

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## ANO 2020





**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*

*Nathalia Fernanda de Souza Abelha*

*Nayana Souza Soares*



## **Índice**

<b>Apresentação:</b>	<b>Página 4</b>
<b>Gestão a Ouvidoria:</b>	<b>Página 4</b>
<b>Pandemia Covid-19, Fator De Ampliação Da Procura Por Nossos Serviços:</b>	<b>Página 5</b>
<b>Equipe da Ouvidoria:</b>	<b>Página 6</b>
<b>Ações da Ouvidoria:</b>	<b>Páginas 7/8</b>
<b>Análises estatísticas:</b>	<b>Página 9</b>
<b>Avaliação das Manifestações:</b>	<b>Página 9</b>
<b>Evolução Mensal:</b>	<b>Página 10</b>
<b>Classificação das Demandas:</b>	<b>Página 11</b>
<b>Regiões Administrativas:</b>	<b>Página 11</b>
<b>Assuntos mais solicitados:</b>	<b>Página 12</b>
<b>Prazo de Resposta:</b>	<b>Página 13</b>
<b>Forma de Entrada:</b>	<b>Página 13</b>
<b>Carta de Serviços:</b>	<b>Página 14</b>
<b>Índices de Satisfação:</b>	<b>Páginas 15/16</b>
<b>Registros e E-SIC:</b>	<b>Página 17</b>
<b>Providências adotadas pela Secretaria:</b>	<b>Páginas 18</b>
<b>Reportagem sobre a Live:</b>	<b>Páginas 19/20</b>
<b>Premiações Recebidas:</b>	<b>Páginas 21 a 23</b>
<b>Conclusão:</b>	<b>Página 24</b>



## **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.

## **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 participação dos mesmos 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 2020, visando demonstrar, além das informações estatísticas de manifestações recebidas, todas as ações realizadas pela equipe da ouvidoria, junto 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.



## **PANDEMIA COVID-19, FATOR DE AMPLIAÇÃO DA PROCURA POR NOSSOS SERVIÇOS**

No ano de 2020, devido à Pandemia mundial do novo coronavírus - COVID 19, que agravou ainda mais a situação de vulnerabilidade das famílias atendidas pela Política Pública de Assistência Social, em virtude do desemprego formal e informal, ocasionados 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.

Com vistas à superação dos desafios impostos pela pandemia a SEDES implementou o programa de cestas emergenciais redefinido pelo Decreto nº 40.783, de 18 de maio de 2020 que criou o programa denominado Cartão Prato Cheio, com crédito para aquisição dos itens da cesta básica e de pão e leite concedidos por cartão nominal, carregado mensalmente. Além destes serviços, também foram oferecidas, em nossos 14 Restaurantes Comunitários, refeições gratuitas aos moradores de rua, e nos Alojamentos do Autódromo de Brasília e do Estádio Abadião, para a população em situação de rua, além do oferecimento de refeições a uma tarifa módica de R\$1,00 (um real), à população carente.

A adoção de medidas especiais relacionadas à gestão de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF), de forma a evitar as vulnerabilidades, pelos Ministérios da Cidadania (MC), da Educação (MEC) e da Saúde (MS), foi outro fator que alterou a solicitação dos cidadãos atendidos por esta Secretaria de Desenvolvimento Social.

Outro fator que contribui para o aumento da procura dos serviços, de informações e esclarecimentos desta SEDES e o aumento das demandas de ouvidoria, foi a instituição do Auxílio Emergencial, em abril de 2020, pois a população não sabia como acessar as informações referentes a composição familiar do Cadastro único e assim recorriam aos canais da ouvidoria para esclarecimento. Além disso, quanto ao Benefício de Prestação Continuada, os prazos e prorrogações estabelecidos, também foram motivos de busca ainda maiores nas unidades para a realização do Cadastro Único, além da indisponibilidade do pagamento do programa DF sem Miséria, que fizeram com que a população recorresse aos canais de ouvidoria para esclarecimentos sobre o pagamento do benefício

Nesse quadro geral de Pandemia deu-se o aumento de nossas demandas de ouvidoria, provocado pelo aumento da procura por nossos serviços pela população que já atendíamos, e que, devido ao quadro atual, passou a necessitar muito mais de nosso atendimento, além da inclusão de diversos cidadãos e famílias que, pelo quadro de desemprego e pela incapacidade de procurar outras formas de auxílio, tiveram os nossos Benefícios e Programas como única opção de sobrevivência.



## A EQUIPE DA OUVIDORIA DA SEDES

A Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social, conta com um ouvidor, três assessoras e três assessores, dentre as quais, duas são pedagogas e duas são bacharéis em direito. Cabe ressaltar que, a maioria da equipe possui um ou mais cursos na área de ouvidoria, com capacitação para atuar nessa área.

