relacionamento da população com esta Secretaria e contribuir para encontrar soluções dos problemas percebidos pelo cidadão e, desta maneira, garantir a participação de todos para que possamos identificar oportunidades de melhorias que visem ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta, produzindo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações.

A Ouvidoria representa a porta de entrada para as demandas e necessidades dos cidadãos do DF.

O presente Relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015.

Este Relatório, referente ao período de 1º de julho a 30 de setembro de 2022, da Ouvidoria da SEDES, apresenta uma análise referente às manifestações recebidas por esta Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão, incluindo os assuntos mais demandados, o quantitativo de demandas recebidas, o índice de resolutividade e as ações desenvolvidas pela SEDES.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

DENÚNCIA - Comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou condutas de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais.

RECLAMAÇÃO - Queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal.

SOLICITAÇÃO - Pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Governo do Distrito Federal.

SUGESTÃO - Proposta de ações, projetos e serviços a serem realizadas pelo Governo do Distrito Federal.

INFORMAÇÃO - Solicitação de informações gerais, como horários de funcionamento de órgãos, endereços, telefones etc.



Acesso à
Informação

Acessar aqui



Acessar aqui

<https://www.participa.df.gov.br/>

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



WWW.OUVIDORIA.DF.GOV.BR

DA TENDIMENTO PELA CENTRAL 162:

DE SEGUNDA A SEXTA DAS 7 H ÀS 21H SÁBADO, DOMINGO E FERIADOS DAS 8H ÀS 18H

* LIGAÇÃO GRATUITA PARA TELEFONE FIXO.

* NÃO RECEBE LIGAÇÃO DE APARELHO CELULAR.

ACESSANDO O SITE:

WWW.OUVIDORIA.DF.GOV.BR

PRESENCIALMENTE:

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

DE SEGUNDA A SEXTA DAS 9H ÀS 12H E DAS 14H ÀS 17H

ENDEREÇO: SEP/QUADRA 515, LOTE 2, BLOCO B ED. ESPAÇO 515 - ASA NORTE - 2º ANDAR

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OS IDOSOS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 (SESSENTA) ANOS, AS GESTANTES, AS LACTANTES, AS PESSOAS COM CRIANÇAS DE COLO E OS OBESOS.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2022, recebemos 6.817 manifestações. Em análise, verifica-se que houve uma redução de 7.168 demandas em comparação ao primeiro segundo trimestre de 2022. Ou seja: **uma queda de mais da metade no número de manifestações.**

Esta redução drástica ocorreu devido à diminuição de manifestações referentes às Vagas para Atendimento nas unidades do Centros de Referência em Assistência Social – CRAS.

Desde junho de 2022, o atendimento nos CRAS vem passando por um processo de reorganização, resultado de diferentes ações que foram implantadas pela SEDES, tais como: parcerias, mutirões, ampliação de carga horária dos servidores, novos postos de atendimento, etc.

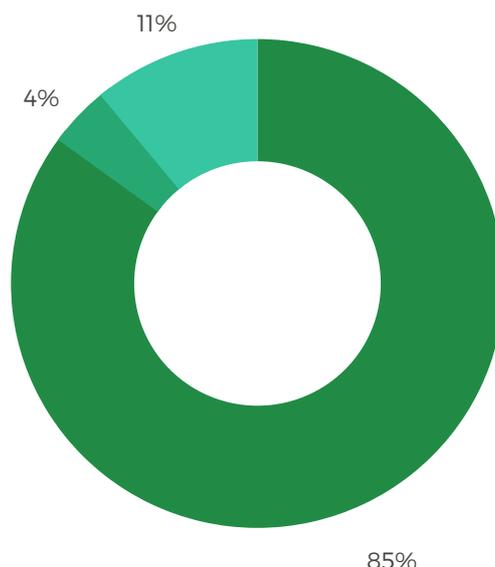


Destaca-se que no 1º Trimestre foram registradas 13.703 manifestações com o assunto vagas CRAS e no 3º Trimestre 6.817, ou seja, uma queda de mais da metade no número de manifestações.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

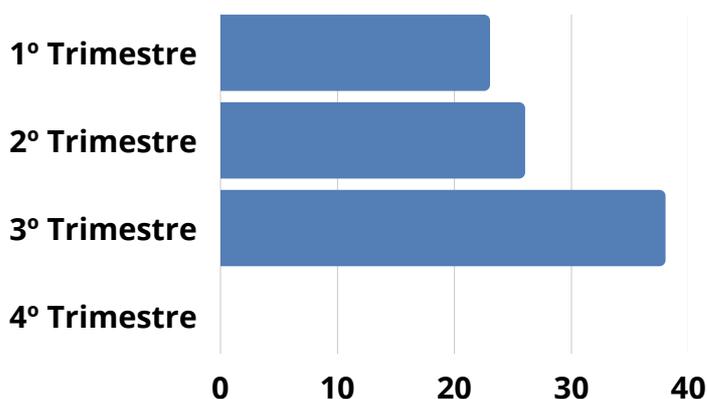
No terceiro trimestre do ano de 2022, recebemos 6.817 manifestações, dentre as quais, aproximadamente 85%, foram definidas como respondidas. Destas, 4% foram avaliadas como Resolvidas e 11% foram avaliadas como Não Resolvidas, o que corresponde a um total de 1.029 manifestações.



