



SECRETARIA DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL



Relatório 2º Trimestre



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

2022



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 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

Jean Marcel Pereira Rates

Subsecretária de Segurança Alimentar

Karla Lisboa Ramos

Ouvidor

Israel Carrara de Pinna

Equipe Técnica Ouvidoria

Diana Cristina Pullen Parente de Moura

Ana Paula Schwelm Gonçalves

Louise de Lima e Silva

Alessandro Rodrigues Silva

Giovana Aparecida de Oliveira Barbosa

Nayana Souza Soares

Rebeca Sena Pinto



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL



01 Apresentação

02 Estatísticas

12 Elogios da Comunidade

13 Agradecimentos Ouvidoria

14 Conclusão

INDICE

GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL

APRESENTAÇÃO

O QUE FAZ A SEDES?

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.

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 para a 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.

A Ouvidoria é o espaço institucional que visa fomentar o relacionamento da população com o Governo. Busca encontrar soluções, em conjunto com as áreas técnicas, para os problemas percebidos pelo cidadão e, desta maneira, garantir a participação de todos os envolvidos, identificando oportunidades de melhorias que visem ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Administração Pública.

O presente Relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

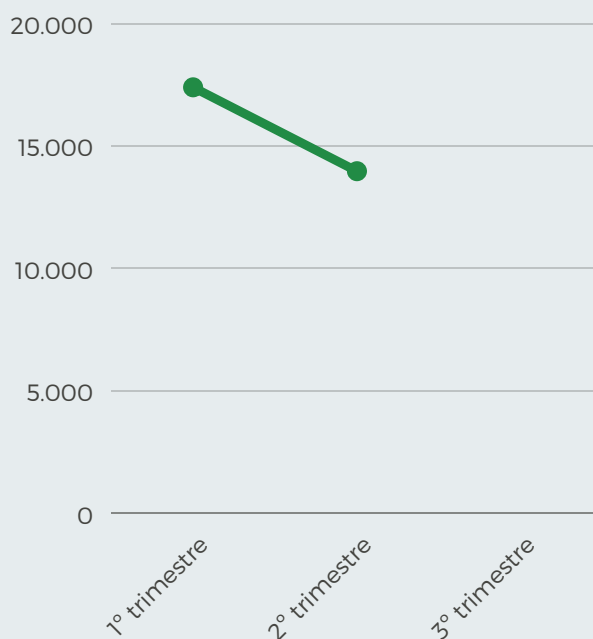
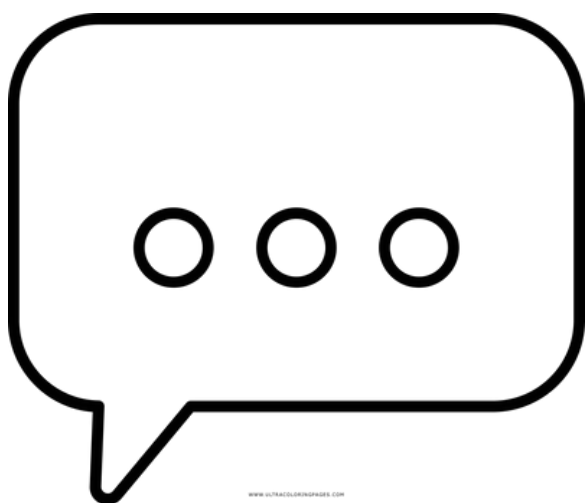
VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; ...”

Este Relatório, referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2022, da Ouvidoria da SEDES, tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por esta Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão, incluindo os assuntos mais demandados, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolatividade.



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2022, recebemos 13.985 manifestações. Em análise, verifica-se que houve uma redução de 3.417 demandas em comparação ao primeiro trimestre de 2022. Isto ocorreu devido à diminuição de manifestações referentes às Vagas para Atendimento nas unidades do Centros de Referência em Assistência Social – CRAS, que passaram por processo de reorganização e começaram a realizar atendimentos por demanda espontânea, a partir de 06 de junho de 2022, e não mais pelo Sistema Gestão de Demandas.

