

RELATÓRIO

4º TRIMESTRE

ANO 2020



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria



Governador – DF
Ibaneis Rocha

Controlador – Geral
Paulo Wanderson Moreira

Ouvidor-Geral
José dos Reis de Oliveira

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

Ouvidora
Ana Maria Moreira da Silva

Equipe Técnica

Carolina de Vasconcelos Barreto

Janaína Alves Gonçalves

Louise de Lima e Silva

Nathália Fernanda de Souza Abelha

Nayana Souza Soares



Índice

Apresentação:	Página 4
Ações da Ouvidoria:	Páginas 4
Análises estatísticas:	Página 5
Visão Geral:	Página 5
Assuntos:	Página 6
Prazo de Resposta:	Página 7
Forma de Entrada:	Página 7
Índices de Satisfação:	Página 8
Carta de Serviços:	Página 9
Registros e E-SIC:	Página 9
Providências adotadas pela Secretaria:	Página 10
Premiações Recebidas:	Páginas 11-12
Conclusão:	Página 13



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.

Objetiva, primordialmente, 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.

A SEDES é responsável por 27 CRAS – Centro de Referência da Assistência Social, 17 CCFV – Centro de Convivência, 11 CREAS – Centro de Referência Especializada de Assistência Social, 14 restaurantes comunitários, dois Centros POP – Centros de Referência para a População em Situação de Rua, Centros de Referência de Diversidade, uma Central de Vagas de Acolhimento e Atendimento Emergencial, três unidades de acolhimento para adultos e famílias (UNAF), crianças e adolescentes (UNAC), mulheres (UNAM) e idosos (UNAI), pelos Programas Bolsa Família e DF Sem Miséria, além de vários outros serviços assistenciais no DF.

AÇÕES DA OUVIDORIA SEDES

No ano de 2020, especificamente a partir do mês de abril, a ouvidoria tem realizada várias ações no sentido de:

Envio de relatório semanal a todos os gestores

Para isso, a unidade de ouvidoria adotou o método de enviar, semanalmente, um relatório para todos os gestores responsáveis pelos serviços prestados pela SEDES, no intuito de alertá-los quanto aos processos que estavam com manifestações a vencer naquele período.

Treinamento dos atendentes da Central 162

Devido aos problemas quanto à classificação das manifestações, informações necessárias à apuração da manifestação, competência do órgão e identificação do real assunto da manifestação, esta ouvidoria buscou realizar um treinamento dos atendentes da Central 162, o que ocorreu em de outubro de 2020.



ANÁLISES ESTATÍSTICAS



No quarto trimestre do ano de 2020, recebemos 3013 manifestações, dentre as quais, 354, cerca de 12% foram avaliadas como não resolvidas, mesmo após resposta complementar, e 173, cerca de 6% foram avaliadas como resolvidas, sendo 10 destas resolvidas após resposta complementar. E a grande maioria, 2483, ou seja, 82% das manifestações não foram avaliadas pelos manifestantes.

VISÃO GERAL

Pelos dados estatísticos acima, pudemos constatar que, a resolutividade do 4º trimestre de 2020 ficou em 33%, sofrendo uma diminuição de 8%, tendo em vista que diminuimos de 45% de resolutividade no 3º trimestre/2020 para 33% no 4º trimestre.

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

Constatamos ainda que a maioria das manifestações recebidas foram reclamações, ou seja 84%, correspondentes a 2524, e tivemos 293 solicitações, 127 informações, 48 elogios. 11 denúncias e 10 sugestões.



