



SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - DF

RELATÓRIO TRIMESTRAL

2º / 2023



GDF
SEDES



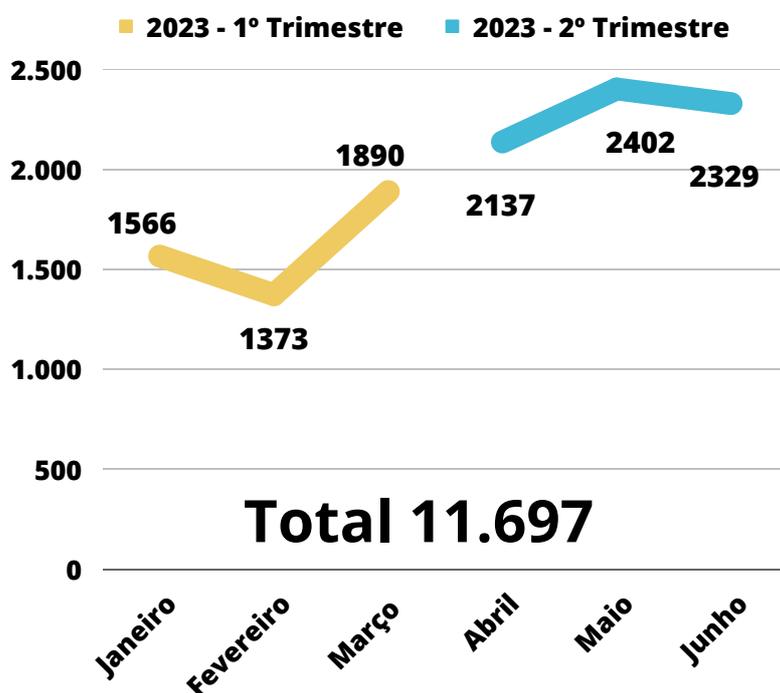
ESTATÍSTICAS

Estamos no melhor momento desde 2020. Parabéns a todos!

NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

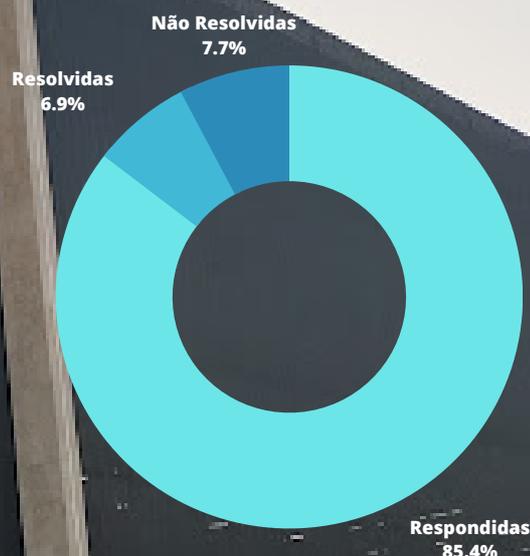
No segundo trimestre do ano de 2023 recebemos 6.868 manifestações, um aumento de 42,22% em comparação ao primeiro trimestre de 2023, entretanto, aproximadamente 49% menor que o mesmo período do ano de 2022.

Mantemos a projeção inicial, que se os números permanecerem neste ritmo, devemos **finalizar o ano com aproximadamente 25 mil manifestações.**