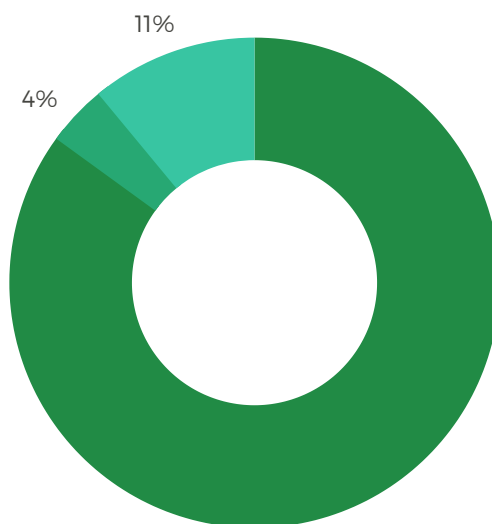


Destaca-se que no 1º Trimestre foram registradas 13.703 manifestações com o assunto vagas CRAS e no 2º Trimestre 10.274, ou seja, 3.429 manifestações a menos.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo trimestre do ano de 2022, recebemos 13.985 manifestações, dentre as quais, aproximadamente 85%, foram definidas como respondidas. Destas, 4% foram avaliadas como Resolvidas e 11% foram avaliadas como Não Resolvidas, o que corresponde a um total de 1.539 manifestações.

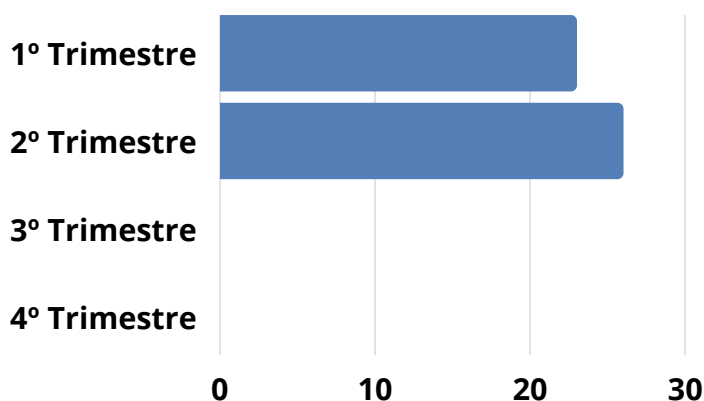


85%

RESOLUTIVIDADE

O Índice de Resolutividade é resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando da participação na Pesquisa de Satisfação. Os dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.

