RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE DE 2024

Brasília - DF

2024

SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL – SMDF

Período de 01/07/2024 a 30/09/2024

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Secretária de Estado da Mulher: Giselle Ferreira de Oliveira

Ouvidor da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal – SMDF

Leonardo Batista Vieira

Equipe Ouvidoria

Eveline Horta de Souza

Francineide Bezerra de Castro

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico http://www.participa.df.gov.br.

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Atendimento presencial

Nossa estrutura é composta por uma ampla sala, com ar condicionado, sendo um ambiente muito agradável, dispondo de elevadores e acessibilidade para portadores de deficiência.

Horário de atendimento ao público:

Segunda à sexta – 09hs às 16hs.

1. VISÃO GERAL

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral do Distrito Federal - OGDF.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão-SIC nos termos da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 e Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Período: de 01/07/2024 a 30/09/2024			
Sistema	2023	2024	Variação (%)
OUV-DF Participa-DF	18	20	11 %
SIC Participa-DF	21	32	52 %
SinDH (Ligue 180)	484	673	39 %

Fonte: Painel de Ouvidoria DF e Planilha da Ouvidoria - SMDF.

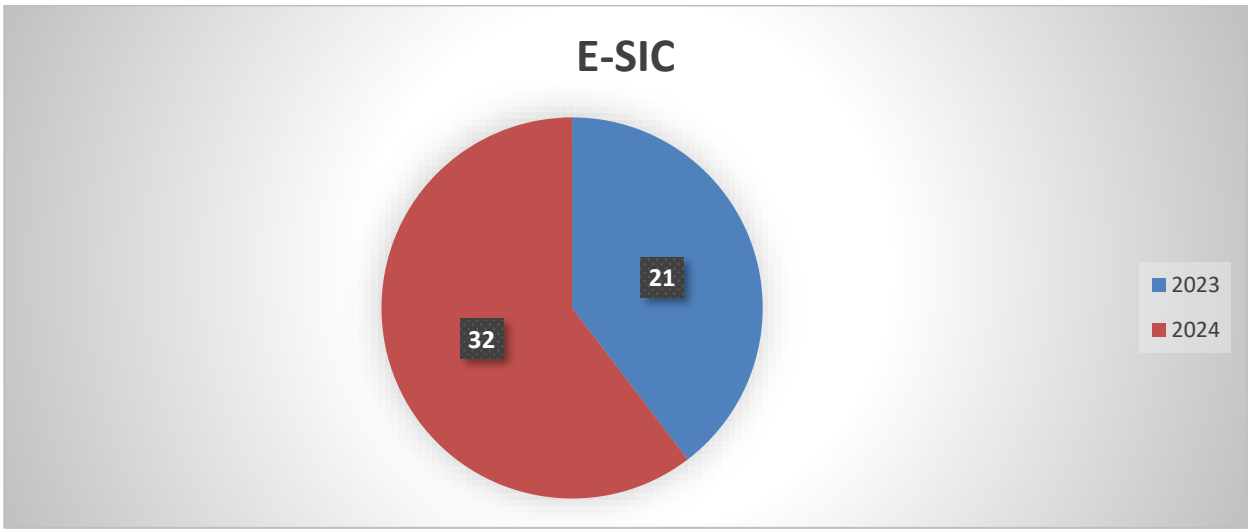
Fonte: Painel de Ouvidoria (http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

Este quadro refere-se ao sistema OUV-DF, apresenta um número total de 20 manifestações recebidas no 3° trimestre de 2024, sendo que 90% ficaram com status de respondida, 10% como não resolvida.

Vale esclarecer que todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil, porém nem todo cidadão se propõe a alterar o status para resolvida ou não resolvida.

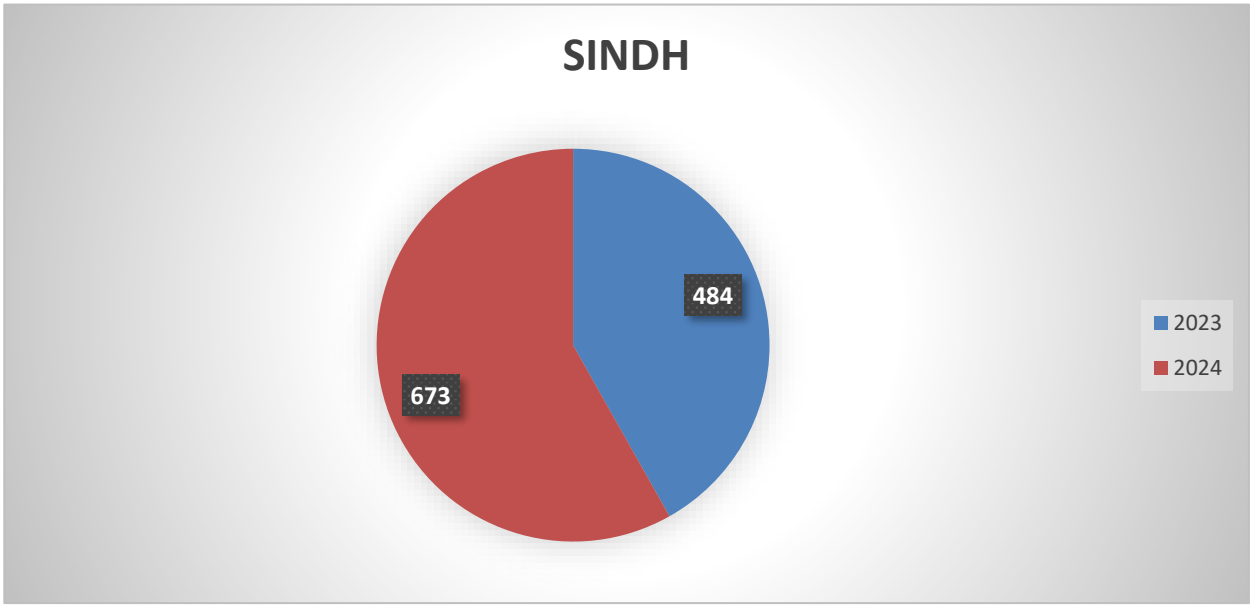
É verificado um aumento de 11% de manifestações recebidas em relação ao 3° trimestre do ano de 2023.

No que se refere ao Modulo SIC – Pedidos de Acesso a Informação, tivemos estes números:



Fonte: SIC-DF (https://sic.participa.df.gov.br/#/)

Os pedidos de Acesso a Informação tiveram um aumento de 52% de solicitações em relação ao 3° trimestre de 2023.



Fonte: Planilha da Ouvidoria - SMDF

O Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos por meio do seu canal 180 apresentou um aumento de 39% em relação ao 3° trimestre do ano de 2023.

2.2. QUALIDADE – INDICADOR

O índice de resolutividade representa se os serviços prestados pela Secretaria como um todo foi bem avaliado. Obtivemos o índice de 0%, devido ao fato de que das 20 manifestações, somente 1 (um) cidadão avaliou.

Os índices de qualidade da resposta e satisfação do serviço reference ao serviço prestado pela Ouvidoria.

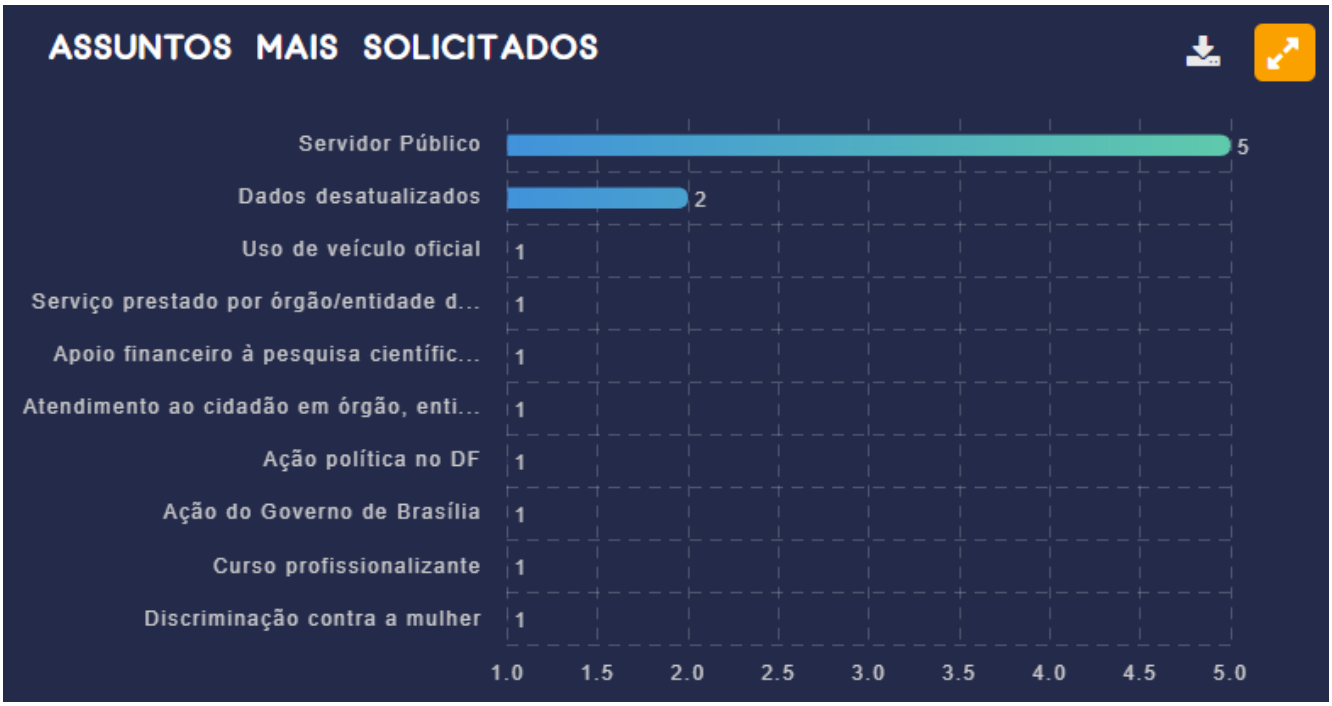
Vale resaltar que nem todo cidadão que faz uma solicitação pelo sistema, volta para avalia-lo, portanto os números podem não representar o total das manifestações respondidas.

2.3. TIPOLOGIA GLOBAL

Período: 01/07/2024 a 30/09/2024		
Classificação	Total	%
Denúncia	3	15 %
Solicitação	2	10 %
Sugestão	3	15 %
Reclamação	6	30 %
Informação	1	5 %
Elogio	5	25 %
Total	20	100%

2.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2.4.1. VOLUME



Fonte: Painel de Ouvidoria (http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

Em relação aos assuntos mais solicitados destacou-se novamente “Servidor Público” e “Dados desatualizados”.

3. PROJETOS

3.1. AÇÕES REALIZADAS/METAS/CRONOGRAMA

Ações	Mês	Meta
Implantar ponto de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Mulher na Casa da Mulher Brasileira.	Agosto	0% (1)

1. No ano de 2024 ainda não foi possível implantar um ponto de atendimento na Casa da Mulher Brasileira pela falta de servidores para atuar no atendimento.

4.SERVIÇOS COMPLEMENTARES

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do DF é responsável por receber e encaminhar para possível acompanhemento dos Equipamentos da Secretaria da Mulher do DF, as Denúncias de violações de Direitos Humanos do DF, em específico às de violência contra a mulher – Ligue 180, conforme Acordo de Cooperação Técnica – ACT, assinado entre o Governo do Distrito Federal e o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos do Governo Federal.

Por meio do Aplicativo “Proteja-Se”, ou ligando no Ligue 180, o cidadão pode facilmente registrar sua denúncia de violações de Direitos Humanos, violência contra a mulher.