

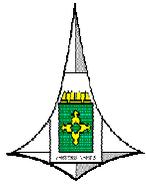


Governo do Distrito Federal

Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão



INDICADORES DE DESEMPENHO POR PROGRAMA DE GOVERNO
PRESTAÇÃO DE CONTAS ANUAL DO GOVERNADOR - 2015 - ANEXO V



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão
Subsecretaria de Planejamento

INDICADOR DE DESEMPENHO POR PROGRAMA DE GOVERNO

Prestação de Contas Anual do Governador – Anexo IV

- 2015 -



Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Programa: 6222 PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

Objetivo: Promover a defesa e garantia dos direitos humanos, assegurando à pessoa ou indivíduo o pleno exercício do direito à cidadania.

Tipo de Programa: Temático

Público Alvo: População do Distrito federal e entorno

Horizonte Temporal: Contínuo

Código	Indicador Descrição	Unidade Medida	Índice mais Recente	Apurado em	Resultado	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	Fonte Informação
952	MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO DO NA HORA	PESSOA	275.993	31/12/2010	Desejado	282.755	290.728	298.926	330.355	NA HORA/ SEJUS (OBJ ESP 2 - SEJUS/FDDC)
					Alcançado	288.319	298.539	294.657	238.324	
953	TEMPO MÉDIO DE ESPERA NAS UNIDADES DO NA HORA	MINUTO	9,07	31/12/2010	Desejado	7	7	7	7	NA HORA/ SEJUS (OBJ ESP 2 - SEJUS/FDDC)
					Alcançado	08:41	10.10	9:24	12	
954	MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	PESSOA	20.336	31/12/2010	Desejado	25.000	28.000	30.000	35.000	PROCON(OBJ ESP 2 - SEJUS/FDDC)
					Alcançado	29.833	17.607	11.077	8.500	
1187	PROMOÇÃO DA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (MÉDIA MENSAL)	PESSOA	1.358	31/12/2010	Desejado	2.500	3.000	2.500	3.000	SUBCID/ CODDEDE (OBJ ESP 1 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)
					Alcançado	8.380	7.966	5.519	3.042	
1188	MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO AO AFRO DESCENDENTE	PESSOA	1.672	31/12/2010	Desejado	1.700	1.800	2.000	2.500	SETRAB (OBJ ESP 1 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)
					Alcançado	5.000	50.000	16.667	1.147	
1189	NÚMERO DE VITIMAS PROTEGIDAS (MÉDIA MENSAL)	PESSOA	597	31/12/2010	Desejado	633	685	735	785	PROVÍTMA/ PROVITA/ SEJUS (OBJ ESP 1 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)
					Alcançado	893	960	1.696	294	



Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Programa: 6222 PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

Objetivo: Promover a defesa e garantia dos direitos humanos, assegurando à pessoa ou indivíduo o pleno exercício do direito à cidadania.

Tipo de Programa: Temático

Público Alvo: População do Distrito federal e entorno

Horizonte Temporal: Contínuo

Código	Indicador Descrição	Unidade Medida	Índice mais Recente	Apurado em	Resultado	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	Fonte Informação
1223	NÍVEL DE ATENÇÃO NA CONSCIENTIZAÇÃO, PREVENÇÃO AO USO INDEVIDO DE DROGAS (MÉDIA MENSAL)	PESSOA	-		Desejado Alcançado	9.746 6.694	14.805 15.210	14.805 2.397	19.896 11.597	SUBPPUD/ SEJUS (OBJ ESP 1 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)
1224	MÉDIA MENSAL DE IDOSOS ASSISTIDOS	PESSOA	1.933	31/12/2010	Desejado Alcançado	2.500 1.439	2.500 1.147	2.500 3854	2.500 -	FAAI (OBJ ESP 1 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)
1226	NÍVEL DE ALCANCE PELA DIVULGAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E ATOS DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL	%	40	31/12/2010	Desejado Alcançado	40 20	40 40	40 40	40 0	SETRAB (OBJ ESP 1 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)
1227	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO NA HORA	%	99,91	31/12/2010	Desejado Alcançado	98 96,28	98 95,72	98 98,08	98 96,34	NA HORA/ SEJUS (OBJ ESP 2 - SEJUS/ FDDC)
1228	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NAS UNIDADES DO NA HORA	MINUTO	8,16	31/12/2010	Desejado Alcançado	7 07:20	7 6,51	7 6:38	7 6:05	NA HORA/ SEJUS (OBJ ESP 2 - SEJUS/ FDDC)
1322	INSTITUIÇÕES DE ABRIGAMENTO E REINSERÇÃO SOCIAL DE DEPENDENTES QUÍMICOS CADASTRADAS E INSPECIONADAS	%	100	31/12/2010	Desejado Alcançado	100	100 100	100 100	100 100	SUBPPUD/ SEJUS (OBJ ESP 01 - SEJUS/ FAAI/ FUNPAD)

