



2020  
2021  
2022

# Plano de Ação 2023

Secretaria de Desenvolvimento Social

SEDES

# Apresentação



Em atendimento às disposições do Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011; da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017; e do Decreto nº 36.462 de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei 4.896 de 31 de julho de 2012, é que apresentamos o Plano ou Planejamento Anual da Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal para o exercício de 2023.

O presente documento tem por objetivo a apresentação pormenorizada dos Planos e Metas a serem executados e alcançados por esta Ouvidoria ao longo do ano de 2023, considerando as informações detalhadas decorrentes dos Relatórios de Ouvidoria referentes ao ano de 2022 e de exercícios anteriores.

# O papel da Ouvidoria

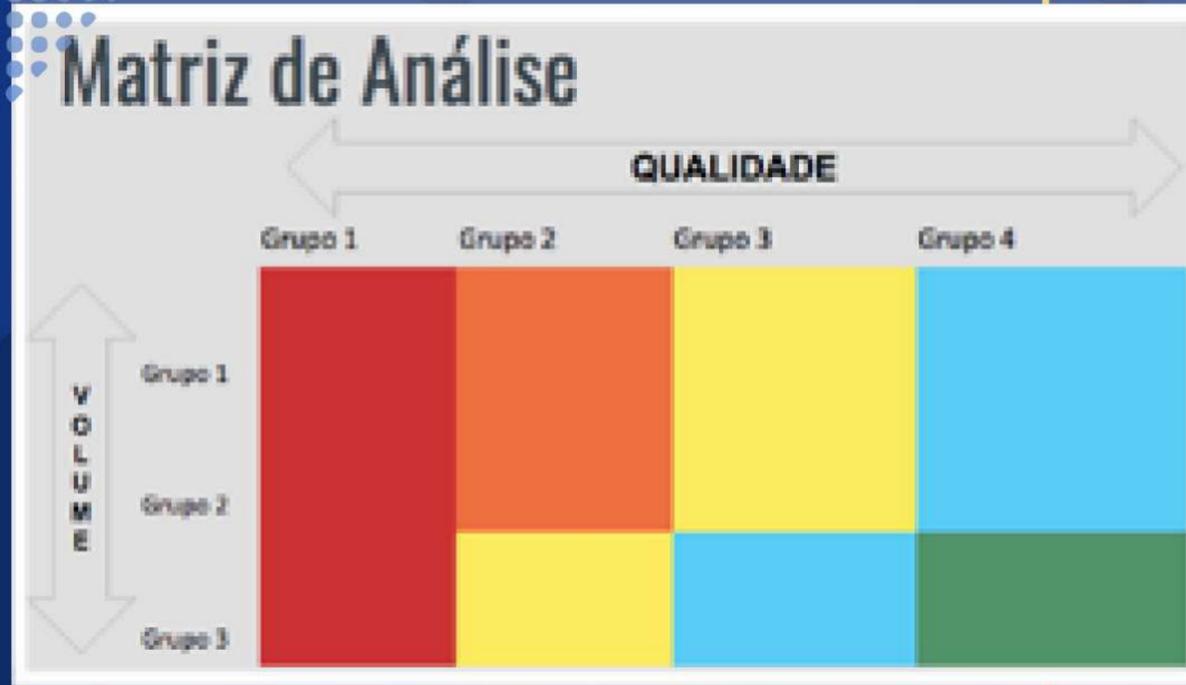
A Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES, unidade orgânica de assessoramento direto ao Gabinete da Secretaria de Desenvolvimento Social, tem como objetivo facilitar o acesso dos serviços de Ouvidoria a quem necessitar, prezando pela cordialidade em seus atendimentos, pautada por valores éticos, pelo princípio da igualdade, sem distinção de atendimento aos cidadãos que recorrem a ela para resolução de suas demandas, sempre em observância à legislação vigente e às orientações emanadas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.



A Ouvidoria da SEDES atua como porta de entrada do cliente-cidadão, sendo também um canal de integração entre as diversas áreas da Secretaria com o demandante, de modo a cumprir o papel pelo qual o órgão foi criado, garantindo o 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 atendimento das demandas sociais.

# Onde estamos

Conforme o gráfico de análise, estamos na cor **vermelha**:



## DIMENSÃO VOLUME:

Grupo 3:  
órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano;

## DIMENSÃO QUALIDADE:

Grupo 1:  
03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%.

## Análise SWOT da Ouvidoria

FORÇAS	FRAQUEZAS
Equipe de Ouvidoria qualificada	Alta rotatividade nos cargos comissionados
Trabalho em equipe com as unidades técnicas	Baixa qualificação das unidades técnicas de apuração
Infraestrutura adequada e de fácil acesso	Baixo efetivo das unidades técnicas
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Cenário propício para formação de parcerias com outras instituições	Baixa arrecadação financeira
Redução no registro de manifestações	Crescimento do número de pessoas em situação de vulnerabilidade
Cursos de qualificação externos	Mudanças políticas

A metodologia do plano de ação das Ouvidorias, definida pela Ouvidoria-Geral, propõe que as ações a serem planejadas correspondam à realidade de cada seccional. Assim, foram definidas as duas dimensões: volume e qualidade.

# Dimensão volume

## onde estamos

No ano de **2022**, a SEDES recebeu **43.518** manifestações no Sistema OUV.

De 2020 a 2022 constatou-se um **crescimento de 258%** do total de manifestações recebidas.

Em 2021 foram registradas 30.250 manifestações.

Em 2020 foram 12.160.

Além disso, entre o final do ano de 2021 e o primeiro semestre de 2022 houve uma grande procura da população para atendimento nos Centros de Referência em Assistência Social – CRAS com o objetivo de criar ou atualizar o Cadastro Único, instrumento exclusivo para incluir famílias em Programas e benefícios sociais, como por exemplo o Auxílio Brasil (Bolsa Família), DF Social, Tarifa Social, etc.

COMPARATIVO POR ANO - 2020, 2021, 2022



# Dimensão qualidade

onde estamos

Com o objetivo de reduzir esse crescimento de demandas e atender a população com maior rapidez, a SEDES, ao longo de 2022, iniciou uma série de ações e parcerias voltadas para ampliar os postos de atendimento para criação e atualização do Cadastro Único, bem como para aumentar o número de vagas nos CRAS. O gráfico abaixo demonstra o reflexo dessas ações nas manifestações registradas na Ouvidoria:

Das **43.518** manifestações recebidas em **2022**, obtivemos um percentual de 4,2% das manifestações analisadas como resolvidas e 11,1% analisadas como não resolvidas. Observa-se que 84,4% das manifestações respondidas não receberam avaliação do cidadão, o que dificulta uma análise mais precisa sobre a resolutividade das manifestações respondidas.



A Ouvidoria da SEDES atua também como Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). 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.

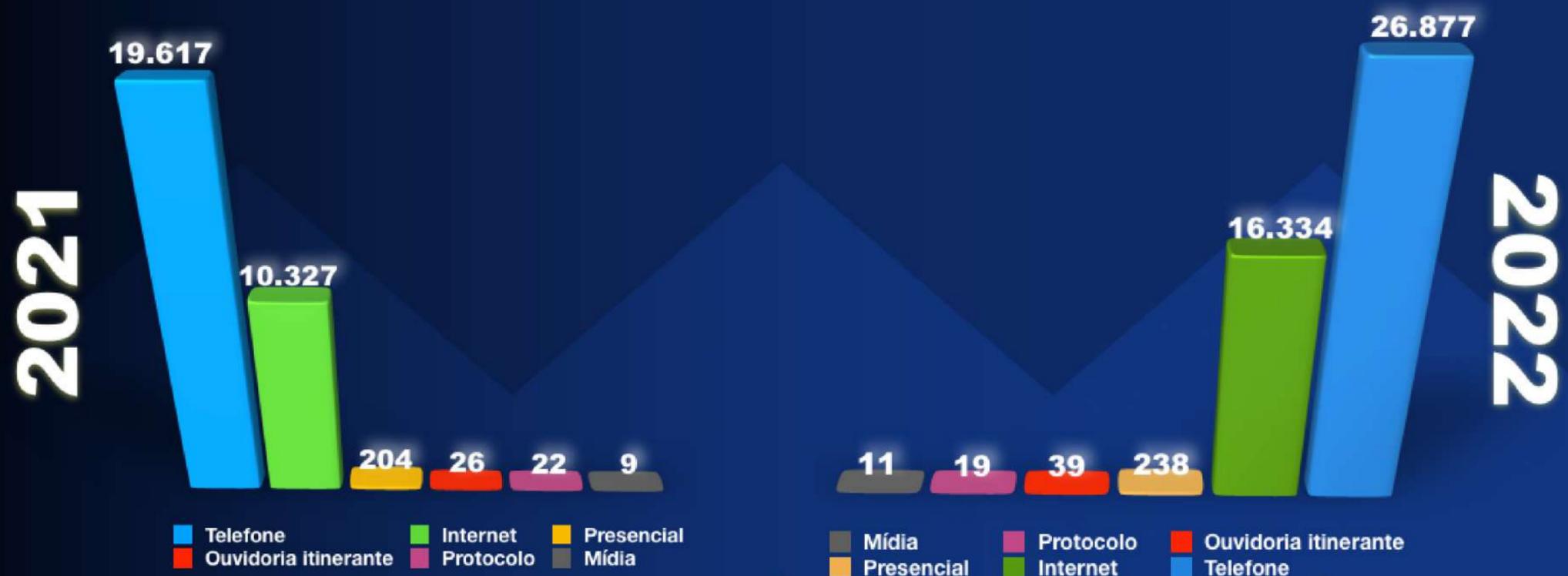
Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão, foi registrado, no ano de 2022, **o total de 139 Pedidos de Acesso à Informação**, 100% foram respondidos.

# Diagnóstico

## forma de entrada da manifestação

O maior número de requisições feitas pelo cidadão foram por telefone, seguidas por registros pela internet.

Quanto aos atendimentos presenciais, se considerarmos apenas os dias úteis do ano (de segunda-feira a sexta-feira), tivemos aproximadamente um atendimento por dia útil no ano de 2022.



■ Telefone    ■ Internet    ■ Presencial  
■ Ouvidoria itinerante    ■ Protocolo    ■ Mídia

■ Mídia    ■ Protocolo    ■ Ouvidoria itinerante  
■ Presencial    ■ Internet    ■ Telefone

# Diagnóstico

## tipologia

No que diz respeito às tipologias, no montante de 43.518 manifestações em 2022, mais de 91% foram reclamações, seguidas de 5% de solicitações e 1,5% de informações. **Também recebemos 469 elogios, são 294, ou seja 168% de elogios a mais se comparado ao ano anterior**".

Também vale destacar que as denúncias diminuíram no ano de 2022, sendo 10 a menos.



Em relação à tipologia “Reclamação” - se comparada ao ano de 2021 - em 2022 houve um aumento de 48%. Um dos maiores motivos desse aumento foi, inicialmente, a Pandemia do novo Coronavírus, que agravou a situação de vulnerabilidade das famílias atendidas pela Política Pública de Assistência Social.