- Respondidas
- Não resolvidas
- Resolvidas

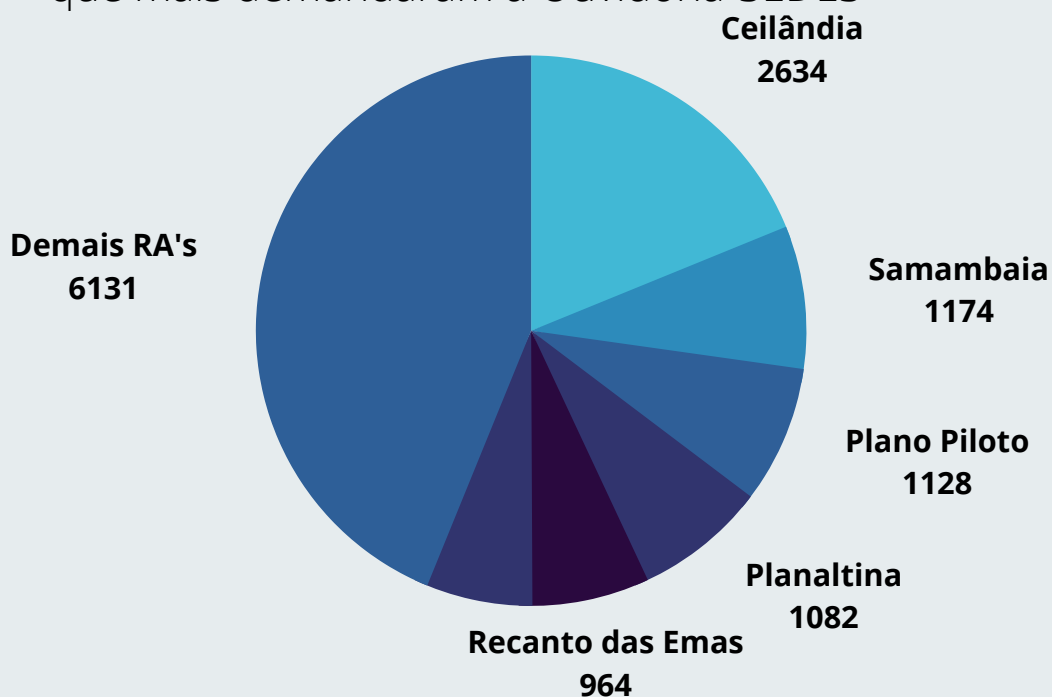


Conforme dados estatísticos, verifica-se que a resolutividade do 2º Trimestre foi de 26%, um aumento de 3% em relação ao 1º Trimestre.

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à origem das manifestações recebidas por esta Ouvidoria- SEDES, constatamos que as regiões administrativas responsáveis por aproximadamente 56% das demandas foram: Ceilândia (18,8%), Samambaia (8,4%), Plano Piloto (8,1%), Planaltina (7,7%), Recanto das Emas (6,9%), e Taguatinga (6,2%).

Regiões Administrativas
que mais demandaram a Ouvidoria-SEDES



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações recebidas foram reclamações, correspondendo a 12.947 registros (92,6%). Além disso, recebemos 705 solicitações, 177 informações, 112 elogios, 34 sugestões e 10 denúncias.



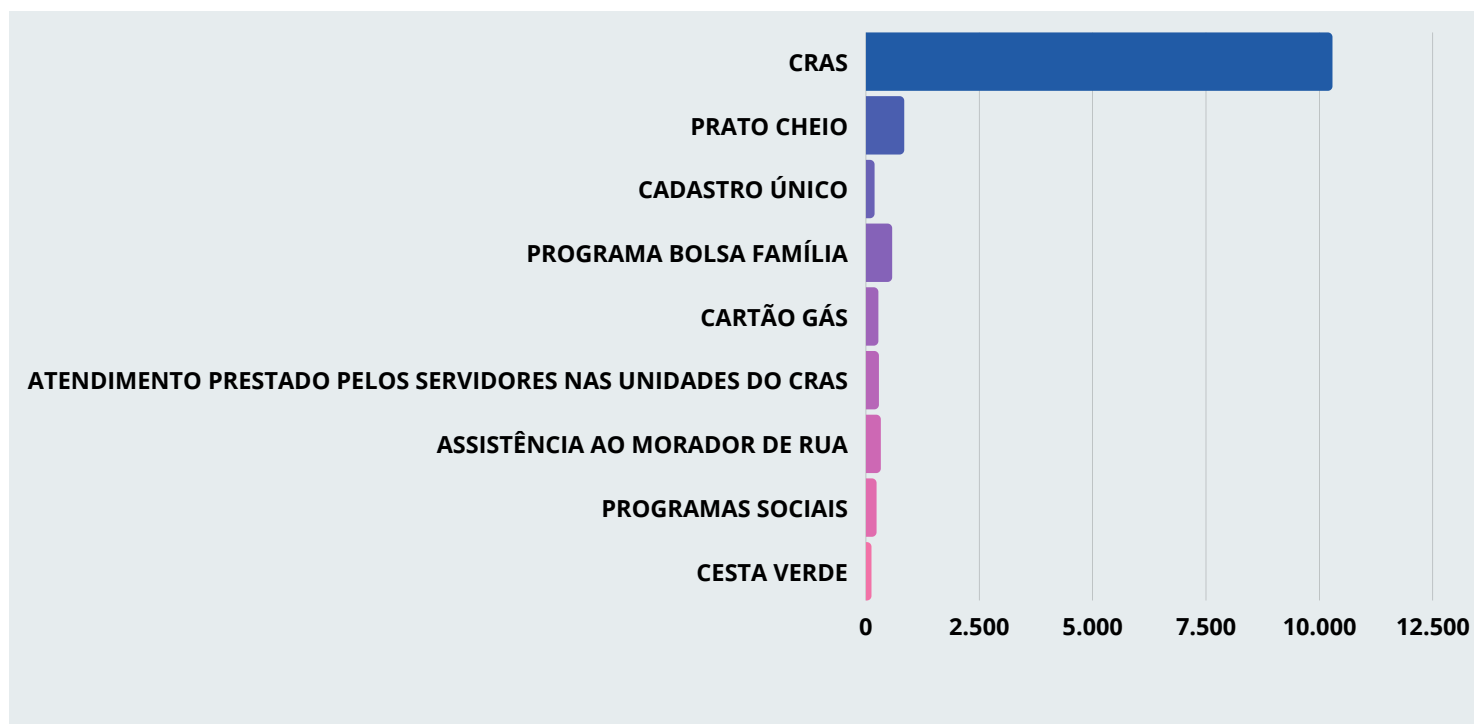
Destaca-se o número de elogios que praticamente dobrou em relação ao período do 1º Trimestre de 2022, **saltando de 50 registros para 112.**



