

Relatório de

Ouvidoria

SEDES - DF

1º Trimestre

Ano 2021



OUVIDORIA

www.ouv.df.gov.br

É tempo de ação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria



Governador – DF

Ibaneis Rocha

Controlador Geral

Paulo Wanderson Moreira

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 Carolyny 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

Ouvidora

Ana Maria Moreira da Silva

Equipe Técnica Ouvidoria

Carolina de Vasconcelos Barreto

Diana Cristina Pullen Parente de Moura

Janaína Alves Gonçalves

Louise de Lima e Silva

Nathália Fernanda de Souza Abelha

Nayana Souza Soares

Rebeca Sena Pinto

Rodrigo Martins Mendes Santana Chaves



Índice

- | | |
|--------------|---------------------------------------|
| 1 | Apresentação |
| 2-11 | Relatório Estatístico |
| 12-13 | Providências adotadas pela Secretaria |
| 14-16 | Realizações da Ouvidoria |
| 17 | Conclusão |

G D F

É tempo de ação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria



Apresentação

A Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES é responsável pela execução das políticas de Assistência Social, Transferência de Renda e de Segurança Alimentar e Nutricional, da gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional no âmbito do DF.

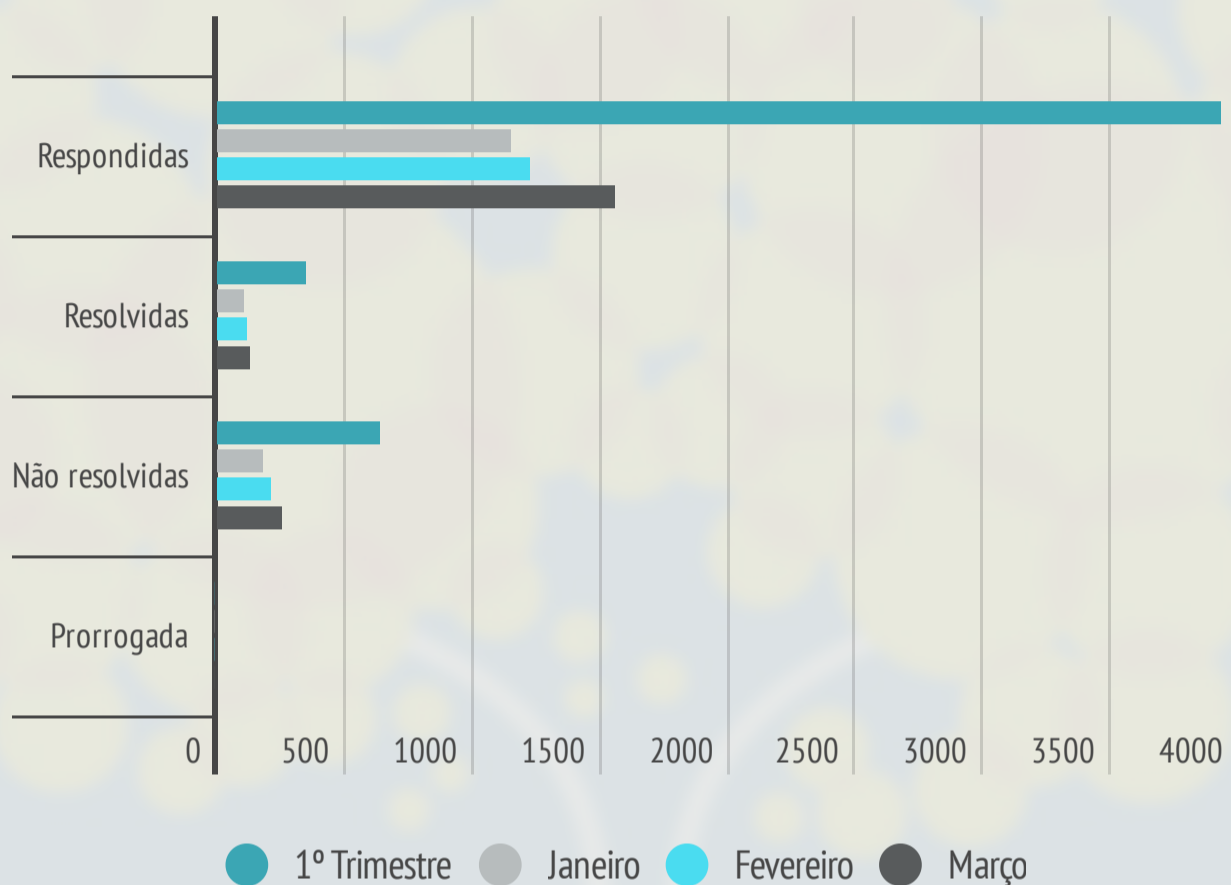
Nosso objetivo principal é a garantia e a efetivação do direito à proteção social para a população em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de serviços e benefícios que contribuam para o enfrentamento da pobreza e à garantia dos mínimos sociais, dentre outras atribuições correlatas.

Somos responsáveis por 27 Centros de Referências de Assistência Social (CRAS), 17 Centros de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (CCFV), 11 Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), 14 Restaurantes Comunitários, 2 Centros de Referência para a População em Situação de Rua (Centros POP), 1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Diversidade (CREAS Diversidade), 1 Central de Vagas de Acolhimento e Atendimento Emergencial, 3 Unidades de Acolhimento para Adultos e Famílias (UNAF), Crianças e Adolescentes (UNAC), Mulheres (UNAM) e Idosos (UNAI) e pelos Programas Bolsa Família e DF Sem Miséria.



Relatório Estatístico

Manifestações Recebidas

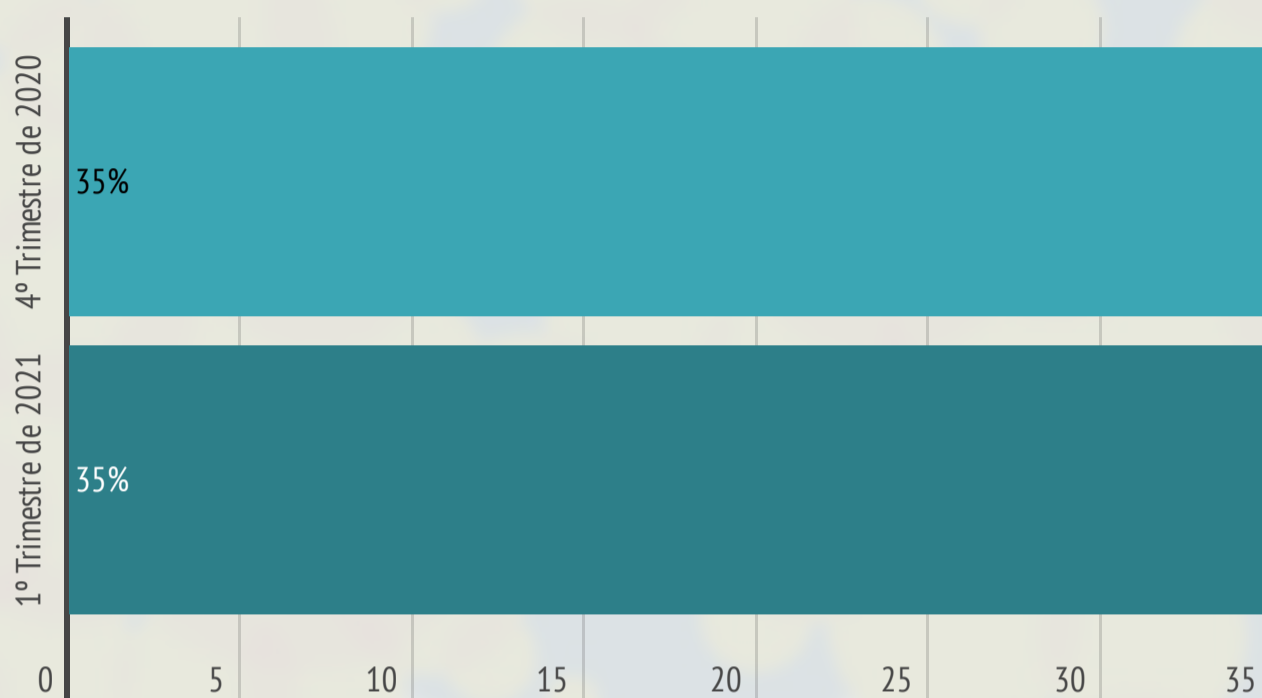


No primeiro trimestre do ano de 2021, recebemos 4915 manifestações, dentre as quais, 3929, aproximadamente 80%, foram definidas como respondidas. Além disso, 349, cerca de 7%, foram avaliadas como resolvidas, sendo 13 destas, resolvidas após resposta complementar e 636, cerca de 13%, foram avaliadas como não resolvidas, mesmo após resposta complementar. Por fim, 1 manifestação foi prorrogada.



Relatório Estatístico

Resolutividade

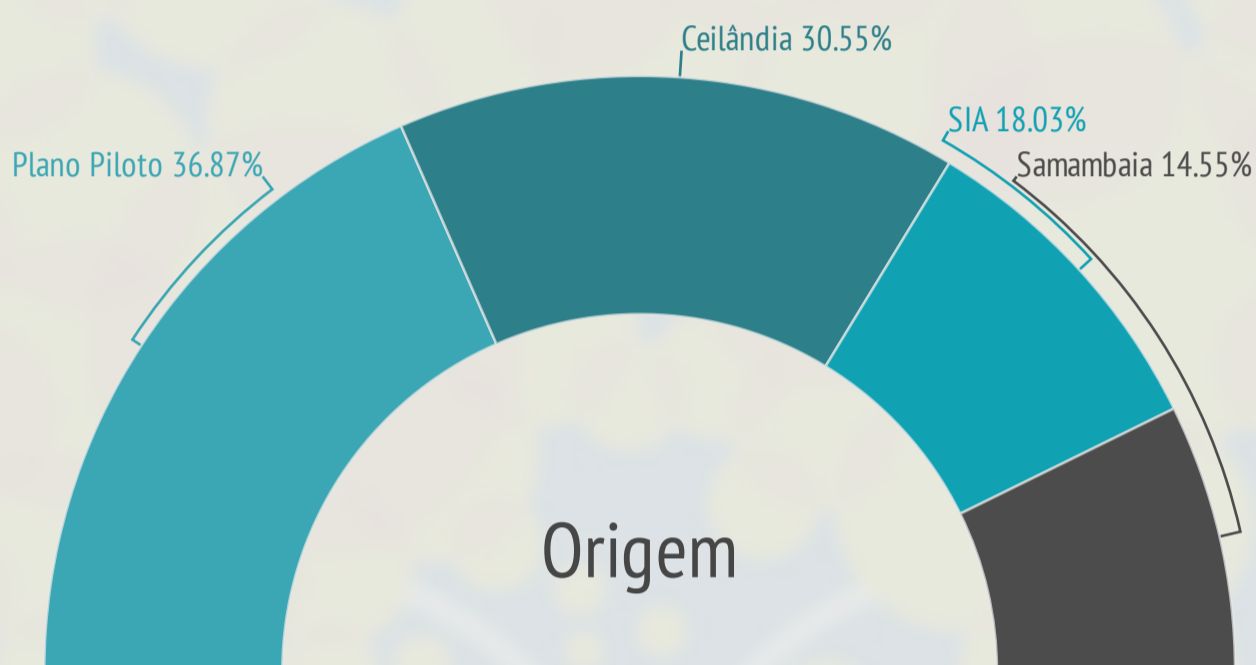


Pelos dados estatísticos acima, podemos constatar que a resolutividade do 1º trimestre de 2021 se manteve igual à Resolutividade do 4º trimestre de 2020, ficando em 35%.



Relatório Estatístico

Origem das Manifestações

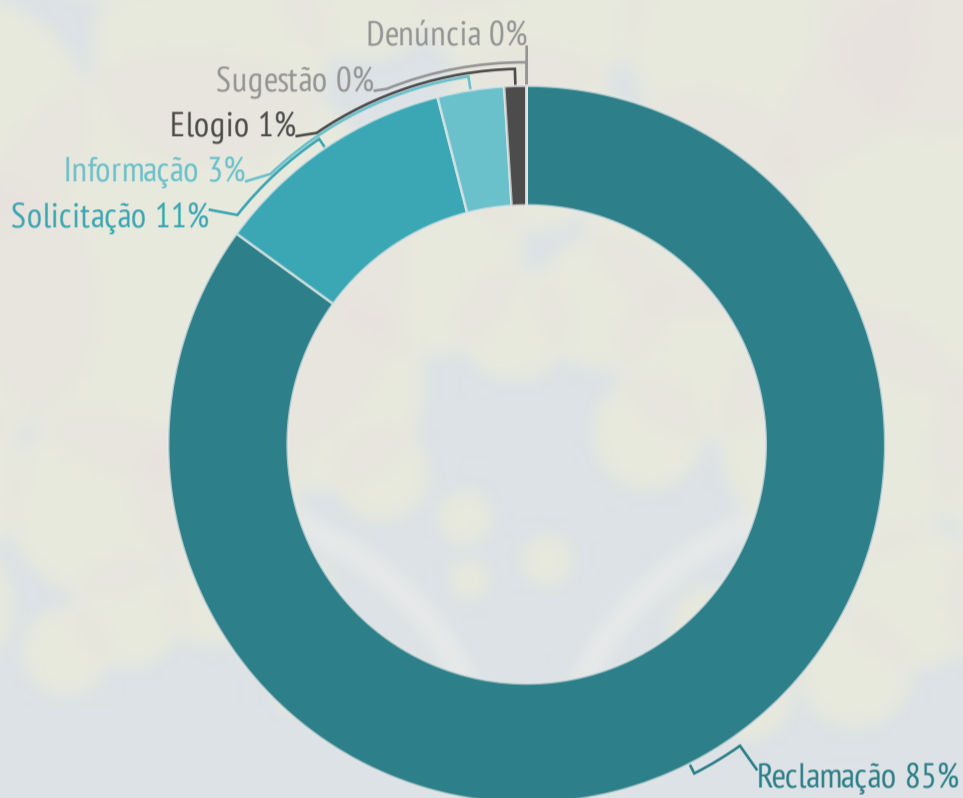


Em relação à origem das manifestações recebidas por esta Ouvidoria-SEDES, constatamos que as regiões administrativas que mais nos demandaram foram o Plano Piloto, a Ceilândia, o Setor de Indústria e Abastecimento e Samambaia.



Relatório Estatístico

Tipologia das Manifestações

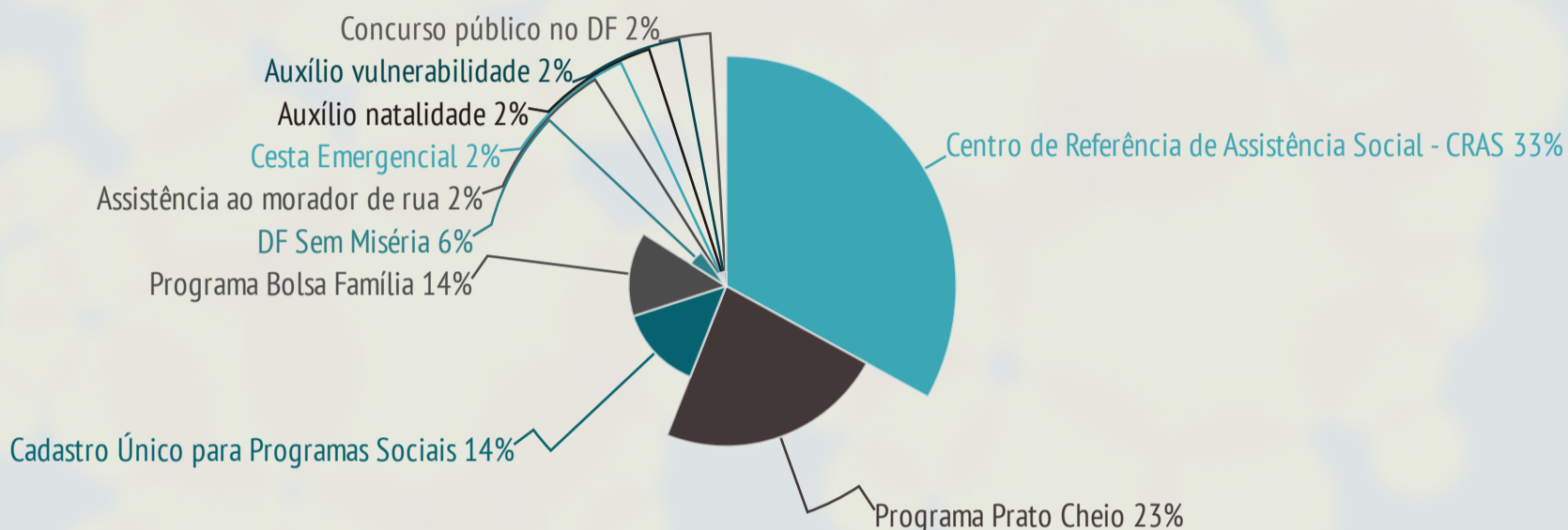


Constatamos ainda que a maioria das manifestações recebidas foram reclamações, ou seja 85%, correspondentes a 4160 manifestações. Além disso, recebemos 526 solicitações, 157 informações, 48 elogios, 12 denúncias e 12 sugestões.



Relatório Estatístico

Assuntos mais demandados

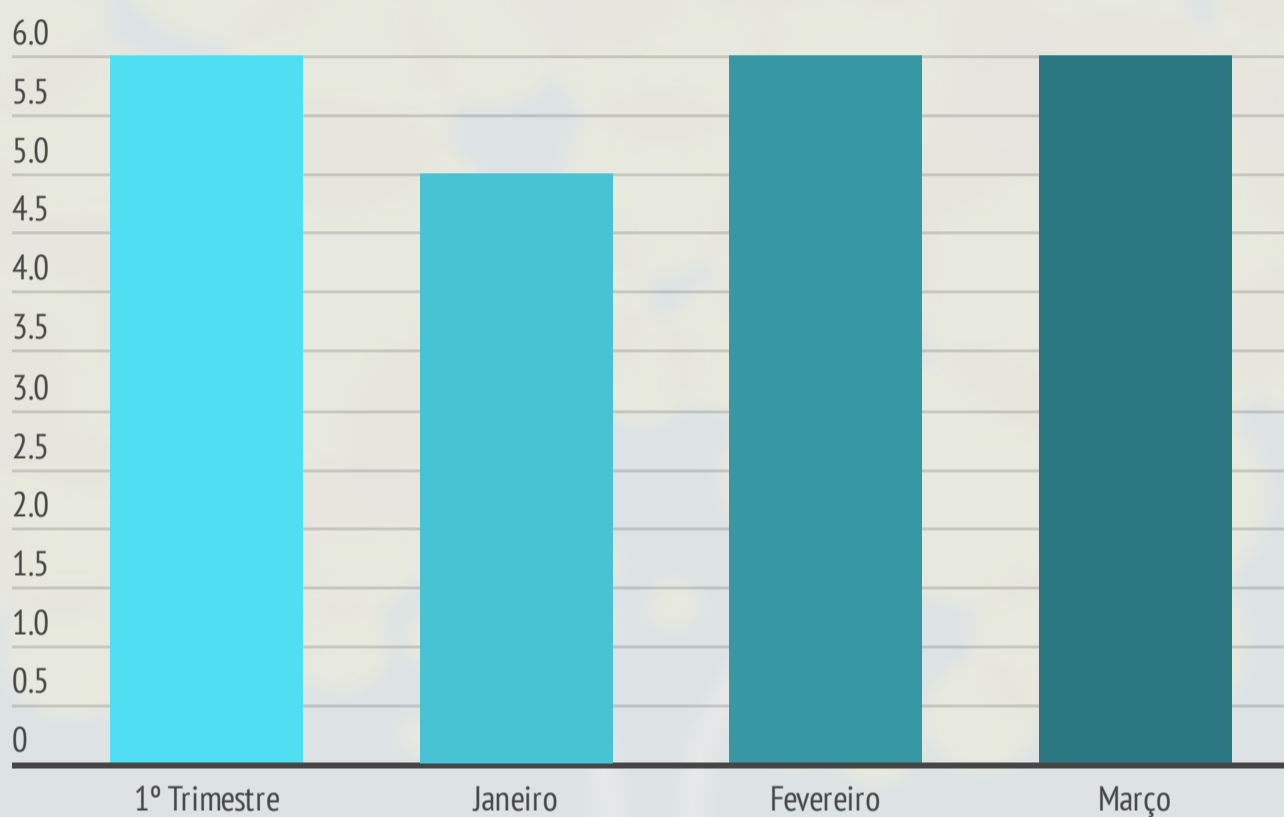


Quanto aos assuntos mais demandados, dentre os 10 assuntos que mais foram manifestados, tivemos o Centro de Referência de Assistência Social, com 1429 manifestações; Programa Prato Cheio, com 1023 manifestações; Cadastro Único para Programas Sociais, com 586 manifestações; Programa Bolsa Família, com 562 manifestações; Programa DF Sem Miséria, com 250 manifestações; Assistência ao Morador de Rua, com 106 manifestações; Cesta Emergencial, com 105 manifestações; Auxílio Natalidade, com 91 manifestações; Auxílio Vulnerabilidade, com 89 manifestações; e, por fim, Concurso Público no DF, com 80 manifestações.



Relatório Estatístico

Prazo de Resposta



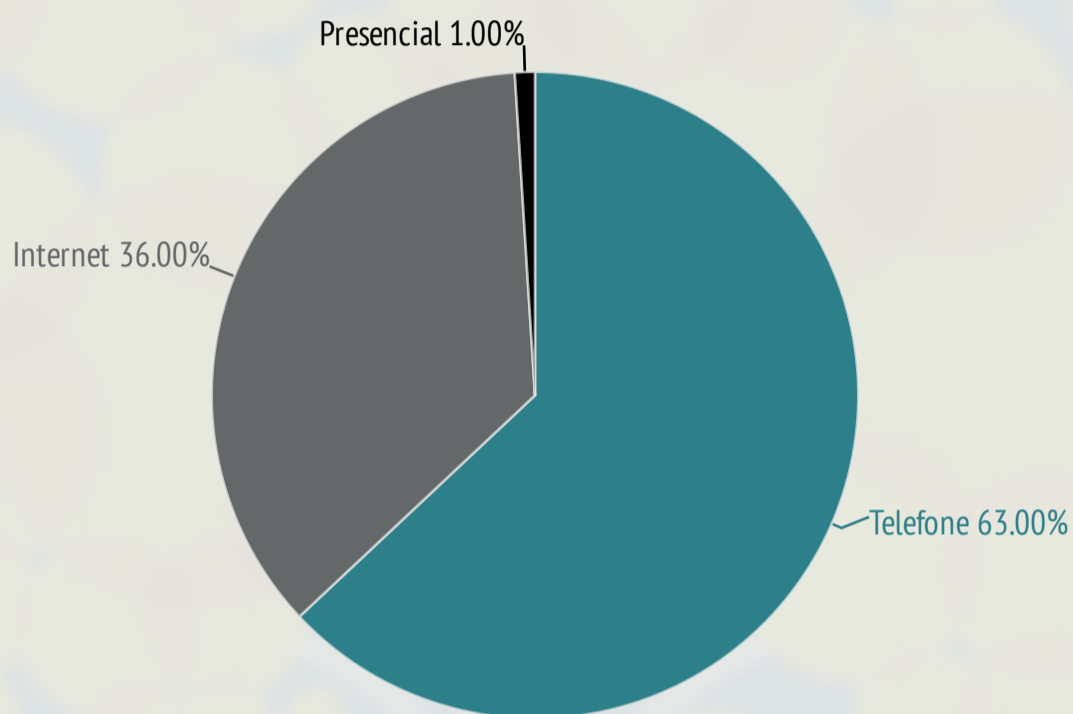
No 1º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 6 dias e um índice de 100% de cumprimento dos prazos de resposta.

Ressaltamos que esta Ouvidoria tem envidado esforços no sentido de cumprir os prazos regimentais, e, para isso, temos enviado relatórios semanais a todos os gestores desta pasta, buscando alertá-los quanto aos nossos processos em vias de vencimento especificamente e reforçando a necessidade de respondermos estas manifestações.



Relatório Estatístico

Formas de Entrada

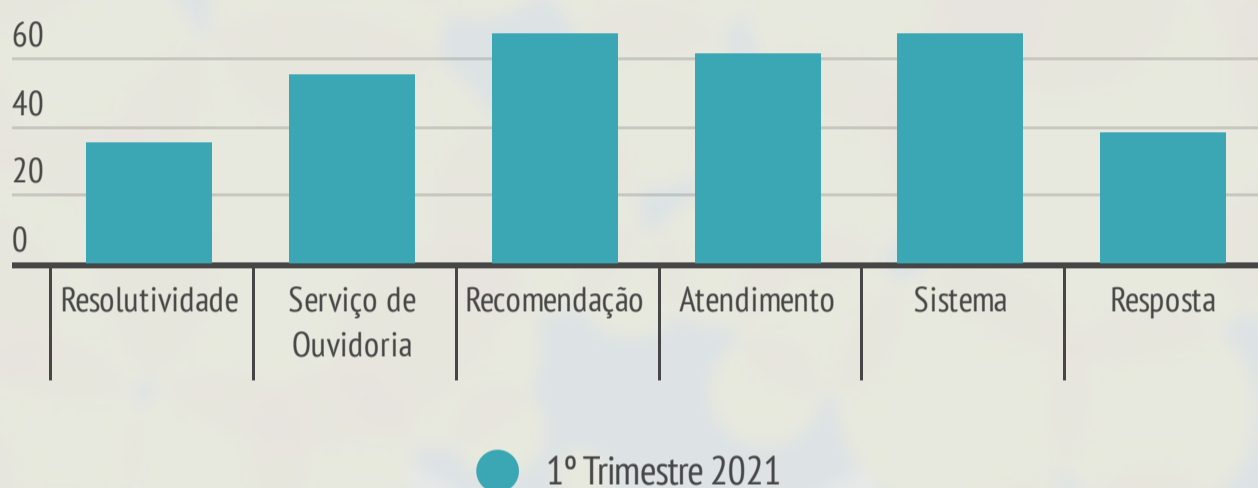


Quanto à forma de entrada das manifestações desta SEDES, 3116 foram realizadas por meio da Central 162, 1765 foram realizadas via internet e 34 foram realizadas presencialmente.



Relatório Estatístico

Pesquisa de Satisfação

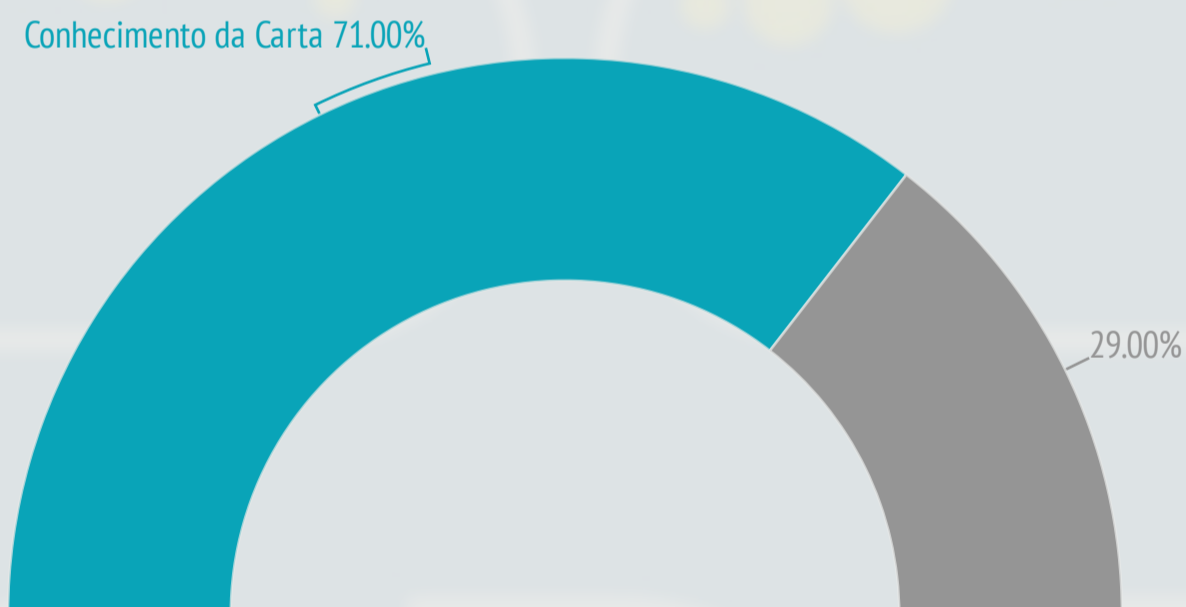
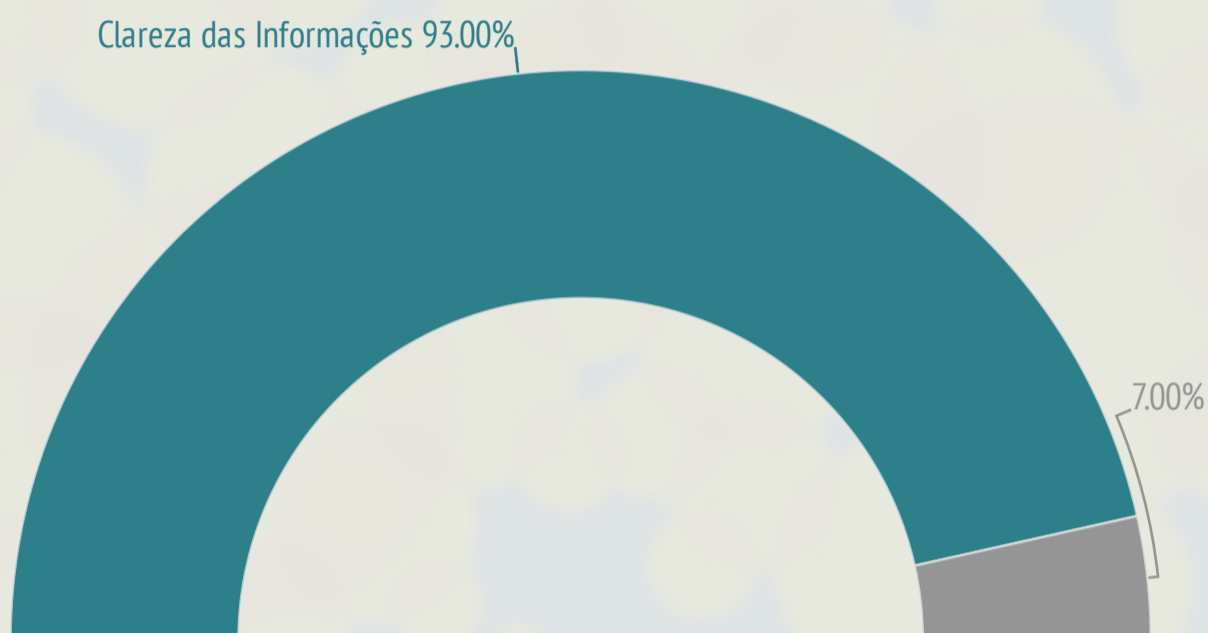


Quanto aos índices de satisfação, podemos perceber que a resolutividade se manteve no mesmo percentual que o 4º trimestre de 2020, com 35%. Já quanto aos outros índices, tivemos 55% de satisfação com o Serviço de Ouvidoria, 67% de Recomendação, 61% de satisfação com o Atendimento, 67% de satisfação com o Sistema, e 38% de satisfação com a Resposta, 3 pontos percentuais a mais em relação ao 4º trimestre de 2020.



Relatório Estatístico

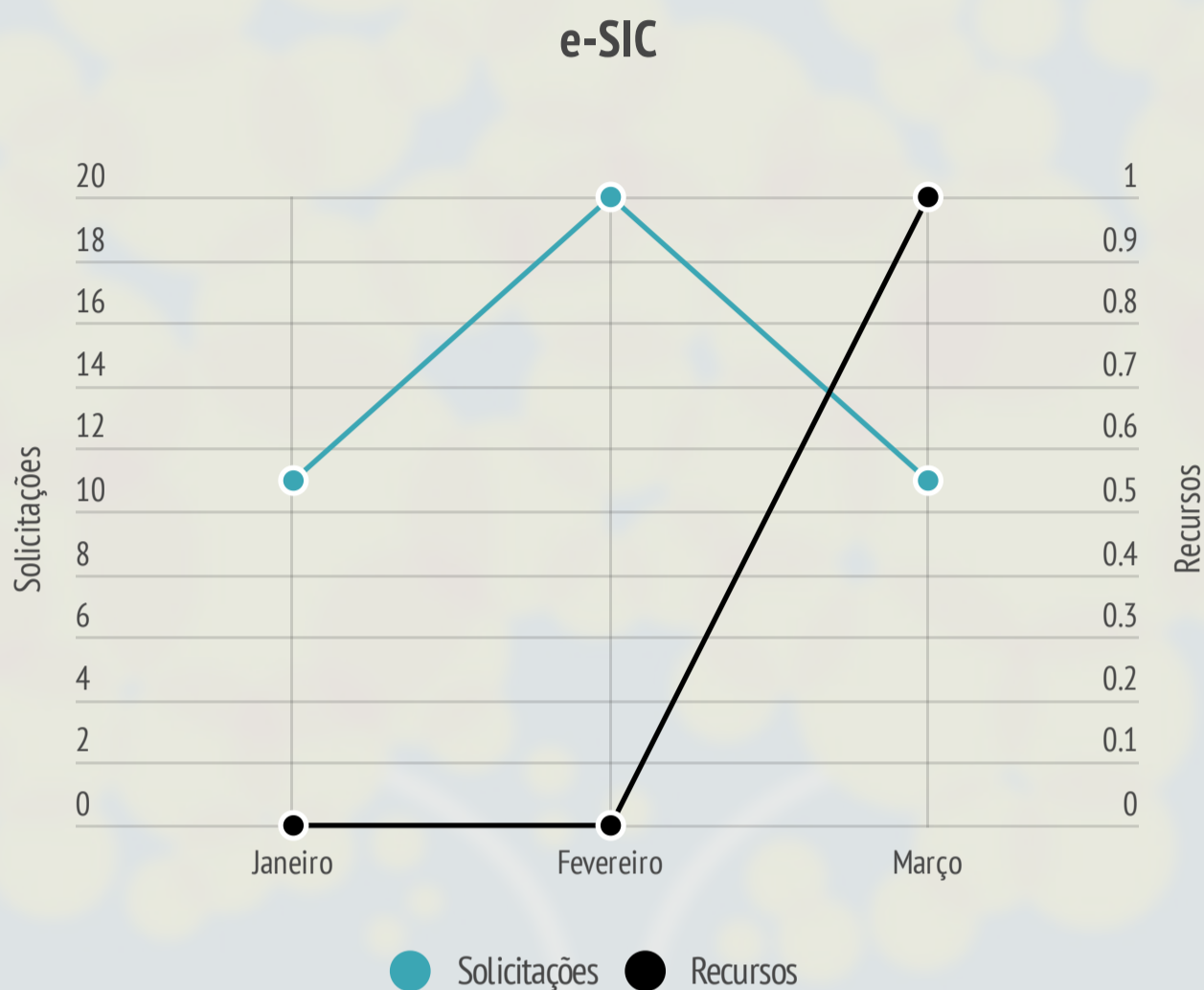
Carta de Serviços



Quanto à Clareza das Informações, tivemos um aumento percentual de 31%, aumento de 62% no 4º trimestre de 2020 para 93% no 1º trimestre de 2021. Já quanto ao Conhecimento da Carta, tivemos um aumento percentual de 4%, passando de 67% no 4º trimestre de 2020 para 71% no 1º trimestre de 2021.



Relatório Estatístico



1º Trimestre - Janeiro a Março/2021	Solicitações	Recursos
Janeiro	11	0
Fevereiro	20	0
Março	11	1

Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no 1º trimestre de 2021, recebemos 42 solicitações, sendo 11 em janeiro, 20 em fevereiro e 11 em março. Apenas no mês de março, recebemos 1 recurso às solicitações.



Providências adotadas pela Secretaria

A pandemia causada pelo COVID-19 teve impacto direto na economia do Distrito Federal, aumentando o índice de desemprego e, conseqüentemente, o aumento da vulnerabilidade socioassistencial, alimentar e nutricional da população. E para atender às demandas dos cidadãos, esta Secretaria de Desenvolvimento Social realizou as seguintes ações, dentre outras:

- Atendeu cerca de 32 mil famílias/ mês com o Programa Prato Cheio;
- Distribuiu 1500 Cestas Básicas;
- Distribuiu 16676 Cestas Verdes, complementares ao Prato Cheio e a Cesta Básica.
- Capacitou os executores dos contratos do Programa Prato Cheio, das Cestas Verdes, Cestas Básicas, além dos executores contrato de entregas.
- Criou um setor especializado responsável por dar apoio aos contratos administrativos, para melhor execução destes e garantir a prestação de serviço de forma eficiente e eficaz para a sociedade.
- Continuou com o Módulo de Gestão de Demandas implantado em 2020, tratando-se de uma ferramenta tecnológica que está sendo utilizada para acesso aos CRAS do Distrito Federal, o qual faz a identificação e priorização dos casos para a organização dos atendimentos, considerando as situações de prioridade e vulnerabilidade em que a família está exposta.
- Reordenou a prestação do atendimento pelos CRAS, passando os atendimentos a serem realizados de forma agendada (exceto os casos para solicitação do auxílio por morte, que admite atendimento presencial e por demanda espontânea).



Providências adotadas pela Secretaria

- Incrementou o Módulo de Gestão de Demandas, com o registro e a organização das demandas relacionadas ao atendimento socioassistencial, possibilitando a identificação da demanda reprimida por território no DF.
- Nomeou novos servidores para ampliar as equipes dos CRAS no intuito de expandir a capacidade de atendimento das unidades.
- Atendeu 44.514 famílias;
- Realizou 52.876 atendimentos particularizados;
- Atendeu, mensalmente, 69 mil famílias com o Programa DF Sem Miséria e 89 mil famílias com o Programa Bolsa Família;
- Realizou capacitações para Entrevistadores do Cadastro Único de forma a ofertar um número maior de vagas para os atendimentos ao sistema do Cadastro Único;
- Concedeu 4.992 (Quatro mil, novecentos e noventa e dois) Auxílios Vulnerabilidade;
- Concedeu 1.728 (Mil, setecentos e vinte e oito) Auxílios Natalidade;
- Efetuou, por meio do Serviço Especializado em Abordagem Social, 13.262 abordagens nas ruas do Distrito Federal; atendeu mais 4.431 pessoas, encaminhando 343 pessoas para serviços de acolhimento (casas de passagem ou abrigos institucionais);
- Atendemos ainda, em nossos Centros Pop, 2.230 pessoas em situação de rua, com o objetivo de traçar planejamentos individualizados com vistas ao processo de saída das ruas.



Realizações da Ouvidoria

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. São estes:



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 e Celeridade.



Realizações da Ouvidoria

Quanto à realização das metas da ouvidoria para o ano de 2021, tivemos as seguintes realizações, neste 1º trimestre:

META 1: MELHORIA DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Para a melhoria dos índices de satisfação, no dia 30 de março de 2021, implantamos o Sistema de Ouvidoria para os setores Técnicos da SEDES, orientados pelo Diretor da OGDF Antônio Augusto Guterres Soares Filho, e estamos trabalhando atualmente com cerca de 50 servidores apuradores, distribuídos entre o Gabinete, as Subsecretarias e as Coordenações desta SEDES. Para a implantação do novo sistema foram elaborados manuais para os apuradores e para a equipe da ouvidoria. Estes manuais foram escritos por Janaína Gonçalves (Assessora da Ouvidoria-SEDES) e revisado por Antônio Augusto Guterres Soares Filho (Diretor-OGDF) e por Ana Maria Moreira da Silva (Ouvidora-SEDES).

META 2: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Durante o primeiro trimestre, 70% dos servidores da ouvidoria realizaram o curso FORMAÇÃO EM OUVIDORIA, Turma 1, realizado no período de 22 de fevereiro a 24 de março de 2021.

META 3: ATUALIZAÇÃO MENSAL DA CARTA DE SERVIÇOS

Embora estejamos realizando a atualização mensal, e tenhamos encaminhado à Assessoria de Comunicação para a publicação nos sítios da SEDES por meio do processo SEI nº 00431-00021259/2020-21, esta atualização ainda não foi consolidada no SITE.

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

Esta atualização tem sido realizada automaticamente a partir das mudanças. Entraremos em tratativa com a referida Central para consolidação das mesmas.



Realizações da Ouvidoria

META 5: OUVIDORIA ITINERANTE

Devido à Pandemia do COVID 19, ainda não conseguimos realizar nenhuma ação de ouvidoria itinerante em nossos Centros de Referência de Assistência Social.



Conclusão

No 1º trimestre de 2021, a SEDES realizou várias ações junto à população em situação de vulnerabilidade no Distrito Federal, dentre as quais destacamos as ações voltadas junto à população de rua, a transferência dos indígenas venezuelanos para a unidade de atendimento social, a imunização contra o coronavírus nas unidades socioassistenciais, o agendamento dos atendimentos socioassistenciais por meio remoto (com atendimentos com hora marcada), a melhoria do agendamento para o Cadastro Único, o atendimento a 32 mil famílias com o cartão Prato Cheio, a distribuição de diversas cestas básicas e cestas verdes, a disponibilização de 100 vagas em casas de acolhimento nas cidades de Taguatinga e Planaltina, para pessoas em situação de rua, a implantação de linhas gratuitas entre os restaurantes comunitários de Samambaia, Riacho Fundo e Recanto das Emas, a nomeação de especialistas e técnicos em assistência social para reforçar o atendimento à população, além de várias outras ações para minorar os efeitos da pandemia para a população mais vulnerável.

Criação

Rodrigo Martins Mendes Santana Chaves - Técnico em Assistência Social - Matrícula: 184.883-6

Revisão

Ana Maria Moreira da Silva - Ouvidora - Matrícula: 277.164-0