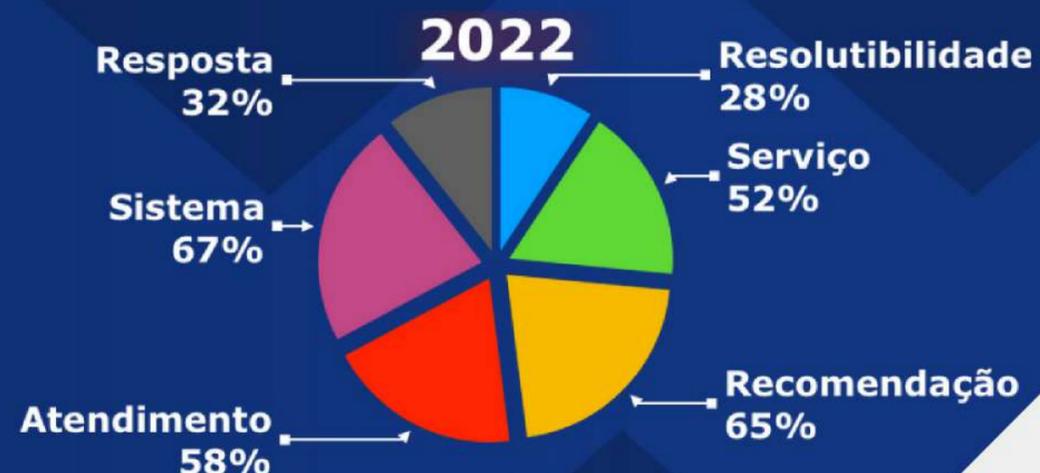
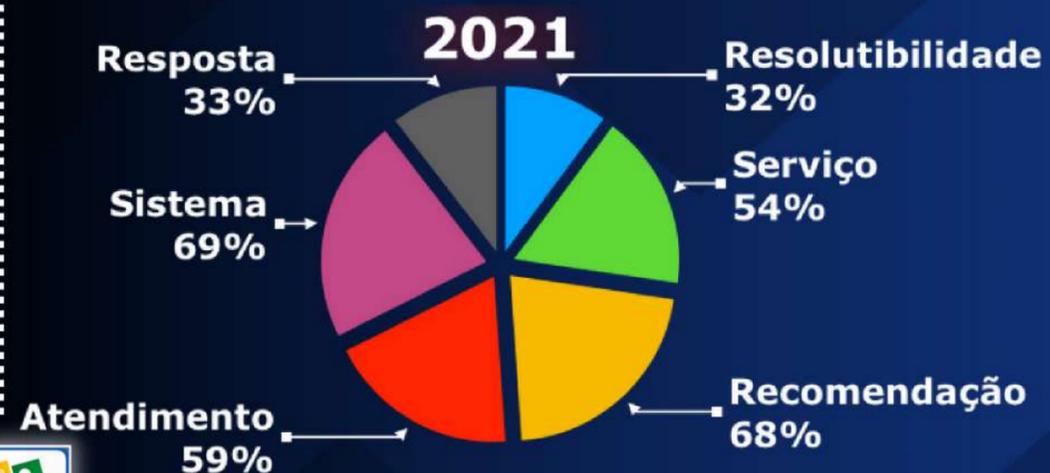
# Diagnóstico

## indicadores

Quanto aos índices de satisfação, verificamos que, em comparação ao ano de 2021, houve uma pequena diminuição. O aumento de 42% no registro de nossas manifestações em 2022 e a grande dificuldade de atendimento em nossas unidades de assistência social no primeiro semestre são exemplos de causas no impacto negativo.

Esses índices podem e devem ser melhorados por medidas de acompanhamento sistemático da qualidade das respostas nas manifestações; com o trabalho conjunto com as equipes técnicas que apuram as demandas; e ainda, com a contínua qualificação da equipe da ouvidoria.

Dessa forma, temos novos desafios para este ano, com a qualificação e valorização dos servidores, com a monitoramento das informações da Ouvidoria, no sentido de mantermos um alinhamento sólido com as metas pretendidas, aumentando, conseqüentemente, os índices da pesquisa de satisfação.



# Diagnóstico

## assunto

Em 2022, tanto os reflexos da Pandemia da Covid-19 como a ampliação da oferta de benefícios sociais fizeram com que a SEDES fosse muito demandada pela procura por atendimento nas unidades de assistência social, especialmente pela busca da população por disponibilidade de vagas nos CRAS, por isso o assunto “CRAS – Vagas para atendimento” aumentou significativamente (106%), quando comparado ao ano de 2021.



Ademais, o referido assunto foi o mais demandado no ranking de manifestações no 1º semestre no GDF, conforme Relatório da Ouvidoria Geral do DF. Entretanto, sofreu uma redução representativa no número de manifestações a partir de julho, cuja média trimestral diminuiu de 4.574 para 905 manifestações, reflexo da ampliação dos postos de atendimento desse serviço.

