Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Relatório Anual de Ouvidoria

2024 - SEDES

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Sumário

1. Quantitativo de Manifestações
2. Satisfação com a resposta
3. Índice de resolutividade
4. Manifestações por Região Administrativa
5. Origem das Manifestações
6. Tipos de Manifestações
7. Assuntos das Manifestações
8. Tempo de Resposta
9. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
10. Elogios à Sedes

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Quantitativo de Manifestações

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **23.333 manifestações** pelo Participa-DF, canal on-line de ouvidoria do Governo do Distrito Federal (GDF).

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Satisfação com a resposta

Após receber a resposta, o cidadão avalia, voluntariamente, a qualidade dela, informando se foi ou não satisfatória, se a demanda foi resolvida ou não.

Nesse sentido, **65% avaliaram** como resposta **satisfatória** as recebidas em 2024.

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Índice de resolutividade

Trata-se da avaliação dos usuários da **Ouvidoria Sedes** sobre a capacidade de identificação do problema e a resposta a ela, retrata a efetividade na resolução das manifestações. Os dados são obtidos após a resposta definitiva, na qual o cidadão tem duas possibilidades de avaliação: resolvida ou não resolvida.

Nesse sentido, no universo total de demandas, houve **37% de resolutividade.**

Manifestações por Região Administrativa

Os maiores picos de demandas em 2024 tiveram origem em três regiões administrativas, somando 40%

Plano Piloto	Ceilândia	Samambaia
19,2%	13,5%	7,4%

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Origem das Manifestações

O atendimento presencial se refere àquele feito no edifício sede da Secretaria e conta com apenas **2% do total**.

As formas de atendimento a distância são as mais procuradas pelo cidadão com **56% por telefone** e **41% pela Internet.**

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Tipos de Manifestações

sugestões	26
denúncias	64
pedidos de informações	178
elogios	357
solicitações	990
registros de reclamações	21.738

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Assuntos das Manifestações

Foram cinco os principais temas solicitados pelos usuários no Participa-DF:

Vagas nos Cras	9.723 registros
Auxílio Brasil	3.134 registros
Assistência à Pessoa em Situação de Rua	1.987 registros
Prato Cheio	1.699 registros
Recebimento Irregular de programas Sociais	761 registros

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Tempo de Resposta

A média de dias corridos para resposta ao cidadão em 2024 foi de

9,4 dias

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Atendendo à Lei de Acesso à Informação (LAI), o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) tem as funções de:

atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação;
informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação;
receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

Em 2024, foram contabilizadas **475 informações requeridas** e disponibilizadas via SIC.

Elogios à Sedes

Usuária deseja realizar uma elogio em relação a empresa que entrega a cesta seca e verde , informa que recebeu na sua residência a cesta pela a empresa forma muita educados e prestativo , informa que ficou muito feliz a equipe está de parabéns e a motorista Maria.

À Subsecretaria de Segurança Alimentar - SUBSAN

Prezados, bom dia! Informo que a Secretaria de Desenvolvimento Social já entrou em contato comigo e já realizamos a atualização do cadastro único. Assim minha demanda foi resolvida. Agradeço o empenho da ouvidoria do GDF e dos servidores do CRAS envolvidos.

À Subsecretaria de Assistência Social - SUBSAS

Gostaria de registrar um elogio e agradecer à equipe responsável pelo Restaurante Comunitário do Riacho Fundo 2 pela limpeza e organização do contener de lixo. A área ficou muito bacana e a limpeza que está sendo feita ao redor vem trazendo um clima de organização ao Restaurante. Agradeço a Servidora Responsável pela boa escuta e respeito que teve para comigo. Obrigada a todos.

Ao Restaurante Comunitário do Riacho Fundo II

Prezados, Gostaria de parabenizar o Gdf pela ação realizada: https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2024/06/17/equipes-do-gdf-oferecem-acolhimento-apessoas-em-situacao-de-rua-em-mais-sete-pontos-da-asa-norte/ Ainda mais nesse momento de frio. A ação precisa ser mantida de forma rotineira na asa norte, principalmente nas áreas verdes das quadras 900 e próximo ao CEUB. Parabéns.

À Subsecretaria de Assistência Social - SUBSAS

Secretaria de Desenvolvimento Social

GDF

Obrigado.

Chefe da Ouvidoria