



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º TRIMESTRE 2025

Secretaria  
da Mulher





# QUEM SOMOS

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Controlador-Geral: Daniel Alves Lima**

**Ouvidora-Geral: Daniela Ribeiro Pacheco**

**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**

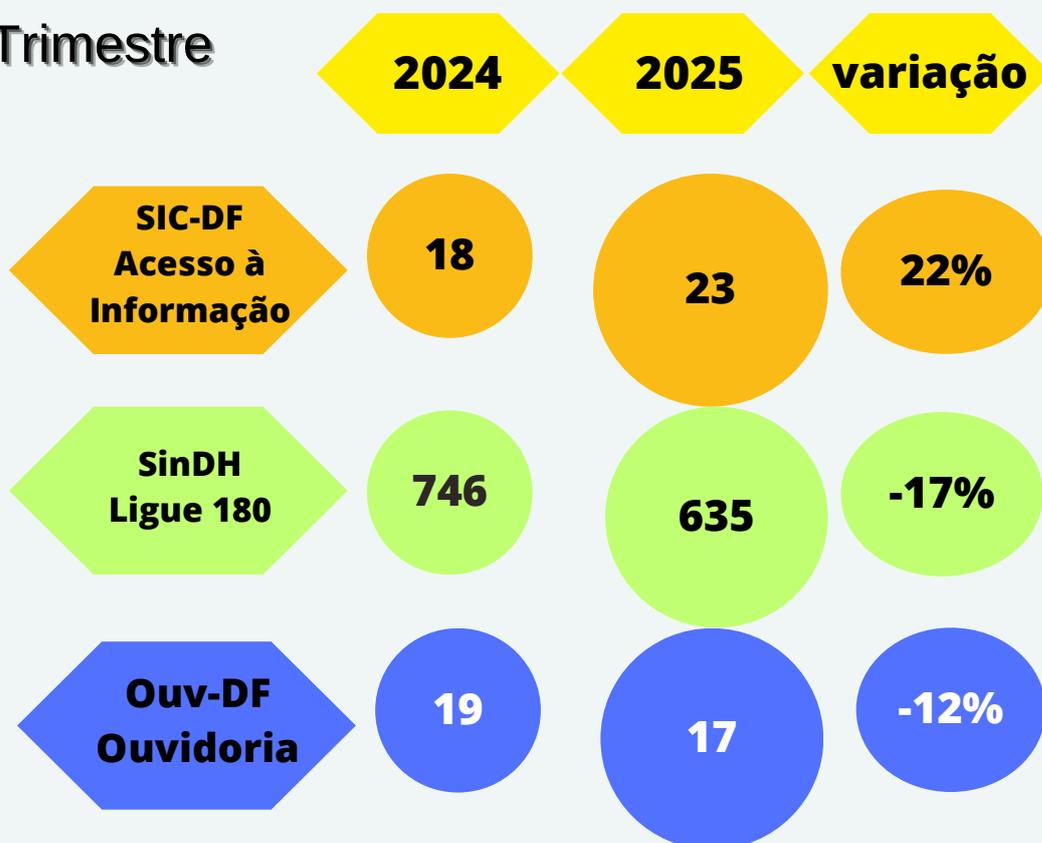
- **Ouv-DF (Reclamações, Denúncias, Solicitações, Elogios)**
- **SIC-DF (Pedido de Informações)**

## **2 Ligue 180**

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

# NOSSOS NÚMEROS

2º Trimestre



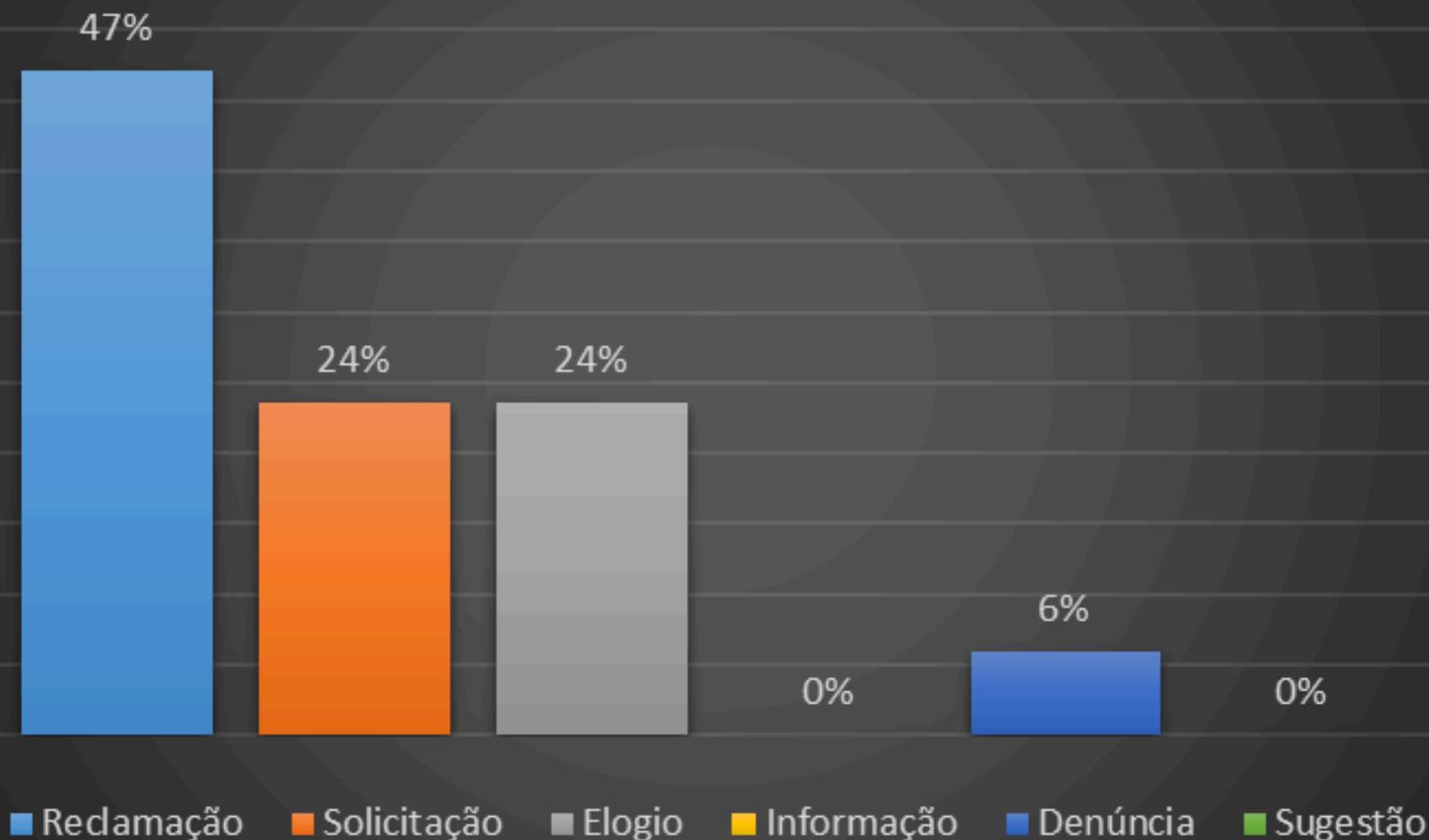
Os pedidos de acesso a informação tiveram um aumento comparando 2024 com 2025, um aumento de apenas 22% o que pode se verificar que se mantem o número de pedidos de acessos a informação.

Tivemos uma redução do volume de denúncias recebidas pelo Ligue 180, de apenas 17%, o que também podemos verificar que praticamente se mantem o número de denúncias recebidas.

Bem como uma dedução baixa no numero de manifestações de Ouvidoria de apenas 12%, também demonstrando que os números do 2º Trimestre se mantiveram.

# TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES

2º Trimestre



## 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.**

**Em análise dos relatos os principais desafios concentram-se em melhorar a logística das ações, fortalecer a conduta ética, ampliar a comunicação, agilizar o atendimento a demandas urgentes, garantir transparência e assegurar regras claras e justas em eventos..**

# QUALIDADE - INDICADOR

Os indicadores de qualidade durante o período estiveram em **100%**, demonstrando o comprometimento desta Ouvidoria em atender o público.

O índice de resolutividade ficou em **75%**, vale resaltar que 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.

100%

Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

100%

Índice de Recomendação

100%

Índice de Satisfação com o Atendimento

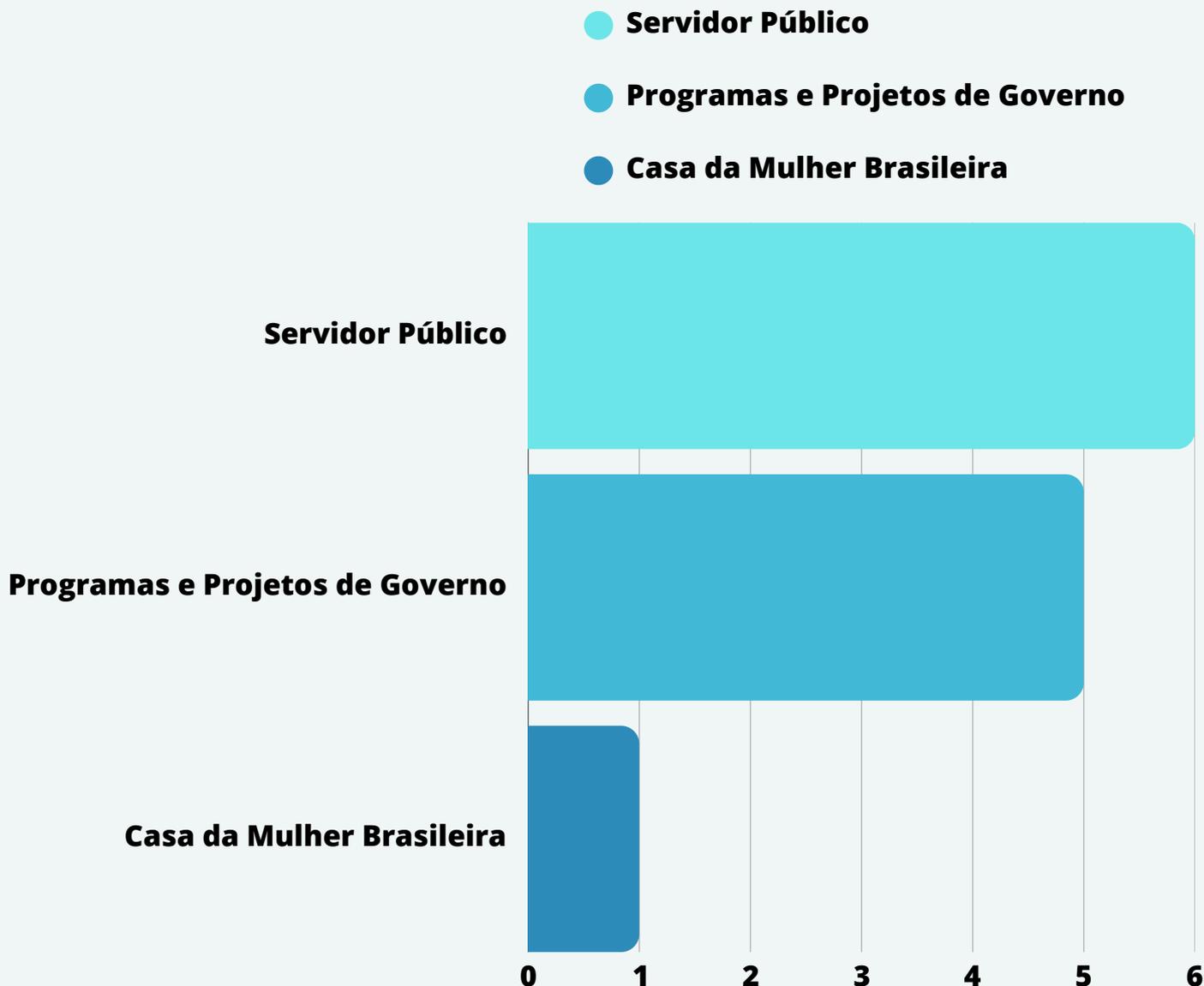
100%

Satisfação com a Resposta

75%

Índice de Resolutividade

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



**Os 3 (três) assuntos mais demandado no período foi Servidor Público, seguido de Programas e Projetos de Governo e Casa da Mulher Brasileira.**

**Em análise dos relatos pode-se entender que a maioria do assunto servidor público se trata de elogios no entanto quando se fala dos Programas desta Secretaria, se destacam a insatisfação com a postura de servidores no atendimento, bem como garantir tratamento igualitário a todos os participantes.**

# 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 2º 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.**

**O Café com Ouvidoria está programado para acontecer em Agosto de 2025.**

# 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.**

**Importante informar da participação desta Ouvidoria nos cursos promovidos pela Ouvidoria Geral, como por exemplo o curso de Ouvidoria estratégica realizado em Maio.**

**Bem como a participação desta Ouvidoria no 17º Seminário Nacional de Ouvidorias na cidade de Recife em Abril deste ano, o qual proporcionou a troca de boas práticas com profissionais de diferentes regiões, além de debates importantes sobre transparência, escuta qualificada e atendimento ao cidadão**

**Secretaria  
da Mulher**

