

# Relatório de Ouvidoria

**SEDES - DF**

**2º Trimestre**

**Ano 2021**





**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 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 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*



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL  
Ouvidoria



## Índice

**Apresentação - 4**

**Estatística SEDES - 5**

**Apuradores da SEDES - 15**

**Providências adotadas pela Sedes - 26**

**Realizações da Ouvidoria - 31**

**Agradecimentos - 34**

**Conclusão - 35**



## 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.



## ESTATÍSTICA

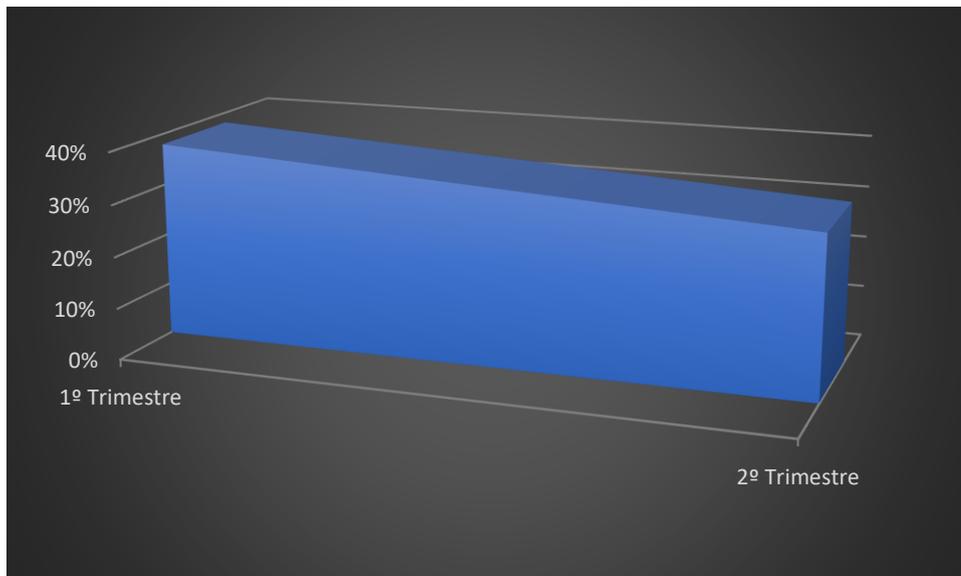
### Manifestações Recebidas



No segundo trimestre do ano de 2021, recebemos 7.268 manifestações, dentre as quais, 5859 foram respondidas, 970 foram avaliadas como não resolvidas e 424 foram avaliadas como resolvidas.



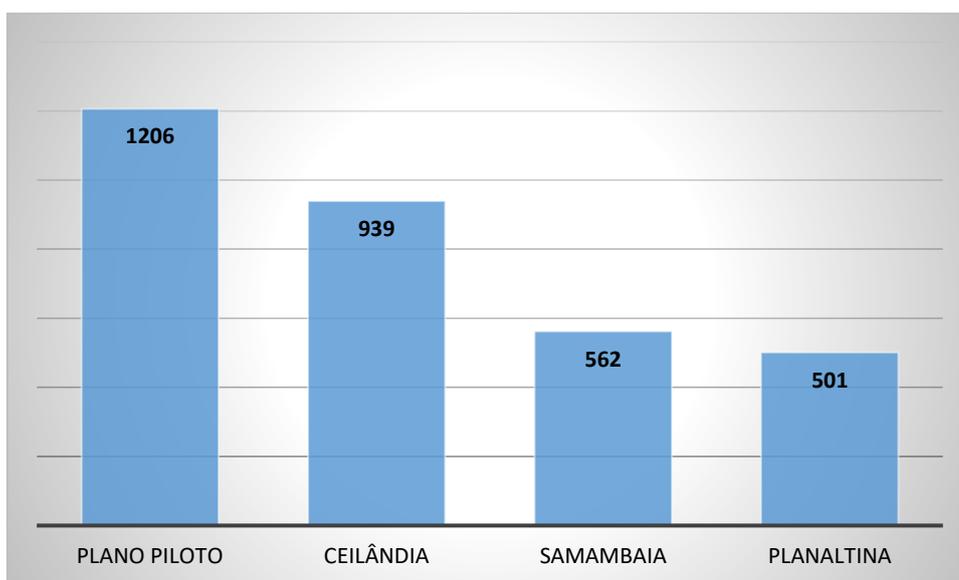
## Resolutividade



Pelos dados estatísticos acima, podemos constatar que a resolutividade do 2º trimestre de 2021 foi menor que a Resolutividade do 1º trimestre de 2021, ficando em 31%.