# Diagnóstico

## assunto

Ainda no mês de agosto, foi firmada parceria 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). No total, mais de 1.000 atendimentos foram realizados.

Nesse mesmo mês, foi igualmente firmada parceria entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) com o objetivo de atender famílias que precisam do serviço do Cadastro Único.

Por último, a SEDES firmou parceria 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, gerando 900 (novecentas) novas vagas dia.

Em seguida, ressaltamos o crescimento de cerca de 48% referente à procura pelo assunto “Programa Prato Cheio”, em decorrência do aumento da duração do benefício que passou de 6 (seis) para 9 (nove) parcelas por conta da crise econômica e social agravada pela Pandemia da Covid-19 (Portaria nº 32, de 11 de maio de 2022). Ao final de 2022, o Cartão Prato Cheio cumpriu seu papel de dar suporte às famílias vulneráveis, em situação de insegurança alimentar, levando o benefício a 120.946 famílias.

# Diagnóstico

## assunto

Em relação ao assunto “Assistência ao morador de rua”, este estava em 6º lugar nos assuntos mais demandados em 2021 (617 demandas). No ano de 2022, o quantitativo foi para 1.080 demandas, ficando em 5º lugar, aumento de 75%. Tal fato se deu à ameaça sanitária, agravando um quadro que já era sensível, gerado pela perda de emprego e renda dos cidadãos.

Visando minimizar o problema, a SEDES contou com 28 equipes que circulam diariamente, das 8h às 22h, para realizar o atendimento de quem está nas ruas. Os assistentes sociais orientam sobre iniciativas, ações, serviços e benefícios sociais a que essas pessoas têm direito e ofertam vagas nas unidades de acolhimento. Atualmente, o DF conta com 16 casas de passagem para adultos e famílias, com 903 vagas; seis abrigos institucionais para idosos, com 286 vagas; e 40 locais para acolhimento de crianças e adolescentes, com 425 vagas.

No que diz respeito à transferência de renda, o DF Social concedeu o valor R\$ 150 para 63.553 famílias durante o ano passado. O Cartão Gás beneficiou 74.474 lares brasilienses com a quantia bimestral de R\$ 100 para a compra do botijão.

Em relação aos Restaurantes Comunitários, foram servidas 9.966.854 refeições, sendo 8.770.222 almoços e 876.457 cafés da manhã. Para 2023, está prevista a entrega de dois novos Restaurantes Comunitários e a ampliação de refeições servidas com a possibilidade de café manhã e jantar em todas as unidades.

# Diagnóstico

## assunto

Quanto à modernização, dentre as ações de destaque em 2022, a pasta aprimorou a infraestrutura de redes no âmbito de todas as unidades socioassistenciais da Sedes, realizou a atualização do parque tecnológico, promoveu a estruturação de processos internos e de gestão de conhecimento.

Além disso, foi ampliada a carga horária dos servidores da SEDES, que passou de 30 para 40 horas semanais. A Ordem de Serviço nº 213 autorizou o novo regime para 576 servidores da Secretaria a partir de 1º de julho de 2022.

Outras inovações foram celebradas por meio de acordos e cooperação técnica com órgãos federais e o GDF, como o Acordo de Cooperação Técnica de Base de Dados e de Cruzamento de Dados com Ministério Público do DF e Territórios (MPDFT); Polícia Civil do DF (PCDF); INSS; Secretaria de Trabalho (Setrab); Controladoria Geral do DF e (CGDF) e Secretaria de Educação.

# Onde queremos chegar

Nossa missão é ouvir, acompanhar e responder às manifestações da sociedade, da melhor maneira e no menor tempo possível, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços da Ouvidoria.

Nesse sentido, nossa visão de futuro, para o ano de 2023, é trabalhar mais a fundo na entrega final da demanda com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente-cidadão, proporcionar um quadro mais qualificado e trazer um ambiente motivacional aos nossos colaboradores.

