



OUVIDORIA

www.participa.df.gov.br



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE DE OUVIDORIA 2024

**Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do
Distrito Federal**



GDF

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Secretario de Cultura: Francisco Cláudio de Abrantes

Equipe:

Sidele de Jesus Silveira

Edileusa Fagundes Menezes Micas



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 através dos canais de atendimento.



Canais de atendimento

Internet

Você pode fazer seu registro em Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação através do Participa DF no site <https://ouv.participa.df.gov.br/>, 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 13h às 17h.



Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de abril a 30 de junho de 2024, foram extraídos do Painel de Ouvidoria do DF <https://www.painel.ouv.df.gov.br/>, uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

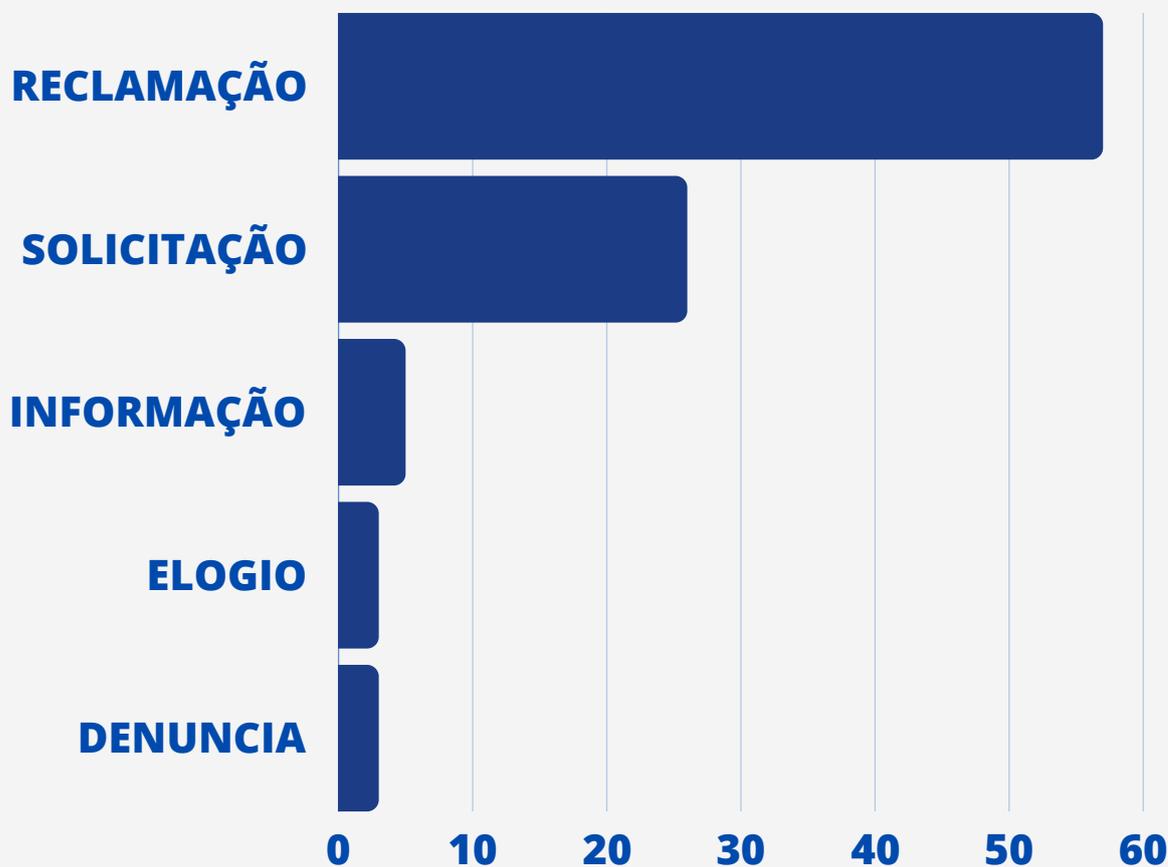


No período analisado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal recebeu um total de 95 (noventa e cinco) manifestações nos canais de atendimento de ouvidoria, sendo 29 em abril, 40 em maio e 28 em junho.



