

Secretaria de Justiça,
Direitos Humanos
e Prevenção à Violência



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA



**OUVIDORIA
OUVDH**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
2025**

**GOVERNADORA
RAQUEL LYRA**

**VICE-GOVERNADORA
PRISCILA KRAUSE**

**SECRETÁRIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA -
SJDH
JOANA D'ARC DA SILVA FIGUEIREDO**

**SECRETÁRIA EXECUTIVA DE DIREITOS HUMANOS – SEDH
FERNANDA CHAGAS**

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE JUSTIÇA E PROMOÇÃO DOS DIREITOS DO
CONSUMIDOR – SEJPDC
ANSELMO ARAÚJO**

**SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ARTICULAÇÃO E PREVENÇÃO SOCIAL AO CRIME E
À VIOLÊNCIA - SEAPREV
CAMILLA IUMATTI**

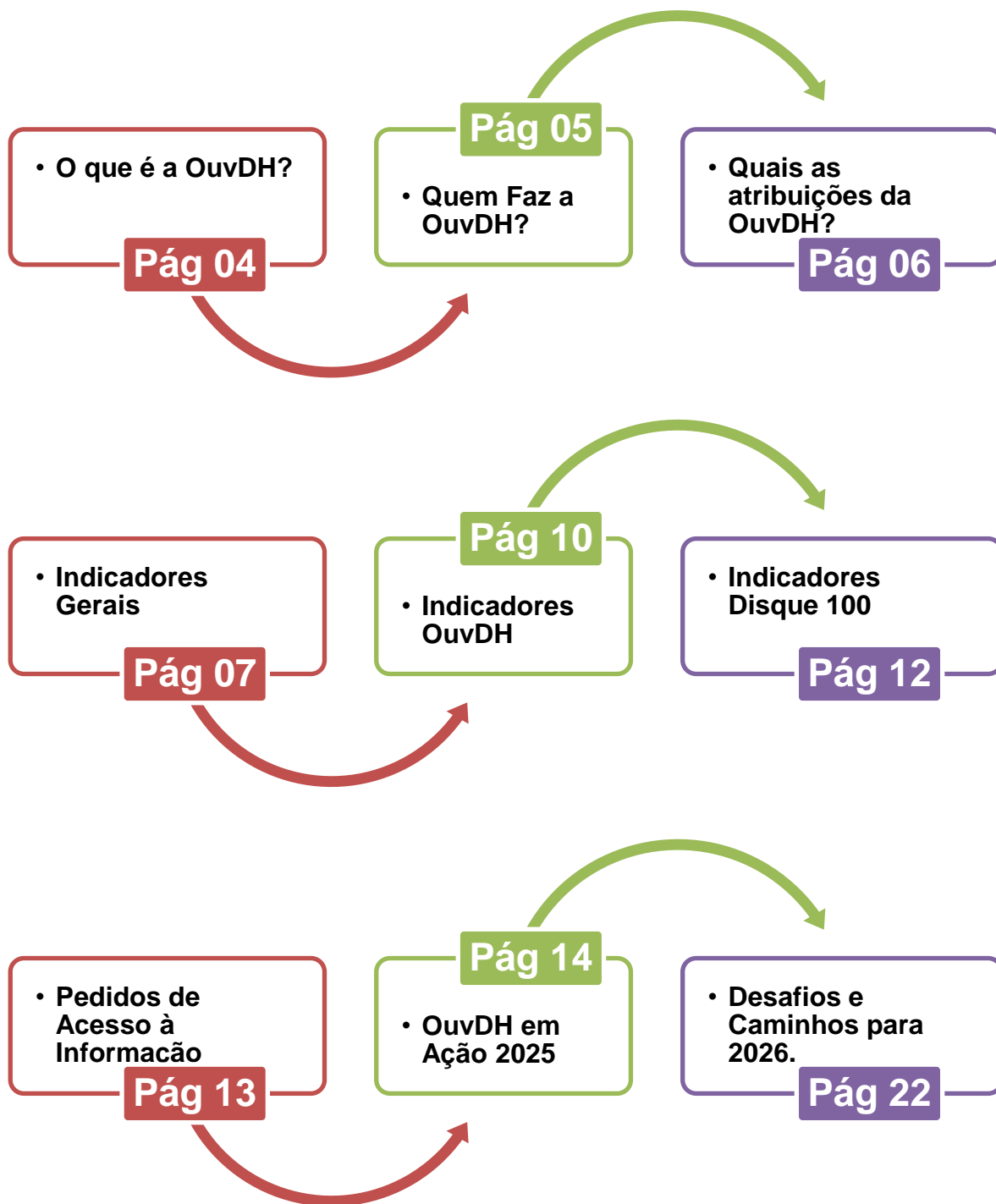
**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COORDENAÇÃO E GESTÃO - SECG
JOÃO OTÁVIO CORREIA**

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PROMOÇÃO DA EQUIDADE SOCIAL - SEPES
SERGIO VIEIRA**

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM
DEFICIÊNCIA - SEPD
MARCOS GERVÁSIO**

**OUVIDORA DA SJDH - OuvDH
ADÉLIA LUCENA**

**ENDEREÇO;
Rua do Bom Jesus, n°94 Bairro do Recife**



A OuvDH é a Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência de Pernambuco (SJDH). É um espaço seguro e confiável onde o cidadão pode participar da gestão do poder público.