RESOLUTIVIDADE

O Índice de Resolutividade é resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando da participação na Pesquisa de Satisfação. Os dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.

- Respondidas
- Não resolvidas
- Resolvidas



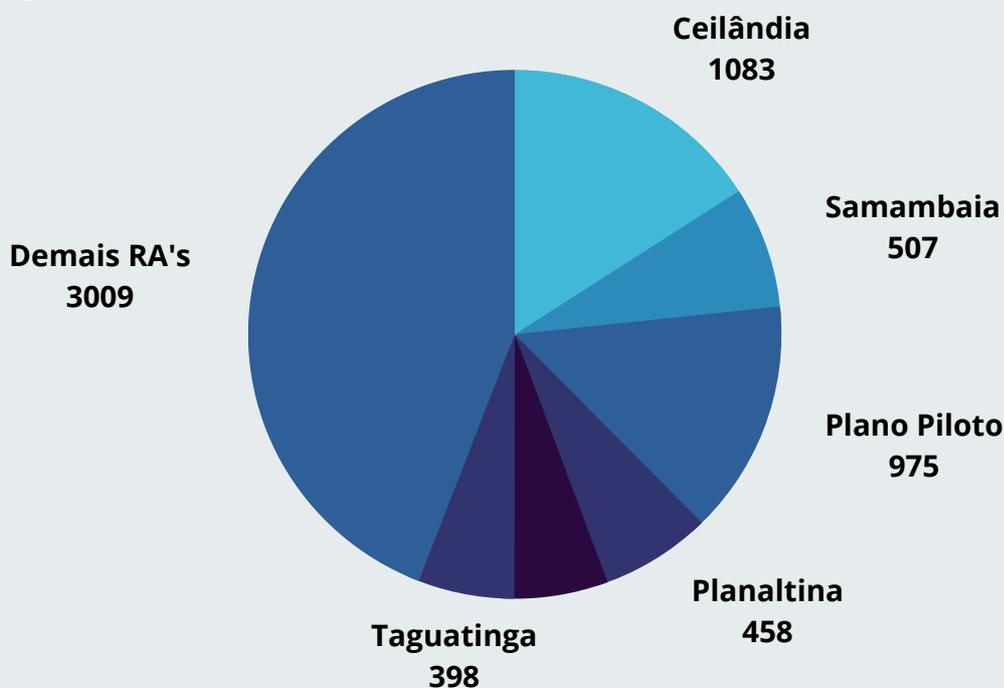
Conforme dados estatísticos, verifica-se que a resolutividade do 3º Trimestre foi de 32%, um aumento de 23% em relação ao 2º Trimestre.

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à origem das manifestações recebidas por esta Ouvidoria- SEDES, constatamos que as Regiões Administrativas (RA's) responsáveis por aproximadamente 56% das demandas foram: Ceilândia (15,9%), Plano Piloto (14,3%), Samambaia (7,4%), Planaltina (6,7%), Taguatinga (5,8%) e Recanto das Emas (5,7%).

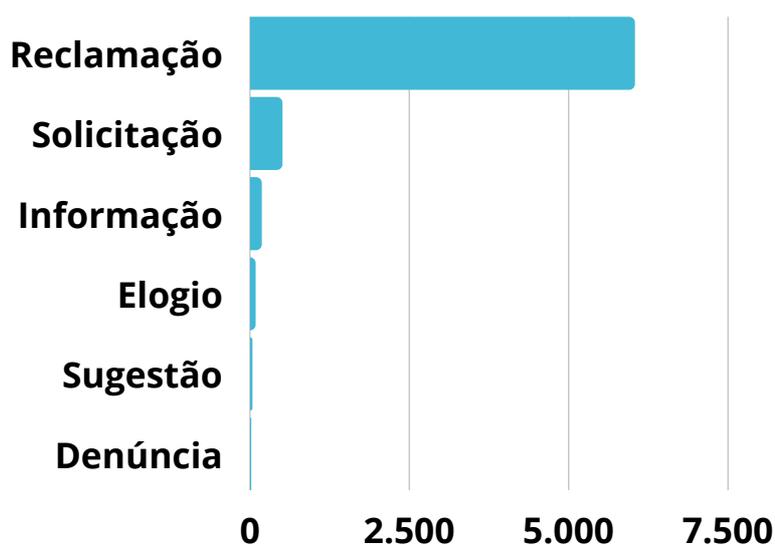
Chama a atenção o aumento de manifestações oriundas da RA do Plano Piloto. Isso se deve aos atendimentos que, em junho deste ano, passaram também a ser prestados pelos Postos Na Hora para cadastro e atualização de dados do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico).

