



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

2021

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

Secretaria de Desenvolvimento Social

ÍNDICE

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

03

Apresentação

05

Gestão da Ouvidoria

07

Análises Estatísticas

19

Providências adotadas pela Secretaria

22

Conclusão

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

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 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.

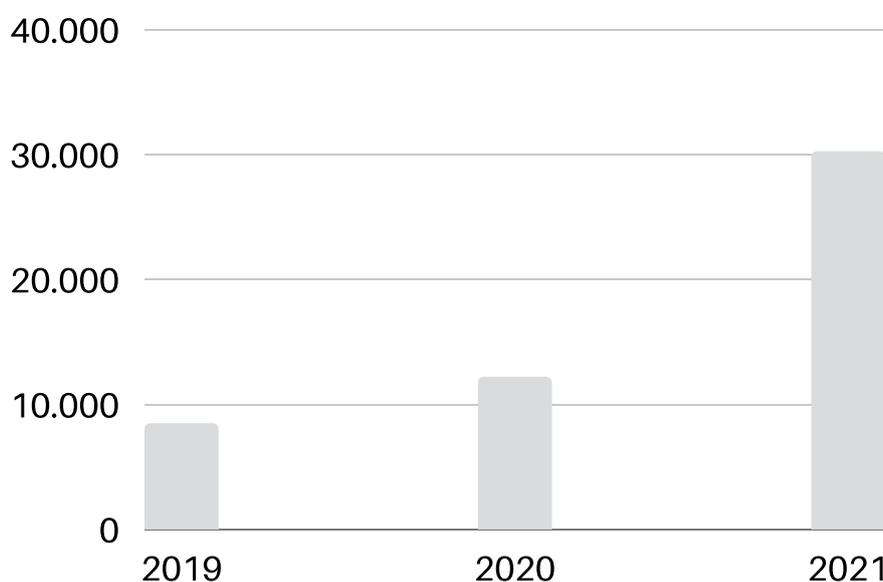
Gestão da Ouvidoria

Obedecendo ao disposto na Lei nº 6.519/2020, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e de sua participação na fiscalização da eficácia dessas atividades no âmbito do Distrito Federal, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal apresenta o Relatório de Gestão de 2021, visando demonstrar, além das informações estatísticas de manifestações recebidas, todas as ações realizadas pela equipe da ouvidoria, aos gestores da SEDES, bem como à toda a rede SIGO/DF. Como forma de melhor comparar os resultados alcançados pelos trabalhos da equipe de ouvidoria da Secretaria, bem como, de todos os gestores que, de forma direta ou indireta, foram fundamentais no alcance de nossas metas, bem como do atendimento e de todos os benefícios oferecidos à população do Distrito Federal em situação de vulnerabilidade.

AUMENTO DA PROCURA POR NOSSOS SERVIÇOS

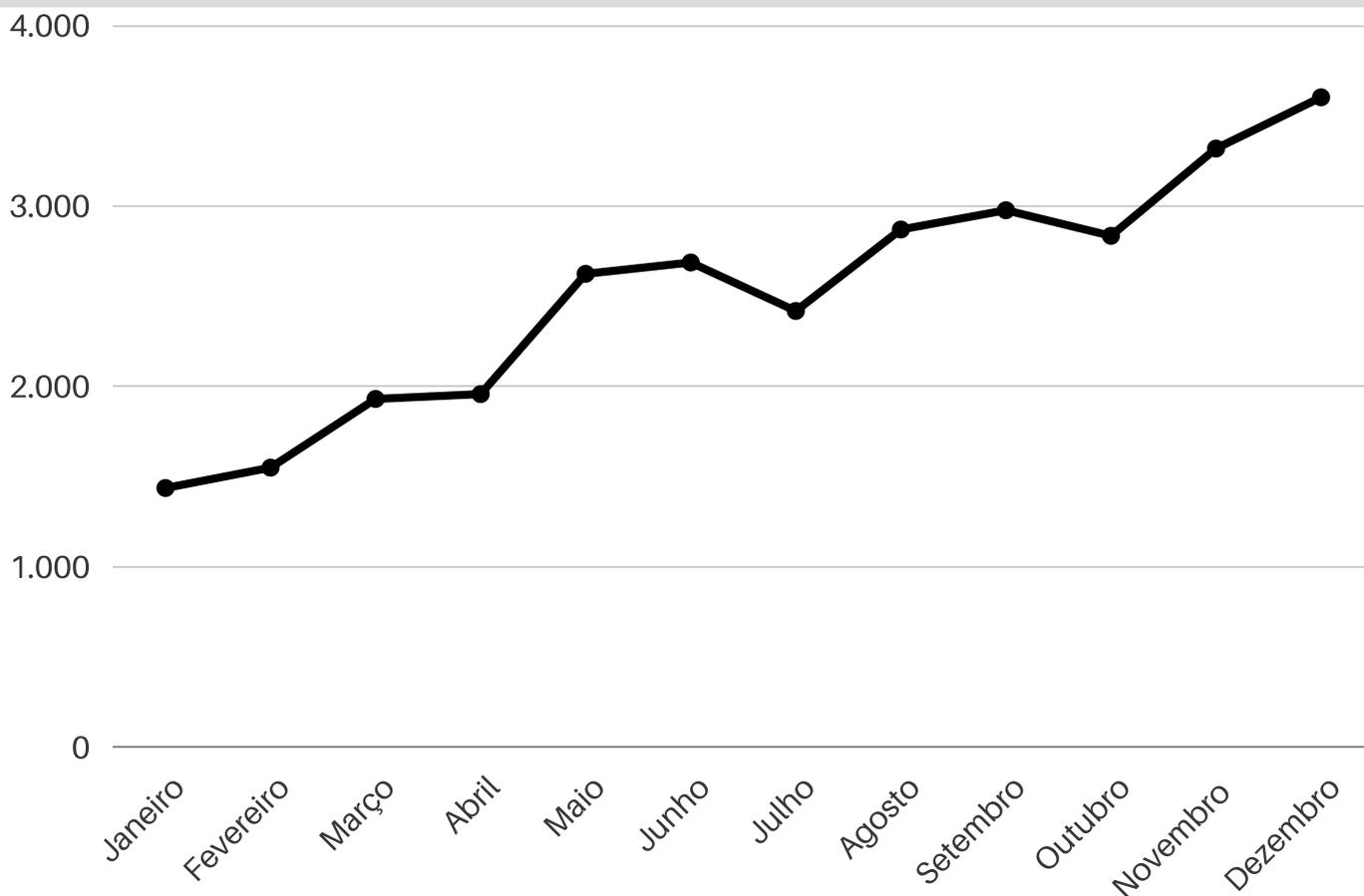
Em 2021 a Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu mais que o dobro de manifestações em relação ao ano de 2020.