É por meio dela que os usuários dos serviços públicos do órgão podem registrar uma denúncia, fazer uma reclamação, solicitar informações, enviar uma sugestão ou até mesmo fazer um elogio sobre os serviços prestados pela SJDH. A Ouvidoria recebe essas manifestações, encaminha aos setores responsáveis e acompanha o andamento até que seja apresentada uma resposta ao cidadão.

A OuvDH funciona como uma ponte entre a sociedade e a gestão pública. Além de garantir resposta às demandas individuais, a Ouvidoria também ajuda a melhorar os serviços públicos. Ao analisar os assuntos mais recorrentes, identificar dificuldades e propor ajustes nos fluxos internos, contribui para que a Secretaria atue de forma cada vez mais eficiente e próxima da população. Ouvir é o primeiro passo para melhorar!

E por que existe a OuvDH?

A existência da Ouvidoria é garantida por lei. No estado de Pernambuco, a **Lei Estadual nº 16.420/2018** determina que os órgãos do Poder Executivo devem manter Ouvidoria para assegurar a participação e a proteção dos direitos do usuário do serviço público. A regulamentação dessa lei ocorre por meio do Decreto Estadual nº **48.659/2020**, que organiza o funcionamento das Ouvidorias no Estado, e da **Portaria SCGE nº 3/2022**, que estabelece os procedimentos e prazos para o tratamento das manifestações na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

Em nível nacional, a Lei Federal nº **13.460/2017** reforça esse direito, garantindo que todo cidadão tenha acesso à informação, possa registrar manifestações e receba resposta adequada em prazo definido.

Dessa forma, a existência da OuvDH não é apenas uma iniciativa administrativa, mas um dever legal e um direito do cidadão. O conjunto dessas leis, decretos e portarias garante que a Participação Social ocorra de maneira organizada, transparente e segura.

A Ouvidoria, portanto, atua amparada por normas claras, que fortalecem a confiança da sociedade e consolidam seu papel como instrumento legítimo de diálogo, controle social e aprimoramento contínuo da gestão pública.



Adélia Cristina Lucena de Albuquerque
Ouvidora e Autoridade Administrativa da LAI

Qualificações em Ouvidoria:

Proteção ao Denunciante - ENAP
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - ENAP
Atendimento ao Cidadão - SCGE
Gestão em Ouvidoria - ENAP
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - ENAP
Letramento Racial - SJDH
Letramento Racial Voltado ao Servidor Público - SCGE
SIC: Lei de Acesso à Informação - EGAPE

Fernanda Nunes de Barros
Assessora de Ouvidoria

Qualificações em Ouvidoria:

Certificação Avançada em Ouvidoria 210h (2026) – OGU
Implantação e Gestão de Ouvidorias- OGE
SIC: Lei de Acesso à Informação - EGAPE
O Papel das Ouvidorias na LGPD – EGAPE
Como implementar a LGPD – ENAP
Assédio Moral no Ambiente de Trabalho – EGAPE
Combate ao Assédio Sexual - CORREGEDORIA SDS PE
Acessibilidade na Comunicação - ENAP
Escuta Qualificada para Vulneráveis ao Tráfico de Pessoas – ENAP
Letramento Racial - SJDH
Letramento Racial Aplicado ao Setor Público – ENAP
Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo – ENAP



Ewerthon Vitorino de Arruda
Assistente de Ouvidoria

Qualificações em Ouvidoria:

Gestão em Ouvidoria – ENAP
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – ENAP
Letramento Racial Aplicado ao Setor Público – ENAP
Atendimento em Ouvidoria- SCGE
Gestão em Ouvidoria - SCGE

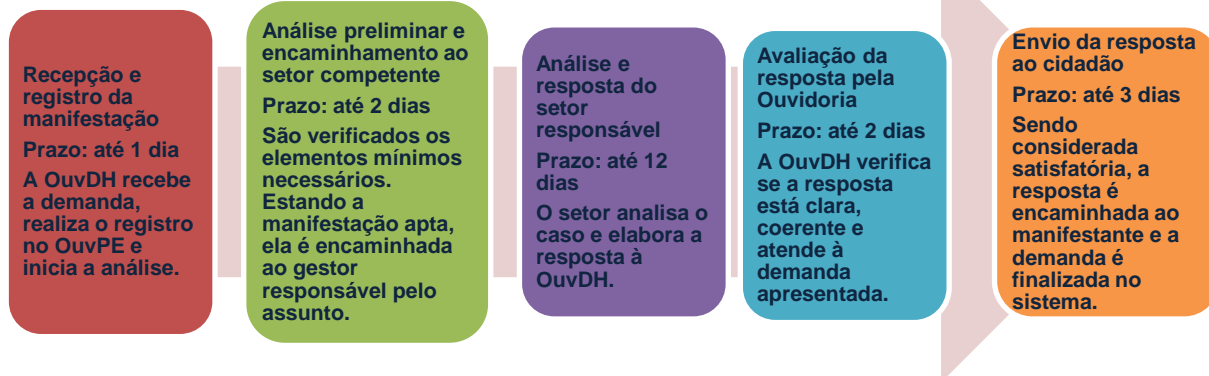


Compete à Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência:

- Receber, registrar e analisar as manifestações da sociedade, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis da Secretaria;
- Acompanhar os prazos e monitorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão;
- Garantir que o manifestante receba retorno claro, respeitoso e dentro do prazo previsto;
- Promover a mediação de conflitos entre o cidadão e a administração pública, quando necessário;
- Identificar temas recorrentes e propor melhorias nos serviços e nos fluxos internos
- Contribuir para o fortalecimento da transparência e da participação social;
- Acompanhar os Pedidos de Acesso à Informação e observar as normas de proteção de dados pessoais;
- Elaborar o Relatório Anual de Gestão, consolidando informações e apresentando sugestões de aperfeiçoamento.