Regiões Administrativas que mais demandaram a Ouvidoria-SEDES



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações recebidas foram reclamações, correspondendo a 6.030 registros (88,5%). Além disso, recebemos 500 solicitações, 176 informações, 79 elogios, 29 sugestões e 03 denúncias.



Destaca-se o número de denúncias que em percentuais praticamente zerou em relação ao período do 2º Trimestre de 2022, **caindo de 10 para 03 registros.**



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

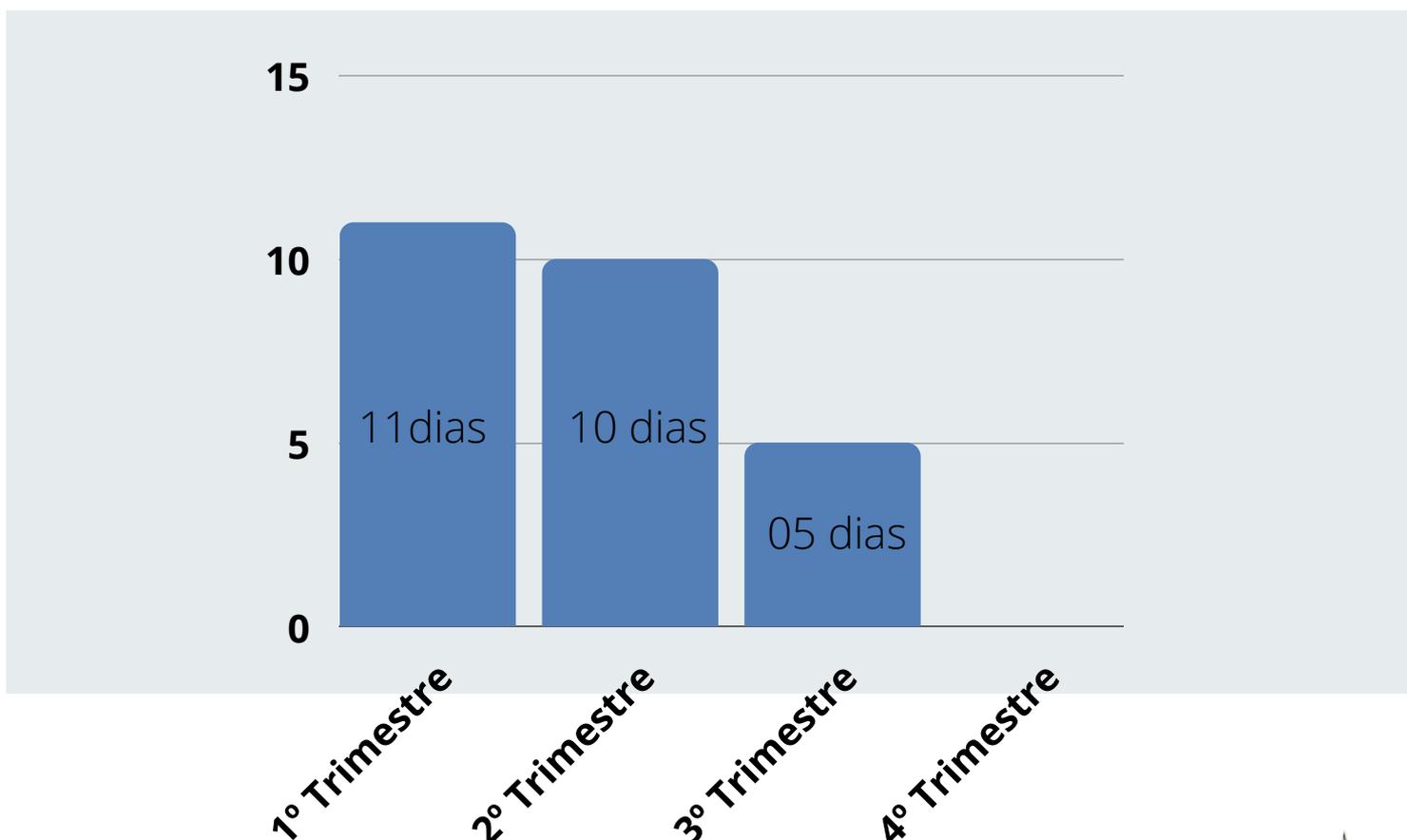
- Vagas para Atendimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com 2.708 manifestações;
- Programa Prato Cheio, com 1.202 manifestações;
- Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família), com 532 manifestações;
- Programas Sociais, com 332 manifestações;
- Assistência ao Morador de Rua, com 323 manifestações;
- Programa DF Social (DF Sem Miséria), com 300 manifestações;
- Cesta Verde, com 115 manifestações.
- Atendimento prestado pelos servidores nas Unidades do Centro de Referência de Assistência Social, com 279 manifestações;
- Cartão Gás, com 208 manifestações; e
- Restaurante Comunitário, com 106 manifestações.