Nº	MATRÍCULA	NOME	CARGO	FORMAÇÃO
1	52.802-1	Ana Maria Moreira da Silva	Ouvidora	Pedagoga e Mestre em Transportes Cursos em 2020: Assédio na Administração Pública, Formação em Ouvidoria, Carta de Serviços, Qualidade da Resposta de Ouvidoria, Inteligência e Governança em Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e Sistema E-Sic
2	0176877-8	Carolina de Vasconcelos Barreto	Especialista em Assistência Social - Pedagogo(a)	Pós graduação: Gestão Pública Curso: Formação em ouvidoria
3	2769018	Janaína Alves Gonçalves	Assessora	Curso: Atendimento ao Público - EGOV Curso: Transparência e Controle Social EGOV
4	0217866-4	Louise de Lima e Silva	Especialista em Assistência Social - Administrador	Pós graduação: Controladoria e finanças Curso: Análise e tratamento de denúncias em Ouvidoria
5	02769077	Nathalia Fernanda de Souza Abelha	Assessora	Pós graduação: Direito penal e processo penal
6	0197659-1	Nayana Souza Soares	Técnica em Assistência Social - Agente Administrativo	Formação: Fisioterapia cardiopulmonar - UTI Curso: Formação em ouvidoria
7	0176785-2	Olga Maria Parente Macedo de Andrade	Assessora (de licença para tratamento de saúde)	Especialista em Assistência Social Bacharel em Serviço Social Cursos Formação em Ouvidoria, Gestão em Ouvidoria.



## **AÇÕES DA OUVIDORIA SEDES**

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

### *Melhoria das informações disponíveis ao cidadão, no site desta Secretaria*

Para isso, nos reunimos com a Subsecretaria de Gestão da Informação, Parcerias e Redes, no sentido de atualização das informações disponíveis no site da SEDES. E o resultado destas ações foi a premiação do Índice de transparência Ativa, por ter passado de 49% de transparência, para 100% de transparência até novembro de 2020.

Melhoria das respostas das manifestações de ouvidoria enviadas ao cidadão

Para isso foi encaminhado memorando a todos os gestores da Secretaria, sensibilizando sobre a importância de uma resposta clara e objetiva, na qual o cidadão possa entender precisamente a resposta de sua solicitação ou a resolução de seu problema.

### *Celeridade das respostas das manifestações de ouvidoria*

Para isso, além de memorando a todos os gestores, sensibilizando-os sobre a importância da celeridade da resposta, tendo em vista que as manifestações recebidas tratavam de benefícios que iriam assegurar a sobrevivência da população em situação de vulnerabilidade, foram realizadas especificamente duas reuniões que tratavam do tema, além de outras reuniões com a Chefia de Gabinete e a Subsecretaria de Desenvolvimento Social, dentre outros:

Reunião 27 de maio de 2020 com a DAIF, com as seguintes servidoras Delma e Marcia, da Ouvidoria, Olga e Ana Maria, dois dias depois de ter tomado posse, 18 de maio de 2020, onde propusemos, além da celeridade e objetividade das respostas, a possibilidade de registro no cadastro único pelo site da secretaria, visando a diminuição da demanda nos Centros de Referência. O que nos foi informado que a SEDES estava em tratativas para a disponibilização de outros canais de atendimento, fora os telefones dos CRAS e CREAS, e do Whatsapp disponibilizados ao cidadão.

Reunião com a SUBSAN e SUBSAS, em 12 de junho de 2020, com a Karla (SUBSAN), Karine (SUBSAS), Rosane (Assessora SUBSAS), Olga (Assessora Ouvidoria), e Ana Maria (Ouvidora), onde foi solicitada a diminuição dos prazos de Ouvidoria para 10 dias e a objetividade das respostas. Onde ficou acertado que a ouvidoria iria solicitar um prazo interno de 10 dias úteis internos para a tramitação da resposta dos setores técnicos responsáveis pela apuração das manifestações recebidas pela ouvidoria.



### *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.

### *Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão*

No ano de 2020, esta ouvidoria, junto com os gestores desta SEDES, e a orientação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, realizou a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, diminuindo de 140 páginas para 40 páginas, e uma disponibilização muito mais didática e clara sobre os serviços prestados por esta Secretaria, seguindo as orientações legais.

### *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.

### *Live sobre Ouvidoria*

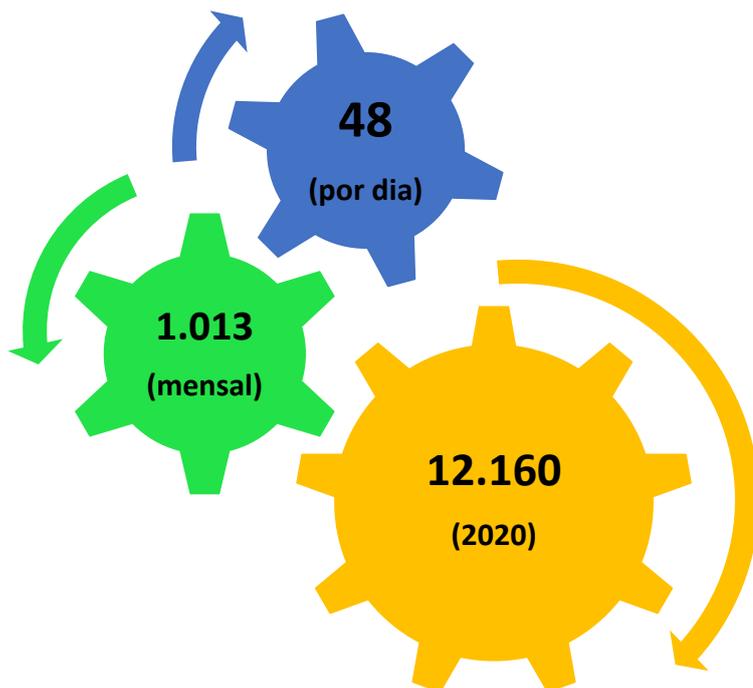
Visando sensibilizar os gestores, servidores e parceiros da Secretaria, esta ouvidoria, em conjunto com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, realizou uma Live, com o tema: Ouvidoria e os Desafios do Novo Normal, realizada em 11 de setembro de 2020, com a participação do Ouvidoria Geral do Distrito Federal, José dos Reis de Oliveira e o Assessor Especial da Ouvidoria Geral, Cleiton Oki de Brito.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL  
*Ouvidoria*  
**ANÁLISES ESTATÍSTICAS**