Justificativas

2012



Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador 952	O índice atingido se deve ao aumento natural da população e ao planejamento estratégico com metas de gestões a fim de que pudesse atender a demanda do público assistido
Indicador 953	O índice desejado não foi atingido devido a crises ocorridas em alguns órgãos parceiros do programa (paralisações/greves) no decorrer do período. Além disso, as Unidades NA HORA padeceram da falta de recursos suficientes (humanos e materiais) a fim de que se pudesse obter uma funcionalidade na forma qualitativa, uma vez que, também, houve crescimento populacional a ser atendida.
Indicador 954	O índice superou a previsão devido a utilização dos meios de comunicação de massa, orientando o consumidor sobre seus direitos e garantias, oferecendo serviços ao cidadão por meio de atendimento de qualidade, levando à comunidade o maior número possível de informações sobre seus direitos e realizando serviços em benefício da população. A implementação do PROCON Digital permitiu ao consumidor o registro de denúncias e reclamações, por meio da internet aumentando a média de atendimento.
Indicador 1187	O trabalho desenvolvido, baseado no exercício da cidadania pela pessoa com deficiência, com ações voltadas a acessibilidade, assistência social, educação, mercado de trabalho, saúde e transporte, bem como a forte atuação no apoio nos casos de denúncias e reclamações, formulados por qualquer pessoa ou entidade quando ocorre ameaça ou violação de direitos da pessoa com deficiência, contribuíram para o número de atendimentos expressivo, fazendo o índice alcançado superar o desejado.
Indicador 1188	O atendimento corresponde às atividades de formação, palestras, oficinas e atividades culturais realizadas, principalmente, durante a Semana da Consciência Negra em novembro de 2012.
Indicador 1189	O índice alcançado foi superior ao desejado devido às políticas de assistência psicológica, social e jurídica às vítimas de crimes desenvolvidas pelo PROVÍTIMA e à política pública que visa combater a impunidade por meio de medidas de proteção a vítimas e testemunhas, bem como seus familiares, que estejam coagidos ou expostos à grave ameaça em razão de colaborarem com investigação ou processo criminal desenvolvidas pelo PROVITA, ao longo do exercício.
Indicador 1223	O índice alcançado ficou abaixo do desejado em razão de que no mês de Janeiro de 2012 não houve realização do trabalho preventivo através de palestras educacionais.
Indicador 1224	O número de idosos especificado no 1º ano diz respeito somente aos idosos que foram atendidos in loco pela Secretaria Especial do Idoso. O índice a ser alcançado no 1º ano inclui o resultado também da Secretaria de Estado de Saúde e pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda.
Indicador 1226	Considerando que, durante o ano de 2012, não foi efetivada nenhuma política específica, somente as transversais com a Secretaria de Educação, foram atendidos em torno de 20% dos alunos de escolas públicas em formação prevista na Lei 10.639/2003 e artigos 26 e 26-A da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.
Indicador 1227	O índice desejado não foi atingido devido a crises ocorridas em alguns órgãos parceiros do programa (paralisações/greves) no decorrer do período. Além disso, as Unidades NA HORA padeceram da falta de recursos suficientes (humanos e materiais) a fim de que se pudesse obter uma funcionalidade na forma qualitativa, uma vez que, também, houve crescimento populacional a ser atendida.
Indicador 1228	O índice desejado não foi atingido devido aos seguintes fatores: As Unidades NA HORA padeceram da falta de recursos suficientes a fim de que se pudesse obter uma funcionalidade na forma qualitativa; A Instituição não está acompanhando a evolução tecnológica, uma vez que esta ocorre em ritmo veloz e que se requer a modernização tecnológica; crises ocorridas em alguns órgãos parceiros do programa (paralisações/greves) no decorrer do período; houve crescimento da população a ser atendida.
Indicador 1322	