Sendo assim, tendo como referência o plano de ação da rede SIGO 2022 elaboramos três projetos para 2023 que visam fortalecer a gestão da Ouvidoria com foco na qualidade do serviço a ser entregue.



## Projeto 1

Acompanhamento das manifestações



## Projeto 2

Capacitação dos servidores



## Projeto 3

Valorização dos colaboradores



# Projeto 1

Acompanhamento  
das manifestações  
com resultado "não  
resolvidas"

## Descrição

Averiguação minuciosa, durante o ano corrente, das respostas repassadas ao cidadão e por ele avaliada como "não resolvida" a fim de que possa melhorar os índices de resolubilidade da Ouvidoria.

## Justificativa

Considerando o grande volume de manifestações e o alto índice de avaliações respondidas como "não resolvidas", faz-se necessário o tratamento das demandas que, por muitas vezes, chegam com respostas dos setores sem a resolução da questão e/ou com respostas complexas, ocasionando dificuldade de entendimento por parte do cidadão.

## Objetivo

Melhoria dos índices de pesquisa de satisfação

## Resultados esperados

Respostas objetivas, claras e concisas, com a utilização da linguagem cidadã. Trata-se de mudança de paradigma a ser implementada.

## Aferição dos resultados

Acompanhamento dos indicadores no painel de ouvidoria trimestrais.

## Comunicação

Serão divulgados relatórios trimestrais em meio oficial (site da sedes) e circulares internas.

## Riscos

Baixa colaboração por parte do cidadão ao não realizar a avaliação da demanda, tendo como solução, por parte da OGDF, a implantação de mecanismo de retorno que envolva a devida avaliação.



## Projeto 2

Promoção da capacitação dos servidores envolvidos com o sistema de ouvidoria.

### Descrição

Capacitação dos servidores das unidades técnicas de apuração das demandas e tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria.

### Justificativa

Com a grande demanda em manifestações, faz-se necessária a capacitação e treinamento dos servidores responsáveis por apurar e tratar as demandas trazidas pelos cidadãos.

### Objetivo

Qualificação dos servidores.

### Resultados esperados

Servidor capacitado e melhoria da qualidade da resposta.

### Aferição dos resultados

Avaliação trimestral da satisfação da resposta pelo cidadão.

### Comunicação

Reuniões trimestrais com os envolvidos no projeto a fim de debater resultados e melhorias.

### Riscos

Baixa adesão aos cursos de aperfeiçoamento



## Projeto 3

Valorização  
dos nossos  
colaboradores

### Descrição

Registro, por meio do elogio, do bom trabalho prestado pelo servidor.

### Justificativa

Reconhecimento e valorização trazem oportunidades aos servidores desenvolverem seus conhecimentos, habilidades e atitudes em prol de resultados que contribuam para a satisfação da sociedade.

### Objetivo

Valorização do trabalho do servidor, desenvolvimento de equipes, acompanhamento na execução das manifestações.

### Resultados esperados

Servidor valorizado, conseqüentemente, melhoria do serviço público.

### Aferição dos resultados

Avaliações feitas pelo Participa-DF através dos elogios, e da relevâncias dos atendimentos realizados em apoio as demandas de ouvidoria.

### Comunicação

Divulgação, no relatório trimestral, de servidor em destaque, com elogio formalizado, também em Sistema interno.

### Riscos

Elogios não impactarem nos índices de pesquisa de satisfação. Demais servidores apresentarem-se desestimulados.

