



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

RELATÓRIO

3º Trimestre 2019

Ouvidoria – SEDES



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

Brasília - DF

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário: Ricardo Guterres

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 3º 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 01/07/2019 e 30/09/2019, 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.

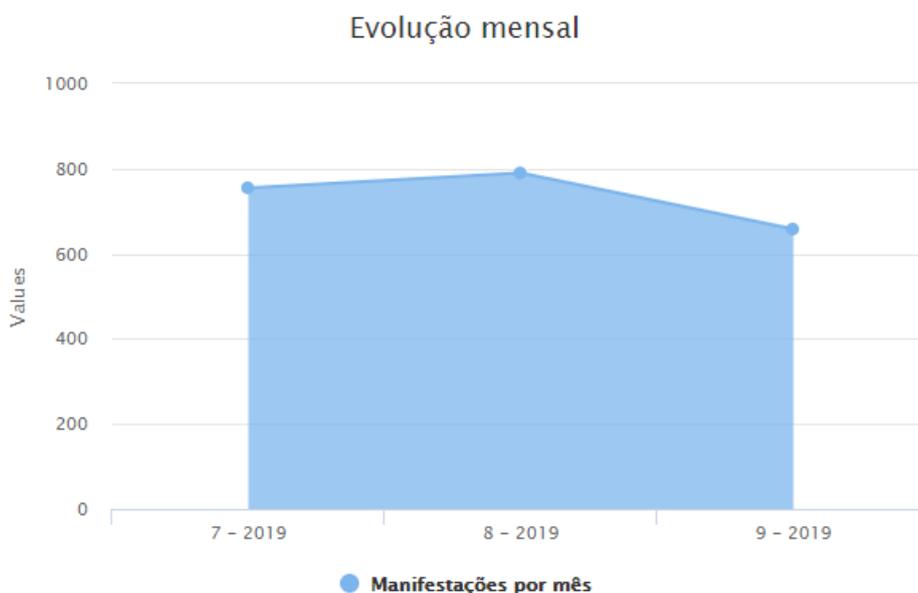


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o 3º Trimestre deste ano com 2.203 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

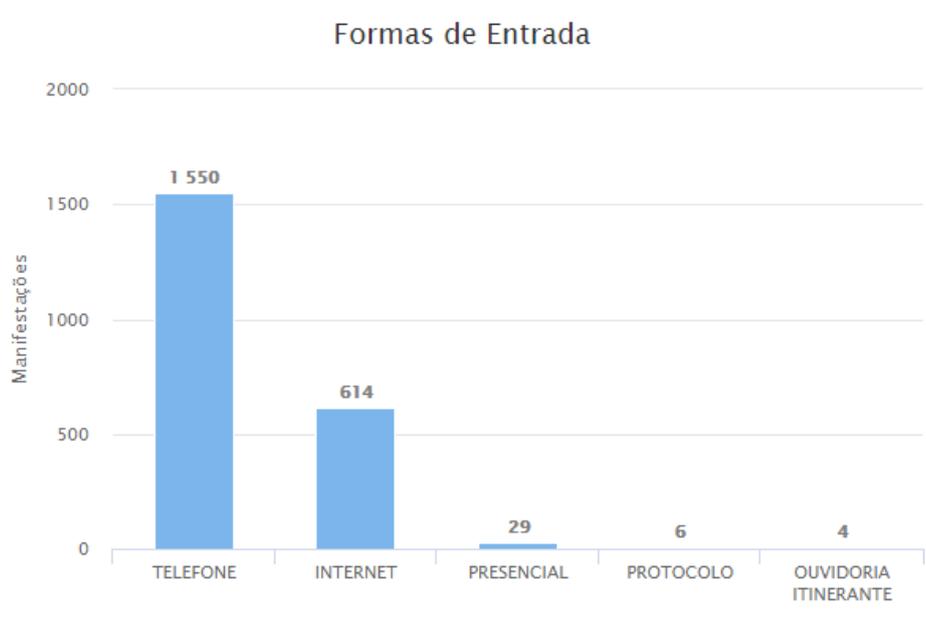
MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2019	
JULHO	755
AGOSTO	790
SETEMBRO	658
TOTAL	2.203



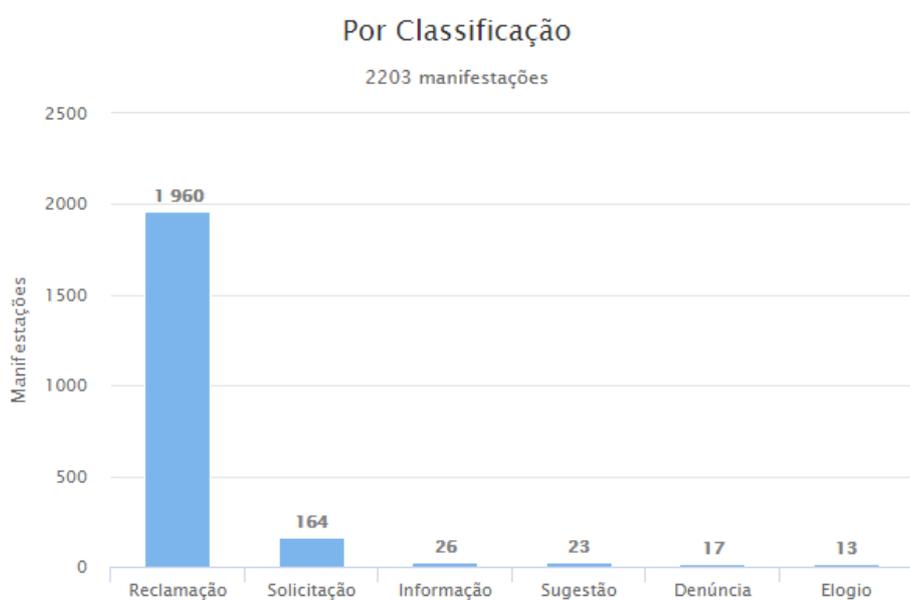


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

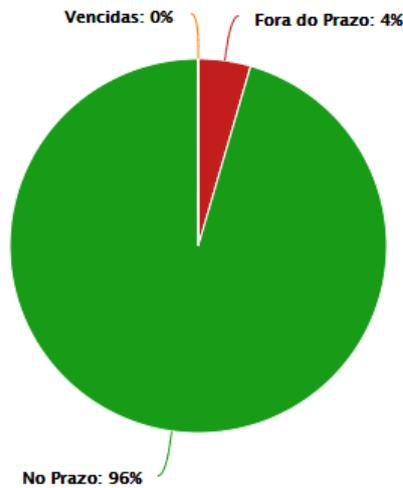




ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

 **10**
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

Assuntos mais solicitados
Clique em um assunto para detalhar

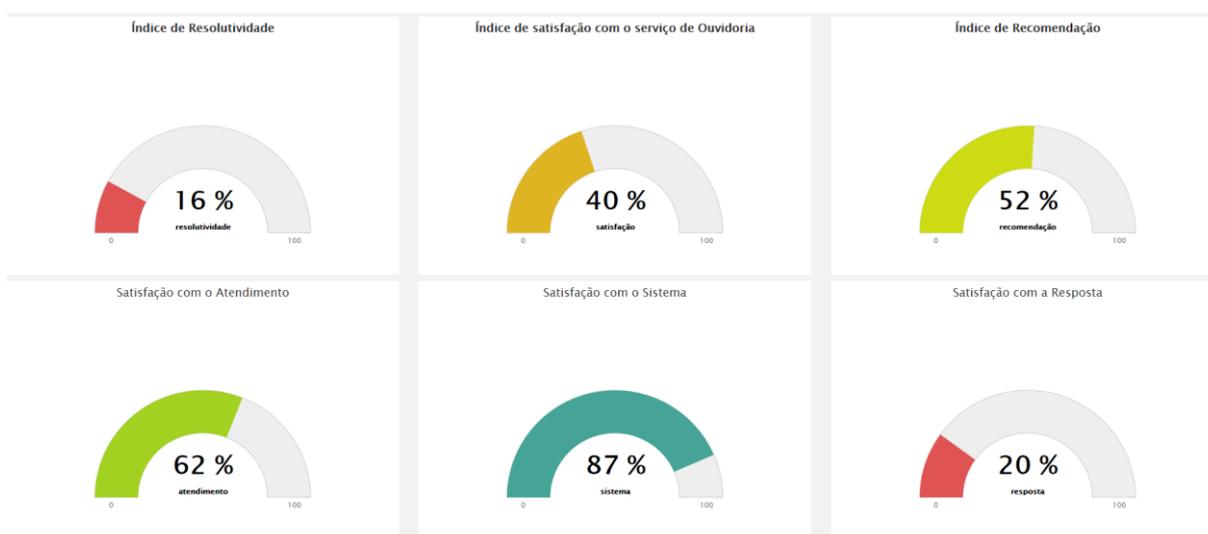
Vagas para atendimento em unidade do CRAS	Programa Bolsa Família	Centro de Referência em Assistência Social - CRAS	Assistência ao morador de rua		
	Cesta emergencial	Site governamental	Restaurante Comunitário	Auxílio Vulnerabilidade	Cadastro Único para Programas Sociais
Pagamento de benefício dos Programas Sociais					



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

VAGAS PARA ATENDIMENTO EM UNIDADE DO CRAS	1.077
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	226
CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL	212
ASSISTÊNCIA AO MORADOR DE RUA	135
CESTA EMERGENCIAL	105
SITE GOVERNAMENTAL	43
RESTAURANTE COMUNITÁRIO	40
AUXÍLIO VULNERABILIDADE	29
CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS	28
PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DOS PROGRAMAS SOCIAIS	27

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 julho a setembro de 2019 foram solicitados 27 (vinte e sete) pedidos de informações. Dos pedidos recebidos, 22 (vinte e dois) encontram-se com o status de RESPONDIDO e 5 (cinco) 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, tendo trabalhado na demanda reprimida até a primeira quinzena de julho de 2019. A partir do mês de Agosto de 2019 é que a unidade conseguiu trabalhar com as demandas do mês vigente, fato que pode ser observado no Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta.

Com a elaboração do presente relatório, foi possível observar que houve uma queda no índice de resolutividade no Sistema OUV-DF. Acerca disso, cabe esclarecer que esta Ouvidoria está traçando estratégias junto as áreas técnicas, visando aumentar a satisfação do cidadão com os serviços prestados por esta Pasta, bem como qualificar o atendimento prestado à população.