



SECRETARIA DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL



Relatório 1º Trimestre



162

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

2022



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL OUVIDORIA

Governador– DF

Ibaneis Rocha

Controlador Geral

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora Geral

Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Desenvolvimento Social

Mayara Noronha Rocha

Secretária Adjunta

Ana Paula Soares Marra

Secretário Executivo de Desenvolvimento Social

Thiago Vinicius Pinheiro da Silva

Chefe de Gabinete

Alexandre Natã Vicente

Chefe da Assessoria Especial do Gabinete

Ana Caroliny de Oliveira Sousa

Subsecretário de Administração Geral

Rafael Tomaz de Magalhães Saud

Subsecretário de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes

Rodrigo Moreira Freitas

Subsecretário de Assistência Social

Kariny Geralda Alves Veiga

Subsecretária de Segurança Alimentar

Karla Lisboa Ramos

Ouvidor

Israel Carrara de Pinna

Equipe Técnica Ouvidoria

Diana Cristina Pullen Parente de Moura

Ana Paula Schwelm Gonçalves

Louise de Lima e Silva

Alessandro Rodrigues Silva

Giovana Aparecida de Oliveira Barbosa

Nayana Souza Soares

Rebeca Sena Pinto

Nathalia Fernanda de Souza Abelha

Janaína Alves Gonçalves



SECRETARIA DE ESTADO DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL



01 Apresentação

02 Estatísticas

12 Conclusão

INDICE

GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL

APRESENTAÇÃO

O QUE FAZ A SEDES?

A Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES é responsável pela execução das políticas de Assistência Social, Transferência de Renda e de Segurança Alimentar e Nutricional, da gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.

Nosso objetivo principal é a garantia e a efetivação do direito à proteção social para a população em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de serviços e benefícios que contribuam para o enfrentamento da pobreza e para a garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais, através do desenvolvimento de potencialidades, da autonomia, o empoderamento das famílias e a ampliação de sua capacidade protetiva.

A Ouvidoria é o espaço institucional que visa fomentar o relacionamento da população com o Governo. Busca encontrar soluções, em conjunto com as áreas técnicas, para os problemas percebidos pelo cidadão e, desta maneira, garantir a participação de todos os envolvidos, identificando oportunidades de melhorias que visem ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Administração Pública.

O presente Relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

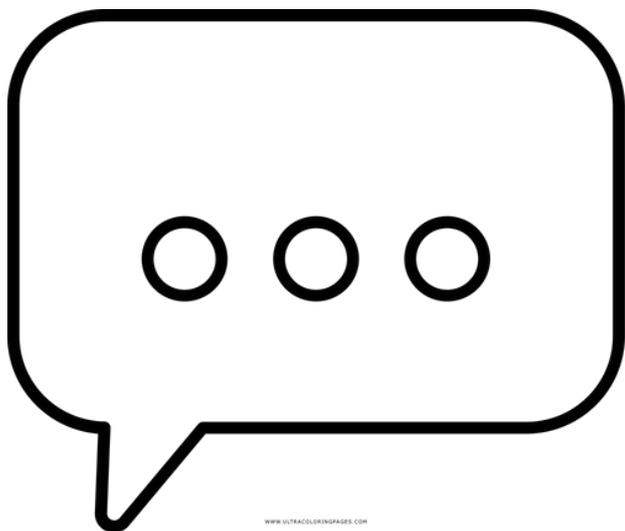
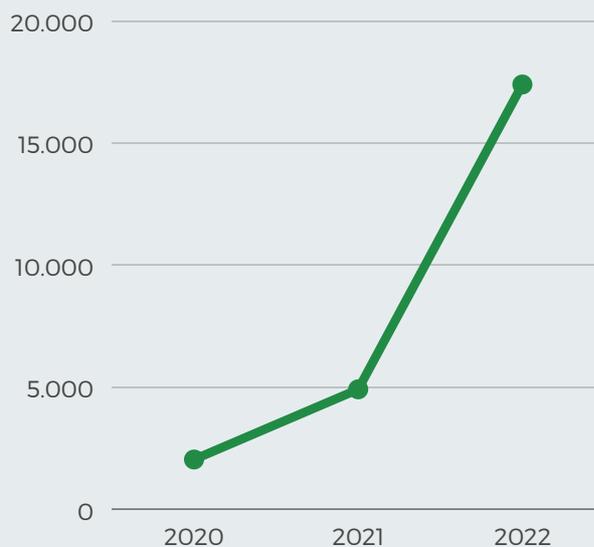
VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; ...”