ASSUNTOS

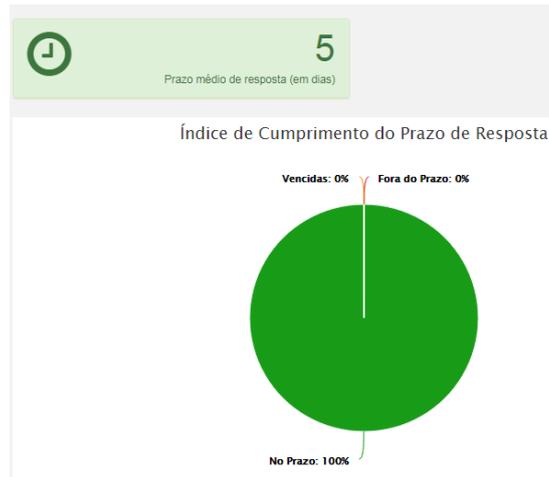


Quanto aos assuntos mais demandados, dentre os 10 assuntos que mais foram manifestados tivemos, o programa Prato Cheio, com 595 manifestações, DF Sem Miséria com 585 manifestações, CRAS com 575 manifestações, Programa Bolsa Família com 280 manifestações, Cesta Emergencial com 198 manifestações, Assistência a Morador de Rua com 143 manifestações, Cadastro Único com 91 manifestações, Auxílio Vulnerabilidade com 88 manifestações, Auxílio Natalidade com 54 manifestações, e Restaurante Comunitário com 45 manifestações.

PRAZOS



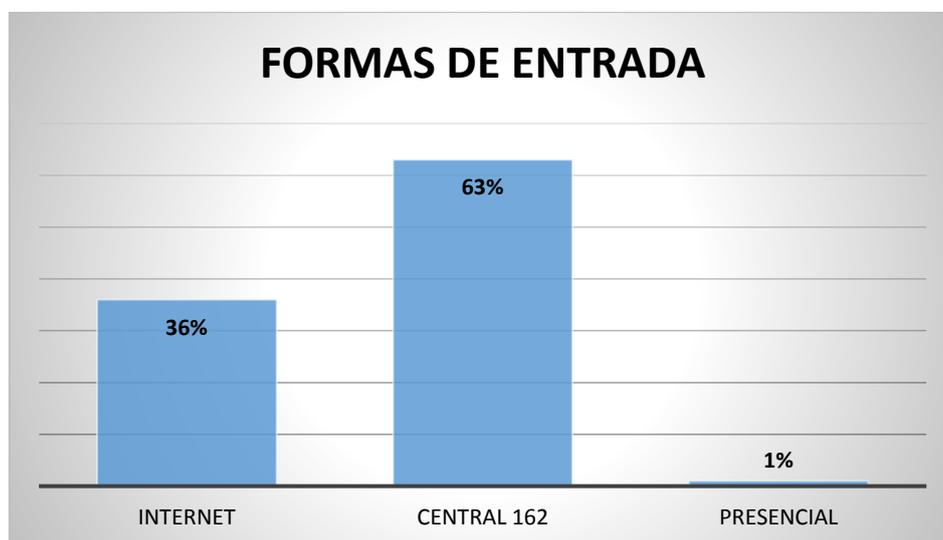
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria



No 4º trimestre tivemos um prazo médio de resposta de 5 dias e um índice de 100% de cumprimento dos prazos de resposta.

Ressaltamos que, essa 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. Quanto aos nossos prazos de resposta, ressaltamos a atenção e a presteza de cada um de nossos gestores que tem nos atendido prontamente, e desde já agradecemos pela parceria e compreensão.