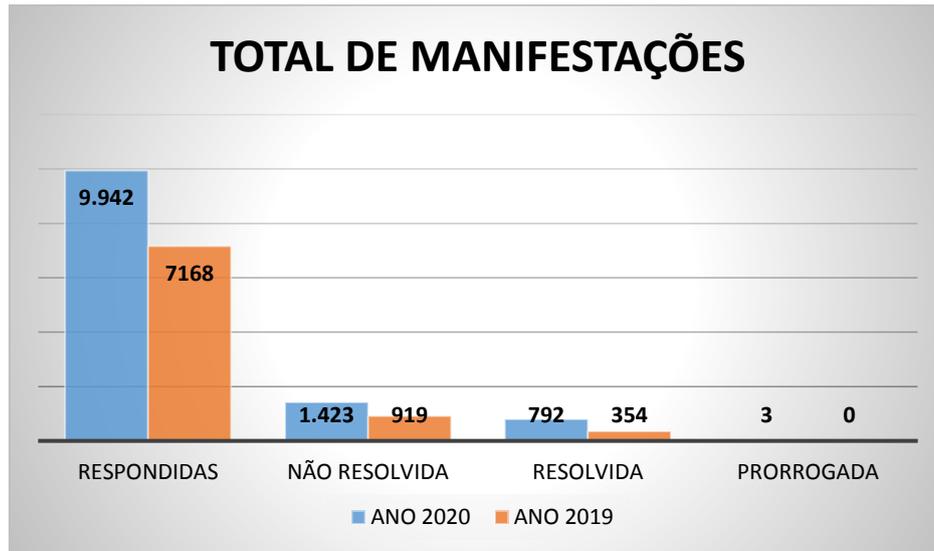
No ano de 2020 a Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu 12.160 manifestações, numa média de 1.013 manifestações por mês e 48 manifestações diariamente, sem contar com os feriados e pontos facultativos, que acabavam por dobrar o número de manifestações recebidas no dia útil após estas datas.



## **AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

Com já exposto, no ano de 2020, a Ouvidoria da SEDES recebeu um total de 12.160 manifestações, dentre as quais, tivemos um percentual de 6% das manifestações analisadas pelo cidadão como resolvidas, e 12% das manifestações analisadas pelo cidadão como não resolvidas. Nota-se que 82% das manifestações respondidas ao cidadão não receberam avaliação, o que nos dificulta uma análise mais precisa sobre a resolutividade das manifestações recebidas.

No ano de 2019, tivemos um total de 8.441 manifestações, e comparando ao ano de 2019, onde tivemos 12.160 manifestações, houve um aumento de cerca de 30% do ano de 2020.



## EVOLUÇÃO MENSAL

Pelo relatório abaixo, nota-se que houve um pico maior nos meses de abril, e maio que correspondem ao aumento das solicitações pelos serviços da Secretaria e conseqüentemente, o aumento de nossas demandas, e um crescimento também nos meses de setembro e outubro, que correspondem aos problemas ocorridos em relação aos pagamentos dos benefícios do Bolsa Família, DF Sem Miséria e Prato Cheio, cujos repasses diretos ao cidadão são de entidades financeiras. O repasse de verbas foi realizado devidamente, no entanto, problemas internos das referidas unidades retardaram o repasse ao cidadão.





## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Pelo quadro abaixo nota-se que o maior índice foi de reclamações, seguido por solicitações e de informações, sobre benefícios sociais, recebidos por esta ouvidoria. Percebe-se que, mesmo com um aumento substancial em nossas manifestações, recebemos muitos elogios (163) dirigidos, aos programas e aos atendimentos de nossos servidores de ponta.

