



RELATÓRIO ANUAL
2024

Brasília - DF

2024

SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL – SMDF

Período de 01/01/2024 a 31/12/2024

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

Contamos com uma sala na Secretaria da Mulher do Distrito Federal – SMDF para atendê-los.

Horário de atendimento ao público:

Segunda à sexta – 09hs às 17hs.

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: 2023 e 2024 | | | |
|------------------------|------|------|-------------|
| Sistema | 2024 | 2023 | Varição (%) |
| OUV-DF Participa-DF | 74 | 58 | 28 % |
| e-SIC Participa-DF | 113 | 90 | 26 % |
| SinDH (Disque 180) | 2308 | 2167 | 7 % |

Fonte: Sistema Participa-DF e Planilha Ouvidoria SMDF.

2.2. QUALIDADE - INDICADOR



O **Índice de Resolutividade** é uma métrica usada para medir o grau de satisfação do cidadão com a resolução de sua demanda ou solicitação junto a Secretaria, ou seja, se ele considera que sua questão foi, de fato, resolvida.

Vale resaltar que nem todo cidadão volta no sistema para avaliar o serviço prestado, portanto esta realidade não representa o todo.

Os **índices de Satisfação com o Serviço da Ouvidoria e Recomendação** são métricas utilizadas para medir o nível de satisfação dos cidadãos ou usuários em relação ao atendimento e à resolução de suas demandas feitas por meio da Ouvidoria.

Geralmente nesta Secretaria de Estado da Mulher mantemos estes índice nos 100%, no entanto devido ao fato desta manifestação de ex-servidora insatisfeita, o índice teve uma queda, se mantendo em 75 %.

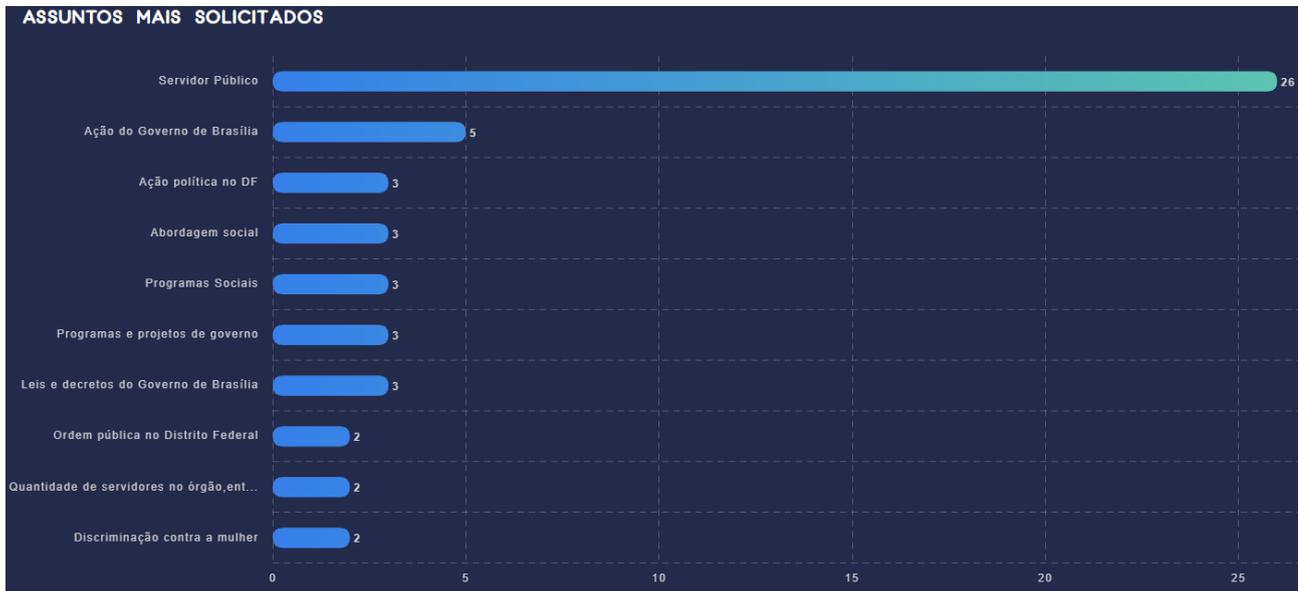
2.3. TIPOLOGIA GLOBAL



| Período: 01/01/2024 a 31/12/2024 | | |
|----------------------------------|-------|-------------|
| Classificação | Total | % |
| Reclamação | 23 | 31,1 % |
| Denúncia | 20 | 27,0 % |
| Solicitação | 9 | 12,2 % |
| Elogio | 12 | 16,2 % |
| Sugestão | 8 | 10,8 % |
| Informação | | 2,7 % |
| Total | | 100% |

2.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2.4.1. VOLUME



O assunto mais recorrente foi **servidor público**, com 26 manifestações. Em detalhamento a este assunto podemos verificar que **denúncia** de servidor público representou a maior parte com 17 manifestações, 3 foram reclamações e 6 elogios a servidores.

A **falta de assiduidade** foi o principal tema das **denúncias** relacionadas a servidores públicos, isso indica que uma parte significativa das manifestações está relacionada à **falta de presença ou pontualidade** dos servidores no exercício de suas funções.

Dentre as reclamações aparece problemas técnicos nas linhas telefônicas, atendimento nos programas oferecidos, principalmente quanto a contemplação de vagas por parte dos parceiros do programa, a falta de empatia no atendimento e a divulgação e distribuição de material para o programa realizado.

A falta de divulgação nos programas de que é uma ação da Secretaria de Estado da Mulher com outros parceiros, tem gerado dúvidas aos usuários, levando a diversas reclamações que poderiam ser evitadas.

3. RECOMENDAÇÕES

Visando diminuir as denúncias e reclamações referentes a servidores públicos, sugerimos ao longo de 2025:

- Fortalecer o controle de ponto, com um acompanhamento maior por parte das chefias;
- Disseminar a cultura de compromisso e responsabilidade, com a execução de cursos de Ética no serviço público e produção de manual de instruções sobre a vida funcional do Servidor;
- Aplicação de medidas disciplinares: Para os casos recorrentes de faltas injustificadas, pode ser necessário adotar medidas disciplinares conforme o regulamento interno, como advertências ou até mesmo punições mais severas em caso de reincidência.
- Diagnóstico, reparos técnicos e acompanhamento constantes nas linhas telefônicas;
- Divulgação pela Secretaria e pelos parceiros dentro do programa ou projeto realizado de que a ação pertence a Secretaria da Mulher em parceria.

4. PROJETOS

3.1. AÇÕES A REALIZAR/CRONOGRAMA

| Ações | Mês |
|---|------------------------|
| Implantar ponto de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Mulher nas Casas da Mulher Brasileira. | Até dezembro 2025 |
| Divulgação Interna sobre a importância da Ouvidoria | A partir de março 2025 |

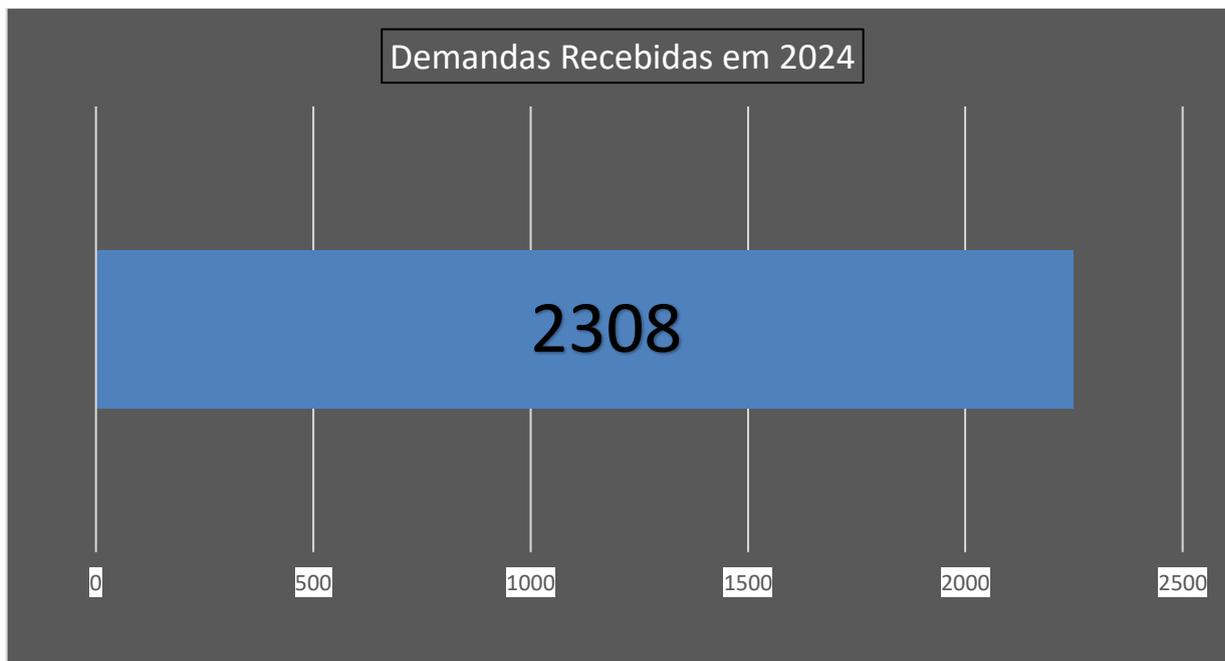
A implantação de um **ponto de atendimento da Ouvidoria nas Casas da Mulher Brasileira** é um passo significativo na **humanização do atendimento** e na **melhoria da qualidade dos serviços prestados** às mulheres. Ao garantir um espaço seguro, acessível e eficiente para que as mulheres possam registrar suas demandas, este projeto contribuirá para **fortalecer a rede de proteção e apoio**, aumentar a **transparência** na gestão pública e promover um atendimento mais **sensível e eficaz** para as mulheres em situação de violência e vulnerabilidade.

5. LIGUE 180



A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do DF é responsável por receber e encaminhar para acompanhamento e tratamento, 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 do Governo Federal.

Pelo “Ligue 180”, o (a) cidadão (ã) pode facilmente registrar sua denúncia de violações de Direitos Humanos, violência contra a mulher.



Recomenda-se a **implementação** de um Unidade Administrativa específica na Secretaria de Estado da Mulher para tratamento célere e especializado das denúncias recebidas. Esta é uma estratégia essencial para garantir que as questões relacionadas à violência contra a mulher, sejam tratadas com a devida atenção, urgência e eficácia.

6. Índice de Transparência Ativa

O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão. É dever da Secretaria de Estado da Mulher promover, independentemente de requerimentos a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral produzidos ou custodiadas por ela.

A **Ouvidoria** é o setor responsável pela coordenação e tratamento das informações produzidas e garante a sua divulgação no sitio oficial desta Secretaria.

A Secretaria da Mulher no ano de 2024 foi mais uma vez reconhecida pelo compromisso com a boa gestão, inovação e **transparência** na administração pública, recebendo o prêmio ITA (Índice de Transparência) promovida pela Controladoria Geral do DF.