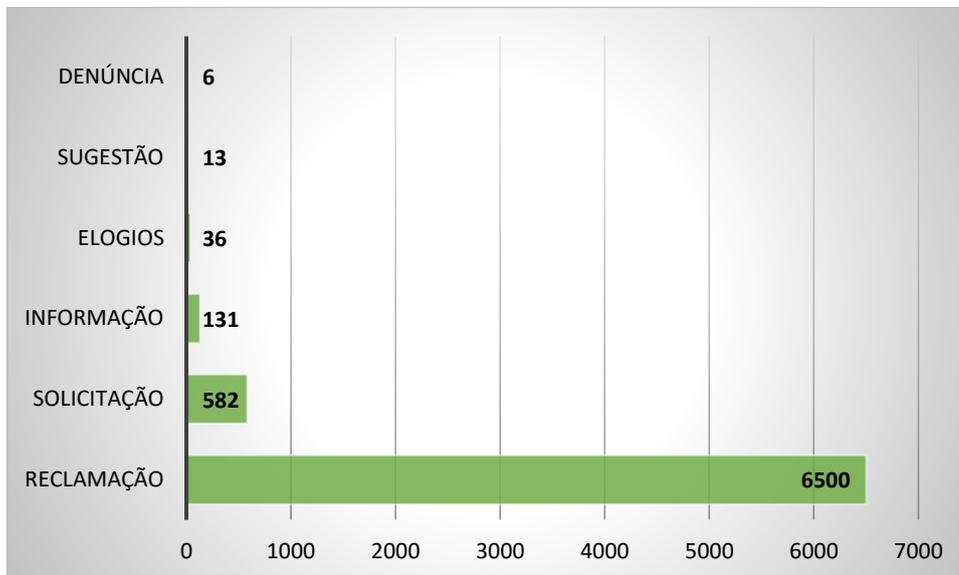
## Origem das Manifestações



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



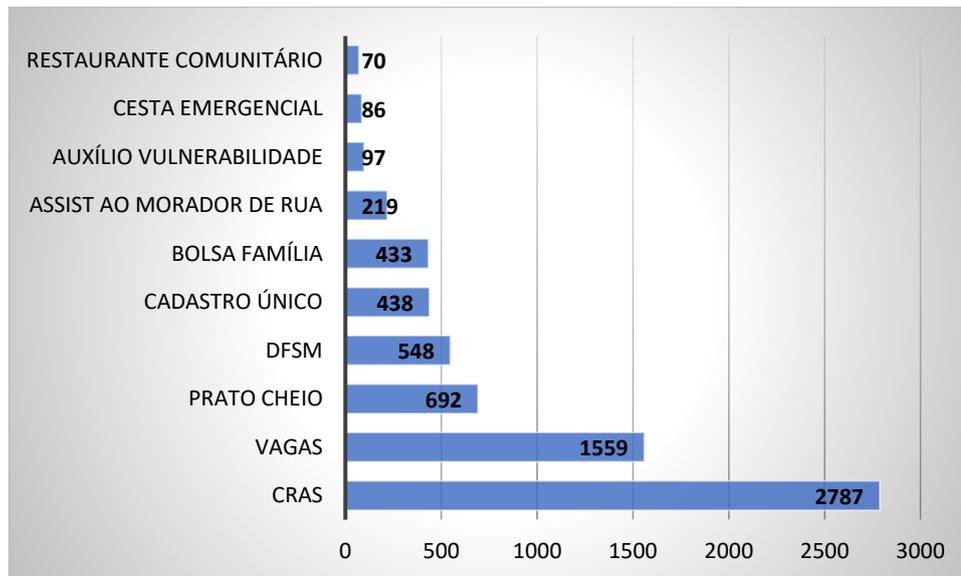
## Tipologia das Manifestações



Constatamos ainda que a maioria das manifestações recebidas foram reclamações, ou seja 89,43%, correspondentes a 6500 manifestações. Além disso, recebemos 582 solicitações, 131 informações, 36 elogios, 06 denúncias e 13 sugestões.



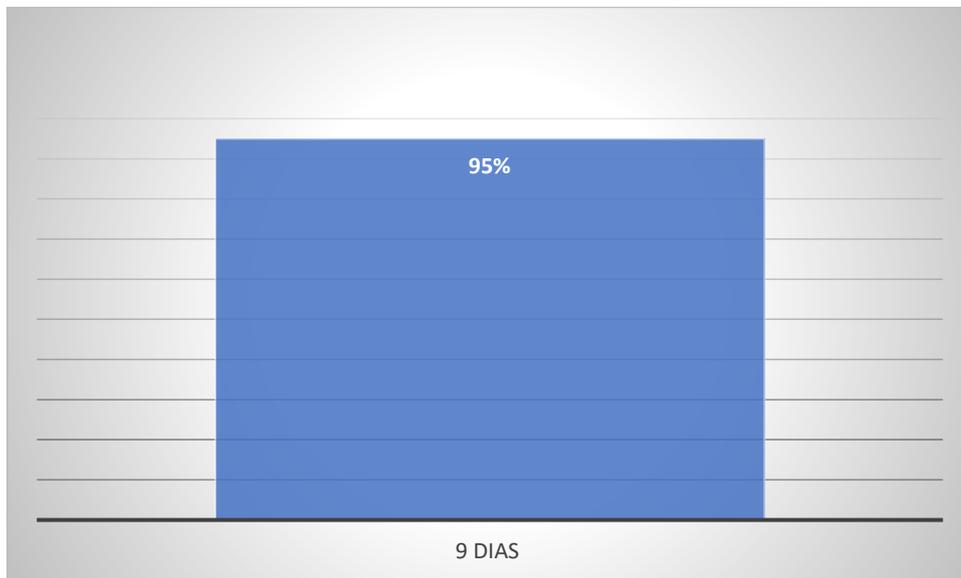
## Assuntos Mais Demandados



Pelo gráfico acima podemos perceber que os assuntos mais demandados por esta SEDES foram o Centro de Referência em Assistência Social com 2.787 manifestações, as Vagas para Atendimento em Unidades do CRAS com 1559 manifestações, o Programa Prato Cheio com 692 manifestações e o Programa DF Sem Miséria com 548 manifestações.



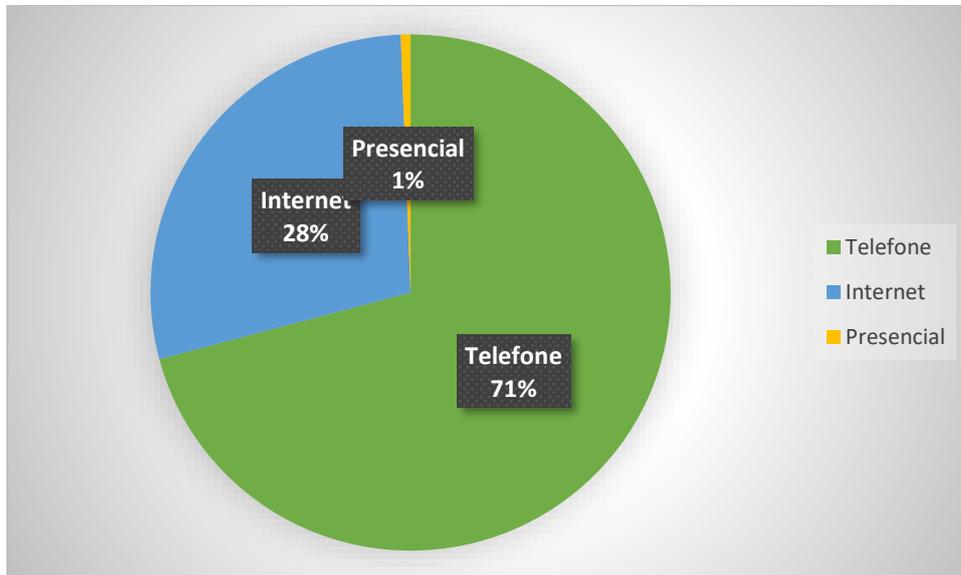
## Prazo de Resposta



No 2º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 9 dias e um índice de 95% de cumprimento dos prazos de resposta. O pequeno descumprimento de prazo se deu devido à mudança de sistema para os setores que respondem às manifestações desta Ouvidoria. A partir de 30 de março, mudamos o nosso sistema do SEI para o Ouv. E com isso tivemos alguns atrasos devido às dificuldades de operação do nosso sistema por ser novo, o que já foi superado pelos nossos apuradores.