PRAZO DE RESPOSTA

No 3º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 4,9 dias e um índice de 99,5% de cumprimento dos prazos de resposta, ficando apenas 0,5% fora do prazo.

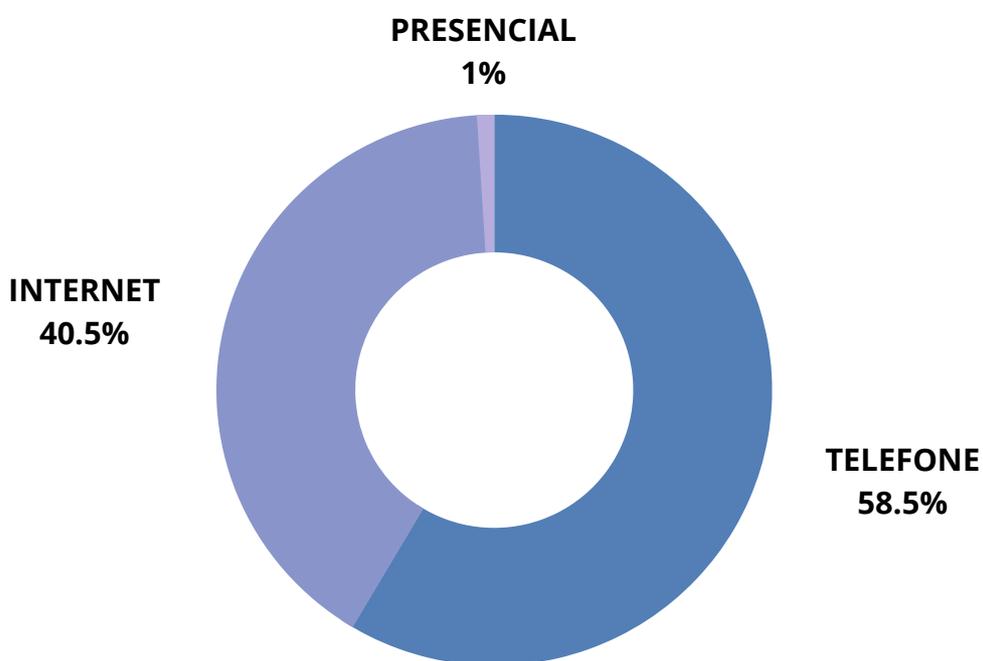
Ressaltamos que esta Ouvidoria tem realizado um trabalho contínuo no que concerne a sensibilizar e alertar os gestores de nossos setores técnicos sobre a necessidade de respondermos nossas manifestações dentro dos prazos legais.



FORMAS DE ENTRADA

Quanto às Formas de Entrada das manifestações desta Ouvidoria/SEDES:

- 3.986 foram realizadas por telefone (ouvidorias seccionais, 162 e 160);
- 2.759 foram realizadas via internet (OUV-DF e APP E-GDF);
- 65 foram realizadas presencialmente; e
- 05 Ouvidorias Itinerantes (eventos - mídia).



