

# RELATÓRIO 3º TRIMESTRE

SECRETARIA DE  
DESENVOLVIMENTO SOCIAL



# SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL OUVIDORIA

**Governador– DF**

Ibaneis Rocha

**Controlador Geral**

Paulo WandersonMoreira

**Ouvidora Geral**

Cecília Souza Fonseca

**Secretária de Estado de Desenvolvimento Social**

Mayara Noronha Rocha

**Secretária Adjunta**

Ana Paula Soares Marra

**Secretário Executivo de Desenvolvimento Social**

Thiago Vinicius Pinheiro da Silva

**Chefe de Gabinete**

Alexandre Natã Vicente

**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 Geralda Alves Veiga

**Subsecretária de Segurança Alimentar**

Karla Lisboa Ramos

**Ouvidor**

Israel Carrara de Pinna

**Equipe Técnica Ouvidoria**

Carolina de Vasconcelos Barreto

Diana Cristina Pullen Parente de Moura

Janaína Alves Gonçalves

Louise de Lima e Silva

Nathália Fernanda de Souza Abelha

Nayana Souza Soares

Rebeca Sena Pinto



SECRETARIA DE ESTADO DE  
DESENVOLVIMENTO SOCIAL



- 01** Apresentação
- 02** Estatísticas
- 11** Providências adotadas pela Secretaria
- 14** Realizações da Ouvidoria
- 18** Conclusão

**ÍNDICE**

## 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 no âmbito do DF.

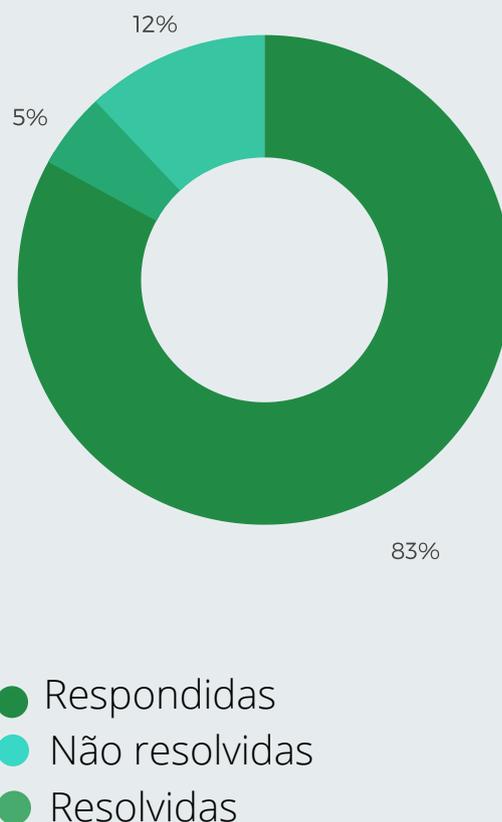
Nosso objetivo principal é a garantia e a efetivação do direito à proteção social para a população em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de serviços e benefícios que contribuam para o enfrentamento da pobreza e para a garantia dos mínimos sociais, dentre outras atribuições correlatas.

Somos responsáveis por 29 Centros de Referências de Assistência Social (CRAS), 16 Centros de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (CCFV), 11 Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), 14 Restaurantes Comunitários, 2 Centros de Referência para a População em Situação de Rua (Centros POP), 1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Diversidade (CREAS Diversidade), 1 Central de Vagas de Acolhimento e Atendimento Emergencial, 6 Serviços de Acolhimento Institucional (para Mulheres - SAIM; para Pessoas Idosas - SAIPI; para Adultos e Famílias do Areal - SAIAFA; em República para Jovens - RJOVEM; para Crianças e Adolescentes I e II - SAICA I e SAICA II e pelos Programas Bolsa Família e DF Sem Miséria.