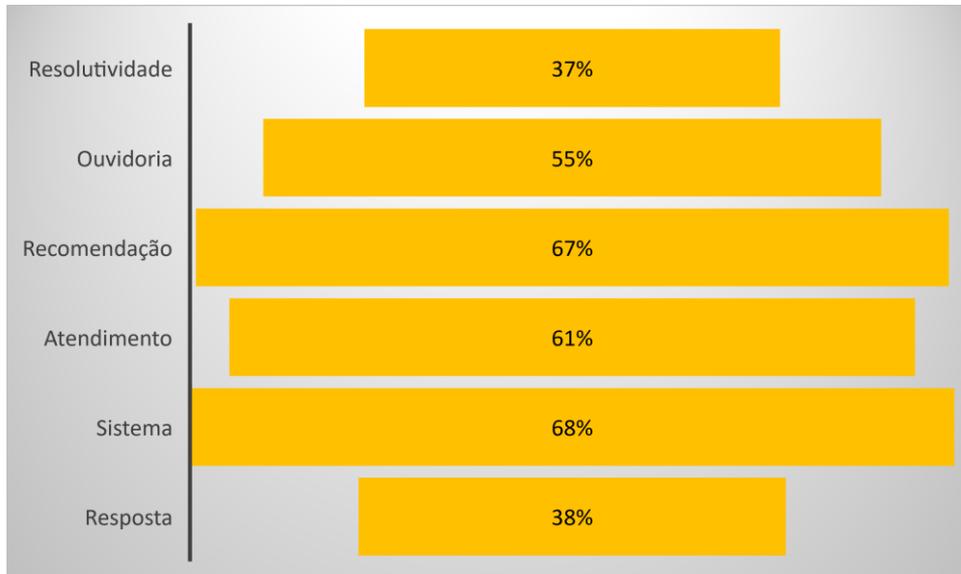
## Formas de Entrada



Quanto à forma de entrada das manifestações desta SEDES, 5144 foram realizadas por meio da Central 162, 2073 foram realizadas via internet e 51 foram realizadas presencialmente.



## Pesquisa de Satisfação



Pelo gráfico acima podemos constatar que a nossa resolutividade não foi muito alta, ficando em 37%, e este percentual se correlaciona com a satisfação quanto à nossa resposta, que ficou em 38%. Estes percentuais foram devidos ao assunto mais demandado que foi quanto à demora para conseguir atendimentos nas unidades do CRAS, o que se deu pelo aumento da procura pelos serviços prestados por esta Secretaria, devido à situação de Pandemia vivida mundialmente e no Distrito Federal.



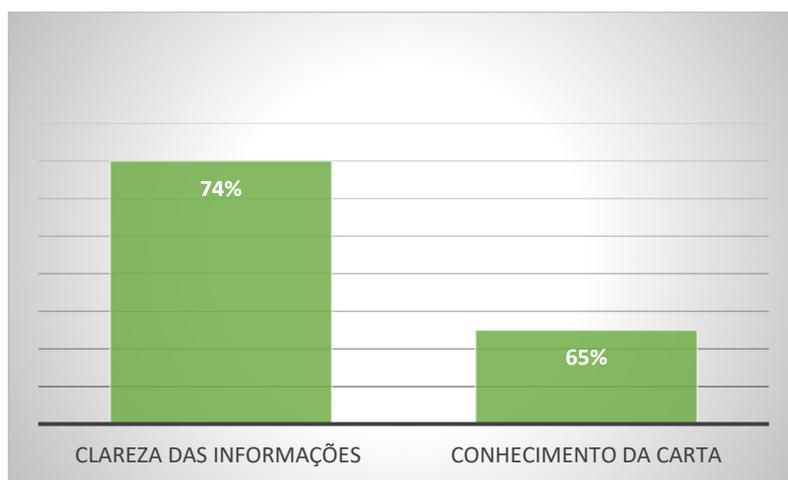
## Evolução Mensal



Pelo gráfico acima vemos que o número de manifestações dirigidas a esta SEDES aumentou ao longo dos meses de abril, maio e junho, num percentual de 73%, de abril a junho de 2021. Mais uma vez, vemos o reflexo da procura dos nossos Centros de Referência, além da grande procura pelos nossos programas Prato Cheio e DF Sem Miséria.



## Carta de Serviços

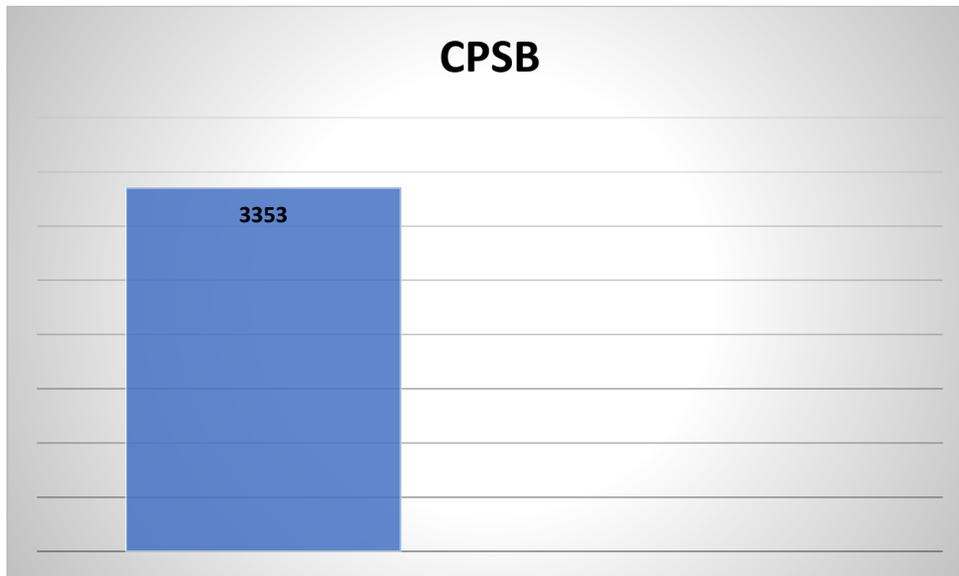


Pelos gráficos expostos podemos constatar que, embora estejamos atualizando a nossa Carta de Serviços mensalmente, a população do Distrito Federal não tem nos avaliado de forma positiva quanto à clareza das informações e ao conhecimento de nossa Carta.



## NOSSOS APURADORES

### Coordenação de Proteção Social Básica



A Coordenação de Proteção Social Básica - CPSB, subordinada à Subsecretaria de Assistência Social, é o setor responsável pela coordenação, promoção e implementação de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, bem como por ações de proteção social básica, incluindo em suas atribuições a coordenação de todos os CRAS do Distrito Federal. Essa coordenação, conta com 13 apuradores que analisam as manifestações pertinentes ao atendimento nos CRAS, solicitações de benefícios socioassistenciais, entre outros, e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, a coordenação nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.



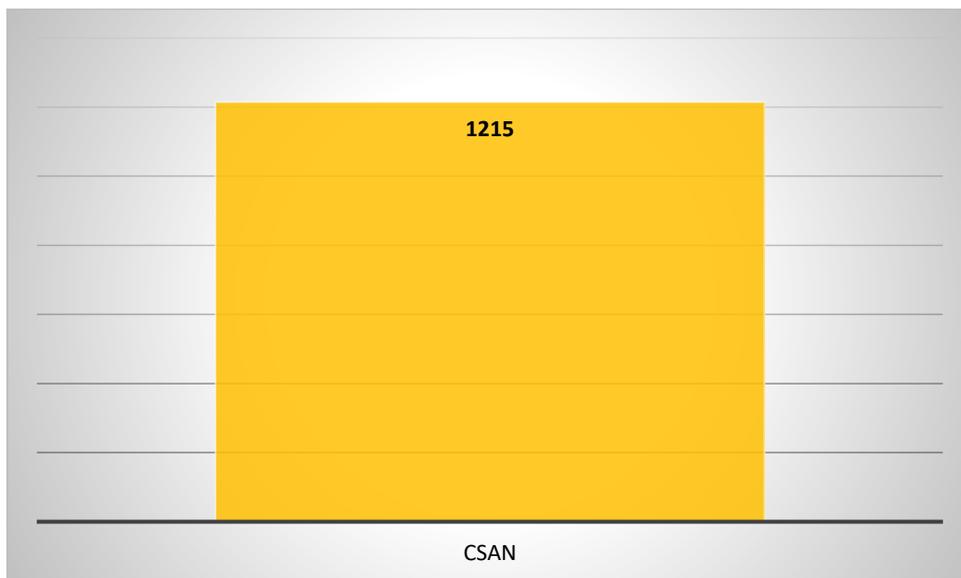
## Coordenação de Transferência de Renda e Cadastro Único



*A Coordenação de Transferência de Renda e Cadastro Único - CTRAR, é o setor responsável pela gestão das políticas de transferência de renda do Distrito Federal, pelas ações relacionadas ao Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal no Distrito Federal e gerir os processos de pagamento dos benefícios de transferência de renda no Distrito Federal. Essa Coordenação conta com 14 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à Cadastro Único, Programa Bolsa Família e DF sem Miséria, e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, a Coordenação nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



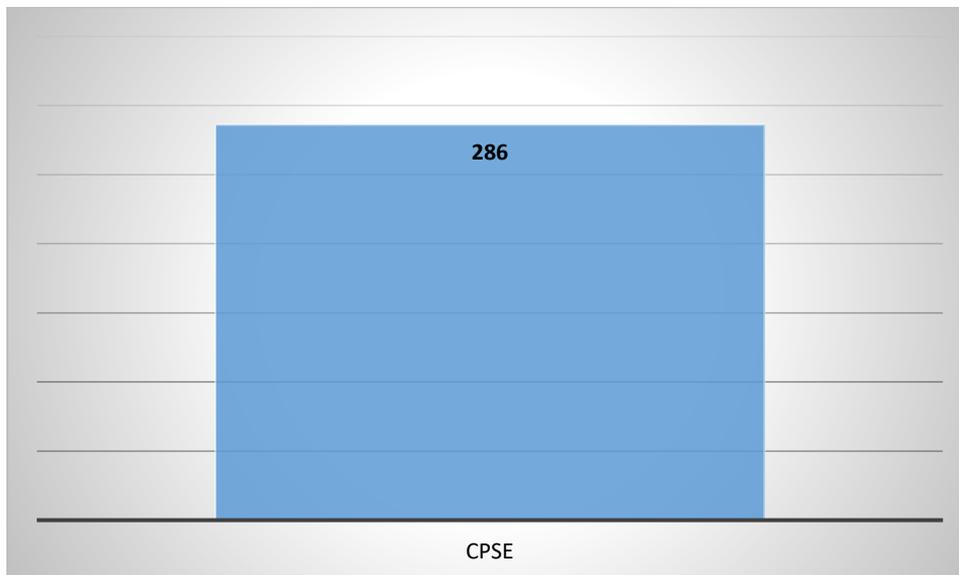
## Coordenação de Segurança Alimentar e Nutricional



A Coordenação de Segurança Alimentar e Nutricional - CSAN, unidade de direção e supervisão, subordinada à Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional responsável pelos programas, projetos e ações de segurança alimentar e nutricional como os Restaurantes Comunitários, Programa Prato Cheio, Cesta Emergencial e Cesta Verde, possui 4 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à ela e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, a Coordenação nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.



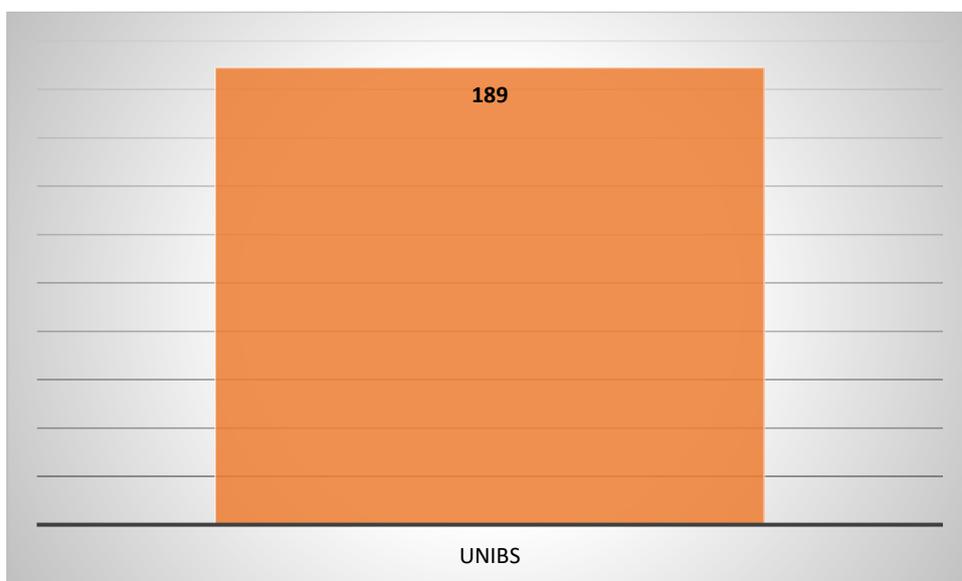
## Coordenação de Proteção Social Especial



A *Coordenação de Proteção Social Especial- CPSE* é o setor responsável pela implementação de serviços, programas, projetos e ações de proteção social especial, destinados a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de violência física ou psicológica, negligência, abuso ou exploração sexual, trabalho infantil, discriminação, abandono, rompimento ou fragilização de vínculos por motivo de afastamento do convívio familiar, entre outras situações de violações de direitos pela gestão dos serviços de abordagem social. É a coordenação responsável pelos Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua, pelos Centros de Referência Especializados de Assistência Social do DF, Unidades de Acolhimento e Serviços de Acolhimento ao Morador de Rua. Conta com 10 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à abordagens sociais à moradores de rua, atendimento nas unidades de acolhimento e centros de referências especializadas, entre outros, e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, a Coordenação nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.



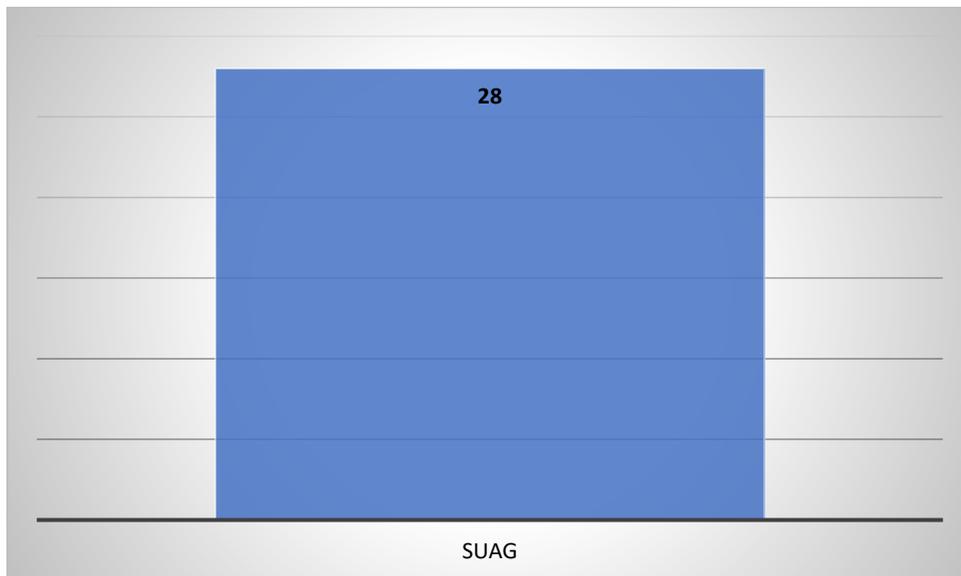
## Unidade de Benefícios Sociais



*A Unidade de Benefícios Sociais- UNIBS é responsável pela gestão de pagamentos de benefícios socioassistenciais e conta 2 apuradores que analisam as manifestações pertinentes aos auxílios socioassistenciais oferecidos pela SEDES e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, a Unidade nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



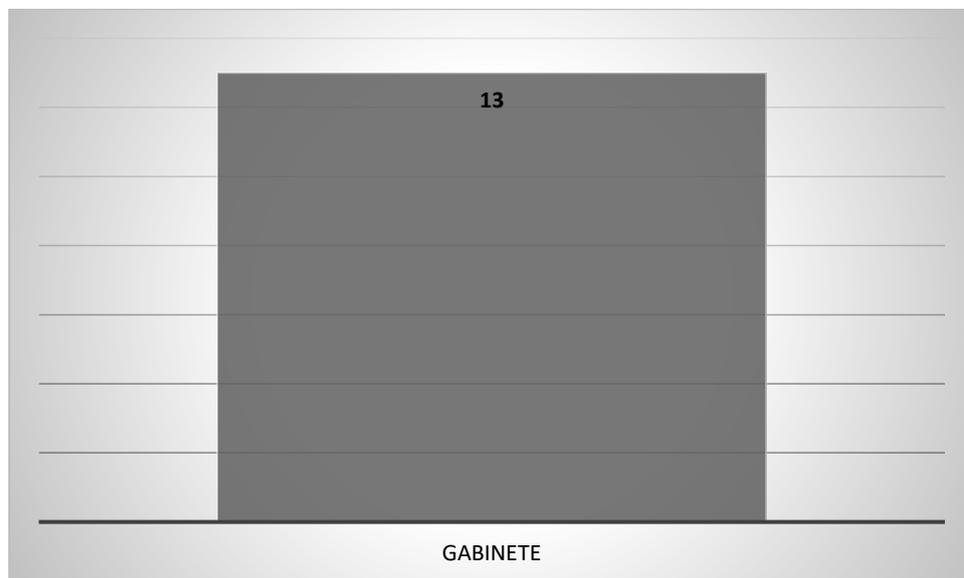
## Subsecretaria de Administração Geral



*A Subsecretaria de Administração Geral - SUAG é responsável pelo orçamento, finanças, licitações contratos, convênios, obras e manutenção de serviços da Secretaria. Ela conta com 4 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à ela e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, essa Subsecretaria nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



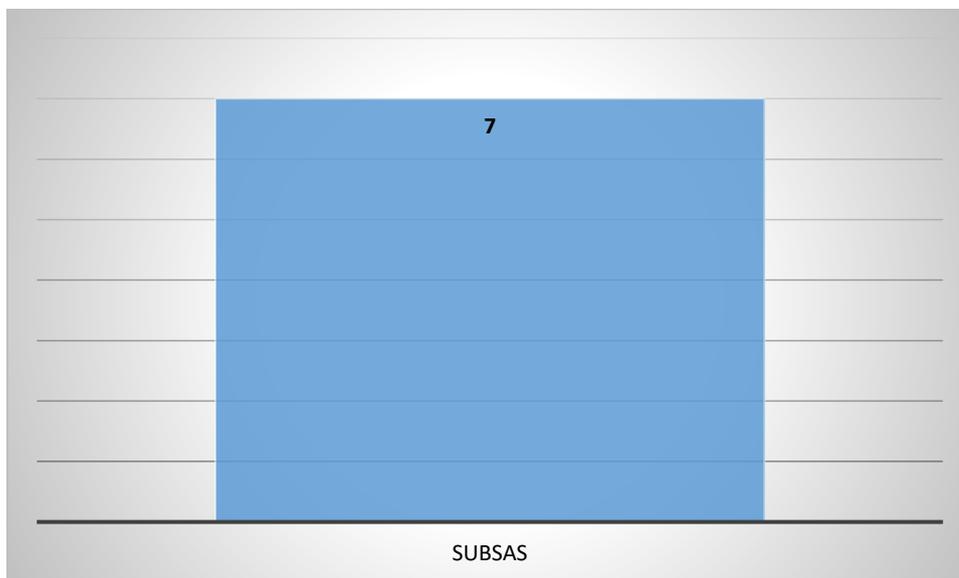
## Gabinete



*O Gabinete, é o setor responsável por coordenar, orientar e monitorar a execução das atividades de ouvidoria, administração geral, comunicação, gestão estratégica, controle interno, jurídico-legislativas e demais, atividades executadas por suas unidades subordinadas, ou seja, é setor responsável pela alta gestão da Secretaria. Conta com 2 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à ele e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, esse Gabinete nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



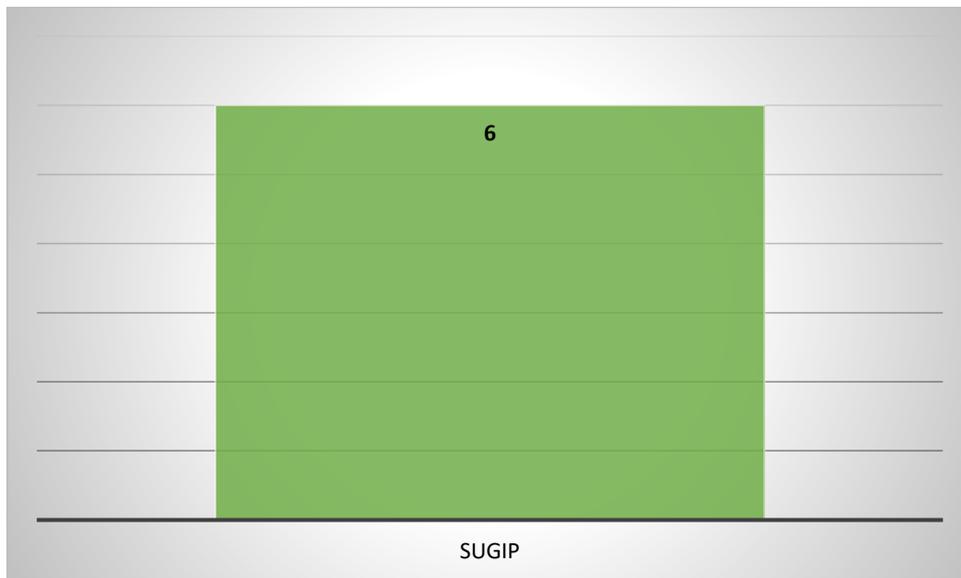
## Subsecretaria de Assistência Social



*A Subsecretaria de Assistência Social- SUBSAS, unidade orgânica de comando e supervisão, diretamente subordinada à Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Social, é responsável por planejar e coordenar as ações de proteção social básica e proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social - SUAS no Distrito Federal, bem como por implementar ações de cadastro único e transferência de renda. Essa Subsecretaria conta com 2 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à ela e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, a Subsecretaria nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



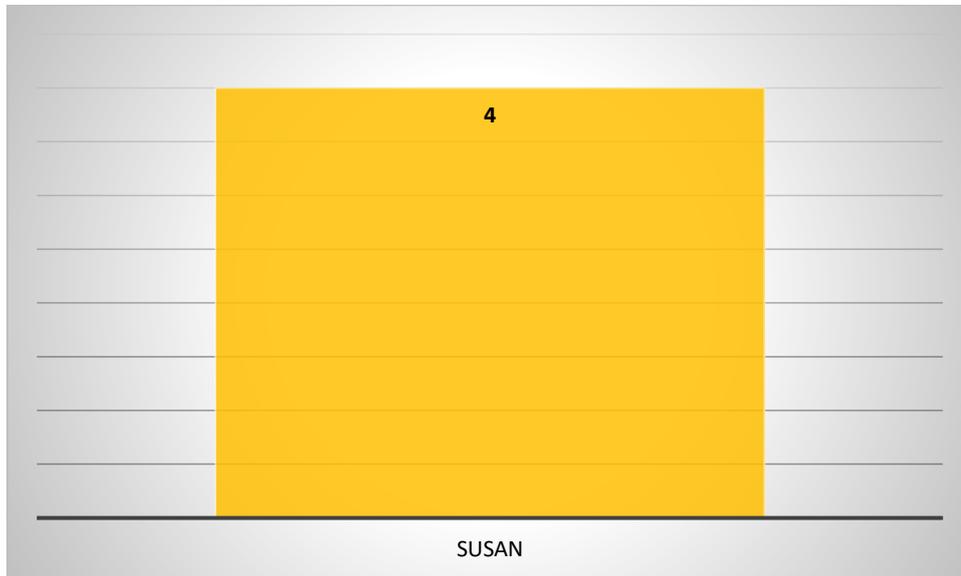
## Subsecretaria de Gestão da Informação, Parcerias e Redes



*A Subsecretaria de Gestão da Informação, Formação, Parceria e Redes -SUGIP, é responsável por implementar a política de gestão da informação, bem como as ações de parcerias e articulação de redes sociais, é a Subsecretaria responsável por planejar todo o processo sistemático de produção, análise e disseminação de informações sobre as políticas de gestão da Secretaria. Ela conta com 2 apuradores que analisam as manifestações pertinentes à ela e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, essa Subsecretaria nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



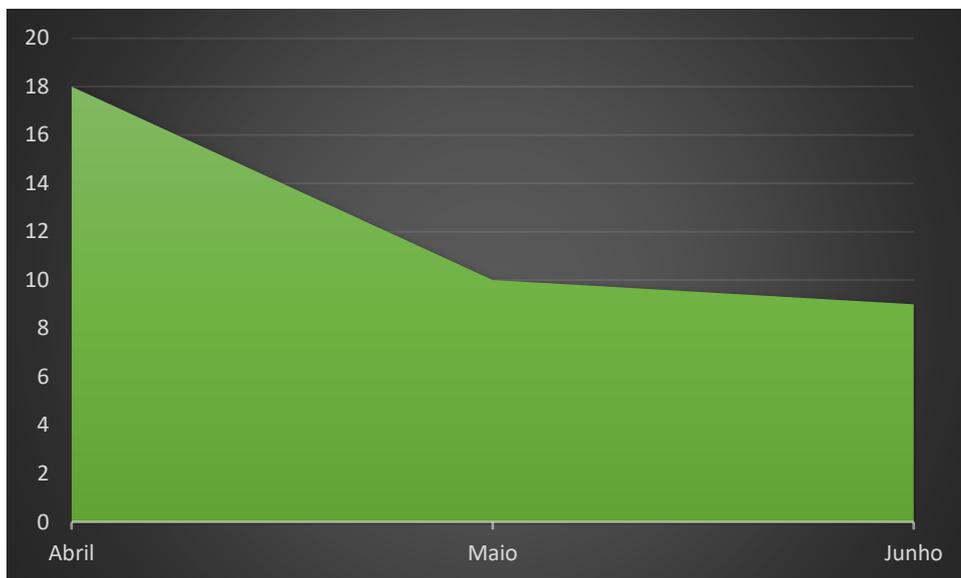
## Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional



*A Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional- SUBSAN é responsável por propor e executar programas e ações inclusivos de acesso à alimentação adequada e saudável, no âmbito da Política e do Plano de Segurança Alimentar e Nutricional do Distrito Federal. Também é responsável por formular, definir e implementar ações, projetos e programas de Segurança Alimentar e Nutricional. Conta com 1 apurador que analisa as manifestações pertinentes à ela e se manifesta de forma específica sobre cada caso, observando a necessidade individual do cidadão. Após essa análise, essa Subsecretaria nos envia seu pronunciamento com os dados necessários sobre o caso demandado, de modo que a equipe de Ouvidoria possa responder o cidadão de forma clara e específica.*



## Pedidos de Informação



*Quanto aos pedidos de Informação, recebemos 37 solicitações, sem nenhum recurso, onde os assuntos mais demandados foram sobre o Quantitativo de Vacâncias, nomeações e solicitação de atendimento junto aos nossos Centros de Referência.*



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEDES

### Quanto ao Centro de Referência em Assistência Social

Desde abril/2021 foi implantado uma nova forma de agendamento para o sistema do Cadastro Único. O sistema de agendamento para o Cadastro Único passa a ser exclusivamente via site SEDES e/ou Central 156, e a novidade é que o usuário realiza o agendamento e aguarda a ligação da Central 156 com as informações quanto ao agendamento (remoto/presencial) e atendimento a ser realizado.

No segundo trimestre de 2021, foram atendidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social 4366 indivíduos. Nesse mesmo período 2705 indivíduos acessaram atendimentos dos no Centros de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua e 2561 indivíduos acessaram atendimentos em unidades de acolhimento. Cabe ainda destacar que, nesse semestre, as vagas no serviço de acolhimento institucional foram ampliadas em 2021 em 200 vagas, além da criação de estratégias específicas para o atendimento de pessoas em situação de rua imigrantes refugiados, LGBT+ e egressos de unidades de acolhimento de crianças e adolescentes.

### Quanto ao Programa DF Sem Miséria (DFSM)

O programa DF Sem Miséria é concedido às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família que após o recebimento dos benefícios apresentarem renda per capita inferior a R\$140,00 (cento e quarenta reais), recebendo o benefício no valor necessário para que atinjam renda per capita de R\$140,00 (cento e quarenta reais).

O DFSM é concedido às famílias após 45 dias do recebimento do benefício do programa Bolsa Família (PBF), quando dentro dos critérios de elegibilidade para participação. As famílias podem acompanhar a seleção do DFSM no Portal da Transparência do Distrito Federal após a inclusão/atualização realizada no sistema do Cadastro Único.



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEDES

### Quanto ao Cadastro Único e Programa Bolsa Família

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal ou, simplesmente, Cadastro Único é um importante instrumento de coleta de dados criado pelo Governo Federal para conhecer quem são e quais são as características das famílias brasileiras de baixa renda. O Ministério da Cidadania (MC) é responsável pela elaboração de regulamentos e instruções para orientar o trabalho dos estados, municípios e Distrito Federal. É importante saber que os Programas Sociais Usuários têm o Cadastro Único como requisito obrigatório para participação ou permanência, mas cada programa também tem requisitos específicos. Assim, além de ter feito o cadastro, a família precisa estar dentro das regras do programa que deseja acessar.

A atualização cadastral é o principal mecanismo de qualificação dos dados do Cadastro Único e, por isso, o esforço contínuo de garantir que os dados estejam sempre atualizados. Mesmo assim, ainda é possível identificar situações em que os dados do cadastro não refletem a situação da família. Isso ocorre, principalmente, porque a situação das famílias pode mudar em um prazo menor do que o de dois anos. Nesse sentido, a Secretaria Nacional do Cadastro Único monitora a consistência dos dados atualizados por meio do cruzamento dos dados das famílias cadastradas com registros de outras bases de dados do governo federal, como as que trazem informações de trabalho formal e benefícios de previdência social. Muitas vezes o Ministério da Cidadania realiza bloqueio ou cancelamento de benefícios devido a inconsistência apresentada, principalmente em relação aos participantes do programa Auxílio Emergencial vinculados ao Cadastro Único.

Podem fazer parte do Programa Bolsa Família (PBF) todas as famílias com renda por pessoa de até R\$ 89,00 per capita e/ou famílias com renda por pessoa entre R\$ 89,01 e R\$ 178,00 mensais, desde que tenham crianças ou adolescentes de 0 a 17 anos.

As famílias inseridas em processos devido a inconsistências, em geral, recebem comunicações por meio de mensagens no extrato de pagamento ou cartas, sendo priorizadas aquelas que participam de algum programa social principalmente o programa Bolsa Família (PBF).



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEDES

### Quanto ao Cadastro Único e Programa Bolsa Família

As famílias são orientadas a instalar o aplicativo no celular e consultar seus dados regularmente, informando: nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe do responsável cadastrado e estado onde a família se cadastrou. Os dados devem ser exatamente iguais aos que foram inseridos no Cadastro Único. Para que a consulta possa ser realizada, a família deve ter se cadastrado há pelo menos 45 dias.

O “Meu CadÚnico” permite conferir quem está no Cadastro Único, ter acesso a alguns dados cadastrais e gerar comprovante de cadastramento. O Meu CadÚnico pode ser acessado pelo computador com acesso à internet ou com aplicativo de celular que está disponível no App Store e no Google Play.

### Quanto ao Prato Cheio / Cesta Emergencial / Restaurante Comunitário

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 alimentar e nutricional. Inicialmente, o Prato Cheio contemplou, a partir de Maio de 2021 (advento de novo contrato nº 42232) 32.000 (trinta e duas mil) famílias em situação de insegurança alimentar, tendo aumento gradual de inclusões no número de inserção no programa. Diante disso, em junho/2021 houve uma inserção de 3.045 (três mil e quarenta e cinco) beneficiários, tendo previsão de entrada de mais 3.000 (três mil) famílias em agosto de 2021, totalizando aproximadamente 38.000 (trinta e oito mil) famílias atendidas.



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEDES

### Quanto ao Prato Cheio / Cesta Emergencial / Restaurante Comunitário

A Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional também realizou nos meses de junho e julho de 2021 oficina de capacitação para os executores dos contratos do Programa Prato Cheio, das Cestas Verdes, Cestas Básicas, além dos contratos de Restaurantes Comunitários. Existe, também, uma equipe especializada responsável que visita diariamente uma das 14 (quatorze) unidades de Restaurantes Comunitários para fiscalização e acompanhamento do serviço prestado.

### Quanto ao Serviço Especializado em Abordagem Social

A Ouvidoria do GDF tem se tornado a principal porta de entrada para demandas da população referentes ao atendimento a pessoas em situação de rua no Distrito Federal. Ainda que, muitas vezes, a expectativa do cidadão que aciona a ouvidoria seja a da retirada imediata e compulsória da pessoa do território, essas demandas cumprem um papel importante no direcionamento do trabalho das equipes do Serviço Especializado em Abordagem Social nas regiões administrativas, permitindo identificar melhor locais de permanência e possíveis tensionamentos com a comunidade local.

No segundo trimestre de 2021, foram atendidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social 4366 indivíduos. Nesse mesmo período 2705 indivíduos acessaram atendimentos dos no Centros de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua e 2561 indivíduos acessaram atendimentos em unidades de acolhimento. Cabe ainda destacar que, nesse semestre, as vagas no serviço de acolhimento institucional foram ampliadas em 2021 em 200 vagas, além da criação de estratégias específicas para o atendimento de pessoas em situação de rua imigrantes refugiados, LGBT+ e egressos de unidades de acolhimento de crianças e adolescentes.



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SEDES

### Quanto ao Cadastramento dos Cidadãos e ao Acesso aos Sistemas de Informação

A SUGIP realiza diariamente, a manutenção, a disponibilidade, a integridade, a inclusão e o fornecimento de dados do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social - SIDS v2.0. A extração de dados deste sistema é tarefa rotineira e representa ferramenta para o atendimento das demandas da sociedade de forma indireta.

Atuando também de forma direta, atendendo as demandas de outros setores desta Secretaria e de outros órgãos, sempre que estão envolvidos os dados dos usuários da Assistência Social do Distrito Federal, seja para a geração de listas de novos usuários e beneficiários, seja para verificação de inclusão de atendidos, promovendo o atendimento ao princípio da intersectorialidade do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

Neste contexto, atuamos de forma direta no funcionamento e na implantação do novo sistema de agendamento para atendimento nos Centros de Referência em Assistência Social, visando o interesse público e o atendimento as demandas dos cidadãos, atuando de forma a garantir o acesso à assistência social de acordo com as prioridades existentes e a capacidade de atendimento de toda a Secretaria de Desenvolvimento Social.

Atua também no sistema de agendamento para o Cadastro Único, que passa a ser exclusivamente via site SEDES e/ou Central 156, sendo necessário que o cidadão forneça as informações no ato do agendamento, de forma atualizada e correta para que seja efetivo o retorno aos cidadãos. Além de permitir acesso prático e rápido aos servidores desta SEDES durante os atendimentos, podendo consultar as informações dos usuários com êxito, impactando no atendimento aos cidadãos que procuram esta Secretaria.



## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

### **META 1: Melhoria dos Índices de Satisfação**

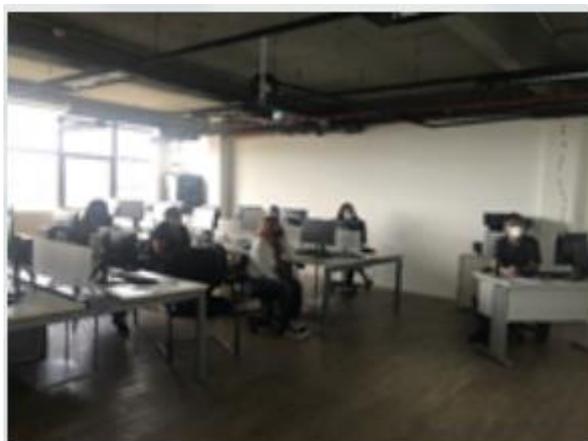
Quanto a esta meta, no segundo trimestre de 2021, esta ouvidoria realizou diversas reuniões e treinamentos a fim de esclarecer dúvidas sobre o manuseio da plataforma do OUV.

Além disto também atualizamos o manual criado para os apuradores técnicos desta Secretaria.



### **META 2: Capacitação dos Servidores da Ouvidoria**

Treinamento no Sistema Integrado de Desenvolvimento Social – SIDS, onde ficam as informações de todos os atendimentos recebidos e os benefícios concedidos aos cidadãos, em 02 de junho de 2021.





## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA

### **META 3: Atualização Mensal da Carta de Serviços**

Mensalmente esta ouvidoria tem encaminhado solicitação de atualização das informações sobre os serviços prestados por esta SEDES. Após a compilação dos dados, encaminhamos à Assessoria de Comunicação para que a mesma realize as atualizações sempre na segunda quinzena de cada mês.

### **META 4: Atualização Mensal dos Dados Básicos da Central de Atendimento**

Esta atualização tem sido realizada automaticamente a partir das mudanças ou de solicitações da própria Central. Devido à grande demanda de cidadãos sobre vagas para atendimento nas unidades do CRAS, solicitamos a criação desse assunto junto à Ouvidoria Geral, a fim de identificar o número de solicitações específicas sobre esse assunto.

### **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.

No entanto, estamos realizando visitas aos restaurantes comunitários de Santa Maria, Itapoã, Planaltina e Recanto das Emas, conversando com nossos parceiros que respondem as manifestações de ouvidoria, esclarecendo da importância de uma linguagem cidadã e imparcial, visando melhorar as respostas aos cidadãos.



## REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA EM CONJUNTO COM A SEDES

Por meio de solicitação desta ouvidoria para envio de e-mail aos cidadãos visando informar sobre a situação para agendamento, tivemos a disponibilização de link para consulta de agendamento no site da SEDES fornecendo, de forma rápida e prática, pronta informação sobre a situação do agendamento dos cidadãos que procuram os postos do CRAS, desde maio de 2021.

Secretaria de Desenvolvimento Social >

### ATENDIMENTO PARA SERVIÇOS DO CRAS

Aqui, você pode fazer o registro da sua necessidade de atendimento junto ao CRAS. Na página de registro de atendimento, inicialmente você deve escolher entre o atendimento sócio assistencial, para demandas como solicitações de benefícios sociais, e atendimento para o Cadastro Único, que são os atendimentos para o cadastro único do Governo Federal, como por exemplo, questões que envolvem o Bolsa Família.

É importante destacar que o agendamento do seu atendimento ocorrerá conforme a disponibilidade de agenda do CRAS do seu território.

SELECIONE UMA DAS OPÇÕES ABAIXO:



Atualizado em 05/2021



## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos, em primeiro lugar a Deus, por nos permitir a realização de ações voltadas para a dignidade e a proteção de pessoas que estão em situação de vulnerabilidade, principalmente nesta realidade atual de Pandemia.

A todos os gestores desta Secretaria de Desenvolvimento Social, que têm buscado todos os meios para melhor atender à população em suas necessidades de orientação, abrigo e alimentação.

A cada um dos gestores e servidores que tem envidado esforços, num apoio contínuo a esta ouvidoria, na busca da solução dos problemas apontados, devido às demandas da população.

A equipe de colaboradores desta ouvidoria, pela empatia, o empenho e a atenção na busca de encontrar respostas aos anseios dos cidadãos que nos demandam.

A toda a equipe da Ouvidoria Geral, que tem nos dado todo o suporte para que possamos otimizar cada vez mais o atendimento ao cidadão.

Aos colegas ouvidores de outros órgãos do Distrito Federal, pela parceria, o apoio e o socorro quando precisamos de orientações mais específicas sobre os serviços prestados à população do Distrito Federal.



## CONCLUSÃO

No 2º trimestre de 2021, a SEDES realizou várias ações junto à população em situação de vulnerabilidade no Distrito Federal.

Dentre suas ações, destacamos o esforço conjunto e contínuo na busca de dar dignidade aos moradores de rua, e aos cidadãos que, por sua situação de vulnerabilidade não teriam como obter uma alimentação mais consistente, visto a incapacidade laboral e as dificuldades financeiras vividas, dentre outros motivos, devido a atual situação de Pandemia, que tem aumentado o quadro de desemprego e de pobreza.

Destacamos a gestão desta SEDES quanto ao fornecimento do Prato Cheio, não apenas garantindo o acesso à alimentação, mas também dando ao cidadão a opção de escolher o alimento que melhor se adequa às suas necessidades.

Cada Restaurante Comunitário aberto fornece acesso a uma alimentação saudável e balanceada para oferecer alimentos que tragam sabor e saúde para a população.

É notório que as manifestações dirigidas a esta Secretaria têm aumentado substancialmente, ou seja, em mais de 70%, do 1º para o 2º trimestre do ano de 2021. Mas é também notório o leque de serviços prestados por esta SEDES, buscando não somente a sobrevivência, mas também a qualidade de vida de nossos cidadãos.