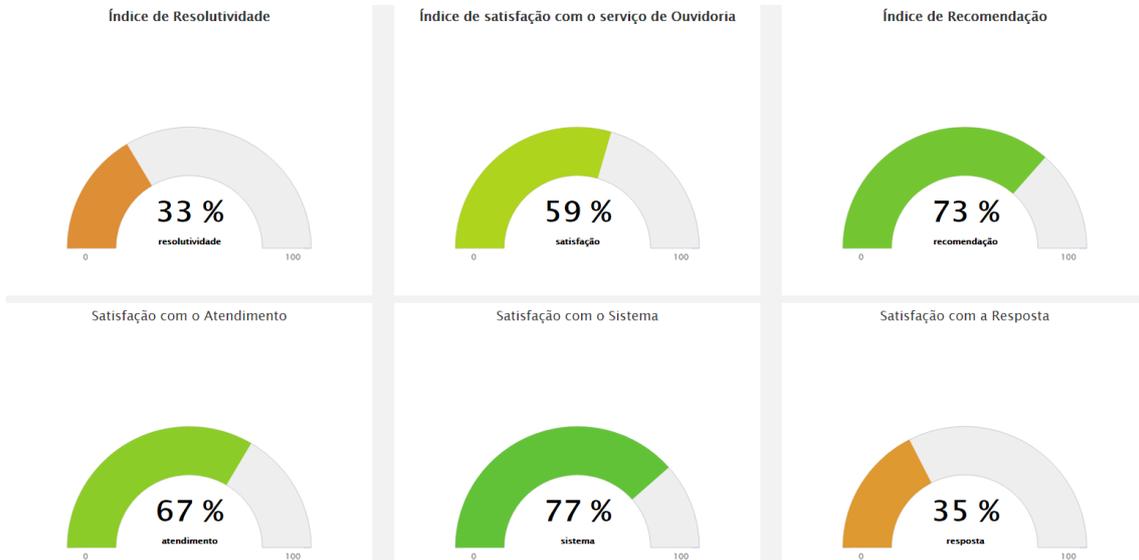
FORMAS DE ENTRADA



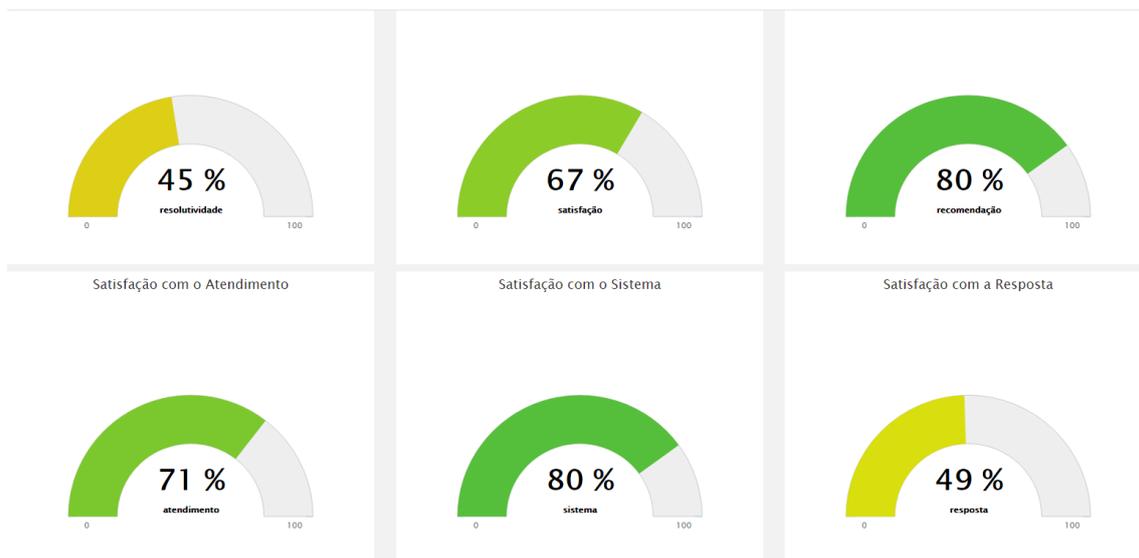
Quanto a forma de entradas das manifestações desta SEDES, 63% são realizadas por meio da Central 162 e 36% são realizadas via internet.



