



RELATÓRIO

2º TRIMESTRE DE 2020

Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF
SECEC/DF

Brasília - DF
2020

Introdução

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. No qual garantimos a sua participação, para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços prestados e fortalecendo o controle social.

Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, retirados dos sistemas de Ouvidorias, os assuntos mais demandados, o quantitativo de demandas recebidas, além do índice de resolutividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público.

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Canais de Atendimento

Via Internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet, no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Você pode fazer um pedido de informação por meio do Sistema e-SIC, no endereço eletrônico <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>. Os temas e tipos de manifestações que podem ser solicitadas constam no artigo 7º da Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012.

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:

De segunda à sexta-feira das 7h às 21h

Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;

- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Atendimento presencial

Na Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF:

- Endereço: SDCN, Via N2, Anexo do Teatro Nacional, CEP 70086-900

- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h.

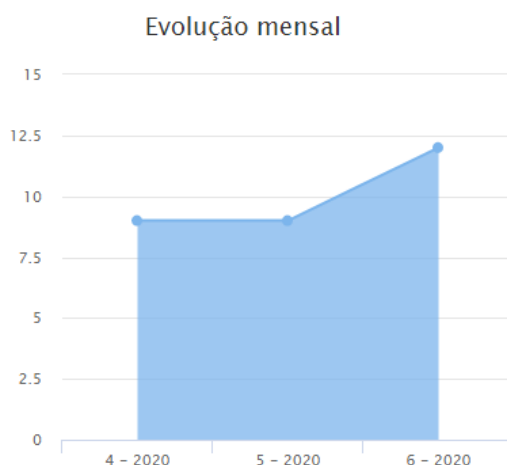
OBS.: Por força do Decreto nº 40.520/2020 e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda.

Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de abril a 30 de junho de 2020**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **31 de julho de 2020**.

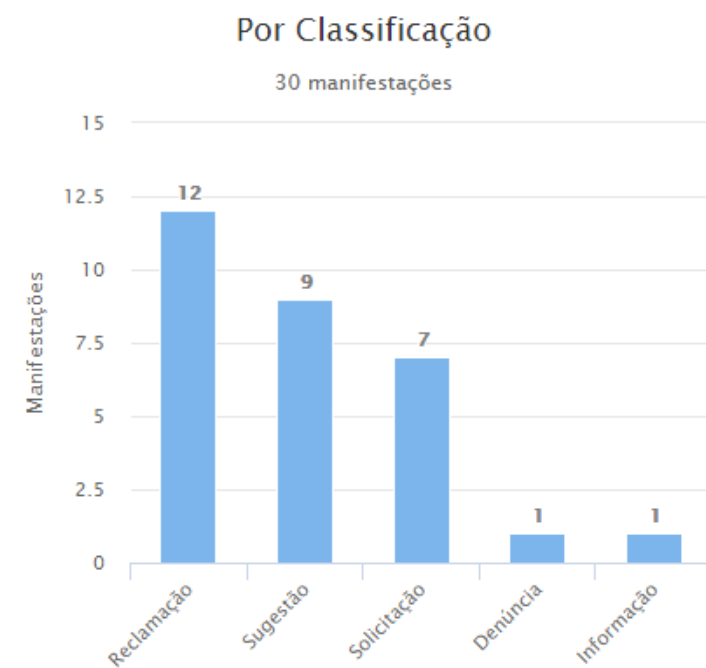
Total de Demandas por Mês

No período analisado, a Ouvidoria da SECEC recebeu um total de **30** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



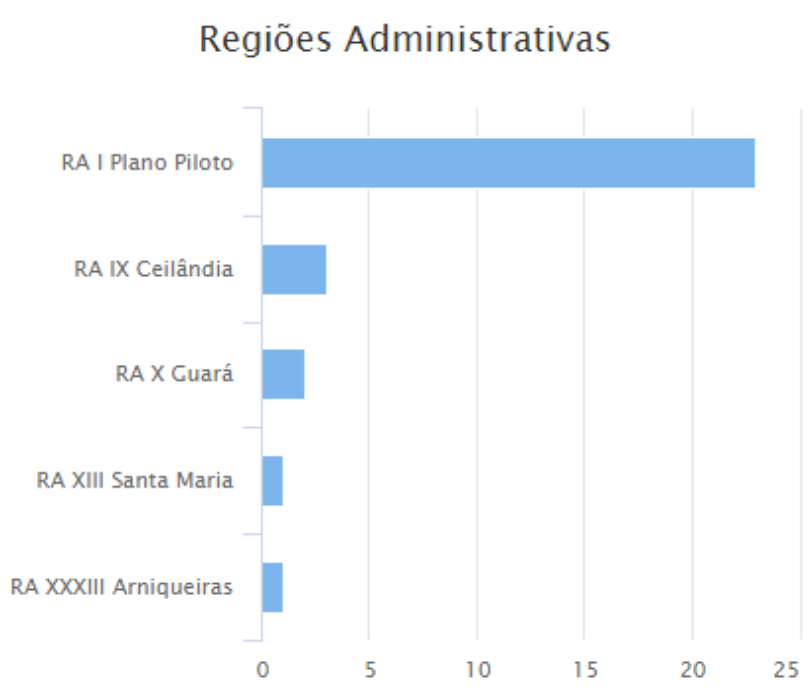
Total de Demandas por Classificação

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 12 reclamações, 9 sugestões, 7 solicitações, 1 denúncia e 1 informação.



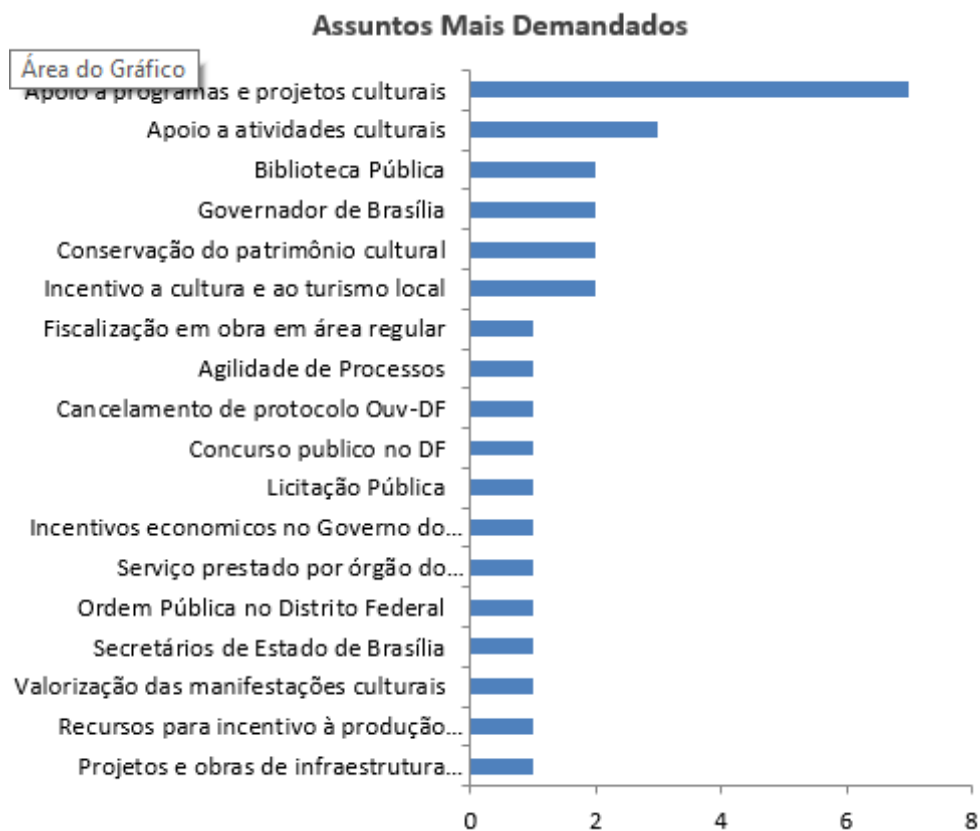
Demandas por Região Administrativa

A seguir, as Regiões Administrativas mais demandadas. Observando-se que a grande maioria é pela região do Plano Piloto.



Assuntos Mais Demandados

A seguir, os assuntos demandados neste trimestre.



Índice de Resolutividade

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.

Índice de Resolutividade

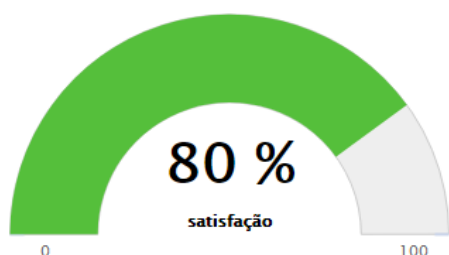


Visão do Cidadão

É apresentada ao cidadão, após o recebimento da resposta definitiva, uma Pesquisa de Satisfação com os serviços de ouvidoria.

Os cidadãos que responderam o questionário da Pesquisa de Satisfação, avaliaram da seguinte forma:

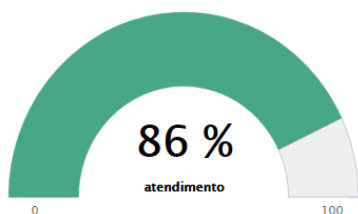
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



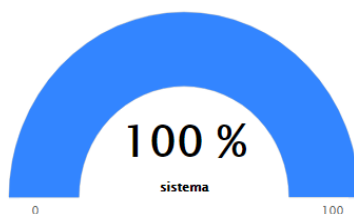
Índice de Recomendação



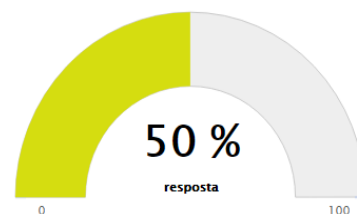
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Prazo de Resposta

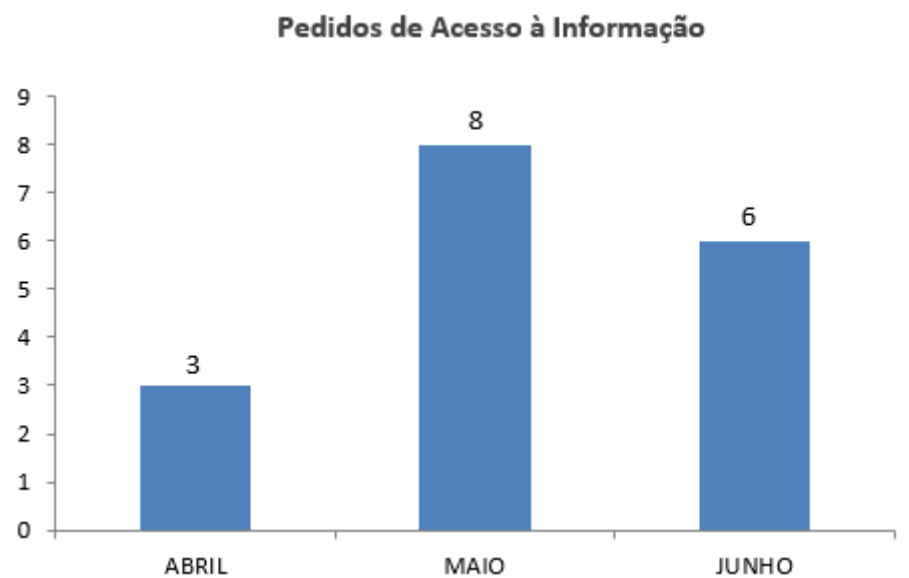
O prazo médio de resposta foi de 12 dias.



Pedidos de Acesso à Informação



Em relação as manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de abril a junho de 2020 foram registrados 17 pedidos de informação, todos respondidos.



Dados Comparativos

Dados	2º Trimestre de 2018	2º Trimestre de 2019	2º Trimestre de 2020
Total de Demandas	20	29	30
Resolutividade	100%	62%	100%
Prazo médio para resposta	18 dias	13 dias	12 dias