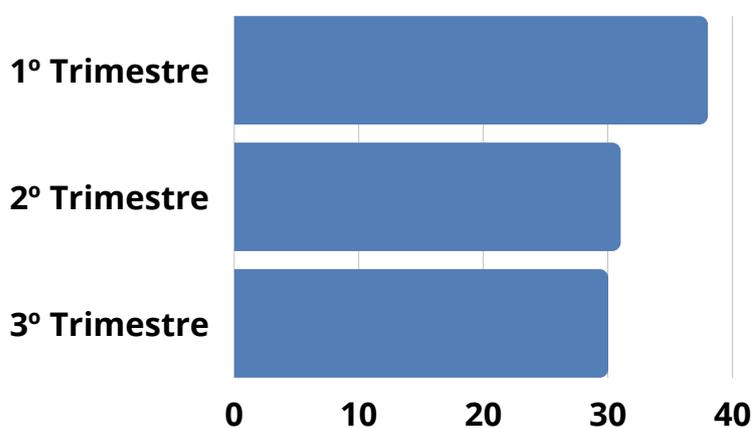


## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No terceiro trimestre do ano de 2021, recebemos 8265 manifestações, dentre as quais, 6796, aproximadamente 83%, foram definidas como respondidas. Além disso, apenas 433 dessas manifestações (5%) foram avaliadas como resolvidas, sendo 8 destas, resolvidas após resposta complementar. As manifestações avaliadas como não resolvidas correspondem ao total de 1013 (12%). Por fim, 1 manifestação foi prorrogada.



## RESOLUTIVIDADE



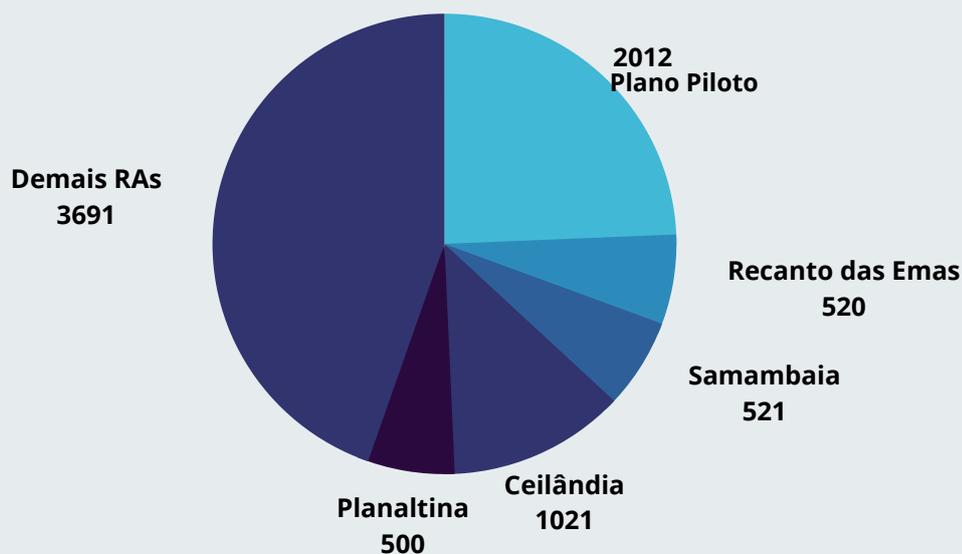
Conforme dados estatísticos, verifica-se que a resolutividade do 3º Trimestre diminuiu em 1%, comparada à resolutividade do 2º Trimestre e 8% comparado ao 1º Trimestre.

- 1º Trimestre 38%
- 2º Trimestre 31%
- 3º Trimestre 30%

## ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à origem das manifestações recebidas por esta Ouvidoria- SEDES, constatamos que as regiões administrativas responsáveis por aproximadamente 50% das demandas foram: Plano Piloto (2012) , Ceilândia (1021), Samambaia (521), Recanto das Emas (520) e Planaltina (500).

Regiões Administrativas  
que mais demandaram a Ouvidoria-SEDES



## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

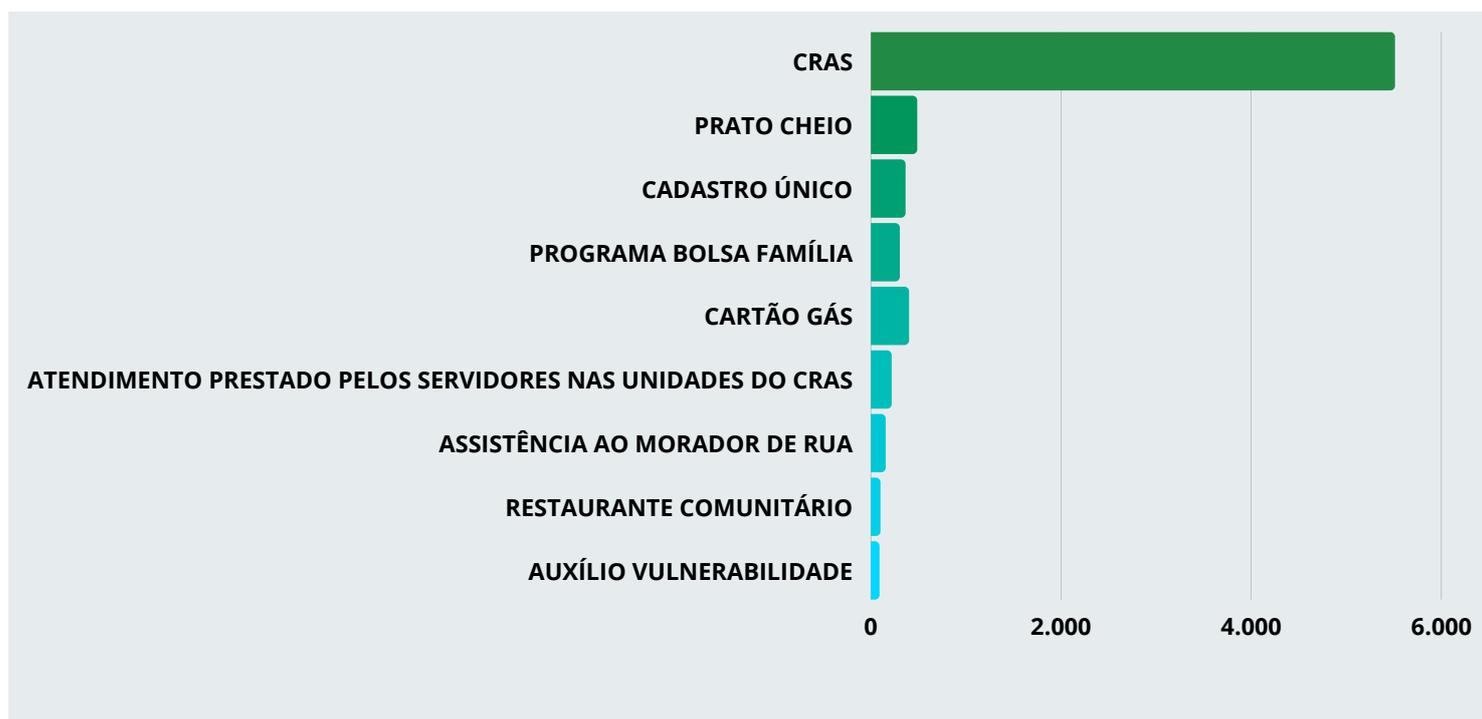
A maioria das manifestações recebidas foram reclamações, correspondendo a 7400 registros (89%). Além disso, recebemos 628 solicitações, 157 informações, 54 elogios, 15 sugestões e 11 denúncias.



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

- Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com 5509 manifestações;
- Programa Prato Cheio, com 484 manifestações;
- Cadastro Único para Programas Sociais, com 361 manifestações;
- Programa DF Sem Miséria, com 346 manifestações;
- Programa Bolsa Família, com 301 manifestações;
- Cartão Gás, com 398 manifestações;
- Atendimento prestado pelos servidores nas Unidades do Centro de Referência de Assistência Social, com 215 manifestações;
- Assistência ao Morador de Rua, com 152 manifestações;
- Restaurante Comunitário, com 97 manifestações; e
- Auxílio Vulnerabilidade, com 87 manifestações.



## PRAZO DE RESPOSTA

No 3º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 10 dias e um índice de 100% de cumprimento dos prazos de resposta.