Dessa forma, a OuvDH atua como instrumento de escuta qualificada e de aprimoramento contínuo da gestão pública.

E como funciona a gestão das manifestações pela OuvDH?



Todo processo, conforme estabelece a lei Estadual 16.420/2018, deve ser concluído em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa formal.

O desempenho da Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência (**OuvDH**) ao longo dos últimos anos evidencia uma trajetória consistente de fortalecimento institucional e ampliação do acesso da população aos canais de escuta e participação social.

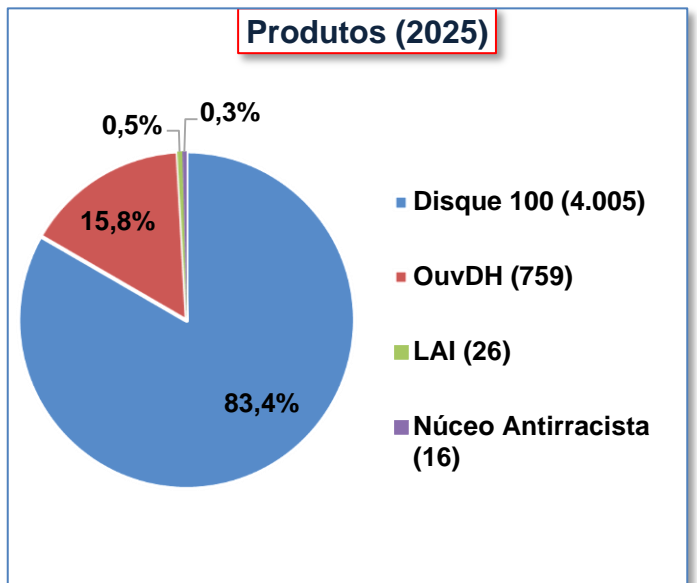
Em 2025, foram registrado 4.806 manifestações, representando o maior volume da série histórica analisada. O crescimento observado em relação a 2024 reafirma a consolidação da Ouvidoria como um canal confiável, acessível e cada vez mais utilizado pela sociedade. Esse avanço reflete não apenas a ampliação da visibilidade dos serviços, mas também o fortalecimento da cultura de participação cidadã e controle social.



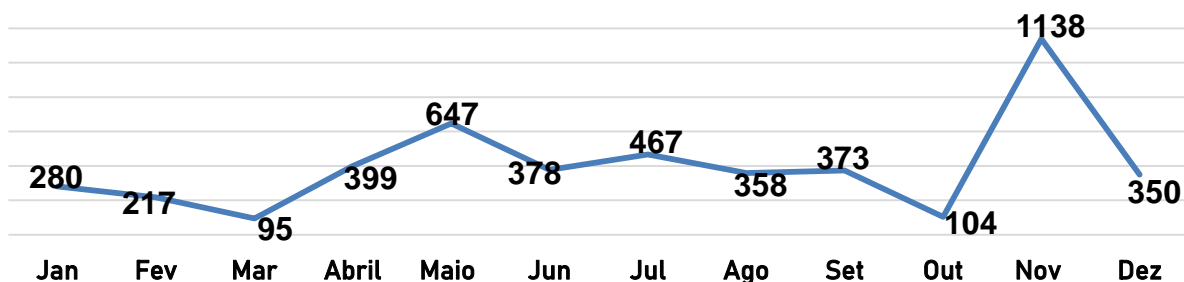
No que se refere à distribuição dos atendimentos por produto, observa-se a predominância do Disque 100, serviço federal de denúncias relacionadas a violações de direitos humanos (onde a OuvDH é ponto focal de recebimento), responsável por 83% das manifestações (4.005 registros), consolidando-se como o principal canal de entrada das demandas. Em seguida, destacam-se os atendimentos realizados diretamente pela OuvDH, como 15% (759 registros).

Os demais canais, embora com menor volume, possuem relevância estratégica, como a Lei de Acesso à Informação, com 26 registros (0,05%), e o Núcleo Antirracista, com 16 registros (0,03%), evidenciando a disponibilidade diversificada dos instrumentos para atuação da Ouvidoria em temáticas sensíveis e importantes.

Esse conjunto de dados demonstra o fortalecimento da Ouvidoria enquanto instrumento essencial de escuta qualificada, promoção de direitos e peça-chave de aprimoramento de políticas públicas.



Evolução Mensal de Registros 2025



A evolução mensal de 2025 demonstra um cenário dinâmico de manifestações, com média de 400 registros mensais. Destaca-se o pico em novembro (1.138) devido a um realinhamento do fluxo de denúncias do Disque 100, onde foi possível cadastrar as demandas represadas.