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

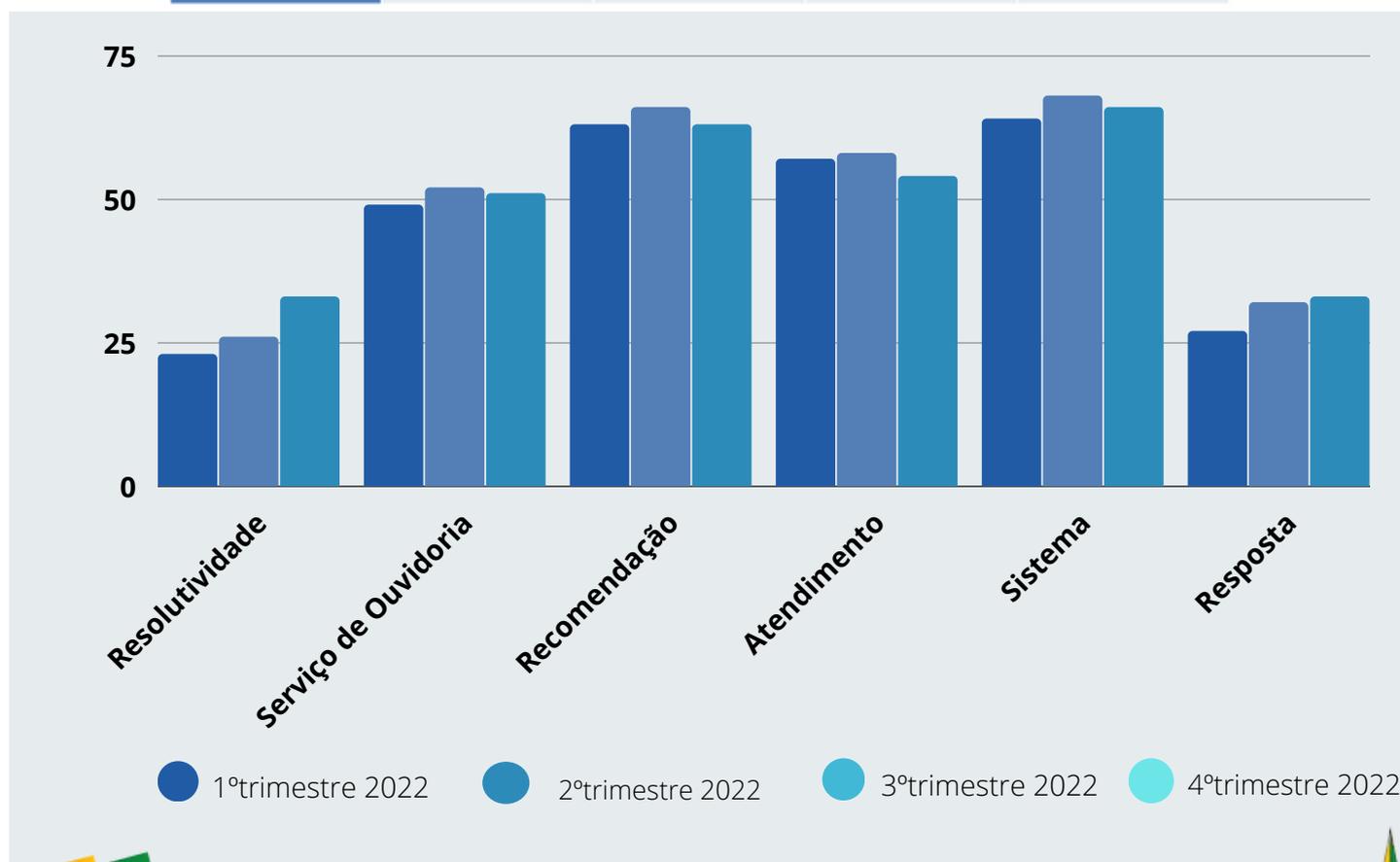
Após o recebimento da resposta definitiva, uma Pesquisa de Satisfação é apresentada ao cidadão. A avaliação considera dois parâmetros: o primeiro, composto por 4 indicadores combinados, que objetiva avaliar a qualidade do serviço de Ouvidoria. São os indicadores de satisfação com o sistema, atendimento, resposta e recomendação da ouvidoria.

A resolutividade, por sua vez, remete à capacidade de entrega/atendimento dos órgãos, sendo um indicador de gestão. Dada sua característica, só é aplicável às reclamações, solicitações e denúncias.

Por extrapolar a capacidade de atuação da Ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.

Quanto à Pesquisa de Satisfação, identificamos oscilações nas avaliações realizadas pelos cidadãos. Contudo, tivemos um pequeno aumento da satisfação referente à resolutividade, conforme comparativo do último trimestre demonstrado a seguir:

2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Resolutividade	23%	26%	33%	
Serviços de Ouvidoria	49%	52%	51%	
Recomendação	63%	66%	63%	
Atendimento	57%	58%	54%	
Sistema	64%	68%	66%	
Resposta	27%	32%	33%	



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações sobre os serviços prestados pelo órgão. Nela, é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

CLAREZA

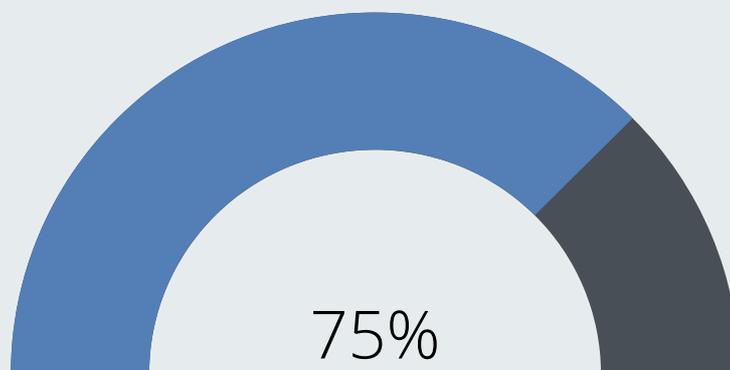
Quanto à Clareza das Informações, tivemos um percentual de 75%, um aumento de 14% em relação ao 2º trimestre de 2022.

Já quanto ao Conhecimento da Carta, tivemos uma redução percentual de 9%, passando de 66% no 2º trimestre de 2022 para 57% neste 3º trimestre de 2022.