Devido à Pandemia mundial do novo coronavírus, que agravou ainda mais a situação de vulnerabilidade das famílias atendidas pela Política Pública de Assistência Social, em virtude do desemprego formal e informal, ocasionado pelo fechamento de estabelecimentos, redução de serviços, paralisação de escolas, exigidos pela necessidade de isolamento social, para prevenção do contágio do vírus, tivemos um aumento substancial das solicitações de assistência pela população, e, em decorrência desse quadro, um aumento substancial das demandas desta Unidade de Ouvidoria. Realizando um comparativo dos últimos anos, verifica-se que a pandemia teve significativa influência no aumento das demandas da Secretaria. Em 2019, recebemos 8.441 manifestações ao longo do ano, em 2020 recebemos 12.160 manifestações e em 2021, 30.204 manifestações.



Análises Estatísticas

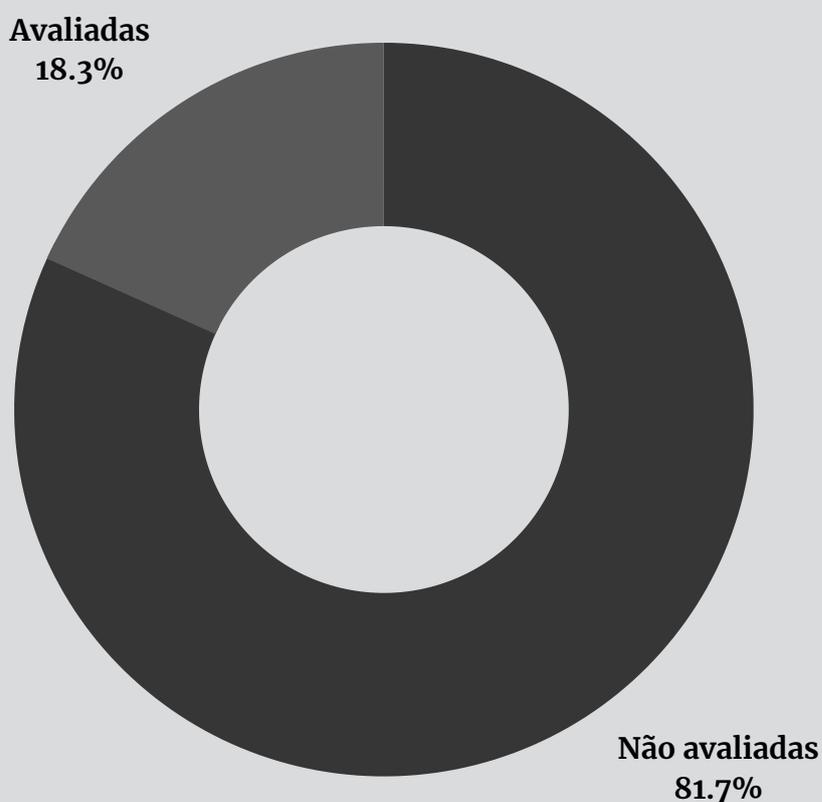
No ano de 2021, a Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu 30.205 manifestações.



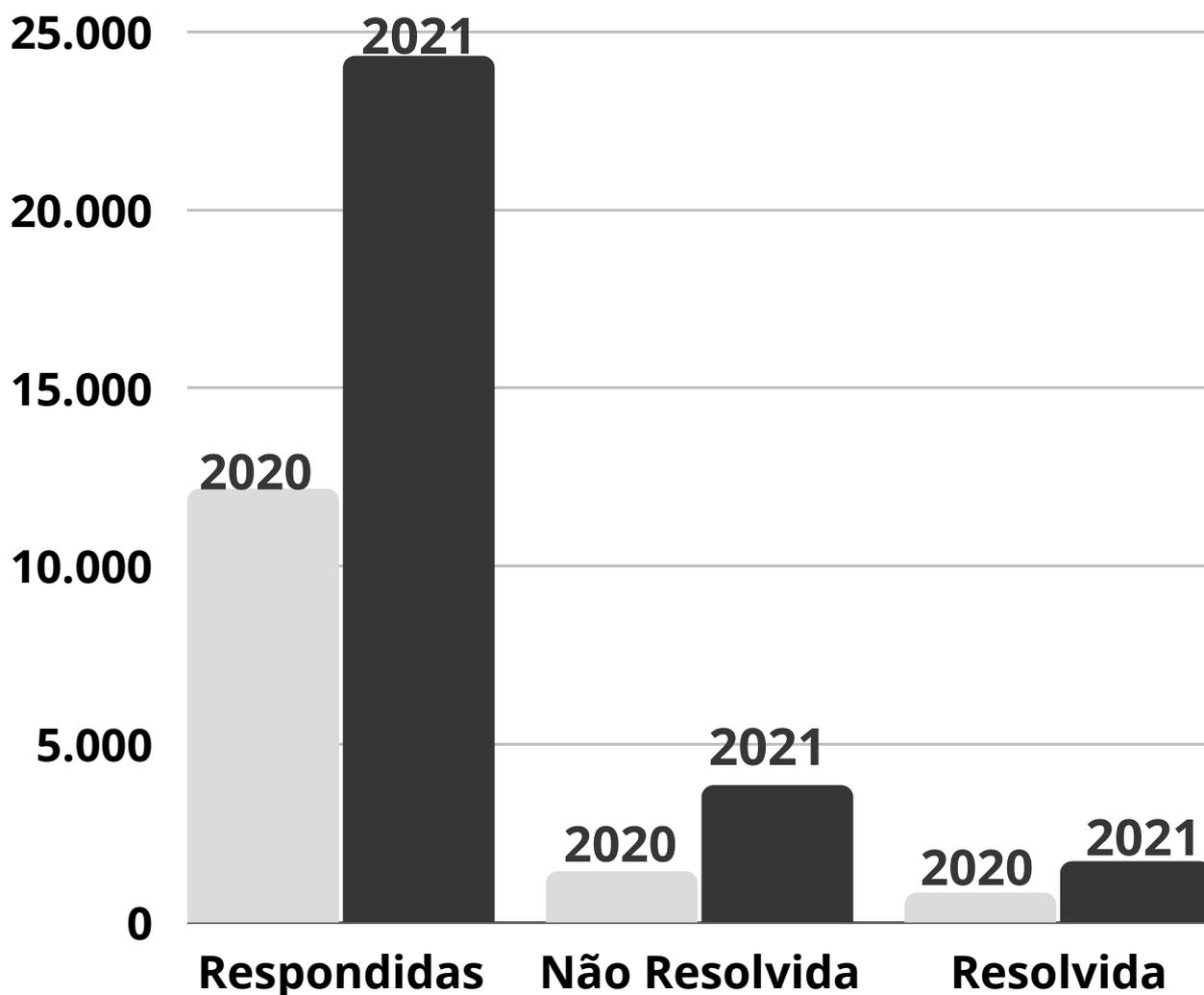
No ano de 2021, a Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu 30.205 manifestações, contando com uma média mensal de 2.517 manifestações e aproximadamente 83 manifestações diárias, contando com os finais de semana, feriados e pontos facultativos.

