



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.**

**PLANO DE AÇÃO 2021**

**OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF –SEDES/DF**



## Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO.....  | 3         |
| 2. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SEDES: .....  | 5         |
| 3. DIAGNÓSTICO.....   | 8         |
| 4. RECURSOS HUMANOS.....  | 10        |
| Quadro de Colaboradores da Ouvidoria SEDES: .....   | 10        |
| 5. MISSÃO-VISÃO-VALORES .....   | 11        |
| 6. ANÁLISE SWOT .....   | 12        |
| 7. RISCOS .....   | 15        |
| 8. COMPARATIVOS DO ANO DE 2020 .....  | 16        |
| 9. METAS PARA 2021.....   | 18        |
| META 1: MELHORIA DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO.....   | 18        |
| <b>META 2: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>META 3: ATUALIZAÇÃO MENSAL DA CARTA DE SERVIÇOS .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>META 4: ATUALIZAÇÃO MENSAL DOS DADOS BÁSICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO .....</b>                   | <b>21</b> |
| <b>META 5: OUVIDORIA ITINERANTE.....</b>  | <b>22</b> |
| <b>META 6: AMPLIAÇÃO DO NÚMERO DE SERVIDORES DA OUVIDORIA.....</b>                                    | <b>23</b> |
| 10. CRONOGRAMA DE AÇÕES PARA 2021 .....   | 24        |
| 11. INTEGRALIZAÇÃO ENTRE O PLANO DE AÇÃO 2021 E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA SEDES (2020-2023) ..... | 26        |
| 12. ÍNDICE COMPARATIVO DE DESEMPENHO EXERCÍCIO 2019-2020 .....  | 28        |
| 13. ANÁLISE DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO .....   | 38        |



## 1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento às disposições do art. 2º, inciso II, da Instrução Normativa nº01, de 05 de maio de 2017, do art. 1º, inciso I, do Decreto nº32.840 de 2011 e do art. 19, inciso VIII, do Decreto nº36.462 de 2015, apresentamos o Plano de Ação 2021, da Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES/DF.

Este instrumento tem por objeto a apresentação de forma organizada dos objetivos e metas pretendidos pela Ouvidoria do órgão ao longo do próximo exercício civil (2021).

Baseada em seu regimento Interno, a Ouvidoria da SEDES, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Gabinete da Secretária de Desenvolvimento Social, tem como um dos seus objetivos facilitar o acesso do cidadão aos serviços de Ouvidoria, prezando pela cordialidade em todos os seus atendimentos, pautada em valores éticos, pelo princípio da igualdade entre seus usuários, sem distinção no atendimento aos cidadãos que se remetem aos serviços de Ouvidoria, sempre em observância à legislação vigente e orientações decorrentes da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Entre suas atribuições, a Ouvidoria da SEDES atua como canal de integração entre as diversas áreas da Secretaria com o cidadão, 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 enfrentamento da pobreza, a garantia dos mínimos sociais, e, por meio, do provimento de condições para atender contingências sociais.

Em um cenário de Pandemia (Coronavírus), mais do que nunca é revelada a importância da atuação da Ouvidoria no âmbito da Secretaria, tendo em vista que o atual estado evidencia, ainda mais, a necessidade pela oferta de serviços sociassistenciais, como forma de amenizar as mazelas sociais.

Em um quadro de isolamento, os sistemas de Ouvidoria atuam como elo entre os anseios da população e o retorno às solicitações advindas dessa aspiração.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

Ou seja, diante de uma situação de Pandemia, aumentam os desafios a serem enfrentados, não apenas a nível da Secretaria, mas entre todas as unidades que a compõem, sendo a Ouvidoria, o braço de conexão entre os cidadãos e as várias unidades da Secretaria de Desenvolvimento Social.



## 2. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SEDES:

Segundo o Decreto Nº 38.362, de 26 de julho de 2017, compete à ouvidoria da SEDES:

- I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II - Atender o cidadão com cortesia e respeito, pautando o seu trabalho na legislação vigente e nos princípios de conduta ética, assegurando tratamento personalizado e equânime, afastado de qualquer discriminação e prejulgamento;
- III - registrar as manifestações de ouvidoria recebidas na Secretaria - elogio, reclamação, denúncia, sugestão e informação - no sistema informatizado definido para tal, pelo órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF;
- IV - encaminhar as manifestações de ouvidoria à área ou setor competente da Secretaria, para análise e pronunciamento, acompanhando o cumprimento dos prazos legais e a celeridade no processo de elucidação;
- V - responder as manifestações de ouvidoria com clareza, coerência e correção, primando pela qualidade e tempestividade das respostas;
- VI - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII - prestar apoio na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria no âmbito da Secretaria;
- VIII - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades, fornecendo-as ao gestor como subsídios informacionais para a melhoria da gestão da Secretaria;
- IX - encaminhar ao órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

X - propor melhorias nos serviços públicos prestados pela Secretaria, motivadas por análise estatística das manifestações de ouvidorias registradas, seja por meio de projetos, ações, ajustes de processos, procedimentos e ferramentas de trabalho;

XI - desenvolver ações e projetos de mobilização social, em parceria com a Ouvidoria-Geral e a Controladoria-Geral do Distrito Federal, incentivando o cidadão que se identifique com o segmento ou região administrativa em que atua, a interagir com o Governo do Distrito Federal e buscar informações de forma sistemática;

XII - propor ações de comunicação à área competente da Secretaria, para divulgar os serviços e as realizações da ouvidoria.

XIII - coordenar, no âmbito da Secretaria, os procedimentos e serviços de garantia do direito fundamental de acesso à informação - assim entendidos os dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato - por cidadãos, imprensa, Organizações Não Governamentais - ONGs, organismos acadêmicos, órgãos de controle do Estado, em conformidade com os princípios básicos da administração pública e diretrizes específicas relativas à matéria;

XIV - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; XV - acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva e naqueles relativos à legislação de acesso à informação, dando ciência aos interessados das providências adotadas, inclusive informando-os sobre a tramitação de documentos nas unidades do órgão em que atua; XVI - protocolar, eletronicamente, no Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), documentos e requerimentos de pedidos de acesso a informações;

XVII - instruir o público em geral sobre a legislação de acesso à informação;

XVIII - contribuir para a divulgação, cumprir e auxiliar no cumprimento da política de segurança da informação do órgão em que atua;

XIX - tipificar os pedidos de acesso à informação em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios e elaboradas estatísticas em nível gerencial, tático e estratégico; XX - preparar anualmente relatório estatístico com a quantidade de pedidos



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.**

de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos e informações estatísticas agregadas dos requerentes.

XXI - propor melhorias no atendimento dos pedidos de informação formalizados via Serviços de Informações ao Cidadão - SIC, por meio de projetos, ações, ajustes de processos, procedimentos e ferramentas de trabalho;

XXII - propor ações de comunicação à área competente da Secretaria, para divulgar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC e os resultados estatísticos referentes ao atendimento prestado.

XXIII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.



### 3. DIAGNÓSTICO

Levando em consideração o ano atípico, o qual foi o ano de 2020, a Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social do DF – SEDES/DF, atuou na contramão do cenário pelo qual ainda estamos passando.

Em abril de 2020, meados da Pandemia no Brasil, onde a oferta de serviços assistenciais tornou-se ainda mais necessária, a Secretaria de Desenvolvimento Social, cumprindo, com a função para a qual foi criada, aumentou, substancialmente, a oferta de seus serviços à população mais carente, por meio da ampliação de alguns programas que já eram disponibilizados pela Secretaria, mas também pela implantação de outros, entre eles o Programa Prato Cheio, o Programa Renda Mínima Temporária, dentre outros.

Diante de toda essa situação, por consequência, houve aumento no número de registros de manifestações de Ouvidoria.

A ouvidoria na contramão dessa situação, reduziu o prazo para o oferecimento do retorno da resposta ao cidadão. A lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, determina que o prazo para a resposta das manifestações de Ouvidoria deve ser de 20 dias. No entanto, a Ouvidoria, numa ação de conscientização com as demais áreas da SEDES, reduziu o prazo de 20 dias definido em lei para resposta, para 10 dias internamente, e iniciou um processo para normatizar o referido prazo, por meio da Publicação de uma Portaria, que está em andamento, em conformidade com o Decreto 39.723 de 19 de março de 2019.

A Ouvidoria também, de modo a melhorar a qualidade das respostas direcionadas ao cidadão, aplicou os conceitos decorrentes da Linguagem cidadã, clarificando ao usuário dos serviços as respostas das áreas técnicas, tornando-as mais objetivas, menos técnicas, e mais receptivas e compreensivas ao público, o que contribuiu para o aumento do índice de resolutividade das manifestações registradas. Ou seja, buscou atuar na contramão do cenário, e melhorou os índices de satisfação percebidos pelos usuários dos serviços, ainda que diante do aumento do número de registros direcionados a esta Ouvidoria.





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

Sendo assim, crescem os desafios para o próximo ano, no sentido de alinhar as metas pretendidas pela Ouvidoria, com as ações dos demais setores do órgão, no sentido de melhorar, ainda mais, o compromisso com a resposta dada pelas áreas técnicas, ao cidadão, por meio da orientação aos servidores, sobre a importância do papel social da Secretaria. Aumentando, conseqüentemente, os índices de nossa pesquisa de satisfação. Atentando-se cada vez mais ao conteúdo das manifestações, decorrentes da Ouvidoria, expondo mensalmente nossos relatórios as demais áreas, e buscando a cada mês analisar os fatores que levaram ao aumento ou a diminuição dos índices de satisfação.

Buscamos ainda, durante o presente exercício, atualizar e tornar mais claras as informações constantes da Carta de Serviços, atuando em conjunto com a Subsecretaria de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes, de modo a tornar as informações da Carta mais claras e receptivas ao cidadão, assim como atuamos com a referida Subsecretaria na atualização das informações da LAI, presentes no site da Secretaria, em cumprimento com as disposições da Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015, que disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Essa ação gerou, por consequência, a necessidade de revisão das informações prestadas pelos operadores da Central de Atendimento 156, e a atualização que segue sendo feita, no momento, pelas áreas da SEDES, de modo a confirmar ou atualizar as informações que estão sendo prestadas pela Central, relacionadas à atuação da Secretaria.

Nesse sentido, e levando em consideração outras ações praticadas no âmbito da Ouvidoria, vemos o ano de 2021 como mais um desafio. E, assim como em 2020, esta Ouvidoria se coloca à disposição e está atenta a todas as demandas a nós atribuídas, de modo a melhorar e superar todas as questões apresentadas, a fim de atribuir valor à visão que o cidadão tem da Secretaria, como agente de solução dos problemas sociais enfrentados pela população mais vulnerável do Distrito Federal.



## 4. RECURSOS HUMANOS

### Quadro de Colaboradores da Ouvidoria SEDES:

| <b>CARGO</b>   | <b>NOME</b>                          |
|--|--------------------------------------|
| <b>Ouvidora</b>  | Ana Maria Moreira da Silva           |
| <b>Assessora</b>   | Janaína Alves Gonçalves              |
| <b>Assessora</b>   | Nathalia Fernanda de Souza Abelha    |
| <b>Assessora</b>   | Olga Maria Parente Macedo de Andrade |
| <b>Especialista em Assistência Social -<br/>Pedagogo (a)</b>     | Carolina de Vasconcelos Barreto      |
| <b>Técnica em Assistência Social - Agente<br/>Administrativo</b> | Nayana Souza Soares                  |
| <b>Especialista em Assistência Social –<br/>Administrador</b>    | Louise de Lima e Silva               |



## 5. MISSÃO-VISÃO-VALORES

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.

### MISSÃO

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.

### VISÃO

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.

### VALORES

- ✓ Comprometimento
  - ✓ Equidade
- ✓ Transparência
  - Ética
- ✓ Eficiência
- ✓ Celeridade



## 6. ANÁLISE SWOT

| FORÇAS  | FRAQUEZAS   |
|---|---|
| Equipe de servidores qualificada.   | Demora no retorno das respostas às demandas que dependem da área finalística.   |
| Cooperação das unidades técnicas.   | Falta de comunicação interna (âmbito SEDES)   |
| Bom nível de Sistema Operacional (SEI/OUV/E-SIC).   | Déficit de servidores.  |
| Composição da equipe com mais de 50% de servidores efetivos e vinculados ao órgão, o que confere manutenção do conhecimento adquirido e continuidade do trabalho. | Falta de comunicação direta com os gestores máximos do órgão, inviabilizando a celeridade no cumprimento dos objetivos da Ouvidoria |
| Abertura na gestão e na metodologia de trabalho, incentivando a melhoria continuada e a eficácia das atividades.  | Falta de acesso aos sistemas de pesquisa sobre informações do cidadão (cadastro único – SIDS)                                       |
| Bom estado dos equipamentos de trabalho (computadores, mesas, telefones, etc)   | Layout inadequado para o atendimento presencial ao cidadão.   |
| Possibilidade de apoio de estagiários de 3º grau.   | Respostas dos setores técnicos muito complexas, que dificultam o entendimento da informação para o cidadão.                         |
| Possibilidade de disponibilização de tecnologias (CADÚNICO online) à disposição dos servidores da Ouvidoria,  | Falta de conhecimento da legislação por parte dos servidores da ouvidoria.  |



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

|   |  |
|---|--|
| para pesquisa sobre a situação cadastral dos usuários.  |  |
|   | Desconhecimento das áreas técnicas sobre as atribuições e a importância da ouvidoria e dos dados produzidos por ela. |
|   | Desconhecimento da legislação vigente e dos procedimentos para tramitação das denúncias dentro do órgão.             |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMEAÇAS</b>   |
| Tele Trabalho, que proporciona uma maior disponibilização de horário para o trabalho.   | Pandemia COVID-19  |
| Aumento da participação social.   | Aumento desproporcional da demanda de manifestações.   |
| Diversificação (novos canais – criação de aplicativo da Ouvidoria).   | Descrédito da população quanto aos serviços da SEDES.  |
| Realização direcionada de pesquisa de satisfação junto ao atendimento do 156, sobre os serviços da SEDES, pela OGDF.  | Elevada rotatividade da gestão da SEDES, dificultando o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.                 |
| Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF - SIGO bem desenhado e consolidado, com o direcionamento de um órgão central, Ouvidoria Geral, permitindo a existência de uma rede de conhecimento, apoio e desenvolvimento para as ouvidorias seccionais. | Falta de disponibilização orçamentária para os programas sociais.  |



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

|  |   |
|--|---|
| <p>Treinamentos e programas de desenvolvimento disponibilizados tanto pela CGDF/Ouvidoria Geral, quanto pela EGOV.</p> | <p>Baixa participação do cidadão na pesquisa de satisfação.</p>                                 |
|  | <p>Erro recorrente de tramitação das manifestações por parte da Central de Atendimento 162.</p> |

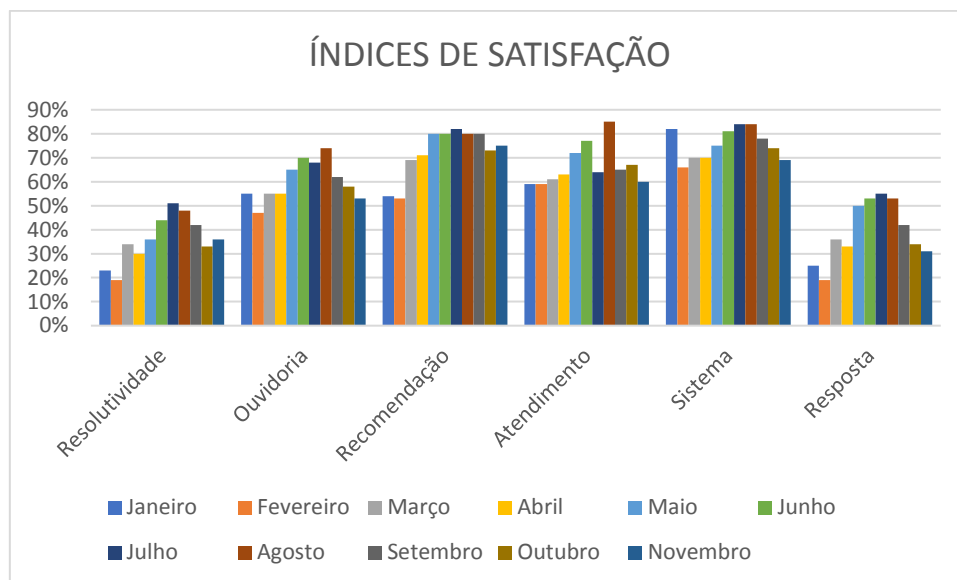


## 7. RISCOS

| RISCOS   | ANÁLISE  |
|--|--|
| Falta de conhecimento da Legislação                | A falta de conhecimento, por alguns setores, sobre os textos legislativos, leva ao comprometimento das ações de Ouvidoria, principalmente em relação à necessidade de cumprimento dos prazos. As demandas do e-SIC e as classificadas como denúncia são as que mais demandam esse cuidado, tendo em vista, as sanções decorrentes do descumprimento dos procedimentos e dos prazos, assim como dos recursos decorrentes da Lei de Acesso à Informação.                             |
| Desconhecimento sobre o papel da Ouvidoria         | Necessidade de mudança da visão do papel da Ouvidoria, que muitas vezes aparenta ser um mero repassador de demandas. Trazer ao entendimento dos setores a importância do papel da Ouvidoria como um centro de informações e um agente de mudança por meio da análise dos relatórios, e do tratamento das informações a nós repassadas, de modo a transmitir as informações ao cidadão da maneira mais clara, diminuindo os ruídos ou as dificuldades na comunicação com o usuário. |
| Falta de publicação da portaria de prazos internos | A falta de um documento regulador, que fundamente a redução dos prazos internos de Ouvidoria, inviabiliza o trabalho de conscientização já feito com as áreas, a fim de diminuir os prazos de retorno, o que poderia, inclusive, possibilitar a redução do número de registros, em decorrência da duplicidade de algumas demandas, que em consequência da demora na resposta, são registradas duplicadamente pelo usuário.   |



## 8. COMPARATIVOS DO ANO DE 2020



Por este gráfico podemos constatar que, os índices de satisfação cresceram de maio a agosto e que, de setembro a novembro esses índices estão diminuindo novamente. Conforme visto em análise dos meses de outubro e de novembro, a grande maioria das manifestações recebidas foram de assuntos que não dependem da ação única desta SEDES. E a procura pelo nosso Centro de Atendimento – CRAS, que, pelo momento em que estamos passando, Pandemia COVID-19, teve um crescimento substancial em decorrência do aumento de pessoas em situação de vulnerabilidade e pela procura de nossos serviços e benefícios.

| ASSUNTOS QUE FICARAM ENTRE OS 10 MAIS DEMANDADOS NO ANO DE 2020 |         |           |       |       |      |       |       |        |          |         |
|---|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|
| Assuntos  | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro |
| Vagas no CRAS   | 207     | 276       | 310   | 167   | 119  | 140   | 97    | 78     | X        | X       |
| CRAS  | 70      | 62        | 140   | 296   | 118  | 125   | 129   | 115    | 146      | 190     |
| Bolsa Família   | 63      | 71        | 142   | 150   | 112  | 84    | 64    | 69     | 90       | 119     |
| Morador de rua  | 32      | 38        | 59    | 43    | 57   | 53    | 59    | 64     | 59       | 54      |
| Cesta Emergencial   | X       | X         | 73    | 454   | 516  | 356   | 109   | 74     | 99       | 112     |
| DF Sem Miséria  | X       | X         | X     | X     | 85   | 118   | 83    | 64     | 133      | 303     |
| Prato Cheio   | X       | X         | X     | X     | X    | X     | X     | x      | 211      | 347     |





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

Pela análise desse quadro vimos que, dentre os assuntos mais demandados, durante o ano de 2020, a Cesta Emergencial/ Prato Cheio, e a solicitação pelo atendimento dos nossos Centros de Referência – CRAS, foram os dois mais demandados, sendo seguidos pelos assuntos: Bolsa Família e Assistência a morador de rua.

Destacamos que, quanto ao assunto assistência a morador de rua, a maioria das manifestações refere-se a solicitações da população quanto a retiradas dos moradores de rua de diversos setores residenciais do Distrito Federal.

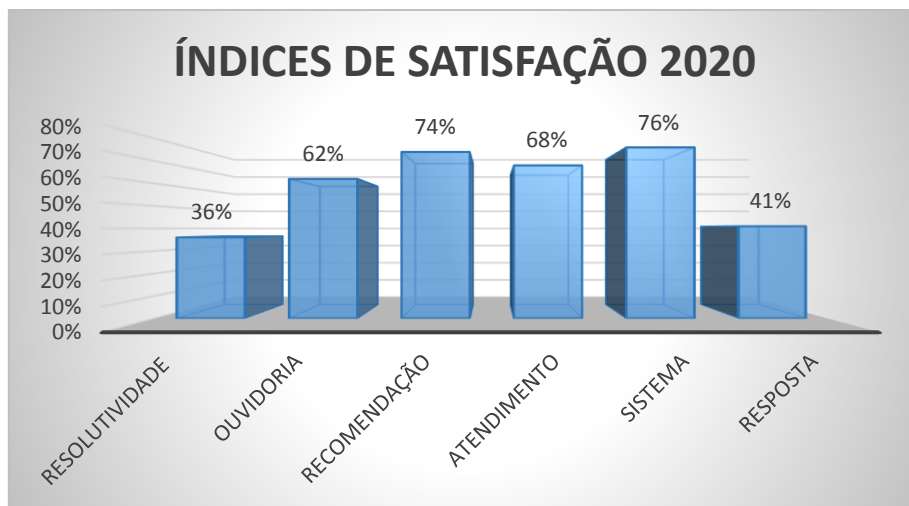
Ainda assim, os nossos índices foram melhorados, dentre outros motivos, pelo trabalho que essa ouvidoria-SEDES tem realizado junto aos setores, quanto à objetividade e à celeridade da resposta. Desde o mês de maio de 2020, estamos trabalhando com um prazo interno de 10 dias para a resolução das manifestações, o que temos obtido apoio de todas as subsecretarias.

Quanto ao prazo interno de 10 dias, estamos realizando gestões, no sentido de formalizar esse prazo, em obediência ao Decreto 39.723, de 19 de março de 2019, que estabelece que as manifestações de ouvidoria devem ser tratadas com prioridade.



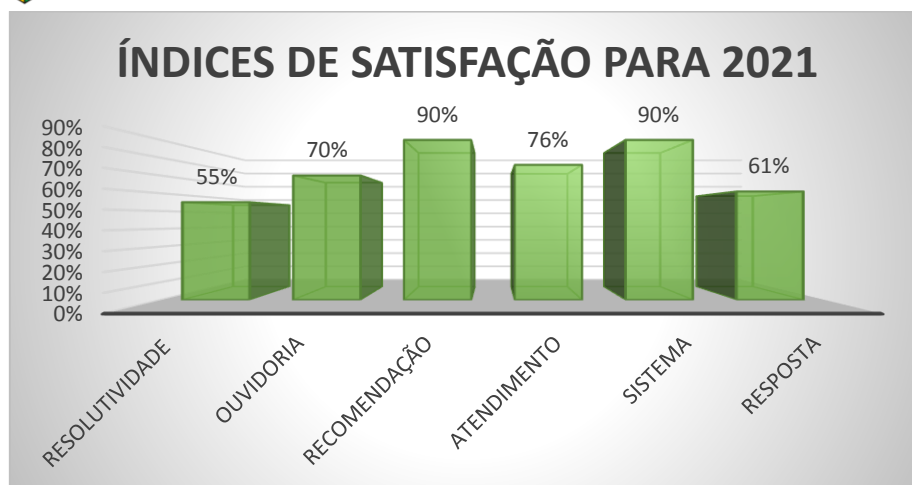
## 9. METAS PARA 2021

### META 1: MELHORIA DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO



**DIAGNÓSTICO:** embora tenhamos aumentado a nossa resolutividade em 10 pontos percentuais e estejamos aumentando os nossos índices de satisfação a cada mês, ainda temos uma resolutividade abaixo da meta proposta pela rede SIGO para o ano de 2020, que é de 50%.

Tivemos um pico em nossa resolutividade no mês de agosto, que chegou a 48%, e a satisfação com a resposta foi para 54%. No entanto, nos meses de setembro, outubro e novembro, os nossos índices de satisfação diminuíram para 36% de resolutividade e 38% de satisfação com a resposta.



Para o ano de 2021, a meta pretendida é de alcançarmos um índice de resolutividade de, no mínimo, 55% e uma satisfação com a resposta de 61%.

Para alcançarmos esta meta precisaremos envidar esforços conjuntos no sentido de envolver todos os setores técnicos desta SEDES, quanto:

- ✓ - à consolidação do prazo interno de resposta em 10 dias (tempestividade)
- ✓ - à objetividade das respostas (objetividade);
- ✓ - à conscientização das áreas técnicas das respostas advindas dos parceiros desta SEDES (conscientização);
- ✓ - à conscientização dos parceiros sobre o seu papel como representante do governo e como servidor público (conscientização e capacitação).

#### AÇÕES:

- ✓ Monitorar a priorização das manifestações de ouvidoria;
- ✓ Monitorar o prazo interno de 10 dias;
- ✓ Monitorar a objetividade das respostas;
- ✓ Monitorar o fluxo correto das respostas quanto ao respaldo técnico das respostas vindas de nossos parceiros e prestadores de serviços;
- ✓ Monitorar a publicação da portaria de priorização das manifestações de ouvidoria.



## **META 2: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA**



**DIAGNÓSTICO:** a Ouvidoria da SEDES tem passado por diversas gestões e rotatividade de servidores. Dentre os 7 servidores desta ouvidoria, vimos que, em sua maioria, não possuem conhecimento técnico e teórico que embasem a realização de todas as atribuições de uma ouvidoria, o que, tem prejudicado na correta tramitação das demandas desta Unidade.

### **AÇÕES:**

- ✓ Inscrição das servidoras nos cursos do Programa de Formação Continuada da CGDF/OGDF;
- ✓ - Reuniões mensais de orientação e monitoramento quanto aos problemas detectados nas tramitações.

## **META 3: ATUALIZAÇÃO MENSAL DA CARTA DE SERVIÇOS**



**CARTA DE  
SERVIÇOS**



**DIAGNÓSTICO:** a carta de serviços é o instrumento mais fácil e transparente dos serviços prestados pela Secretaria. No ano de 2020, a carta de serviços da SEDES foi atualizada e reduzida, de modo a oferecer maior clareza e objetividade das informações sobre os nossos serviços. No entanto, ao longo dos meses, constatou-se a falta de atualização dos dados informados pelas áreas técnicas à época da atualização. Embora tenhamos solicitado o envio das alterações das informações encaminhadas a ouvidoria, para a atualização da carta, viu-se que esta ação não foi realizada de acordo com a tempestividade das mudanças ocorridas em relação aos nossos programas e serviços.

**AÇÕES:**

- ✓ - Monitoramento mensal da Carta de serviços
- ✓ - Encaminhamento, a cada dia 20 de cada mês, solicitar aos gestores, por meio de - memorando, as alterações realizadas quanto aos nossos serviços e programas.

**META 4: ATUALIZAÇÃO MENSAL DOS DADOS BÁSICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**



**DIAGNÓSTICO:** A central 156 é o canal direto para o atendimento ao cidadão na busca das informações desta Secretaria de Desenvolvimento Social. Durante as ações de atualização do site da SEDES, em conformidade com o índice de transparência ativa, encontramos a base de dados das informações prestadas pelos atendentes da Central 156 quanto aos benefícios, serviços, programas e a atuação desta Secretaria junto à



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

população do Distrito Federal. Em contato com a Central 156, recebemos o banco de dados das informações e fizemos as atualizações das informações junto com os gestores que prestam serviços à população e cujos dados referentes aos serviços se encontram na base de informações. Com a rotatividade dos serviços prestados pela Secretaria, no que diz respeito à oferta dos serviços, e com o objetivo de manter os dados atualizados para melhor subsidiar os atendentes daquela Central 156, pretende-se, no ano de 2021, manter um sistema de atualização mensal de todas as informações necessárias.

**AÇÕES:**

- ✓ - Monitoramento mensal do banco de dados da Central 156
- ✓ - Encaminhamento de memorando aos gestores da pasta, solicitando a atualização dos dados dos serviços ofertados pelo órgão

**META 5: OUVIDORIA ITINERANTE**



**DIAGNÓSTICO:** Atualmente não existem ações que visem a aproximação do cidadão quanto aos serviços desta ouvidoria, bem como dos serviços prestados por esta SEDES. Não existe também instrumento de percepção quanto aos anseios da população e as formas de melhoria e otimização de nossos serviços.

**AÇÕES**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

- ✓ - realização de pesquisas de diagnóstico e satisfação de nossos beneficiários quanto aos serviços prestados
- ✓ - distribuição direta de informativos sobre os nossos serviços

**META 6: AMPLIAÇÃO DO NÚMERO DE SERVIDORES DA OUVIDORIA**



**DIAGNÓSTICO:** Esta unidade de ouvidoria tem recebido, em média, 50 manifestações/dia, e a criação de processo de encaminhamento destas manifestações, bem como, a análise das respostas encaminhadas pelos setores técnicos desta SEDES e a efetiva resposta dada ao cidadão pelo sistema de ouvidoria, demandam tempo e atenção, que são necessários a boa resolução dos anseios daqueles que demandam a ouvidoria.

**AÇÕES:**

- ✓ encaminhamento de memorando de solicitação



## 10. CRONOGRAMA DE AÇÕES PARA 2021

| AÇÃO   | OBJETIVO   | PERÍODO               |
|--|--|-----------------------|
| <b>Publicação da Portaria sobre a diminuição dos prazos de resposta</b>  | Agilizar o atendimento do cidadão, buscando com isso o aperfeiçoamento da resposta ofertada e a resolutividade dos registros.  | Até dezembro de 2021. |
| <b>Capacitação dos servidores da ouvidoria</b>                           | Aperfeiçoar os conhecimentos já obtidos pelos colaboradores da ouvidoria, melhorando a tramitação dos registros e a qualidade no atendimento ao cidadão e nas respostas a esses fornecidas.                                      | Até dezembro de 2021. |
| <b>Monitoramento e atualização constante da carta de serviços</b>        | Aumentar a qualidade da informação fornecida ao cidadão, garantindo o fornecimento de informações precisas e claras, acerca dos programas e serviços ofertados a população pela secretaria.                                      | Mensal                |
| <b>Atualização dos dados básicos repassados a central de atendimento</b> | Garantir a integridade e confiabilidade das informações prestadas pelos operadores da central de atendimento ao cidadão, diminuindo os ruídos entre as informações disponíveis pela secretária, àquelas as quais ele tem acesso. | Mensal                |
| <b>Ouvidoria Itinerante</b>  | Atuar em campo, junto as unidades que compõem o órgão, na busca pela aproximação entre as demandas do cidadão, e a oferta dos serviços de ouvidoria.   | Até dezembro de 2021. |

Obs.: Informamos que, tendo em vista a situação de Pandemia a qual enfrentamos no momento, excetuando as metas mensais, para as outras ações, é inviável o estabelecimento de outra data diferente de dezembro de 2021. As informações





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

referentes ao período serão atualizadas no PAA, conforme o atingimento das metas ao longo do exercício de 2021.



## 11. INTEGRALIZAÇÃO ENTRE O PLANO DE AÇÃO 2021 E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA SEDES (2020-2023)

O Plano de Ação Anual da Ouvidoria encontra-se integralizado ao Plano Plurianual da Secretaria, por meio das ações de monitoramento, avaliação e disponibilização das informações decorrentes de seus registros e demandas, decorrente das análises quantitativa e qualitativa dos dados extraídos dos Sistemas de Ouvidoria OUV/DF e do Sistema Informatizado de Informação do Cidadão – e-SIC.

