



SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - DF

RELATÓRIO TRIMESTRAL

1º / 2023



GDF
SEDES



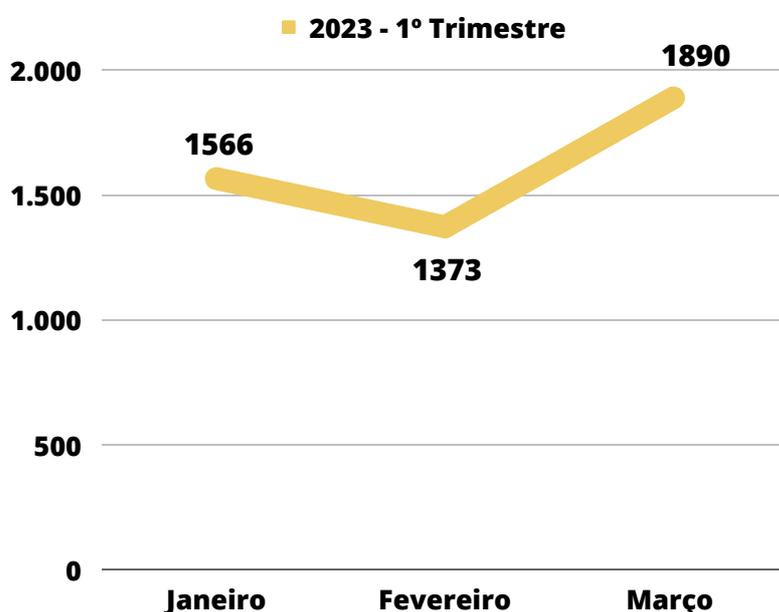
ESTATÍSTICAS

Estamos no melhor momento desde 2020. Parabéns a todos!

NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

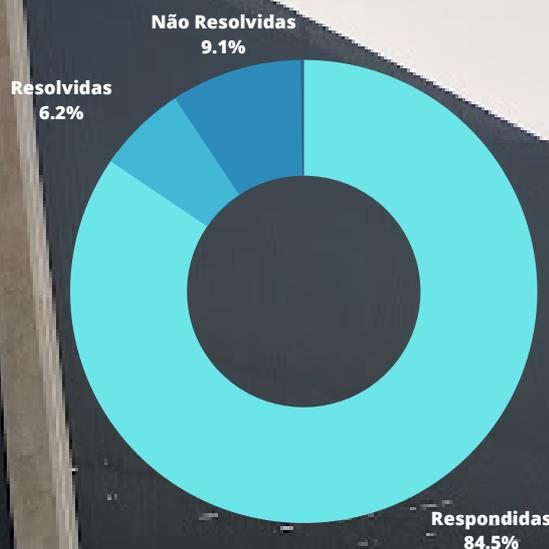
No primeiro trimestre de ano de 2023 recebemos 4.829 manifestações, uma queda de 72% em comparação ao mesmo período de 2022 e o menor número dos últimos 3 anos (2021, 2022, 2023).

Destaca-se que se os números permanecerem neste ritmo, devemos finalizar o ano com aproximadamente 25 mil manifestações.



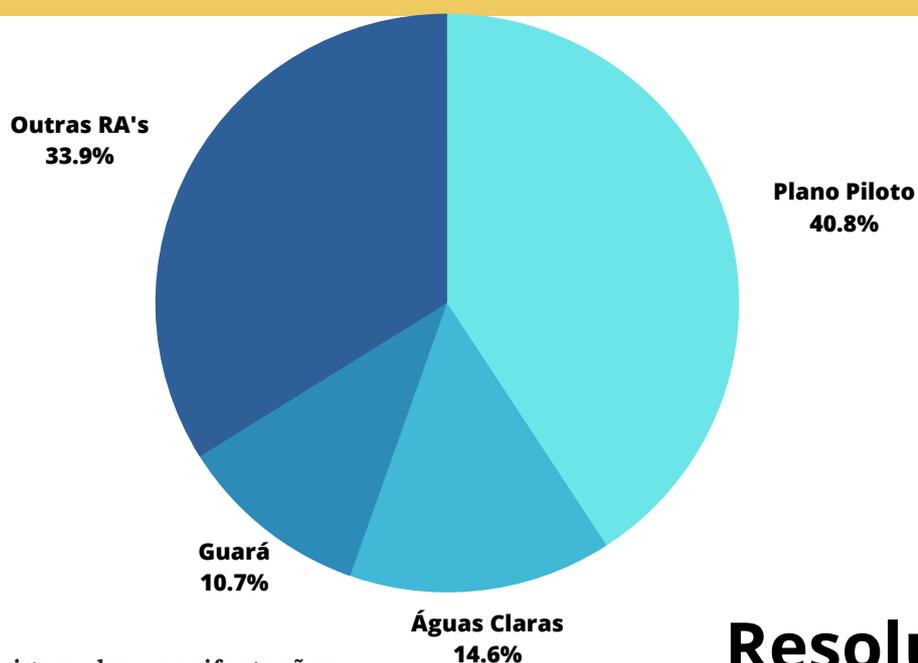
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Assim, das 4.829 manifestações, cerca de 4.081 foram respondidas, o que corresponde a 84,5% do total de registros. Outras 9,1% foram tratadas como não resolvidas (439) e 6,2% foram consideradas resolvidas (299).



REGIÕES ADMINISTRATIVAS QUE MAIS DEMANDARAM A OUVIDORIA-SEDES

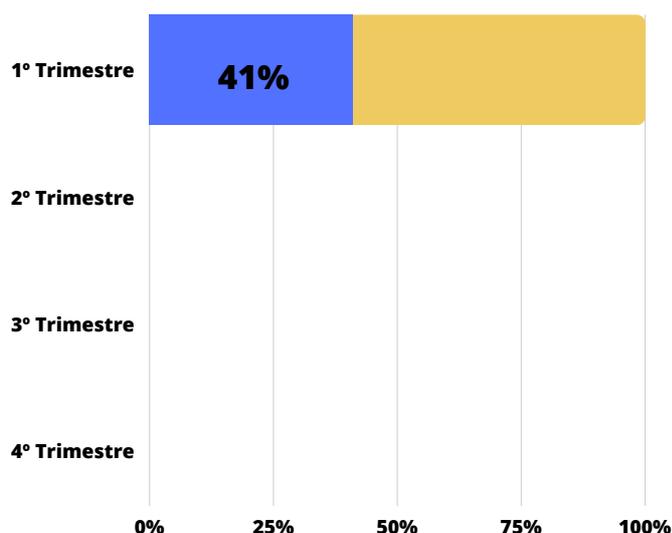
Com o registro de manifestações por Região Administrativa podemos visualizar quais os pontos do Distrito Federal com maior demanda, quais os assuntos mais demandados daquela região e desse modo, focar esforços para melhoria dos atendimentos conforme as demandas.



Em relação à **origem das manifestações recebidas** por esta Ouvidoria-SEDES, constatamos que apenas 3 regiões administrativas foram responsáveis por 66,1% das demandas recebidas: Plano Piloto 40,8%, Águas Claras 14,6% e Guar´ 10,7%.

O índice de **Resolutividade** é o resultado das avaliações feitas pelo cidadãos quando da participação na Pesquisa de Satisfação. Os dados obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi "resolvida" ou "não resolvida"

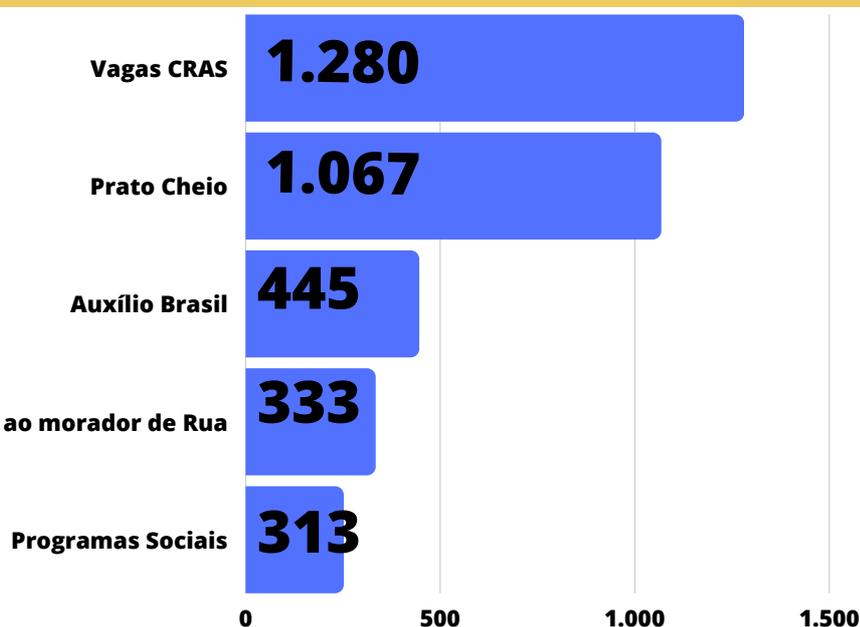
Resolutividade



Destaca-se que no mesmo período do ano passado este percentual era de 25%, ou seja, 39% menor que o atual.

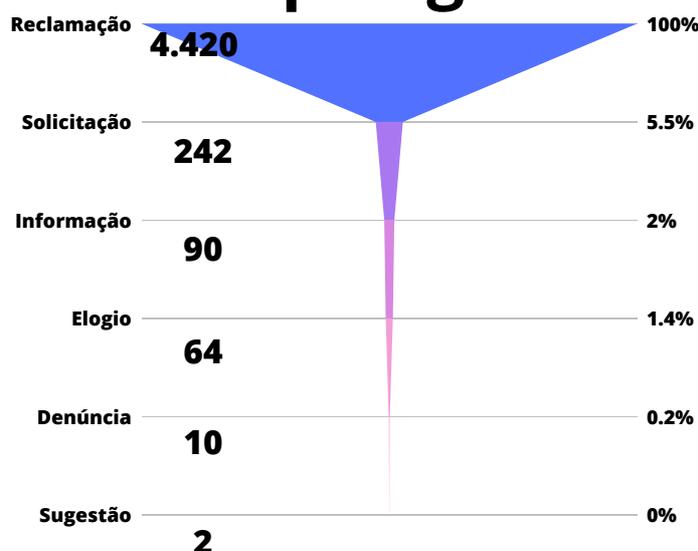
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E TIPOLOGIAS

Observamos uma grande redução no principal assunto demandado, Vagas CRAS, em 2022 no mesmo período foram registrados 2.708 manifestações, ou seja, um percentual de 52,7% maior que em 2023. Já o assunto Prato Cheio, segundo colocado nos assuntos mais demandados, manteve-se estável com uma pequena redução de 11,2%.



Já em relação a **tipologias**, a maioria das manifestações recebidas foram: **1º reclamações**, correspondendo a **4.420** registros (91,5%); seguido, **2º solicitações** com **242** registros; **3º Pedidos de Informações** **90** registros; **4º Elogios** **64** registros; **5º Denúncias** **10** registros; e **6º Sugestões** **2** registros.

Tipologias



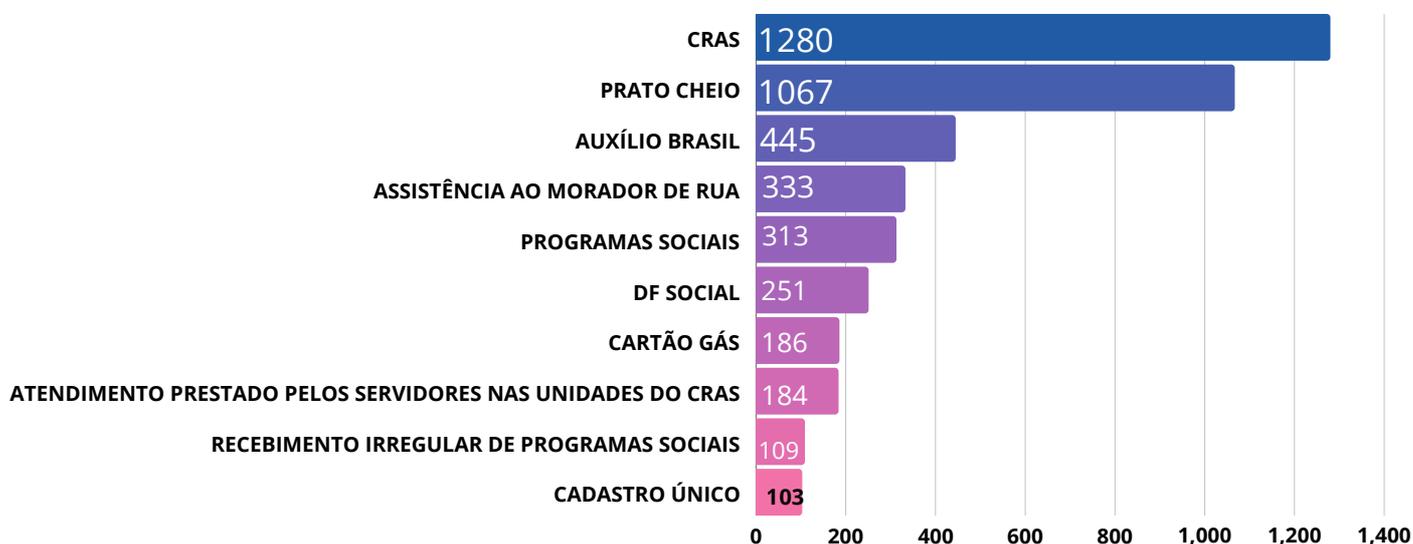
Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

- 1º - Vagas para atendimento no CRAS - 1.280 manifestações;
- 2º- Programa Prato Cheio - 1.067 manifestações;
- 3º - Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família) - 445 manifestações;
- 4º - Assistência ao Morador de Rua - 333 manifestações;
- 5º - Programas Sociais - 313 manifestações;
- 6º - DF Social - 251 manifestações;
- 7º - Cartão Gás - 186 manifestações;
- 8º - Atendimento prestado por servidores CRAS - 184 manifestações
- 9º - Recebimento irregular de programas sociais - 109 manifestações;
- 10º - Cadastro Único - 103 manifestações.

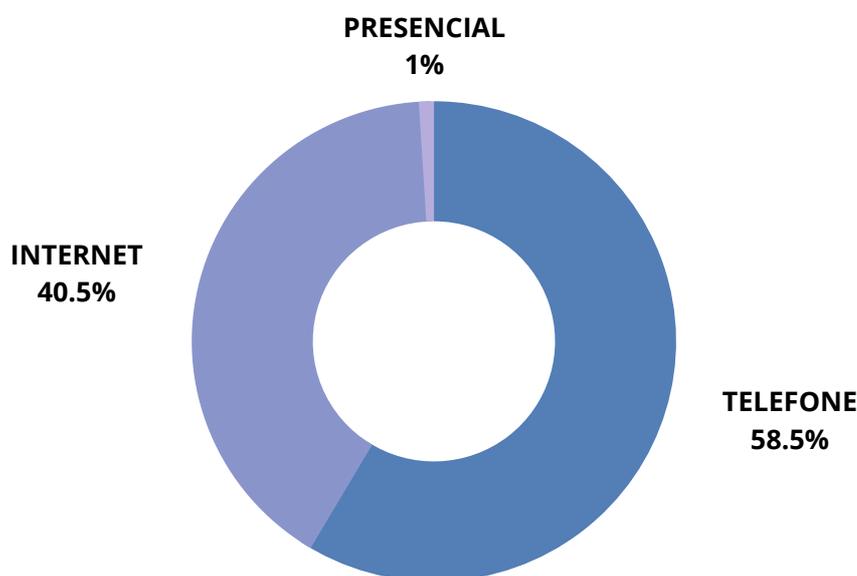
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS, PRAZO DE RESPOSTA E FORMAS DE ENTRADA

Ao analisarmos os assuntos mais demandados, as formas de entradas e o prazo de resposta, podemos identificar do ponto de vista dos usuários quais são os maiores gargalos da SEDES, como as manifestações chegam até nós e o tempo médio inicial de resposta.

Assuntos mais demandados



Formas de entrada



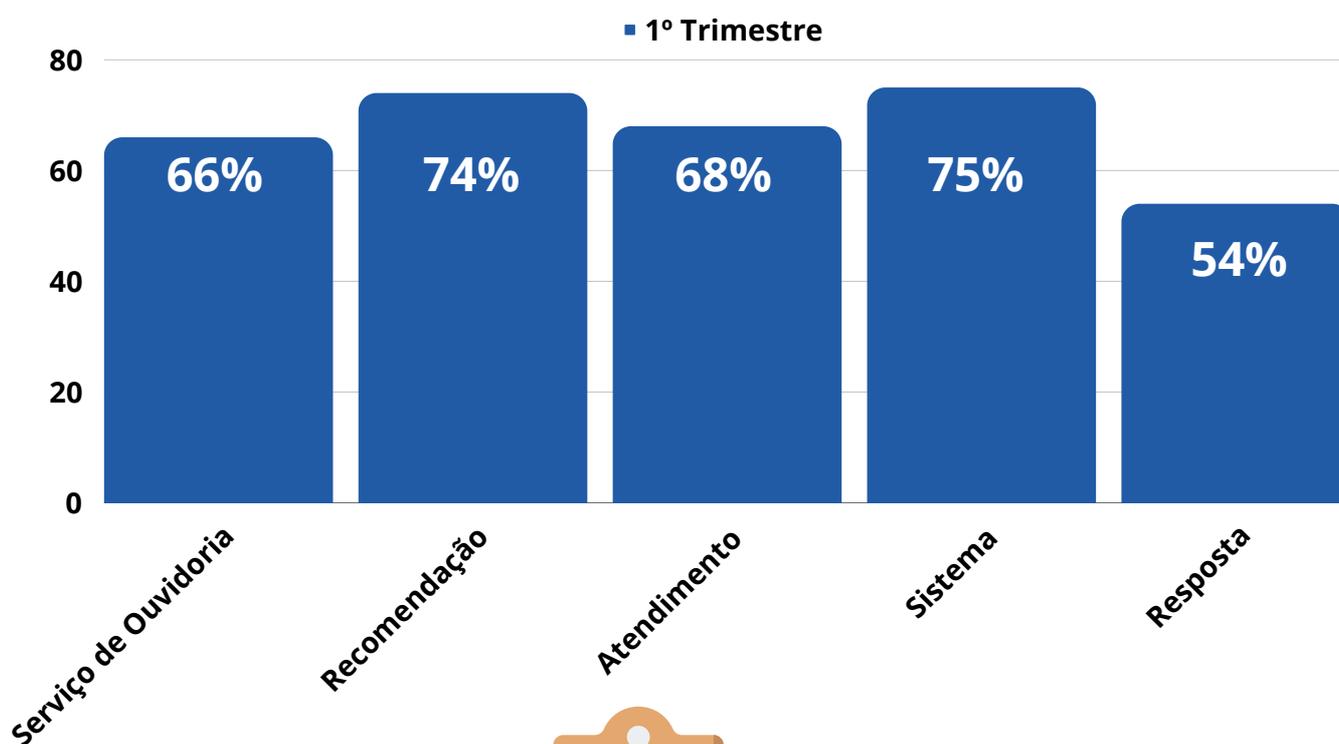
Prazo de Respostas



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Se você chegou até aqui, significa que o nosso relatório prendeu a sua atenção, então, atingimos parte do nosso objetivo, prossiga com a leitura, e análise, se possível nos dê um retorno sobre o nosso trabalho.

O cidadão ao realizar uma manifestação e avaliar os serviços de Ouvidoria ele contribui para a melhoria dos Serviços Públicos.



ACESSO À INFORMAÇÃO E-SIC

Você tem o direito de solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pela SEDES, estes podem ser de interesse particular ou coletivo, no entanto, existem aquelas que serão disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter restritivo.



2022	Meses	Solicitações	Recursos
	Janeiro	32	0
1º Trimestre	Fevereiro	51	4
	Março	47	0
	Abril		
2º Trimestre	Maio		
	Junho		
	Julho		
3º Trimestre	Agosto		
	Setembro		

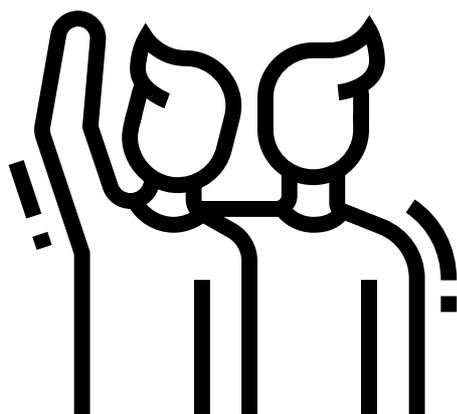
ELOGIOS DA COMUNIDADE E AGRADECIMENTOS DA OUVIDORIA

“Agradeça todos os dias pelo que já temos, mas nunca deixe de lutar pelo que ainda sonha conseguir.”



OUVIDORIA

Esta Ouvidoria, deseja agradecer a servidora **Rayane de Lima Carvalho**, Matrícula 278345-2, pelo excelente serviço prestado junto a esta Unidade, contribuindo para melhoria dos atendimentos aos cidadãos do Distrito Federal. Processo SEI! nº 00431-00014648/2023-42.



COMUNIDADE

Estou acolhido na casa da QNB 05 do Instituto Inclusão em taguatinga e gostaria de elogiar o serviço prestado pela casa. Graças ao apoio da casa estou conseguindo realizar alguns exames e consultas que preciso para tratar da saúde e tenho um lugar para descansar e me alimentar que me dá apoio para correr atrás dos meus objetivos e fazer meu trabalho informal de vendas de meias em espaços públicos. A comida é na maioria das vezes muito boa.

COMUNIDADE

Gostaria de parabenizar o projeto Ser Mais Benedita Obc do setor sul Gama df, pela dedicação e carinho com as crianças e adolescentes, a maioria de indicações pelo Cras, o trabalho é feito com muito amor, onde as crianças participam de oficinas de danças, artesanatos, capoeira entre muitas outras atividades educativas.

