

Relatório

ANUAL

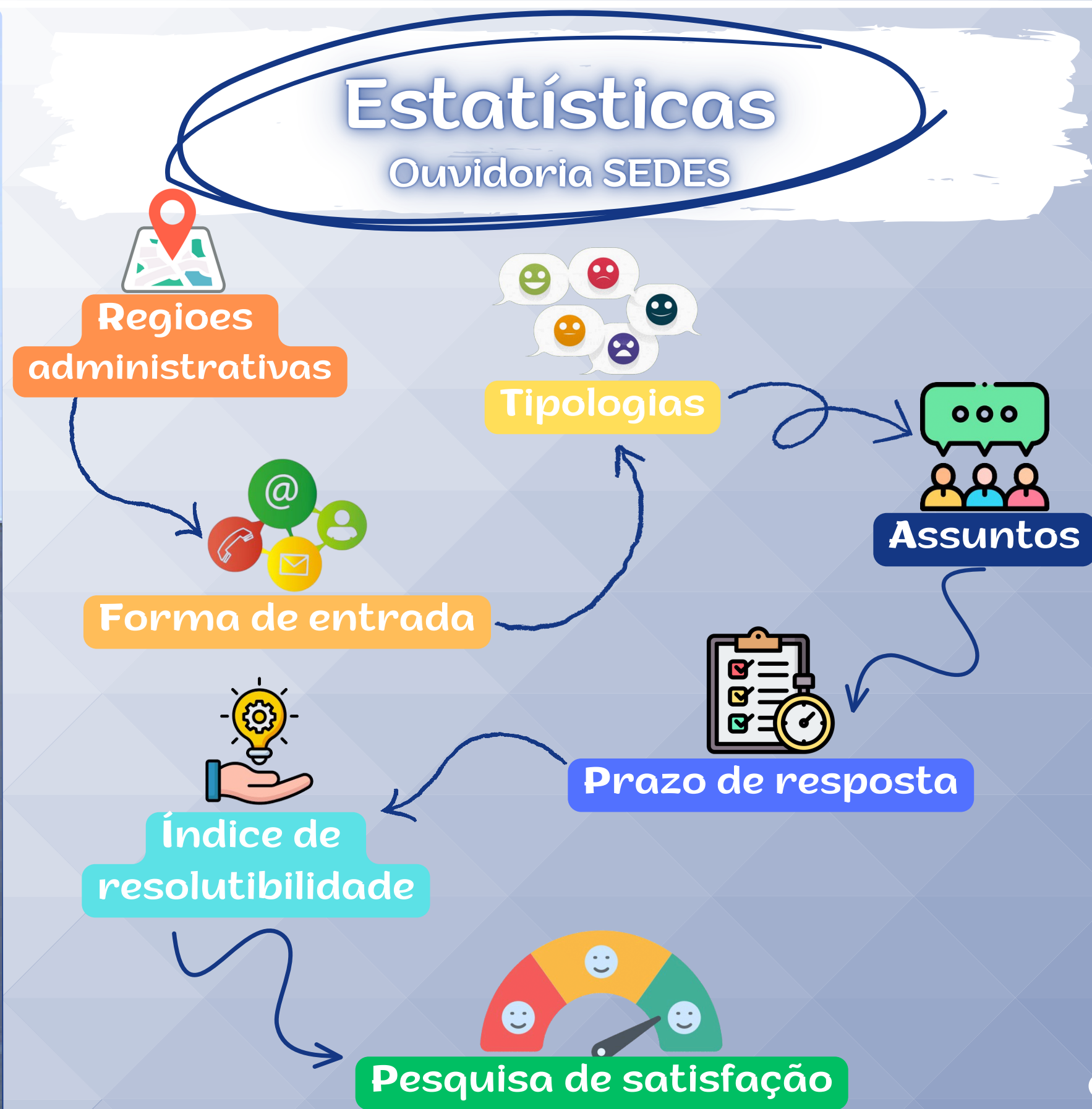
2023





"Nossa Secretaria busca mitigar desigualdades e vulnerabilidades sociais no Distrito Federal, oferecendo serviços de assistência social e segurança alimentar de qualidade, com foco na justiça social, pluralidade, inovação e inclusão."