Dados Estatísticos

CLASSIFICAÇÃO



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

Reclamações - 57 registros

Solicitações - 26 registros

Informações - 5 registros

Elogios - 3 registros

Denúncias - 3 registros



Dados Estatísticos

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

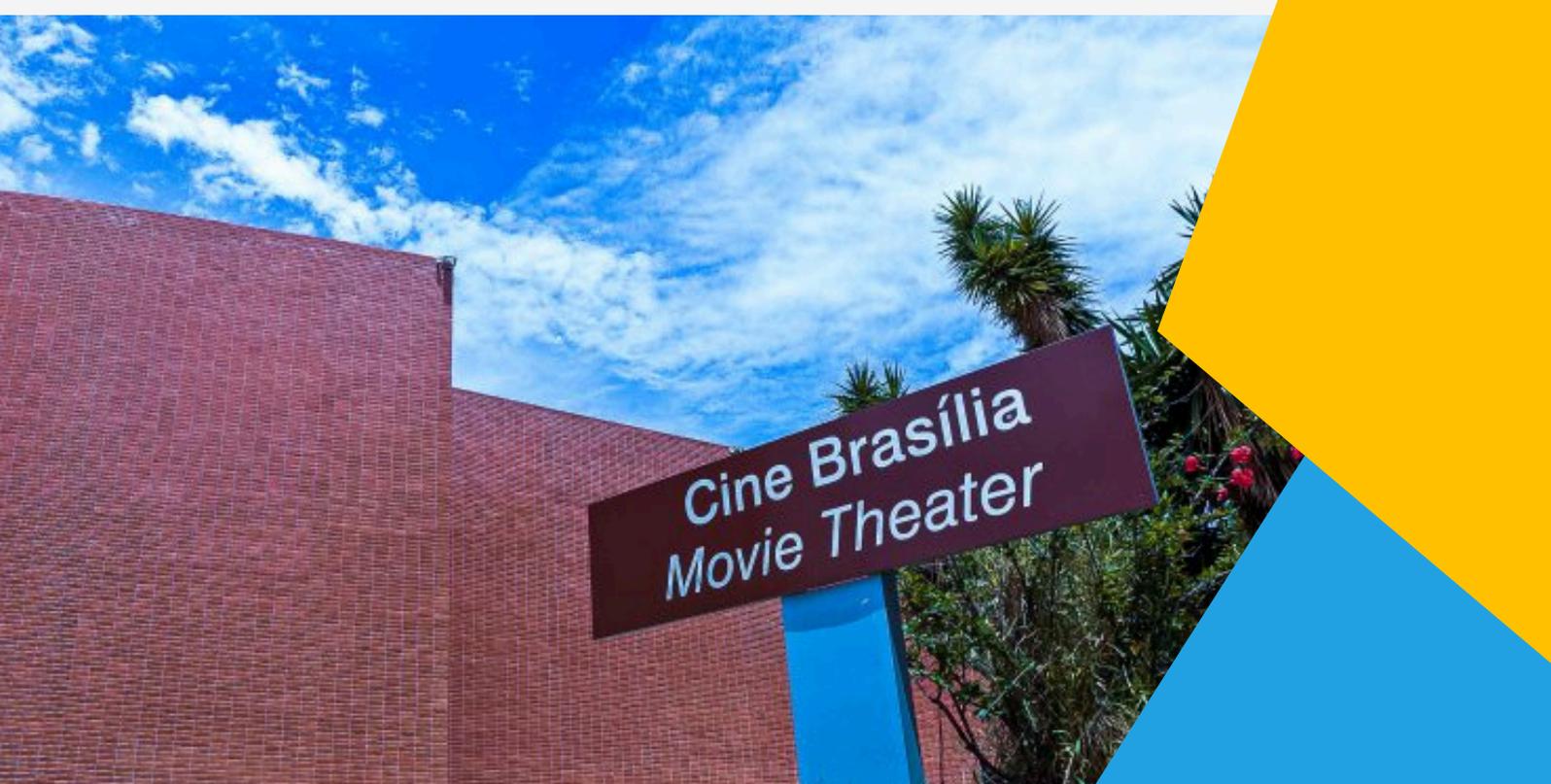
Biblioteca Pública

Agilidade no Processo

Apoio à Atividades Culturais

Recurso Para Incentivo à Produção Cultural

Entre as 95 manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024, o Assunto Biblioteca Pública foi o assunto mais solicitado com 14 (quatorze) registros, seguido de Agilidade no Processo com 10 (dez) registros, Apoio à Atividades Culturais com 9 (nove) registros, e por último Recurso Para Incentivo à Produção Cultural com 7 (sete) registros.