Este Relatório, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, da Ouvidoria da SEDES, tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por esta Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão, incluindo os assuntos mais demandados, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2022, recebemos 17.402 manifestações. Em comparação com o primeiro trimestre dos dois anos anteriores (2020 e 2021), foram registradas, respectivamente, 2.041 e 4.915 manifestações, ou seja, um aumento de 753%, aproximadamente, entre os anos de 2020 e 2022.



Observa-se que se os números permanecerem com o crescimento médio 5.800 manifestações, em dezembro de 2022, teremos aproximadamente 69.600 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, somente da SEDES.

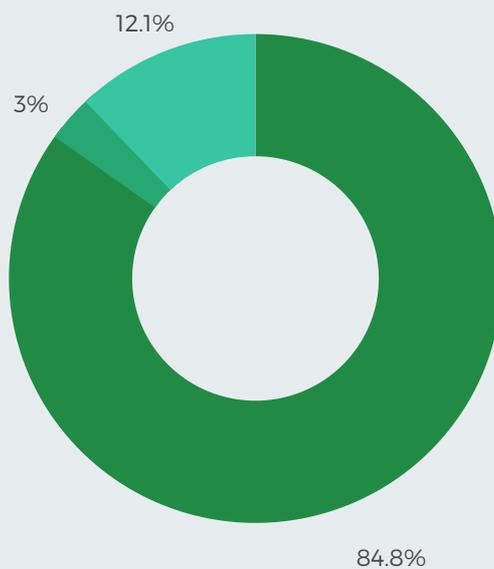
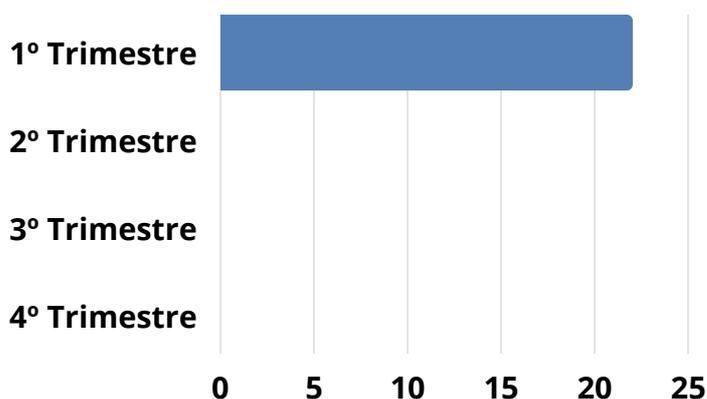


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No primeiro trimestre do ano de 2022, recebemos 17.402 manifestações, dentre as quais, 14.655, aproximadamente 84%, foram definidas como respondidas. Além disso, apenas 600 dessas manifestações (3%) foram avaliadas como resolvidas, sendo 24 destas, resolvidas após resposta complementar. As manifestações avaliadas como não resolvidas correspondem ao total de 2.053 (12%).

RESOLUTIVIDADE

O índice de Resolutividade é resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando da 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”.