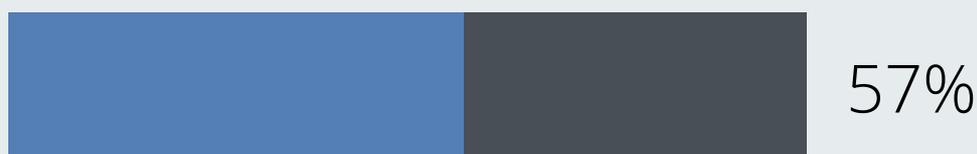


CARTA
DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO

Clareza das informações



Conhecimento da Carta



E - SIC

A Ouvidoria da SEDES atua também como Serviço de Informação ao Cidadão.

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:

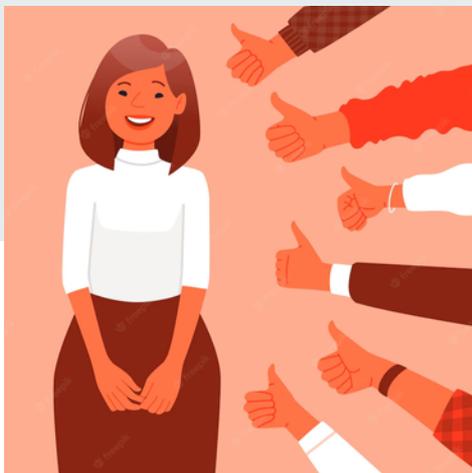
- acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado;
- receber a resposta da solicitação por e-mail;
- entrar com recursos; e
- consultar as respostas recebidas.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o acesso ao sistema pode ser feito via internet e presencial.

Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no 2º trimestre de 2022, recebemos 26 solicitações, sendo 04 em abril (com 01 recurso), 10 em maio (com 01 recurso) e 12 em junho (sem recursos).

2022	Meses	Solicitações	Recursos
	Janeiro	10	1
1º Trimestre	Fevereiro	6	2
	Março	9	1
	Abril	4	1
2º Trimestre	Maio	10	1
	Junho	12	0
	Julho	10	0
3º Trimestre	Agosto	16	0
	Setembro	10	2



ELOGIOS DA COMUNIDADE

Relato: "Cidadão deseja fazer um elogio ao restaurante comunitário de Sobradinho II, pois a comida é boa e os atendentes tem uma postura muito ética. Além disso deseja fazer um melhoria na empresa que entrega os alimentos ao restaurante comunitário."

Relato: "Gostaria de parabenizar a iniciativa do CRAS, por fazer o agendamento e executar a atualização do cadastro único dos usuários do Riacho 2, por telefone. No meu caso foi mais necessário pq no dia agendado eu estava com covid, assim, pude realizar a atualização de dados sem a necessidade de sair de casa. Destacando alguns nomes: xxx. Iniciativas como esta fazem toda a diferença."

Relato: "Gostaria de deixar registrado minha gratidão a toda equipe do CREAS Taguatinga Sul. Sou vítima de violencia doméstica , eu e meus filhos vivemos tempos muito ruins , porém, em maio do 2021 decidi dar um basta nessa situação, saímos de casa e desde então fui acompanhada pela XX, assistente social CREAS Taguatinga , ela e toda a equipe, sempre me atendeu com muito carinho, atenção e sanando todas as dúvidas. ajudando em tudo que poderam. Muito obrigada a todas."

"Com críticas ficamos focados, agora com elogios assim, ficamos ainda mais motivados."



AGRADECIMENTOS DA OUVIDORIA

"Elogiar é muito gratificante. É bom demais saber que tem gente que reconhece o seu trabalho, mesmo sendo um trabalho simples, aumenta-se as chances de entregar melhor a execução de uma tarefa. Serve de incentivo a mais para quem recebeu e para aqueles que ainda não foram elogiados a buscar fazer a diferença naquilo que se faz e na vida de alguém. É um sinal de que o trabalho realizado está sendo visto e reconhecido. O poder do elogio é tão grande, que estimula a alta performance, tanto pessoal, quanto, e principalmente, profissional."

Nesse sentido, esta Ouvidoria conforme Processo SEI! nº 00431-00028871/2022-96, deseja agradecer ao servidor Evandro Marcos de Souza Moreira, Matrícula 197401-7, pelo excelente serviço prestado junto a esta Unidade, contribuindo para melhoria dos atendimentos aos cidadãos do Distrito Federal.

AÇÕES DA SEDES

Quanto às ações realizadas pela SEDES neste 3º Trimestre, com foco na melhoria da prestação dos serviços mais reclamados, destacamos:

1)Vagas para atendimento no CRAS:

1.1) 80% do total de vagas das unidades destinadas para atendimentos presenciais, e solicitação de agendamento realizado em dias marcados do mês corrente para o mês subsequente. As vagas restantes, que correspondem a 20% do total, são abertas diariamente e preenchidas por meio de agendamento realizado pela Central 156 e pelo site da SEDES.

1.2) Parceria firmada entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDFF) para instituir uma ação unificada de atendimento às famílias de baixa renda para realização de inscrição e atualização dos registros do Cadastro Único para programas sociais do governo federal (Portaria Conjunta nº 04, de 19 de agosto de 2022).

