



Plano de Ação

2023

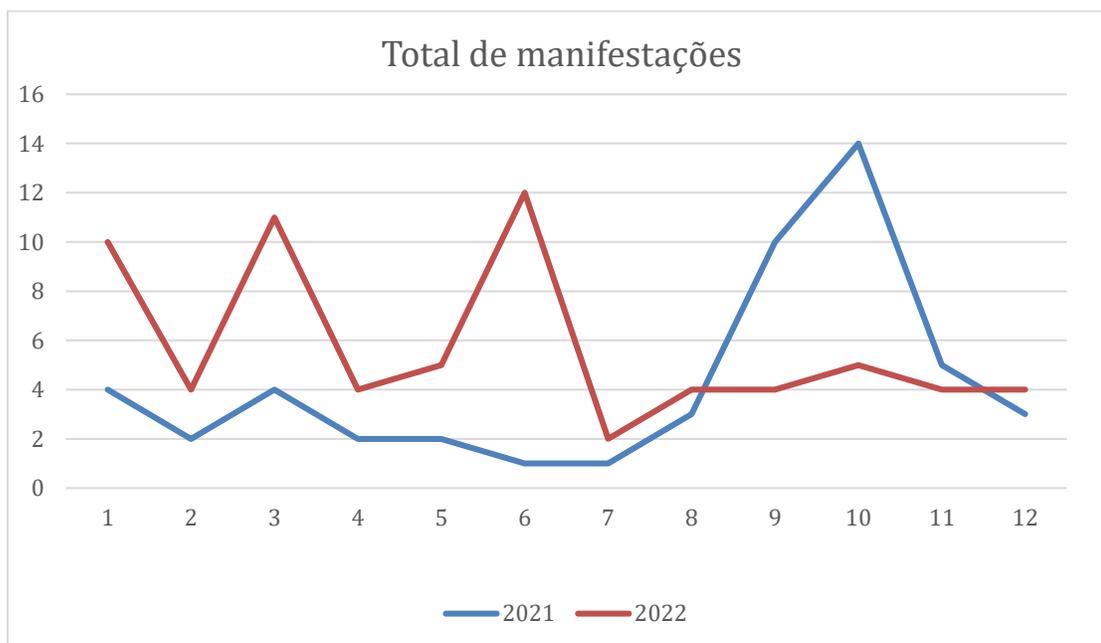
Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - SMDF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta pasta.

Apresentamos o Plano de Ação, da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal, que tem por objetivo apresentar de forma organizada os projetos e metas pretendidos pela Ouvidoria do órgão ao longo do próximo exercício civil (2023).