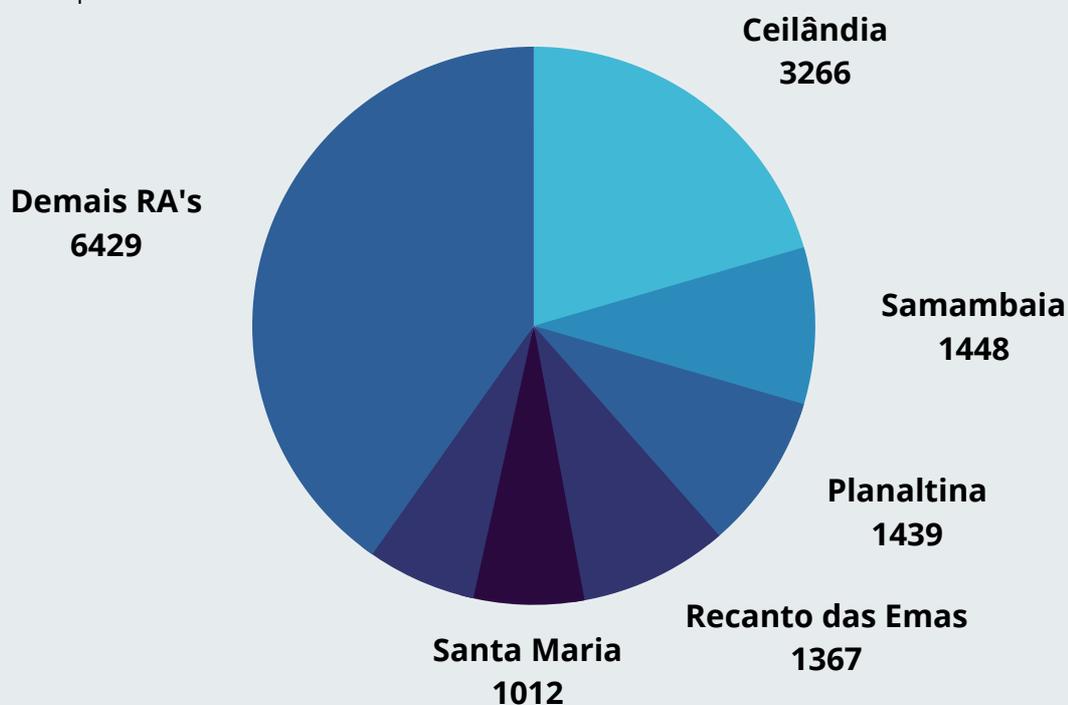
- Respondidas
- Não resolvidas
- Resolvidas

Conforme dados estatísticos, verifica-se que a resolutividade do 1º Trimestre foi de 22%.

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à origem das manifestações recebidas por esta Ouvidoria- SEDES, constatamos que as regiões administrativas responsáveis por aproximadamente 55% das demandas foram: Ceilândia (19%), Samambaia (8%), Planaltina (8%), Recanto das Emas (8%), Santa Maria (6%) e Taguatinga (6%).

Regiões Administrativas
que mais demandaram a Ouvidoria-SEDES



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

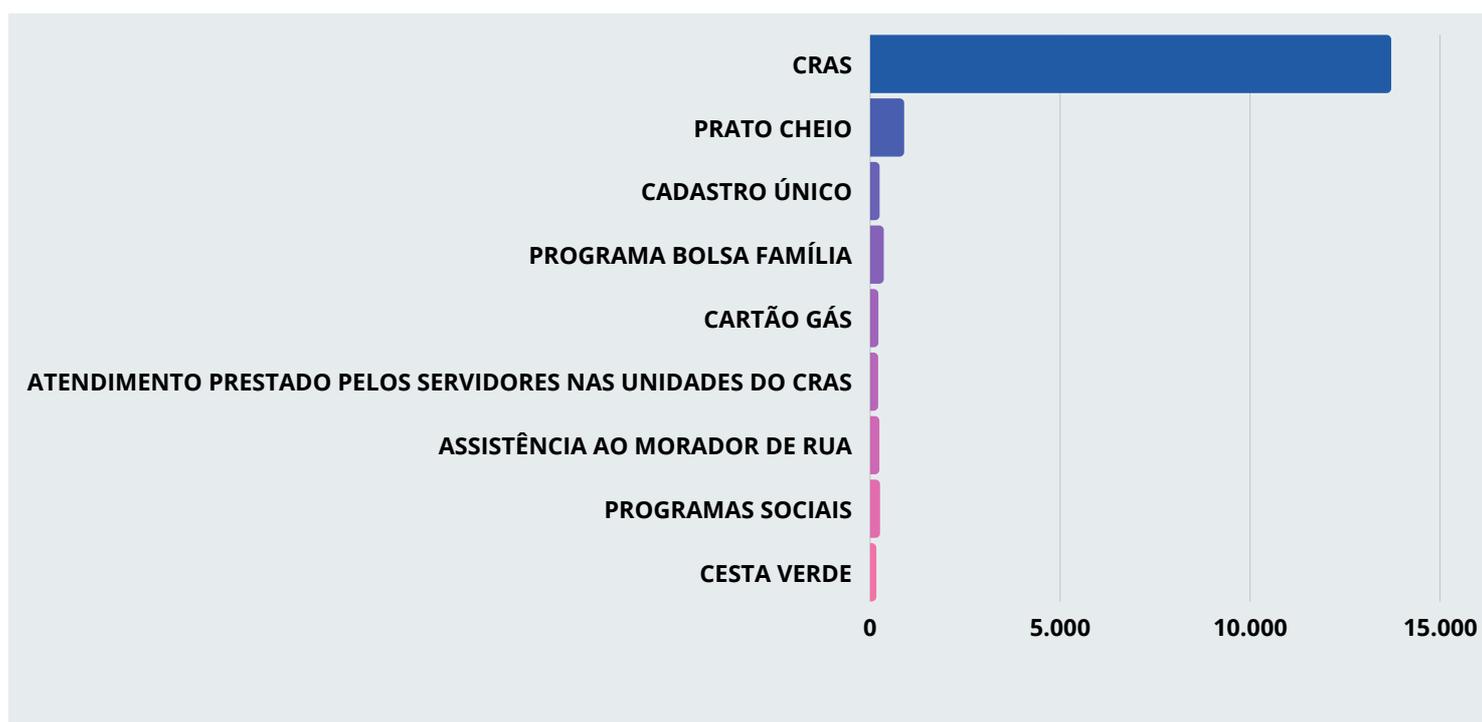
A maioria das manifestações recebidas foram reclamações, correspondendo a 16.409 registros (94%). Além disso, recebemos 741 solicitações, 160 informações, 55 elogios, 30 sugestões e 07 denúncias.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

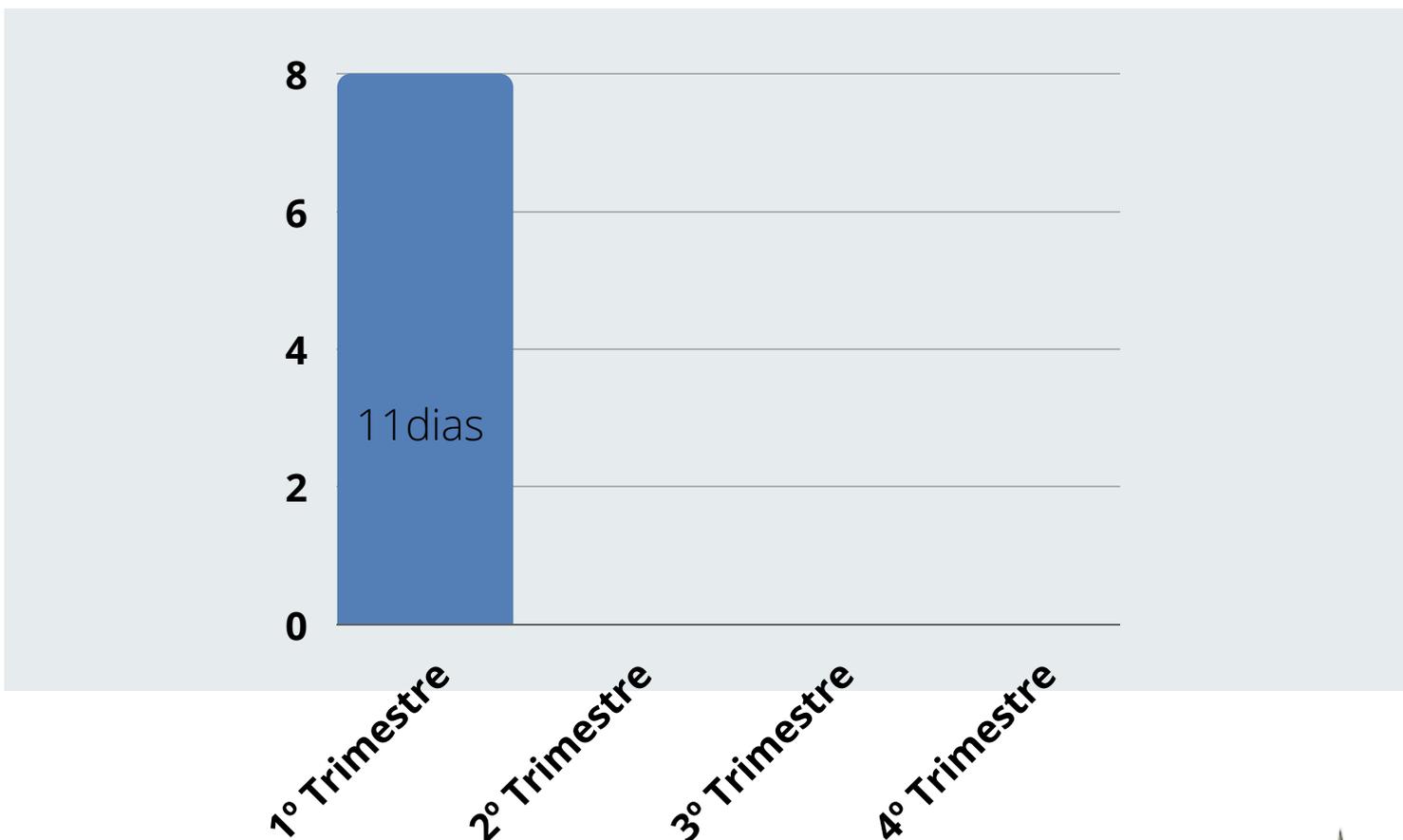
- Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com 13.703 manifestações;
- Programa Prato Cheio, com 886 manifestações;
- Cadastro Único para Programas Sociais, com 240 manifestações;
- Programa DF Social (DF Sem Miséria), com 350 manifestações;
- Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família), com 448 manifestações;
- Cartão Gás, com 208 manifestações;
- Atendimento prestado pelos servidores nas Unidades do Centro de Referência de Assistência Social, com 201 manifestações;
- Assistência ao Morador de Rua, com 234 manifestações;
- Programas Sociais (mais de um benefício/auxílio), com 251 manifestações; e
- Cesta Verde, com 154 manifestações.



PRAZO DE RESPOSTA

No 1º trimestre, tivemos um prazo médio de resposta de 11 dias e um índice de 100% de cumprimento dos prazos de resposta.

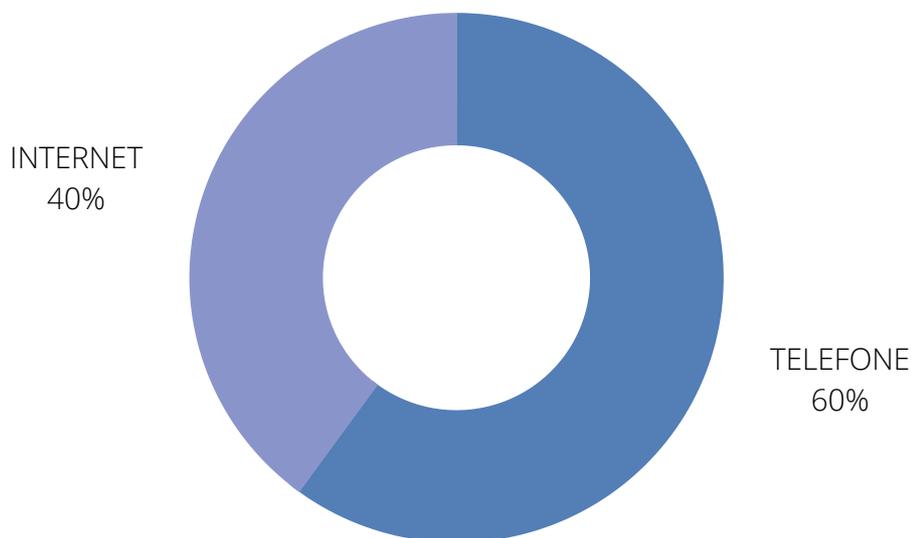
Ressaltamos que esta Ouvidoria tem realizado um trabalho contínuo no que concerne a sensibilizar e alertar os gestores de nossos setores técnicos sobre a necessidade de respondermos nossas manifestações dentro dos prazos legais.



FORMAS DE ENTRADA

Quanto às Formas de Entrada das manifestações desta SEDES:

- 10.422 foram realizadas por telefone (ouvidorias seccionais, 162 e 160);
- 6.892 foram realizadas via internet (OUV-DF e APP E-GDF);
- 53 foram realizadas presencialmente; e
- 28 Ouvidorias Itinerantes (eventos).



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após o recebimento da resposta definitiva, uma Pesquisa de Satisfação é apresentada ao cidadão. A avaliação considera dois parâmetros: o primeiro, composto por 4 indicadores combinados, que objetiva avaliar a qualidade do serviço de Ouvidoria. São os indicadores de satisfação com o sistema, atendimento, resposta e recomendação da ouvidoria.

A resolutividade, por sua vez, remete à capacidade de entrega/atendimento dos órgãos, sendo um indicador de gestão. Dada sua característica, só é aplicável às reclamações, solicitações e denúncias.

Por extrapolar a capacidade de atuação da Ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da Ouvidoria.

	2022	2021	2020	2019
	1º Trimestre	1º Trimestre	1º Trimestre	1º Trimestre
Resolutividade	23%	38%	28%	40%
Serviços de Ouvidoria	49%	56%	53%	54%
Recomendação	63%	68%	59%	62%
Atendimento	57%	61%	60%	67%
Sistema	64%	69%	71%	86%
Resposta	26%	39%	27%	32%



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações sobre os serviços prestados pelo órgão. Nela, é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

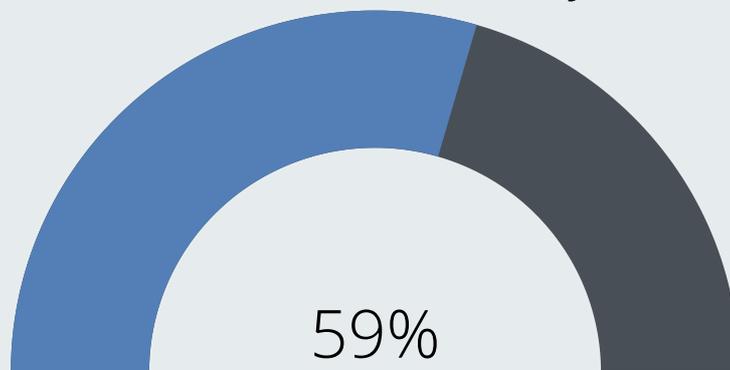
CLAREZA

Quanto à Clareza das Informações, tivemos um percentual de 59%, uma queda 23% em relação ao anual de 2021, ou uma redução de 34% em relação ao mesmo trimestre daquele ano.

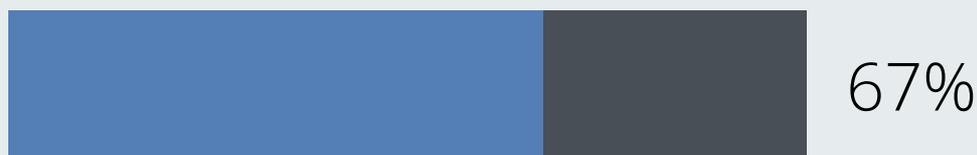
Já quanto ao Conhecimento da Carta, tivemos um aumento percentual de 4%, passando de 63% no ano de 2021 para 67% neste 1º trimestre de 2022, mas poderia ter sido uma queda se comparássemos com o mesmo trimestre de 2021 de 4%.



Clareza das informações



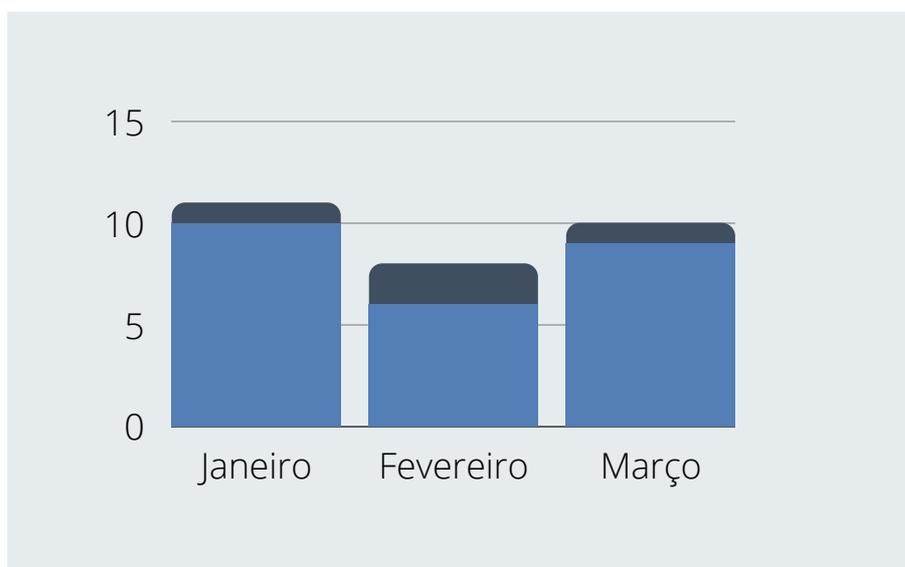
Conhecimento da Carta



E-SIC

A Ouvidoria da SEDES atua também como Serviço de Informação ao Cidadão. O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Quanto ao Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão, no 1º trimestre de 2022, recebemos 25 solicitações, sendo 10 em janeiro (com 01 recurso), 06 em julho (com 02 recursos) e 09 em março (com 01 recurso).

1º Trimestre - 2022	Solicitações	Recursos
Janeiro	10	1
Fevereiro	6	2
Março	9	1



CONCLUSÃO

No gráfico abaixo observamos o crescimento exponencial das demandas de Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social, Entre os anos de 2019 e 2021 houve um aumento aproximado de 258% nas manifestações. Neste sentido, se os números continuarem a crescer devemos chegar a 65.000 (sessenta e cinco mil) manifestações apenas em 2022. Destaca-se ainda como maior volume de reclamações o assunto "Vagas para atendimento no CRAS" com 78% do total das manifestações.

