

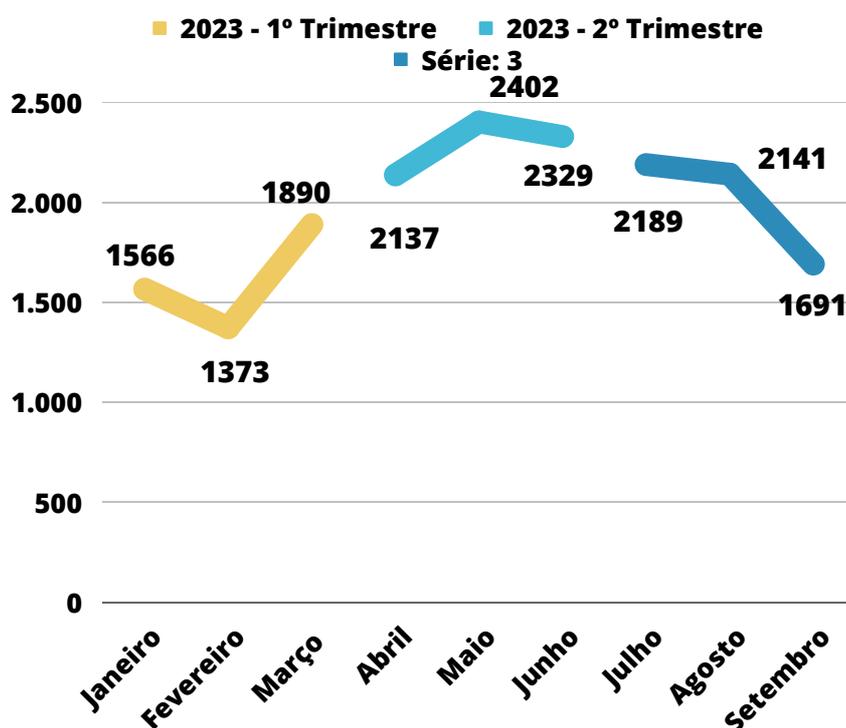
ESTATÍSTICAS

Estamos no melhor momento desde 2020. Parabéns a todos!

NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

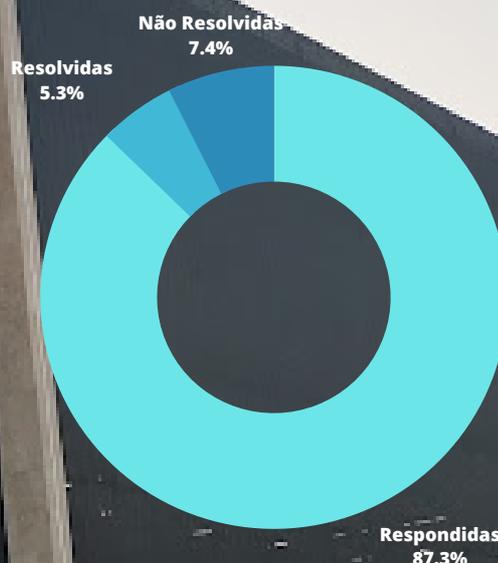
No terceiro trimestre do ano de 2023 recebemos **6.021 manifestações**, uma pequena redução de aproximadamente 12% em comparação ao segundo trimestre de 2023, e o mesmo percentual ao compararmos com o mesmo período de 2022.

Ao analisarmos os novos dados podemos alterar a projeção inicial, positivamente, reduzindo para algo em torno de **23 mil manifestações** em 2023.



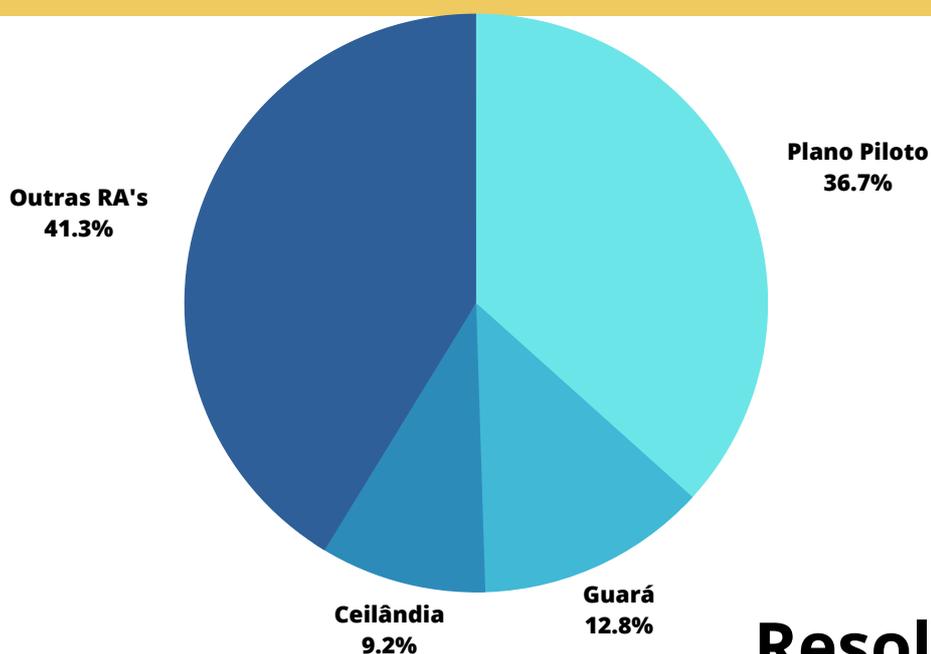
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Assim, das 6.021 manifestações, cerca de 5.615 foram respondidas, o que corresponde a 87,3% do total de registros. Outras 7,4% foram tratadas como não resolvidas (446) e 5,3% foram consideradas resolvidas (320).



REGIÕES ADMINISTRATIVAS QUE MAIS DEMANDARAM A OUVIDORIA-SEDES

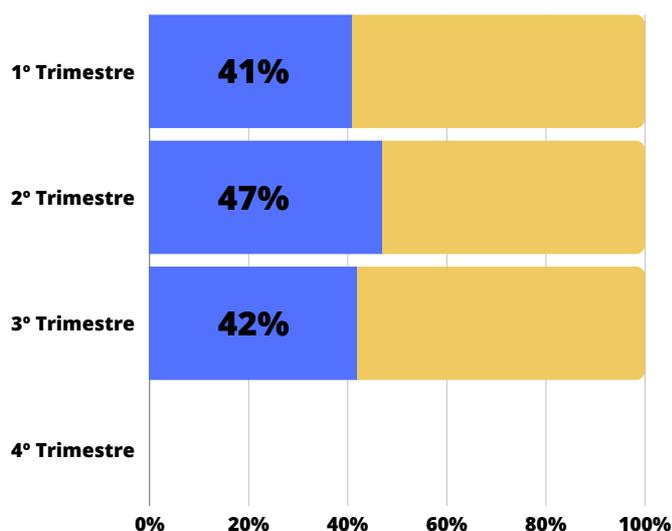
Com o registro de manifestações por Região Administrativa podemos visualizar quais os pontos do Distrito Federal com maior demanda, quais os assuntos mais demandados daquela região e desse modo, focar esforços para melhoria dos atendimentos.



Em relação à **origem das manifestações recebidas** por esta Ouvidoria-SEDES, constatamos que apenas 3 regiões administrativas foram responsáveis por 58,7% das demandas recebidas: Plano Piloto 36,7%, Guarã 12,8% e Ceilândia 9,2%.

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"

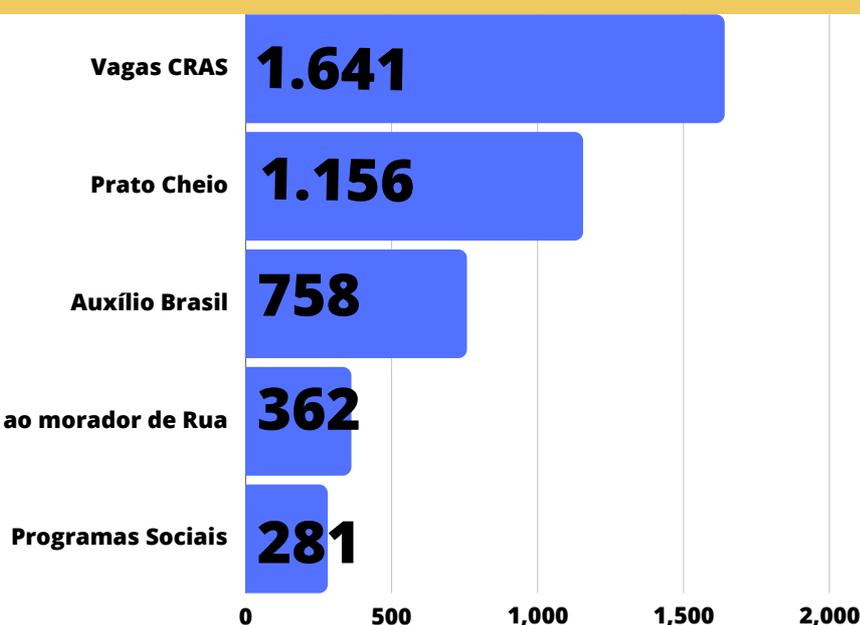
Resolutividade



Destaca-se que no mesmo período do ano passado este percentual era de 33%, ou seja, 9% menor que o atual.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E TIPOLOGIAS