Jean Marcel Rates
Secretário Executivo de Desenvolvimento Social



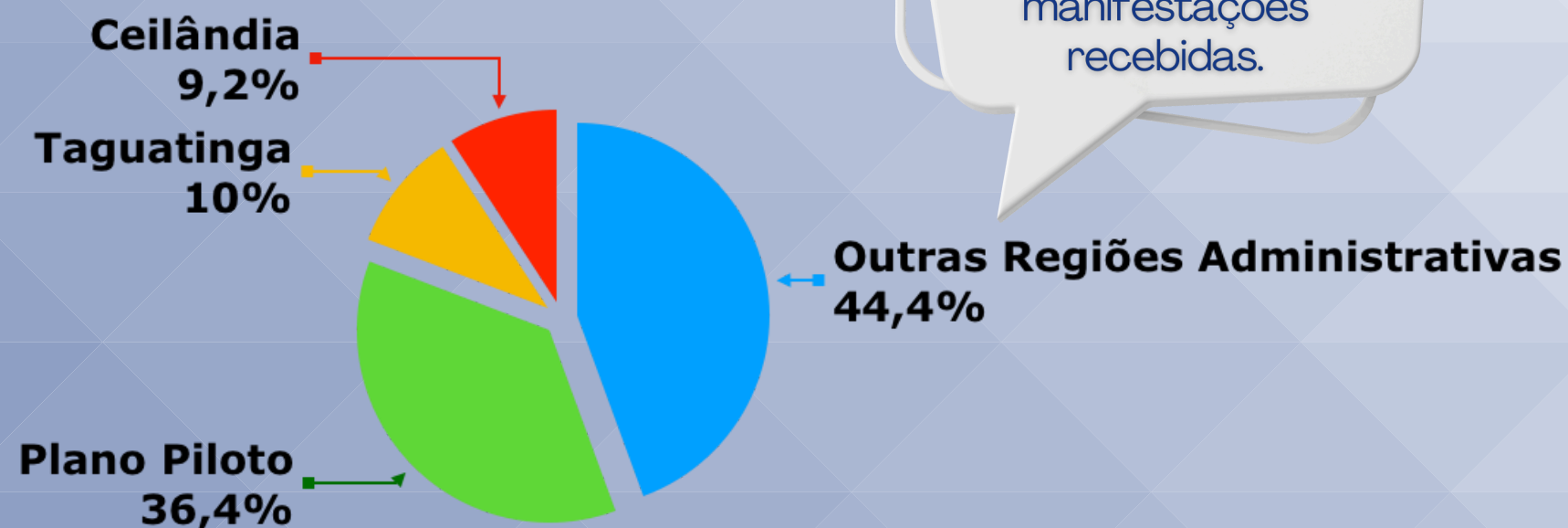
Regiões administrativas mais demandadas

Começamos o relatório com os registros das manifestações por região administrativa. Sendo assim, podemos mapear e direcionar nossos esforços para:

- Os pontos do DF com maior demanda;
- Os assuntos mais demandados;
- Ações com foco na melhoria contínua dos atendimentos com base nas estatísticas.

Em relação a origem das manifestações recebidas, constatamos que apenas 3 regiões administrativas foram responsáveis por **55,6%** das demandas recebidas:

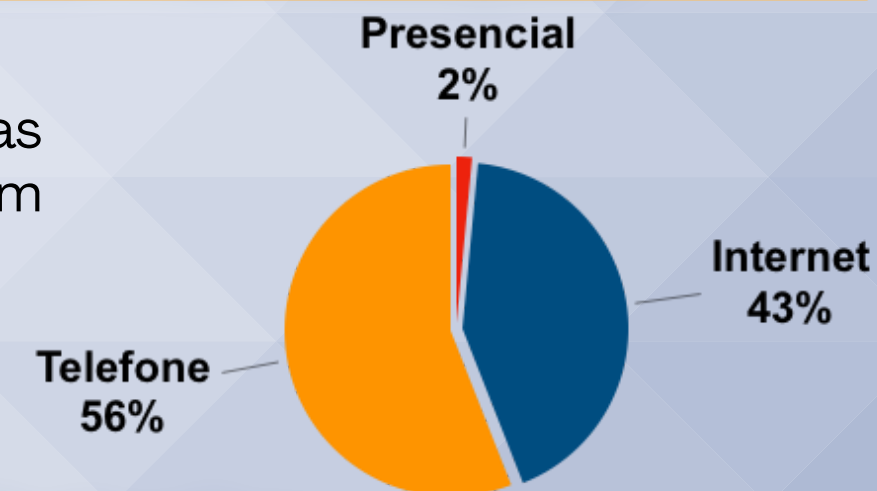
- Plano Piloto 36,4%;
- Taguatinga 10,0%;
- Ceilândia 9,2%.