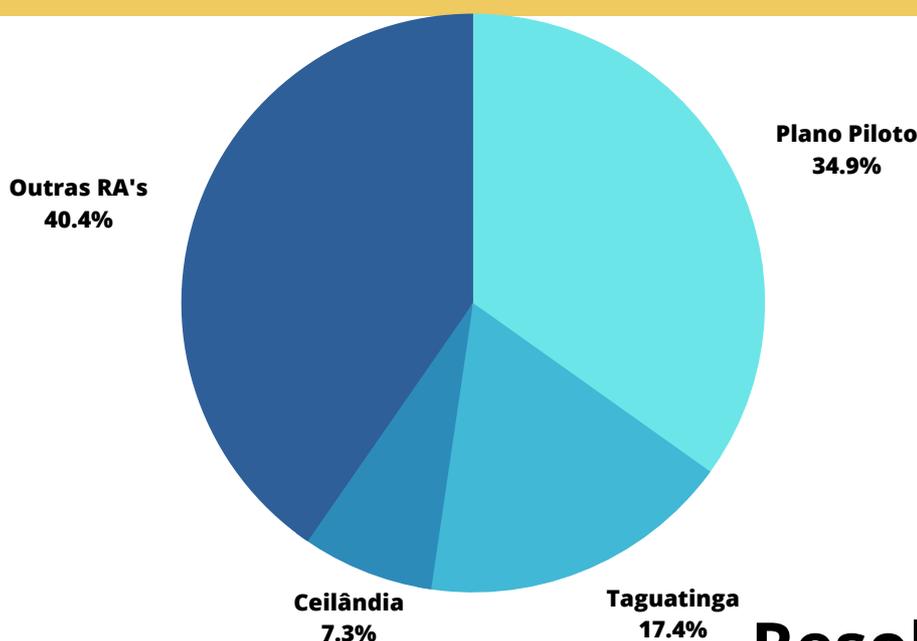
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Assim, das 6.868 manifestações, cerca de 5.869 foram respondidas, o que corresponde a 85,5% do total de registros. Outras 7,7% foram tratadas como não resolvidas (526) e 6,9% foram consideradas resolvidas (471).



REGIÕES ADMINISTRATIVAS QUE MAIS DEMANDARAM A OUVIDORIA-SEDES

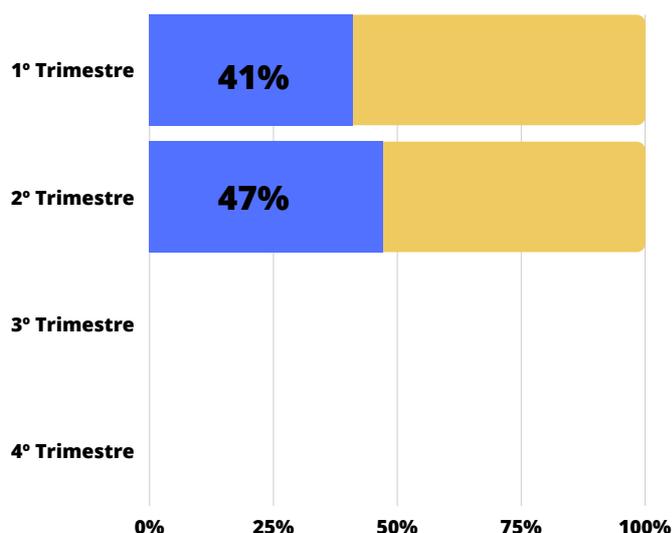
Com o registro de manifestações por Região Administrativa podemos visualizar quais os pontos do Distrito Federal com maior demanda, quais os assuntos mais demandados daquela região e desse modo, focar esforços para melhoria dos atendimentos.



Em relação à **origem das manifestações recebidas** por esta Ouvidoria-SEDES, constatamos que apenas 3 regiões administrativas foram responsáveis por 59,6% das demandas recebidas: Plano Piloto 34,9%, Taguatinga 17,4% e Ceilândia 7,3%.

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

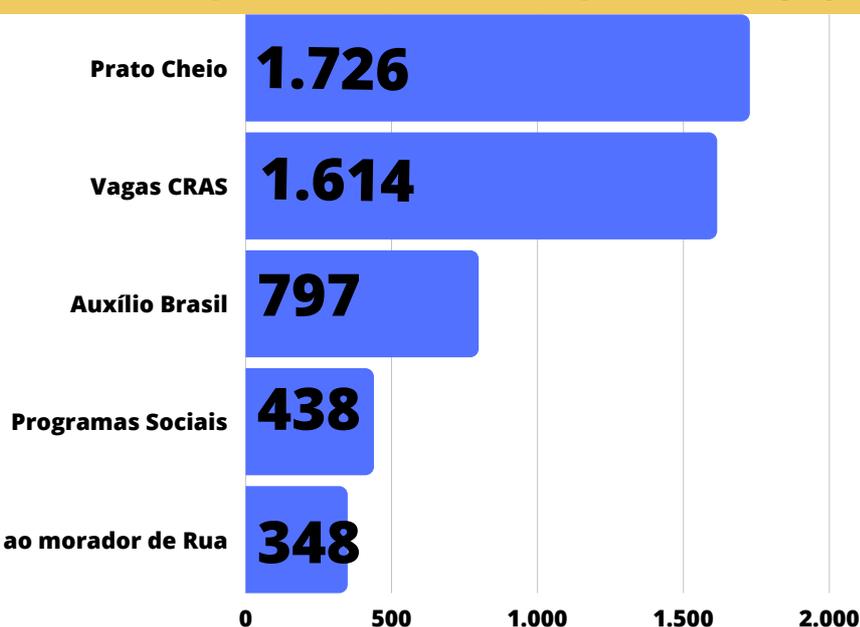


Destaca-se que no mesmo período do ano passado este percentual era de 28%, ou seja, 40% menor que o atual.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E TIPOLOGIAS

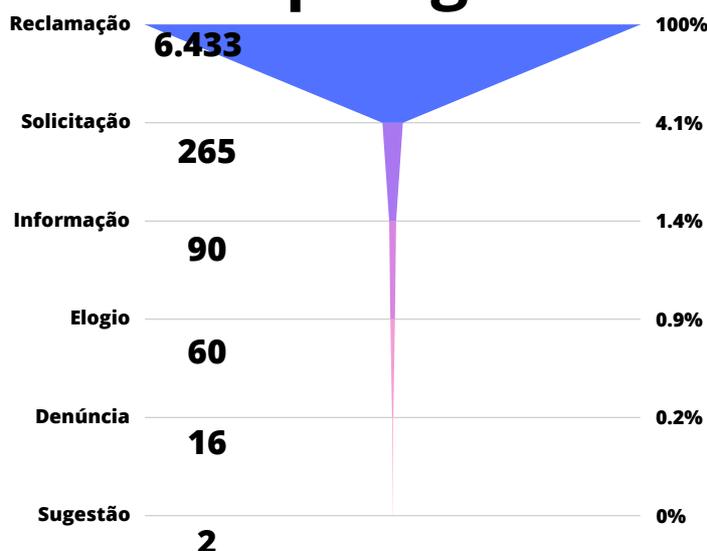
Pela primeira vez em mais de dois anos, o assunto Vagas CRAS não foi o mais demandado no trimestre. O assunto Prato Cheio neste segundo trimestre ficou com o primeiro lugar. Destaca-se que o assunto Prato Cheio, no mesmo período do ano de 2022 teve 837 manifestações registradas, ou seja, um aumento de 106%.

O que nos ascende um alerta para um novo gargalo (Orçamentário).



Já em relação a **tipologias**, a maioria das manifestações recebidas foram: **1º reclamações**, correspondendo a 6.433 registros (93,7%); seguido, **2º solicitações** com 265 registros; **3º Pedidos de Informações** 90 registros; **4º Elogios** 60 registros; **5º Denúncias** 16 registros; e **6º Sugestões** 2 registros.

Tipologias



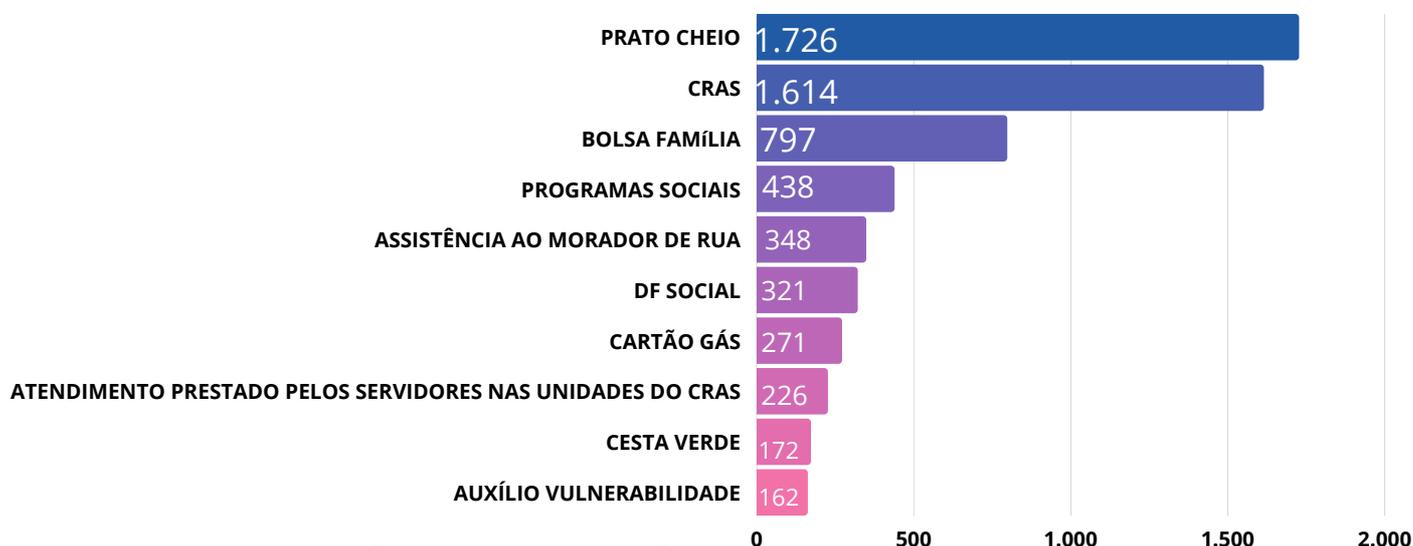
Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

- 1º - Programa Prato Cheio - 1.726 manifestações;
- 2º - Vagas para atendimento no CRAS - 1.614 manifestações;
- 3º - Programa Bolsa Família (Auxílio Brasil) - 797 manifestações;
- 4º - Programas Sociais - 438 manifestações;
- 5º - Assistência ao Morador de Rua - 348 manifestações;
- 6º - DF Social - 321 manifestações;
- 7º - Cartão Gás - 271 manifestações;
- 8º - Atendimento prestado por servidores CRAS - 226 manifestações;
- 9º - Cesta Verde - 172 manifestações;
- 10º - Auxílio Vulnerabilidade - 162 manifestações.

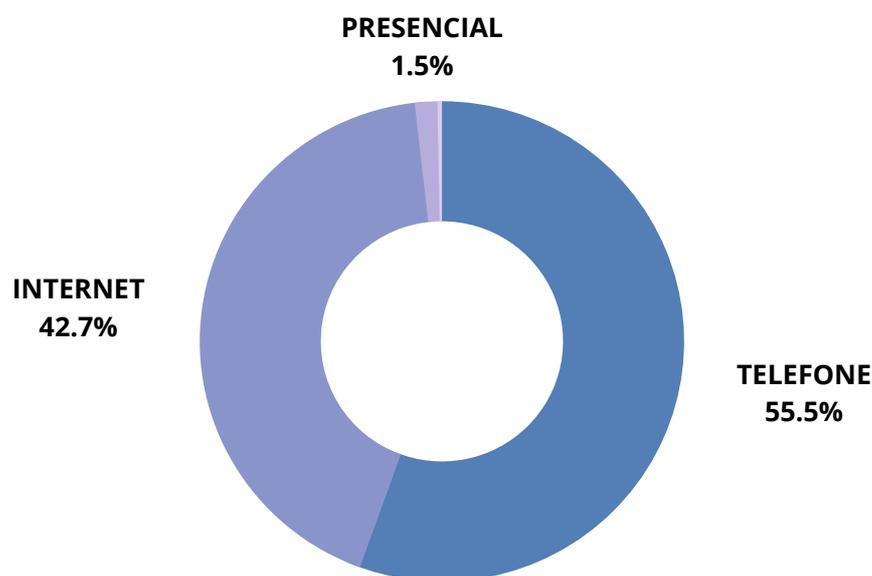
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS, PRAZO DE RESPOSTA E FORMAS DE ENTRADA

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.

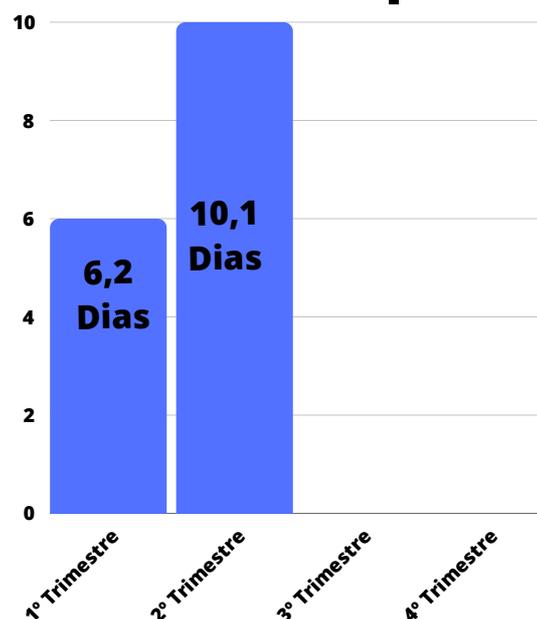
Assuntos mais demandados



Formas de entrada



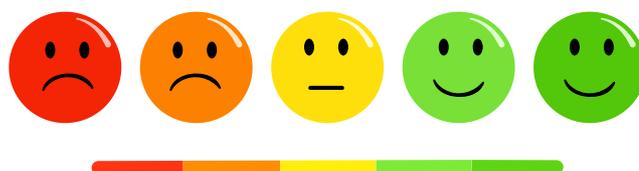
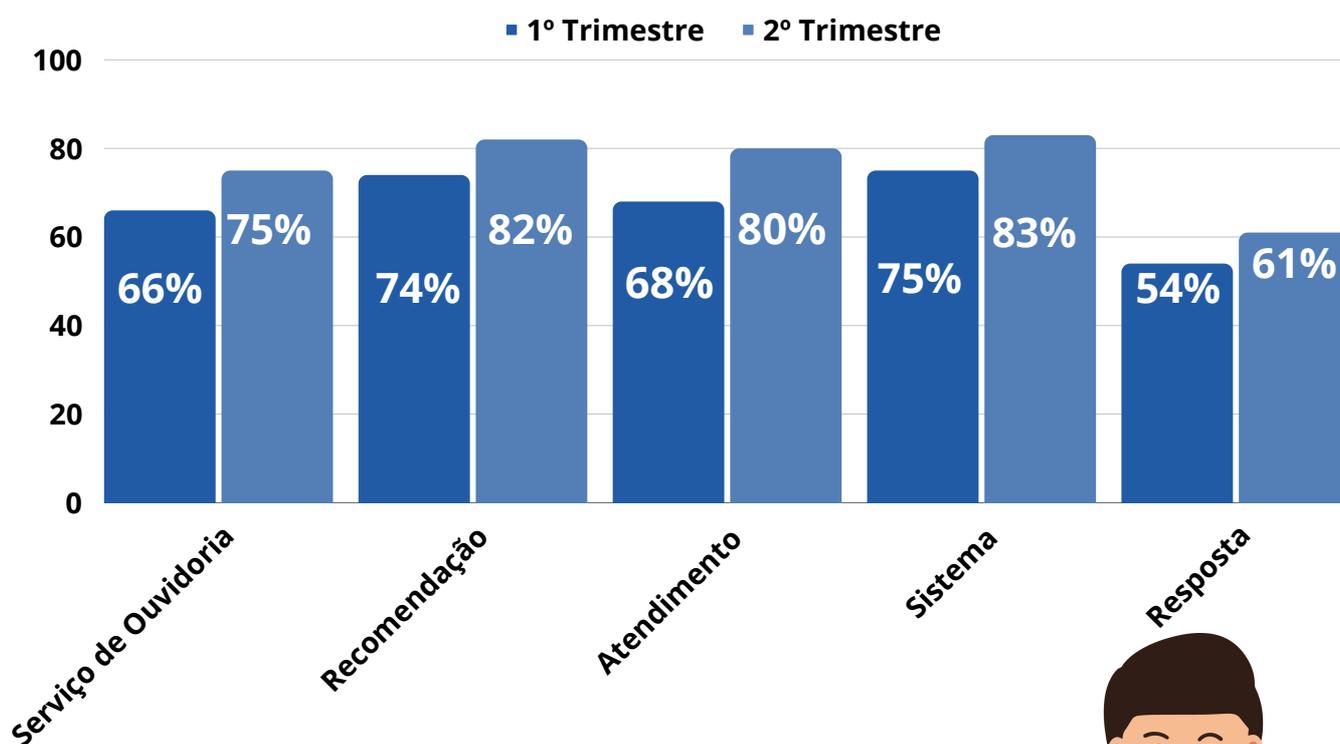
Prazo de Respostas



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

É importante não confundir manifestações de ouvidoria com pedidos de informação. As manifestações não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.



2022	Meses	Solicitações	Recursos
	Janeiro	32	0
1º Trimestre	Fevereiro	51	4
	Março	47	0
	Abril	52	2
2º Trimestre	Maio	62	6
	Junho	37	5
	Julho		
3º Trimestre	Agosto		
	Setembro		

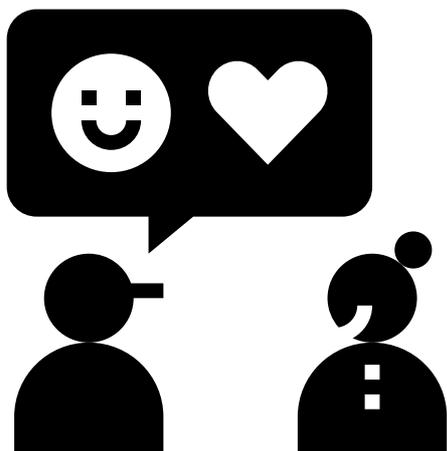
ELOGIOS DA COMUNIDADE E AGRADECIMENTOS DA OUVIDORIA

“Encare o trabalho como uma oportunidade de fazer algo pelo mundo. Dê sempre o seu melhor.”



OUVIDORIA

Esta Ouvidoria, gostaria de agradecer a servidora **Karleany Gonçalves da Silva, Matrícula 279757-7**, pelo excelente serviço prestado junto a esta Unidade, contribuindo para melhoria dos atendimentos aos cidadãos do Distrito Federal. Processo SEI! nº 00431-00021205/2023-16.

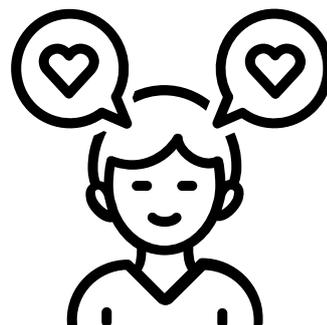


COMUNIDADE

Parabenização ao restaurante Comunitário do Sol Nascente. No dia 14 de maio o Gerente responsável e toda a equipe que trabalha no Restaurante Comunitário, realizaram a medição da pressão arterial dos usuários do estabelecimento. Essa é uma iniciativa e atuação fantástica e digna de parabéns. Lembrando que os restaurantes comunitários são utilizados por trabalhadores e pessoas simples e que não têm acesso a informações sobre a própria saúde e como manter cuidados saudáveis, desta forma, a iniciativa pioneira do Restaurante Comunitário do Sol Nascente merece ainda maiores elogios. Parabéns a todos vocês do Governo do Distrito Federal, por medidas deste porte.

COMUNIDADE

Cidadã gostaria de elogiar algumas ações do governo distrital em relação ao acolhimento da mulher violentada. Cidadã elogia a unidade de acolhimento para mulheres casa flor (unan) pelo seu trabalho e afirma que a casa flor é um barco de passagem para muitas mulheres do brasil inteiro. Cidadã esteve lá por um tempo e o trabalho é muito bonito. Claro que precisa melhorar, algumas coisas precisam ser implementadas, mas continua sendo um ótimo trabalho. Cidadã acredita que após reforma casa flor pode melhorar ainda mais. Cidadã gostaria de agradecer direção por ter aceitado algumas sugestões suas para melhoria, e cidadã se coloca a disposição para caso precisem de novas sugestões pois cidadã esteve lá por 8 meses, é cadeirante e usufruiu de todos os benefícios que a casa flor oferece.



AÇÕES

“O conceito de políticas públicas descreve as ações desenvolvidas pelo governo para garantir direitos à população em diversas áreas, como saúde, educação, assistência social e lazer, com o objetivo de promover qualidade de vida e bem-estar aos brasileiros.”

Algumas ações realizadas pela SEDES

Abril:

- Gestores das unidades socioassistenciais passam por capacitação;
- SEDES nomeia 212 novos servidores.



Maio:

- Início das Conferências livres ampliam debate sobre Política de Assistência Social;
- Mutirão regulariza situação civil e jurídica de pessoas em vulnerabilidade (Em parceria com a Defensoria Pública da União);
- Ação contra o abuso sexual de crianças e adolescentes, em Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual (CECON e CREAS).



Junho:

- Assistência social em Ceilândia completa 50 anos de proteção de direitos;
- SEDES entrega reforma do CRAS Paranoá;
- Conferência Dissidente - Eu existo (Em parceria com a Defensoria Pública do Distrito Federal).