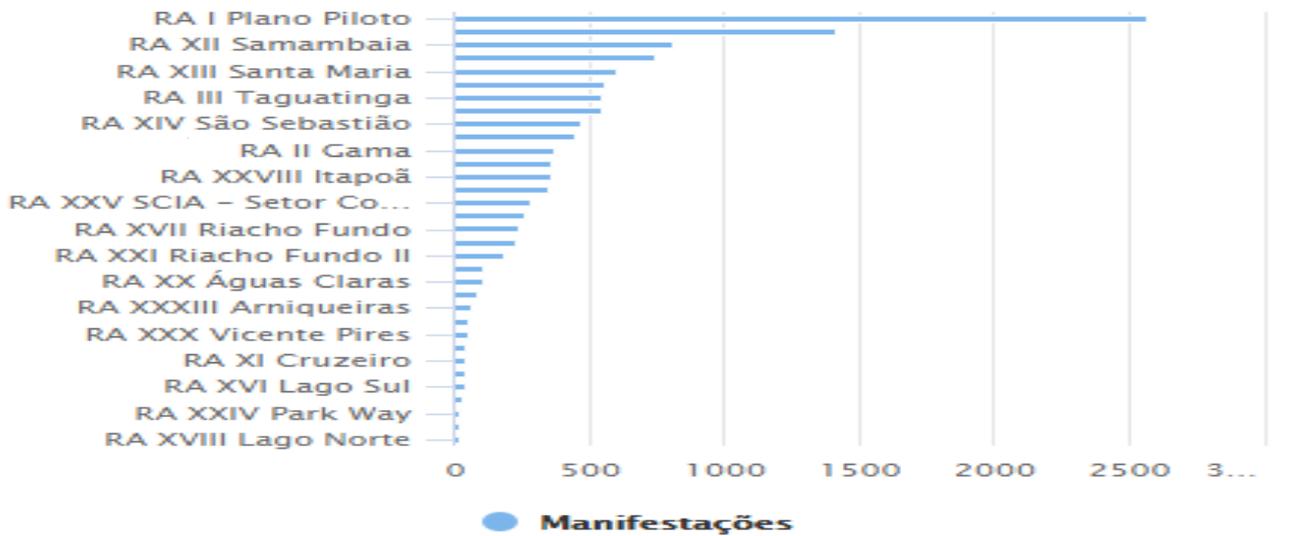


## REGIÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo quadro abaixo, vemos que as Regiões Administrativas que mais nos demandaram foram as do Plano Piloto, Samambaia, Santa Maria, Taguatinga e São Sebastião. Ressaltamos que a Região do 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 SEDES.



## Regiões Administrativas



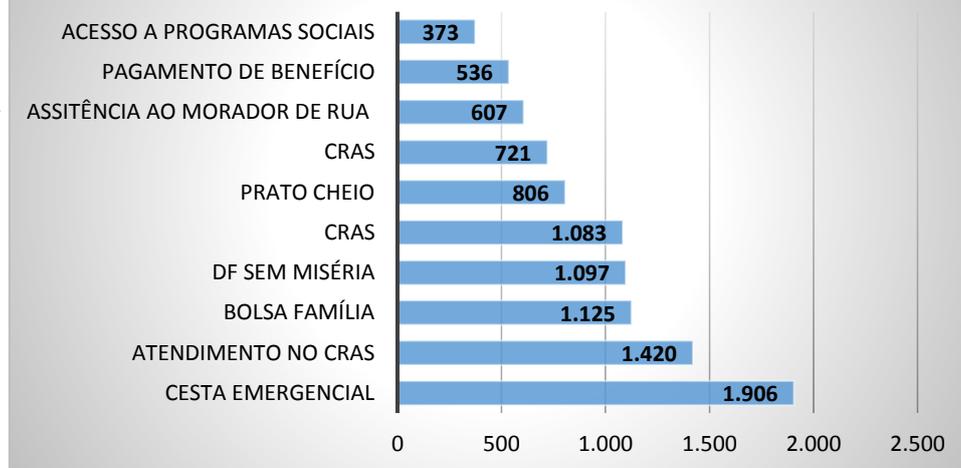
## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

No ano de 2020, devido à Pandemia COVID-19, esta SEDES passou a dar assistência a muito mais pessoas e, o Benefício da Cesta Emergencial, que no início do ano atendia 9.000 pessoas, passou a atender 35.000 pessoas. Cabe ressaltar que o referido benefício, durante os primeiros meses de implantação, teve suas manifestações classificadas pelo assunto Cesta Emergencial, o que explica o fato deste assunto ter sido o mais demandado em 2020. Some-se a esse assunto, que trata de disponibilização de alimentação para a população em situação de vulnerabilidade, 806 manifestações referentes especificamente ao assunto Prato Cheio.

O mesmo se dá com o assunto Vagas para atendimento em Unidades do Cras, que tinham a mesma demanda do assunto Centro de Assistência de Referência Social – CRAS, com 1420 e 721 manifestações respectivamente, o que se deu devido a este ser o maior canal de entrada para a população em necessidade de assistência ou de atualização ou inscrição no Cadastro único, necessário ao recebimento de alguns benefícios desta Secretaria. Cabe destacar que os assuntos mais demandados foram, Cesta Emergencial, Vagas para atendimento em unidades do CRAS, Programa Bolsa Família, DF Sem Miséria, Centro de Referência em Assistência Social – CRAS, Programa Prato Cheio, assistência ao morador de rua, Pagamento de Benefício dos Programas Sociais e Acesso a Programas Sociais. Ressaltamos que os assuntos Pagamento de Benefício dos programas Sociais e acesso a Programas Sociais, por serem genéricos, se referem aos diversos benefícios concedidos por esta Secretaria.