2013

Indicador 952	O índice proposto foi superado, devido a implantação de novos serviços de atendimento ao cidadão como: Posto de Conciliação do Procon na unidade de Taguatinga, Posto da Polícia Federal e da Polícia Civil na unidade Riacho Fundo e serviço de cadastramento biométrico na unidade Rodoviária. Ainda, planejamento estratégico com gestões e metas que visam atender a demanda.
Indicador 953	O índice desejado não foi atingido devido a redução de servidores do Na Hora; o quadro atual de pessoal não supre a necessidade do órgão. A continuidade da excelência dos serviços requer abertura de Concurso Público.
Indicador 954	O índice desejado não foi atingido pois a meta de 28.000 foi definida com base no sistema (Dígito) existente no PROCON até março/2013 que não selecionava demandas/providências. Atualmente, a gestão do PROCON considera atendimentos aqueles que estão registrados no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC), administrado pelo Ministério da Justiça. Os atendimentos são registrados com a devida demanda do consumidor e as providências posteriores
Indicador 1187	As ações desenvolvidas com finalidade de formular, fiscalizar, propor e executar políticas públicas relativas à pessoa com deficiência, superou o índice desejado através de um considerável aumento do número de pessoas atendidas na Praça do Cidadão CODDEDE, localizada na estação metrô 114/214 sul, onde são esclarecidas dúvidas e apuradas denúncias envolvendo



Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

	irregularidades no cumprimento da lei nº 4.317/09.
Indicador 1188	atendimento corresponde às atividades de formação: palestras, oficinas de capoeira, de trança e penteado, de máscaras, de grafite, de percussão e corporal, rodas de conversa Griô, encontros inter-religiosos e atendimento presencial realizado pela Ouvidoria especializada. Atividades de capacitação e cultural como: oficinas temáticas da cultura negra, mostra de cinema, exposições, praça de alimentação comidas típicas, desfiles, shows musicais artistas DF e Nacionais, mês da consciência Negra Nov
Indicador 1189	A meta estabelecida foi superada em razão da expansão das unidades de atendimento do PRÓ-VÍTIMA, com a inauguração de novos núcleos nas Regiões Administrativas de Ceilândia e Guará.
Indicador 1223	O índice desejado foi superado em decorrência do aumento de palestras realizadas em escolas públicas do DF com intuito de conscientizar alunos, profissionais e familiares sobre o uso indiscriminado de drogas ilícitas. Aonda, por meio de cursos para formação de multiplicadores sociais em Prevenção ao Uso e Abuso de Substâncias Psicoativas.
Indicador 1224	O nº de idosos especificados se refere aos assistidos pelos Programas de Trabalho desenvolvidos pela SEI, os atendimentos in loco, e os 1.800 idosos que participaram do Dia Nacional do Idoso realizado em 28/9/13 no Centro Olímpico de São Sebastião. Não foram inclusos neste índice a assistência dispensada pela SES e SEDEST.
Indicador 1226	FA sociedade civil foi beneficiada c/cria. Comitê Téc.de Saúde da Pop. Negra; em parc. c/ a SEDF da 1ª Tenda Escola in um acampamento cigano, atendimento de 20% alunos de escolas púb. Previs. Lei 10.639/2003 e art.26 e 26-A LDBN; institucionalização do Cons. Defesa dos Direitos dos Negros (as); realização da 3º Conf. Distr. Promoção da Igualdade Racial; criação Disque Racismo e Comitê Intersetorial p/ Combate ao Racismo na Infância; Plano Juv. Viva.
Indicador 1227	Os índices apresentados em 2013 sofreram leve queda, tendo em vista um maior rigor nagestão da medição. Ainda, crescimento da população atendida.
Indicador 1228	O índice se manteve abaixo do limite de 7 minutos, devido a prestação de serviços mais ágeis e personalizados a população do DF.
Indicador 1322	O índice desejado foi alcançado por meio de (09) comunidades terapêuticas que através de contratos celebrados pela Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania disponibilizam leitos para tratamento de dependentes de quimicos.
<hr/>	
2014	
Indicador 952	O índice desejado não foi atingido devido aos seguintes fatores: as unidades NA HORA padecem da falta de recursos suficientes a fim de que se pudesse obter uma funcionalidade de forma qualitativa; a instituição não está acompanhando a evolução tecnológica, uma vez que esta ocorre em ritmo veloz e que se requer a modernização tecnologica, bem como crescimento populacional.
Indicador 953	O índice desejado não foi atingido devido a crises ocorridas em alguns órgãos parceiros do programa (paralisações/greves) no decorrer do período. Além disso, as Unidades do NA HORA padeceram de recursos suficientes (humanos/materiais) a fim de que se pudesse obter uma funcionalidade na forma qualitativa, uma vez que, também, houve crescimento populacional a ser atendido.
Indicador 954	A meta não foi atingida pois a meta de 30.000 atendimentos foi definida com base no Sistema (DIGITRO) existente no PROCON até março de 2013, que não selecionava demandas/providências. Atualmente, a gestão do PROCON considera atendimento aqueles que estão registrados no Sistema Nacional do Consumidor - SINDEC, administrado pelo Ministério da Justiça. Os atendimentos são registrados com a devida demanda do consumidor e as devidas providências posteriores.
Indicador 1187	O trabalho desenvolvido, baseado no exercício da cidadania pela pessoa com deficiência, com ações voltadas a acessibilidade, assistência social, educação, mercado de trabalho, saúde e transporte, bem como a forte atuação no apoio nos casos de denúncias e reclamações, formulados por qualquer pessoa ou entidade quando ocorre ameaça ou violação de direitos da pessoa com deficiência, contribuíram para o número de atendimento expressivo, fazendo o índice alcançado superar o desejado.
Indicador 1188	O atendimento corresponde às atividades de formação que visam a valorização e que garantam visibilidade à diversidade cultural e a promoção da igualdade racial, proporcionando o intercâmbio entre as populações, povos e comunidades atendidas pela SEPIR/DF, tais como: palestras sobre enfrentamento ao racismo institucional, cursos sobre conscientização ao racismo e preconceito racial, seminários sobre saúde nos terreiros e sobre povos indígenas, oficinas de saúde, de capoeira, de percussão.
Indicador 1189	O alcançado foi superior ao desejado devido às políticas de assistência psicológica, social e jurídica às vítimas de crimes desenvolvidas pelo PROVÍTIMA e à política pública que visa combater a impunidade por meio de medidas de proteção as vítimas e testemunhas, bem como a seus familiares, que estejam coagidos ou expostos à grave ameaça em razão de colaborarem com investigação ou processo criminal desenvolvidas pelo PROVÍTIMA, ao longo do exercício.
Indicador 1223	O índice alcançado ficou abaixo do desejado por falta de recursos humanos e materias ocasionando, assim, redução na realização de trabalho preventivos por meio de palestras educacionais



Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

		e oferecimento de cursos para formação de multiplicadores sociais em prevenção ao uso e abuso de substâncias psicoativas
Indicador	1224	Os idosos foram assistidos pelos Programas de desenvolvidos pela SEI, in loco e parcerias fechadas no ano de 2014, pelo Núcleo de Assistência Jurídica (OAB/DF) e pelo Programa Ativa Idade (Secretaria de Esporte), responsáveis pela elevação do índice mensal de idosos assistidos. Ressaltamos que não foram inclusos neste índice a assistência dispensada pela Secretaria de Estado de Saúde e pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda.
Indicador	1226	Nas ações de Educação em parceria c/SEDF, atendendo Lei 10639/2003 e art 26-26-A foram realizados Seminário Saúde nas Escolas, Oficinas de Educação p/ combater práticas racistas desde a infância. A sociedade Civil foi beneficiada c/ palestras, oficinas e atividades artísticas e culturais; atividades formativas, de prevenção e de informação saúde da população negra do DF; Disque Racismo; O proj DF por uma Copa s/ Racismo durante a copa do mundo, pontos estratégicos publico 200 mil pessoas.
Indicador	1227	O índice apresentado em 2014, apesar da queda no quantitativo total de atendimentos, teve aumento em relação ao indicador do ano de 2013. Isso deve-se às melhorias implementadas nas unidades. O índice desejado foi alcançado.
Indicador	1228	O índice se manteve abaixo do limite de sete minutos, devido à prestação de serviços mais ágeis e personalizados à população do DF.
Indicador	1322	O índice desejado foi alcançado por meio de contratos firmados junto às comunidades terapêuticas pela Secretaria de Justiça e Cidadania, os quais disponibilizaram leitos para tratamento de dependentes químicos.

2015

Indicador	952	O índice desejado não foi alcançado devido à escassez de servidores em todas as unidades de atendimento do NA HORA, que apresentaram um déficit de no mínimo 30% no quadro de atendentes. Este cenário impacta diretamente no quantitativo de atendimento.
Indicador	953	O índice desejado não foi alcançado em razão da escassez de servidores em todas as unidades de atendimento do NA HORA, que apresentaram um déficit de no mínimo 30% no quadro de atendentes. Este cenário impacta diretamente na qualidade do atendimento, aumentando o tempo de espera pelo mesmo.
Indicador	954	Justifica-se o não atingimento da meta pelo fato de que as metas foram propostas de forma equivocada, considerando apenas os atendimentos realizados, independentemente de fundamentação. Com a implementação de triagens anteriores ao atendimento, foi possível verificar que muitos atendimentos não condiziam à área fim do PROCON/DF. Outro motivo foi a abertura do portal consumidor.gov.br que registra reclamações on line sem necessitar de atendimento físico.
Indicador	1187	O índice foi superado em razão do trabalho desenvolvido, baseado no exercício da cidadania pela pessoa com deficiência, com ações coltadas para a acessibilidade, assistência social, educação, mercado de trabalho, saúde e transporte, assim como a forte atuação no apoio aos casos de denúncia e reclamações referentes a ameaça ou violação de direitos da pessoa com deficiência.
Indicador	1188	O público alcançado deve-se a dois projetos que foram implementados: O Abril Indígena e a Caravana da Juventude Negra. Apesar destes dois projetos a pasta de Igualdade Racial não alcançou o indicador previsto para o ano de 2015, em razão do processo de transição desta pasta para a SETRAB.
Indicador	1189	No início do ano de 2015 os computadores da PROVITIMA estavam apagados sem os registros de atendimentos e relação dos acolhidos. Além disto, somente no decorrer do ano de 2015 foram realizados convênios com algumas vara de violência doméstica, onde se passou a prestar atendimentos nas audiência de justificação. Cita-se também a falta de recursos humanos como justificativa para o não alcance da meta desejada.
Indicador	1223	O Não alcance da meta justifica-se pelas dificuldades e entraves ocorridas, tais como existência de convênios com pouca ou nenhuma execução financeira por inexistência de setor específico para elaboração e acompanhamento de Projetos Básicos, dificuldades com os trâmites do Processo Licitatório, inadequação ou inviabilidade das metas apresentadas nos Planos de Trabalho dos Convênios, baixa quantidade de servidores efetivos para suprir as demandas, ausência de memória dos trabalhos, projetos e ações
Indicador	1224	O processo que cria o Fundo de Direitos do Idoso, encontra-se em tramitação e, portanto, dada a não regulamentação do referido Fundo, no exercício de 2015, não houve quaisquer movimentações nos recursos do antigo Fundo de Apoio e Assistência ao Idoso do DF.
Indicador	1226	Não foi possível informar este índice, uma vez que não se encontrou registros quanto à metodologia de cálculo do indicador, tornando inviável a sua mensuração.
Indicador	1227	O índice desejado não foi alcançado por causa da escassez de servidores em todas as unidades de atendimento do NA HORA, que apresentaram um déficit de no mínimo 30% no quadro de atendentes. Este cenário impacta diretamente na qualidade do atendimento aumentando o tempo de espera e conseqüentemente gerando mais insatisfação no cidadão.



Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	1228	Ainda que o cenário seja de um quadro de atendentes reduzido, justifica-se a superação da meta em razão de uma maior comprometimento dos servidores para com a qualidade do serviço prestado pelo NA HORA
Indicador	1322	Todas as instituições foram devidamente inspecionadas em razão do andamento normal das atividades programadas.