

2021

Relatório 4^o Trimestre

Secretaria de
Desenvolvimento Social



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

Índice

04

Apresentação

05

Estatísticas

11

Providências adotadas pela Secretaria

13

Conclusão



Apresentação

Secretaria de Desenvolvimento Social | 2021

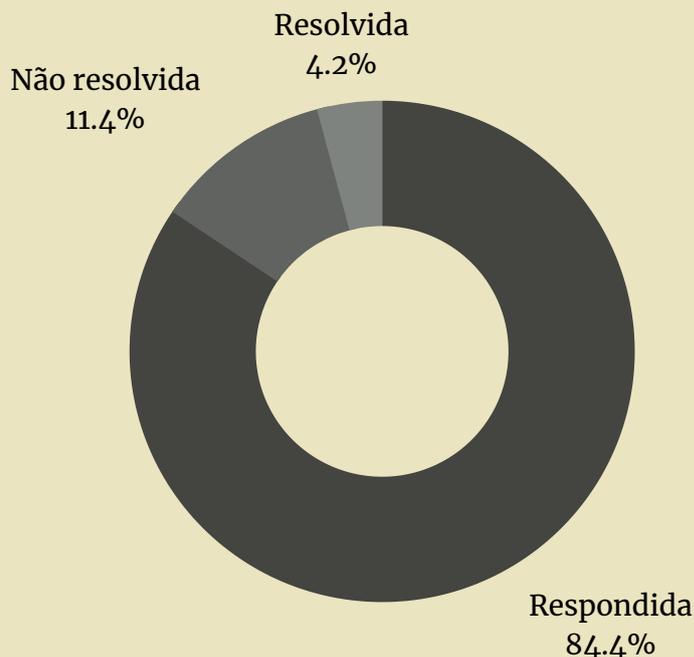
A Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES é responsável pela execução das políticas de Assistência Social, Transferência de Renda e de Segurança Alimentar e Nutricional, da gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional 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 para a garantia dos mínimos sociais, dentre outras atribuições correlatas.

Somos responsáveis por 29 Centros de Referências de Assistência Social (CRAS), 16 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, 6 Serviços de Acolhimento Institucional (para Mulheres – SAIM; para Pessoas Idosas – SAIPI; para Adultos e Famílias do Areal – SAIAFA; em República para Jovens – RJOVEM; para Crianças e Adolescentes I e II – SAICA I e SAICA II) e pelos Programas Auxílio Brasil e DF Social.

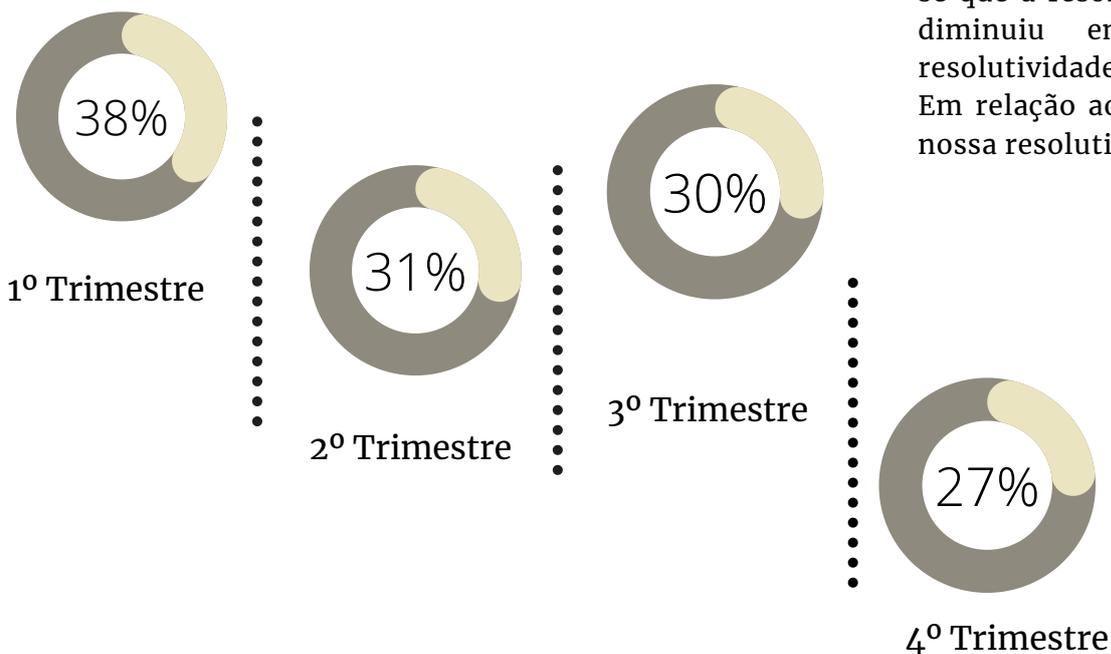
ESTATÍSTICAS

No 4º trimestre do ano de 2021 (de outubro a dezembro), recebemos 9.757 manifestações. Dentre as quais, 8.201, aproximadamente 84,4%, constam como respondidas. Além disso, apenas 404 (4,2%) dessas manifestações foram avaliadas como resolvidas, sendo 11 destas, resolvidas após resposta complementar. As manifestações avaliadas como não resolvidas correspondem ao total de 1.111 (11,4%) e as manifestações não avaliadas correspondem a 84,1%. É importante mencionar que, em todas as respostas definitivas oferecidas por esta Ouvidoria, solicitamos ao manifestante que avalie nosso serviço.



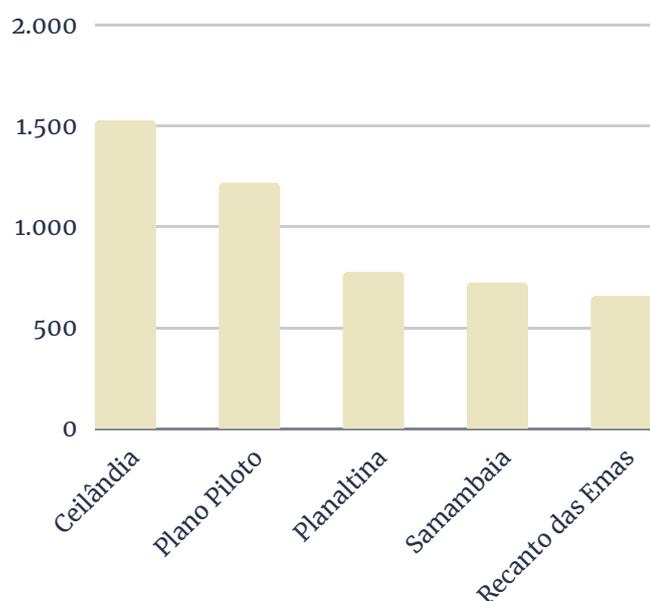
RESOLUTIVIDADE

Conforme dados estatísticos, verifica-se que a resolutividade do 4º trimestre diminuiu em 3%, comparada à resolutividade do 3º trimestre. Em relação ao começo do ano de 2021, nossa resolutividade diminuiu em 11%.