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

- Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com 10.274 manifestações;
- Programa Prato Cheio, com 837 manifestações;
- Cadastro Único para Programas Sociais, com 183 manifestações;
- Programa DF Social (DF Sem Miséria), com 276 manifestações;
- Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família), com 571 manifestações;
- Cartão Gás, com 267 manifestações;
- Atendimento prestado pelos servidores nas Unidades do Centro de Referência de Assistência Social, com 279 manifestações;
- Assistência ao Morador de Rua, com 321 manifestações;
- Programas Sociais (mais de um benefício/auxílio), com 227 manifestações; e
- Cesta Verde, com 115 manifestações.



PRAZO DE RESPOSTA

No 2º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 10 dias e um índice de 98% de cumprimento dos prazos de resposta, ficando apenas 2% fora do prazo.

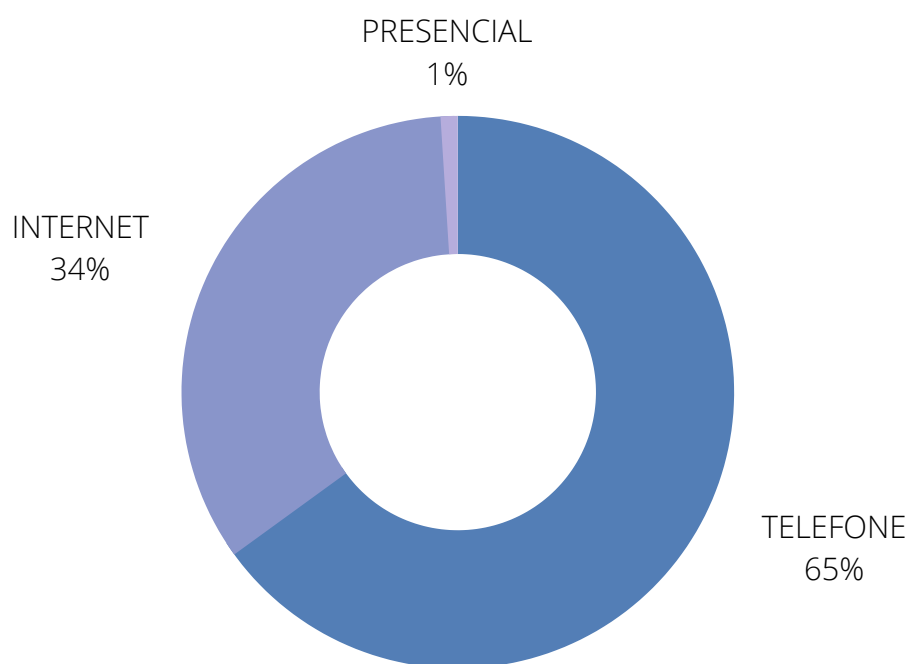
Ressaltamos que esta Ouvidoria tem realizado um trabalho contínuo no que concerne a sensibilizar e alertar os gestores de nossos setores técnicos sobre a necessidade de respondermos nossas manifestações dentro dos prazos legais.



FORMAS DE ENTRADA

Quanto às Formas de Entrada das manifestações desta SEDES:

- 9.079 foram realizadas por telefone (ouvidorias seccionais, 162 e 160);
- 4.816 foram realizadas via internet (OUV-DF e APP E-GDF);
- 70 foram realizadas presencialmente; e
- 11 Ouvidorias Itinerantes (eventos).



