

Relatório
1º TRIMESTRE
Ouvidoria

2024

**Secretaria de Estado
de Cultura e Economia
Criativa**



OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal 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



Internet

Você pode fazer seu registro em Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação através do Participa DF, plataforma criada para facilitar a participação do cidadão do DF.



Telefone 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:

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

Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h

- Ligação gratuita para telefone fixo e celular



Presencial

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

- Endereço: Setor Cultural Sul, lote 2, Edifício da Biblioteca Nacional, 4º andar, sala 411,

CEP: 70070-150 Brasília -DF

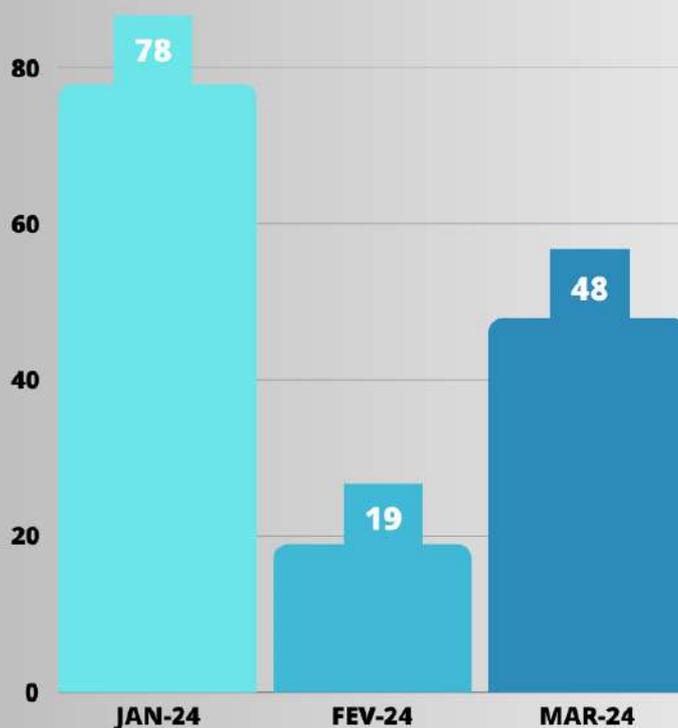
- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS



Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de março de 2024, foram extraídos do Painel de Ouvidoria do DF, uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

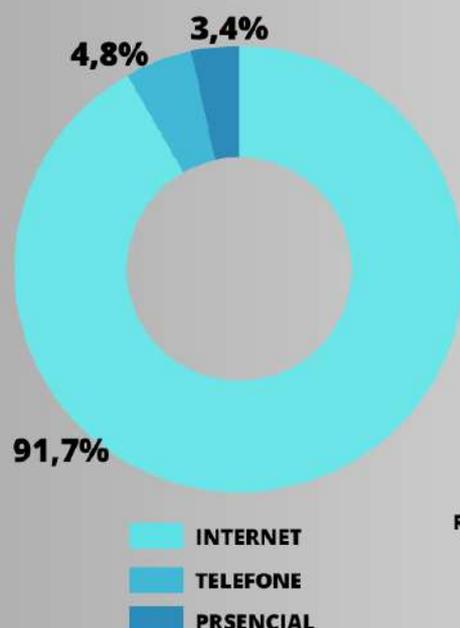
EVOLUÇÃO MENSAL



No período analisado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal recebeu um total de 145 (cento e quarenta e cinco) manifestações nos canais de atendimento de ouvidoria.

DADOS ESTATÍSTICOS

CLASSIFICAÇÃO



Os canais de atendimento de ouvidoria atuam especificamente como espaço para registros das manifestações de ouvidoria, quais sejam:

- Reclamações - 117 registros
- Solicitações - 10 registros
- Denúncias - 7 registros
- Elogios - 5 registros
- Informações - 5 registros
- Sugestões - 1 registro



DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Apoio a atividades culturais  **29**