Avaliação das manifestações

Das 30.205 manifestações recebidas em 2021, obtivemos um percentual de 6% das manifestações analisadas como resolvidas e 13% analisadas como não resolvidas. Observa-se que 81,7% das manifestações respondidas não receberam avaliação do cidadão, o que dificulta uma análise mais precisa sobre a resolutividade das manifestações respondidas.



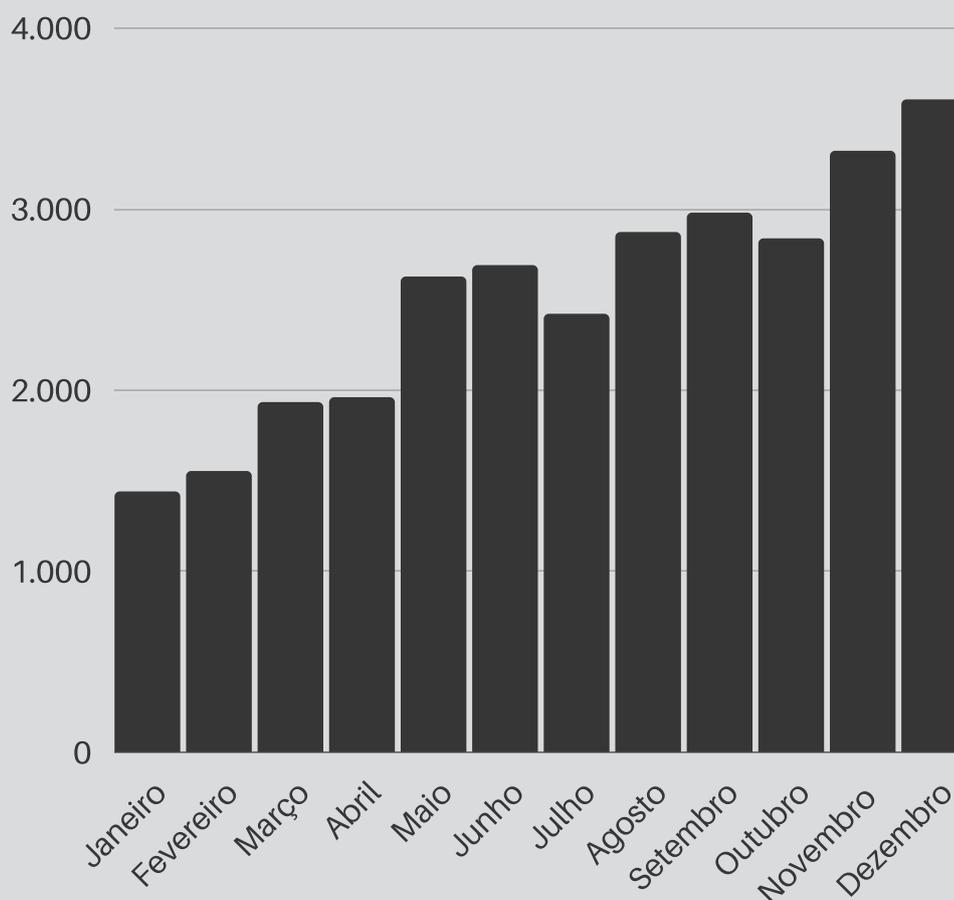
Em 2021 a SEDES obteve um aumento de aproximadamente 148,3% manifestações recebidas, realizando um comparativo com o ano de 2020.



No ano de 2020, a SEDES recebeu um total de 12.160 manifestações, comparando com o ano de 2021, quando recebemos 30.205 manifestações, nota-se que houve um aumento de cerca de 148,3%.

