

Plano de Ação

2025/2026

SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DF

Apresentação

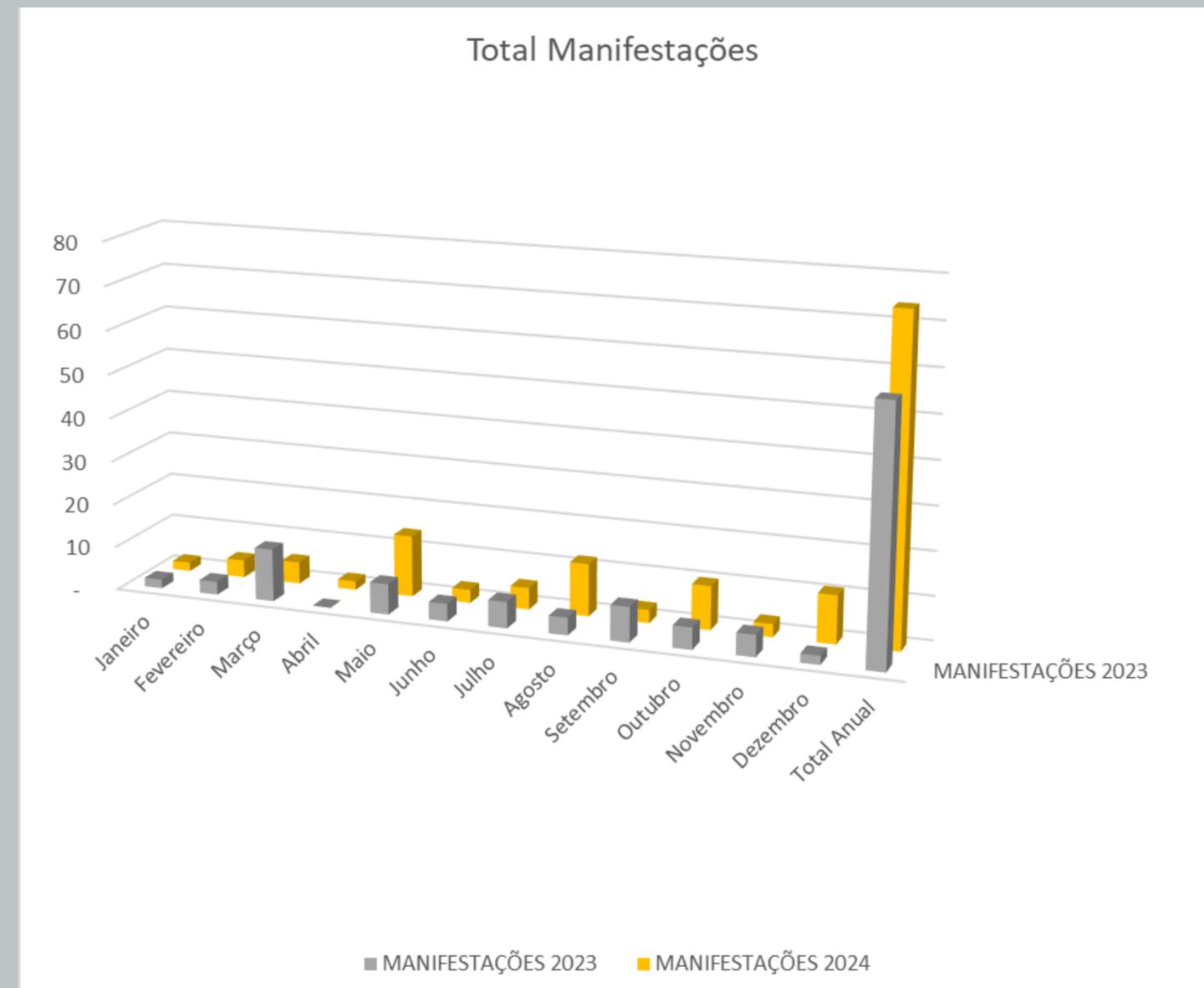
A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal - SMDF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o contribuinte na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar 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 biênio civil (2025-2026).

Diagnóstico

Total de Manifestações

Ao longo 2024 foram recebidas 74 manifestações, representando um crescimento de 28% em comparação a 2023 com 58 manifestações.