Os indicadores de desempenho, constantes dos Sistema de Ouvidoria do DF – OUV/DF, permitem o levantamento de informações precisas quanto as demandas decorrentes dos serviços e programas, ofertados pelo órgão. Esse levantamento, tem permitido, à Secretaria, a tomada de decisão apoiada, garantindo os mecanismos necessários à prestação da política assistencial, para a qual a Secretaria foi criada, com vistas à proteção social das famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social.

O levantamento de informações, por meio da Ouvidoria, integraliza-se as ações propostas pela Secretaria em seu Plano Estratégico, por meio da análise diária da frequência dos registros direcionados ao órgão, assim como do apontamento dos assuntos mais recorrentes. O que permite às áreas, diretamente responsáveis pela gestão dos benefícios, bem como pela oferta destes, à atuação direta em possíveis falhas na gestão dos programas e benefícios. Garantindo, por meio dos ajustes necessários, a continuidade do proposto em seu Plano Plurianual.

Os indicadores de Ouvidoria, que são analisados constantemente, e que integram seu Plano de Ação Anual, objetiva-se ao cumprimento das metas para o novo ano, de modo a melhorar os dados estatísticos obtidos durante todo o ano, para o exercício próximo. Alinhando as propostas constantes do Planejamento Estratégico, por meio da disponibilização de informações precisas, às áreas estratégicas do órgão.

O gráfico abaixo, permite a análise ano a ano, dos assuntos mais demandados pelo cidadão.

Quanto ao atual cenário, e possível verificar, que os registros dos usuários, em um comparativo entre 2019 e de 2020, uma mudança no comportamento do cidadão,

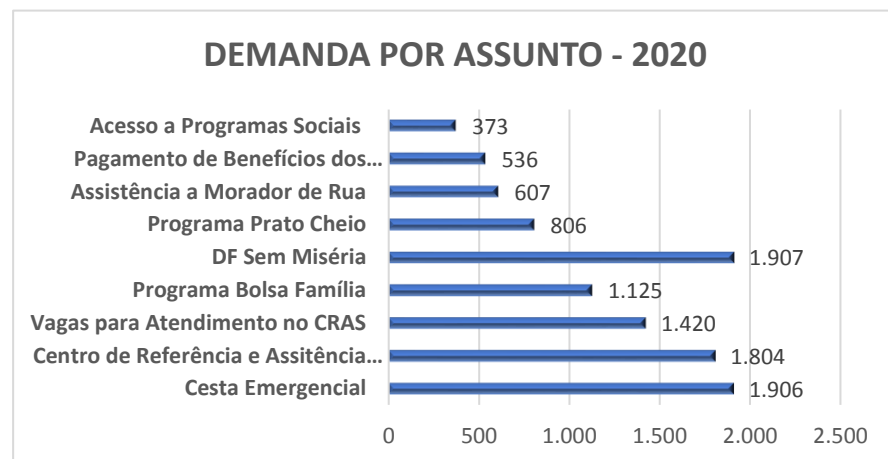
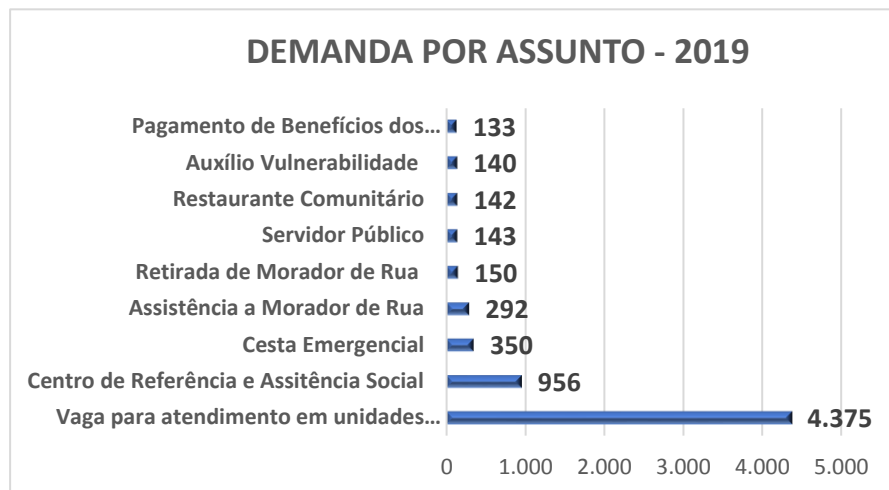


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

onde percebe-se um direcionamento do usuário para os benefícios voltados as políticas assistências durante a Pandemia do Coronovírus.

Diferentemente, dos números de 2019, em que os quantitativos dos registros apresentavam-se menores, e as demandas registradas estavam mais voltadas ao agendamento, para atendimento junto às unidades do CRAS.

Outras informações poderão ser abaixo analisadas que servem para análise do grau de satisfação do usuário, da análise do cumprimento do prazo de resposta, e se as áreas da Secretaria têm se atendado aos cumprimentos dos prazos legais, dentre outras informações. Esses dados são periodicamente repassados a gestão máxima da Secretaria, a fim de garantir a máxima efetividade e satisfação do usuário com a atuação do órgão.





## 12. ÍNDICE COMPARATIVO DE DESEMPENHO EXERCÍCIO 2019-2020

### A - QUADRO-GERAL DOS REGISTROS DE OUVIDORIA - 2019

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| Manifestações Registradas | 25                      |
| Respostas Definitivas     | 8415                    |
| Respostas Complementares  | 1626                    |
| Respostas Preliminares    | 1871                    |
| Trâmites                  | 318                     |
| Reclassificações          | 0                       |
| Invalidações              | 2                       |
| Período Selecionado:      | 01/01/2019 a 31/12/2019 |

### A.1 - QUADRO-GERAL DOS REGISTROS DE OUVIDORIA – 2020

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| Manifestações Registradas | 70                      |
| Respostas Definitivas     | 12132                   |
| Respostas Complementares  | 887                     |
| Respostas Preliminares    | 9476                    |
| Trâmites                  | 1530                    |
| Reclassificações          | 2                       |
| Invalidações              | 3                       |
| Período Selecionado:      | 01/01/2020 a 31/12/2020 |



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

**B - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE SEDES – 2019**



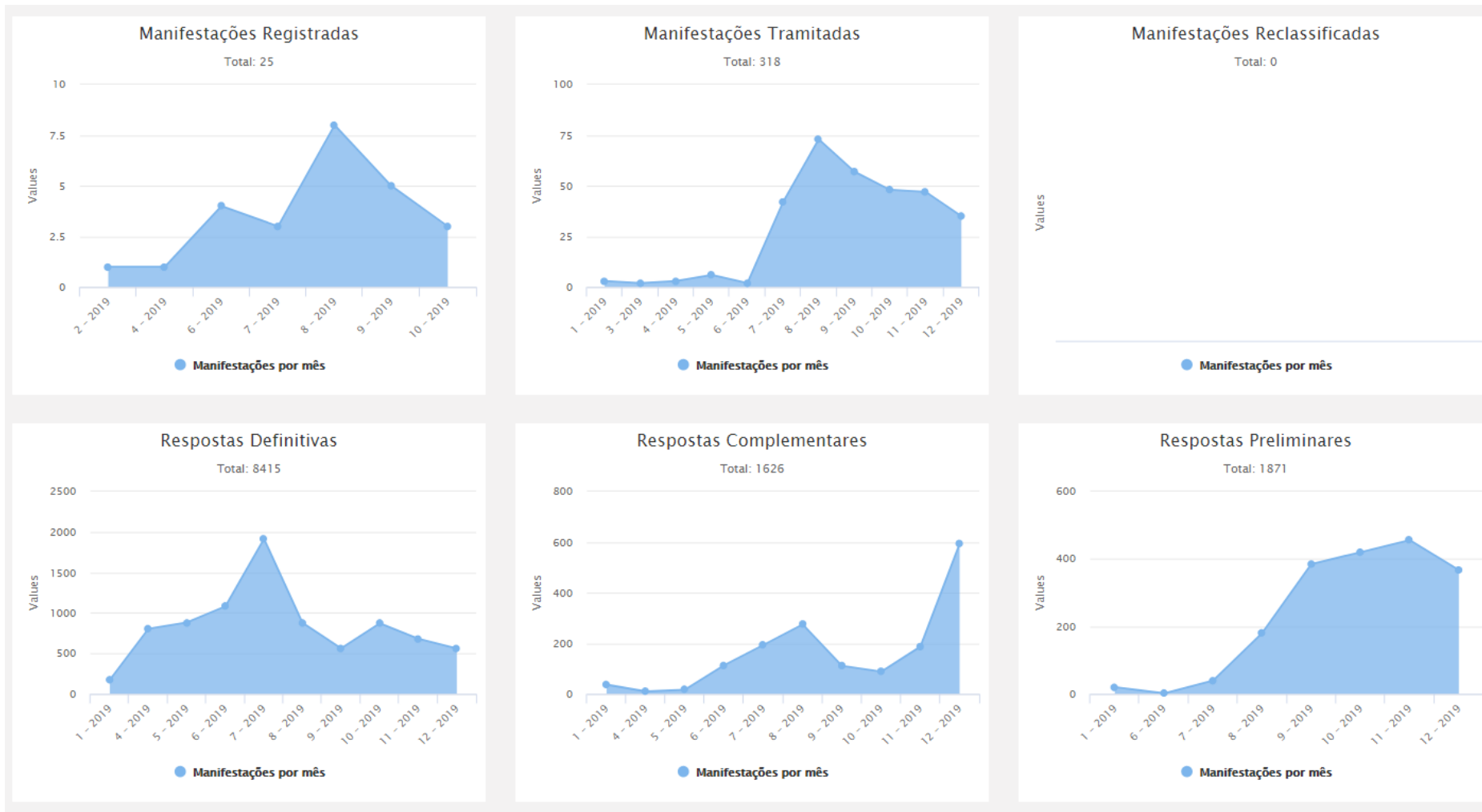
**B.1 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE SEDES – 2020**





