



RELATÓRIO

2020

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

Brasília - DF
2021

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 resolatividade, 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.

Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020**, extraídos do Sistema **OUV-DF**.

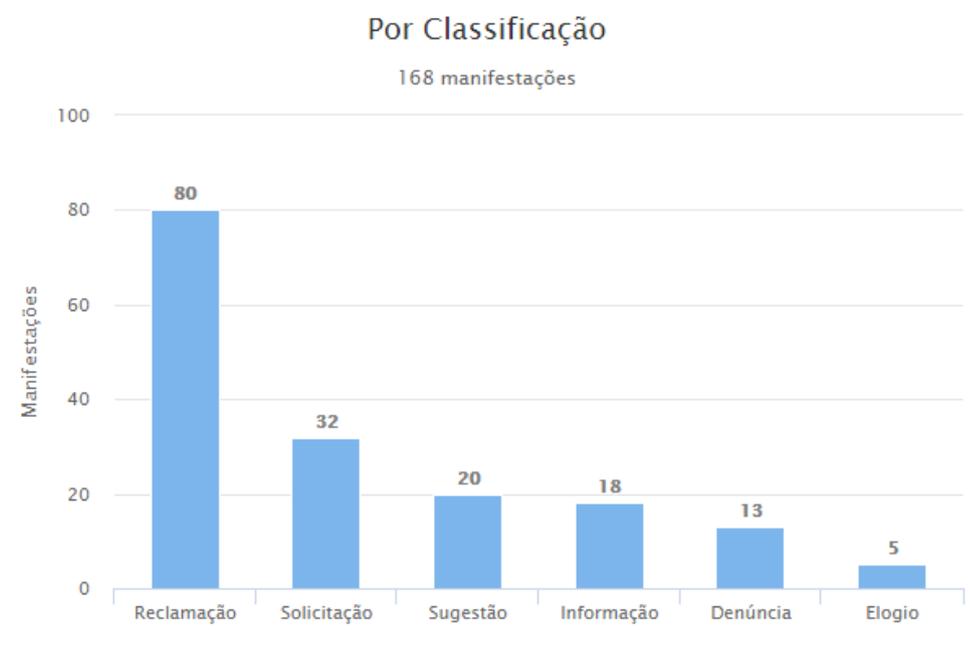
Total de Demandas

No período analisado, a Ouvidoria da SECEC recebeu um total de **168** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



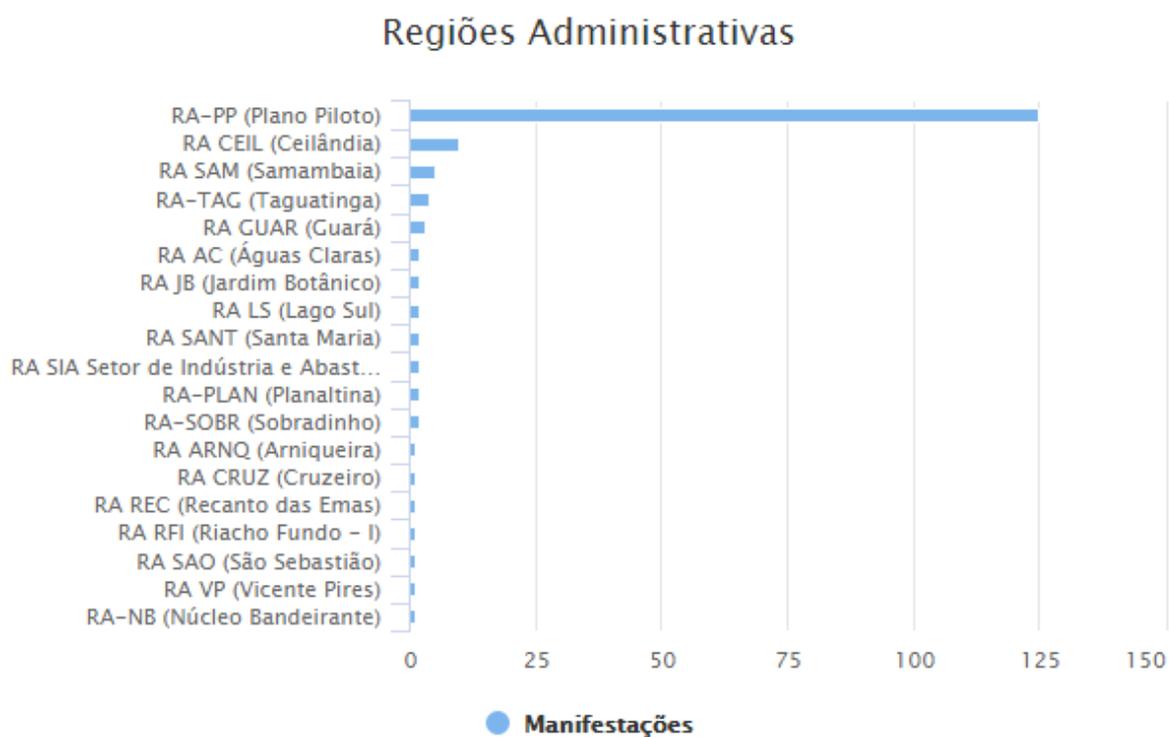
Total de Demandas por Classificação

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 80 reclamações, 32 solicitações, 20 sugestões, 18 informações, 13 denúncias e 5 elogios.