Indicadores

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



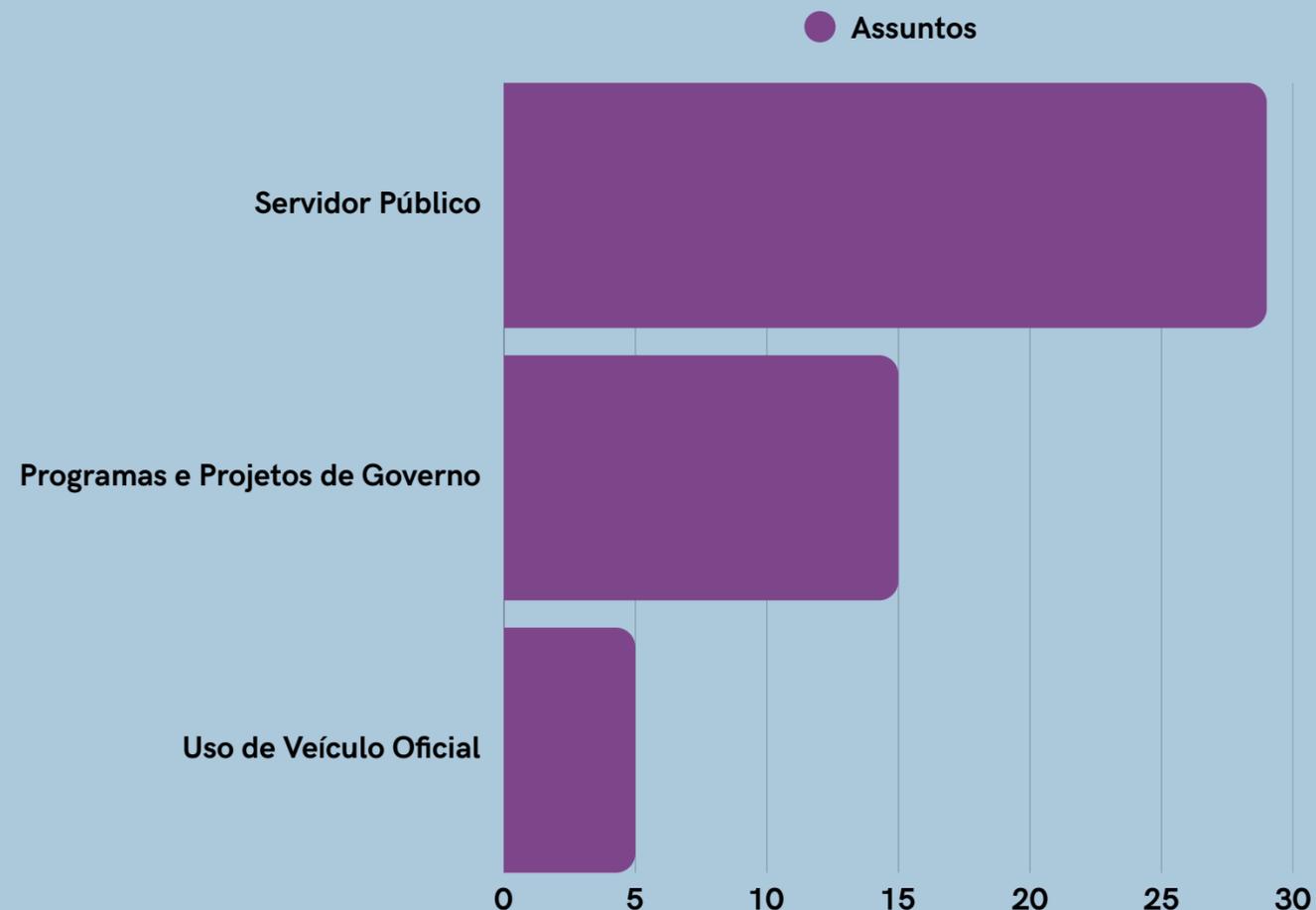
Em 2024 a Ouvidoria SMDF alcançou índice de 92% no que se refere a satisfação com o serviço de ouvidoria.

Índice de 100% na recomendação da ouvidoria, qualidade da resposta e satisfação com o sistema, apresentou ainda um índice de 50% na resolutividade.

Em comparação ao ano de 2023 houve uma melhoria nos índices, fato que se deve ao amadurecimento e qualificação da equipe da Ouvidoria, conseguindo assim alcançar a meta prevista para 2024.



