



**20
22**

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA

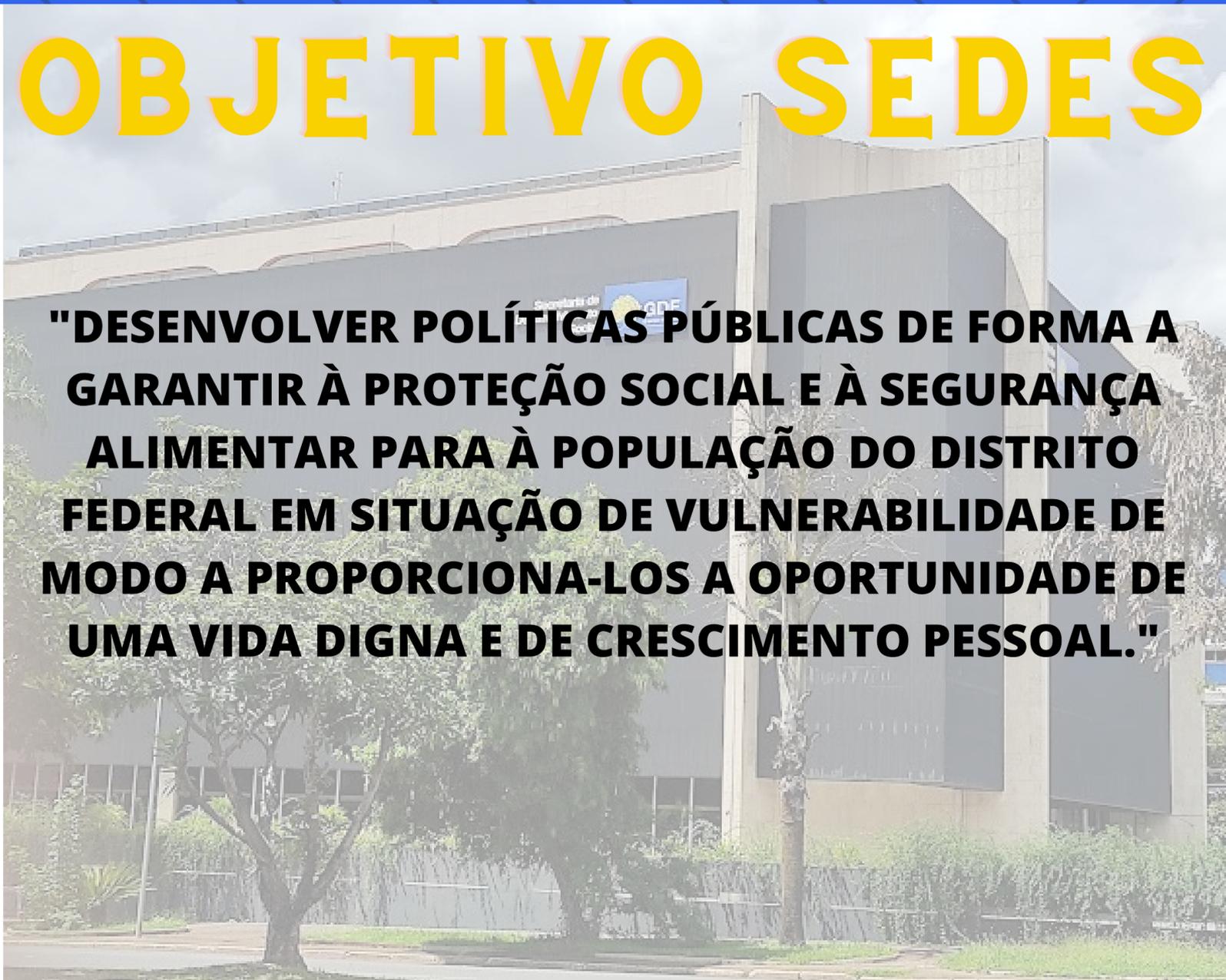


SEDES-DF

Relatório de Ouvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF

OBJETIVO SEDES



"DESENVOLVER POLÍTICAS PÚBLICAS DE FORMA A GARANTIR À PROTEÇÃO SOCIAL E À SEGURANÇA ALIMENTAR PARA À POPULAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE DE MODO A PROPORCIONA-LOS A OPORTUNIDADE DE UMA VIDA DIGNA E DE CRESCIMENTO PESSOAL."

