



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Brasília - DF

2023

SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL – SMDF

Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

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

Maria Queiliane Vieira de Oliveira Januário

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

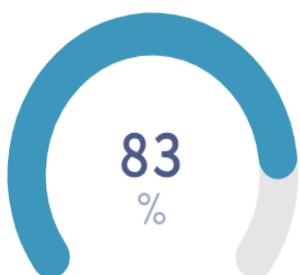
2.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Período: 2022 e de 01/01/2023 a 31/12/2023			
Sistema	2023	2022	Variação (%)
OUV-DF Participa-DF	58	69	-16 %
e-SIC Participa-DF	90	44	105 %
SinDH (Disque 180)	2167	1630	33 %

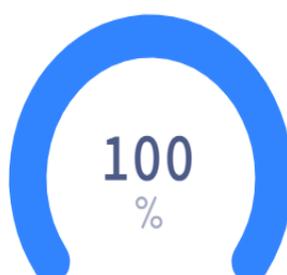
Fonte: Sistema OUV-DF, Participa-DF, Sistema E-sic e Sistema SinDH.

2.2. QUALIDADE - INDICADOR

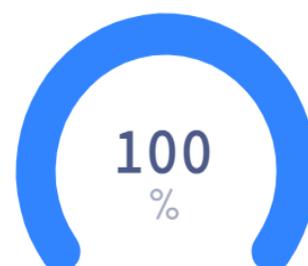
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



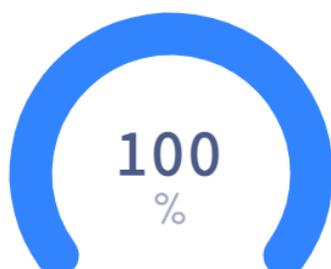
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



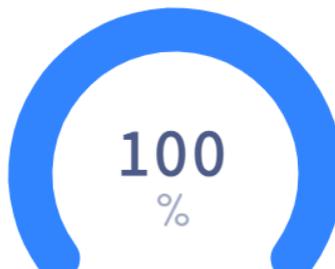
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



2.3. TIPOLOGIA GLOBAL

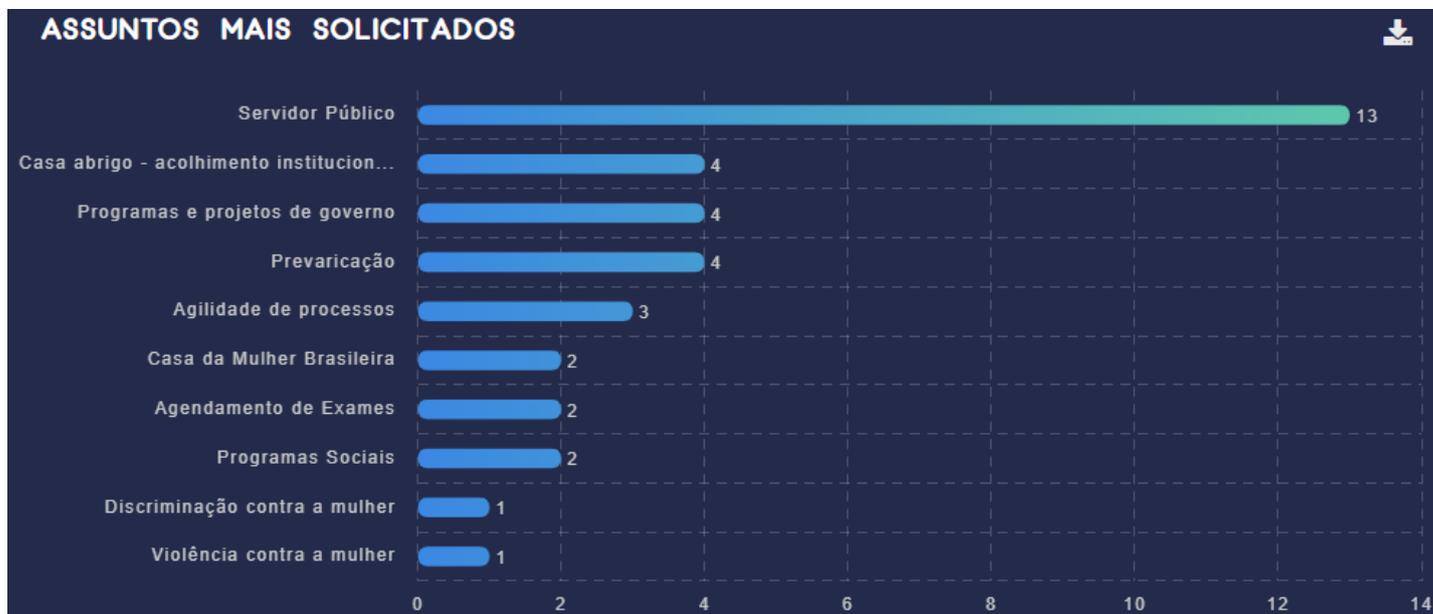


Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

Classificação	Total	%
Reclamação	35	60,3 %
Solicitação	10	17,2 %
Elogio	3	5,2 %
Informação	2	3,4 %
Denúncia	5	8,6 %
Sugestão	3	5,2 %
Total		100%

2.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2.4.1. VOLUME



3. PROJETOS

3.1. AÇÕES REALIZADAS/METAS/CRONOGRAMA

Ações	Mês	Meta
Implantar ponto de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Mulher na Casa da Mulher Brasileira.	Agosto	0% (1)

1. No ano de 2023 ainda não foi possível implantar um ponto de atendimento na Casa da Mulher Brasileira pela falta de servidores para atuar no atendimento.

4.SERVIÇOS COMPLEMENTARES



A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do DF é responsável por receber e encaminhar para possível acompanhamento dos Equipamentos da Secretaria da Mulher do DF, 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, da Família e dos Direitos Humanos do Governo Federal.

Por meio do Aplicativo “Proteja-Se”, ou ligando no Ligue 180, o cidadão pode facilmente registrar sua denúncia de violações de Direitos Humanos, violência contra a mulher.