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.**

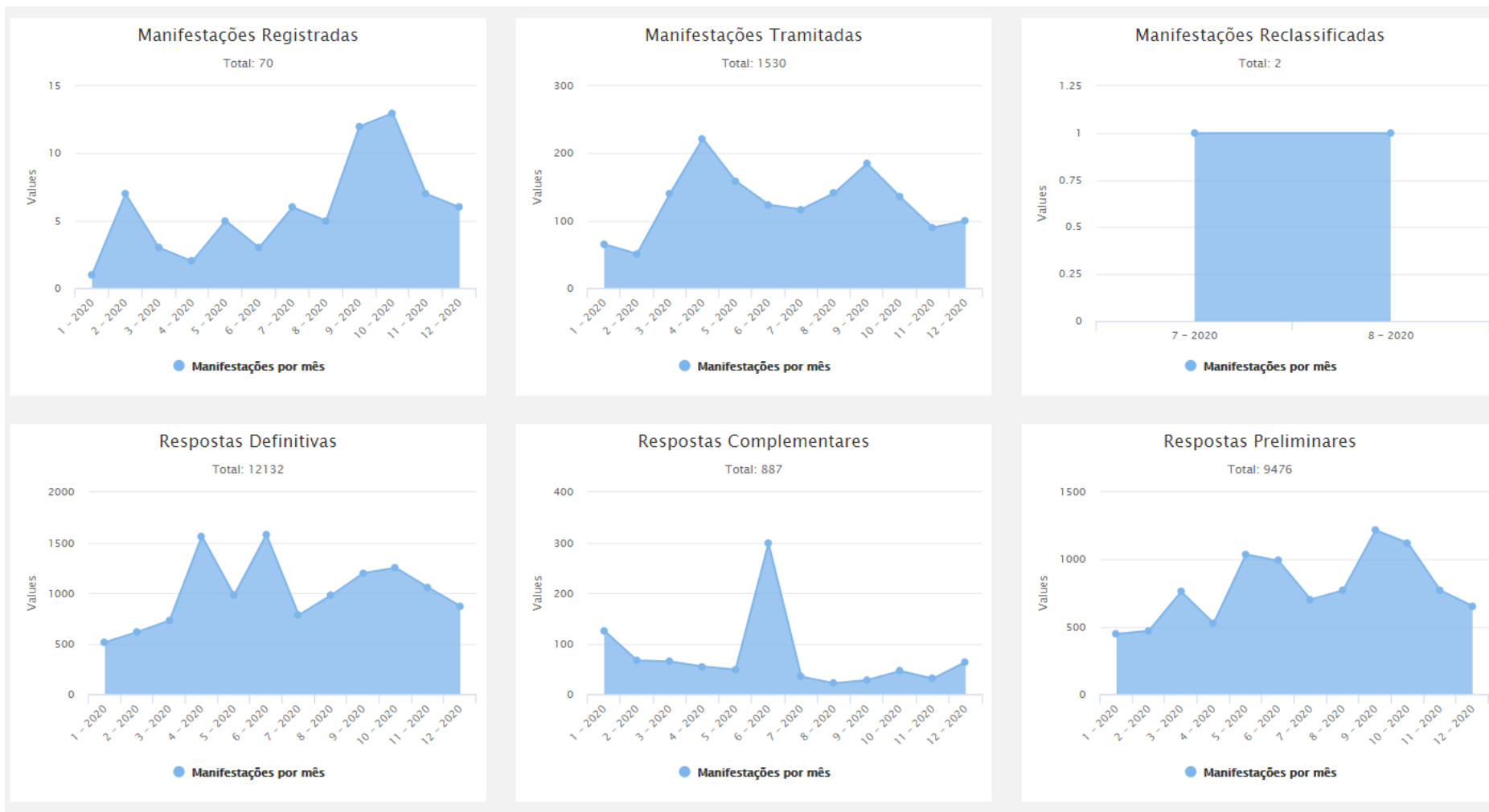
**C - QUADRO-GERAL (MÉDIA-MENSAL) DOS REGISTROS DE OUVIDORIA – 2019**





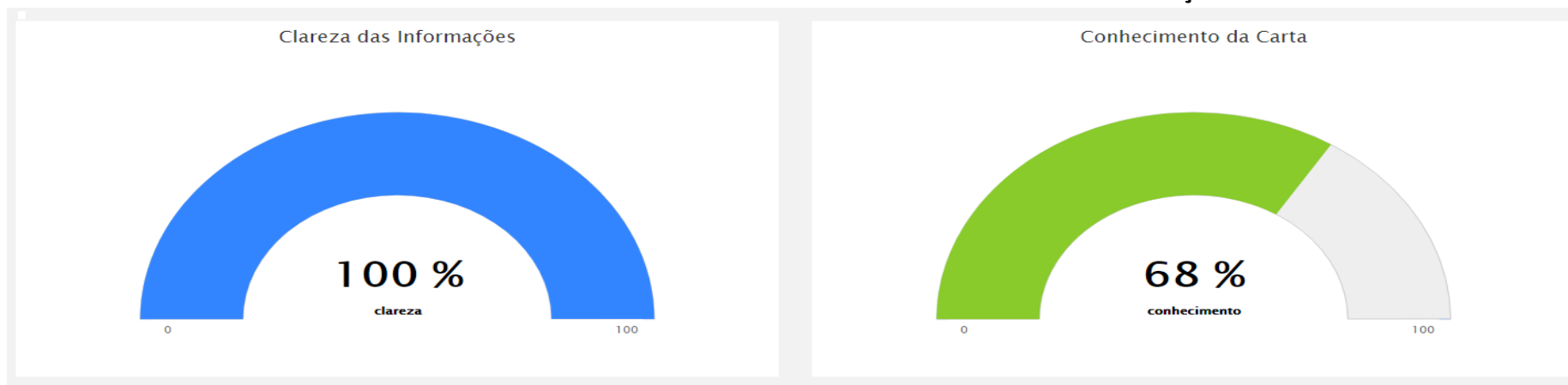
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

C.1 - QUADRO-GERAL (MÉDIA-MENSAL) DOS REGISTROS DE OUVIDORIA – 2020

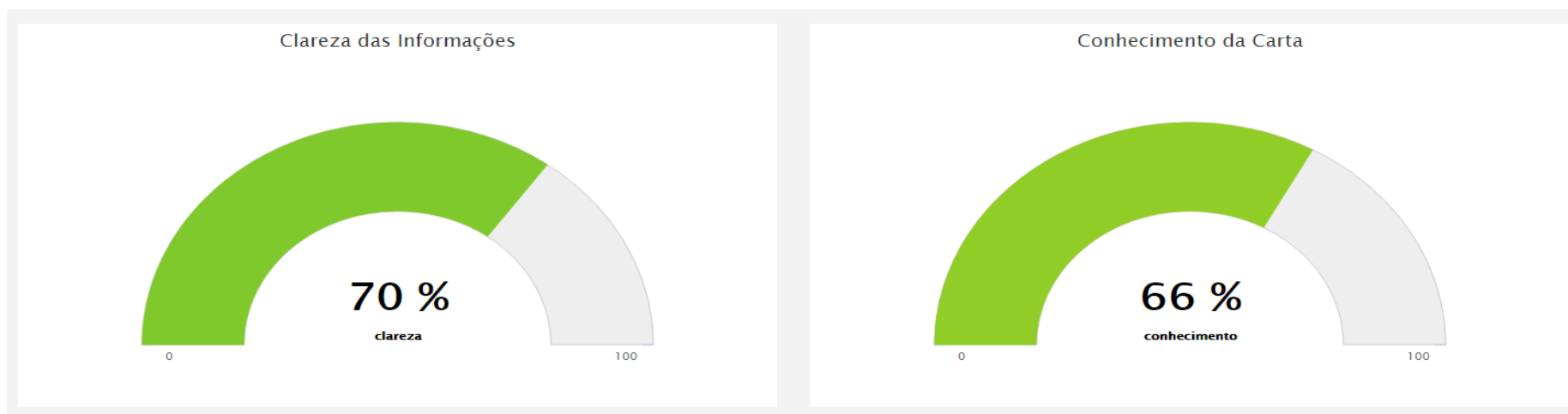




### D – ÍNDICE-GERAL DE CLAREZA E CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇO – 2019



### D 1 – ÍNDICE-GERAL DE CLAREZA E CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇO – 2020



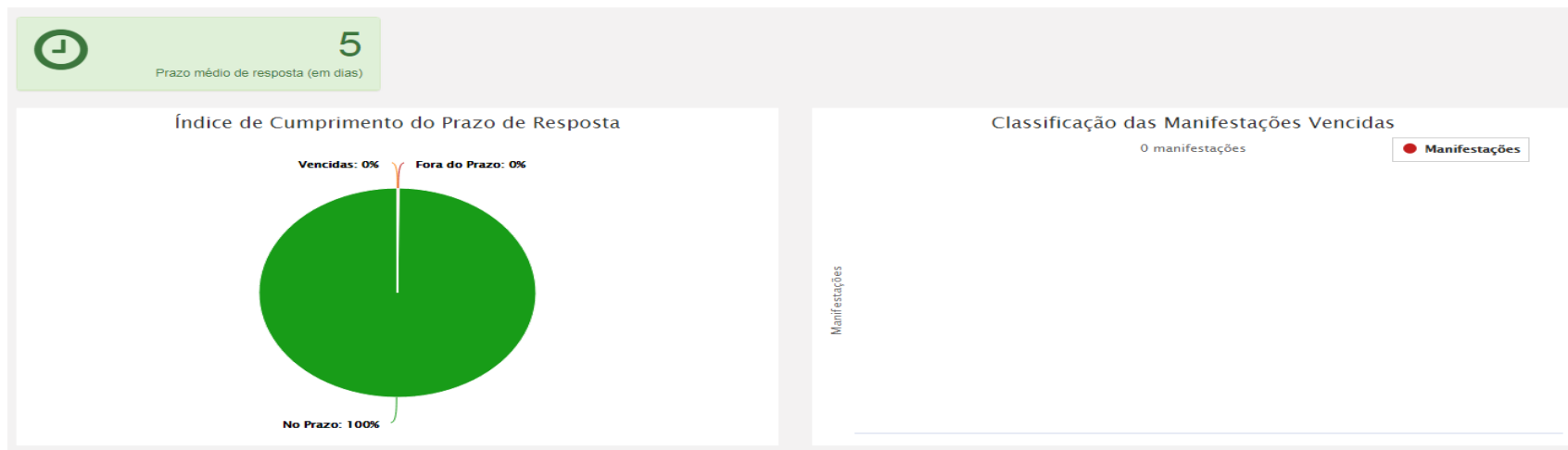




### E - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA – 2019

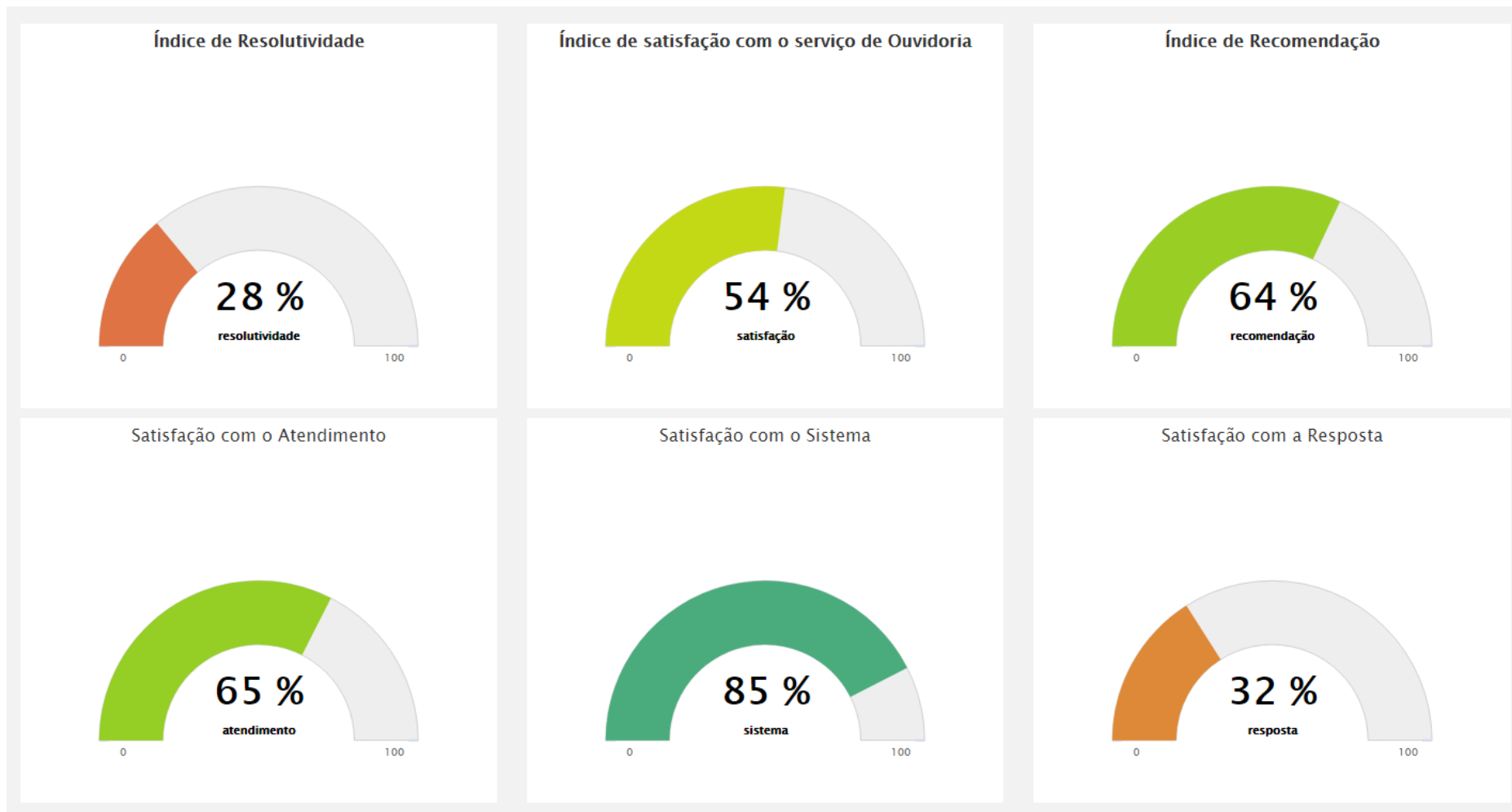


### E 1 - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA – 2020



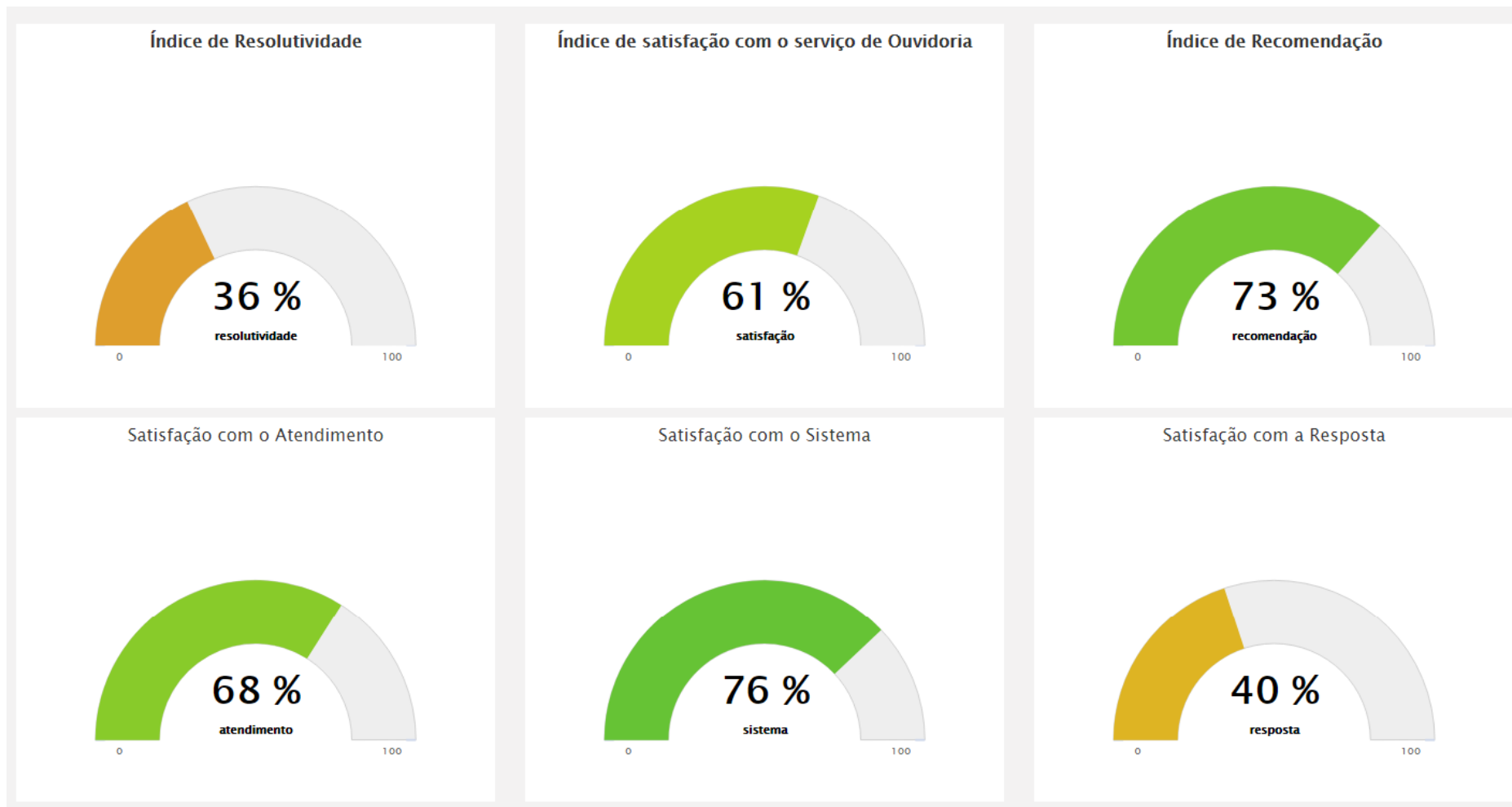


F - ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO – 2019





F 1 - ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO – 2020





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.**

**G - REGISTROS DE DEMANDAS REGISTRADAS VIA E-SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO) – 2019**





**G 1 - REGISTROS DE DEMANDAS REGISTRADAS VIA E-SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO) – 2020**





## 13. ANÁLISE DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO

### A - QUADRO-GERAL DOS REGISTROS DE OUVIDORIA:

Nesse primeiro índice é possível verificar que houve um aumento considerável no números de registros direcionados a atuação da Secretaria, muito em decorrência dos Programas que foram criados para atender a população, durante a Pandemia do Coronavírus, e também em decorrência da falta de atendimento presencial junto às unidades dos Centros de Referência e Assistência Social – CRAS, restando ao cidadão, o uso do Canal de Ouvidoria para o tratamento de suas questões junto à Secretaria.

### B - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - SEDES

Na análise a respeito do índice de resolatividade das demandas de Ouvidoria, embora o número de registros tenha aumentado, a percepção do cidadão quanto à resolução de suas demandas aumentou também.

### C - QUADRO-GERAL (MÉDIA-MENSAL) DOS REGISTROS DE OUVIDORIA

Apenas uma repetição do já dito acima, em relação ao quantitativo de registros. Na análise desse índice além do aumento de todos os números, em relação à quantidade de demandas registradas, essa ocorrência deu-se em muito em relação à necessidade do contato direto da Ouvidoria com o cidadão, para corrigir ou acrescentar informações aos seus registros.

O número de respostas complementares também chama a atenção, muito em decorrência da falta de tempo hábil para o retorno concreto da resposta e da necessidade de complementação da informação ao cidadão. Além dos casos em que a informação dependia do retorno de entes federais, como é o caso do Ministério da Cidadania e da Caixa Econômica Federal, nas demandas referentes ao Programa Bolsa Família e do Auxílio Emergencial do Governo Federal.

### D – ÍNDICE-GERAL DE CLAREZA E CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇO

Embora esta Ouvidoria tenha empreendido esforços juntamente com a Subsecretaria de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes - SUGIP e



Assessoria de Comunicação – ASCOM do órgão, desde o início da sua gestão, a fim de tornar as informações referentes à Carta de Serviços mais claras e acessíveis ao cidadão. Garantindo o uso de uma linguagem mais cidadã, e mais próxima de seus usuário, além da manutenção das informações sempre atualizadas, a percepção do cidadão quanto a clareza e o conhecimento do instrumento diminuiu de um exercício para o outro. Para este novo ano, pretendemos clarificar as informações do documento, diminuindo, ainda mais, informações muito técnicas e de difícil compreensão.

#### **E - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA**

Conforme já transcrito em outros pontos do Plano de Ação, esta Ouvidoria atuou e tem atuado de modo a diminuir o tempo de resposta dos registros ao cidadão.

Em 2019, conforme é possível verificar no gráfico E (ACIMA), o tempo médio de resposta das demandas de Ouvidoria era de 40 dias, enquanto o art. 5º da Lei 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe do Sistema de Gestão de Ouvidoria, determina que o prazo de resposta é de 20 dias, ou seja, em 2019, 50% por cento das demandas recebidas pela Ouvidoria do órgão eram respondidas fora do prazo previsto pela legislação. Atualmente, ainda que diante do aumento do fluxo de demandas, o prazo para o retorno ao cidadão de seu registro ocorre, em média, em 05 dias.

Sendo que 100% por cento das demandas são respondidas dentro do prazo.

#### **F - ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO – 2020**

A exceção do nível de satisfação em relação ao sistema, no geral, no comparativo entre os exercícios 2019 e 2020, houve um aumento em todas as percepções apontadas pelo cidadão. Sendo assim, consideramos analisar os motivos que levaram a baixa na satisfação em relação ao sistema.

#### **G - REGISTROS DE DEMANDAS REGISTRADAS VIA E-SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)**

Quanto ao e-SIC, assim como em relação ao sistema OUV/DF, houve um aumento significativo em relação ao quantitativo de registro. Percebeu-se também, ainda que pequeno, uma diminuição, no número de registros de recurso quanto a



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF – SEDES/DF.

resposta fornecida pela Secretaria. Daí podemos inferir uma menor insatisfação com a qualidade da resposta oferecida pelos setores da Secretaria.