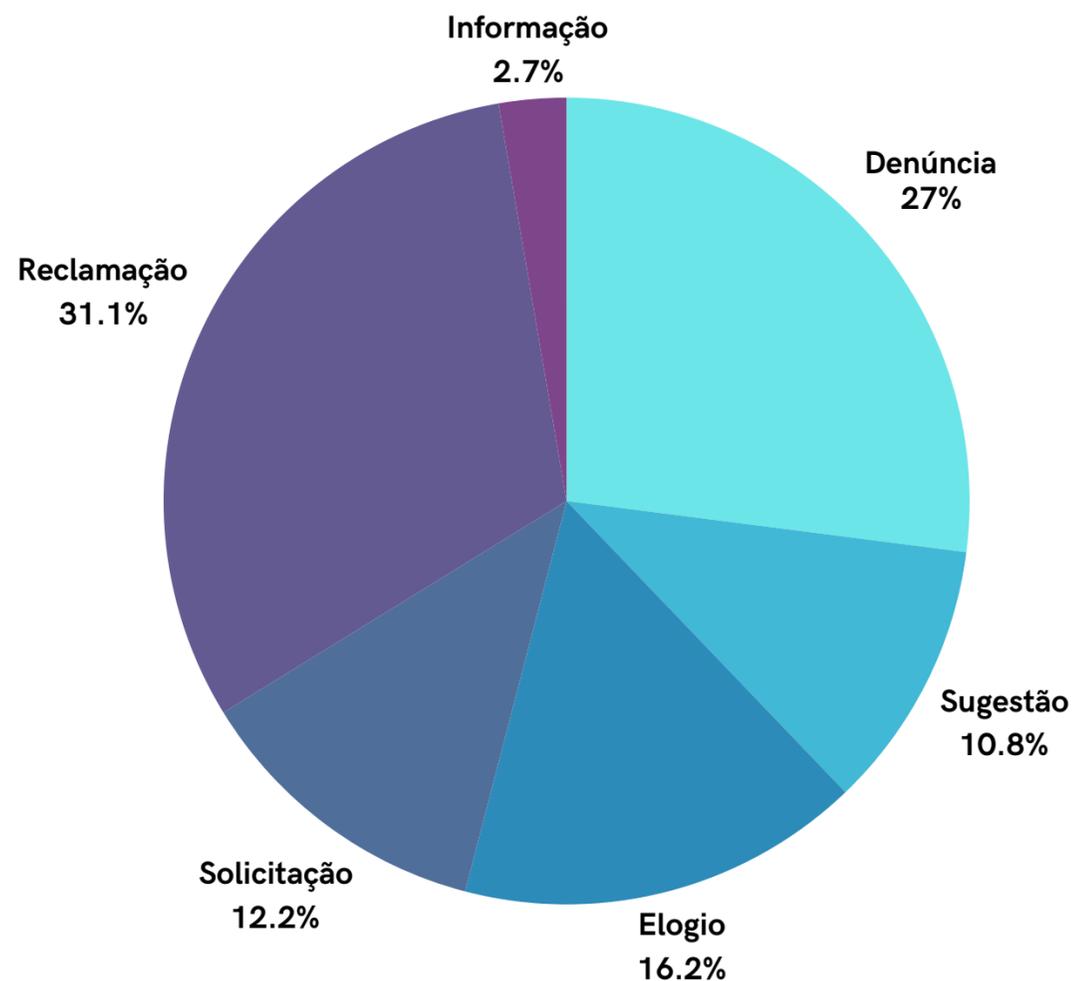
Assuntos Recorrentes



Servidor Público e Programas e Projetos de Governo foram os assuntos mais recorrente em 2024.

