



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE 2025

Secretaria  
da Mulher





# QUEM SOMOS

**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  
Leonardo Batista Vieira**

**Equipe Ouvidoria**

**Eveline Horta de Souza**

**Francineide Bezerra de Castro**

**Secretaria  
da Mulher**



# SISTEMAS



**A Ouvidoria da Secretaria da Mulher do DF, recebe demandas de 2 (dois) sistemas:**

## **1 PARTICIPA-DF**

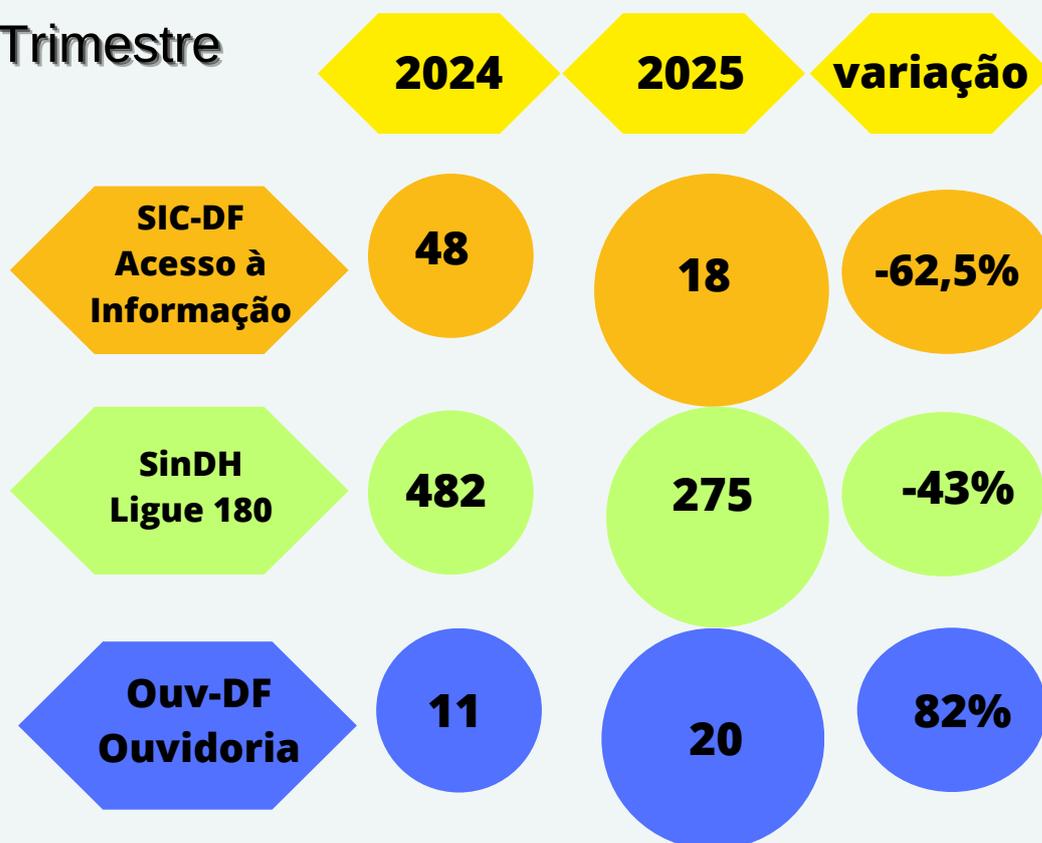
- **Ouv-DF (Reclamações, Denúncias, Solicitações, Elogios)**
- **SIC-DF (Pedido de Informações)**

## **2 Ligue 180**

- **"Ligue 180" (Denúncias de violações de Direitos Humanos, violência contra a mulher).**

# NOSSOS NÚMEROS

1º Trimestre



Os pedidos de acesso a informação tiveram uma queda comparando 2024 com 2025, isso se deve ao fato de que várias informações recorrentes foram inseridas em transparência ativa no site da Secretaria da Mulher.

Bem como a redução do volume de denúncias recebidas pelo Ligue 180, se deve ao fato de um ajuste nos encaminhamentos pelo sistema, visto que o Acordo passou a ser com o Ministério da Mulher, bem como um maior controle das denúncias por parte da Secretaria da Mulher do DF.

O aumento nas manifestações de Ouvidoria pode se entender ao fato do aumento dos programas e projetos da Secretaria da Mulher aumentando o volume de manifestação.

# TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES

30%



40%

Reclamação



Solicitação



30%

Elogio

## ANÁLISE

**A análise por tipologia revela que a Secretaria de Estado da Mulher do DF lida com uma gama diversificada de manifestações. A Reclamação é a tipologia mais volumosa, seguida por Elogios e Solicitações.**

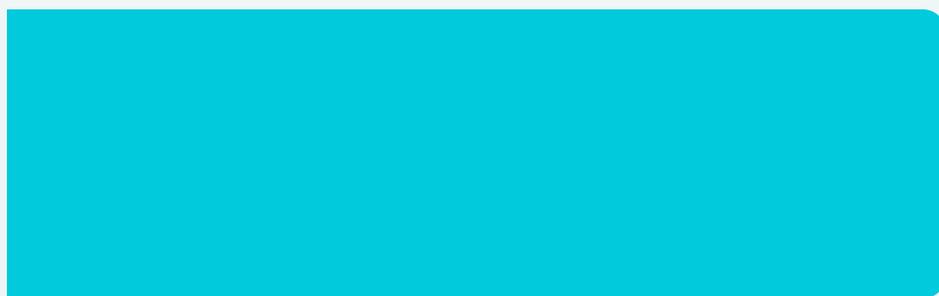
**Os desafios residem na comunicação deficiente, na gestão e execução de programas, na qualidade do atendimento dos servidores e em questões operacionais e administrativas internas.**

# QUALIDADE - INDICADOR

**Todos os indicadores de qualidade durante o período estiveram em 100%, demonstrando o comprometimento das Unidades da Secretaria e o serviço da Ouvidoria.**

● %

**Resolutividade**



**Satisfação com a Ouvidoria**

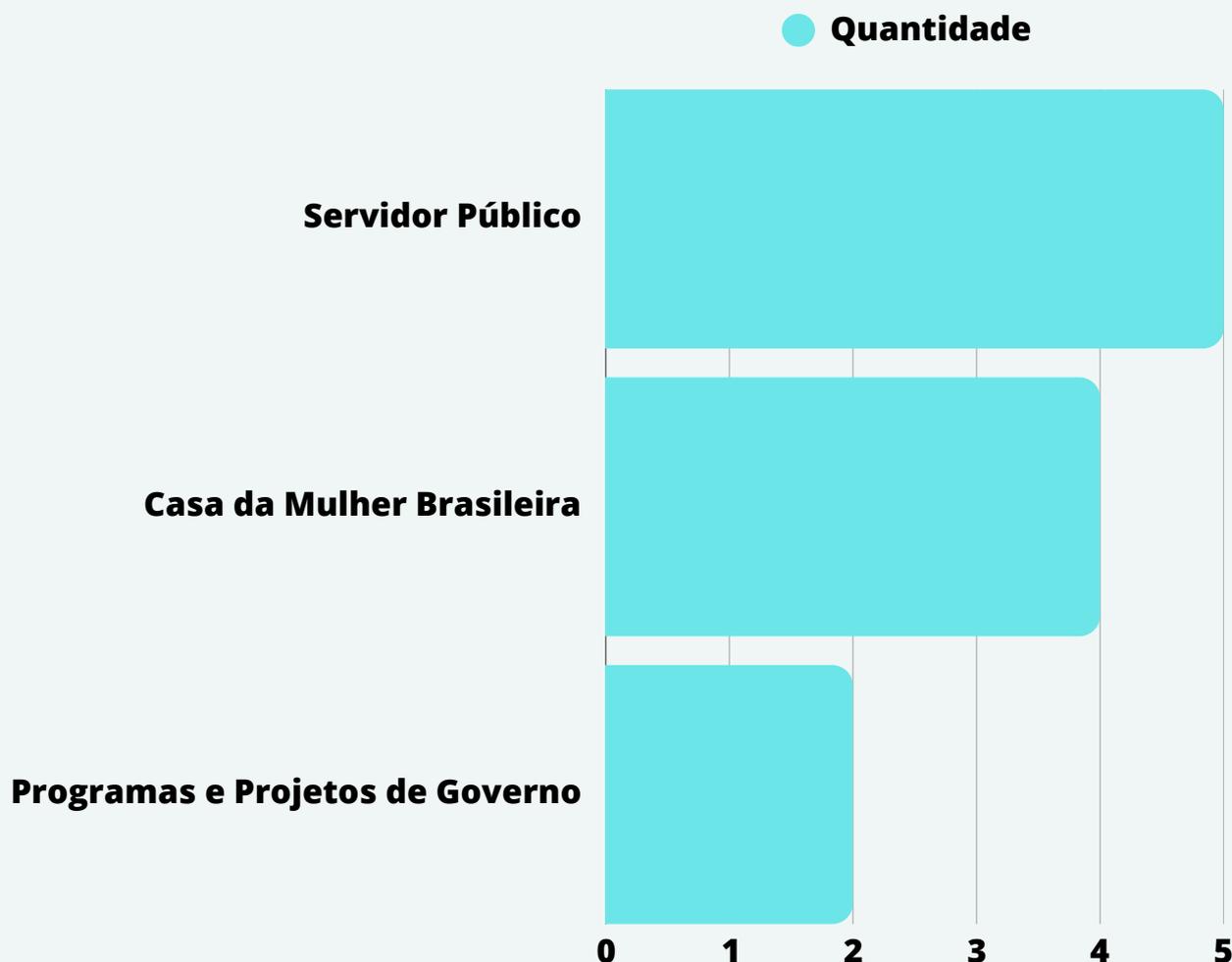


**Recomendação**



0 20 40 60 80 100

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



**O assunto mais demandado no período foi Servidor Público, seguido de casa da Mulher Brasileira e Programas e Projetos de Governo.**

**Em análise dos relatos pode-se entender que se destacam a insatisfação com a comunicação, a execução e a gestão dos programas e projetos da Secretaria da Mulher, bem como a qualidade do atendimento e a conduta dos servidores.**

# AÇÕES DOS PROJETOS



## Ouvidoria na Casa da Mulher Brasileira

**O Projeto de implantação de um espaço dentro da Casa da Mulher Brasileira da Ceilândia ainda não houve ações possíveis neste 1º Trimestre de 2025, a falta de servidores capacitados foi um dos fatores. Esta programado a realização no 2º semestre de 2025.**

**O Projeto de instalação de totens do participa DF, na Casa Abrigo e demais Unidades ainda esta em execução na fase do termo de referência, sendo previsto para aquisição e instalação no ano de 2026.**

# AÇÕES EXTRAPROJETOS



**Além dos projetos previstos no Plano de ação, a Ouvidoria da Secretaria da Mulher é responsável por receber e encaminhar as Denúncias de violações de Direitos Humanos do DF, em específico às violências contra a mulher - Ligue 180.**

**Por meio do Aplicativo "Proteja-Se" (Governo do Distrito Federal), ou ligando no "Ligue 180", o cidadão pode facilmente registrar sua denúncia de violações de Direitos Humanos, violências contra a mulher.**

**Secretaria  
da Mulher**