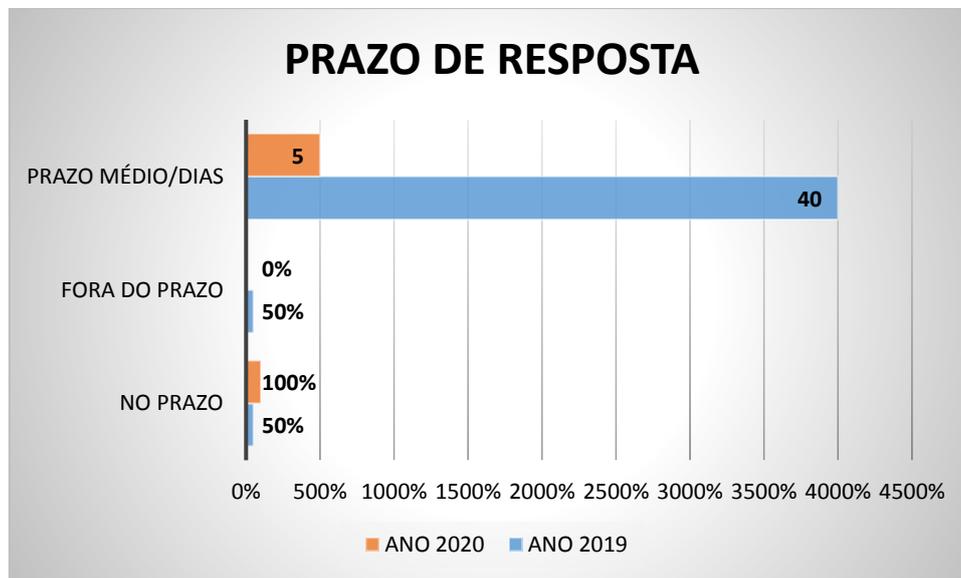


## ASSUNTOS



## PRAZO DE RESPOSTA

Quanto ao índice de prazo de resposta, queremos ressaltar que, mesmo com um aumento médio de 30% em relação ao ano de 2019, tivemos uma melhoria substancial no prazo de resposta ao cidadão, passando de 40 dias em 2019 para 5 dias no ano de 2020.



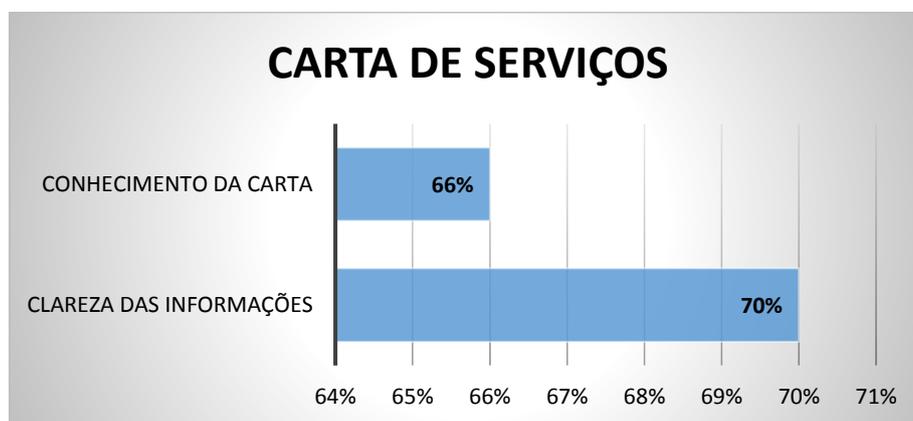
## FORMAS DE ENTRADA

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

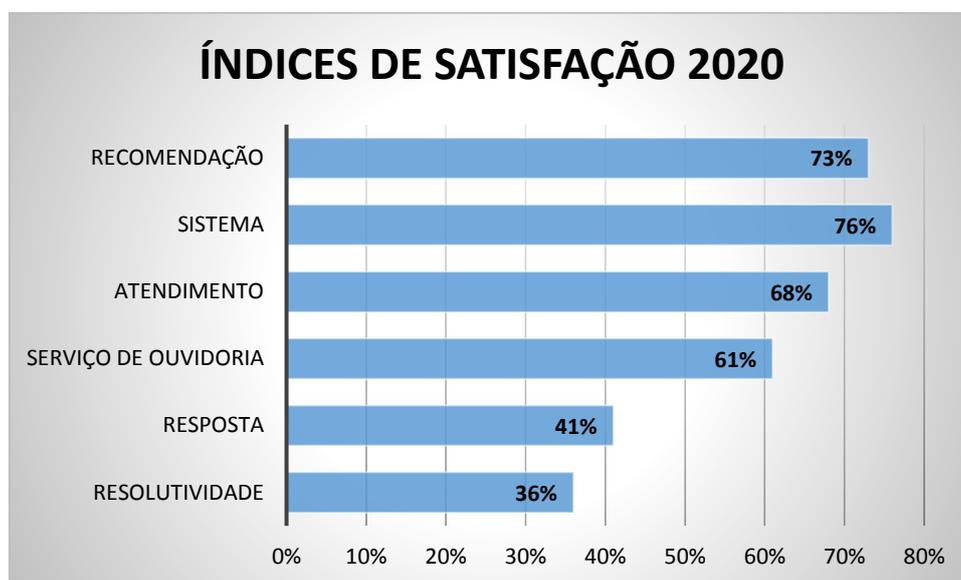
Quanto à Carta de Serviços ao Cidadão, cabe ressaltar que, em meados de 2020, esta ouvidoria realizou a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, diminuindo de 140 páginas para 40 páginas, com uma disponibilização muito mais didática e clara sobre os serviços prestados por esta Secretaria.