No campo da eficiência, o prazo médio de conclusão foi de 10 dias, aliado a um elevado índice de manifestações concluídas no prazo: 97% das demandas, superando a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Estado às Ouvidorias da Rede Estadual (85%)

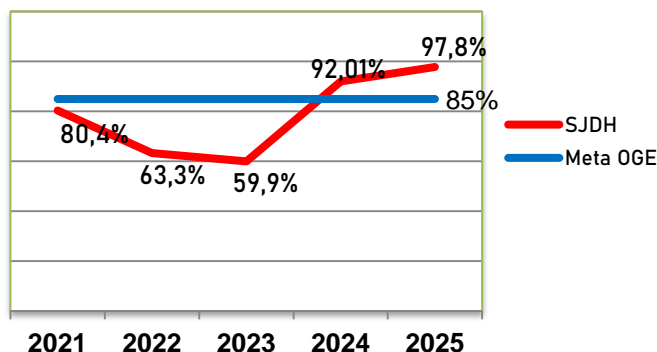
Prazo Médio de Conclusão 2025:

10 dias

Média de registros mensais:

400 manifestações

Concluídas no Prazo



Os resultados reforçam a capacidade da Ouvidoria da SJDH em responder com agilidade, qualidade e efetividade às demandas dos usuários de nossos serviços públicos.

Canais de Atendimento

2024				2025				
Ranking	Origem Manifestação	Registros	%	Ranking	Origem Manifestação	Registros	%	Evolução
1º	Disque 100	3.447	82,5%	1º	Disque 100	4.005	83,3%	↑
2º	Internet	391	9,4%	2º	Internet	306	6,4%	↓
3º	Telefone	139	3,3%	3º	Whatsapp	187	3,9%	↑
4º	E-mail	78	1,9%	4º	Telefone	100	2,1%	↓
5º	Whatsapp	58	1,4%	5º	Presencial	75	1,6%	↑
6º	Presencial	24	0,6%	6º	E-mail	61	1,3%	↓
7º	Reclame Aqui	21	0,5%	7º	Urna	34	0,7%	↑
8º	Outros Canais	21	0,5%	8º	Outros Canais	38	0,8%	↑
Total		4.179	100,0%	Total		4.806	100,0%	

A distribuição dos canais de atendimento em 2025 reafirma o Disque 100 como principal porta de entrada das manifestações na OuvDH, concentrando 83% dos registros (4.005), percentual superior ao observado em 2024, o que evidencia sua consolidação como canal estratégico de obtenção de informações para melhor direcionamento de políticas públicas na SJDH.

O comparativo entre os anos também revela mudanças no comportamento dos usuários. Destaca-se o crescimento do uso do nosso Whatsapp institucional, que passou a ocupar a terceira posição (3,9%), além do aumento dos atendimentos presenciais (1,6%), indicando que estamos no caminho certo da diversificação e aproximação com nossos usuários.

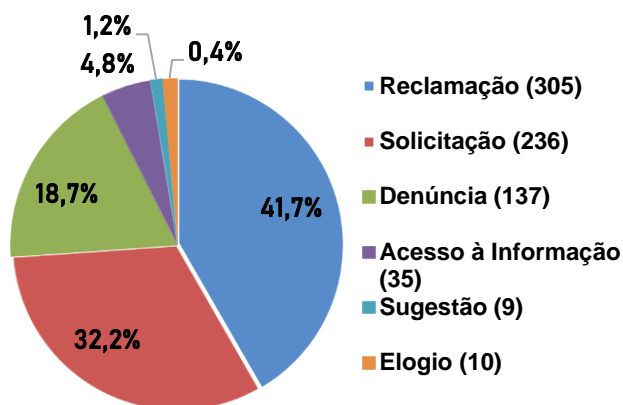
Por outro lado, canais tradicionais como internet, telefone e e-mail apresentaram redução proporcional, refletindo a transição para meios mais acessíveis e gratuitos, problema também que será contornado em 2026 devido a criação recente de nosso número 0800.

De modo geral, os dados demonstram a adaptação da OuvDH às novas dinâmicas de comunicação e as diversas realidades dos usuários de nossos serviços públicos, ampliando o alcance e fortalecendo o acesso da população a nossa Ouvidoria.

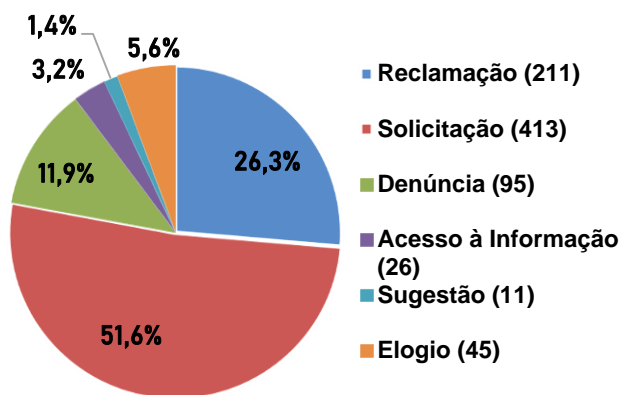
Tipos Demandados

A análise da natureza das manifestações em 2025, feitas diretamente na OuvDH, desconsiderando o serviço Disque 100, evidencia uma mudança relevante no perfil das demandas registradas. As solicitações passaram a representar a maioria dos registros, com 51% (413 manifestações), superando as reclamações, que correspondem a 26% (211 manifestações). Em 2024, as reclamações lideravam (41%, indicando uma inversão no comportamento e percepção de nossos usuários.