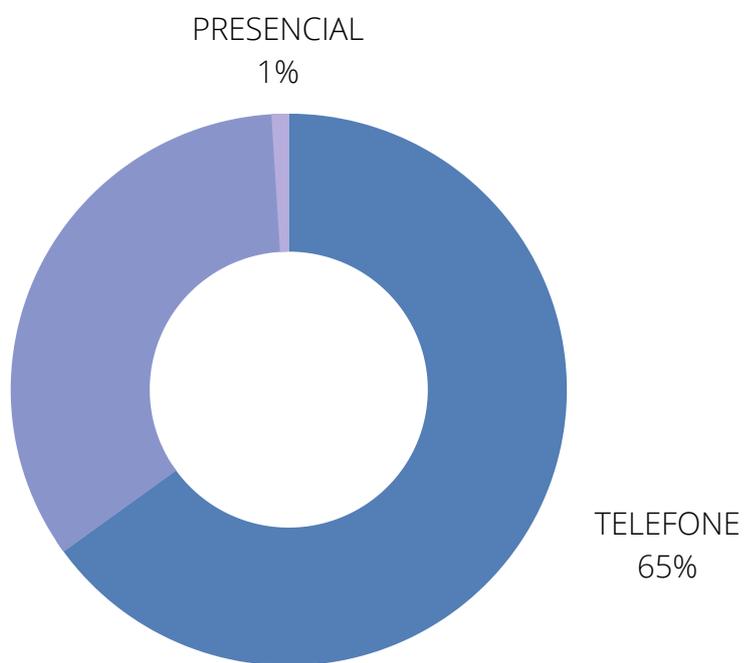
Ressaltamos que esta Ouvidoria tem realizado um trabalho contínuo no que concerne a sensibilizar e alertar os gestores de nossos setores técnicos sobre a necessidade de respondermos nossas manifestações dentro dos prazos legais.



## FORMAS DE ENTRADA

Quanto às Formas de Entrada das manifestações desta SEDES:

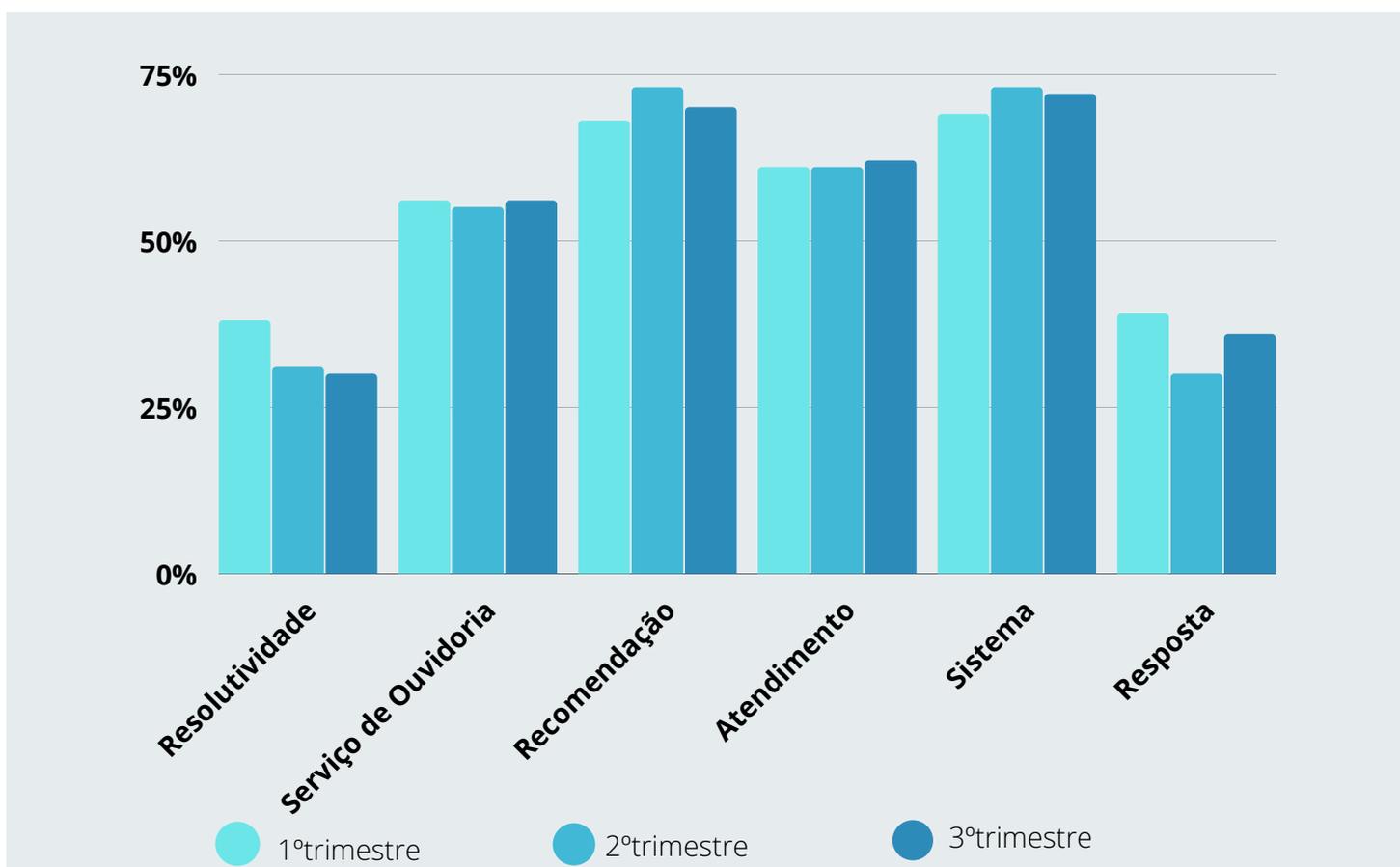
- 5410 foram realizadas por telefone (ouvidorias seccionais, 162 e 160);
- 2785 foram realizadas via internet (OUV-DF e APP E-GDF); e
- 59 foram realizadas presencialmente.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quanto à Pesquisa de Satisfação, identificamos oscilações (melhoras e piores) nas avaliações realizadas pelos cidadãos conforme comparativo dos últimos trimestres demonstrado a seguir:

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
<b>Resolutividade</b>	38%	31%	30%
<b>Serviço de Ouvidoria</b>	56%	55%	56%
<b>Recomendação</b>	68%	73%	70%
<b>Atendimento</b>	61%	61%	62%
<b>Sistema</b>	69%	73%	72%
<b>Resposta</b>	39%	30%	36%



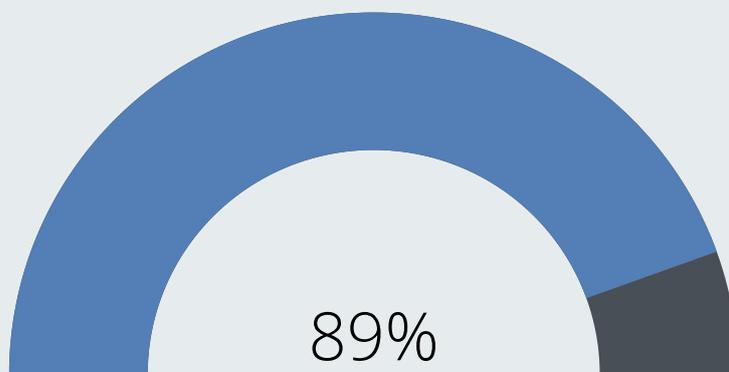
## CARTA DE SERVIÇOS

Quanto à Clareza das Informações, tivemos um percentual de 89%, aumento de 17% em relação ao 2º trimestre de 2021.

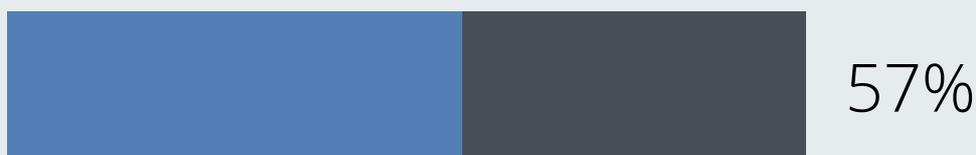
Já quanto ao Conhecimento da Carta, tivemos uma queda percentual de 7%, passando para 57% neste 3º trimestre de 2021.



### Clareza das informações



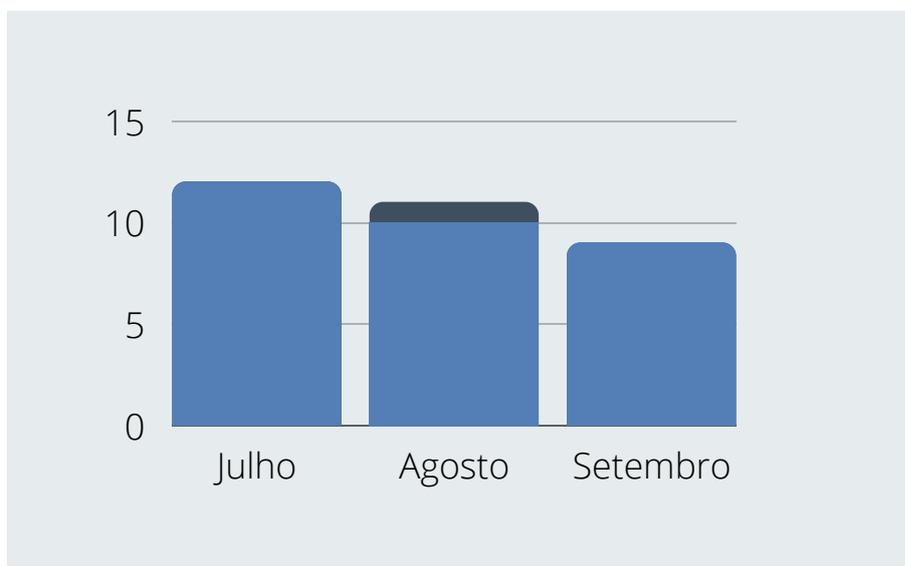
### Conhecimento da Carta



## E-SIC

Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no 3º trimestre de 2021, recebemos 31 solicitações, sendo 12 em julho, 10 em agosto (com 1 recurso) e 09 em setembro.

3º Trimestre - Julho a Setembro/2021	Solicitações	Recursos
Julho	12	0
Agosto	10	1
Setembro	09	0



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

1. Nos meses de agosto e setembro foram inaugurados os CRAS Sol Nascente e Recanto das Emas II, totalizando 29 CRAS no Distrito Federal e possibilitando a ampliação da rede socioassistencial, bem como a cobertura de atendimento em territórios de alto índice de vulnerabilidade.
2. Com o reordenamento quanto à organização dos atendimentos nos CRAS, o Módulo de Gestão de Demandas, implantado em dezembro 2020, está possibilitando o registro e classificação das famílias que necessitam de atendimento socioassistencial por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias - PAIF, bem como de demandas de Cadastro Único para Programas Sociais. Além de viabilizar a identificação da demanda reprimida por território no DF, o que possibilita a vigilância socioassistencial.
3. Cabe ressaltar que o Módulo não só prioriza o acesso de famílias em grave contexto de vulnerabilidade e risco social, mas também contempla indivíduos e famílias que não tem nenhum marcador de prioridade para que estes tenham sua posição na fila de atendimento. Dessa forma, todos os registros de solicitação por atendimento (feito pelo usuário, tanto por meio de contato com a Central 156, quanto por acesso ao site da Secretaria) são inseridos no Módulo de Gestão de Demandas.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

4. Importante esclarecer que os atendimentos ofertados pelos CRAS estão sendo realizados de forma integral, ou seja, na ocasião em que for agendado o atendimento socioassistencial, o usuário também poderá ser atendido com a demanda para cadastro único, ou vice-versa.

5. Diante do contexto de crise social e econômica causada pelos efeitos da propagação pandêmica, a demanda pelos serviços socioassistenciais, especialmente pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, aumentou exponencialmente e, apesar dos esforços das equipes das vinte e nove unidades de CRAS e apesar da importante ampliação do número de servidores nos CRAS, ainda estamos com uma grande demanda reprimida de famílias aguardando atendimento e assim justifica-se o número de ouvidorias.

6. Segundo o Sistema Integrado de Desenvolvimento Social, no período de 01/07/2021 a 30/09/2021, os Centros de Referência de Assistência Social:

- atenderam 51.786 famílias;
- realizaram 87.190 atendimentos particularizados;
- concederam 10.011 auxílios vulnerabilidade, 9.573 auxílios calamidade pública e 2.081 auxílios natalidade (pecúnia);
- solicitaram 30.292 inclusões no Programa Prato Cheio e 3.499 cestas em caráter emergencial.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

### **Agendamento para atendimento no sistema do Cadastro Único**

Foram realizados 18.740 agendamentos em todas as unidades desta SEDES, sendo que desses: 14.918 foram referentes à "Agenda Cadastro Único" e 3.822, à "Agenda interna Cadastro Único", em situações excepcionais.

Das vagas disponibilizadas, 6.609 foram de forma presencial e 3.373 foram de atendimentos remoto (contato telefônico).

As unidades Na Hora realizaram 4.243 atendimentos; os CRAS, 10.449 e as demais unidades, 226, além de várias outras ações para minorar os efeitos da pandemia para a população mais vulnerável.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

Quanto aos Programas Bolsa Família (PBF) e DF Sem Miséria (DFSM) informamos que:

Quadro 01 - Quantidade de Famílias Beneficiárias			
Mês	PBF sem DFSM	PBF com DFSM	Total
09/2021	17.372	73.613	90.985
10/2021	17.472	73.508	90.980

Fonte: Relatório de benefícios GEPROD out/2021.

Quadro 02 – Recurso investido no programa DFSM			
Mês	Recurso Investido DFSM	Recurso Investido DFSM Folha Externa	RECURSO TOTAL INVESTIDO DFSM
09/2021	R\$ 3.710.260,00	R\$ 6.087.100,00	R\$ 9.797.360,00
10/2021	R\$ 3.717.260,00	R\$ 6.087.100,00	R\$ 9.804.360,00

Fonte: Relatório de benefícios GEPROD out/2021.

Quanto ao Cartão Gás informamos que:

- 67.263 famílias retiraram o cartão nas agências BRB;
- 69.998 total de famílias foram selecionadas para receberem a 1ª parcela do benefício, que foi liberada em 29 de setembro de 2021;
- R\$ 5.911.166,60 (cinco milhões novecentos e onze mil cento e sessenta e seis reais e sessenta centavos) foi o total do recurso utilizado pelos beneficiários;
- 183 estabelecimentos foram cadastrados pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC, dos quais 171 desses estão com maquinetas da Global.

O cadastro e o monitoramento dos estabelecimentos comerciais participantes do Programa Cartão Gás são realizados pela SEEC, conforme Decreto nº 42.376, de 10 de agosto de 2021.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

1. Em relação ao Programa Prato Cheio, inicialmente, foram contempladas 32.000 (trinta e duas mil) famílias em situação de insegurança alimentar (maio/2021), tendo aumento gradual de inclusões no número de inserção no programa. Em setembro de 2021, após inserção de novos beneficiários, finalizamos o mês com 37.788 beneficiários, com previsão de contemplar 39.990 famílias até dezembro de 2021. Ademais, a equipe de gestão do programa realizou reuniões com as unidades socioassistenciais a fim de dirimir possíveis dúvidas quanto ao seu funcionamento além de melhorar a comunicação com o usuário dessas unidades. Reiteramos, ainda, que em setembro tivemos a celebração de novos contratos com cooperativas para fornecimento de 10.000 cestas verdes por mês, compostas por frutas e hortaliças, como forma de complementar a alimentação das famílias beneficiárias do Prato Cheio.

2. Quanto aos Restaurantes Comunitários, esta Subsecretaria realizou nos meses de junho e julho de 2021 oficina de capacitação para os executores dos contratos do Programa Prato Cheio, Cestas Verdes, Cestas Básicas, além dos contratos de Restaurantes Comunitários, a fim de melhorar o processo de execução dos serviços prestados. Além disso, temos uma equipe especializada responsável por visitar diariamente uma das 14 unidades de Restaurantes Comunitários para fiscalização e acompanhamento do serviço.

Cabe ressaltar que cada um dos programas geridos pela SUBSAN tem uma equipe própria responsável por organizar e responder os processos de ouvidoria, o que tem propiciado uma interlocução com o público de forma ágil e com respostas precisas, esclarecendo as dúvidas recorrentes.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

Vale mencionar também que foram realizados:

- 5ª edição do curso de Entrevistador do Cadastro único: formulários, totalizando 155 trabalhadores do SUAS inscritos;
- capacitação em conjunto com a Universidade de Brasília, sobre DIÁLOGOS: TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS E O CADASTRO ÚNICO COMO INSTRUMENTO DE TRABALHO, totalizando 205 trabalhadores do SUAS inscritos;
- promoção por meio da Escola Virtual da SEDES, do ambiente remoto das supervisões técnicas, que são atividades necessárias ao aprimoramento das habilidades dos trabalhadores do SUAS. Essas intervenções são conduzidas pelas equipes de referência dos serviços, diretorias e gerências. Estão ativas 4 Salas de Intervenções que acontecem todas as quintas-feiras;
- oferta da Oficina Prática: Executores de Contratos de Alimentação da SEDES. Totalizando 36 gestores desses contratos capacitados;
- atendimentos de chamados do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social - SIDS: julho - 102 atendimentos; agosto - 58 atendimentos; setembro - 58 atendimentos;
- atendimento de chamados nas Unidades de Assistência Social: julho - 2.246 atendimentos; agosto - 1.266 atendimentos; setembro - 1.509 atendimentos.

## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Quanto às Realizações da Ouvidoria para o ano de 2021, tivemos as seguintes realizações, neste 3º trimestre:

- 1: atualização das informações da Lei de Acesso à Informação no site do órgão em relação à Ouvidoria;
- 2: atualização mensal da Carta de Serviços;
- 3: mudança de Ouvidor: ambientação e capacitação do novo gestor da equipe.
- 4: atualização dos dados básicos da Central de Atendimento: correção de assuntos do Sistema OUV-DF que facilitaram as tratativas das manifestações;
- 5: inclusão do assunto do novo programa Cartão GÁS no sistema OUV-DF.
- 6: capacitação da equipe com cursos realizados pela Escola de Governo.

### \*\*OUVIDORIA ITINERANTE

Devido à pandemia da covid-19, ainda não conseguimos realizar nenhuma ação de ouvidoria itinerante em nossos Centros de Referência de Assistência Social.

## CONCLUSÃO

No 3º trimestre de 2021, a SEDES realizou várias ações junto à população em situação de vulnerabilidade no Distrito Federal. Dentre as quais destacamos a inauguração dos CRAS Sol Nascente e Recanto das Emas II, totalizando 29 CRAS no Distrito Federal, possibilitando a ampliação da rede socioassistencial. Realizamos ações voltadas junto à população de rua, melhoramos o processo de agendamento para o Cadastro Único, efetuamos o atendimento de 51.786 famílias nos Centros de Referência de Assistência Social, a concessão de 10.011 auxílios vulnerabilidades, 9.573 auxílios calamidade pública, 30.292 solicitações de inclusões no Programa Prato Cheio e 3.499 cestas em caráter emergencial. Além disso, 67.263 famílias retiraram o Cartão Gás nas agências BRB e 69.998 famílias foram selecionadas para receberem a 1ª parcela do benefício, que foi liberada em 29 de setembro de 2021;

Foram realizados 18.740 agendamentos em todas as unidades desta SEDES, sendo que desses: 14.918 foram referentes à "Agenda Cadastro Único" e 3.822, à "Agenda interna Cadastro Único", em situações excepcionais.

Das vagas disponibilizadas, 6.609 foram de forma presencial e 3.373 foram de atendimentos remoto (contato telefônico).

As unidades Na Hora realizaram 4.243 atendimentos; os CRAS, 10.449; e as demais unidades, 226, além de várias outras ações para minorar os efeitos da pandemia para a população mais vulnerável.

Diante do exposto, apesar de os índices das nossas reclamações serem altos e os índices de resolutividade de nossas demandas terem diminuído, esta Secretaria continua dedicando-se a atender adequadamente a população mais vulnerável do Distrito Federal.