



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

**PLANO DE AÇÃO 2021**  
**SECRETARIA DA ESTADO DA MULHER DO DF**





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

**GOVERNADOR**  
IBANEIS ROCHA

**CONTROLADOR-GERAL**  
PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

**OUIDORA-GERAL**  
CECÍLIA SOUZA FONSECA

**SECRETÁRIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
ÉRICKA SIQUEIRA NOGUEIRA FILIPPELLI

**OUIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
LEONARDO BATISTA VIEIRA

**EQUIPE DA OUIDORIA**  
ROSILENE DE FREITAS MACHADO

**CONTATOS DA OUIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**

**TELEFONE:** 3330-3141

**E-MAIL:** ouvidoria@mulher.df.gov.br

**ENDEREÇO:** ANEXO DO PALÁCIO DO BURITI, 8º ANDAR– BAIRRO: ZONA CÍVICO-ADMINISTRATIVA - DF

**CEP:** 70.075-900



## **SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SMDF: .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>3</b>
<b>DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA SMDF NO ANO DE 2020 .....</b>	<b>4</b>
<b>ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021 .....</b>	<b>5</b>
<b>AÇÃO Nº01–CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO .....</b>	<b>5</b>
<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>5</b>
<b>PERIODICIDADE.....</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADO ESPERADO .....</b>	<b>5</b>
<b>AÇÃO Nº2–SER MODELO DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO DE OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>6</b>
<b>PERIODICIDADE.....</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADO ESPERADO .....</b>	<b>6</b>
<b>AÇÃO Nº3–CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES .....</b>	<b>6</b>
<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>PERIODICIDADE.....</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADO ESPERADO .....</b>	<b>7</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>8</b>



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

## **1. APRESENTAÇÃO**

Em cumprimento às disposições do art. 2º, inciso II, da Instrução Normativa nº01, de 05 de maio de 2017, do art. 1º, inciso I, do Decreto nº32.840 de 2011 e do art. 19, inciso VIII, do Decreto nº36.462 de 2015, apresentamos o Plano de Ação 2021, da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal – SMDF/DF. Este instrumento tem por objeto a apresentação de forma organizada dos objetivos e metas pretendidos pela Ouvidoria do órgão ao longo do próximo exercício civil (2021).

À Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - OUV/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.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

**2. COMPETÊNCIA DA OUIDORIA SMDF:**

Segundo o Decreto nº 41.106, de 13 de agosto de 2020, compete à ouvidoria da SMDF:

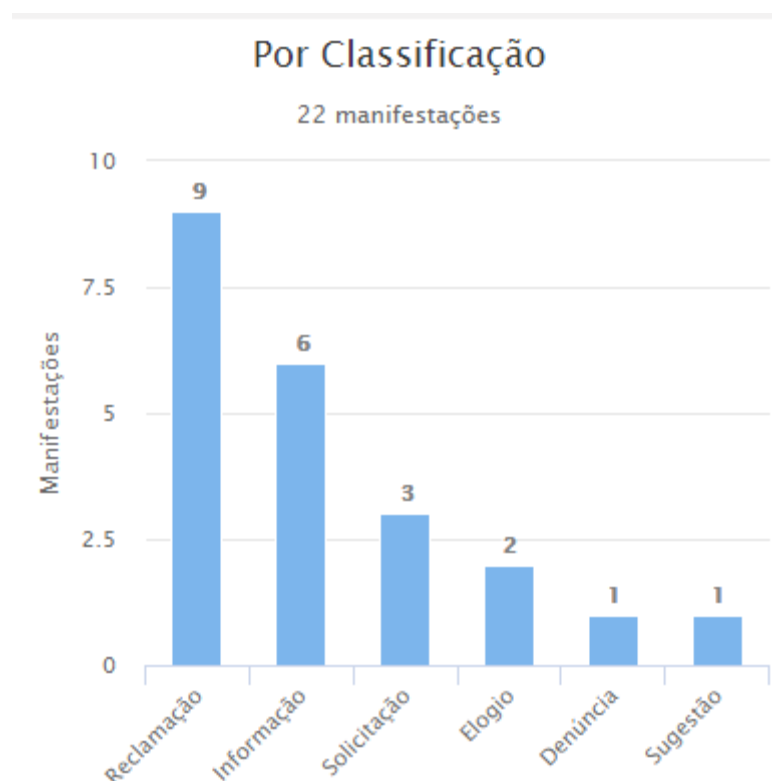
- I - registrar as demandas em sistema informatizado;
- II - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- III - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- IV - receber consultas, diligenciar junto aos setores competentes e prestar informações e orientações sobre ações, projetos e políticas da Secretaria, legislação e direitos da mulher e serviços da rede de atendimento;
- V - receber e analisar informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios referentes às ações da Secretaria e encaminhar as manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- VI - encaminhar ao Gabinete propostas que visem ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- VII - coordenar, no âmbito da Secretaria, os procedimentos e serviços de garantia do direito fundamental de acesso à informação;
- VIII - promover a interação com as demais Ouvidorias Públicas Estaduais e Federais;
- IX - apresentar, anualmente, relatório estatístico;
- X - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO-DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns; e
- XI - exercer outras funções que lhe forem atribuídas em sua área de atuação.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

### 3. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - SMDF, recebeu durante o ano de 2020 o total de 22 (vinte e duas) manifestações através do sistema OUV/DF, significando um acréscimo de 32 % em relação ao ano de 2019, conforme Relatório Anual 2020 da Ouvidoria. Já, quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão E-SIC, foram 27 (vinte e sete) pedidos de informações efetuados em 2020. Vale ressaltar que o acréscimo de 31% no comparativo entre 2019 e 2020, deve levar em consideração que esta Secretaria foi instituída pelo Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, e sua estrutura publicada pelo Decreto nº 40.698 de 07 de maio de 2020. A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recebidas pela Ouvidoria desta Secretaria, em 2020, conforme classificação:



Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2020, todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº4.990/2012, num prazo médio de 09(nove) dias.



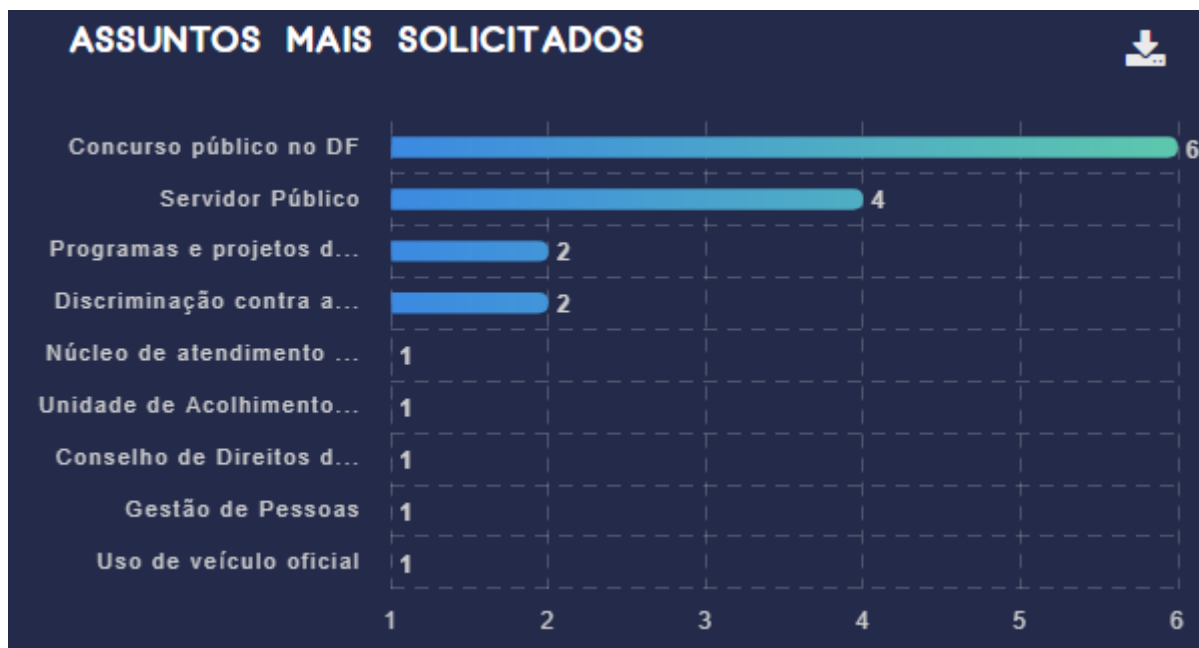
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

### **DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA SMDF NO ANO DE 2020**

Devido ao fato da Secretaria de Estado da Mulher do DF, ter sido instituída em 2019 e somente em maio de 2020, foi publicado a estrutura da Secretaria, criando a Ouvidoria, a maior dificuldade encontrada foi a baixa demanda das manifestações em comparação a outros Órgãos do GDF.

### **ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Os assuntos “Concurso público no DF” e “Servidor público”, foram os mais demandados nesta Ouvidoria Seccional em 2020, correspondendo a 53% de todas as manifestações direcionadas à Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - SMDF, somando total de 19(dezenove) manifestações, conforme o quadro abaixo:





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

#### **4. OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021**

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - SMDF, objetiva atingir um aumento de no mínimo 35% das manifestações recebidas para o ano de 2021, através das seguintes ações:

##### **AÇÃO Nº 01–CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO**

- Promover reuniões e visitas aos órgãos desta Secretaria para divulgação dos serviços de ouvidoria;
- Confeccionar cartazes para fixar em locais estratégicos dentro dos órgão de atendimento ao público;
- Confeccionar folderes informativos para o cidadão conhecer os serviços de ouvidoria;
- Criar a Ouvidoria Itinerante para promover ações informativas e educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os serviços e competências da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal e
- Promover parceria com os órgãos da SMDF para a atuação da ouvidoria itinerante em eventos e ações promovidos por esta Secretaria.

##### **JUSTIFICATIVA**

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre os órgãos desta Secretaria e a Ouvidoria, para promover e divulgar os serviços da ouvidoria e sua importância para o controle social, e aumento das demandas desta Ouvidoria.

##### **PERIODICIDADE**

- Mensal

##### **RESULTADO ESPERADO**

- Promoção de melhoria contínua dos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal;
- Melhoria dos indicadores da OUV/DF.





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

**AÇÃO Nº2 –SER MODELO DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO DE OUIDORIA**

- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;
- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF, por meio eletrônico;
- Superar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta: 70%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta:70%).

**JUSTIFICATIVA**

- Essa ação irá ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, levando o cidadão a conhecer os temas de competência da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal, e os canais de atendimento da Ouvidoria, bem como atender as disposições da Lei Distrital de nº4.990/2012.

**PERIODICIDADE**

- Ação Trimestral

**RESULTADO ESPERADO**

- Aumentar o quantitativo das demandas desta seccional.

**AÇÃO Nº 3–CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES**

Incentivar a participação dos servidores nos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-geral do Distrito Federal, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria Seccional.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

**JUSTIFICATIVA**

- A necessidade de capacitação periódica dos servidores é primordial para melhoria da gestão da Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão.

**PERIODICIDADE**

- Ação Trimestral ou sempre que houver oferta de cursos pertinentes à formação de colaboradores da Ouvidoria.

**RESULTADO ESPERADO**

- Com a devida capacitação dos servidores na EGOV nos cursos de (Ouvidoria), (SEI usar), (acordo ortográfico) e outros, haverá aumento da qualidade de gestão da Ouvidoria e do serviço prestado pela Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Ademais, esta Ouvidoria Seccional, como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias para redução destes, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Brasília, 03 de setembro de 2021.

**Leonardo Batista Vieira**  
**Ouvidor**