Natureza 2024



Natureza 2025



As denúncias apresentaram redução proporcional, passando de 18% em 2024 para 11% em 2025, enquanto os registros de Pedido de Acesso à Informação e Sugestões mantiveram participação reduzida, porém estável.

Destaca-se, ainda, o crescimento relativo considerável dos Elogios, que passaram de 1% para 5%, sinalizando maior reconhecimento dos serviços prestados, maior divulgação de nossos canais de participação social e a implementação de nossas urnas nos lugares onde desempenhamos nossas atividades-fim.

O comparativo entre períodos demonstra uma transição no perfil das manifestações, com aumento de demandas mais propositivas e de caráter resolutivo, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo e aprimoramento contínuo das políticas públicas.

Assuntos

A análise dos principais assuntos demandados em 2025 evidencia a manutenção do **PROCON (solicitações de atendimentos a respeito de relações de consumo)** na primeira posição, com 25% dos registros (195), embora com redução em relação a 2024 (31%).

Em seguida, o **PE Livre Acesso (reclamações de falta de atendimento e morosidade na entrega das carteira de transporte intermunicipal gratuito para as pessoas com deficiência)** apresentou crescimento, alcançando 16% (124 manifestações), consolidando-se como uma das principais demandas da Ouvidoria.

A **CIPTEA (reclamações de falta de atendimento e morosidade na entrega das carteiras de identificação da pessoa com transtorno do espectro autista)** manteve relevância, com 12% (96 registros), enquanto as **orientações ao cidadão** registraram aumento, passando para 10% (80 manifestações), indicando maior busca por informações e direcionamentos repassados pela própria Ouvidoria.

Destaca-se, ainda, o crescimento das demandas relacionadas **às políticas de inclusão para pessoas com deficiência**, que passaram a ocupar a quinta posição (5%), ampliando sua participação em relação ao ano anterior.

O comparativo entre os períodos demonstra discreta mudança no perfil das demandas, com a contínua diversificação dos temas e fortalecimento das pautas voltadas à inclusão e ao acesso a direitos básicos.

2024				2025				
Ranking	Assunto	Registros	%	Ranking	Assunto	Registros	%	Evolução
1º	Procon	230	31,4%	1º	Procon	195	25,7%	↓
2º	PE Livre Acesso	105	14,3%	2º	PE Livre Acesso	124	16,3%	↑
3º	CIPTEA	98	13,4%	3º	CIPTEA	96	12,6%	↓
4º	Orientações ao Cidadão	72	9,8%	4º	Orientações ao Cidadão	80	10,5%	↑
5º	Políticas Públicas para Pessoas Idosas	30	4,1%	5º	Políticas de Inclusão para Pessoas com Deficiência	45	5,9%	↑

Denúncias Violação dos Direitos Humanos 2025 (4.005)

Pessoa Idosa: 3.242 (80,9%)	Pessoa Com Deficiência: 28 (0,82%)	LGBTQIANP+ 34 (0,85%)	Trabalho Análogo à Escravidão 4 (0,01%)	Mediação de Conflitos 25 (0,62%)
-----------------------------------	--	-----------------------------	---	--

Os dados do Disque 100 em 2025 evidenciam a centralidade das violações de direitos da pessoa idosa, que concentram 3.242 registros, correspondendo a 80% do total de 4.005 denúncias recebida por este canal. As demais demandas aparecem de forma residual, porém sem diminuição de sua importância, evidenciando que nossa Ouvidoria é um canal de recebimento de múltiplas temáticas a respeito de violações de direitos humanos. Algumas dessas temáticas são: violações de direitos da pessoa com deficiência, população LGBTQIANP+, Trabalho Análogo à Escravidão e solicitações para Mediação de Conflitos.

No recorte específico da pessoa idosa, observa-se que as principais violações estão relacionadas à negligência e omissão de cuidados (764), abandono (556) e maus-tratos (501).

O panorama reforça a necessidade de fortalecimento das políticas públicas voltadas à proteção da pessoa idosa, **com foco na prevenção de negligências e violências no âmbito familiar**, além da ampliação das orientações, da fiscalização e da responsabilização dos agressores.



Dentro da OuvDH funciona o mecanismo de transparência ativa SIC: Serviço de Informação ao Cidadão, onde tramitam os Pedidos de Acesso à Informação. Este serviço é regido pela Lei Estadual nº 14.804/2012 que Regula o acesso à informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual e que está regulamentada pelo decreto estadual nº38.787/2012; sendo a ouvidora da SJDH, cumulativamente, a Autoridade Administrativa da LAI da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência.

O Acesso às Informações é um direito do usuário do serviço público de nossa secretaria e de todo cidadão, sendo as exceções tratadas conforme a legislação.