ESTATÍSTICAS

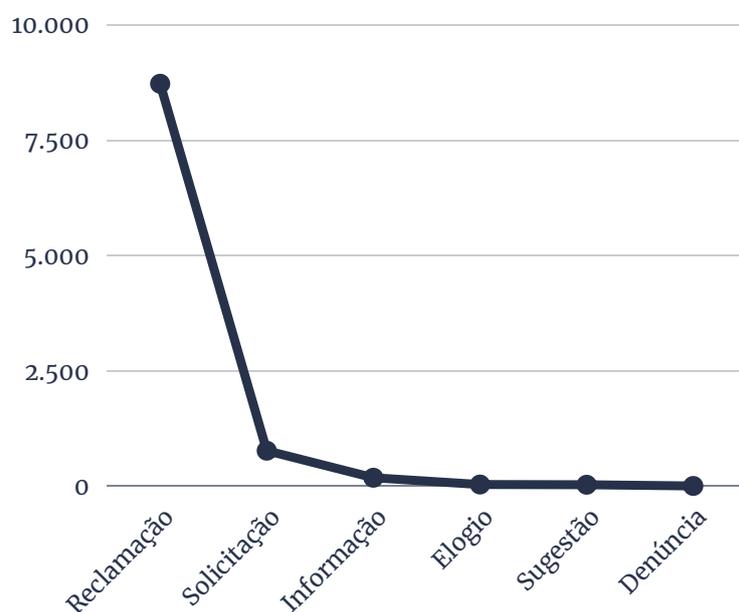
ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação à origem das manifestações recebidas por esta Ouvidoria- SEDES, constatamos que as regiões administrativas responsáveis por aproximadamente 50% das demandas foram: Ceilândia (1.525), Plano Piloto (1.215), Planaltina (773), Samambaia (720) e Recanto das Emas (654).

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à tipologia das manifestações, foi verificado que os 3 tipos de registros mais realizados foram: reclamação (8.728), solicitação(770) e informação(184). Os demais registros correspondem a 37 elogios, 32 sugestões e 6 denúncias.



8728

Reclamações

770

Solicitações

184

Informações

ESTATÍSTICAS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

1 CRAS- Vagas para atendimento no CRAS- 6678

2 Programa Prato Cheio: 660

3 DF sem Miséria/DF Social: 368

4 Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família): 362

5 Auxílio Vulnerabilidade: 260

6 Cartão Gás: 258

7 Cadastro Único para Programas Sociais: 219

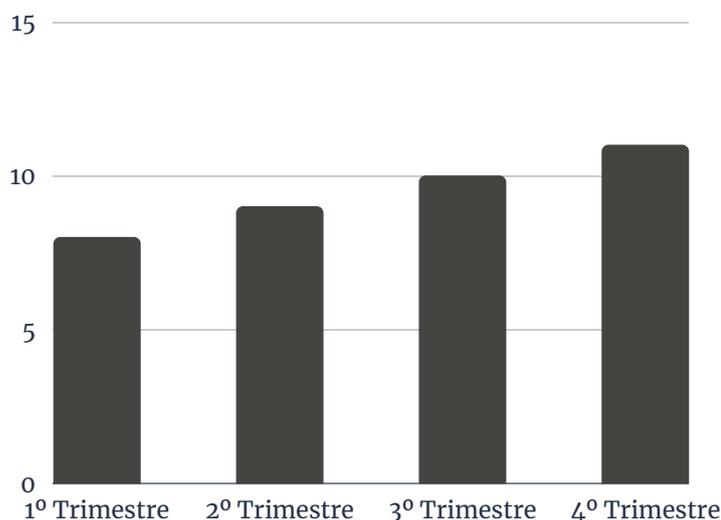
8 Atendimento prestado pelos servidores nas Unidades do Centro de Referência de Assistência Social: 158

9 Assistência ao Morador de Rua: 140

10 Programas Sociais: 100

ESTATÍSTICAS

PRAZO DE RESPOSTA

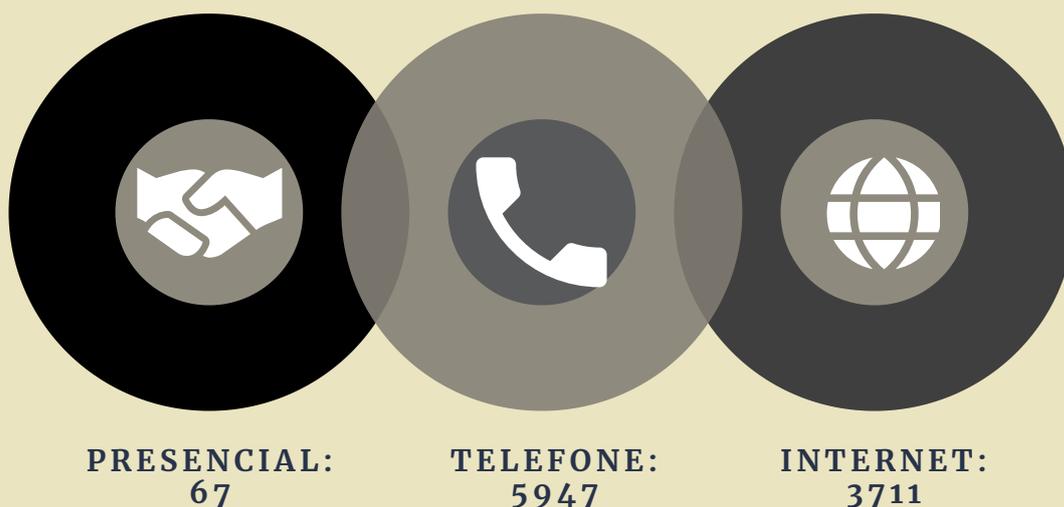


No 4º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 11 dias e um índice de 96% de cumprimento desses prazos de resposta. O nosso tempo médio de resposta aumentou ao longo do ano, o que pode ser justificado pelo aumento do número de manifestações analisadas diariamente.

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 Ouvidoria:



5 manifestações foram registradas por meio de Mídia, 6 via Protocolo e 21 por Ouvidoria Itinerante

ESTATÍSTICAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quanto à Pesquisa de Satisfação, no 4º trimestre nossos índices diminuíram em todos os aspectos, conforme se demonstra a seguir:

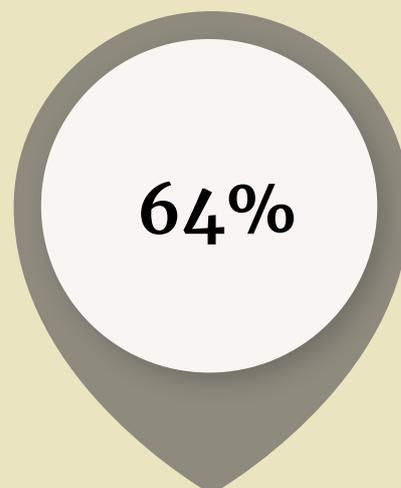
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Resolutividade	38%	31%	30%	27%
Serviço de Ouvidoria	56%	55%	56%	50%
Recomendação	68%	73%	70%	63%
Atendimento	61%	61%	62%	55%
Sistema	69%	73%	72%	66%
Resposta	39%	30%	36%	30%

CARTA DE SERVIÇOS

Quanto à Clareza das Informações, tivemos um percentual de 79%, diminuição de 10% em relação ao 3º trimestre de 2021. Já quanto ao Conhecimento da Carta, tivemos um aumento percentual de 7%, passando para 64% neste 4º trimestre de 2021.



Clareza das informações



Conhecimento da Carta

ESTATÍSTICAS

E - SIC

Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no 4º trimestre de 2021, recebemos 21 solicitações, sendo 8 em outubro, 9 em novembro (com 3 recursos) e 4 em dezembro.



4º Trimestre- Outubro a Dezembro/2021	Solicitações	Recursos
Outubro	08	0
Novembro	09	3
Dezembro	04	0

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA

Com o objetivo de superar os desafios impostos pela pandemia, a SEDES implementou novos programas e realizou ações para a população mais vulnerável do DF.

Em outubro, foram nomeados 121 técnicos em assistência social. Além disso o CREAS Estrutural foi totalmente reformado para atender melhor a população do DF.

Em novembro foi publicado chamamento público para celebrar o termo de colaboração com a organização da sociedade civil para agilizar o atendimento para inscrição e atualização dos dados do Cadastro Único.

Em dezembro de 2021, o cartão prato cheio alcançou a marca de 40 mil beneficiários. Além disso, o cartão gás e prato cheio viraram lei, pois os dois programas foram sancionados como política permanente de estado. Por fim, ainda em dezembro a SEDES instituiu 6 novos programas (DF Social, DF Brincar, Incentiva DF, Agentes da Cidadania, Agentes de Cidadania Ambiental e DF Alfabetização).

Vale mencionar que, ao longo de todo o ano, foram realizadas reuniões entre equipe SUBSAN 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. Além disso, ao decorrer do ano de 2021 foi realizado acompanhamento e fiscalização dos Restaurantes Comunitários, realizados por equipe especializada que visita diariamente uma das 14 unidades.

Ainda, medidas excepcionais foram implementadas para agilizar e ofertar a proteção social adequada à população do DF. Com a nomeação de servidores, ampliou-se a disponibilidade de vagas para atendimento nos CRAS. Os servidores lotados nas unidades de Proteção Social Especial (CREAS e UPS) e servidores do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos também apoiaram os atendimentos nos CRAS, por um período.

Ademais, ampliou-se o acesso da população para realização ou atualização de Cadastro Único, com a implantação de postos de atendimento nas unidades Na Hora: Brazlândia, Ceilândia, Gama, Sobradinho, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II, Rodoviária e Taguatinga.

Infelizmente, mesmo com os esforços das equipes das vinte e nove unidades CRAS e apesar da ampliação do número de servidores nos CRAS, ainda estamos com uma grande demanda reprimida de famílias aguardando atendimento e assim justifica-se o número de ouvidorias.

REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

Quanto às Realizações da Ouvidoria para o ano de 2021, tivemos as seguintes realizações, neste 4º trimestre:

			
EQUIPE	SISTEMA	CARTA DE SERVIÇOS E LAI:	OUVIDORIA ITINERANTE:
<ul style="list-style-type: none">• Nomeação de servidores;• Capacitação da equipe com cursos realizados pela Escola de Governo.	<ul style="list-style-type: none">• Inclusão de novos assuntos no Sistema OUV-DF que facilitaram as tratativas das manifestações.	<ul style="list-style-type: none">• Atualização das informações da Lei de Acesso à Informação no site do órgão em relação à Ouvidoria;• Atualização mensal da Carta de Serviços.	<ul style="list-style-type: none">• Devido à Pandemia do Covid- 19, ainda não conseguimos realizar nenhuma ação de Ouvidoria Itinerante em nossos Centros de Referência de Assistência Social.

CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, apesar do aumento de manifestações e procura dos serviços da SEDES, houve esforços para amenizar os efeitos da Covid-19. Além disso, é importante mencionar que o surgimento de novos benefícios e as grandes mudanças ocorridas na forma de atendimento dos CRAS contribuíram para o aumento pela procura de informações e esclarecimentos desta SEDES por meio dos canais de Ouvidoria.

A Ouvidoria tem como papel realizar a ponte de comunicação entre a população mais vulnerável do DF e a Secretaria. O crescimento substancial das manifestações registradas no ano de 2021 reflete também o aumento da necessidade dos usuários dos nossos serviços. É evidente que houve uma intensificação pela procura dos serviços socioassistenciais e a Secretaria de Desenvolvimento Social tem trabalhado para acompanhar e atender essa demanda. Conforme mencionado anteriormente, foram estabelecidos novos programas socioassistenciais, criação de novos centros de referências de assistência social, nomeação de servidores, dentre outras ações para melhorar os atendimentos prestados pela Secretaria. Nossas dificuldades no ano de 2021 refletiram nos índices de reclamações e insatisfações com os serviços prestados, mas estamos trabalhando para conduzir essas fragilidades com excelência, buscando sempre melhorar a qualidade de nossos serviços.