Voltando ao topo do ranking o assunto Vagas CRAS ficou em 1º lugar entre os assuntos mais demandados, seguido pelo assunto Prato Cheio neste terceiro trimestre. Observa-se ainda, um aumento de 28% nas manifestações relacionadas a Vagas CRAS do 1º Trimestre de 2023 e o 3º.



Já em relação a **tipologias**, a maioria das manifestações recebidas foram: **1º reclamações**, correspondendo a 5.615 registros (93,3%); seguido, **2º solicitações** com 237 registros; **3º Pedidos de Informações** 78 registros; **4º Elogios** 64 registros; **5º Denúncias** 18 registros; e **6º Sugestões** 9 registros.

Tipologias



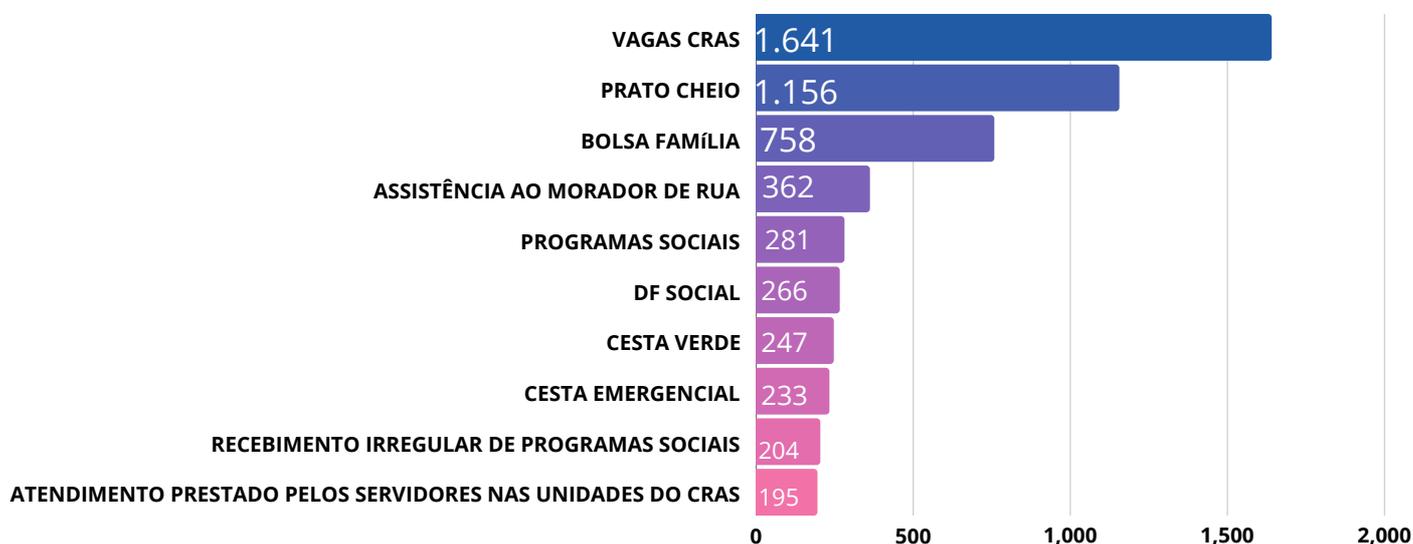
Dentre os 10 assuntos mais demandados, tivemos:

- 1º - **Vagas** para atendimento no CRAS - 1.614 manifestações;
- 2º- Programa **Prato Cheio** - 1.156 manifestações;
- 3º - Programa **Bolsa Família** (Auxílio Brasil) - 758 manifestações;
- 4º - **Assistência ao Morador de Rua** - 362 manifestações;
- 5º - **Programas Sociais** - 281 manifestações;
- 6º - **DF Social** - 266 manifestações;
- 7º - **Cesta Verde** - 247 manifestações;
- 8º - **Cesta Emergencial** - 233 manifestações
- 9º - **Recebimento irregular de programas sociais** - 204 manifestações;
- 10º - **Atendimento Servidores CRAS** - 195 manifestações.

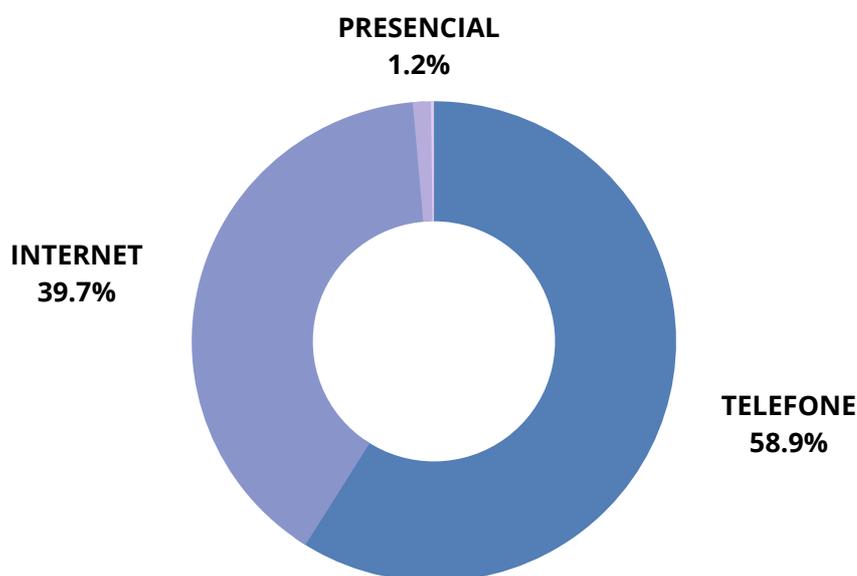
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS, PRAZO DE RESPOSTA E FORMAS DE ENTRADA

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.

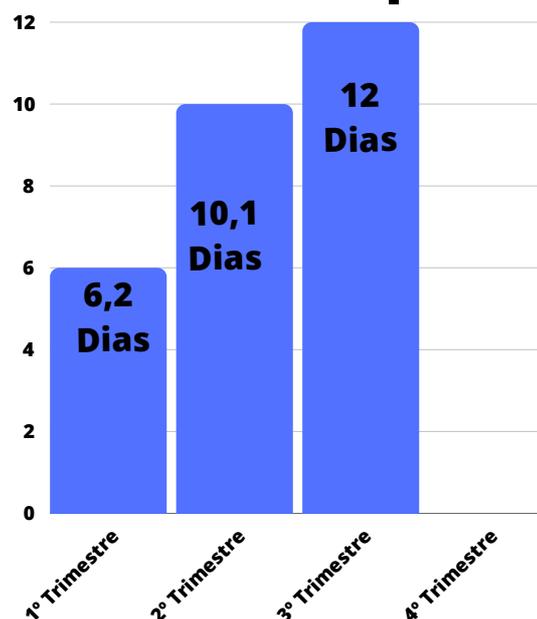
Assuntos mais demandados



Formas de entrada



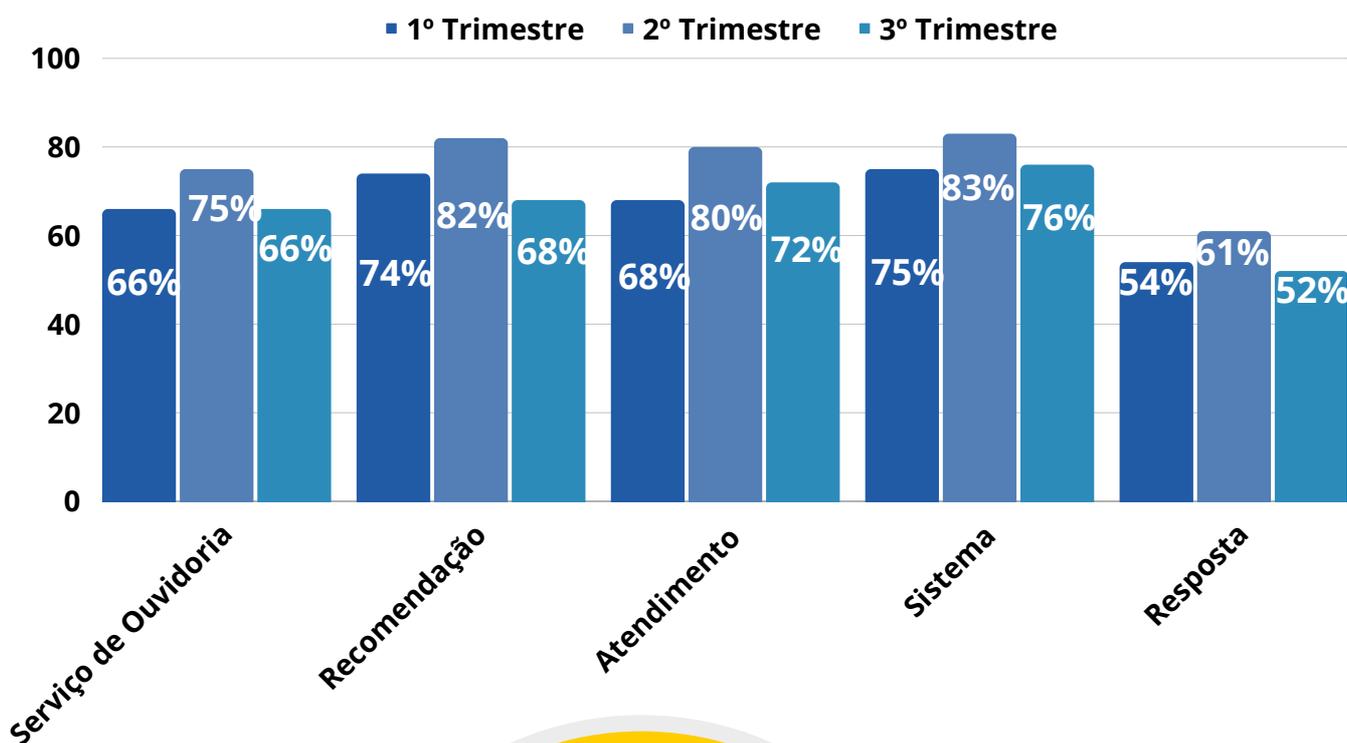
Prazo de Respostas



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

Você tem o direito de solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pela SEDES, estes podem ser de interesse particular ou coletivo, no entanto, existem aquelas que serão disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter restritivo.



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	35	3
3º Trimestre	Agosto	27	1
	Setembro	25	2

ELOGIOS DA COMUNIDADE E AGRADECIMENTOS DA OUVIDORIA

“Persistência é uma hábito dos vencedores.”



OUVIDORIA

Esta Ouvidoria conforme Processo SEI! nº 00431-00021204/2023-63, deseja agradecer a servidora **Janaína Alves Gonçalves, Matrícula 283038-8**, pelo excelente serviço prestado junto a esta Unidade, contribuindo para melhoria dos atendimentos aos cidadãos do Distrito Federal.

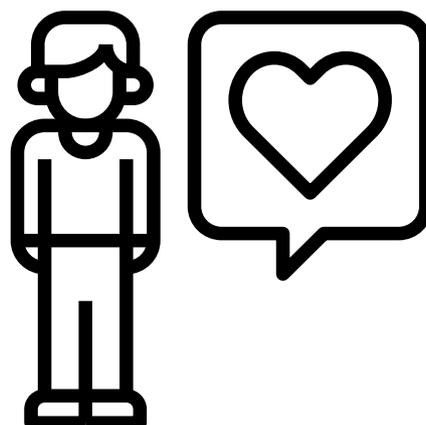


COMUNIDADE

Boa tarde ,hoje não e reclamação e sim um Super Elogio as colaboradores do CRAS 01 do Recanto das emas.. nomes ----- e -----,eles mi deram uma atenção muito boa sobre o meus pedido fique muito feliz pois momento muito difícil ter gente de coração bom ,desde já agradeço.

COMUNIDADE

Cidadã deseja fazer um elogio ao excelente atendimento prestado pela equipe do cras do Itapoá . Relata que foi muito bem atendida no momento em que mais precisava . as pessoas deveriam ter mais respeito pelos servidores e que alguns cidadãos chegam brigando com os servidores e que deveria ter mais segurança no cras



AÇÕES

“Ações em rede é feita com 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 e ajudando na elaboração de planos e tomada de decisões. Os recursos são regulados por todos *de modo a se apoiarem e caminharem juntos.*”

Algumas ações realizadas pela SEDES

Julho:

- Servidores da Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) que atuam no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (Cecon) participam de capacitação para aprimorar o atendimento dos grupos de crianças, adolescentes, adultos e idosos acompanhados pelas unidades socioassistenciais dessas regiões;
- Conselho de Assistência Social tem novos representantes da sociedade civil.



Agosto:

- Sedes renova frota de veículos que viabilizam enterro social;
- Inauguração do RC Sol Nascente/Pôr do Sol.



Setembro:

- Consolidação do Cras Móvel/ Parceria pública para atendimento de famílias em vulnerabilidade é renovada;
- Regimento interno da Sedes.