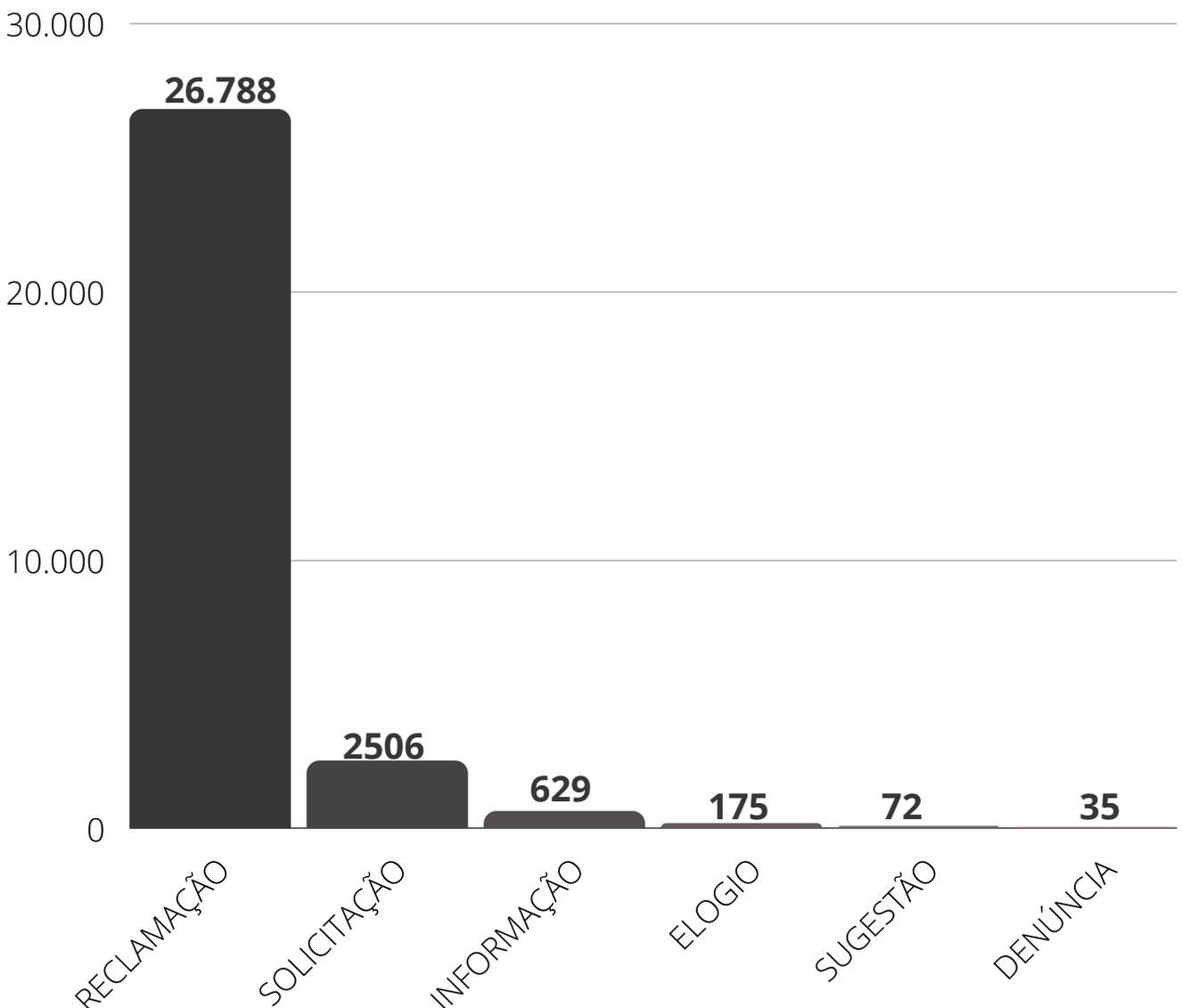
Evolução Mensal

Pelo relatório abaixo, nota-se que houve um pico maior nos meses de novembro e dezembro que correspondem aos problemas ocorridos em relação à extinção dos Bolsa Família e DF sem Miséria, para a entrada do Auxílio Brasil e DF Social. Nesse período, houve muitos questionamentos e reclamações em relação a esses novos programas. Essas mudanças refletiram em uma procura ainda maior para atendimento nos Centros de Referência de Assistência Social, que corresponde a nossa maior demanda de reclamações.



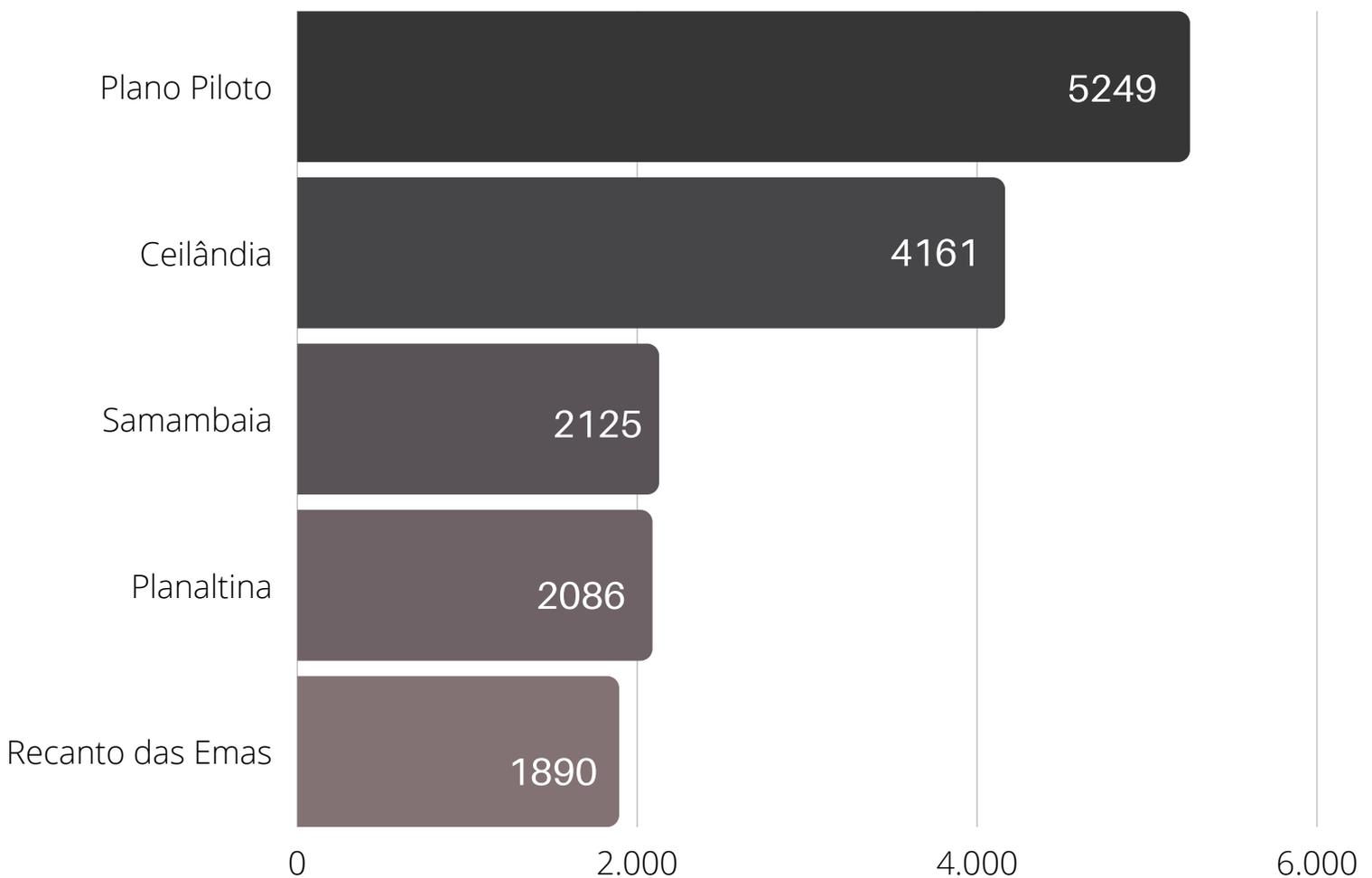
Classificação das Demandas

Pelo gráfico abaixo nota-se que o maior índice foi de reclamações, seguido por solicitações e posteriormente informações, sobre benefícios sociais. Percebe-se que, mesmo com um aumento substancial em nossas manifestações, recebemos muitos elogios (175) dirigidos aos programas e aos atendimentos de nossos servidores de ponta.



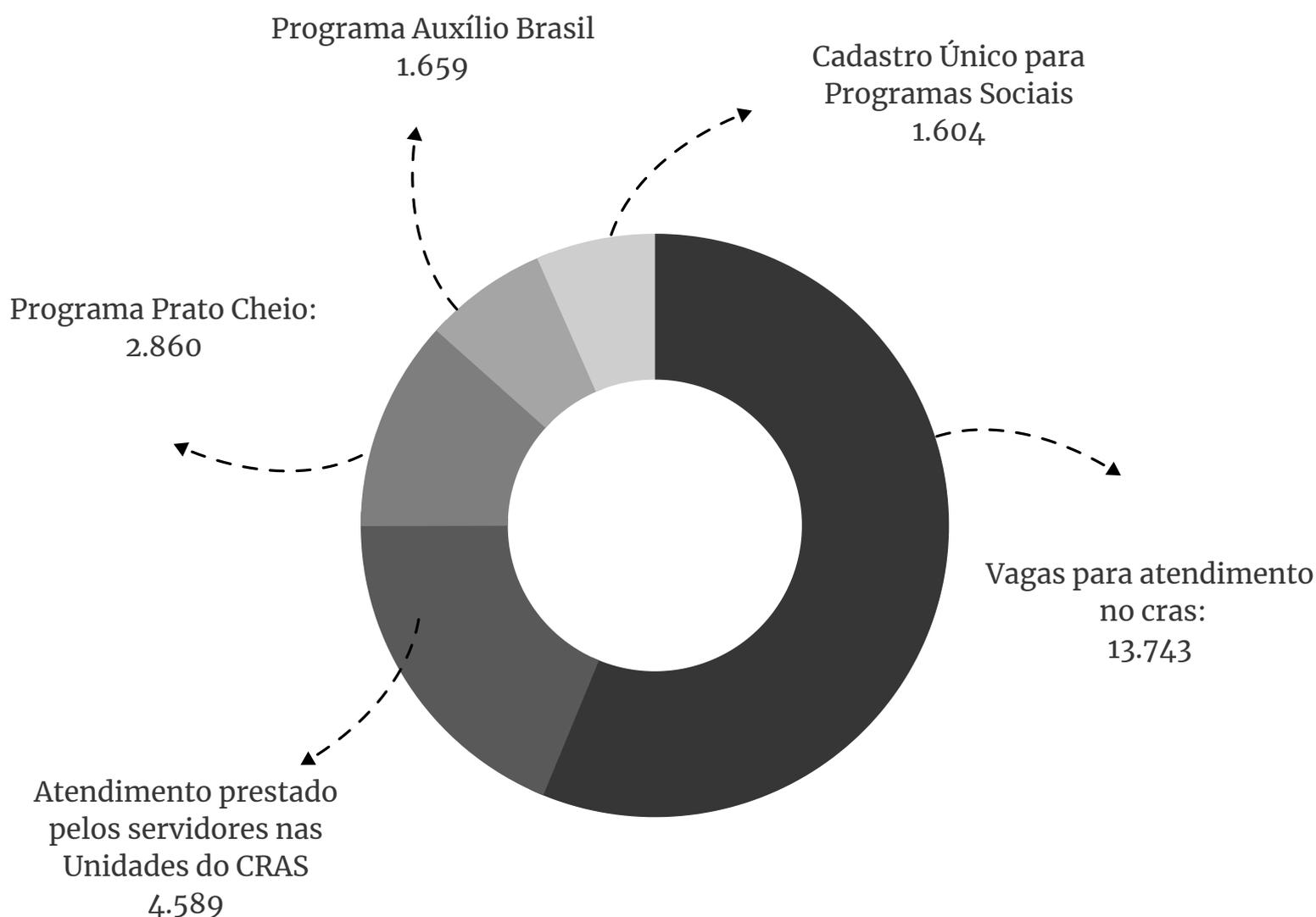
Regiões Administrativas

Em 2021, as regiões administrativas que mais nos demandaram foram as do Plano Piloto, Ceilândia, Samambaia, Planaltina e Recanto das Emas. Ressaltamos que o Plano Piloto se destaca por ter um número substancial de moradores de rua que recebem benefícios disponibilizados à população, além da abordagem social, que é mais um serviço realizado pela Secretaria.



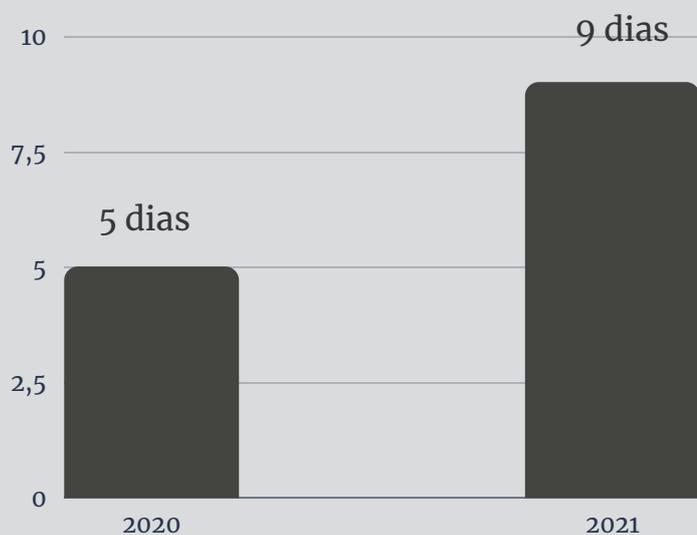
Assuntos mais solicitados

Em 2021, devido à Pandemia Covid-19, a SEDES foi muito demandada na procura para atendimento nas unidades de assistência social e, considerando a nova forma de atendimento em que o usuário precisa realizar agendamento e aguardar a disponibilidade de vagas para que possa ser atendido nos CRAS e CREAS, o volume de demandas sobre o assunto aumentou significativamente, sendo o mais requisitado em nosso sistema, conforme se demonstra a seguir:

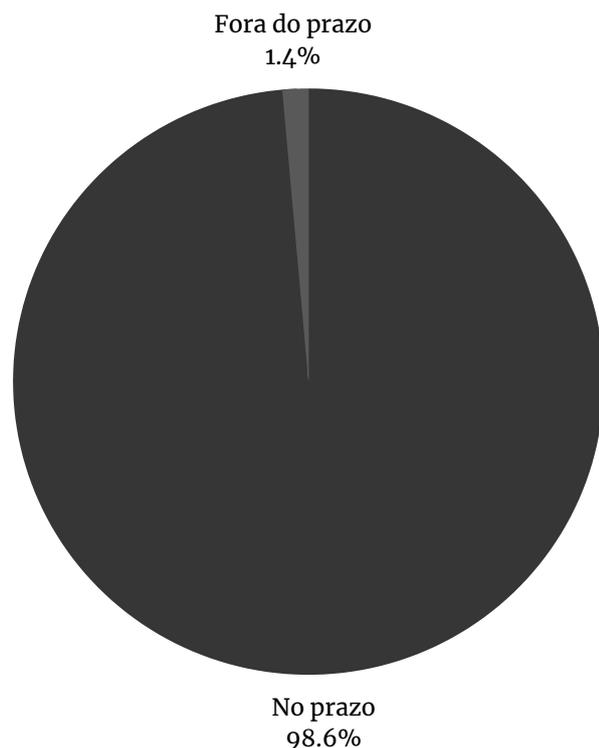


Prazo de Resposta

No ano de 2021, tivemos um pequeno aumento no prazo médio de resposta em relação ao ano de 2020, isso se justifica pela maior quantidade de manifestações recebidas e apuradas ao longo desse ano.

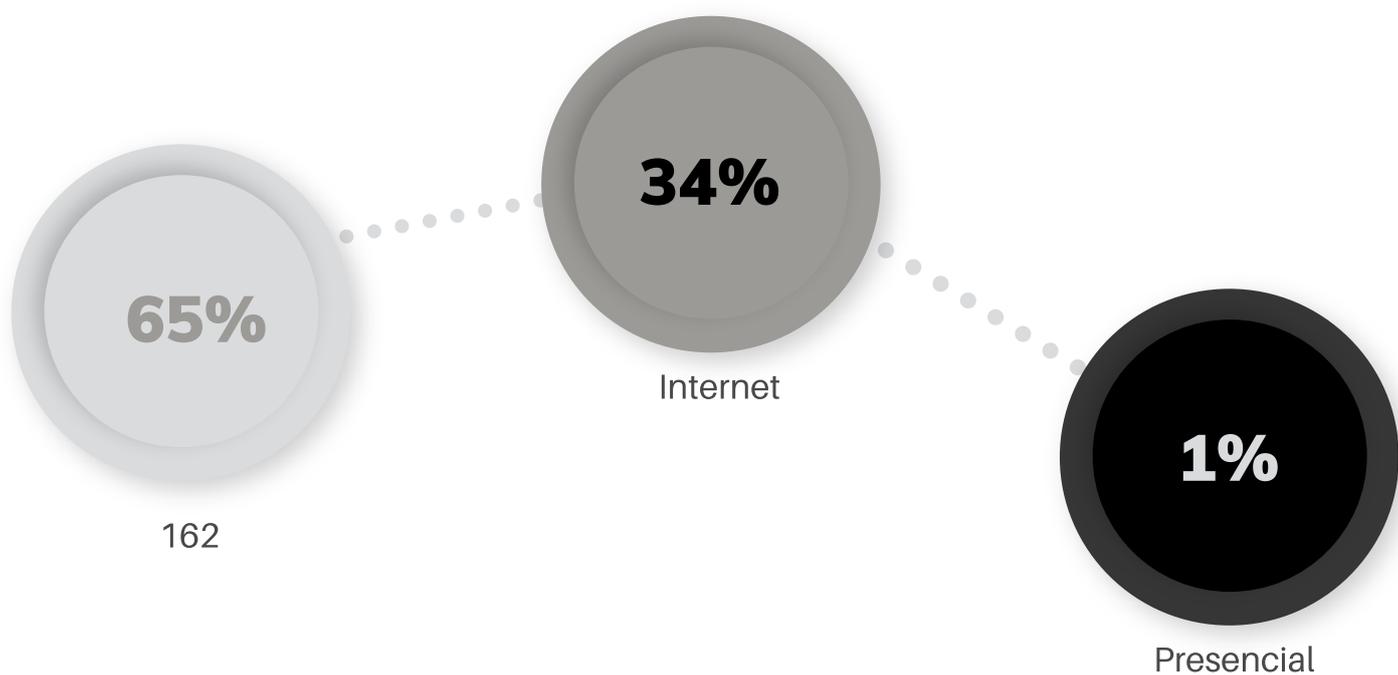


Além disso, 99% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, sendo apenas 1% fora do prazo legal. Ressaltamos que esta Ouvidoria tem realizado um trabalho contínuo no que concerne a sensibilizar e alertar os gestores de nossos setores técnicos sobre a necessidade de respondermos nossas manifestações dentro dos prazos previstos em lei.



Formas de Entrada

Quanto às formas de entrada das manifestações, destacamos a utilização primordial da Central 162, demonstrando a preferência dos manifestantes por esta Central.

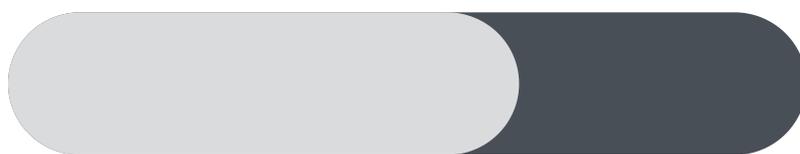


Carta de Serviços

Quanto à clareza das informações, obtivemos um percentual de 82%, aumento de 15% em relação ao ano de 2020. Já em relação ao conhecimento da Carta, tivemos um percentual de 64%. Vale mencionar que, em todas as nossas respostas definitivas, disponibilizamos o link de nossa Carta de Serviços, para que o manifestante possa ter acesso aos programas e serviços de nossa Secretaria.



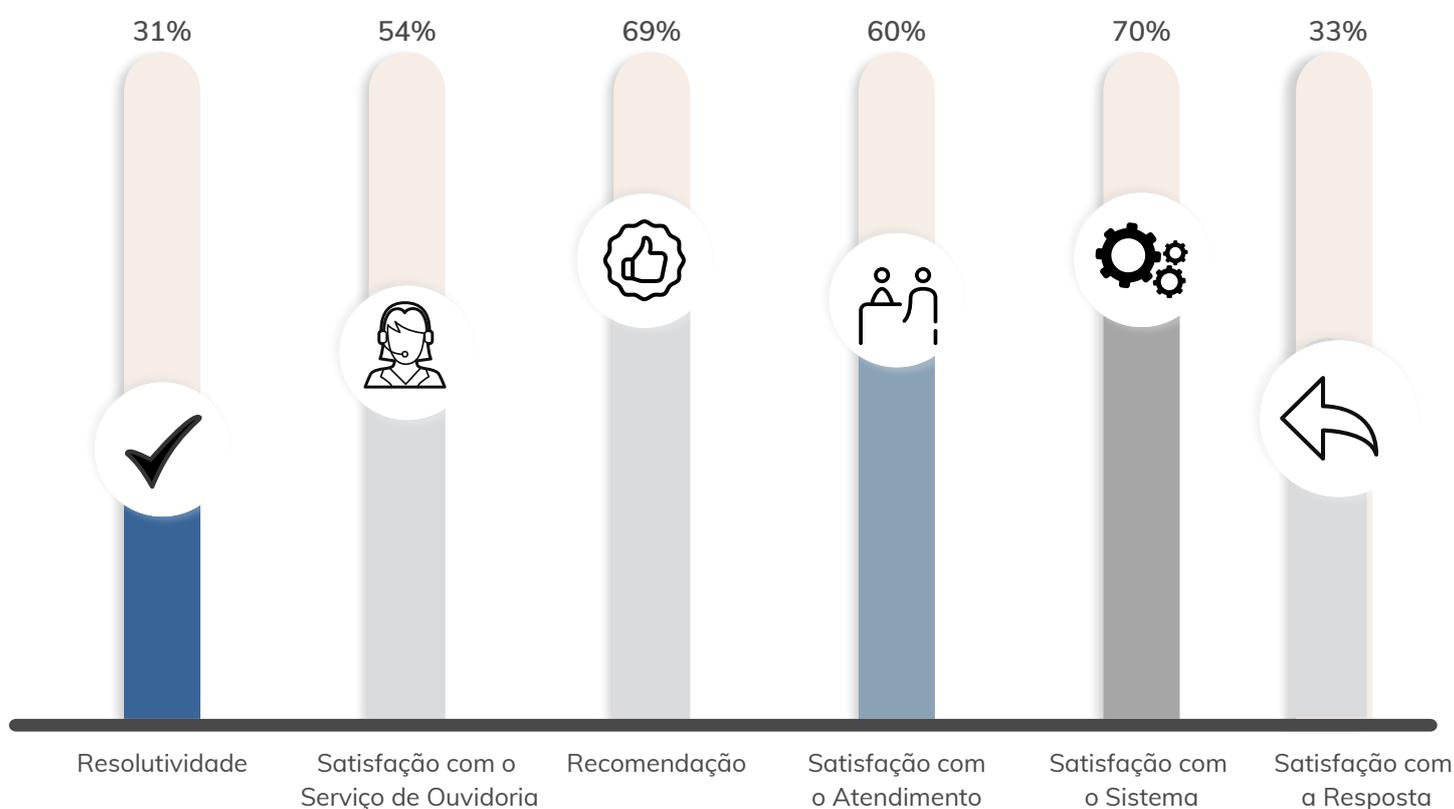
Clareza: 82%



Conhecimento: 64%

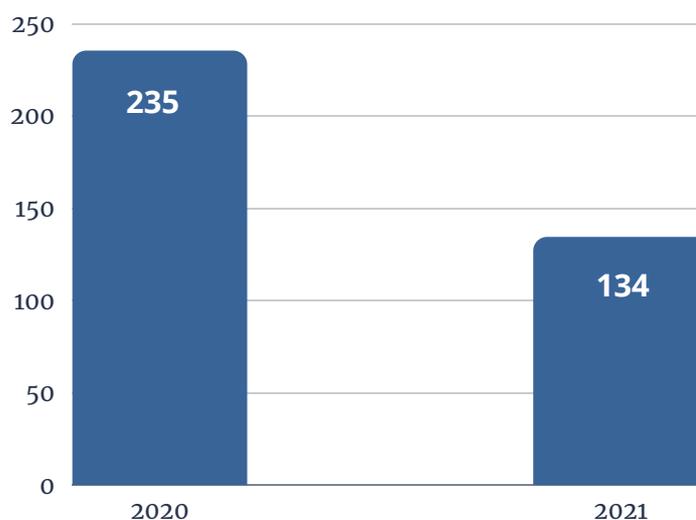
Índices de satisfação

Quanto aos índices de satisfação, verificamos que, em comparação ao ano de 2020, estes diminuíram. O aumento de 148% de nossas manifestações e a grande dificuldade para atendimento em nossas unidades de assistência social justificam a queda desses percentuais. Entretanto, a SEDES tem trabalhado para atender adequadamente a população mais vulnerável do Distrito Federal.



E-SIC

Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no ano de 2021, tivemos 134 solicitações de acesso à informação e 6 recursos a essas solicitações. Em comparação com o ano de 2020, obtivemos uma diminuição expressiva no que se refere à procura do serviço.



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 janeiro de 2021, as unidades assistenciais voltaram ao atendimento presencial graças ao sistema de agendamento on-line que permitiu agendar visitas ao CRAS, com segurança para servidores e usuários. Além disso, foram adquiridos 881 novos computadores e linhas telefônicas de tecnologia, para melhorar o atendimento dos CRAS e CREAS.

Em março a SEDES nomeou mais de 112 aprovados em concurso público, para atender a grande demanda da Secretaria. No mesmo mês, reforçou os serviços para população em situação de rua, ampliando os horários de atendimento nos CENTROS POP, que passaram a funcionar diariamente das 7h às 18h, inclusive em feriados e pontos facultativos. Os frequentadores podem fazer refeições e lanches ao longo do dia nas unidades.

Em abril, foram abertas novas vagas para acolhimento de jovens e adultos com deficiência. Além disso, foi inaugurada a casa de passagem para famílias em situação de rua. Por fim, no mês de abril, a SEDES ofertou novas inscrições para a participação do Programa Família Acolhedora.

Em maio, os moradores das casas de passagem receberam a primeira dose da vacina contra a COVID-19 e a SEDES inaugurou a primeira república para público LGBTQIA+ do Brasil.

Em junho de 2021, cerca de 700 profissionais de assistência social que atuam diretamente no atendimento às populações em situação de vulnerabilidade foram vacinados. Além disso, foi anunciado o Cartão Gás, programa que auxiliou as pessoas em situação de vulnerabilidade na compra do botijão de cozinha. Nesse mesmo período, a população em situação de rua começou a ser imunizada nos Centros POPS e nas unidades de acolhimento da SEDES.

Em julho foi ampliado o atendimento presencial no CRAS, com o avanço da vacinação dos trabalhadores da assistência social, pelo menos um terço dos agendamentos passou a encaminhar o cidadão para as unidades, ademais houve mais imunizações para a população em situação de rua. Houve capacitação para os executores do Programa Prato Cheio, Cestas Verdes, Cestas Básicas, com foco nos contratos de Restaurantes Comunitários, a fim de melhorar o processo de execução dos serviços prestados.

Providências adotadas pela Secretaria

Foi realizada a formação de uma equipe especializada responsável por organizar e responder os processos de ouvidoria referentes ao Programa Prato Cheio e Cesta Emergencial, a fim de propiciar uma interlocução com o público de forma ágil e com respostas precisas, esclarecendo dúvidas recorrentes.

Em agosto, foi inaugurado o CRAS Sol Nascente, além disso houve novas 113 nomeações de servidores para reforçar os trabalhos da secretaria e foi lançado o programa cartão gás.

Em setembro, foi inaugurado mais um CRAS, no Recanto das Emas. Além disso, o Programa Criança Feliz Brasiliense retomou as visitas domiciliares. Por fim, mais restaurantes comunitários passaram a oferecer café da manhã.

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.

Providências adotadas pela Secretaria

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.

É importante informar que, conforme Sistema Integrado de Desenvolvimento Social (SIDS), no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, os Centros de Referência de Assistência Social atenderam:

Total de pessoas atendidas: **129.519;**

Total de pessoas atendidas no Postos Na Hora: **17.494;**

Total de atendimentos particularizados: **284.090;**

Total de Auxílio Natalidade (pecúnia) concedidos: **8.232;**

Total de Bolsas Maternidade: **4.081;**

Total Auxílios por Morte: **335;**

Total de benefícios Auxílio em Situação de Vulnerabilidade Temporária concedidos: **28.262;**

Total de benefícios Auxílio em Situações de Desastres e Calamidade Pública concedidos: **25.131;**

Total de benefícios Excepcionais concedidos: **6.469;**

Total de Cestas Emergenciais concedidas: **23.198;**

Total de inscrições enviadas para pagamento do Programa Prato Cheio: **75.614;**

Total de solicitações aguardando envio para pagamento do Programa Prato Cheio: **63.229.**

Conclusão

Diante 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 ofícios.