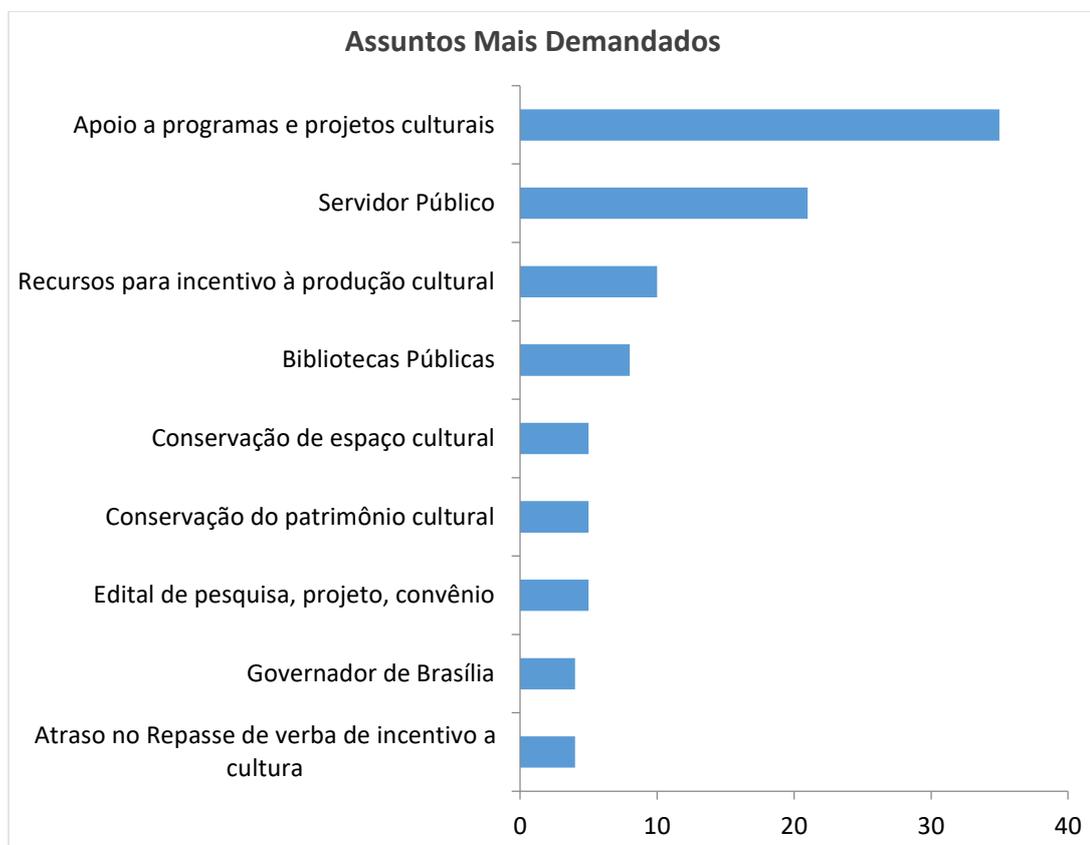
Demandas por Região Administrativa

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



Assuntos Mais Demandados

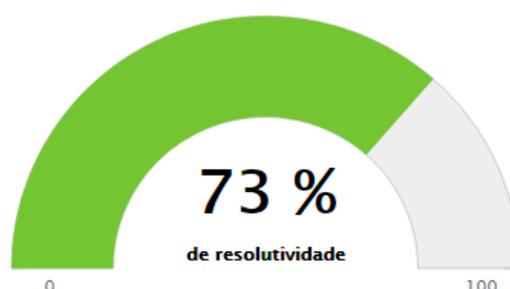
A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2020.



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”.

Resolutividade

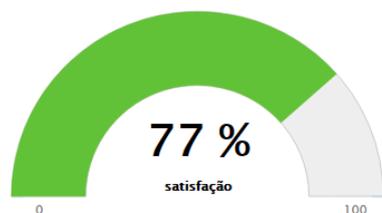


Visão do Cidadão

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



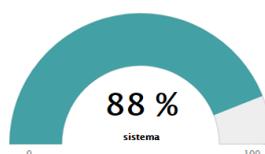
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta

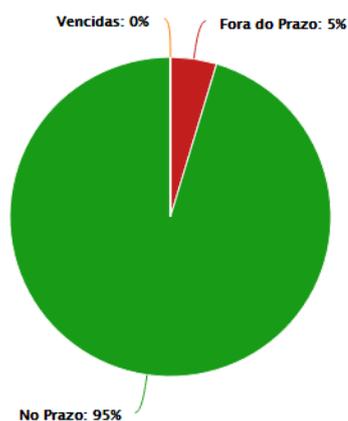


Prazo de Resposta

O prazo médio de resposta foi de 10 dias.



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Pedidos de Acesso à Informação



Em relação as manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, no ano de 2020 foram registrados 103 pedidos de informação.

Dados Comparativos

| Dados | 2019 | 2020 |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Total de Demandas OUV-DF | 217 | 168 |
| Total de Demandas e-SIC | 116 | 103 |
| Prazo médio para resposta | 13 dias | 10 dias |
| Resolutividade | 41% | 73% |