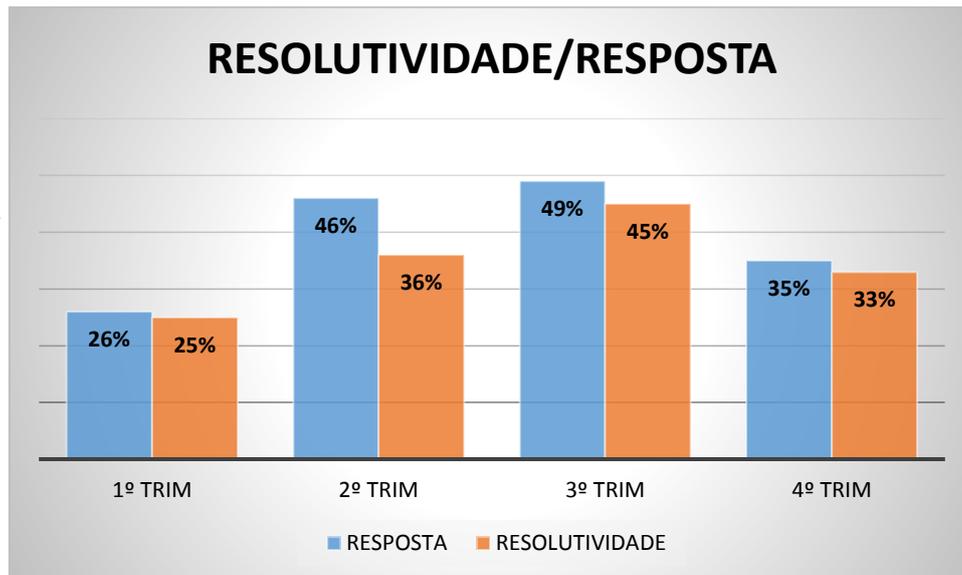


## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

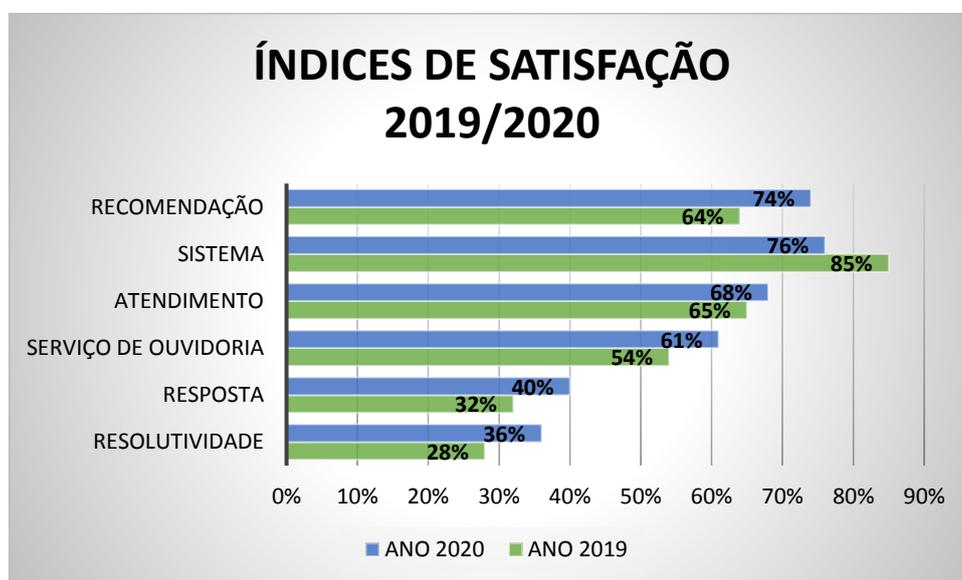
Quanto aos índices de satisfação, cabe ressaltar que, apesar de todos os problemas oriundos da Pandemia, os índices de satisfação analisados pelos manifestantes houve um crescimento gradativo no ano de 2020, tornando os percentuais mais próximos das metas da Ouvidoria Geral.



Analisando trimestralmente, os índices da resolutividade e da resposta, vemos que, houve um crescimento no 2º e 3º trimestre e uma diminuição novamente no 4º trimestre. Ressalta-se que, mesmo com uma queda dos índices no 4º trimestre, estes foram maiores que os índices do 1º trimestre do ano de 2020.



Comparando o ano de 2019 em relação ao ano de 2020, vimos que, apesar do aumento de 30% nas manifestações recebidas, apenas o índice de satisfação com o sistema em 2019 foi maior que o índice de 2020, demonstrando que, a ouvidoria da SEDES, junto com seus gestores estiveram permanentemente comprometidos com a melhoria dos serviços ofertados por esta Secretaria.