# CRONOGRAMA



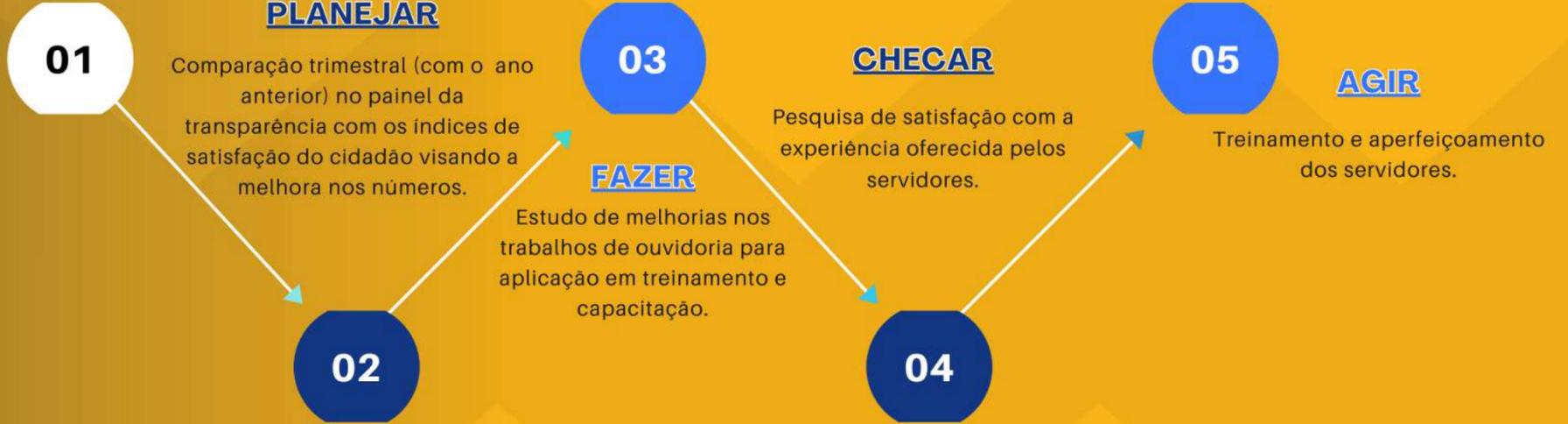
**Projeto 1**

**ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**



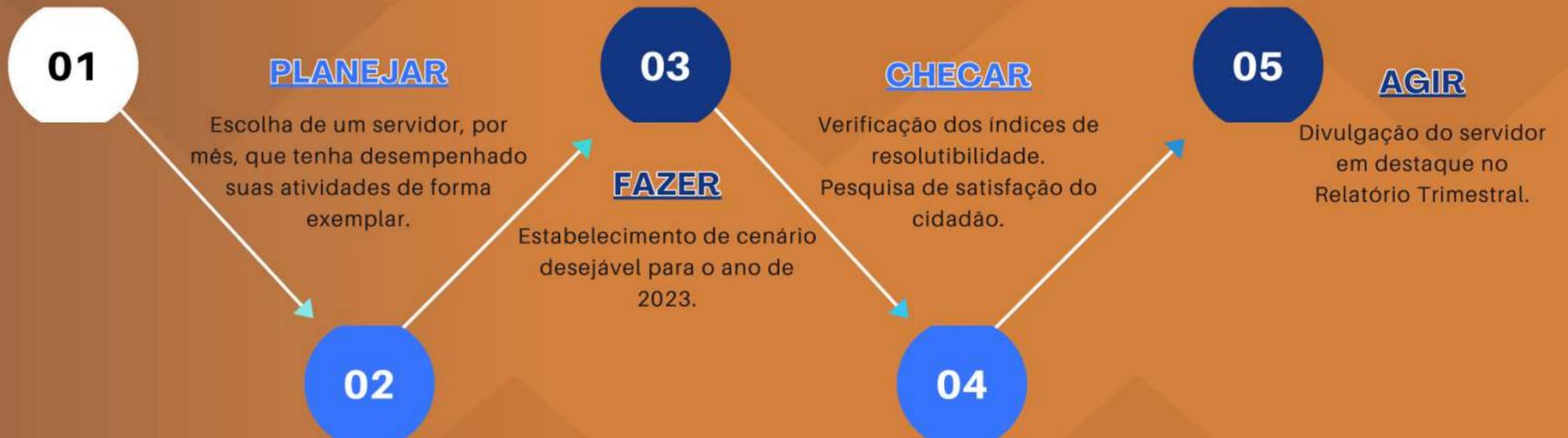
**Projeto 2**

**CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES**



**Projeto 3**

**VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES**



Equipe:  
Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social

SEDES