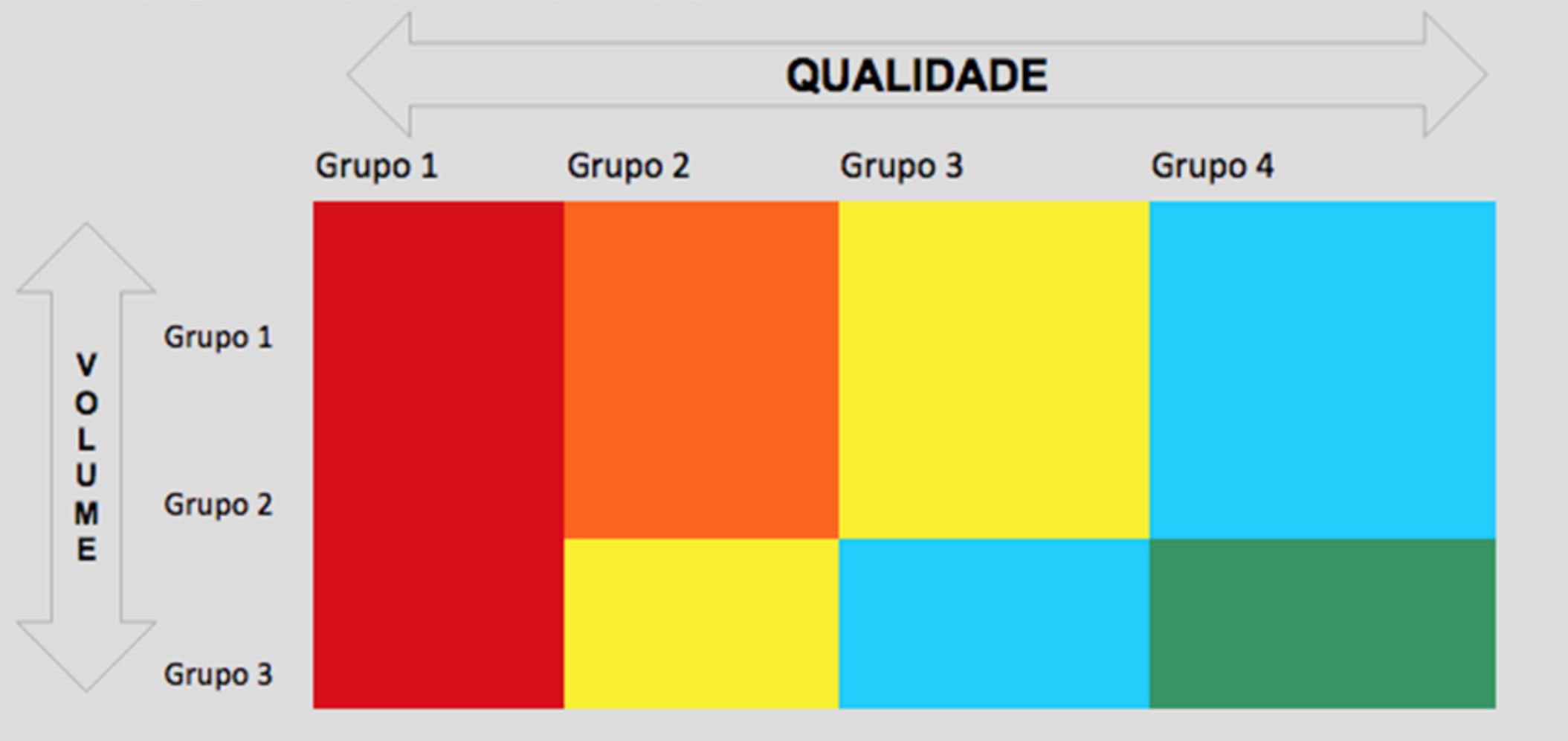
Muitos relatos indicam que, com o aumento de programas e projetos, houve uma série de reclamações relacionadas à comunicação, clareza das informações, burocracia, e a própria execução ou implementação desses programas. A menção a "informações divulgadas", "programas", "eventos promovidos", "projeto Elas" e "falta de respeito do núcleo NAFVD" sugere que as pessoas estavam interagindo mais com as iniciativas da Secretaria, mas encontravam obstáculos, informações insuficientes ou sentiam que as propostas não estavam sendo cumpridas adequadamente.

Tipologia



Em 2024, as reclamações se destacaram como a principal tipologia de manifestação registrada na Secretaria da Mulher, respondendo por 31,1% do total. Esse aumento significativo de queixas está diretamente ligado à expansão dos programas e projetos desenvolvidos pelas unidades da Secretaria. No início, essas novas iniciativas geraram um volume considerável de insatisfações, o que explica a predominância das reclamações no período.

Matriz de Análise



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

Ouvidoria na Casa da Mulher Brasileira

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.

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

Projetos

Totem de atendimento do Participa-DF

A Casa Abrigo da Secretaria de Estado da Mulher do DF, acolhe mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, muitas vezes em situação de extrema vulnerabilidade social onde estas tem dificuldades de acesso a meios digitais.

A presença de um totem garante que essas mulheres possam exercer seu direito à voz e à informação sem precisar sair do ambiente seguro, minimizando riscos de exposição ou revitimização.

Equipe

Ouvidor - Leonardo Batista Vieira

Assessoras:

Eveline Horta de Souza

Francineide Bezerra de castro