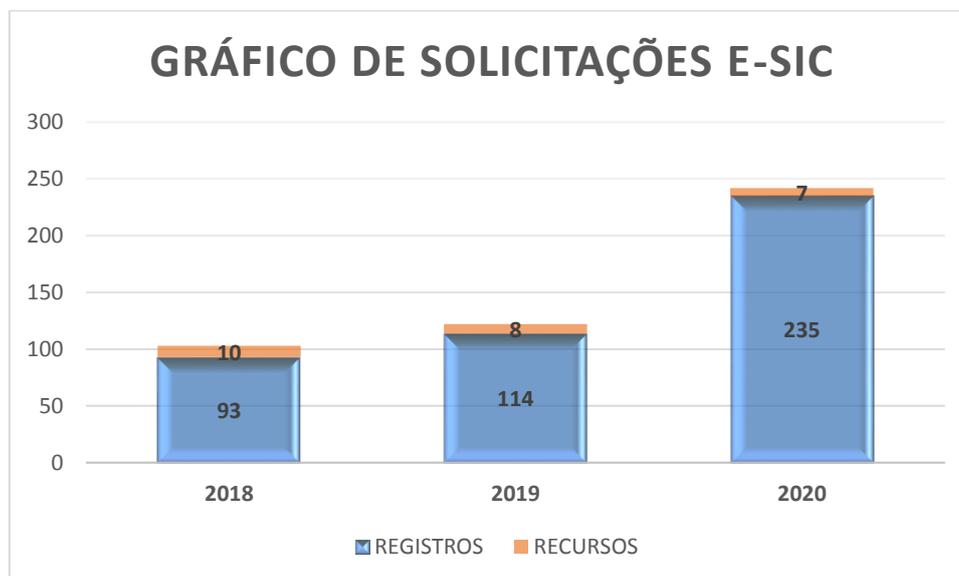


## REGISTROS DE DEMANDAS REGISTRADAS VIA E-SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

Como já informado no Plano de Ação 2021, o número de registros voltados à solicitação de informações à Secretaria dobrou do ano de 2019, para 2020, passando de 114 registros do ano de 2019, para 235 registros no ano de 2020, por meio do Sistema de Eletrônico de Informação do Cidadão – e-SIC.

A média em relação ao quantitativo de recursos também decresceu de um ano para outro, caindo de 08 recursos em 2019, para 07 recursos no ano de 2020. Ou seja, deduz-se uma melhoria e uma maior atenção ao que está sendo solicitado ao cidadão, diminuindo a necessidade de recorrer-se contra a informação disponibilizada.

Esse salto de solicitações registradas em 2020, em muito, deve-se ao último concurso realizado para o preenchimento de cargos efetivos realizado pela Secretaria, já que as nomeações iniciaram em 2020 e a demanda de solicitação, de candidatos que efetuaram o certame cresceu, na busca por informações sobre o quantitativo de vagas e a previsão de nomeações.



Relação dos servidores ativos da ouvidoria sedes e sua formação



## **PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA SECRETARIA**

Quanto ao atendimento de pessoas em situação de rua no Distrito Federal, a SEDES ampliou o horário de funcionamento do Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua de Brasília e está expandindo o serviço de acolhimento em 600 vagas na modalidade Casa de Passagem, além de criar modalidades inéditas de acolhimento considerando as especificidades de públicos migrantes, LGBT+ em situação de vulnerabilidades social e jovens egressos de serviços de acolhimento para crianças e adolescentes.

No que diz respeito aos atendimentos nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, as unidades permaneceram organizadas e estruturadas para assegurar a continuidade dos atendimentos socioassistenciais, durante o contexto de calamidade pública relacionada à pandemia da COVID-19. E desenvolveram o trabalho, por meio do atendimento remoto e, excepcionalmente, atendimento presencial. Também foi implementado um canal de whatsapp com o objetivo de sanar as demandas da população com os nossos serviços.

Além disso foi implantado, no dia 04 de dezembro de 2020, o Módulo de Gestão de Demanda e, desde então, os atendimentos nos CRAS, na sua quase totalidade, tem sido realizados por meio do agendamento na Central 156 e atendidos de forma remota ou, excepcionalmente presencial, pelos servidores dos CRAS.

O pagamento do Auxílio Emergencial e a suspensão do Bolsa Família foram motivos significativos de aumento das demandas de ouvidorias, pois os cidadãos queriam orientações e esclarecimentos. Os canais de contato disponibilizados pelo Ministério da Cidadania e Caixa nem sempre estavam disponíveis devido ao grande número de acessos. E a Coordenação de Transferência de Renda adaptou e adequou os fluxos para melhor atender e assim, a resposta chegar aos cidadãos o mais rápido possível, de forma a prevenir os efeitos neste período.