1.3) Ampliação da carga horária dos servidores da SEDES, que passaram de 30 horas para 40 horas. A Ordem de Serviço nº 213 autorizou o novo regime para 576 servidores da Secretaria a partir de 1º de julho.

1.4) Parceria firmada entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) com o objetivo de atender famílias que precisam de serviço do Cadastro Único.



AÇÕES DA SEDES

1.5) Parceria firmada com a Organização da Sociedade Civil - Mãos Solidárias com o objetivo de reforçar o atendimento às famílias que precisam atualizar o Cadastro Único, totalizando 10 novos pontos de atendimento.

1.6) Parceria firmada entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e a Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) com o objetivo de estabelecer os procedimentos entre a SEDES e a PCDF para o compartilhamento de base de dados referentes às informações dos programas da Assistência Social, especialmente para apuração e adoção de medidas de repressão ao recebimento indevido de benefícios de transferência de renda. (Portaria Conjunta nº 03, de 12 de agosto de 2022).

1.7) Em 20 de setembro de 2022, a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) assinou Termo de Cooperação Técnica com o Ministério Público do Distrito Federal (MPDFT) com o fim de trocar tecnologia para cruzamento e apresentação de dados estatísticos oficiais e a criação de um Mapa da Assistência Social, possibilitando, assim, o fornecimento de um panorama das ações socioassistenciais do DF.



PROJETOS OUVIDORIA

A tabela abaixo apresenta os Projetos propostos no Plano de Ação de 2022 da Ouvidoria da SEDES, com as respectivas metas e os resultados obtidos.

PROJETOS	AÇÕES REALIZADAS	META REALIZADA	CONCLUSÃO
Adotar ouvidoria itinerante nos centros de referência.	Não se aplica	Não	-
Aumentar o número de equipamentos para atender o público interno.	Aquisição de equipamentos para toda a equipe.	Sim	30/04/2022
Implantar pré e pós-atendimento.	Pré-Atendimento – Não se aplica Pós-Atendimento - Avaliação de um grupo de manifestações não resolvidas, por amostragem, para realização do pós atendimento.	Em andamento	Outubro de 2022

Das metas acima previstas, registramos que não foi possível realizar o projeto da ouvidoria itinerante nos Centros de Referência em razão de diversas mudanças ocorridas ao longo do ano no que se refere ao serviço de atendimento no CRAS. Ressalte-se que no primeiro trimestre, a Ouvidoria registrou 17.402 manifestações, sendo que destas, 13.703 tiveram como assunto “Vagas para Atendimento no CRAS”. Neste sentido, tornava-se inviável a visita nos CRAS já que havia alta demanda de atendimento nessas unidades. Além disso, àquela época o Distrito Federal ainda passava por uma série de medidas de segurança para evitar a disseminação do Coronavírus. A partir do 2º Trimestre, diferentes medidas foram adotadas pela SEDES para melhorar o atendimento no CRAS e ampliar o quantitativo de vagas, seja com novas parcerias, mutirões e contratação de Organização da Sociedade Civil, conforme apresentado no Capítulo anterior.



Quanto à implantação do pré-atendimento, avaliamos que esta não se aplica para as manifestações registradas nesta Ouvidoria, haja vista que o maior quantitativo de demandas refere-se à reclamação da falta de vagas para atendimento no CRAS, as quais dependem da alta gestão da SEDES para solucioná-las. Entretanto, ressaltamos que tais medidas já vem sendo adotadas.

Por fim, no que se refere ao Pós-Atendimento, esta Ouvidoria reuniu um grupo de manifestações (amostragem) que foram avaliadas negativamente pelos cidadãos e entrou em contato para uma possível resposta complementar e solicitação de nova pesquisa de satisfação.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

