

Relatório  
**Ouvidoria**  
1º Trimestre

**2019**

Secretaria  
de Cultura



Esse é o relatório do primeiro trimestre de trabalho de 2019 da Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal, baseado em informações da Ouvidoria.

Também é um agradecimento por vocês terem participado, interagido conosco e nos mostrado onde precisamos melhorar.

A partir deste ano produziremos relatórios trimestrais para atender a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012, e no Decreto n° 36.462, de 23 de abril de 2015, destacando algumas informações como **número de manifestações, tipo de manifestação e assuntos mais recorrentes.**

Os gráficos mostram os **dez assuntos mais abordados pelo cidadão no Sistema de Ouvidoria**, e o tipo de manifestação no primeiro trimestre de 2019.

Como um raio-x das nossas atividades, podemos enxergar melhor onde há maior necessidade de intervenção da gestão, intencionando sanar ou reduzir problemas atuais.

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

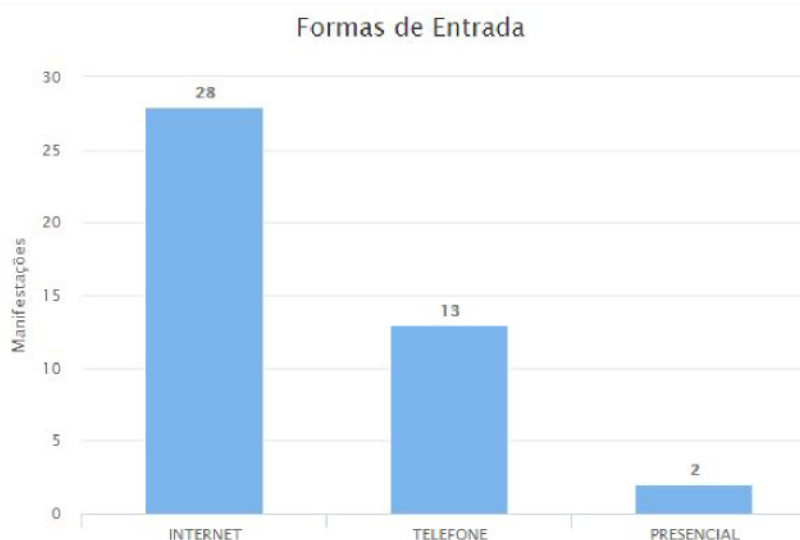
Serviços Públicos	Biblioteca pública	Eventos do Governo do Brasil	Serviço prestado por Órgão/Entidade do Governo do Brasil	Disponibilidade em espaço cultural	Programação de eventos culturais
	Manutenção predial em Órgão/Entidade Pública	Segurança, vigilância em Órgão/Entidade Pública	Adequação de processos		Quantidade de servidores no Órgão/Entidade Pública

**Manutenção**  
**Servidores**  
**Acessibilidade**  
**Serviço**  
**Programação**  
**Biblioteca**  
**Eventos**

Neste período, foram recebidas

**43** manifestações sendo **11** em janeiro, **14** em fevereiro e **18** em março.

Em relação aos canais de atendimento, foram **28** pela internet, **13** pelo telefone e **2** presenciais.



As informações esclarecem onde precisamos nos empenhar mais, trabalhar melhor. Esse cenário é elucidado a partir do que você, cidadão, tem a nos dizer.

Os usuários dos serviços são, sem a menor dúvida, quem mais conhecem nossos Equipamentos Culturais, nossas falhas e também nossos pontos fortes e que, com certeza, tem ótimas sugestões.

A idéia é aprimorar a oferta de serviços de afinados com os anseios de vocês. Para trabalhar com Cultura, precisamos de dois ingredientes principais: **gostar muito do que fazemos e querer que vocês também gostem do produto do nosso trabalho.**

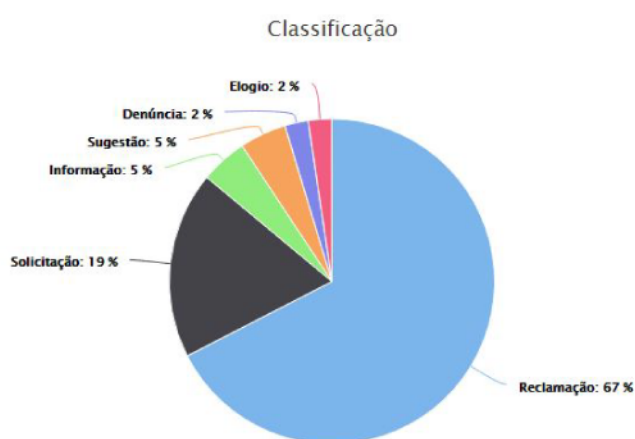


Uma das principais demandas recebidas na Ouvidoria da Secretaria de Cultura diz respeito à Biblioteca Nacional de Brasília, equipamento cultural que recebeu, neste primeiro trimestre, um público de 28089 pessoas por mês.

As manifestações mostram que os cidadãos esperam um espaço mais seguro e confortável.

Neste sentido, desde março de 2019, o espaço passa por serviços de manutenção corretiva e preventiva que incluem troca de forro, adequação do plano de incêndio e reparo de vazamentos e infiltrações.

O piso também sofrerá reparos. Além disso, a gestão já fez aquisição de novos títulos para o acervo, e trata com parceiros para garantir novos investimentos e projetos de inovação para dar à BNB o padrão de excelência que a comunidade deseja.

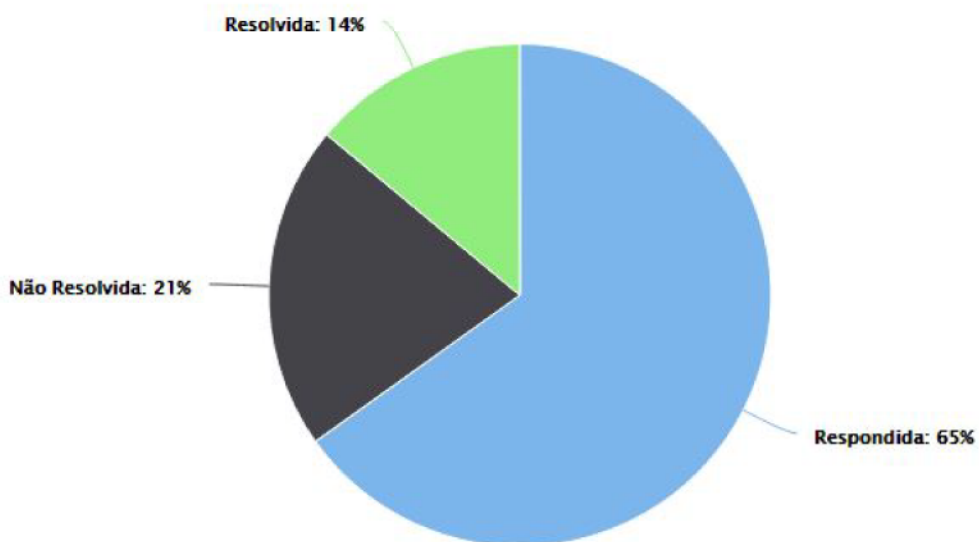


Outros espaços importantes mantidos pela Secretaria de Cultura também passam por obras de manutenção, conservação e restauração, como é o caso do Museu do Catetinho, que será entregue revitalizado ainda em abril.

A secretaria está em processo de revisão das necessidades de atendimento as regras de prevenção e controle de acidentes, incluindo nestes, a prevenção de incêndio.

Em busca de otimizar os recursos humanos e financeiros, a Secretaria de Cultura iniciou o mapeamento dos procedimentos internos, a fim de otimizá-los e tornar mais célere os processos e respostas à população. A medida vai permitir dar prioridade à atividade finalística, melhorando o desempenho dos servidores e o atendimento ao público.

A Secretaria de Cultura entende que a relação com o usuário dos equipamentos, consumidores de cultura e público em geral é imperioso para a construção do trabalho, e assim valoriza as ações desenvolvidas pela Ouvidoria. O resultado é o cumprimento do prazo de resposta nas manifestações, a satisfação com o atendimento recebido e o crescimento no índice de resolução de demandas.





Trabalhar com cultura é lidar com o lado mais bacana do ser humano que é sua ludicidade e sua arte, fazer com que as pessoas acessem o belo, por meio de políticas públicas e políticas públicas sociais.

Registramos aqui, em nome de todos, nossa gratidão pela participação cidadã. Estamos na busca da melhora diária no desempenho dos nossos papéis de servidores públicos. O caminho para o aperfeiçoamento da prestação dos nossos serviços é o cidadão se entender co-gestor e detentor do poder da mudança.

Secretaria  
de Cultura