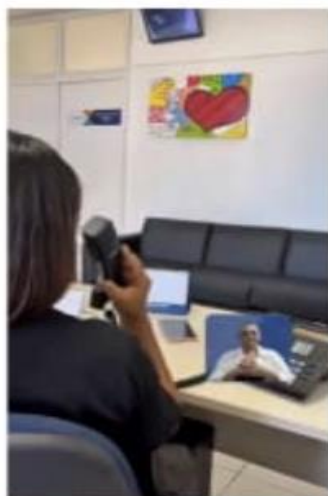
No ano de 2025, tivemos **26 Pedidos de Acesso à Informação (PAI)** na ouvdh, sendo as áreas mais demandas:

1. Secretaria Executiva de Justiça e Direitos Humanos (SEDH): 8 PAIs
2. Secretaria Executiva de **Coordenação e Gestão (SECG): 6 PAIs**
3. Secretaria Executiva de Equidade Social (SEPES): 4 PAIs

TEMÁTICAS MAIS SOLICITADAS

- **SEDH:** Informações a respeito do Mecanismo de Prevenção e Combate à Tortura e do Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.
- **SECG:** Dados sobre execução orçamentária e concurso público.
- **SEPES:** Políticas de Inclusão e Acessibilidade. Políticas de Proteção para Pessoas Idosas.

Diante dos dados apresentados, a OuvDH sugere a divulgação proativa das informações de interesse público (exceto as sigilosas). Tal medida visa a aperfeiçoar o mecanismo de busca e fortalecer a transparência ativa da nossa Secretaria perante o cidadão.



Em 2025, a Ouidoria realizou o lançamento oficial do número gratuito 0800 nas redes sociais da SJDH e na mídia, ampliando o alcance do serviço e democratizando o acesso da população.



Ao longo de 2025, a Ouidoria participou de nove edições do programa Juntos pela Cidadania (JPC), realizando atendimentos à população e divulgando os serviços e canais da Ouidoria. As ações ocorreram nos municípios de Bonito, Ibura, Cabo de Santo Agostinho, Palmares, Vicência, Brasília Teimosa, Petrolina, Caruaru e São Lourenço da Mata, ampliando a presença institucional e fortalecendo o acesso da população aos serviços públicos.



A OuvDH esteve presente, em 2025, em doze cidades com serviço de ouvidoria itinerante juntamente com a Rede de Ouvidorias do estado, dentro do projeto do governo do estado **“Ouvir para Mudar”**.

Algumas das cidades visitadas foram: Garanhuns, Flores, Santa Cruz do Capibaribe, Ouricuri e Caruaru.

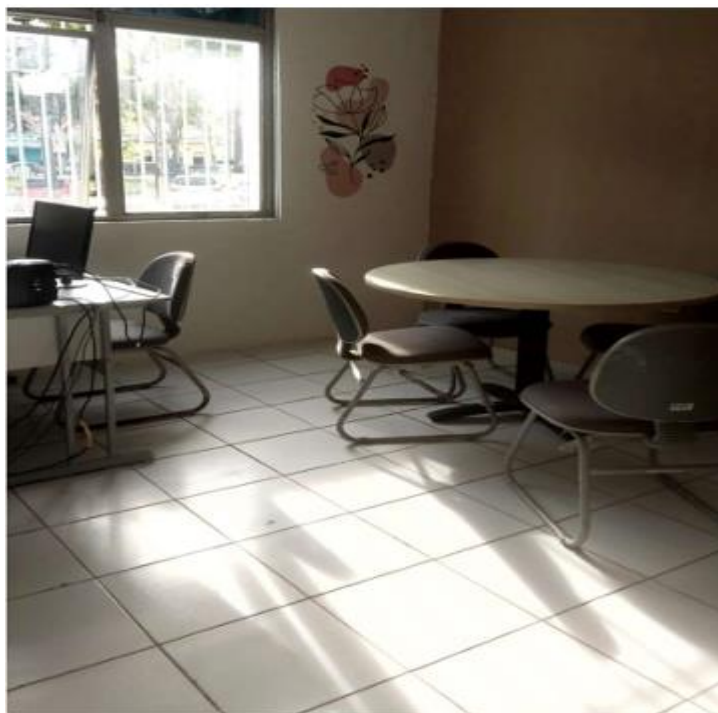
A OUVDH, em **alusão ao Dia do Trabalhador**, **prestou uma homenagem, através de um kit divertido, para nossos servidores**, tornando esta data ainda mais especial. Através de um momento de celebração, reforçamos a importância dos profissionais da SJDH, agregando um toque de carinho a esta data comemorativa.





A OuvDH participou do **3º Seminário de Transparência Cidadã**, realizado em 22 de maio e promovido pela Controladoria-Geral do Estado. O evento reuniu representantes de diferentes órgãos públicos para discutir práticas voltadas ao fortalecimento da transparência, do controle social e do acesso à informação. A participação da OuvDH contribuiu para a troca de experiências, o alinhamento institucional.

Em maio, dando continuidade ao plano de ação da OuvDH para 2025, foi inaugurada a **Sala de Acolhimento Exclusiva**, um espaço estruturado para proporcionar um atendimento mais humanizado, seguro e reservado. A iniciativa visa qualificar a escuta, garantindo privacidade aos usuários e fortalecendo a confiança no serviço, além de contribuir para um atendimento mais sensível às demandas apresentadas.

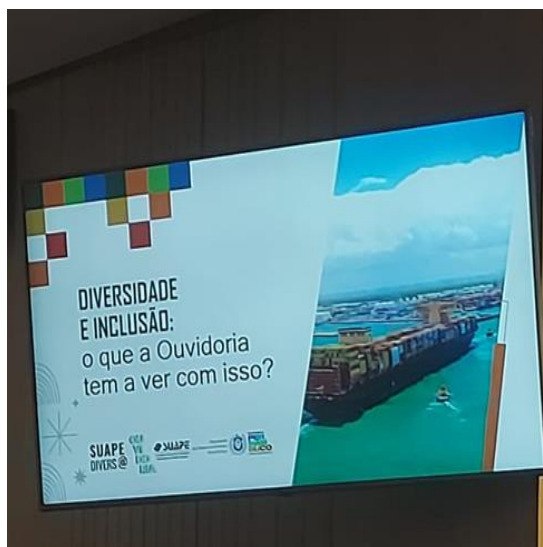




No dia 20 de junho, a OuvDH realizou a campanha “**Barraca do Elogio**” na SJDH, com o objetivo de incentivar a cultura do reconhecimento entre servidores e divulgar canais da Ouvidoria. Com clima junino e grande engajamento, a ação resultou em 41 elogios espontâneos, além de registros em fotos, vídeos e depoimentos, reforçando a importância de valorizar boas práticas no serviço público.

Com o compromisso de qualificar continuamente nossos atendimentos e oferecer um serviço público mais acessível, a OuvDH participou, no dia 10 de junho de 2025, de uma **Formação promovida pela Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência**. A atividade, realizada na sede da SJDH, teve como foco o aprimoramento do atendimento às pessoas com deficiência, reforçando a importância de práticas inclusivas e acessíveis.





No dia 12 de junho de 2025, a OuvDH participou do **4º Seminário da Rede Ouvir PE**, realizado na Alepe, em Recife, que reuniu ouvidorias de diferentes esferas. O evento abordou temas como diversidade, inclusão e LGPD, promovendo a troca de boas práticas e o fortalecimento da atuação das ouvidorias, em alinhamento com a proteção de dados e a melhoria contínua dos serviços.

No dia 13 de junho, a OuvDH participou do projeto **“Juntos pela Escola”**, em Bonito, em parceria com a SDS, apresentando à comunidade escolar suas funções e canais de atendimento. A ação reforçou o papel da Ouvidoria na promoção da cidadania e também divulgou o evento “Juntos pela Cidadania”, incentivando a participação popular e o acesso qualificado aos serviços públicos.



SETEMBRO AMARELO - PSICÓLOGO



Em alusão à **campanha nacional do Setembro Amarelo**, voltada à conscientização sobre a importância dos cuidados com a saúde mental, a **Ouvidoria coordenou uma série de palestras destinadas aos servidores da SJDH, conduzidas por profissional com experiência na área**. A iniciativa teve como objetivo promover a reflexão, o acolhimento e a valorização da saúde mental no ambiente de trabalho.

A Ouvidoria da SJDH, no ano de 2025, iniciou uma atuação itinerante pelos diversos setores da Secretaria, especialmente aqueles que têm como atividade-fim o atendimento ao cidadão.

A iniciativa tem como objetivo conscientizar os servidores sobre a importância do recebimento de elogios e sugestões dos usuários dos serviços públicos, bem como **incentivar a utilização das urnas disponíveis para o registro de manifestações do público interno**.

Dessa forma, busca-se fortalecer a participação social e contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

DISTRIBUIÇÃO DAS URNAS



ESCUTA BRASIL



A Ouvidoria da SJDH participou do **1º Encontro Nacional de Ouvidorias de Direitos Humanos, promovido pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, vinculada ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, realizado em Brasília, nos dias 02 e 03 de dezembro de 2025**. A iniciativa teve como objetivo fortalecer a articulação federativa e interinstitucional das ouvidorias públicas voltadas à defesa dos direitos humanos, ampliando a capilaridade das ações e qualificando o atendimento às populações em situação de vulnerabilidade.

O evento contou com a presença da Ministra Macaé Evaristo, que, na ocasião, assinou portaria voltada ao fortalecimento do Sistema Nacional de Direitos Humanos.

Durante o ano de 2025, a OuvDH adotou uma **nova identidade visual para nossos materiais de divulgação**, tornando-os mais didáticos e de fácil memorização. Isso representa mais uma ferramenta para a promoção de nossos canais e o incentivo à participação social.





A OuvDH, pensando na valorização de nossos servidores e na manutenção de um bom ambiente de trabalho, promoveu em 06 de maio de 2025, juntamente com a Rede de Ouvidorias do Estado e com o Procon, **uma dinâmica em grupo a respeito de Assédio Moral e Sexual dentro das organizações**. Ação realizada na sede do Procon.



Participamos também da Edição especial do Juntos Pela Cidadania, em parceria com a **Ação Arena da Inclusão, na Arena Pernambuco, em 31 de maio de 2025**, com panfletagens, escutas e suporte no fornecimento de informações e organização do fluxo de pessoas ao grande evento

O conjunto de dados apresentado neste relatório reafirma o papel da Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência (OuvDH) como instrumento estratégico de escuta qualificada, participação cidadã e fortalecimento do controle social no Estado de Pernambuco.

Ao transformar manifestações em insumos para a gestão, a OuvDH se consolida como elo entre a população e o poder público, contribuindo diretamente para o aprimoramento das políticas públicas.

Paralelamente aos desafios identificados, é importante destacar avanços significativos alcançados ao longo do período, que reforçam o protagonismo institucional de nossa Ouvidoria.