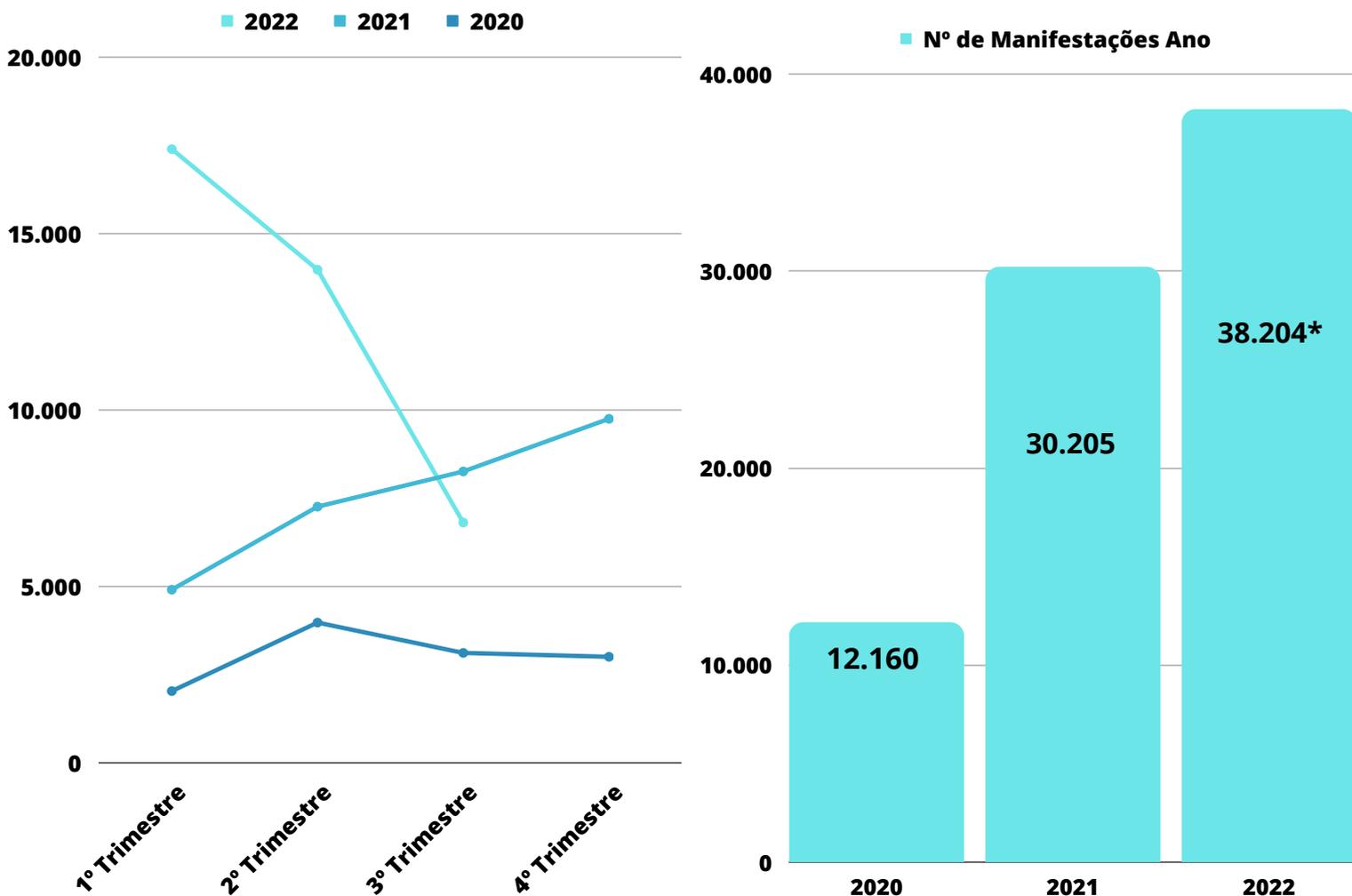
- Atualização da Carta de Serviços e publicação na página da SEDES;
- Capacitação continuada dos servidores da Ouvidoria por meio dos Cursos E-Gov (presenciais e EAD) com o fito de melhorar a gestão das atividades prestadas e atender o cidadão com excelência;
- Sugestão de providências para as manifestações apresentadas na Ouvidoria – diante das diversas solicitações recebidas via E-sic, e afim de melhorarmos os fluxos e entendimentos internos acerca da concessão de acesso a determinados tipos de informação, esta Ouvidoria sugeriu aos gestores máximos, a elaboração de Portaria, Ordem de Serviço, ou ato administrativo válido, para determinar o melhor retorno a ser repassado aos cidadãos que necessitam de nossas informações;
- Melhoria da comunicação com os demais setores da Secretaria, a exemplo da divulgação dos Relatórios Trimestrais e organização de reuniões pontuais com o objetivo de qualificar as respostas aos cidadãos; e
- Transcrição das respostas produzidas pelas áreas técnicas para uma linguagem simples/cidadã objetivando a melhoria da comunicação com a população.

CONCLUSÕES

Observa-se que apesar da impossibilidade de cumprir todas as metas previstas no Plano de Ação para o ano de 2022, esta Ouvidoria tem se empenhado em buscar alternativas para melhorar o atendimento e acompanhar as diversas mudanças na gestão.

Foi um ano atípico, acrescido de eleições, em que muitas ações foram realizadas e que impactaram diretamente nas demandas da Ouvidoria, especialmente as diversas parcerias que foram firmadas e visaram maior celeridade e qualidade nos atendimentos. O resultado destas ações pode ser aferido no gráfico abaixo, onde constatamos uma queda vertiginosa entre o 1º Trimestre de 2022 e o 3º Trimestre de 2022, com uma redução de aproximadamente 40% nas demandas de ouvidoria.

Os números ainda estão longe dos registros do ano de 2020, ano em que tivemos a Pandemia, e suas dificuldades trazidas pela falta convívio social, infraestrutura, dentre outras, mas estas iniciativas trouxeram novas experiências e muito aprendizado para o nosso trabalho.



*Não está inserido o último trimestre de 2022.