**Cine Brasília
Movie Theater**



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 DESEMPENHO

ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA





Dados Estatísticos

PRAZO DE RESPOSTA



6.5 dias

O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria é de **20 (vinte) dias**, as manifestações recebidas por essa ouvidoria foram cumpridas no prazo legal o tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de **6,5 dias**.

100.0%



O índice do cumprimento do prazo de resposta dos **95 registros** no segundo trimestre de **2024** foi de **100%**, portanto todas as manifestações do trimestre foram respondidas dentro do prazo legal. A Tempestividade da resposta se mantém alinhada a expectativa do cidadão atendendo a norma legal.

TOTAL 95

Período	2.º Trimestre 2022	2.º Trimestre 2023	2.º Trimestre 2024
Total de demandas	62	75	82
Resolutividade	50%	33%	61%



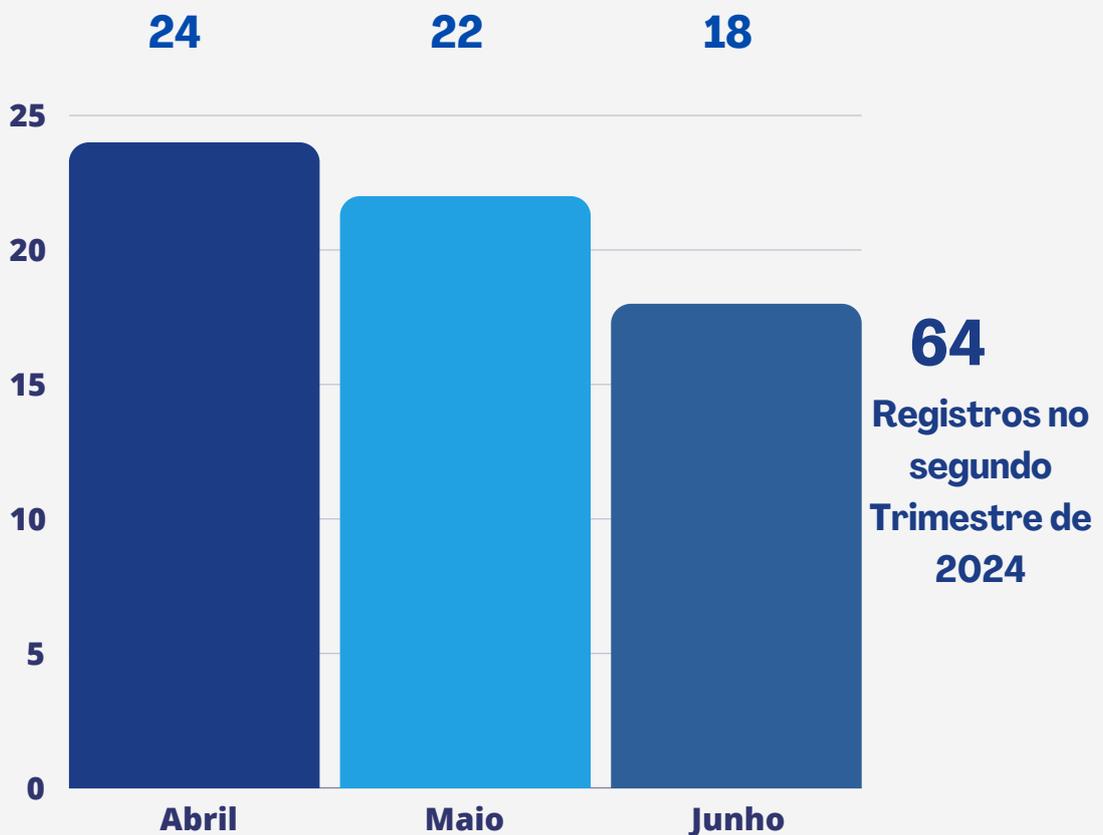
Dados Estatísticos

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 com a Lei de Acesso à informação - Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