Apenas alguns assuntos possuem localizador, logo, as informações não apresentam a totalidade das manifestações recebidas.

Formas de entrada das manifestações

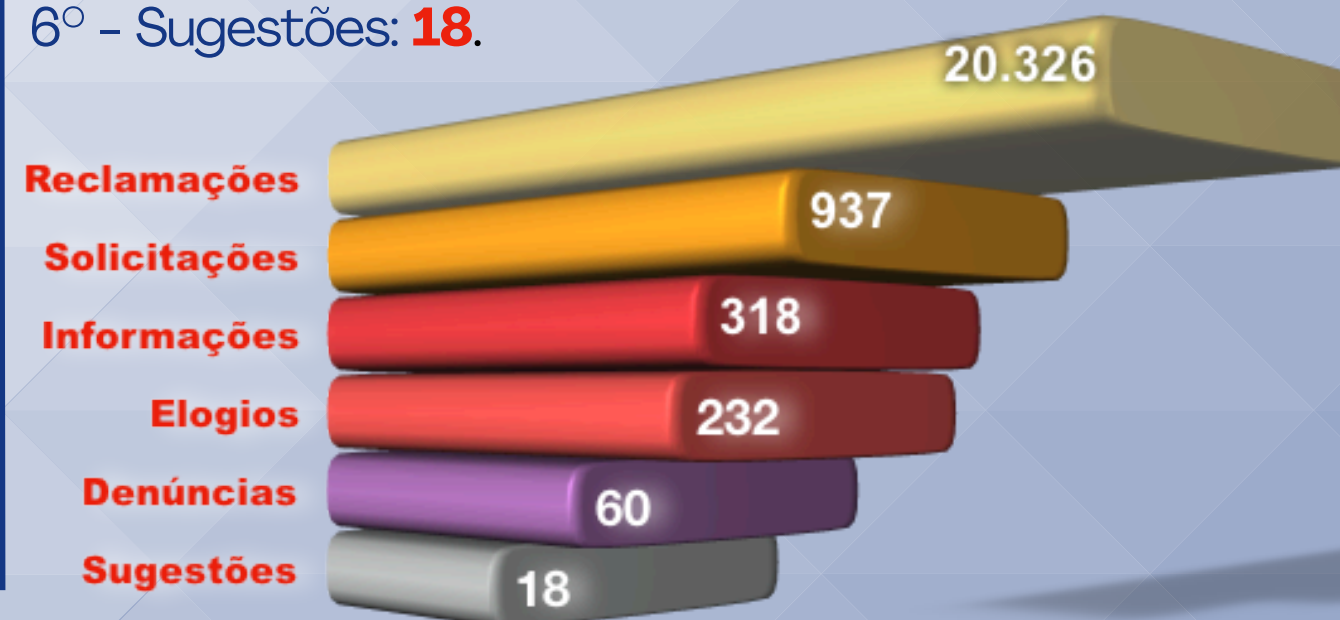
Em seguida, avaliamos as formas de entrada das manifestações em nossa Ouvidoria:



Tipologias das manifestações

Já em relação a tipologias, nossa análise fornece os seguintes dados:

- 1º - Reclamações, correspondendo a: **20.326** registros (92,8%);
- 2º - Solicitações: **937**;
- 3º - Pedidos de Informações: **318**;
- 4º - Elogios: **232**;
- 5º - Denúncias: **60**;
- 6º - Sugestões: **18**.

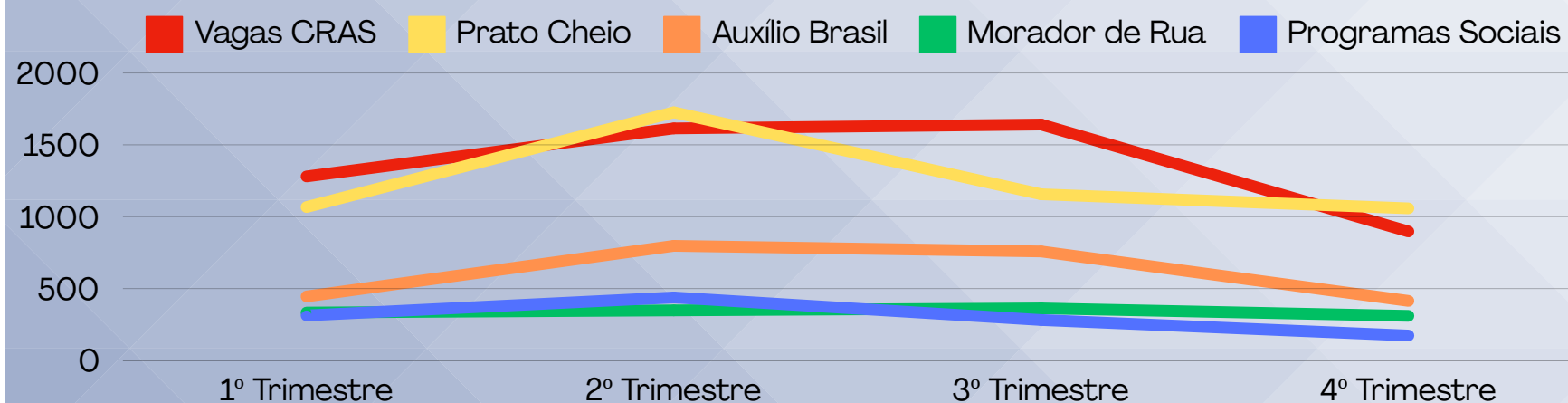




Assuntos mais demandados

No que diz respeito aos assuntos, no 4º trimestre o Prato Cheio ficou em 1º lugar dentre os mais demandados, seguido pelo assunto Vagas nos CRAS.

Observa-se ainda um aumento de 18,25% nas manifestações relacionadas ao Prato Cheio entre os anos de 2022 e 2023, e uma redução de 421,31% no assunto Vagas nos CRAS neste mesmo período.



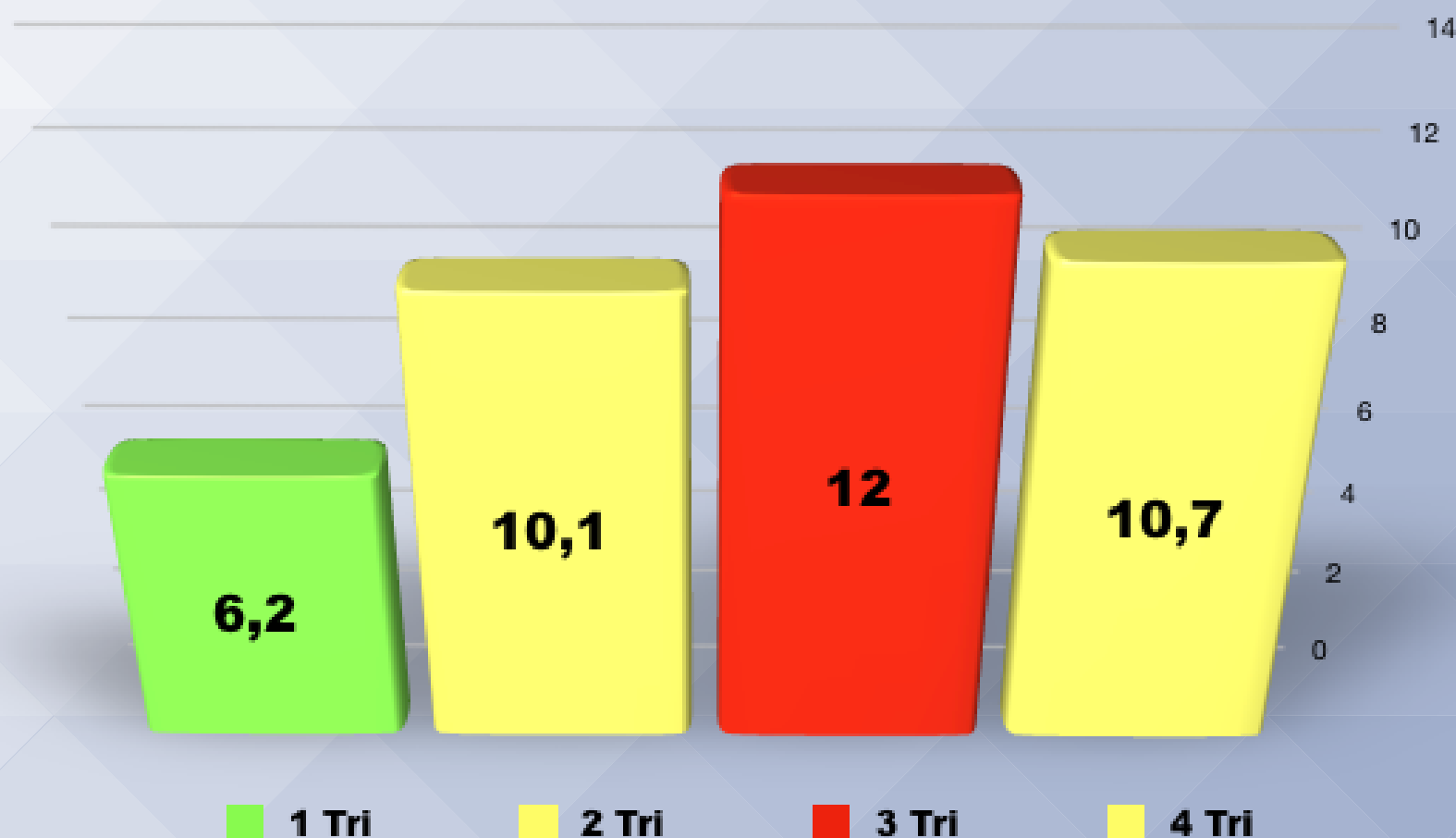
Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

- 1º - Vagas para atendimento no CRAS: **5.432** manifestações;
- 2º - Programa Prato Cheio: **5.007**;
- 3º - Programa Bolsa Família (Auxílio Brasil): **2.414**;
- 4º - Assistência ao Morador de Rua: **1.353**;
- 5º - Programas Sociais: **1.205**;
- 6º - DF Social: **961**;
- 7º - Atendimento Servidores CRAS: **714**;
- 8º - Cartão Gás: **700**;
- 9º - Cesta Emergencial: **658**;
- 10º - Cesta Verde: **624**.



Prazo de resposta das manifestações

Quanto ao prazo de resposta das manifestações, apuramos a seguinte média em dias corridos:



Ao analisarmos os assuntos mais demandados, as tipologias, as formas de entradas e o prazo de resposta, podemos identificar, do ponto de vista dos usuários:

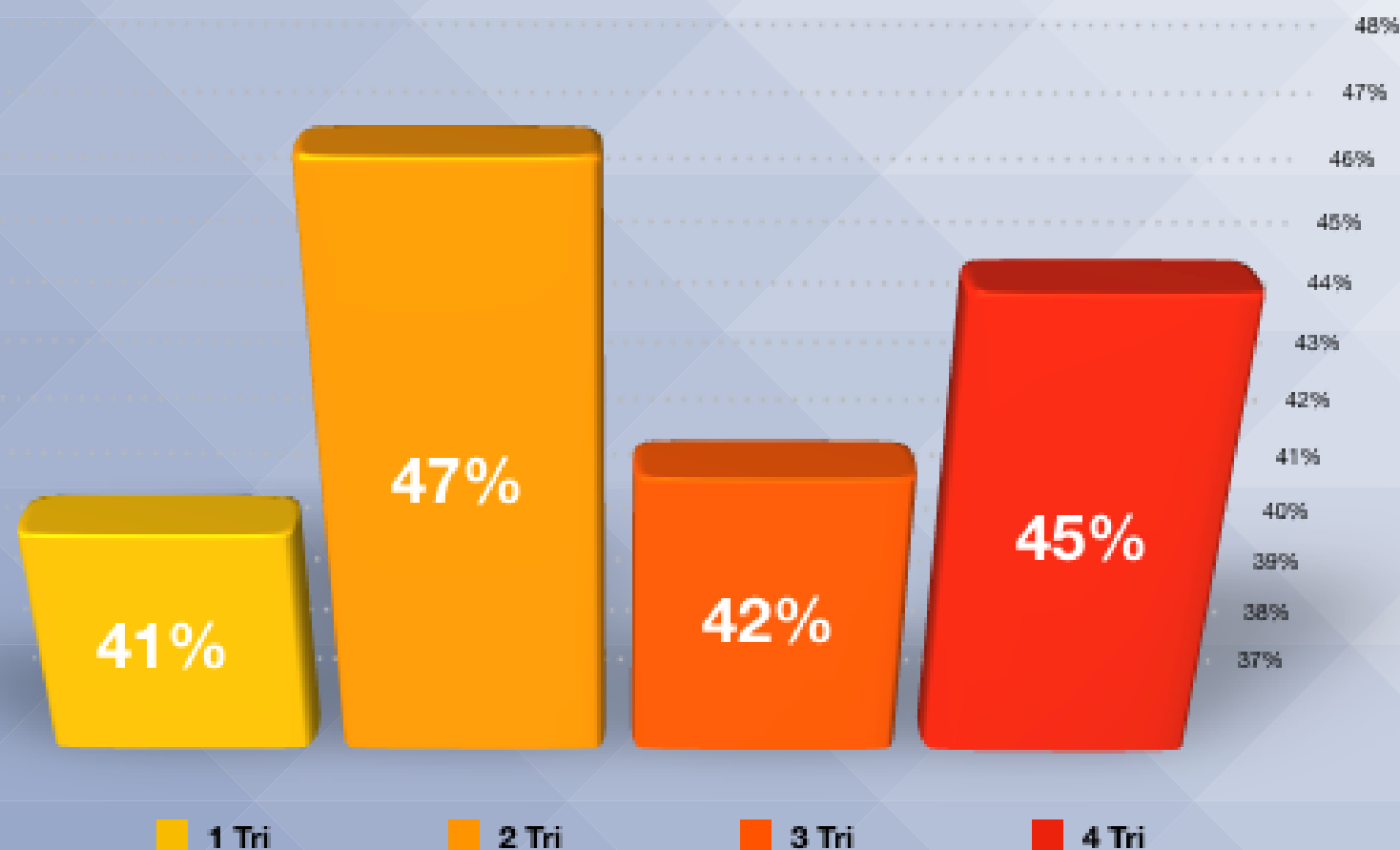
- Os maiores gargalos da SEDES;
- Como as manifestações chegam até nós;
- Tempo médio inicial de resposta.

Índices de resolutibilidade da Ouvidoria

Quanto a este índice, é o resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando, na entrega da demanda, há a participação na Pesquisa de Satisfação.

Os dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado.

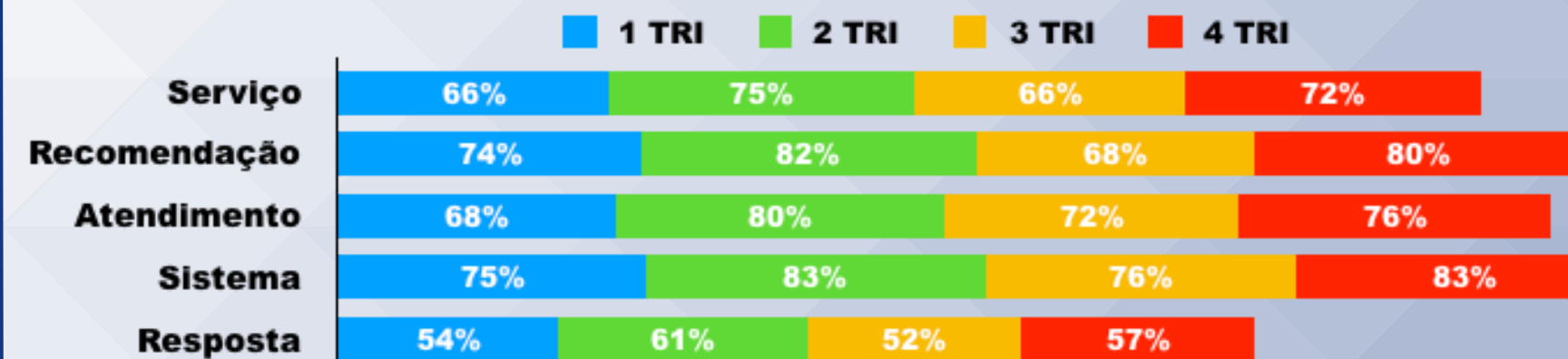
Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi resolvida ou "não resolvida"



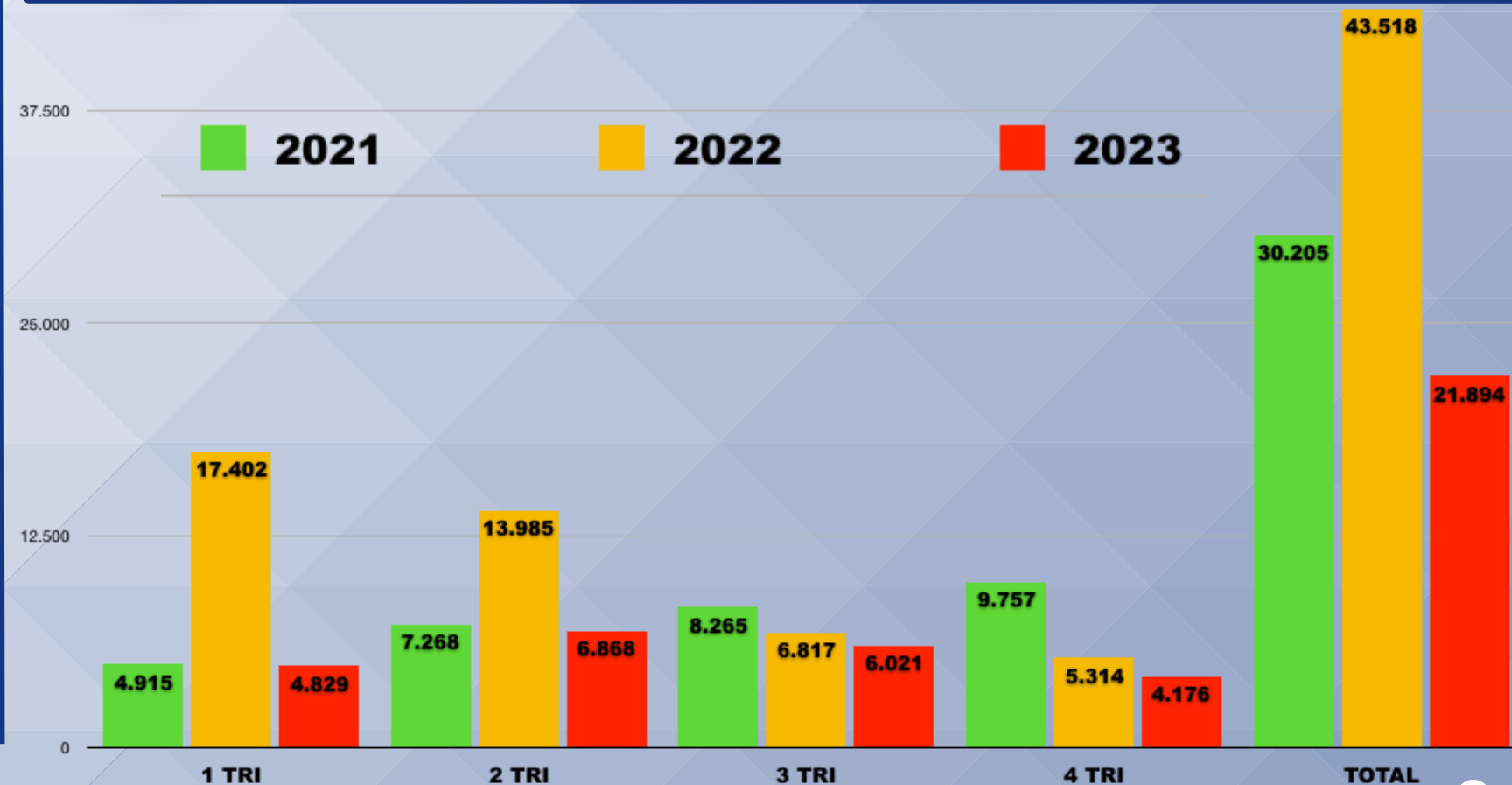
Destaca-se que, no ano de 2022, o índice de resolutibilidade foi de 29%. Já em 2023, foi de 44%, ou seja, 15% maior que no ano anterior.

Pesquisa de satisfação do Cidadão

Nesta última etapa, o cidadão, ao realizar uma manifestação e avaliar os serviços de Ouvidoria, ele contribui para a melhoria dos Serviços Públicos que oferecemos dando um retorno de acordo de sua demanda em forma de avaliação.



Quantidade de demandas nos últimos 3 anos



Se você chegou até aqui, significa que o nosso relatório prendeu a sua atenção, então, atingimos parte do nosso objetivo.

Prossiga com a leitura, análise, e, se possível, nos de um retorno sobre o nosso trabalho.

Acesso à Informação - E-SIC

2023	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	35	3
3º Trimestre	Agosto	27	1
	Setembro	25	2
	Outubro	41	0
4º Trimestre	Novembro	39	2
	Dezembro	27	1

O cidadão tem o direito de solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pela SEDES, que podem ser de interesse particular ou coletivo.

Existem informações que serão disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter sigiloso.

Total de informações requeridas e disponibilizadas: 475

Alguns elogios feitos pelos cidadãos

“Cidadão deseja registrar o seu elogio a equipe do posto mãos solidárias da Ceilândia informa que foi atendida muito bem, principalmente pela supervisora, deseja deixar registrado também elogio a ouvidoria do GDF, pois após o seu registro da manifestação conseguiu atendimento”.

Ao Posto mãos solidárias - Ceilândia

“O cidadão compareceu a essa ouvidoria para elogiar o atendimento, limpeza, enfim todo o estabelecimento e pessoal, estão todos de parabéns pela qualidade do serviço”.

Ao Restaurante Comunitário de Planaltina.

“Elogia o Assitente Social pelo apoio e atendimento aos menores, informa que o profissional é digno de elogio, humano trabalha com muito carinho e amor”.

Ao Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes (Saica II)

Agradecimento feito pela Ouvidoria

Esta Ouvidoria agradece a servidora Giovana Aparecida de Oliveira Barbosa, Matrícula 0279815-8, pelo excelente serviço prestado junto a esta Unidade, contribuindo para melhoria dos atendimentos aos cidadãos do Distrito Federal.

Processo SEI nº 00431-00018441/2024-28



Aconteceu em 2023...

"Ações em rede é feita em várias instâncias e conexões, de forma que o poder não é concentrado em uma entidade principal, central a todas as outras, mas sim reforçado entre todas as associações e órgãos que a compõe, com uma parte fortalecendo a outra, ajudando na elaboração de planos e tomada de decisões. Os recursos são regulados por todos de modo a se apoiarem e caminharem juntos."

Restaurantes Comunitários

Inauguração do Restaurante Comunitário em Arniqueira



O restaurante social vai servir até 3,6 mil refeições diárias, incluindo café da manhã, almoço e jantar, todos os dias da semana, tudo por apenas R\$ 2,00.

Inauguração do Restaurante Comunitário do Sol Nascente

O restaurante social vai servir até 3,6 mil refeições diárias, incluindo café da manhã, almoço e jantar, todos os dias da semana, tudo por apenas R\$ 2,00.



Assim, com capacidade de até 7,2 mil novas refeições diárias nos dois novos restaurantes, o GDF amplia sua capacidade de atendimento ofertado à população

Cesta seca e cesta verde

Cestas Secas:

7.740 cestas de alimentos foram distribuídas, totalizando o valor investido de R\$ 1.930.812,00.

Cestas Verdes:

86.377 cestas verdes entregues, perfazendo um valor total de R\$ 3.194.221,46.

Programa prato cheio

O Programa em sua modalidade pecuniária atendeu 188.746 famílias, sendo 100 mil abastecimentos mensais a partir do mês de abril, perfazendo um valor total repassado de R\$ 286.422.000,00.

Casa flor



Casa Flor amplia capacidade de acolhimento a mulheres em vulnerabilidade.

Consolidada como serviço de acolhimento institucional para mulheres, a Casa Flor, em Taguatinga Sul, ampliou de 35 para 41 a quantidade de vagas na unidade.

Parceria Sedes e BRB

Ação conjunta entre Sedes e BRB realiza mais de 2 mil agendamentos para atendimentos nos CRAS.



Programa família acolhedora

Secretaria de Desenvolvimento Social amplia a capacidade de atendimento para que crianças em situação de vulnerabilidade tenham acesso a acolhimento temporário. O programa Família Acolhedora ampliou a meta para que 65 crianças possam ser beneficiadas.



Antes eram atendidas 20 crianças. Com isso, o programa de acolhimento familiar temporário da Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) abre vagas à comunidade para quem quer se candidatar.



“Persistência é um hábito dos vencedores”

Oswaldo Neto

Equipe:

Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social

SEDES