

# RELATÓRIO

**Secretaria de Desenvolvimento  
Social**



**1º Semestre / Ano 2021**



**DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**  
**Ouvidoria**



# APRESENTAÇÃO

- 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 à garantia dos mínimos sociais, dentre outras atribuições correlatas.
- Somos responsáveis por 27 Centros de Referências de Assistência Social (CRAS), 17 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, 3 Unidades de Acolhimento para Adultos e Famílias (UNAF), Crianças e Adolescentes (UNAC), Mulheres (UNAM) e Idosos (UNAI) e pelos Programas Bolsa Família e DF Sem Miséria.
- No presente relatório, buscamos fazer um comparativo entre o 1º semestre de 2020 e o 1º semestre de 2022, conforme a seguir.



**DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**  
**Ouvidoria**



**Governador – DF**

*Ibaneis Rocha*

**Controlador Geral**

*Paulo Wanderson Moreira*

**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*

**Ouvidora**

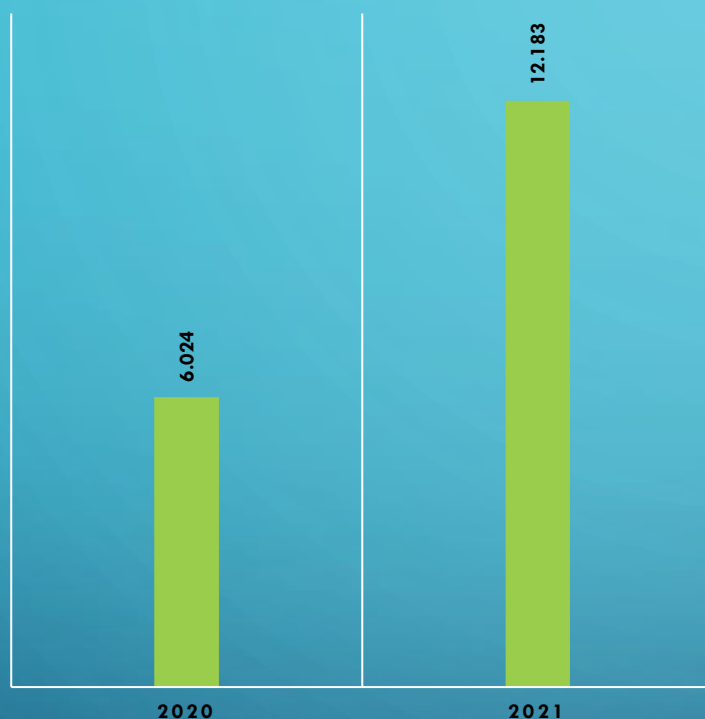
*Ana Maria Moreira da Silva*

# ÍNDICE



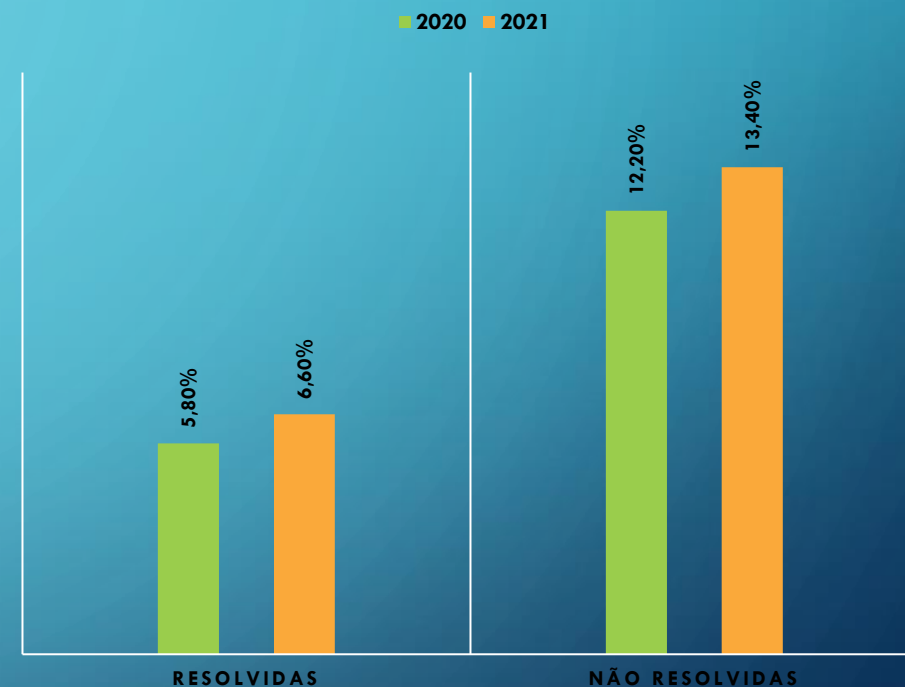
<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS</b>
<b>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>AÇÕES DA OUIDORIA</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>AGRADECIMENTOS</b>

