



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA
1º TRIMESTRE 2020

GENAY RORATO DE OLIVEIRA
Ouvidora

Equipe: CAROLINA DE VASCONCELOS , KARINA PEREIRA MACHADO ARAÚJO E
MILEIDE ALVES MARTINS

*todos os dados foram retirados do <https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/>

A SECRETARIA DE ESTADO 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, Gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional no âmbito do Distrito Federal, além da avaliação e gestão da informação, fomento de parcerias e articulações de rede.

Tem ainda, como objetivo primordial, garantir e efetivar o 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, a garantia dos mínimos sociais, o provimento de condições para atender contingências sociais e a universalização dos direitos sociais, incluída, a população de rua

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas; voltada para assegurar direitos e para garantir a participação social na vida pública e o aprimoramento da gestão pública.

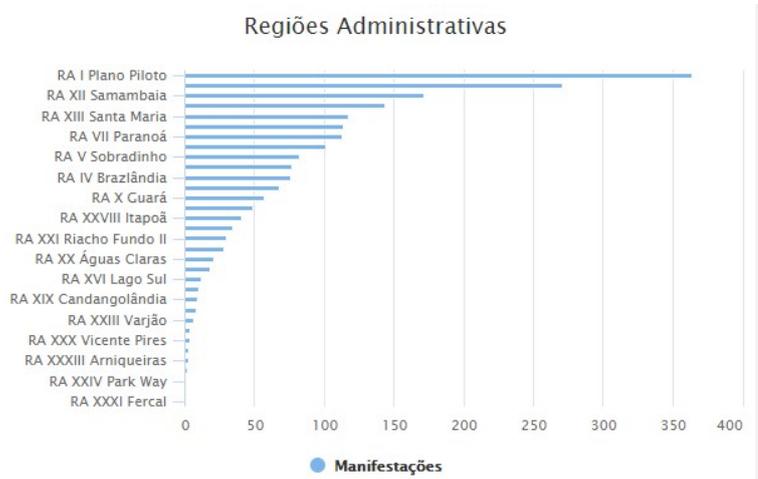
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SEDES no primeiro trimestre do ano de 2020, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas, tratadas e respondidas ao cidadão após o retorno da área que executou os serviços.

1.Total de Manifestações neste trimestre foi de 2.041.



As regiões que mais demandaram da Ouvidoria SEDES foram o Plano Piloto, seguido das cidades de Samambaia e Santa Maria, respectivamente.

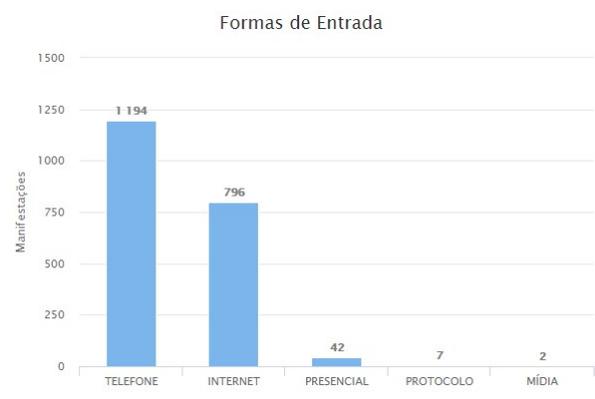


2. Quantitativo/Forma de entrada

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias.

Os canais de atendimentos disponibilizados são: Sistema OUV-DF, Telefone – 3348-3633 e 3348-3634, Central 162 e atendimento presencial. Neste trimestre apenas 12 atendimentos foram presenciais.

A maioria dos contatos com a Ouvidoria no primeiro trimestre foi realizada por meio do telefone, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



3. Tipo de Manifestação

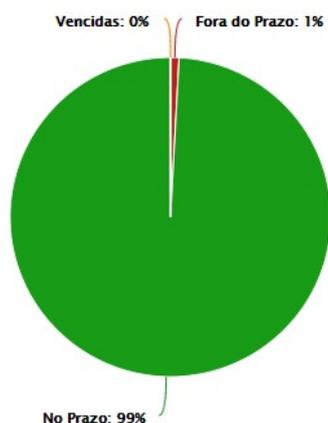
A manifestação mais recorrente na Ouvidoria/SEDES é a Reclamação, as quais em sua maioria reivindicam pagamento de benefícios atrasados e falta de vagas para agendamento no Cadastro Único.



4. Índice de cumprimento dos prazos

A equipe da Ouvidoria da SEDES tem o compromisso de levar ao cidadão as respostas de suas demandas no menor tempo possível. Esse índice tem sido muito positivo graças ao entrosamento e trabalho com outras unidades da Secretaria.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



5. Ranking de assuntos mais recorrentes

O assunto mais demandado da SEDES é vaga para agendamento do Cadastro Único nos CRAS, seguido de pedido de informações sobre o benefício do Bolsa Família, após manifestações diversas acerca dos atendimentos nos CRAS. Depois desses o maior número de manifestações refere-se aos moradores de ruas e cesta emergencial.



6. Providências adotadas

Acerca das medidas adotadas para a resolução das ocorrências ou situações caracterizadas como graves no SIGO-DF, a Subsecretaria de Assistência Social assim esclareceu:

- **Vagas para atendimento em unidade do Cras, Programa Bolsa Família, Centro de Referência de Assistência Social**

Os Centros de Referência de Assistência Social (Cras) do DF encontram-se no momento em grave situação de escassez de servidor devido ao elevado número de aposentadorias e vacância nos últimos anos. Como medida para a alteração desse quadro e a garantia do atendimento dos indivíduos e famílias, encontra-se em curso concurso público para recomposição do quadro de servidores da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social.

Aliado a isso, como forma de garantir o acesso ao Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, ferramenta de identificação e caracterização de famílias brasileiras de baixa renda, que viabiliza o acesso a mais de 20 programas sociais (Programa Bolsa Família, DF sem Miséria, Programa Morar Bem, Benefício de Prestação Continuada, Tarifa Social de Energia Elétrica, dentre outros), encontra-se em fase de recebimento de propostas o Edital nº 02/2019 - Sedes. O presente edital tem por objeto o chamamento público de Organizações da Sociedade Civil - OSC para, em parceria com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES-DF, executar o atendimento, mediante entrevista, de 169.359 (cento e sessenta e nove mil, trezentas e cinquenta e nove) pessoas e famílias de baixa renda residentes no Distrito Federal.

- **Assistência ao morador de rua**

A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social possui Termo de Colaboração com Organização da Sociedade Civil para a execução do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) é um serviço da política de assistência social que realiza o atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social que vivem ou trabalham nas ruas do Distrito Federal.

As equipes de abordagem social atuam através da metodologia da pedagogia da presença, com construção gradativa de vínculos de confiança que favoreçam o desenvolvimento do trabalho social com as pessoas atendidas. Esse serviço possui um caráter continuado e planejado, pautado na busca pelo conhecimento da história e trajetória de vida, o contexto em que estão inseridas, demandas, aspirações e desejos, para que seja possível a construção do plano de acompanhamento contendo objetivos e metas que visam a melhoria da vida dessas pessoas e a construção do processo de saída das ruas.

As demandas de atendimento da ouvidoria contribuem com a busca ativa dos usuários que necessitam atendimento. A busca ativa permite garantir proatividade ao poder público ao identificar e alcançar pessoas que, por suas vulnerabilidades e fragilidades, não tem acesso aos serviços de proteção e garantia de direitos.

Destaca-se ainda que a situação de rua é um fenômeno complexo e que envolve uma série de situações (como conflitos familiares, pobreza extrema, vínculo problemáticos com drogas, questões de saúde mental etc) e que, infelizmente, necessitam de trabalho contínuo para serem transformadas. Assim, a equipe do serviço especializado em abordagem social continuará monitorando a área em horários diversificados para vigilância e identificação de possíveis situações de violação de direito.

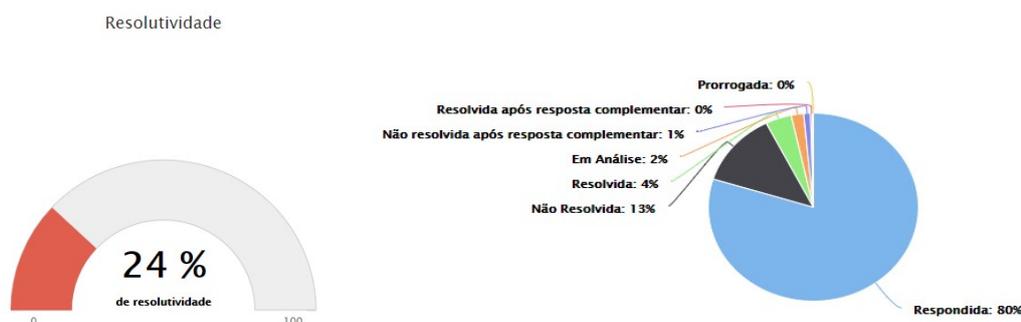
Dessa forma, respeitando os preceitos legais dispostos no Art. 5º da Constituição Federal, ressalta-se que a SEDES não realiza a retirada compulsória de pessoas em situação de rua.

- **Cesta Emergencial**

Em 04/12/2019 foi publicada a Portaria nº 160/2019 - Sedes que regulamenta a concessão de cesta de alimentos em caso de circunstâncias temporárias, emergências e de calamidade pública. Tal regulamentação ampliou a quantidade de cestas fornecidas pelos profissionais de nível médio da Secretaria (Técnico em Assistência Social - Agente Social), dando celeridade aos atendimentos dos equipamentos da Assistência Social, de forma a garantir a segurança alimentar das famílias.

7. Índice de Resolutividade e Satisfação

A seguir, apresentamos a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, que é avaliado pelo cidadão, onde ao receber a resposta de cada demanda o próprio cidadão finaliza o seu protocolo, indicando se a demanda foi ou não resolvida.



8. Manifestações do E.SIC - SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – Lei de Acesso à Informação - LAI

Além do sistema OUV-DF, a Ouvidoria atua no processo de acesso à informação em atenção a Lei nº 4.990/2012. Os pedidos são recebidos por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – E-SIC – e encaminhados à área técnica para avaliação. Uma vez respondida à demanda, a Ouvidoria providencia a entrega da informação ao cidadão.

No 1º Trimestre de 2020 houve um total de 26 solicitações através do Serviço de Acesso à Informação.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	00001000038202024	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	27/03/2020	20/04/2020	Em Tramitação	Liz Elaine de Silverio e Oliveira Mendes
Detalhar	00132000001202019	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	08/01/2020	03/02/2020	Respondido	MARIA EUNICE MELO RIBEIRO
Detalhar	00400000013202028	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	21/01/2020	17/02/2020	Respondido	Eliete de Sousa Silva
Detalhar	00430000001202046	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	08/01/2020	28/01/2020	Respondido	Isabela Nascimento Ewerton
Detalhar	00430000003202035	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	15/01/2020	04/02/2020	Respondido	altamir santos
Detalhar	00430000004202080	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	15/01/2020	04/02/2020	Respondido	altamir santos
Detalhar	00430000005202024	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	15/01/2020	05/02/2020	Respondido	Sergio Ricardo Costa Caribé
Detalhar	00430000007202013	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	01/02/2020	24/02/2020	Respondido	Andreia dos Santos
Detalhar	00430000008202068	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	07/02/2020	02/03/2020	Respondido	MARCY PICANCO DE FIGUEIREDO
Detalhar	00430000009202011	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	11/02/2020	02/03/2020	Respondido	maria Cleide Oliveira Pereira
Detalhar	00430000010202037	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	11/02/2020	02/03/2020	Respondido	LUCINEIDE DENGUNHO FIGUEIREDO
Detalhar	00430000012202026	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	11/03/2020	31/03/2020	Respondido	Rebeca Guimarães Pereira
Detalhar	00430000013202071	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	13/03/2020	06/04/2020	Respondido	Malba Moraes
Detalhar	00430000014202015	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	14/03/2020	06/04/2020	Respondido	Iolanda Elisia de Oliveira
Detalhar	00430000015202060	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	15/03/2020	06/04/2020	Respondido	Adriana de Lourdes Lopes

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
Detalhar	00430000016202012	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	17/03/2020	06/04/2020	Respondido	GILVAN TELES DE ARAUJO
Detalhar	00430000017202059	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	18/03/2020	07/04/2020	Respondido	Marilza Machado Barbosa
Detalhar	00430000018202001	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	19/03/2020	13/04/2020	Respondido	ROBSON FRANCISCO FERREIRA DA SILVA
Detalhar	00430000019202048	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	20/03/2020	13/04/2020	Respondido	Gilvana Rodrigues teles
Detalhar	00430000020202072	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	20/03/2020	13/04/2020	Respondido	Gilvana Rodrigues teles
Detalhar	00430000021202017	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	30/03/2020	20/04/2020	Respondido	Anna Paula Oliveira Silva
Detalhar	00430000022202061	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	30/03/2020	20/04/2020	Em Tramitação	ACQUAPURA COMERCIAL EIRELI
Detalhar	00430000023202014	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	30/03/2020	20/04/2020	Em Tramitação	José Airton Magalhães Teixeira
Detalhar	00430000024202051	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	30/03/2020	20/04/2020	Em Tramitação	GILVAN TELES DE ARAUJO
Detalhar	00480000073202006	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	11/03/2020	31/03/2020	Respondido	NAIARA
Detalhar	00480000074202042	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social	-	11/03/2020	31/03/2020	Respondido	NAIARA