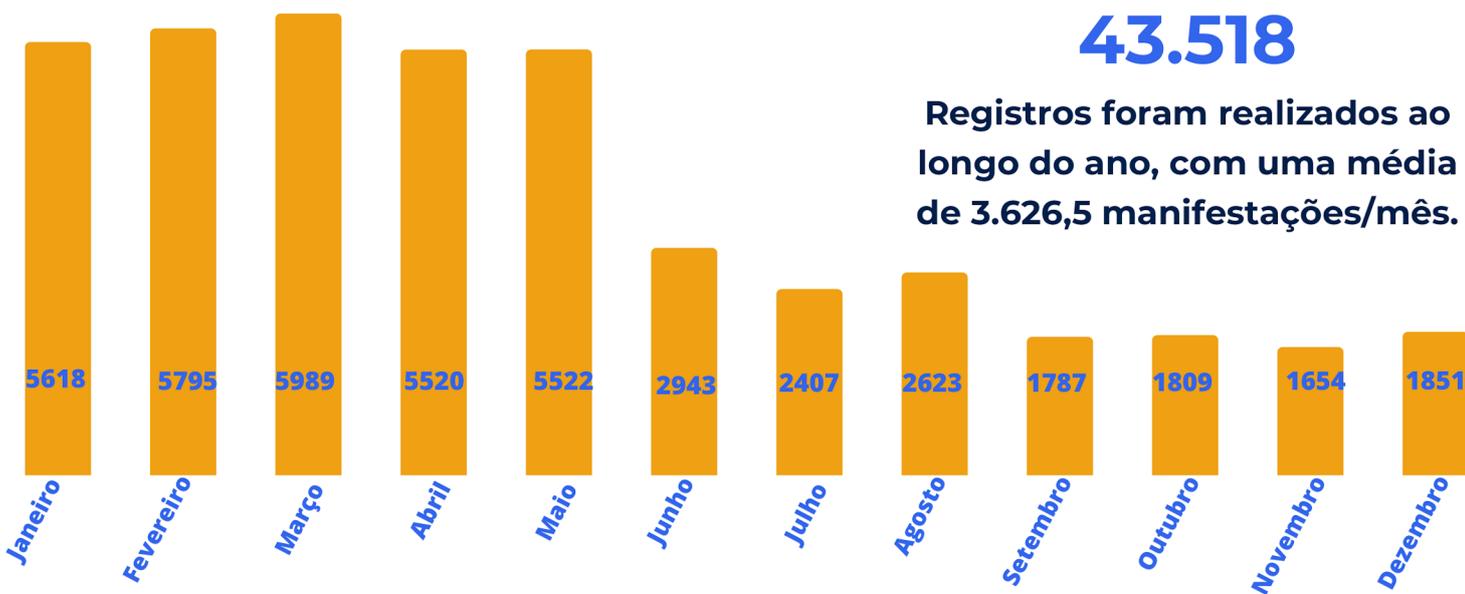
Ana Paula Marra

**Secretária de Estado de
Desenvolvimento social**

Relatório de Ouvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF

ESTATÍSTICAS DO ANO DE 2022



43.518

Registros foram realizados ao longo do ano, com uma média de 3.626,5 manifestações/mês.

RELATÓRIO

O presente relatório compreende o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 e referem-se a dados e informações extraídos do [Painel da Ouvidoria](#).

As informações estão estruturadas em Capa, Apresentação, QUANTITATIVO e QUALITATIVO, e finalizando com as principais ações.

ATENÇÃO

Ao associarmos os Assuntos mais solicitados com o quantitativo do total dos registros observamos que o Vagas para Atendimento CRAS é responsável por 65% do total das manifestações.

Assuntos Mais Solicitados



7.624

Responsável por **17,5%** das manifestações a Região Administrativa de **Ceilândia** foi a Cidade com maior número de registros.

26.877

Com **61,3%**, o **Telefone** foi a principal forma de entrada das manifestações em 2022, seguido da **internet** com **16.334**.

39.952

A **Reclamação**, atingiu **91,8%** do total dentre as Classificações (Reclamação - Solicitação - Informação - Elogio - Sugestão - Denúncia).

Relatório de Ouvidoria

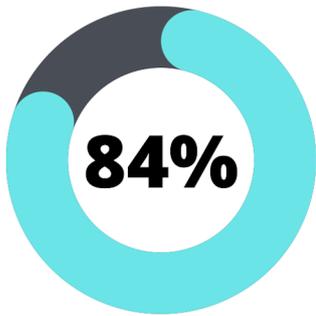
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF

Ao analisarmos os resultados alcançados verifica-se que a **SEDES alcançou apenas 40% das metas estabelecidas** pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

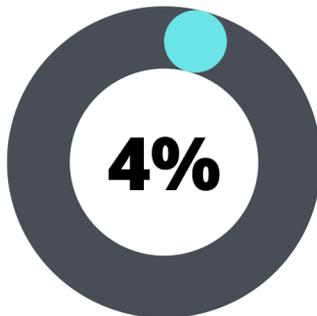
Destaca-se que a Ouvidoria da SEDES passou por uma reformulação, servidores antigos saíram e novos entraram, não havendo aumento no quadro de servidores entre os anos de 2021 e 2022. Tivemos que iniciar um trabalho de capacitação e desenvolvimento, adaptação, e ao mesmo tempo lidar com o grande volume de manifestações, sendo que entre todas as Pastas fomos a **2ª maior em números absolutos em 2022**.

Estamos trabalhando constantemente para que possamos melhor atender a população do Distrito Federal. As pessoas em situações de vulnerabilidade são a nossa prioridade.

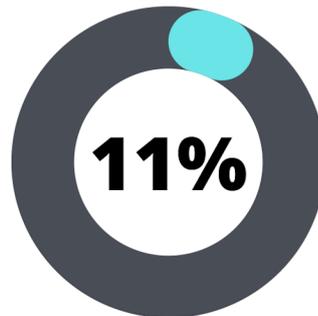
	Metas SIGO / SEDES	Resultado
★ Índice de Resolutividade	42%	28%
★ Índice de Qualidade	48%	52%
★ Índice de Recomendação	73%	65%
★ Índice de Satisfação Geral	64%	59%
★ Índice de Cumprimento de prazo	-	99%



Manifestações Respondidas



Manifestações Resolvidas



Manifestações Não Resolvidas



Cursos Concluídos



44%

Tivemos um crescimento de 13.313 **manifestações** em comparação com o ano de 2021.



49,1%

Um aumento de 13.164 **reclamações** em comparação com o ano de 2021.



-2%

do quantitativo de manifestações **resolvidas**.



4,8%

de Crescimento nas manifestações **avaliadas**.

Relatório de Ouvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF

PRINCIPAIS AÇÕES

1. Parceria firmada entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDFF) para instituir uma ação unificada de atendimento às famílias de baixa renda para realização de inscrição e atualização dos registros do Cadastro Único para programas sociais do governo federal (Portaria Conjunta nº 04, de 19 de agosto de 2022).
2. Ampliação da carga horária dos servidores da SEDES, que passaram de 30 horas para 40 horas. A Ordem de Serviço nº 213 autorizou o novo regime para 576 servidores da Secretaria a partir de 1º de julho.
3. Parceria firmada com a Organização da Sociedade Civil – Mãos Solidárias com o objetivo de reforçar o atendimento às famílias que precisam atualizar o Cadastro Único, totalizando 10 novos pontos de atendimento.
4. Parceria firmada entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e a Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) com o objetivo de estabelecer os procedimentos entre a SEDES e a PCDF para o compartilhamento de base de dados referentes às informações dos programas da Assistência Social, especialmente para apuração e adoção de medidas de repressão ao recebimento indevido de benefícios de transferência de renda. (Portaria Conjunta nº 03, de 12 de agosto de 2022).
5. Parceria firmada entre a Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) e a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) com o objetivo de atender famílias que precisam do serviço do Cadastro Único.

ELOGIOS

"Elogia os funcionários do CRAS do Paranoá relata que são todos nota 10."

"Elogia o Pólo 02 do cad único do Instituto mãos solidárias do Recanto das Emas da quadra 107 lote 06 , elogia toda a equipe desse posto mãos solidárias."

Relatório de Ouvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DF

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (SEDES) finalizou o ano de **2022** com o atendimento de **43.518 manifestações registradas** no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e **139 Pedidos de Acesso à Informação registrados** no Sistema de Acesso à Informação (SIC/DF).

A Ouvidoria tem como papel realizar a ponte de comunicação entre a população mais vulnerável do DF e a SEDES. O crescimento substancial das manifestações registradas no primeiro semestre do ano de 2022 reflete também o aumento da necessidade dos usuários dos nossos serviços.

Entretanto, as grandes mudanças ocorridas na forma de atendimento dos CRAS contribuíram tanto para o aumento da procura de informações por meio do canal de Ouvidoria quanto para a drástica queda no quantitativo de demandas recebidas, a partir de junho de 2022.

Ademais, a análise qualitativa das possíveis falhas auxilia a Instituição na tomada de decisões para a melhoria na prestação dos serviços públicos.

Nossas dificuldades no ano de 2022 refletiram nos índices de reclamações e insatisfações com os serviços prestados, mas estamos trabalhando para conduzir essas fragilidades com excelência, buscando sempre melhorar a qualidade de nossos ofícios.

Quanto às perspectivas para o próximo exercício, destacamos o prosseguimento das ações já realizadas e o desenvolvimento do Projeto Pós Atendimento com base na Pesquisa de Satisfação, em 2023, como forma de acompanhar as demandas registradas e avaliadas pela comunidade, a fim de propor ações no âmbito da Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

**Agradecimentos Equipe
Ouvidoria SEDES**