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



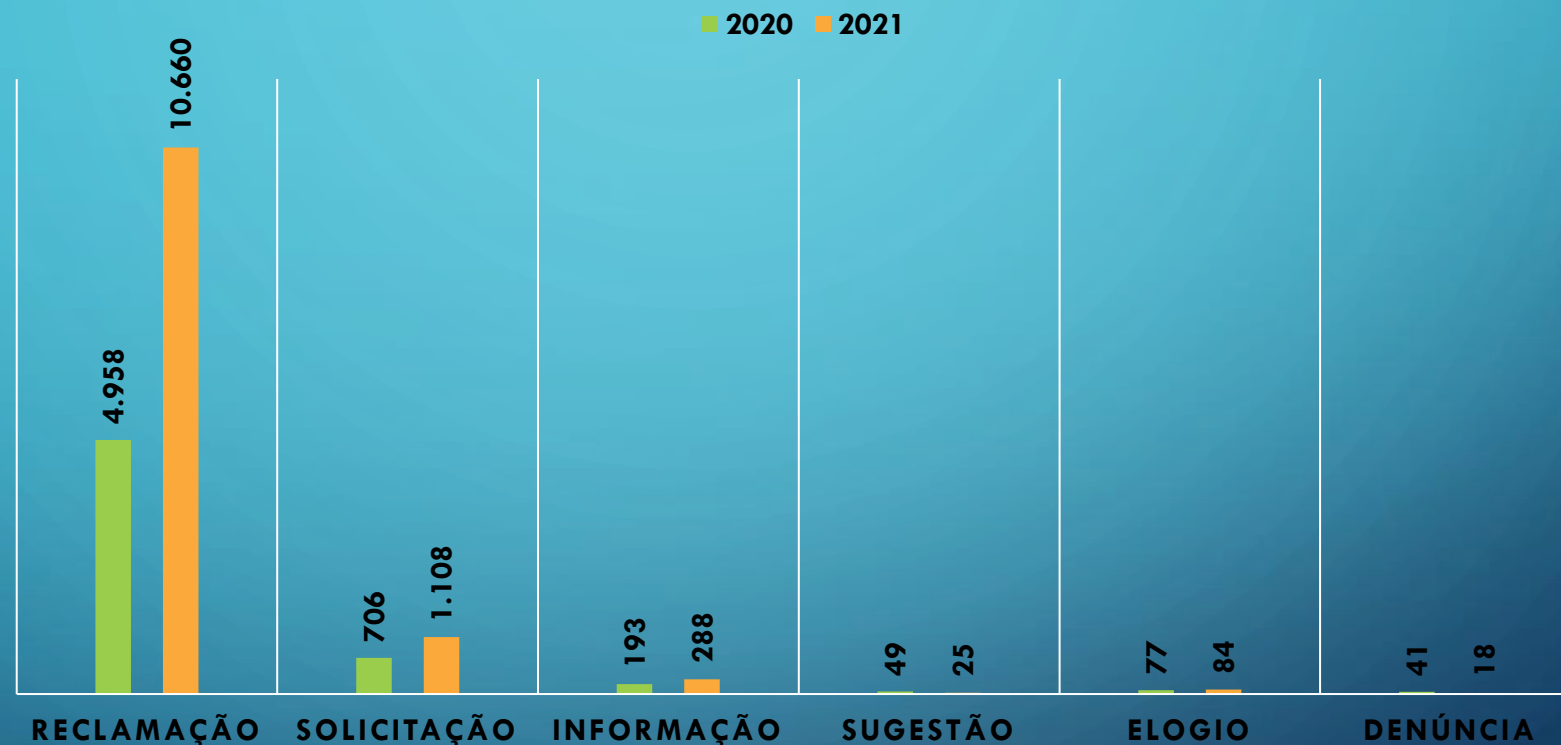
Quanto ao número de manifestações recebidas, vimos que a demanda dobrou, passando de 6.024 para 12.183 manifestações no mesmo período.

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



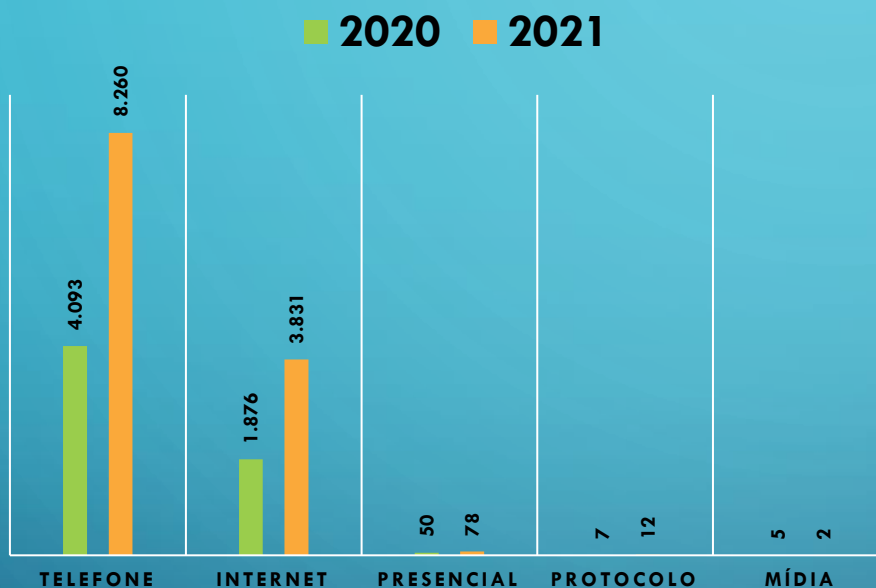
Um índice positivo na comparação entre os dois períodos foi que, embora o número de manifestações tenha dobrado, a nossa resolutividade obteve uma pequena melhora para as manifestações avaliadas como resolvidas.

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



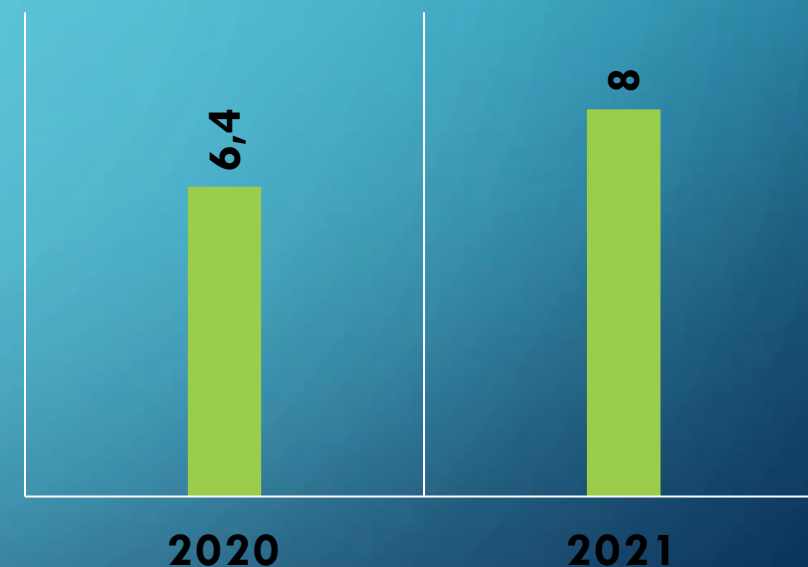
No computo geral, o número de reclamações dobrou em relação ao mesmo período de 2020. No entanto vimos um aumento dos elogios e uma diminuição das denúncias no primeiro semestre de 2021.

## CANAL DE ENTRADA



Analisando o primeiro semestre dos anos de 2020 e 2021 pudemos constatar que o canal de entrada mais utilizado pelos cidadãos que buscam esta SEDES é a Central 162.

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Em análise ao prazo médio de resposta vimos um aumento do prazo em mais dois dias, o que pode ser explicado pelo número de manifestações que precisam ser analisadas diariamente.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Quanto aos nossos índices de satisfação, somente a nossa resolutividade teve um aumento de 1 ponto percentual em relação ao ano de 2020, que passou de 33% para 34% no 1º semestre de 2021. Levando-se em consideração que o nosso número de manifestações dobrou no 1º semestre de 2021, em comparação ao mesmo período de 2020, este pequeno aumento vem corroborar os esforços desta Sedes para a melhoria do atendimento ao cidadão.

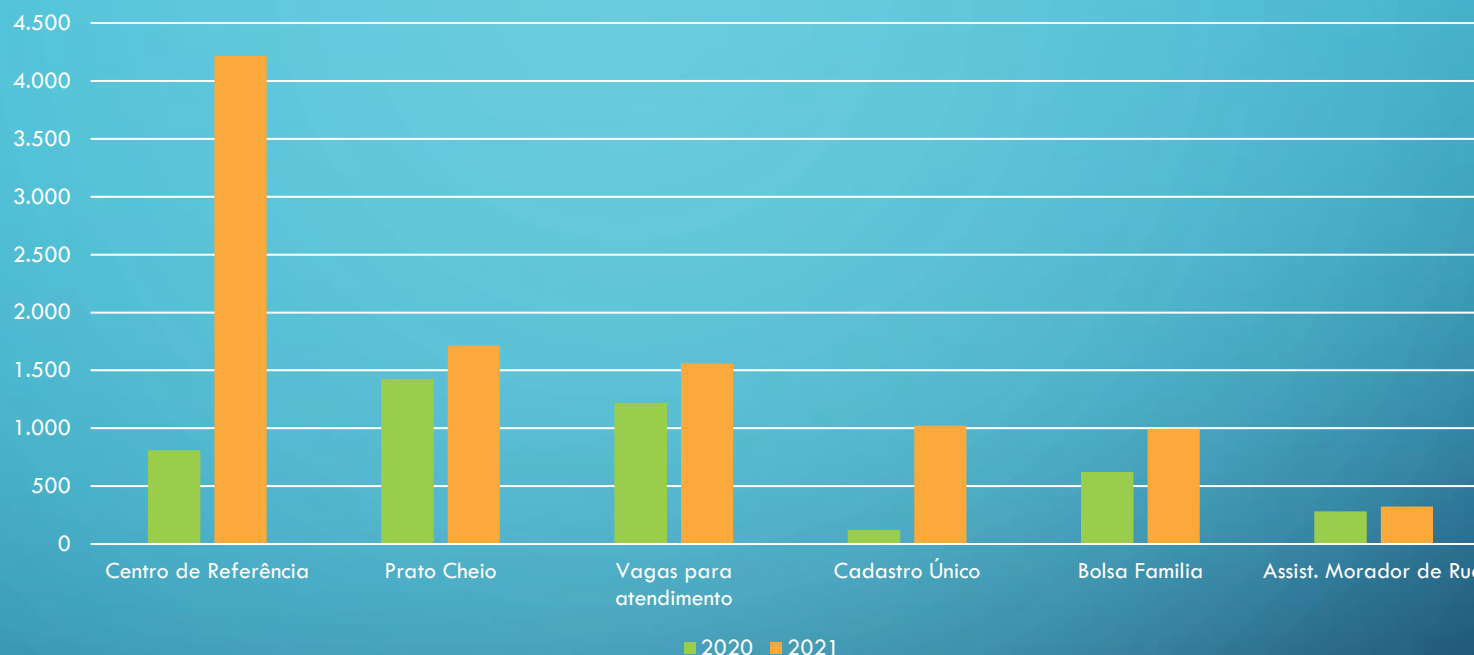


## EVOLUÇÃO MENSAL



Em relação a evolução mensal, é notório que, durante todo o 1º semestre de 2021, o número de manifestações realizadas foram o dobro ou o triplo das demandas no mesmo período de 2020, como aconteceu em janeiro e fevereiro dos anos comparados, onde as manifestações quase triplicaram e nos meses de março, maio e junho, onde as manifestações dobraram de 2020 para 2021. Pudemos constatar também que o número de manifestações aumentaram substancialmente nos dois últimos meses do 1º semestre de 2021.

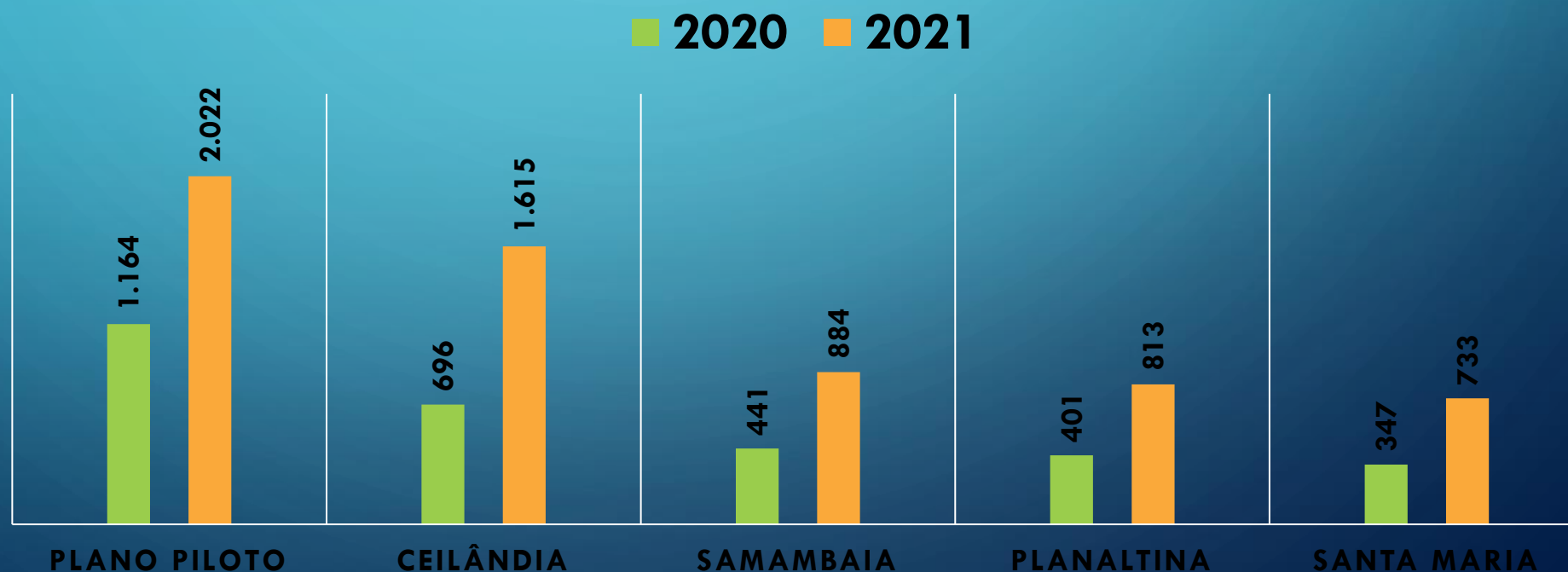
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



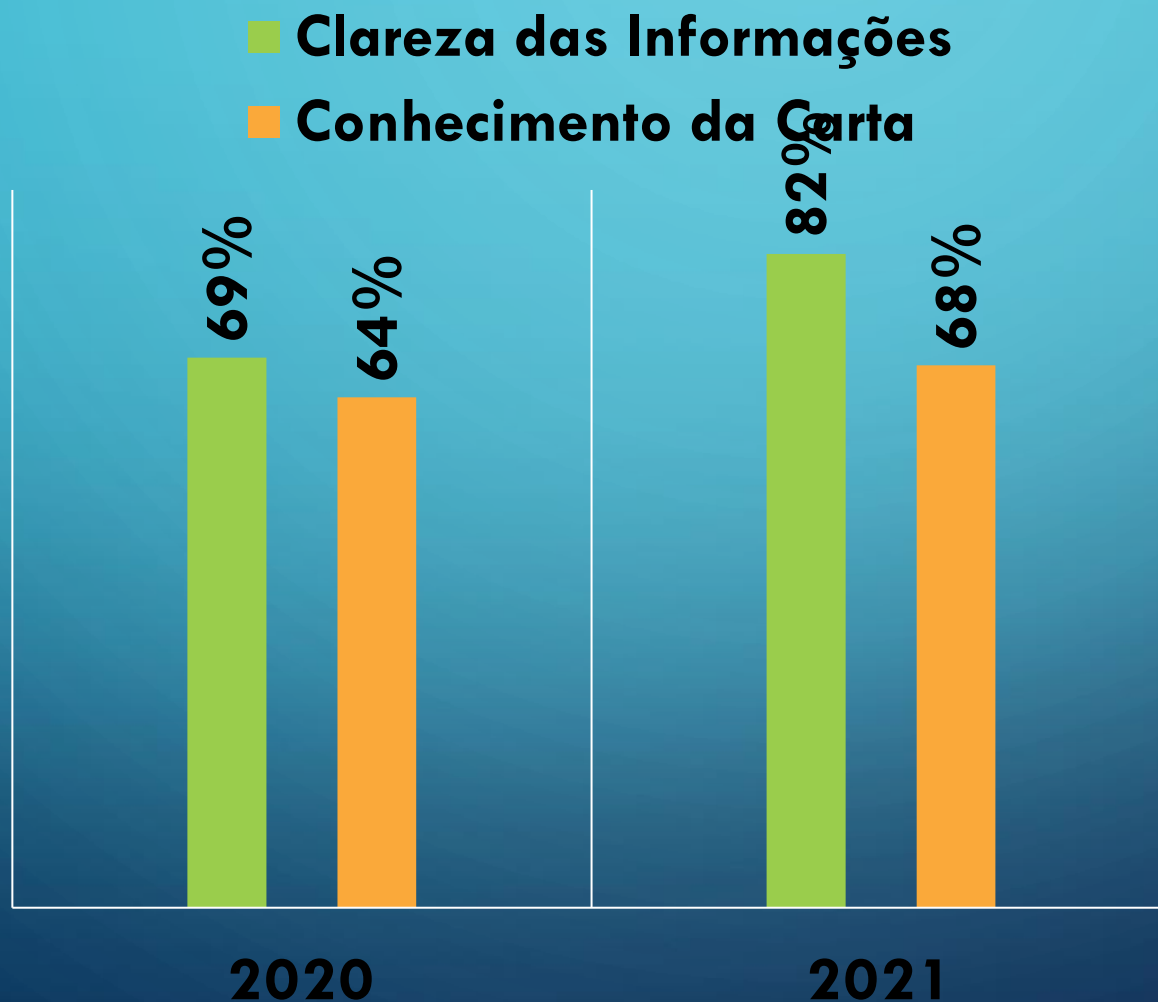
Quanto aos assuntos mais demandados, vimos que a solicitação para atendimento em nossos Centros de Referência aumentaram 500% em relação ao mesmo período de 2020, passando de 811 manifestações em 2020 para 4.216 manifestações em 2021, no mesmo período. Houve um aumento em todos os principais assuntos, destacando-se o Cadastro Único que aumentou 10 vezes a sua demanda, do primeiro semestre de 2020 para 2021. Em relação ao Prato Cheio, este assunto refere-se também a Cesta Emergencial, que foi substituída pelo Programa no segundo trimestre de 2020.

## REGIÕES ADMINISTRATIVAS

As 5 regiões administrativas mais demandadas no primeiro semestre, nos anos de 2020 e 2021, foram as mesmas, e o aumento de manifestações teve os seus reflexos no número de manifestações registradas em cada uma das regiões elencadas.

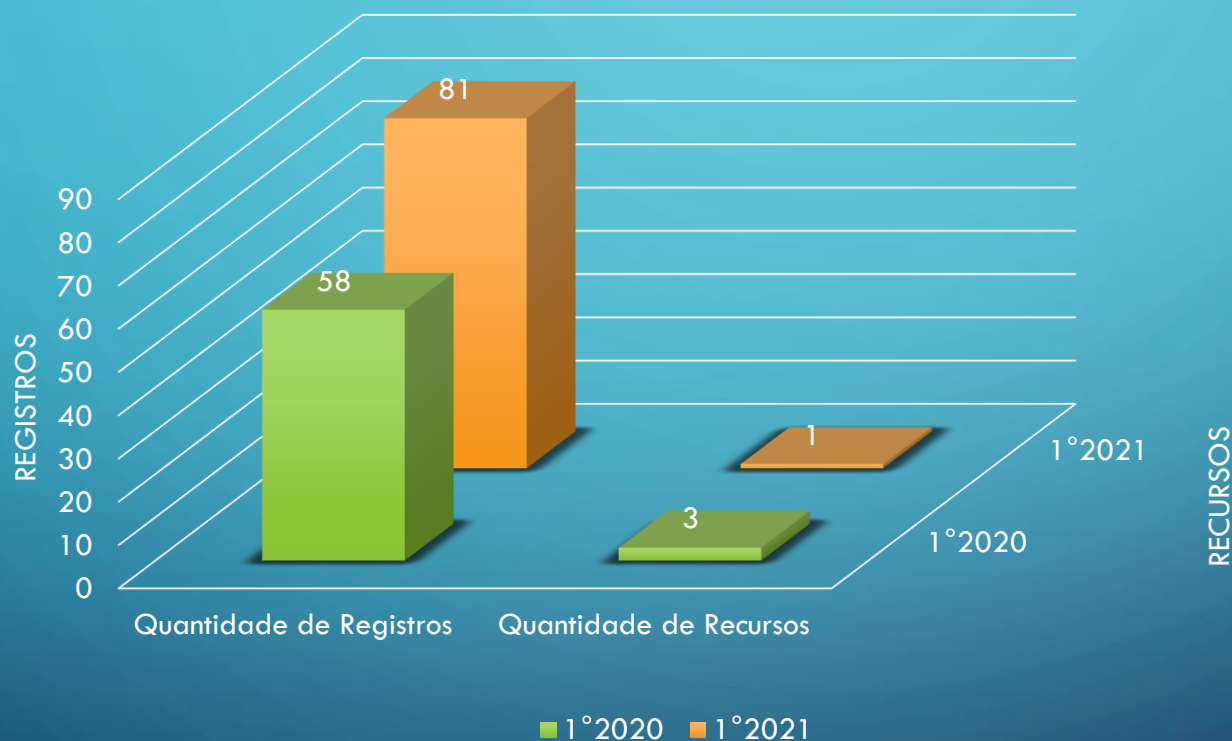


## CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviços, tem como objetivo informar sobre os programas e benefícios oferecidos pela SEDES À população em situação de vulnerabilidade no Distrito Federal. Mesmo tendo alterado e melhorado a nossa carta de serviços ainda no 1º semestre de 2020, somente no primeiro trimestre de 2021, estamos constatando a melhoria dos índices em relação à clareza das informações e ao conhecimento da carta.

## E-SIC 2020/2021



Os pedidos de E-SIC também aumentaram em relação ao primeiro semestre de 2020. No entanto, o número de recursos foram menores no primeiro semestre de 2021. No computo geral vimos que os assuntos mais demandados foram sobre concurso público em relação a vacância, e acesso ao processo de nomeação. Houve também solicitações sobre as filas no CRAS.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A pandemia causada pelo COVID-19 teve impacto direto na economia do Distrito Federal, aumentando o índice de desemprego e, conseqüentemente, o aumento da vulnerabilidade socioassistencial, alimentar e nutricional da população. E para atender às demandas dos cidadãos, esta Secretaria de Desenvolvimento Social realizou as seguintes ações, dentre outras:

Nomeamos novos servidores para ampliar as equipes dos CRAS no intuito de expandir a capacidade de atendimento das unidades.

Atendemos 44.514 famílias; Realizamos 52.876 atendimentos particularizados; Concedemos 4.992 (Quatro mil, novecentos e noventa e dois) Auxílios Vulnerabilidade; e 1.728 (Mil, setecentos e vinte e oito) Auxílios Natalidade;

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL

Incrementamos o Módulo de Gestão de Demandas implantado em 2020, o qual faz a identificação e priorização dos casos para a organização dos atendimentos, considerando as situações de prioridade e vulnerabilidade em que a família está exposta.

Reordenamos a prestação do atendimento pelos CRAS, passando os atendimentos a serem realizados de forma agendada (exceto os casos para solicitação do auxílio por morte, que admite atendimento presencial e por demanda espontânea).

Atendemos, mensalmente, 69 mil famílias com o Programa DF Sem Miséria e 89 mil famílias com o Programa Bolsa Família;

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL

Implantamos, em abril de 2021, uma nova forma de agendamento para o sistema do Cadastro Único. O sistema de agendamento para o Cadastro Único passa a ser exclusivamente via site SEDES e/ou Central 156, e a novidade é que o usuário realiza o agendamento e aguarda a ligação da Central 156 com as informações quanto ao agendamento (remoto/presencial) e atendimento a ser realizado. As famílias inseridas em processos devido a inconsistências, em geral, recebem comunicações por meio de mensagens no extrato de pagamento ou cartas, sendo priorizadas aquelas que participam de algum programa social principalmente o programa Bolsa Família (PBF).



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

Efetuamos, por meio do Serviço Especializado em Abordagem Social, 13.262 abordagens nas ruas do Distrito Federal; No segundo trimestre de 2021, foram atendidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social 4.366 indivíduos. Atendemos mais 4.431 pessoas , encaminhando 343 pessoas para serviços de acolhimento (casas de passagem ou abrigos institucionais);

Atendemos ainda, em nossos Centros Pop, 2.230 pessoas em situação de rua, com o objetivo de traçar planejamentos individualizados com vistas ao processo de saída das ruas.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

No segundo trimestre 2705 indivíduos acessaram atendimentos dos no Centros de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua e 2561 indivíduos acessaram atendimentos em unidades de acolhimento. Cabe ainda destacar que, nesse semestre, as vagas no serviço de acolhimento institucional foram ampliadas para 200 vagas, além da criação de estratégias específicas para o atendimento de pessoas em situação de rua imigrantes refugiados, LGBT+ e egressos de unidades de acolhimento de crianças e adolescentes.

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### PROGRAMAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR

A pandemia causada pelo COVID-19 teve impacto direto na economia do Distrito Federal, aumentando o índice de desemprego e, conseqüentemente, o aumento da vulnerabilidade alimentar e nutricional. Inicialmente, o Prato Cheio contemplou, a partir de Maio de 2021 (advento de novo contrato nº 42232) 32.000 (trinta e duas mil) famílias em situação de insegurança alimentar, tendo aumento gradual de inclusões no número de inserção no programa. Diante disso, em junho/2021 houve uma inserção de 3.045 (três mil e quarenta e cinco) beneficiários, tendo previsão de entrada de mais 3.000 (três mil) famílias em agosto de 2021, totalizando aproximadamente 38.000 (trinta e oito mil) famílias atendidas.

## **PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

### **PROGRAMAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR**

A Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional também realizou nos meses de junho e julho de 2021 oficina de capacitação para os executores dos contratos do Programa Prato Cheio, das Cestas Verdes, Cestas Básicas, além dos contratos de Restaurantes Comunitários. Existe, também, uma equipe especializada responsável que visita diariamente uma das 14 (quatorze) unidades de Restaurantes Comunitários para fiscalização e acompanhamento do serviço prestado.



## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Com o objetivo de melhor orientar as metas e ações propostas por esta ouvidoria, no ano de 2021, construímos a Missão-Visão-Valores desta unidade, como recurso de extrema importância para orientar a identidade deste setor, assim como para nortear as atribuições desta unidade de ouvidoria. Nossa missão é promover a interlocução entre os usuários dos serviços públicos, por meio de ações voltadas à melhoria e ao aprimoramento dos serviços, atuando como agente de mudanças em prol de uma gestão pública transparente, eficaz, ética e participativa; nossa visão é ser um canal de excelência no atendimento ao cidadão, atuando como instrumento de referência por meio de uma comunicação clara, fácil, ágil, segura e confiável; e nossos valores são: Comprometimento, Equidade, Transparência, Ética, Eficiência e Celeridade.

## REALIZAÇÕES DA OUIDORIA

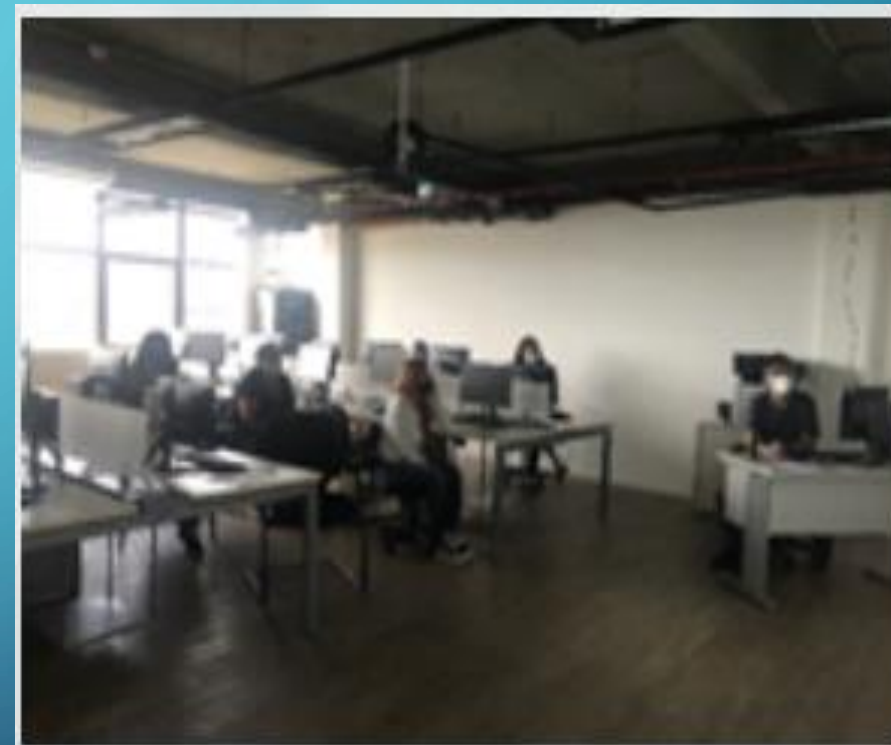


Para a melhoria dos índices de satisfação, no dia 30 de março de 2021, implantamos o Sistema de Ouvidoria para os setores Técnicos da SEDES, orientados pelo Diretor da OGDF Antônio Augusto Guterres Soares Filho, e estamos trabalhando atualmente com cerca de 50 servidores apuradores, distribuídos entre o Gabinete, as Subsecretarias e as Coordenações desta SEDES. Elaborados manuais para os apuradores e para a equipe da ouvidoria, escritos por Janaína Gonçalves (Assessora da Ouvidoria-SEDES) e revisado por Antônio Augusto Guterres Soares Filho (Diretor-OGDF) e por Ana Maria Moreira da Silva (Ouvidora-SEDES).

## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Durante o primeiro trimestre, 70% dos servidores da ouvidoria realizaram o curso **FORMAÇÃO EM OUVIDORIA**, Turma 1, realizado no período de 22 de fevereiro a 24 de março de 2021.

Além do treinamento no Sistema Integrado de Desenvolvimento Social – SIDS, onde ficam as informações de todos os atendimentos recebidos e os benefícios concedidos aos cidadãos, em 02 de junho de 2021.



## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Mensalmente esta ouvidoria tem encaminhado solicitação de atualização das informações sobre os serviços prestados por esta SEDES. Após a compilação dos dados, encaminhamos à Assessoria de Comunicação para que a mesma realize as atualizações sempre na segunda quinzena de cada mês.

Esta atualização tem sido realizada automaticamente a partir das mudanças ou de solicitações da própria Central. Devido à grande demanda de cidadãos sobre vagas para atendimento nas unidades do CRAS, solicitamos a criação desse assunto junto à Ouvidoria Geral, a fim de identificar o número de solicitações específicas sobre esse assunto.



## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Devido à Pandemia do COVID 19, ainda não conseguimos realizar nenhuma ação de ouvidoria itinerante em nossos Centros de Referência de Assistência Social.

No entanto, estamos realizando visitas aos restaurantes comunitários de Santa Maria, Itapoã, Planaltina e Recanto das Emas, conversando com nossos parceiros que respondem as manifestações de ouvidoria, esclarecendo da importância de uma linguagem cidadã e imparcial, visando melhorar as respostas aos cidadãos.

## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Por meio de solicitação desta ouvidoria para envio de e-mail aos cidadãos visando informar sobre a situação para agendamento, tivemos a disponibilização de link para consulta de agendamento no site da SEDES fornecendo, de forma rápida e prática, pronta informação sobre a situação do agendamento dos cidadãos que procuram os postos do CRAS, desde maio de 2021.

Secretaria de Desenvolvimento Social >

### ATENDIMENTO PARA SERVIÇOS DO CRAS

Aqui, você pode fazer o registro da sua necessidade de atendimento junto ao CRAS. Na página de registro de atendimento, inicialmente você deve escolher entre o atendimento sócio assistencial, para demandas como solicitações de benefícios sociais, e atendimento para o Cadastro Único, que são os atendimentos para o cadastro único do Governo Federal, como por exemplo, questões que envolvem o Bolsa Família.

É importante destacar que o agendamento do seu atendimento ocorrerá conforme a disponibilidade de agenda do CRAS do seu território.

SELECIONE UMA DAS OPÇÕES ABAIXO:



REGISTRAR ATENDIMENTO



CONSULTAR AGENDAMENTO

Atualizado em 05/2021

## CONCLUSÃO

Realizamos várias ações junto à população em situação de vulnerabilidade no Distrito Federal, dentre as quais destacamos as ações voltadas junto à população de rua, a transferência dos indígenas venezuelanos para a unidade de atendimento social, a imunização contra o coronavírus nas unidades socioassistenciais, o agendamento dos atendimentos socioassistenciais por meio remoto (com atendimentos com hora marcada), a melhoria do agendamento para o Cadastro Único, o atendimento a 32 mil famílias com o cartão Prato Cheio, a distribuição de diversas cestas básicas e cestas verdes, a disponibilização de 100 vagas em casas de acolhimento nas cidades de Taguatinga e Planaltina, para pessoas em situação de rua, a nomeação de especialistas e técnicos em assistência social para reforçar o atendimento à população, além de várias outras ações para minorar os efeitos da pandemia para a população mais vulnerável.

## CONCLUSÃO

É notório que as manifestações dirigidas a esta Secretaria têm aumentado substancialmente, ou seja, em mais de 70%, do 1º para o 2º trimestre do ano de 2021. Mas é também notório o leque de serviços prestados por esta SEDES, buscando não somente a sobrevivência, mas também a qualidade de vida de nossos cidadãos.



## AGRADECIMENTOS

Agradecemos, em primeiro lugar a Deus, por nos permitir a realização de ações voltadas para a dignidade e a proteção de pessoas que estão em situação de vulnerabilidade, principalmente nesta realidade atual de Pandemia. Em segundo lugar a cada um dos gestores e servidores que tem envidado esforços, num apoio contínuo a esta ouvidoria, na busca da solução dos problemas apontados, devido às demandas da população. E a toda a equipe da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, que também tem nos apoiado e nos capacitado para a entrega de um trabalho cada vez melhor à população do DF.