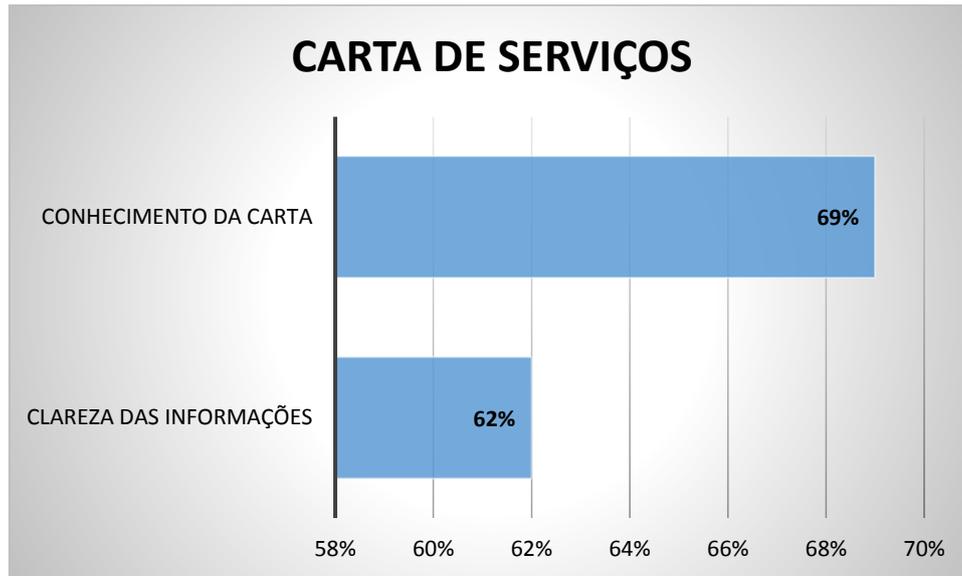
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria
ÍNDICES DE SATISFAÇÃO



Quanto aos índices de satisfação, vimos que houve uma diminuição dos percentuais alcançados no 4º trimestre em relação aos índices do terceiro trimestre, conforme índices do 3º trimestre abaixo:



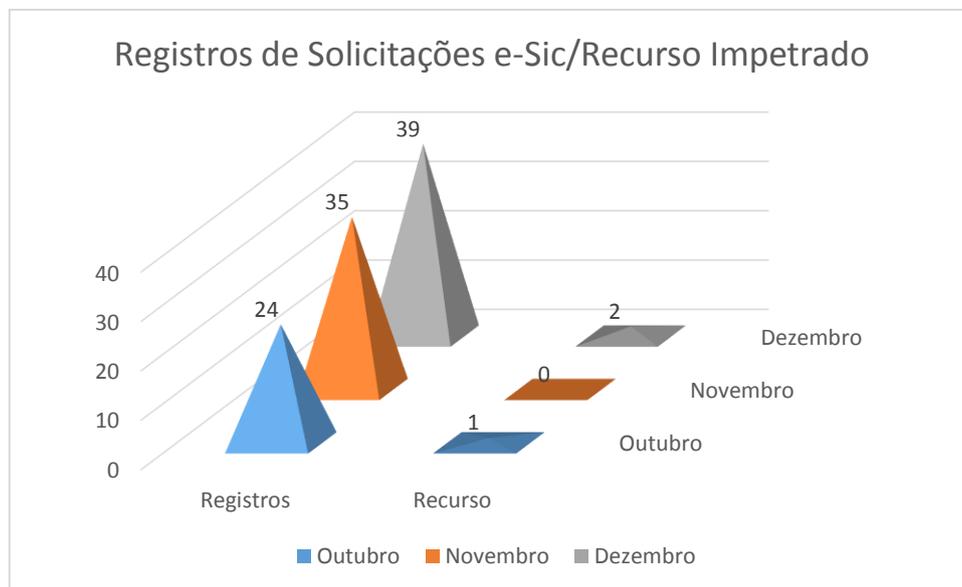
CARTA DE SERVIÇOS



No 4º trimestre, a média de clareza das informações da carta de serviços ao cidadão ficou em apenas 62%. O que demonstra uma correlação com o percentual de conhecimento da carta, que teve um percentual de 69%.

E-SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

No 4º trimestre o número de registros voltados à solicitação de informações à Secretaria foi de 98 manifestações e apenas 3 recursos, o que demonstra que, embora a média de manifestações de E-SIC tenha sido de 33 manifestações, os recursos se limitaram a 1 por mês sendo estes impetrados apenas nos meses de outubro (1) e dezembro (2)



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria



- Ampliação dos horários do Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua de Brasília
- Estruturação as unidades do CRAS
- Atendimentos remotos em sua maioria e presenciais nos casos especiais
- Disponibilização de número de whatsapp para saneamento de dúvidas
- Melhoria dos fluxos de atendimento ao cidadão
- Atendimentos remotos para atualização do cadastro único, dentre outros
- Distribuição do cartão Prato Cheio a 36 mil famílias

PREMIAÇÕES RECEBIDAS

Índice de Transparência Ativa



7/12/20 às 15h23 - Atualizado em 7/12/20 às 15h23

Sedes: Índice de Transparência Ativa dobra em seis meses

COMPARTILHAR

Facebook (<http://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.sedes.df.gov.br/sedes-indice-de-transparencia-ativa-dobra-em-seis-meses/>) Twitter
([https://twitter.com/intent/tweet?source=agenciabrasilia&text=Sedes: Índice de Transparência Ativa dobra em seis meses&url=http://www.sedes.df.gov.br/sedes-indice-de-transparencia-ativa-dobra-em-seis-meses/](https://twitter.com/intent/tweet?source=agenciabrasilia&text=Sedes:%20%C3%89ndice%20de%20Transpar%C3%AAncia%20Ativa%20dobra%20em%20seis%20meses&url=http://www.sedes.df.gov.br/sedes-indice-de-transparencia-ativa-dobra-em-seis-meses/))

Secretaria de Desenvolvimento Social criou rotina de atualização do site oficial e conquistou prêmio da Controladoria-Geral do DF

A Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) atingiu, pela primeira vez, os 100% do chamado Índice de Transparência Ativa (ITA) e foi um dos órgãos do Governo do Distrito Federal premiados na 5ª edição do Prêmio ITA da Controladoria-Geral do DF. A premiação é um reconhecimento pela adoção das medidas de transparência determinadas pela Lei Distrital de Acesso à Informação (nº 4.990/2012) e a publicação ativa de informações de interesse público no site oficial da Sedes.

<http://www.sedes.df.gov.br/sedes-indice-de-transparencia-ativa-dobra-em-seis-meses/>

Prêmio: Melhores Práticas em Ouvidoria



3/12/20 às 18h16 - Atualizado em 3/12/20 às 18h18

Iniciativa da Sedes é premiada por reduzir tempo de resposta de demandas do cidadão

COMPARTILHAR

Facebook (<http://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.sedes.df.gov.br/iniciativa-da-sedes-e-premiada-por-reduzir-tempo-de-resposta-de-demandas-do-cidadao/>)

Twitter (<https://twitter.com/intent/tweet?source=agenciabrasilia&text=Iniciativa da Sedes é premiada por reduzir tempo de resposta de demandas do cidadão&url=http://www.sedes.df.gov.br/iniciativa-da-sedes-e-premiada-por-reduzir-tempo-de-resposta-de-demandas-do-cidadao/>)

Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social reduziu de 20 para 10 dias o prazo interno de resposta dos setores técnicos, aumentando resolutividade das demandas de 27% para 40%.

Reduzir o tempo de resposta para, no máximo, 10 dias e atender às demandas da população com uma linguagem simples e objetiva. Esse foi o objetivo do projeto "Diminuição interna dos prazos para resolução das demandas do sistema OUV-DF", implementado em junho pela Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes), uma das iniciativas vencedoras do 5º Concurso "Melhores Práticas em Ouvidoria Pública", da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

<http://www.sedes.df.gov.br/iniciativa-da-sedes-e-premiada-por-reduzir-tempo-de-resposta-de-demandas-do-cidadao/>

CONCLUSÃO



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Ouvidoria



No 4º trimestre de 2020, a SEDES procurou ampliar os atendimentos por meio do agendamento via Central 156, aumentou o atendimento às famílias beneficiadas pelo Cartão Prato Cheio, e envidou esforços, junto aos seus gestores, servidores e a ouvidoria, no sentido de garantir aos cidadãos o requerimento e, principalmente, o recebimento de seus benefícios.

No mês de dezembro de 2020, a Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu duas premiações, ITA – Índice de Transparência Ativa, e a Premiação de Melhores Práticas em Ouvidoria, corroborando os esforços envidados na melhoria do atendimento ao cidadão.