

## Relatório da Ouvidoria da Secec do 4º trimestre de 2019

O último trimestre de 2019 (1º de outubro a 31 de dezembro) registrou 61 manifestações – 40 em outubro, oito em novembro e 13 em dezembro.

Elogios e reclamações tiveram percentuais equivalentes (39% e 38% respectivamente), solicitações somaram 11%, seguidas por denúncias (7%), pedidos de informação (3%) e ações sugeridas pelo público (2%).

Muitas manifestações têm como objeto o serviço público do GDF, com destaque para a Biblioteca Pública entre os equipamentos da Secretaria de Cultura e Economia Criativa.

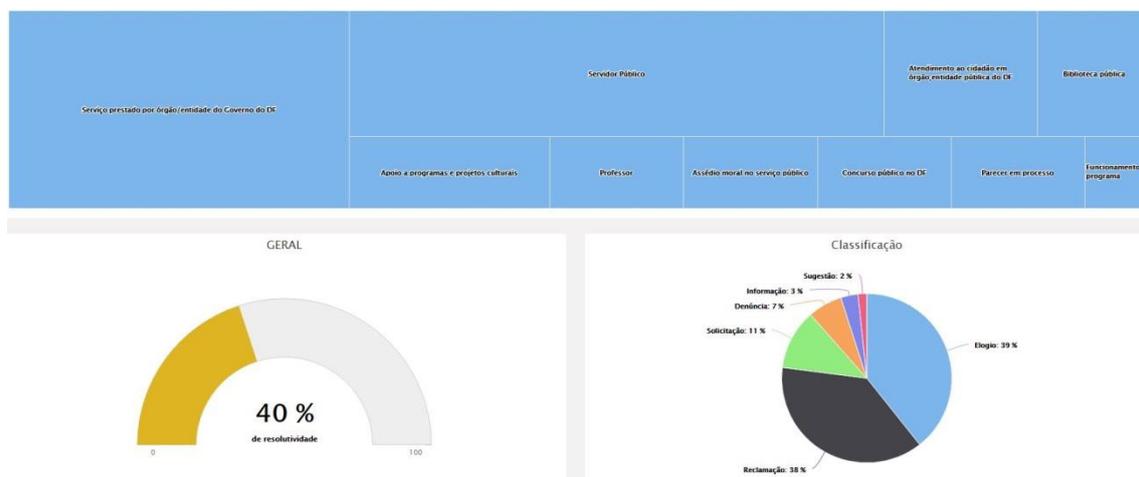
Há muitas manifestações de servidores e professores e pedidos de informação sobre apoio a programas e funcionamento desses, pareceres de processos e dúvidas sobre concursos públicos.

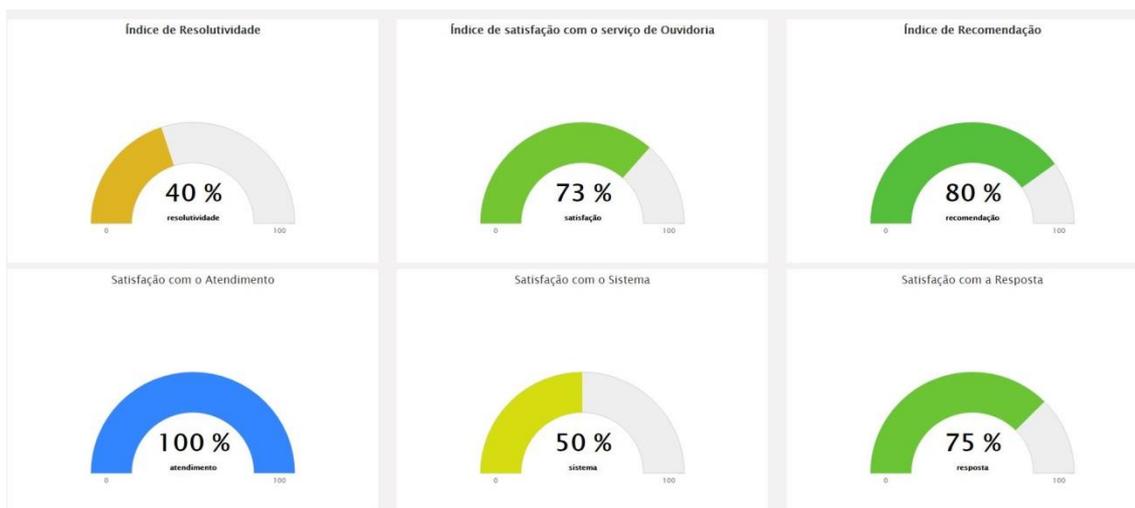
Todas as manifestações foram atendidas, com índice de resolutividade de 40%. 80% das pessoas que utilizaram o sistema o recomendariam, sendo que 75% afirmaram satisfação com as respostas obtidas.

O índice de satisfação do público com o serviço de ouvidoria foi de 73%, ainda que essa performance caia quando o que está em tela é o sistema. Apenas 50% o consideraram satisfatório.

Em relação ao sistema E-SIC, da Lei de Acesso à Informação, acessado pelo <https://www.e-sic.df.gov.br/sistema/site/Default.aspx>, houve 31 pedidos de informação, todos respondidos.

Abaixo, seguem as mesmas informações em apresentação gráfica:





E lembre-se: você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ou ligar no 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. Horário de atendimento: segunda à sexta – 7h às 21h.

Há ainda o atendimento presencial em sala exclusiva na sede da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa (anexo ao Teatro Nacional Claudio Santoro). O horário de atendimento é de segunda a sexta, de 9h às 12h e 14h às 19h. Ligue e agende pelo telefone (61) 3325-5204.