Avanços Institucionais

- Mudança do perfil dos tipos de manifestações na OuvDH, com mais solicitações propositivas e resolutivas. Bem como o aumento absoluto no número de registros e a manutenção do nosso alto índice de manifestações concluídas no prazo.
- Aumento significativo do número de atendimentos por whatsapp e atendimentos presenciais, demonstrando uma Ouvidoria mais acessível e próxima de seus usuários.
- Realização de ações itinerantes em diversas regiões do interior, ampliando o acesso da população e fortalecendo a presença territorial do serviço.
- Promoção de campanhas internas de combate ao assédio moral, contribuindo para a melhoria do ambiente institucional.
- Realização de palestras e ações voltadas à saúde mental de nosso público interno, com foco no cuidado de nossos servidores.
- Participação ativa em seminários e fóruns municipais, estaduais e federais, ampliando o diálogo institucional e a troca de experiências.
- Implementação de nosso 0800, como ferramenta potente de democratização ao acesso a OuvDH.
- Atualização de nossa identidade visual e dos materiais informativos, tornando a comunicação mais acessível atrativa.

Neste contexto, destacam-se os seguintes desafios e os caminhos para o próximo ciclo anual:

Gargalos e estratégias de enfrentamento:

- 1. Concentração de registros em um único canal:** a predominância do Disque 100 como principal porta de entrada das demandas evidencia a necessidade de maior diversificação de canais. **Caminhos:** fortalecimento dos canais estaduais, ampliação da divulgação institucional, integração com equipamentos públicos e uso estratégico de territorialização para ampliar o alcance da OuvDH.
- 2. Solicitações de atendimento pelo Procon:** manifestações de usuários solicitando atendimento de natureza de conflito consumerista. **Caminhos:** campanha preventiva direcionada aos nossos usuários com informações a respeito dos canais do próprio Procon, principalmente o atendimento presencial.
- 3. Limitações nos atendimentos CIPTEA e PE Livre Acesso:** As manifestações apontam dificuldades recorrentes relacionadas ao tempo de resposta e à capacidade de atendimento desses serviços. **Caminhos:** revisão e padronização de fluxos, ampliação de capacidade operacional (como por exemplo criação de call center), definição de prazos mais transparentes e monitoramento contínuo das demandas. Bem como a disponibilização da carteira virtual ou aplicativo.
- 4. Alta incidência de denúncias de violações de direitos da pessoa idosa:** a concentração expressiva de denúncias nesse público indica a persistência de violações estruturais, especialmente no âmbito familiar. **Caminhos:** fortalecimento de ações intersetoriais, ampliação da fiscalização, campanhas de conscientização e uso de dados da Ouvidoria como ferramenta para orientar políticas públicas mais assertivas.
- 5. Necessidade da qualificação da resposta institucional:** A efetividade da Ouvidoria está diretamente relacionada à capacidade de resposta dos órgãos demandados. **Caminhos:** fortalecimento da articulação interinstitucional, qualificação dos pontos focais, definição de fluxos mais ágeis (principalmente para o Núcleo Antirracista) e estímulo à cultura de resposta resolutiva e tempestiva.
- 6. Fortalecimento da participação e do controle social:** A OuvDH deve avançar como espaço ativo de escuta e diálogo com a sociedade. **Caminhos:** ampliação de canais participativos, transparência ativa dos dados, devolutivas mais acessíveis à população e uso de tecnologias e ações itinerantes para aproximar o usuário da gestão pública cada vez mais

Da equipe OuvDH:

A cada manifestação registrada, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência (OuvDH) reafirma seu compromisso com a escuta ativa, o respeito às vozes da população e o fortalecimento do controle social. Este relatório é o reflexo das experiências, demandas e expectativas dos usuários dos serviços públicos que procuram nossa Ouvidoria para serem representados.

Sabemos que ainda há desafios importantes a enfrentar. Gargalos operacionais, institucionais e violações de direitos humanos a serem combatidas. E esses desafios são realidades que exigem ação contínua e aprimoramento permanente, em busca de uma Ouvidoria cada vez mais atuante, autônoma, fortalecida, propositiva, resolutiva e independente.

Ao mesmo tempo, avançamos! Ampliamos nossa presença no território, fortalecemos o diálogo com a população, inovamos nos canais de atendimento e seguimos construindo uma Ouvidoria mais democrática e fomentadora da participação social.

Para 2026, renovamos nosso compromisso de seguir aprimorando os fluxos da SJDH, ampliando o acesso aos serviços, qualificando as respostas institucionais e utilizando cada manifestação como ferramenta de transformação da gestão pública.

Seguiremos trabalhando para que cada voz seja ouvida, cada demanda seja considerada e cada direito seja respeitado.

A OuvDH é, antes de tudo, um espaço de diálogo. E esse diálogo só existe porque você, usuário de nossos serviços públicos, participa!

Obrigado por acompanhar nosso relatório até aqui!



**OUVIDORIA
OUVDH**

Conte com a OuvDH:

Telefone: 0800-281-9555

WhatsApp: 81 98494-1749

Núcleo Antirracista: 81 3182-7613

E-mail: ouvidoria@sjdh.pe.gov.br

Formulário Eletrônico: <https://ouve.pe.gov.br/>

Escuta que vira Ação!

Secretaria de Justiça,
Direitos Humanos
e Prevenção à Violência



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA