



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES/DF

Plano de Ação Anual - 2022



GOVERNADOR- DF:
IBANEIS ROCHA

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

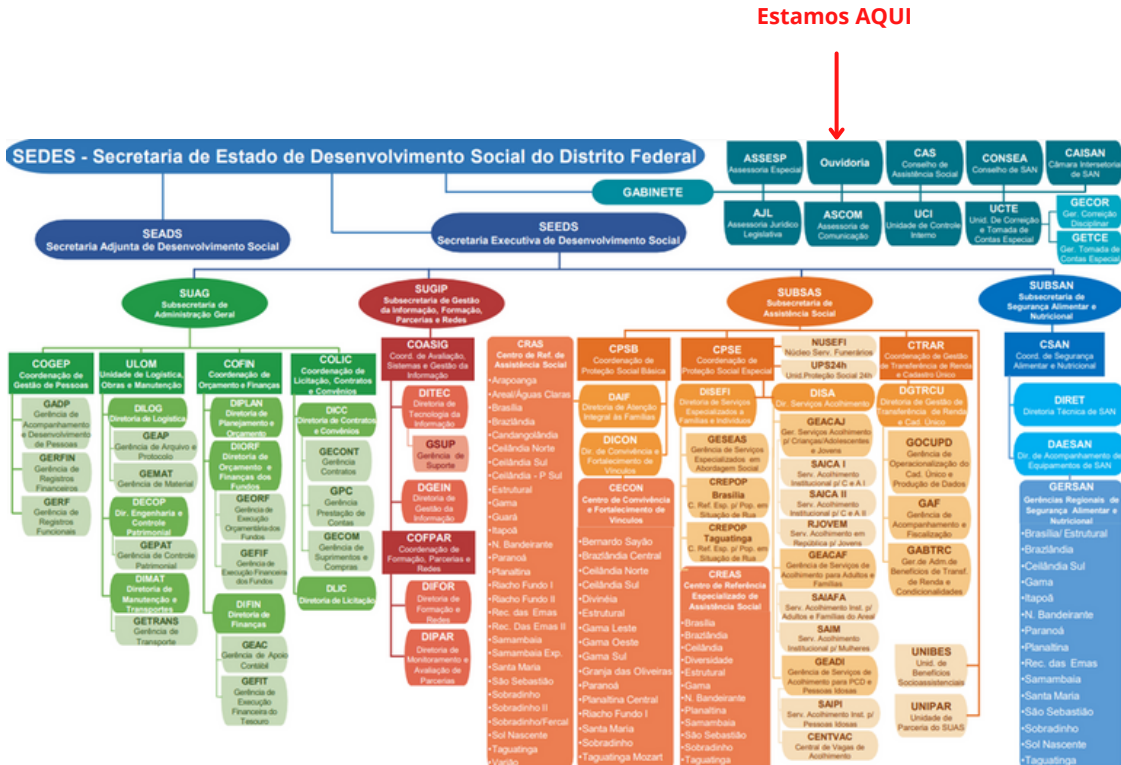
EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA:
ALESSANDRO RODRIGUES SILVA
DIANA CRISTINA PULLEN PARENTE DE MOURA
GIOVANA APARECIDA DE OLIVEIRA BARBOSA
JANAÍNA ALVES GONÇALVES
LOUISE DE LIMA E SILVA
NATHÁLIA FERNANDA DE SOUZA ABELHA
NAYANA SOUZA SOARES
REBECA SENA PINTO

Apresentação

Em atendimento as disposições do Decreto nº32.840, de 06 de abril de 2011, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, e do Decreto nº36.462 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 2022.

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 2022, considerando as informações detalhadas decorrente dos Relatórios de Ouvidoria referente ao ano de 2021 e de exercícios anteriores, e as informações fornecidas de maneira conjunta pelas demais unidades desta Secretaria.

Organograma da Secretaria de Desenvolvimento Social do DF - SEDES/DF



Competências Ouvidoria (SEDES/DF)

São competências da Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social:

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;

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;

Competências Ouvidoria (SEDES/DF)

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;

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;

Competências Ouvidoria (SEDES/DF)

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 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.

Diagnóstico

A Secretaria de Desenvolvimento Social do DF visa garantir e efetivar 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, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais, através do desenvolvimento de potencialidades, da autonomia, o empoderamento das famílias e a ampliação de sua capacidade protetiva.

Conforme apontado no Plano Anual de 2020, as ações da Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES/DF, mediante a oferta de benefícios socioassistenciais, aumentaram em decorrência da Pandemia do Coronavírus, pois além do aumento do número de famílias que passaram a necessitar desses benefícios, a Secretaria criou outros programas, nesse período, de modo a ampliar a política socioassistencial da qual é responsável no âmbito do Distrito Federal.

Com o início da Pandemia e a necessidade de distanciamento social, fez-se necessário o fechamento dos Centros de Referência, uma vez que os atendimentos aos cidadãos eram feitos de forma presencial, o que proporcionava a aglomeração de pessoas, em um mesmo ambiente, e a possível transmissão do vírus tanto do cidadão comum, como dos próprios servidores das unidades.

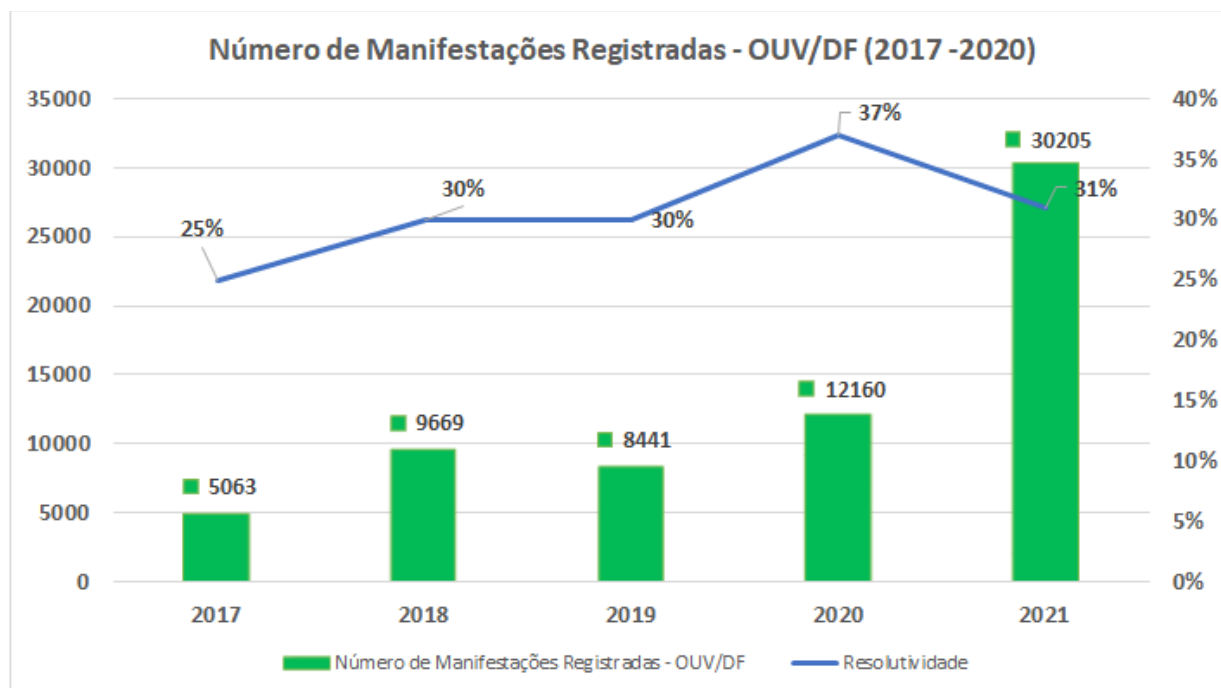
Este ano, em consideração à diminuição das medidas de segurança, em decorrência do Coronavírus, a Secretaria em conjunto com a Central de Atendimento 156, passou a efetuar o agendamento para atendimento nas unidades dos Centros de Referência, por telefone, e, de forma gradativa, presencialmente, a fim de diminuir a fila por atendimento nessas unidades, que encontravam-se fechadas desde o final de março/2020.

É de considerar que as ações da Secretaria impactam diretamente nos relatórios de Ouvidoria.

Nos últimos 05 anos, houve um aumento gradativo no número de registros de manifestações, acompanhado do aumento da resolutividade.

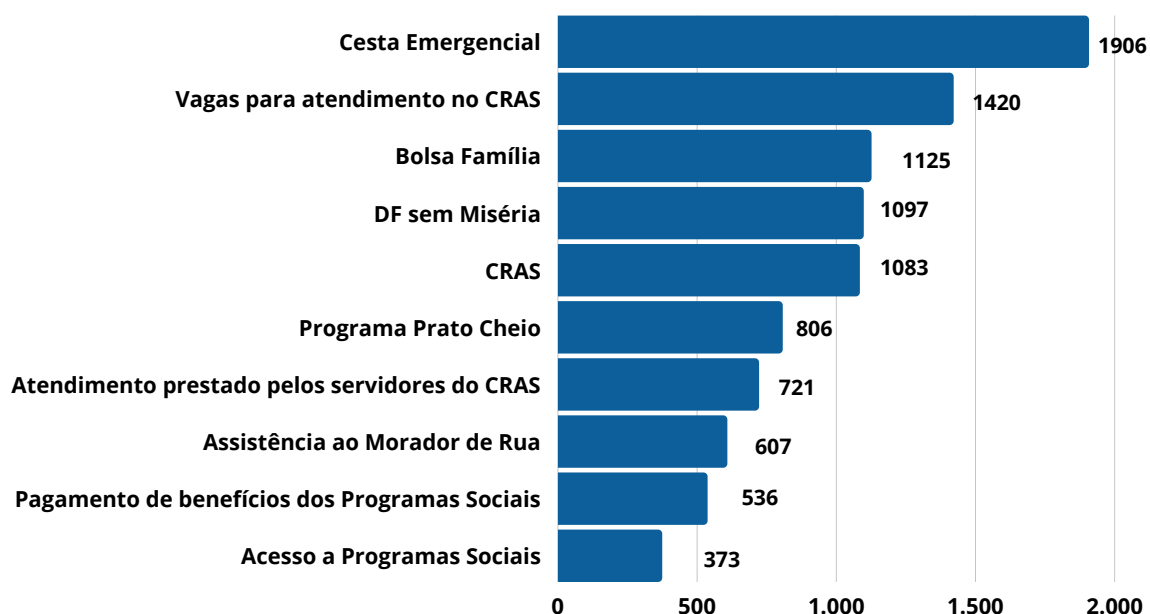
Diferentemente dos últimos anos, em 2021, a quantidade de manifestações evoluiu em quase três vezes a quantidade de manifestações do ano anterior, e a resolutividade caiu em 5% em comparação ao mesmo ano, o que não aconteceu em outros períodos, em que o aumento da resolutividade acompanhou o crescimento do número de demandas registradas, conforme é possível verificar no gráfico a seguir:

Diagnóstico



Em 2020, considerando que os Centros de Referência estavam fechados, o assunto mais demandado, naquele ano, correspondeu à Cesta Emergencial, que foi responsável por 19.7 % dos registros, ou seja, 1.906 (Mil novecentas e seis) manifestações. A partir de meados de janeiro/2021, mês em que as unidades voltaram a efetuar o atendimento nos Centros de Referência, ainda que por telefone, o assunto Vagas para atendimento no CRAS passou a ser o mais demandado, contabilizando o registro de 13.407 (Treze mil quatrocentos e sete) manifestações registradas.

Relatório de Assuntos mais recorrentes no ano de 2020



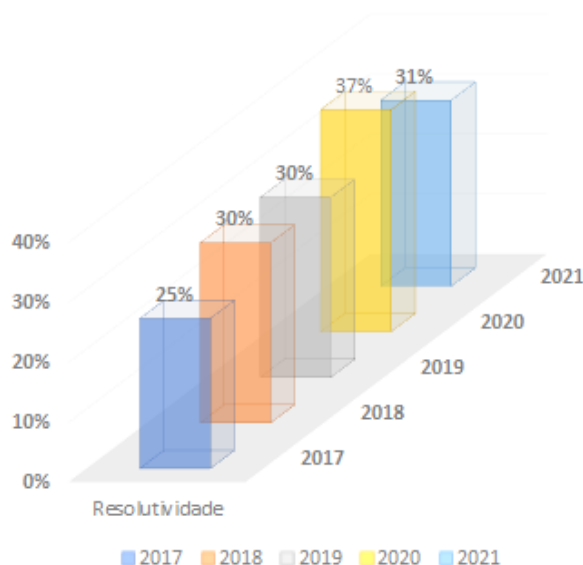
Diagnóstico

Relatório de Assuntos mais recorrentes no ano de 2021



Conforme acima citado, em 2021 tivemos uma redução do índice de resolutividade, acompanhado do aumento do número de manifestações. Essa baixa, em relação a resolutividade, pode estar associada não apenas ao aumento do número de demandas a serem respondidas pelas unidades da SEDES, o que elevou o tempo de resposta das manifestações, mas também com a insatisfação do cidadão quanto a demora no atendimento junto aos Centros de Referência, e também quanto ao não atendimento imediato de solicitação de benefício, quando requisitado.

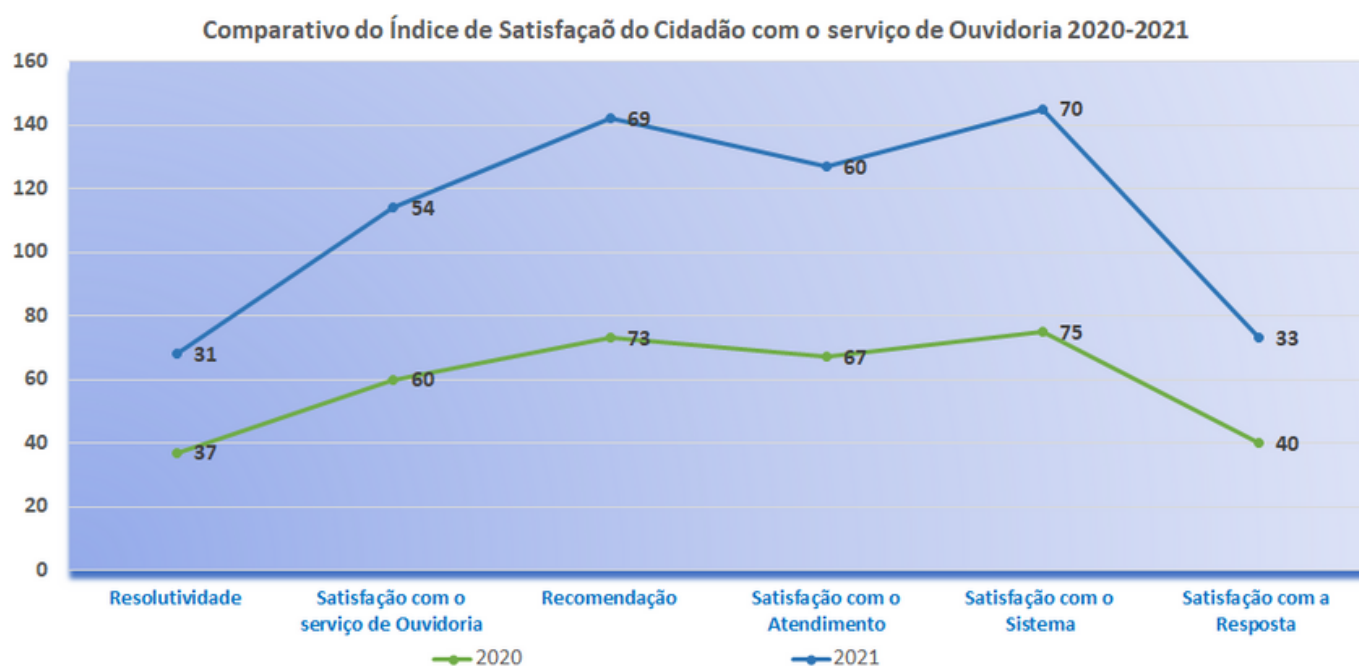
Resolutividade 2017-2020



Diagnóstico

O total de demandas registradas e direcionadas à Ouvidoria desta SEDES subiu de 12.160 manifestações, registradas em 2020, para 30.205 manifestações no ano de 2021.

O que acarretou no aumento do grau de insatisfação do cidadão em relação a todos os índices apurados. Segue comparativo do índice de satisfação do cidadão entre os anos de 2020 e 2021, com os serviços de ouvidoria. Dados extraídos do OUV/DF:



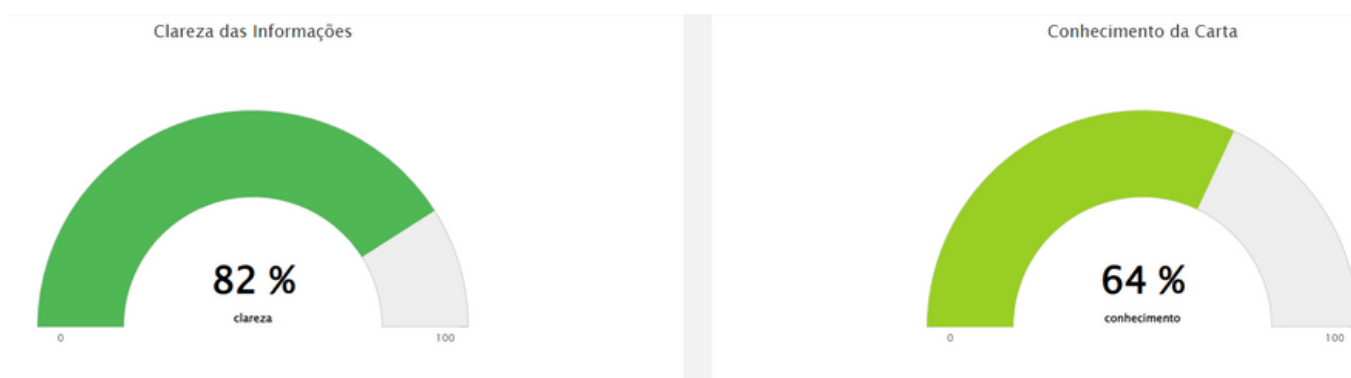
Em decorrência do trabalho empreendido por esta Ouvidoria, com as constantes atualizações da Carta de Serviços, com inserção de informações claras e objetivas ao cidadão, houve o aumento do indicador de desempenho relacionado ao conhecimento da Carta, que saltou de 66% em 2020, para 82% em 2021, diminuindo apenas o índice relativo ao conhecimento da Carta, que era de 66% em 2020 e foi para 64%. Embora essa diminuição seja pequena, é um índice a ser considerado e trabalhado. Segue comparativo abaixo:

Diagnóstico

Análise do Índice da Carta de Serviços sobre clareza e conhecimento -2020



Análise do Índice da Carta de Serviços sobre clareza e conhecimento -2021



Em continuidade ao trabalho iniciado no ano de 2020, esta Ouvidoria permanece atuando na melhoria da qualidade da resposta ao cidadão. Embora o conteúdo da resposta não corresponda à expectativa do cidadão, em ser brevemente atendido em uns dos Centros de Referência, ou ter sua solicitação benefício atendida, conforme a sua necessidade. Temos trabalhado de modo a manter uma linguagem mais clara, objetiva, concisa e menos técnica, que traga mais compreensão ao usuário. Cientificando também as demais áreas da necessidade de elaboração de respostas mais simples e claras, de modo a evitar falhas na comunicação, bem como na necessidade de diminuição do tempo de resposta, a fim de que o cidadão possa ter sua demanda respondida no menor prazo possível.

Diagnóstico

Ainda, em cumprimento às disposições do Regimento Interno, e com vistas a facilitar o acesso do cidadão aos serviços de Ouvidoria, retornamos com o atendimento presencial nesta SEDES, tendo em vista que a prestação deste serviço restou prejudicada durante todo o ano de 2020 e o primeiro semestre de 2021, em decorrência das medidas restritivas decorrentes dos protocolos adotados em virtude do Coronavírus. E considerando as vulnerabilidades e a urgência dos serviços prestados por esta Secretaria, é fundamental a existência de um canal de contato direto que possa atender o cidadão.

Além das questões relativas ao atendimento do cidadão, junto aos Centros de Referência, que atualmente, é um dos gargalos enfrentados pela Secretaria, algumas outras demandas também impactaram no aumento do número de registros e na insatisfação do cidadão com os serviços prestados por esta Secretaria, como é o caso das demandas relativas ao Programa Prato Cheio, Cesta Emergencial e Restaurante Comunitário.

Em relação ao Prato Cheio algumas das demandas por atendimento nos Centros de Referência também são relativas ao programa, tendo em vista que a adesão ao benefício depende do atendimento do cidadão em uma das unidades dos Centros de Referência, situação que impossibilitou que uma quantidade maior de famílias pudessem ser introduzidas no programa, ante a dificuldade de atendimento. Além disso, e de acordo com a Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional – SUBSAN, responsável pelos programas acima citados, há uma falta de servidores para atuar no programa, além da falta de orçamento suficiente para atender o quantitativo de famílias carentes, além da demora em sua liberação.

Quanto ao Restaurante Comunitário, e de acordo com a SUBSAN, em 2020 ocorreu a distribuição de 7.100.079 (sete milhões cem mil e setenta e nove) refeições, sendo 7.069.138 (sete milhões sessenta e nove mil cento e trinta e oito) almoços e 30.941 (trinta mil novecentos e quarenta e um) cafés da manhã. Já em 2021 houve um aumento no número total de refeições servidas, que foi de 7.973.474 (sete milhões novecentos e setenta e três mil e quatrocentas e setenta e quatro) refeições, sendo 7.760.665 (sete milhões setecentos e sessenta mil seiscentos e sessenta e cinco) almoços e 212.809 (duzentos e doze mil, oitocentos e nove) cafés da manhã. Embora não tenha ocorrido no ano de 2021 a abertura de nenhum novo Restaurante Comunitário, encontra-se em execução um estudo de viabilidade para construção de cinco novos Restaurantes Comunitários em certas Regiões Administrativas, considerando critérios de concentração de pessoas em vulnerabilidade social e facilidade de acesso. Recentemente, houve a licitação para execução de obras do Restaurante Comunitário da região de Arniqueira, a primeira unidade a ser implementada das cinco previstas para construção.

Diagnóstico

Em 2021, seis novas unidades passaram a servir o café da manhã pelo valor de R\$ 0,50, totalizando então oito restaurantes com essa modalidade de serviço (Brazlândia, São Sebastião, Sol Nascente, Ceilândia Centro, Estrutural, Samambaia, Paranoá e Sobradinho II). Esse aumento no número de unidades servindo o café da manhã impactou diretamente no número de refeições servidas.

No que diz respeito à política de Acolhimento e Assistência aos moradores de rua o que se verifica, conforme informação da Diretoria de Serviços Especializados a Famílias e indivíduos - DISEFI, é uma sobrecarga no atendimento junto aos Centros Pop, unidade pública da Assistência Social para atendimento à pessoas em situação de rua, e um déficit no quantitativo de vagas para o acolhimento de famílias e indivíduos. Verifica-se ainda a insatisfação de moradores, vizinhos às unidades de acolhimento, que pressionam pela transferência dessas unidades para outras localidades, o que dificulta o trabalho de ressocialização desses indivíduos.

Ainda, conforme levantamento da DISEFI, a maioria das manifestações de Ouvidoria direcionadas ao seu atendimento decorrem da solicitação de retirada de pessoas em situação de rua e também de demandas que requeriam o fechamento dos equipamentos socioassistenciais, responsáveis pelo atendimento das pessoas em situação de rua, como as unidades de acolhimentos e os Centros Pop.

Conforme informado pela Diretoria essas manifestações são embasadas em concepções violadoras dos direitos das pessoas em situação de rua ligadas a interesses de segregação socioespacial.

De acordo com a análise da Subsecretaria de Assistência Social - SUBSAS, subsecretaria responsável pela formulação da política de assistência social do Distrito Federal, diante do atual cenário social é notório o aumento da demanda por serviços e benefícios socioassistenciais, em que a capacidade operacional das unidades do CRAS é incapaz de atender, frente a expressiva demanda.

Necessário evidenciar, que mesmo diante da dificuldade em atender a demanda atual, é preciso demonstrar que no ano de 2021 houve um acréscimo significativo no quantitativo de famílias atendidas, de atendimentos particularizados ofertados, do acesso aos benefícios eventuais e ao Programa Prato Cheio, conforme é possível verificar na tabela abaixo, que mostra o comparativo dos anos de 2020 e 2021 do acesso das famílias aos serviços e benefícios socioassistenciais.

Diagnóstico

AÇÕES	2020	2021
Famílias Atendidas	105.952	121.123
Atendimentos Particulares Ofertados	169.252	284.090
Benefícios Eventuais (Pecúnia)	22.758	61.900
Benefício Excepcional	4.562	6.469
Inclusões Prato Cheio (Novas Inscrições enviadas para Pagamento)	30.001	75.641

Pelos números acima, fica clara a ampliação da capacidade de atendimento do CRAS.

Prezando pela igualdade e pela transparência nos atendimentos nas unidades do CRAS, a SEDES implantou o Módulo de Gestão de Demandas em dezembro de 2020, que atua na identificação e na priorização dos casos, para que a organização dos atendimentos leve em consideração as situações de prioridade e vulnerabilidade das famílias.

De acordo com este Módulo de Gestão, as famílias poderão requerer atendimento no CRAS por telefone, via Central de Atendimento 156 ou por meio do site da SEDES.

Ainda em relação ao atendimento nas unidades do CRAS, o aumento do número registros deu-se também em virtude de novas solicitações por cadastramento no CADÚnico e necessidade de atualização dos indivíduos já cadastrados.

Deve-se levar em consideração ainda como responsáveis pelo aumento no número de registros de Ouvidoria o Auxílio Emergencial, em que a seleção dos beneficiários baseou-se na extração dos dados existentes do dia 02 de abril de 2020, o que impediu com que as famílias que estavam com seus dados desatualizados não conseguissem receber o benefício, o que gerou a insatisfação do cidadão, ocasionando a abertura de manifestações sobre o assunto.

Diagnóstico

O programa CNH Social, gerou também o aumento do número de manifestações, dada a impossibilidade dos interessados em participar do programa e acessarem o Código Familiar, informação constante do CADÚnico e necessária à participação no programa.

Durante o pagamento do Auxílio Emergencial, o pagamento do Programa Bolsa foi suspenso, bem como novas concessões do benefício, elevando novamente a insatisfação com o serviço prestado.

Quanto ao Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC, considerando que ao longo do ano de 2020, a maior parte das demandas eram referentes ao Concurso, principalmente relativas ao quantitativo de vacâncias ou relativas às solicitações referentes ao acesso externo ao processo de nomeação, houve uma diminuição no número de registros em 2021, em decorrência das nomeações dos aprovados que foram ocorrendo ao longo do ano.

O que se verifica, no momento, em decorrência a demora no atendimento aos Centros de Referência, é a solicitação constante de informações a respeito do andamento da fila por atendimento. Segue comparativos do e-SIC entre 2020 e 2021:

Relatório Comparativo e-SIC 2020-2021

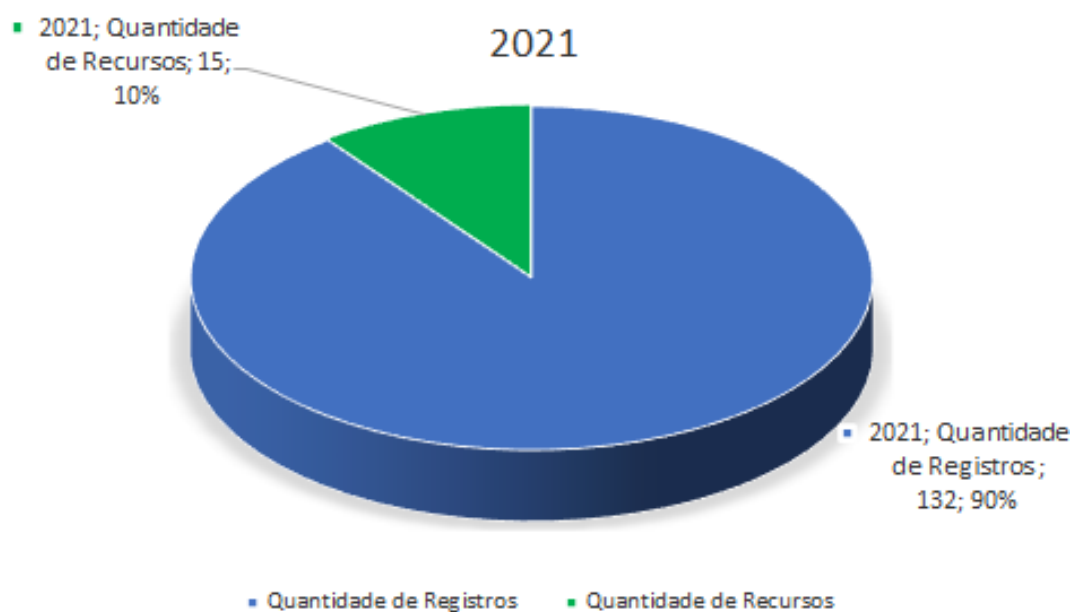


Diagnóstico

Relatório e-SIC 2020



Relatório e-SIC 2021



Diagnóstico

Por fim, deve ser levado em consideração os problemas decorrentes do Programa DF Sem Miséria, uma vez que havia vinculação de seu pagamento ao recebimento do Programa Bolsa Família que encontrava-se suspenso em decorrência do recebimento do Auxílio Emergencial.

Diante de todo esse cenário, a Secretaria, ciente da necessidade de ampliação do número de atendimento, junto às unidades de referência, ampliou o quadro de servidores, nomeando os aprovados no último concurso, a fim de fortalecer e ampliar os atendimentos nas unidades da ponta, onde o atendimento é feito diretamente ao cidadão.

Em novembro de 2021, a SEDES efetuou o Edital de Chamamento Público para a contratação de Empresa Especializada para o atendimento voltado à atualização e à novas inscrições no Cadastro Único. O que deve diminuir o fluxo de manifestações, já que o atendimento para atualização do Cadastro Único, corresponde a um sub-assunto dentro de Vagas para atendimento no CRAS, mais demandado.

Todas essas ações, adotadas pela Secretaria, visam não apenas a redução nas filas por atendimento nas unidades dos Centros de Referência, mas principalmente o atendimento do cidadão, a fim de reduzir suas vulnerabilidades e cumprir com a função social para a qual a Secretaria foi criada, o que por consequência deve reduzir o número de registros direcionados ao atendimento desta Ouvidoria, assim como a redução, por consequência, do prazo de atendimento, tendo em vista que o elevado número de manifestações, tem impactado diretamente no tempo de resposta, em consideração ao volume de demandas a serem respondidas.

Consideramos também que a redução no número de demandas com o atendimento do cidadão, aumentará o índice de resolutividade, bem como os demais índices, uma vez que a satisfação do cidadão com a resposta vai além do fato de ter sua demanda respondida, mas o que se espera é o atendimento de sua solicitação no menor prazo possível.

MISSÃO - VISÃO - VALORES

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 mudança 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

Ações adotadas pela SEDES no ano de 2021

- Regulação de vagas em serviços de acolhimento da política pública de assistência social oferecidas pela SEDES;
- Criação da Gerência de Serviços de Acolhimento para Pessoas com deficiência e idosas;
- Chamamentos Públicos para seleção de Organizações da Sociedade Civil para a oferta de serviços de acolhimento institucional para crianças, adolescentes e idosos;
- Publicação de Edital de Chamamento para 600 vagas de acolhimento de Adultos e Famílias;
- Criação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS São Sebastião;
- Instalação de projeto para atendimento de indígenas venezuelanos Warao.
- Instalação de República LGBTQIA+;
- Criação do Serviço de Acolhimento em República para Jovens;
- Inauguração de duas novas unidades de CRAS (CRAS SOL NASCENTE, CRAS RECANTO DAS EMAS II);
- Ampliação de Canais de Atendimento à População;
- Manutenção do pagamento do DFSM;
- Implantação do Módulo de Registro e Organização de Demanda (MROD) e Agenda Unidade nos CRAS;
- Realização e supervisão de visitas domiciliares do Programa Primeira Infância no SUAS - Criança Feliz Brasileira;
- Ação unificada de atendimento às famílias beneficiárias do Auxílio Natalidade previsto na Lei nº 5.165/2013, Decreto nº 35.191/2014 e Portaria nº 39/2014, no que tange ao provimento da modalidade bens de consumo do benefício, através do Programa Bolsa Maternidade;
- Edital de Chamamento para Realização de Cadastro Único;
- Plano de Atendimento da População em Situação de Rua na área central de Brasília;
- Proposta para implementação do Programa Agentes da Cidadania, que visa oferecer as condições necessárias para o enfrentamento à pobreza;
- Elaboração de Edital para implementação do Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho (ACESSUAS TRABALHO);
- Implantação do Módulo de Registro de Demandas do SCFV;
- Implementação de EQUIPE VOLANTE na Proteção Social Básica;
- Nomeação dos aprovados para compor a equipe da SEDES;
- Realização de oficinas de capacitação nos meses de junho e julho de 2021 para os executores dos contratos do Programa Prato Cheio, Cestas Verdes, Cestas Básicas, com foco nos contratos de Restaurantes Comunitários, a fim de melhorar o processo de execução dos serviços prestados;
- Formação de uma equipe especializada responsável por organizar e responder os processos de ouvidoria referentes ao Programa Prato Cheio e Cesta Emergencial, a fim de propiciar uma interlocução com o público de forma ágil e com respostas precisas, esclarecendo as dúvidas recorrentes;
- Reuniões entre equipe Subsân e unidades socioassistenciais a fim de dirimir possíveis dúvidas quanto ao funcionamento do Programa Prato Cheio, além de melhorar a comunicação com o usuário dessas unidades, uma vez que esse programa conta com o maior número de manifestações na Ouvidoria;
- Acompanhamento e fiscalização dos Restaurantes Comunitários realizado por equipe especializada que visita diariamente uma das 14 unidades;
- Equipamentos novos de TI,
- Equipe da Subsecretaria de Gestão da Informação, Formação de Parcerias e Rede 100% composta por servidores capacitados
- Contratação de Empresa de Desenvolvimento Ágil de Sistemas.

Análise SWOT - OUVIDORIA

MATRIZ SWOT – OUVIDORIA			
FATORES INTERNOS		FATORES EXTERNOS	
FORÇAS	FRAQUEZAS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Equipe de servidores qualificada.	Demora no retorno das respostas às demandas das unidades da SEDES, referente ao sistema OUV/DF	Cursos disponibilizados pela E-gov para a capacitação dos servidores	Descrédito da população quanto ao serviço da SEDES.
Cooperação das unidades técnicas.	Respostas dos setores técnicos muito complexas, que dificultam o entendimento da informação para o cidadão.	Possível contratação de empresa terceirizada para atendimento ao cidadão, a fim de atualizar o Cadastro Único, bem como realizar novo cadastro, de modo a diminuir a demanda por atendimento	Elevado número de registro de manifestação, que demonstra insatisfação com os serviços da Secretaria
Nomeação de servidores do último concurso para a Ouvidoria	Espaço disponibilizado para Ouvidoria do Novo Prédio inadequado para o número de servidores e para o atendimento do cidadão		Falta de orçamento suficiente para atender a todos os programas ofertados pela Secretaria, o que gera insatisfação do cidadão
	Baixa participação do cidadão na pesquisa de satisfação.		Baixa resolutividade
Bom funcionamento dos Sistemas de apoio à Ouvidoria	Falta de equipamentos suficiente para atender o número de servidores		Alta rotatividade dos operadores da Central 156, o que gera necessidade de constante orientação
		Aumento desproporcional do número de manifestações, devido o registro de demandas pelo mesmo cidadão, tendo em vista a demora no atendimento junto aos Centros de Referência (Retrabalho)	

Cronograma de Ações para 2022 - SIGO/DF

Foco no aumento de demandas Avaliadas					
OBJETIVO	Resultado Chave (AÇÃO)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado Esperado
Aumentar a satisfação com o Serviço de Ouvidoria	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do	60%	Trimestral	Aumento do Número de Manifestações Avaliadas
	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta	nº de pós-atendimento/total de demandas	70%	Trimestral	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Variação positiva de demandas avaliadas	30%	Mensal	
Foco na melhoria dos Indicadores de Performance					
OBJETIVO	Resultado Chave (AÇÃO)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado Esperado
Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não"	3%	Trimestral	Melhora dos Indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de	1%	Trimestral	
Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não"	3%	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	3%	Trimestral	
Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	1%	Mensal	
	Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	reunião realizada	10	Mensal	
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	6	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de qualidade da resposta	4%	Trimestral	
Aprimorar a prestação dos serviços públicos	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	1%	Mensal	

Cronograma de Ações para 2022 - Ouvidoria SEDES

CRONOGRAMA DE AÇÕES OUVIDORIA -2022	
AÇÕES	PRAZO
Capacitação dos servidores da Ouvidoria, por meio dos Cursos da E-gov	Mensal
Análise mensal do Índice de Resolutividade, para verificação da satisfação do cidadão com os serviços de Ouvidoria e analisar mensalmente providências a serem adotadas	Mensal
Adotar Ouvidoria itinerante para visitas aos Centros de Referência	Mensal
Aumentar o quantitativo de equipamentos para atendimento dos servidores internos	Primeiro Trimestre
Melhorar a comunicação com os demais setores da Secretaria	Até 15/12/2022

Conclusão

É evidente a importância das políticas socioassistenciais e de combate às vulnerabilidades e as desigualdades sociais inerentes à Secretaria de Desenvolvimento Social do DF, frente não apenas às demandas comuns do cidadão, mas muitos mais em um cenário de Pandemia, em que aprofundam ainda mais os riscos decorrentes da falta de assistência pelo Estado. O intuito deste Plano não está apenas para evidenciar as ações a serem propostas ou desenvolvidas ao longo do ano de 2022, por esta Ouvidoria e, principalmente, pela Secretaria, mas também para tornar clara as ações que vem sendo adotadas também em exercícios anteriores, ou seja, do trabalho que vem sendo desenvolvido ao longo dos exercícios, a fim de atender as necessidades primordiais e de bem-estar do cidadão, ainda que, algumas vezes, deficitária, mas com vistas a sempre aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos.