



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

# RELATÓRIO

2º Trimestre 2019

Ouvidoria – SEDES



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

**Brasília - DF**

**Período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: Eduardo Alexandre Zaratz Vieira da Cunha

Chefe da Ouvidoria – SEDES: Marcela Costa Oliveira



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

## **APRESENTAÇÃO**

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, OUV/SEDES-DF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

A Ouvidoria SEDES apresenta o Relatório do 2º Trimestre de 2019, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento no período entre 01/04/2019 e 30/06/2019, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

O Relatório Trimestral tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por essa Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão.

É válido ressaltar que esse Relatório servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

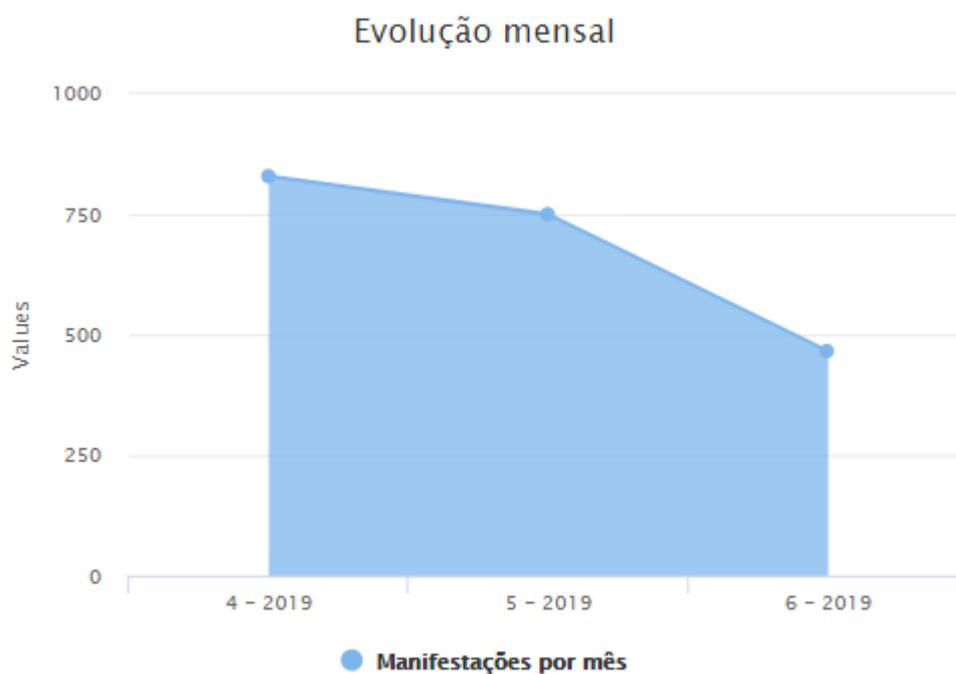


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

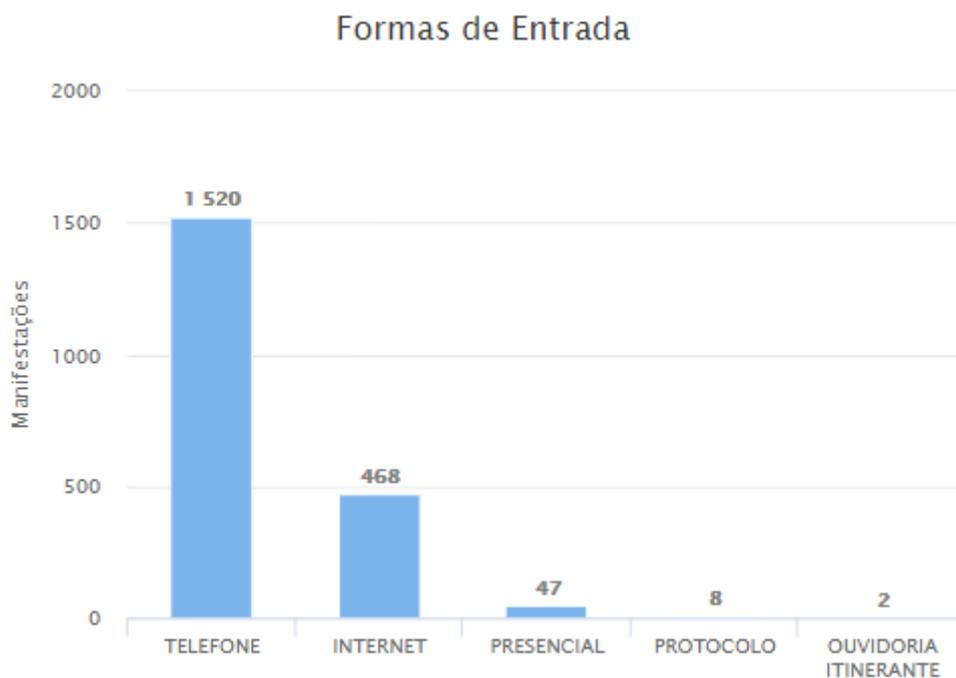
Finalizamos o 2º Trimestre deste ano com 2.045 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2019	
ABRIL	829
MAIO	750
JUNHO	466
<b>TOTAL</b>	<b>2.045</b>





## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

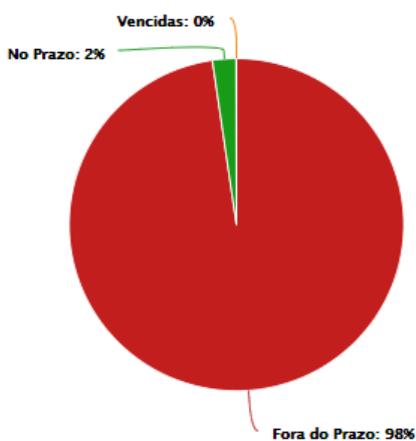




## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

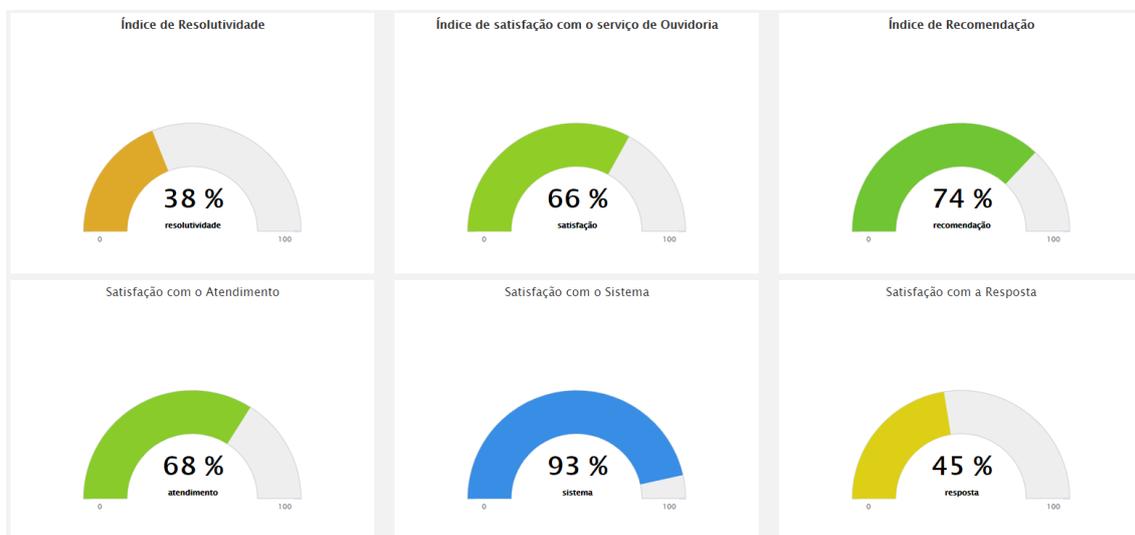




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

VAGAS PARA ATENDIMENTO EM UNIDADE DO CRAS	1102
CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL	192
CESTA EMERGENCIAL	122
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	104
RETIRADA DE MORADOR DE RUA	56
SERVIDOR PÚBLICO	44
ASSISTÊNCIA AO MORADOR DE RUA	43
PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DOS PROGRAMAS SOCIAIS	39
AUXÍLIO VULNERABILIDADE	31
DF SEM MISÉRIA	30

**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE / ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA**





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

## **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO**



No período de abril a junho de 2019 foram solicitados 28 (vinte e oito) pedidos de informações. Dos pedidos recebidos, 24 (vinte e quatro) encontram-se com o status de RESPONDIDO e 4 (quatro) ainda estão em tramitação.

Contudo, cabe esclarecer que esses pedidos já foram encaminhados para a área técnica e estão aguardando resposta do setor responsável pela prestação da informação. A demora de alguns justifica-se pela complexidade da informação e de outros pela quantidade de demandas nos setores desta Pasta.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente são disponibilizados ao cidadão os seguintes canais de atendimento: OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.df.gov.br/>) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e por telefone da Ouvidoria, por meio do 162.

A Controladoria Geral do Distrito Federal por meio do Decreto 36.419/2015, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, instrumento elaborado por servidores indicados da área de Planejamento, Ouvidoria, Comunicação e Atendimento. A Ouvidoria SEDES, em conjunto com as demais áreas, atualizará a Carta de Serviços, tendo em vista as alterações ocorridas na Pasta no ano de 2019.

Outrossim, destaca-se que esta Ouvidoria passou a ter chefe nomeada no dia 03/04/2019. Sendo assim, no segundo trimestre procurou-se trabalhar com a demanda reprimida dos meses de janeiro a março, bem como as demandas advindas dos meses referenciados nesse relatório, visando reduzir o atraso nos prazos de resposta aos cidadãos, bem qualificar o atendimento prestado à população.