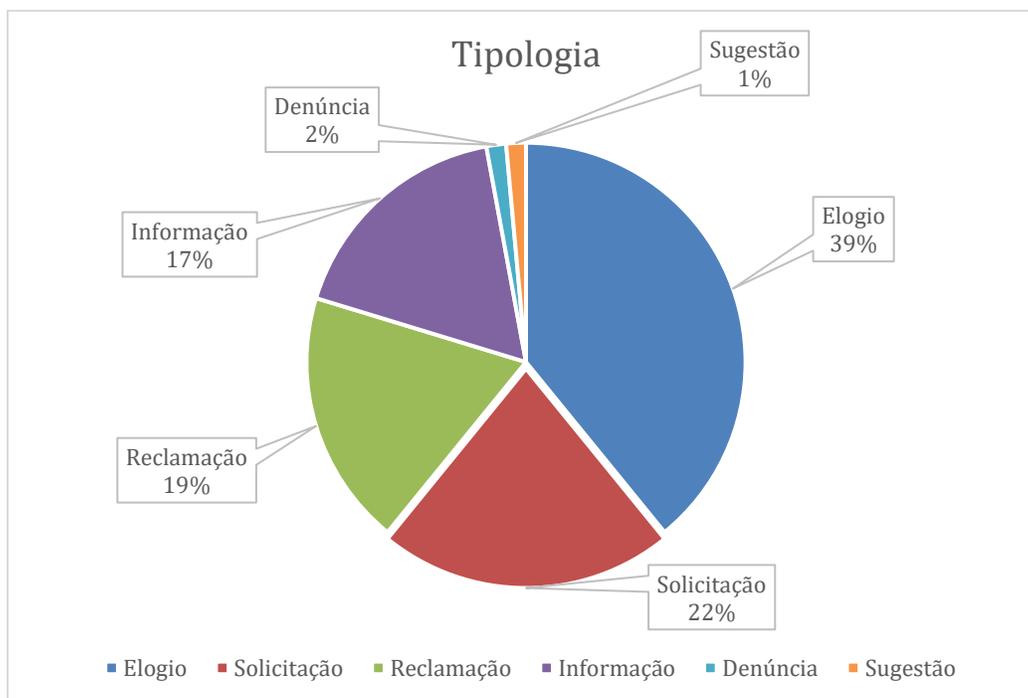
Diagnóstico



Ao longo de 2022 foram recebidas 69 manifestações, representando um crescimento de 35% em comparação a 2021 com 51 manifestações.

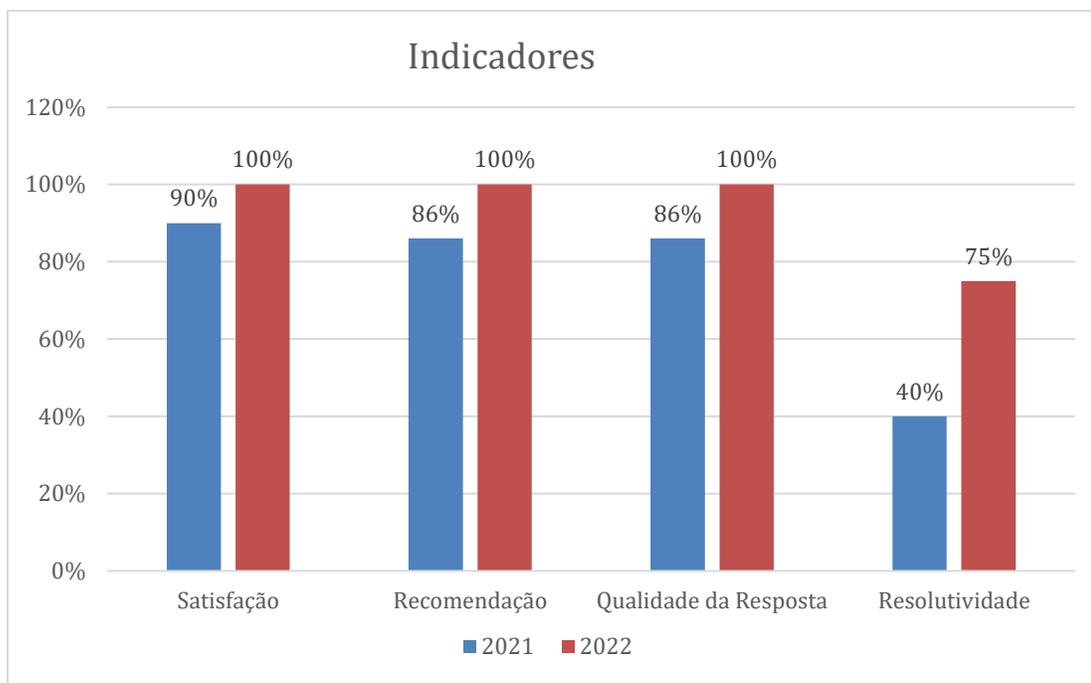
Este aumento se teve baseado numa ação estabelecida no Plano de ação de 2022, que foi o aumento da participação da ouvidoria nos eventos rurais e urbanos da Secretaria da Mulher.

No gráfico percebe-se nitidamente que a partir de setembro de 2021, quando começou a participação da Ouvidoria nos eventos, o crescimento no número de manifestações. Durante o ano de 2022, o aumento percebido em um mês e o decréscimo no outro se deve ao calendário dos eventos da Secretaria de Estado da Mulher do DF, sendo eles bimestrais.



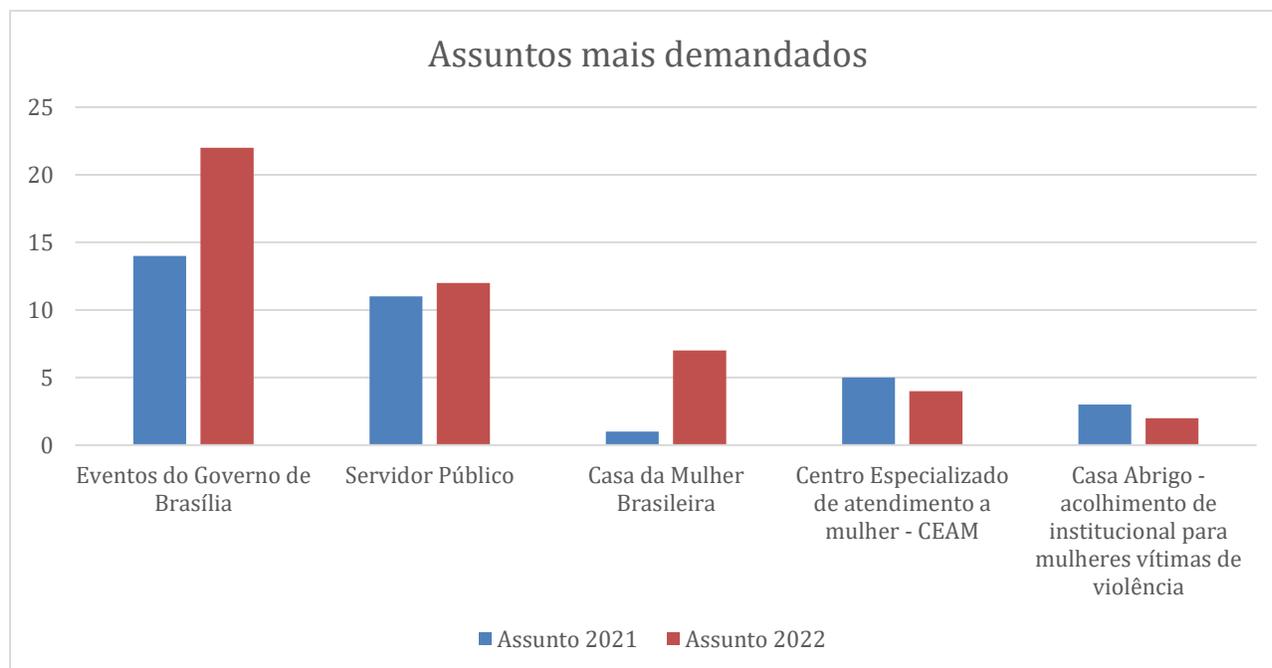
A tipologia predominante na Secretaria da Mulher é o elogio, representando 39% das manifestações. Este fato se deve ao bom atendimento dos equipamentos e unidades da Secretaria da Mulher, como a maioria dos atendimentos é realizado com mulheres em situação de vulnerabilidade a sensação de gratidão ao atendimento leva aos elogios.

Vale destacar ainda as solicitações que representam 22% das demandas. Trata-se de solicitações de serviço de diversa natureza, como pedido de realização do evento “Mulher no campo” promovido pela Secretaria, na comunidade a qual pertence o solicitante, e pedidos de atendimento na Casa da Mulher Brasileira e Centro especializado de atendimento à mulher.