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

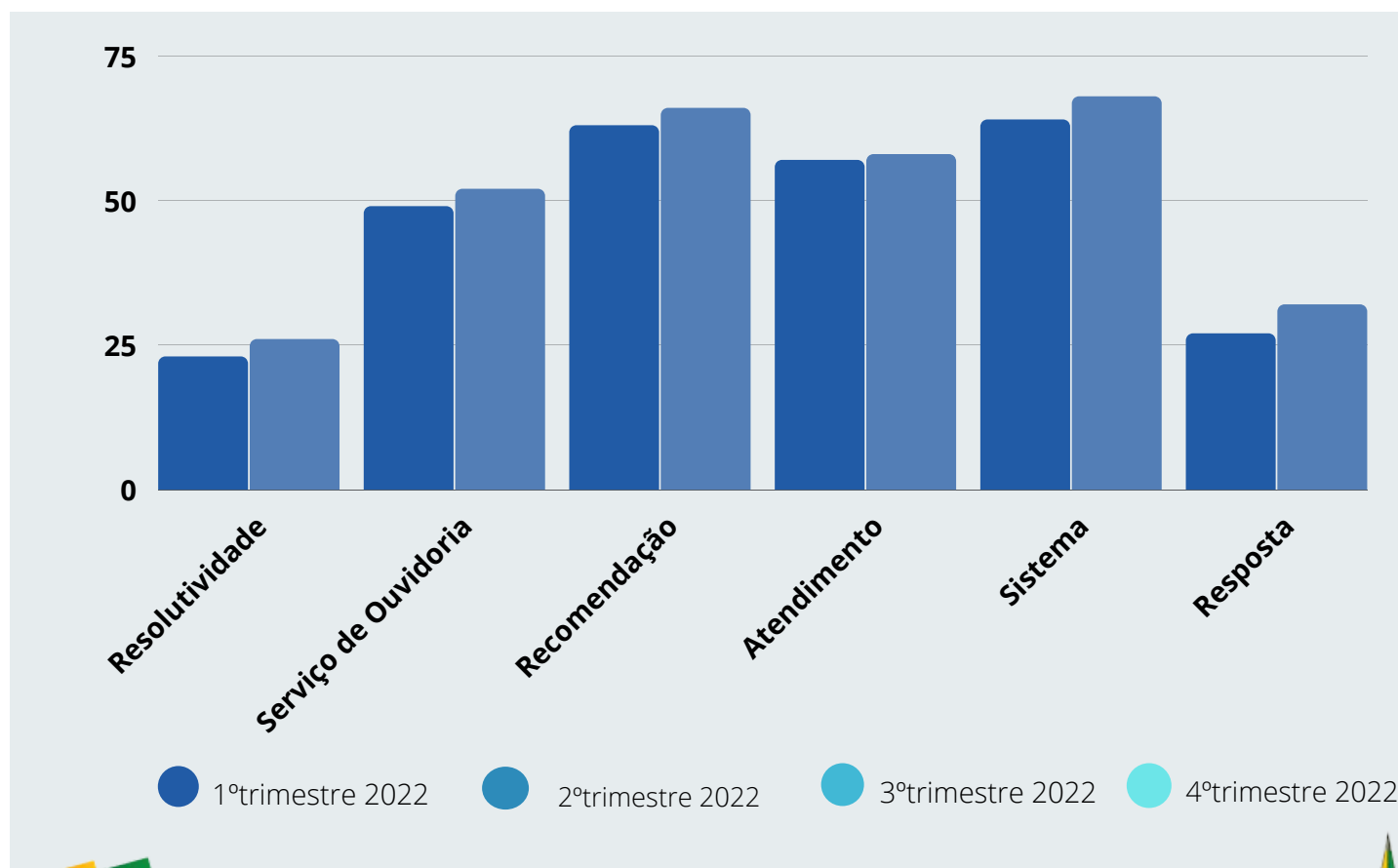
Após o recebimento da resposta definitiva, uma Pesquisa de Satisfação é apresentada ao cidadão. A avaliação considera dois parâmetros: o primeiro, composto por 4 indicadores combinados, que objetiva avaliar a qualidade do serviço de Ouvidoria. São os indicadores de satisfação com o sistema, atendimento, resposta e recomendação da ouvidoria.

A resolutividade, por sua vez, remete à capacidade de entrega/atendimento dos órgãos, sendo um indicador de gestão. Dada sua característica, só é aplicável às reclamações, solicitações e denúncias.

Por extrapolar a capacidade de atuação da Ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.

Quanto à Pesquisa de Satisfação, identificamos melhoras em todos os índices analisados nas avaliações realizadas pelos cidadãos conforme comparativo do último trimestre demonstrado a seguir:

2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Resolutividade	23%	26%	-	-
Serviços de Ouvidoria	49%	52%	-	-
Recomendação	63%	66%	-	-
Atendimento	57%	58%	-	-
Sistema	64%	68%	-	-
Resposta	27%	32%	-	-



A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações sobre os serviços prestados pelo órgão. Nela, é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

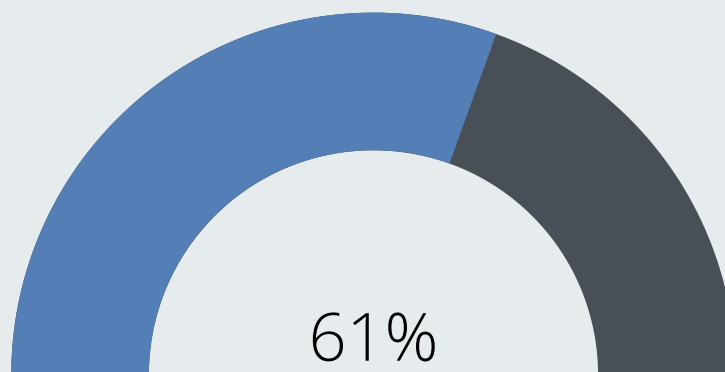
CLAREZA

Quanto à Clareza das Informações, tivemos um percentual de 61%, um aumento de 4% em relação ao 1º trimestre de 2022.

Já quanto ao Conhecimento da Carta, tivemos uma redução percentual de 2%, passando de 68% no 1º trimestre de 2022 para 66% neste 2º trimestre de 2022.



Clareza das informações



Conhecimento da Carta



E - SIC

A Ouvidoria da SEDES atua também como Serviço de Informação ao Cidadão.

O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet.

Além de fazer o pedido, é possível, pelo sistema:

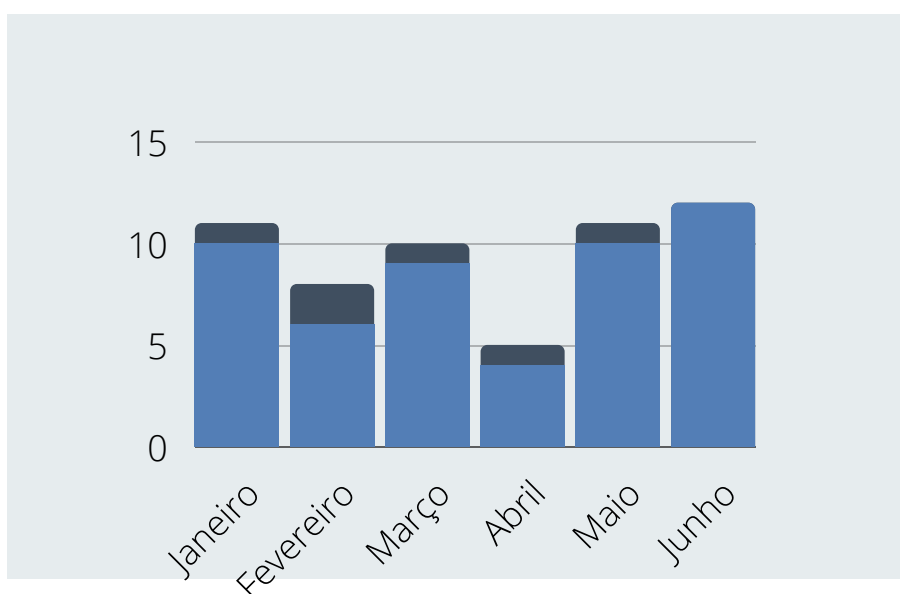
- acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado;
- receber a resposta da solicitação por e-mail;
- entrar com recursos; e
- consultar as respostas recebidas.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o acesso ao sistema pode ser feito via internet e presencial.

Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no 2º trimestre de 2022, recebemos 26 solicitações, sendo 04 em abril (com 01 recurso), 10 em maio (com 01 recurso) e 12 em junho (sem recursos).

2022		Solicitações	Recursos
1º Trimestre	Janeiro	10	1
	Fevereiro	6	2
	Março	9	1
2º Trimestre	Abril	4	1
	Maio	10	1
	Junho	12	0





ELOGIOS DA COMUNIDADE

Relato: "Cidadão deseja elogiar toda a equipe do restaurante comunitário do Sobradinho II envolvido no preparo do cardápio (feijoada) de hoje dia 08.04.2022. Além disso, muito bem preparada e deliciosa a mesma teve o privilegio de saborear. Ademais o cidadão percebeu que o cozinheiro e colaboradores trabalham em sintonia. Ressalta que a equipe gentil e atenciosa. Cidadão deseja que chega ao conhecimento dos mesmos."

Relato: "Agradecer as solicitações respondidas por vcs em tempo hábil e precisão e entendimento no atendimento solicitado. Estão de Parabéns!"

Relato: "Elogia os monitores Alessandra, Eduardo, Leandro, Alex e o coordenador Luciano ambos do Centro de Convivência do Riacho Fundo I informa que são pessoas maravilhosas, quer dá-lhes os parabéns, são muito atenciosos pois teve um evento de nome Centro de Convivência e eles fizeram brincadeiras com as pessoas com fatos de Brasília, informa que nesse período de pandemia eles estão sendo muito importantes para a comunidade, na páscoa teve palestras com relação ao renascimento de Jesus, houve uma grande interação com a comunidade."

Relato: "Cidadã ficou muito satisfeita com o evento rural, Mulher no Campo, organizado pela Secretaria da Mulher, que fez tudo muito bem feito, organizado e parceiros do GDF e particulares, privados como a clínica da Vista. Pode fazer a segunda via da Rg dela e a primeira via dos filhos; atualizar o endereço junto ao CRAS, vinha tentando agendamento a mais de um ano, e fez a solicitação do prato cheio, fez exame de vista, enfim agradece a todos os envolvidos e disse que isso que o GDF promoveu foi muito importante para a comunidade! Elogio direcionado para a SEDES, para a equipe do CRAS, pelo excelente atendimento!"

AGRADECIMENTOS DA OUVIDORIA

"Elogiar" é uma atitude de reconhecer o que o outro faz de bom, gera vários benefícios para todos os envolvidos: fortalece as qualidades da pessoa, as habilidades, provoca alegria, estreita vínculos, promove autoconfiança e segurança, ajuda a aliviar o peso das dificuldades, fortalece o senso de eu, a identidade etc.

Nesse sentido, esta Ouvidoria conforme Processo SEI! nº 00431-00027258/2022-51, deseja agradecer ao **Marco Aurélio Degrázia Barbosa Júnior**, Matrícula **179.252-0**, pelo excelente serviço prestado junto a esta Unidade, contribuindo para melhoria dos atendimentos aos cidadãos do Distrito Federal.

CONCLUSÃO

Em 06 de junho de 2022 a Secretaria de Desenvolvimento Social adotou nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) o atendimento por demanda espontânea, o que consiste na distribuição de senhas diariamente por ordem de chegada. Destaca-se que 20% das vagas diárias são destinadas para agendamentos realizados por telefone ou internet.

Nesse contexto, cumpre-se informar, que dentro dos 2 primeiros trimestres de 2022 batemos a marca de 30.000 manifestações, com um total de 31.387 demandas, e assim, ultrapassamos a soma anual de 2021.

Prosseguindo, contudo, observa-se que com a medida adotada acima, houve uma redução considerável de manifestações, considerando que no 1º trimestre tivemos 17.402 registros, no segundo, foram 13.985, uma queda de aproximadamente 20% entre os dois trimestres.

Logo, não podemos neste momento, fazer outra previsão, novas medidas estão prestes a serem adotadas, e os números ainda podem mudar.