Sobre o aumento significativo na demanda de ouvidoria referente ao Cadastro Único desde o início do período de pandemia, a Coordenação de Transferência de Renda da SEDES direcionou e adaptou a equipe de servidores para realizarem os atendimentos via Teleatendimento Remoto, tais como, inclusão, atualização cadastral e esclarecimentos das respostas referentes ao Cadastro Único, Programas Sociais do Governo Federal e transferência de renda, com consultas em variados sistemas e planilhas disponibilizadas pelo Ministério da Cidadania, requerendo um razoável tempo até a finalização e entrega ao cidadão.

A SEDES também trabalhou para superação dos desafios impostos pela pandemia do COVID 19, e para isso implementou o programa de cestas emergenciais redefinido pelo Decreto nº 40.783, de 18 de maio de 2020 que criou o acesso ao crédito para aquisição dos itens da cesta básica e de pão e leite concedidos por cartão nominal, carregado mensalmente; programa denominado Cartão Prato Cheio. Atualmente, estamos



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

*Ouvidoria*



**OUVIDORIA**  
www.oux.df.gov.br

atendendo aproximadamente 36.000 famílias por mês com a concessão de crédito, porém a implementação do programa ocorre de forma gradual sempre dentro da previsão orçamentária.

Cabe mencionar que as cestas emergenciais compostas por cesta básica (seca) mais a cesta verde (frutas e verduras) eram, antes da pandemia, entregues a aproximadamente 8.000 famílias, e atualmente são disponibilizados cartão Prato Cheio para atendimento a cerca de 36.000 famílias.

## **REPORTAGEM SOBRE AS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA SEDES: LIVE**

**You Tube Live**

### **A Ouvidoria e os desafios do Novo Normal**

**Ana Maria Moreira da Silva**  
Ouvidora da Secretaria de Desenvolvimento Social

**Cleiton G. Oki de Brito**  
Assessor Especial da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

**José dos Reis de Oliveira**  
Ouvidor Geral do Distrito Federal

Sexta-Feira, **11 de Setembro**  
A partir das **9h30**

**INSCREVA-SE**

**OUVIDORIA**  
www.oux.df.gov.br

Secretaria de Desenvolvimento Social

**GDF**  
É tempo de agir.



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL Ouvidoria



Em cinco meses, a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) aumentou de 27% para 40% o índice de resolutividade

AGÊNCIA BRASÍLIA\* | EDIÇÃO: RENATA LU



Dados foram divulgados em live da Sedes na última sexta-feira (11)| Foto: Divulgação

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal recebeu, neste ano, 177.014 manifestações de cidadãos sobre os serviços do GDF, quase 63 mil registros a mais que em 2019, quando foram protocoladas 114.130 manifestações. Em relação ao ano passado, o índice de resolutividade, que é quando o cidadão teve a sua demanda atendida, o aumento foi em torno de 45% em todos os órgãos.

O assessor especial da Ouvidoria-Geral, Cleiton Gonçalves Oki de Brito, destacou que, só na Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes), a resolutividade das demandas aumentou de 27% para 40% nos últimos cinco meses, mesmo com o dobro de registros no período de manifestações na Ouvidoria da Sedes em relação aos quatro primeiros meses do ano.

"De 1º de janeiro a 7 de abril, que é quando a secretária Mayara Rocha assumiu, foram 2.593 manifestações para Sedes, e a resolutividade era de 27%. Depois que a primeira-dama se tornou secretária, fez alterações da estrutura da Secretaria de forma geral, após essa data, até esta quinta-feira, foram 5.724 registros. Ou seja, um aumento de 40% nas demandas e também na resolutividade. A gente sabe que é uma Secretaria que lida com população mais vulnerável. E, pelos dados da Ouvidoria, é notório a melhoria no serviço prestado", destacou.

A secretária de Desenvolvimento Social, Mayara Noronha Rocha, destaca a importância do trabalho do ouvidor dentro da secretaria. "Temos que valorizar a Ouvidoria, é o setor que representa ativamente o cidadão dentro da pasta. Nosso público, em razão da sua vulnerabilidade, necessita de respostas rápidas e eficientes. Por isso, sempre tomamos o cuidado de pautar o nosso trabalho por essas demandas", explica a secretária.

<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/09/13/ouvidoria-geral-do-df-registra-aumento-de-45-nas-demandas-resolvidas/>



## 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 ([//www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.sedes.df.gov.br/sedes-indice-de-transparencia-ativa-dobra-em-seis-meses/](http://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.sedes.df.gov.br/sedes-indice-de-transparencia-ativa-dobra-em-seis-meses/))      Twitter  
([//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%8Dndice%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**

A Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social tem como objetivo precípua a otimização dos serviços prestados pela Secretaria, no sentido de tornar claro ao cidadão, não apenas os procedimentos necessários para o recebimento dos benefícios que lhes são de direito, mas também para esclarecê-los sobre seus direitos e sobre como proceder para o recebimento dos mesmos.

Cabe ressaltar que, se alcançamos índices melhores e mesmo premiações, em um ano tão atípico, deu-se por dois motivos primordiais: a oferta de um atendimento otimizado e mais célere à população em situação de vulnerabilidade, que nos demanda em busca da resolução de seus problemas e, em alguns casos, de sua sobrevivência; e pela vontade inerente, aos servidores e gestores do órgão na prestação de um serviço de qualidade cada vez melhor para os nossos cidadãos.