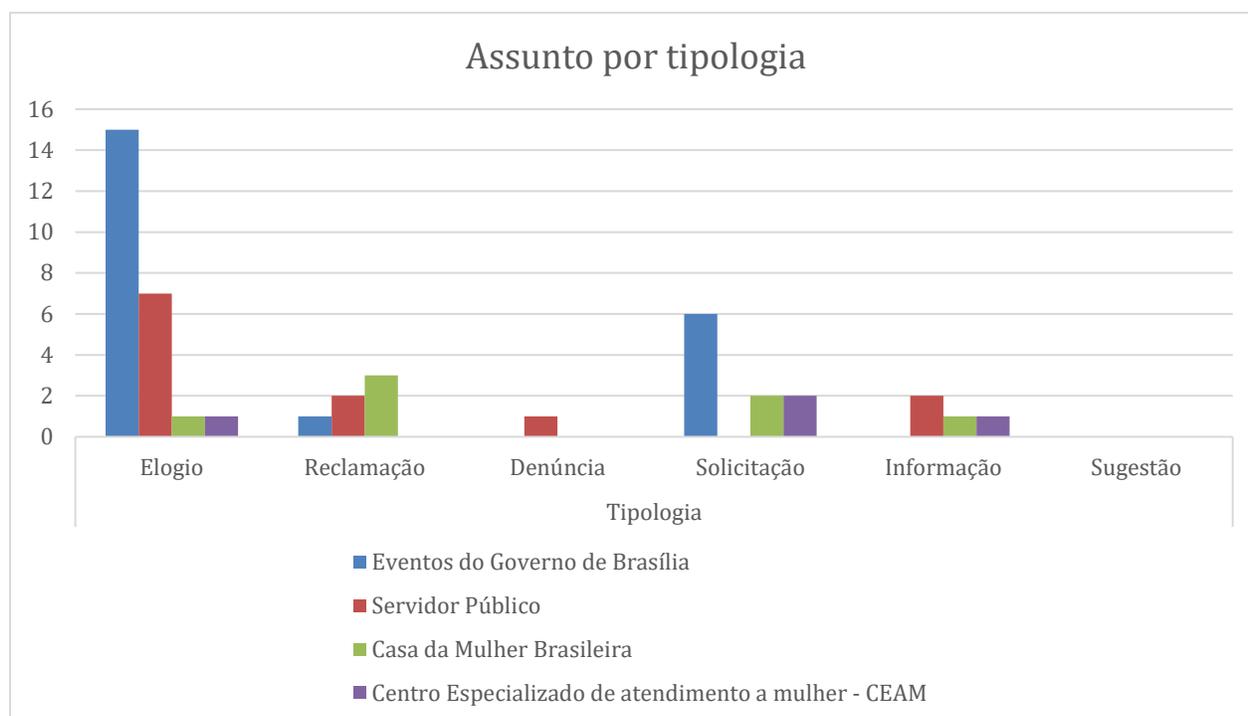
Em 2022 a Ouvidoria da Secretaria da Mulher do Distrito Federal, alcançou índices de 100% no que se refere a satisfação com o serviço de ouvidoria, na recomendação da ouvidoria, e qualidade da resposta, apresentou ainda um índice de 75% na resolutividade.

Em comparação ao ano de 2021 houve uma melhoria nos índices, fato que se deve ao amadurecimento e qualificação da equipe da Ouvidoria, conseguindo assim alcançar a meta prevista para 2022.



Evento do Governo de Brasília foi o assunto mais recorrente em 2021 e 2022, devido à grande satisfação da população nas ações rurais e urbanas realizadas pela Secretaria da Mulher do DF, levando diversos atendimentos do Governo do Distrito Federal.

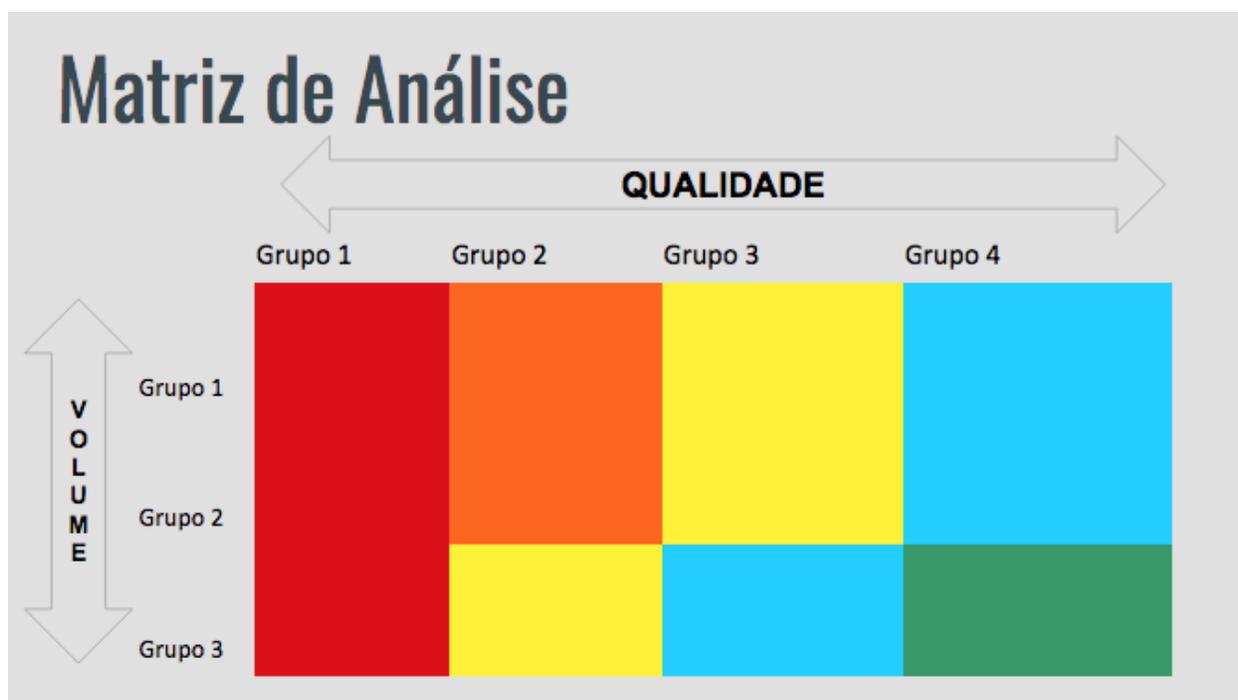
Em seguida o assunto Servidor Público e Casa da Mulher Brasileira aparecem em segundo e terceiro assunto mais recorrente. Vale destaque para o assunto Casa da Mulher Brasileira que teve sua reinauguração em meados de 2021, explicando o aumento de demanda em 2022.



Separando o assunto por tipologia percebe-se que o assunto Eventos do Governo de Brasília destaca-se na tipologia Elogios e Solicitações, demonstrando assim a importância desses eventos para a Secretaria da Mulher do DF.

Em segundo o assunto Servidor Público também aparece com destaque para a tipologia Elogio, demonstrando o bom atendimento realizado pelas equipes de atendimento dos equipamentos da Secretaria.

Considerando que a Casa da Mulher Brasileira enfrentou problemas no início de suas atividades em relação a quantidade de servidores para os atendimentos e implantação da casa de passagem, a reclamação no assunto Casa da Mulher Brasileira foi a que mais apareceu, seguida de solicitação de serviços.



A Ouvidoria da Secretaria da Mulher se encontra quanto a dimensão Volume enquadrado no Grupo 1 (órgãos que recebem poucas manifestações - de 20 por mês). Quanto a dimensão Qualidade enquadrado no Grupo 4 (Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO). Enquadrando no Grupo de cor azul.

Projetos

1. Nome:

Ouvidoria na Casa da Mulher Brasileira

2. Justificativa:

Considerando que a Casa da Mulher Brasileira localizado na Ceilândia tem apresentado um crescente aumento dos atendimentos realizados e que um ponto de atendimento da Ouvidoria levará facilidade para o cidadão realizar suas manifestações.

3. Objetivo:

Implantar um ponto de atendimento da Ouvidoria na Casa da Mulher Brasileira.

4. Benefícios/Resultados Esperados:

Aumentar o número de participação da população na Ouvidoria, aumentando assim as manifestações da Secretaria da Mulher.

5. Aferição de Resultados:

Pode-se aferir verificando se houve aumento significativo no número de manifestações registrados no sistema Participa-DF, em relação a antes da implantação.

6. Peças de Comunicação:

Banners, folhetos, cartazes e divulgação em mídias sociais da Secretaria.

7. Riscos:

Falta de servidores efetivos dispostos a atuar na Ouvidoria do local sem cargo comissionado;

Falta de comprometimento da Coordenação da Casa com a Ouvidoria;

8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS:

O objetivo do projeto vai de encontro com o ODS 5 – Igualdade de gênero.

9. Grandes Entregas/Metas:

Pretende-se alcançar a instalação do ponto de atendimento da Ouvidoria até o segundo semestre de 2023.

10. Recursos

Humano: Necessita de servidores efetivos para atuar no local;



Físico: Sala individual, de preferência próximo a recepção.

Material: Mesa, cadeiras, computador e ar condicionado.

11. Cronograma

Janeiro a junho 2023: Tratativas com Subsecretária e Coordenação da Casa.

Até agosto 2023: Início dos atendimentos na Casa da Mulher Brasileira.

12. Equipe do Projeto/ Responsáveis

Ouvidor: Leonardo Batista Vieira