Biblioteca pública  **17**

Conservação de espaço cultural  **13**

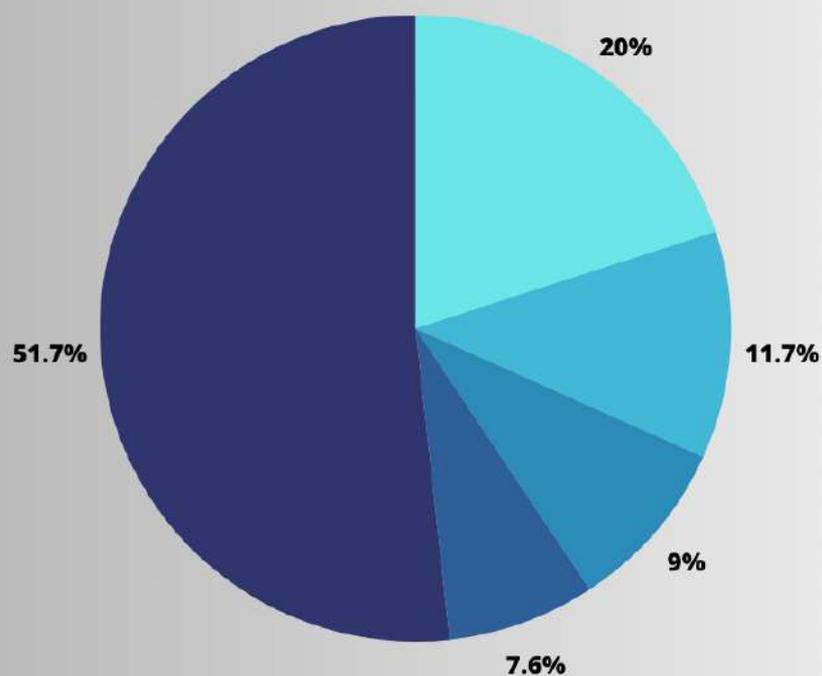
Participação em evento cultural  **11**



Apoio a Atividades Culturais foi o assunto mais solicitado no primeiro trimestre, com 29 (vinte e nove) dos 145 (cento e quarenta e cinco) registros, seguido de Biblioteca Pública, com 17 (dezessete) registros, seguido de Conservação de Espaço Cultural com 13 (treze) registros, e por último Participação em Evento Cultural com 11 (onze) registros.

DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



-  Apoio a atividades culturais
-  Biblioteca pública
-  Conservação de espaço cultural
-  Participação em evento cultural
-  Outros

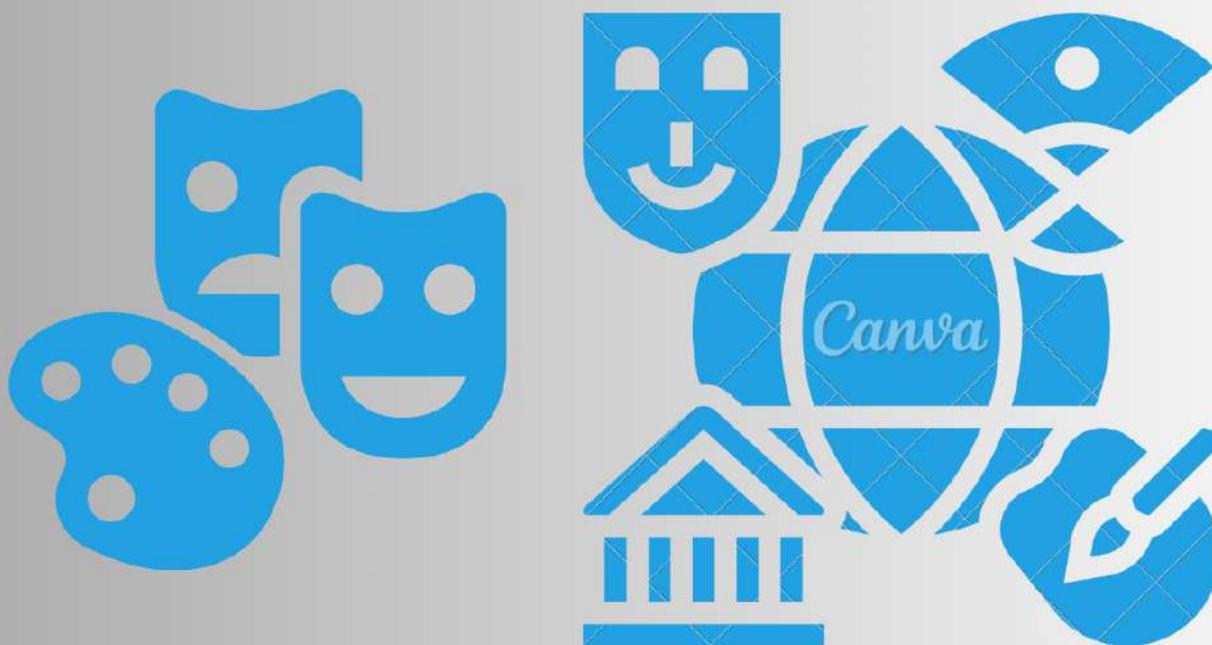
DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Quanto à classificação dos assuntos mais solicitados destaca-se:

“Apoio à Atividades Culturais” com 20%, seguido do assunto “Biblioteca Pública” com 11,72%, seguido de “Conservação de Espaço Cultural” com 8,97%, e por último “Participação em Evento Cultural” com 7,59%.

A SECEC/DF tem sua peculiaridade demonstrada nos assuntos registrados, ou seja, dos 145 registros nesse trimestre, 51,72% são demandas dos mais variados temas.



DADOS ESTATÍSTICOS

Indicadores de Ouvidoria



Os indicadores de desempenho são métricas de avaliação que objetiva sinalizar se as estratégias traçadas, seja por empresa, órgão ou instituição estão satisfatórias ou não.

Os principais indicadores utilizados na Ouvidoria da Governo do Distrito Federal foram definidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, são eles:

- Resolutividade
- Recomendação
- Satisfação com o atendimento
- Satisfação com o sistema
- Satisfação com a resposta
- Satisfação com o serviço de ouvidoria a (média dos índices "satisfação com o atendimento", "satisfação com o sistema" e "satisfação com a resposta")



Todos esses indicadores são respondidos pelo cidadão, quando realiza a **pesquisa de satisfação**, após sua demanda ser respondida na Plataforma PARTICIPA-DF única usada para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC).

DADOS ESTATÍSTICOS

Indicadores de Ouvidoria - visão do cidadão



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



42%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



65%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



62%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



57%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



88%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



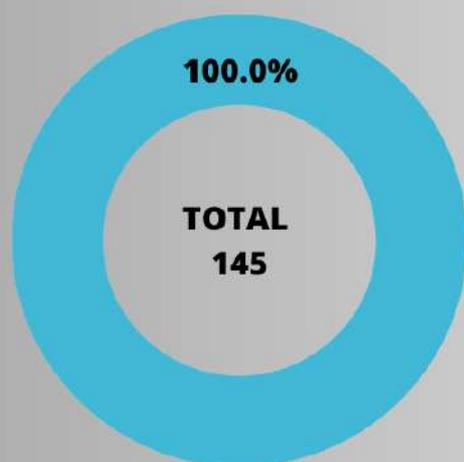
50%

DADOS ESTATÍSTICOS

PRAZO DE RESPOSTA



Por considerar a necessidade e expectativa do cidadão-usuário, buscamos celeridade na resposta, mesmo tendo o prazo legal de 20 dias.



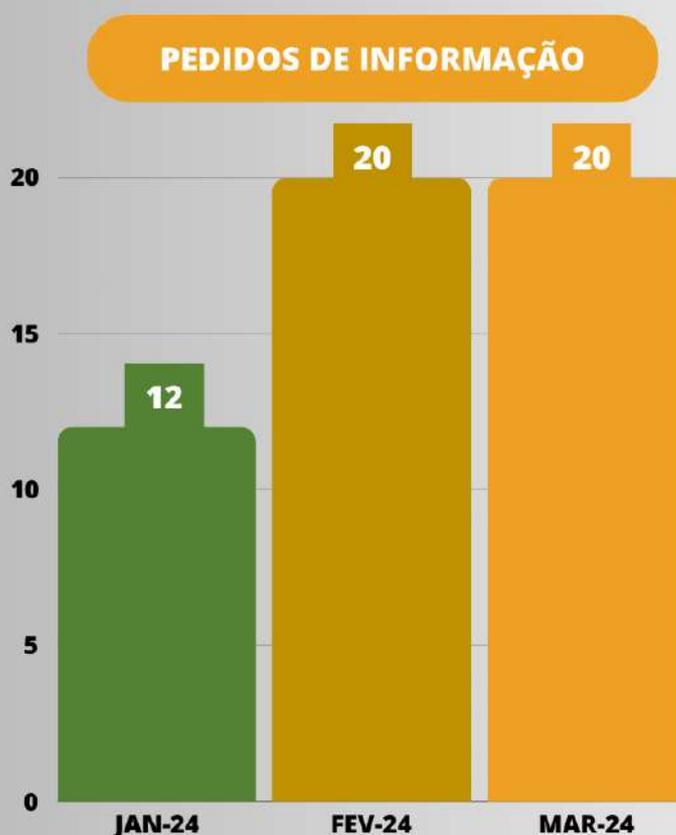
O índice do cumprimento do prazo de resposta dos 145 registros no primeiro trimestre foi de 100%.

Tempestividade da resposta alinhado as expectativa do cidadão.

DADOS ESTATÍSTICOS

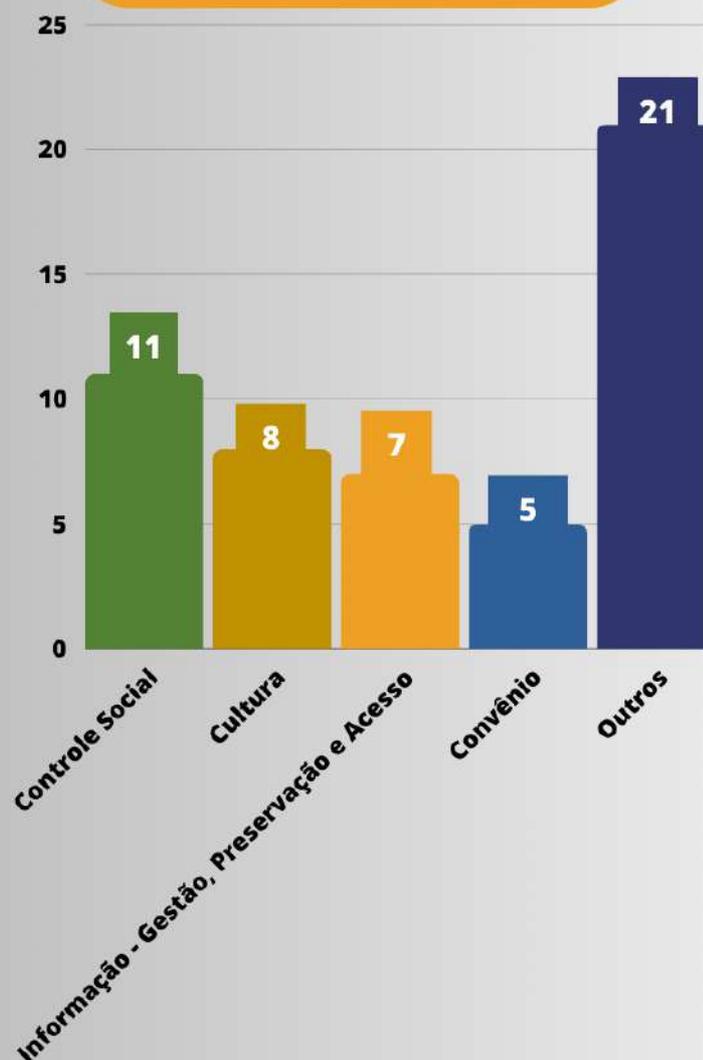


O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, permite que o cidadão-usuário, seja pessoa física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, através do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, em conformidade com a Lei de Acesso à informação - Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.



52
Registros
no primeiro
Trimestre
de 2024

INFORMAÇÕES MAIS DEMANDADAS



Como direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, o "Controle Social" foi a informação mais demandada nesse primeiro trimestre.



Acesso a Informação

|  SIC-DF Serviço de Informação ao Cidadão | 1.º Trimestre 2022 | 1.º Trimestre 2023 | 1.º Trimestre 2024 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Total de Demandas | 15 | 32 | 52 |

Sistema de Ouvidoria

|  OUVIDORIA www.participa.df.gov.br | 1.º Trimestre 2022 | 1.º Trimestre 2023 | 1.º Trimestre 2024 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Total de demandas | 33 | 57 | 145 |
| Resolutividade | 50% | 54% | 42% |
| Prazo médio para resposta | 7.7 dias | 8.6 dias | 7.9 dias |