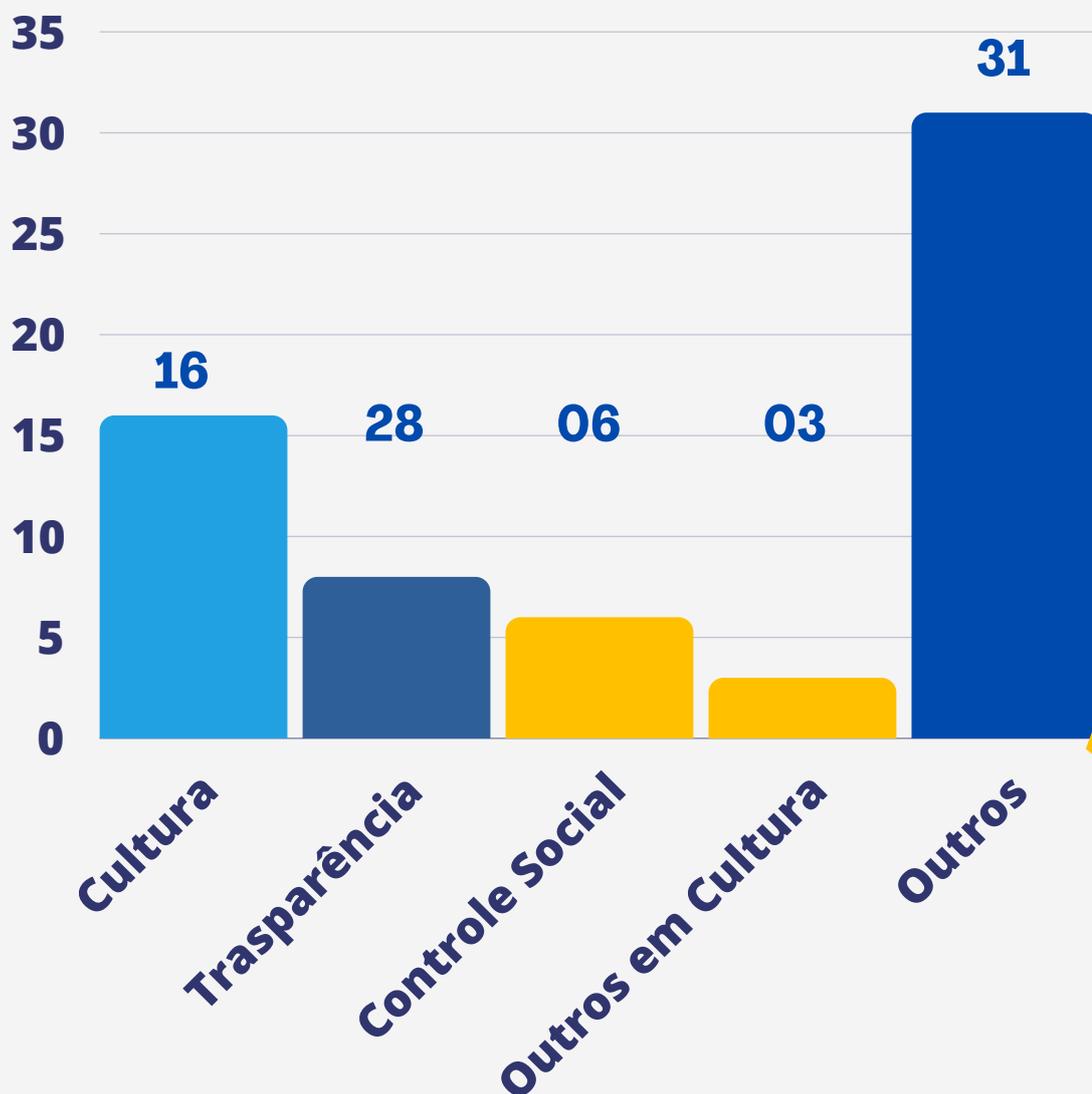
No período de 01/04/2024 a 30/06/2024 foram registrados 64 (sessenta e quatro) pedidos de informação. Todos os pedidos de informações foram respondidos dentro do prazo legal.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



Dados Estatísticos

INFORMAÇÕES MAIS DEMANDAS





Dados Comparativos

Em comparação ao trimestre anterior os pedidos de informação teve um acréscimo considerável, passando de 54 para 64 manifestações, essa variação se deu por causa de ajustes na plataforma Participa DF.

O Assunto “Cultura” foi a informação mais demandada nesse segundo trimestre de 2024.

ACESSO À INFORMAÇÃO

e- SIC -DF



**SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO**

Período	2.º Trimestre 2022	2.º Trimestre 2023	2.º Trimestre 2024
Total de Pedidos de Informação	31	35	64



Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal

www.participa.df.gov.br

Nota

Com o intuito de facilitar, melhorar e promover a participação social, desde de dezembro de 2022, foi instituído o Participa DF, plataforma integrada de participação social do Poder Executivo Distrital, é uma plataforma de cadastro único para registro de manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC).

**Fontes: - Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de
Informação ao Cidadão e-SIC**