



RELATÓRIO

2022

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

Brasília - DF
2023

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

CEP: 70070-150 Brasília –DF

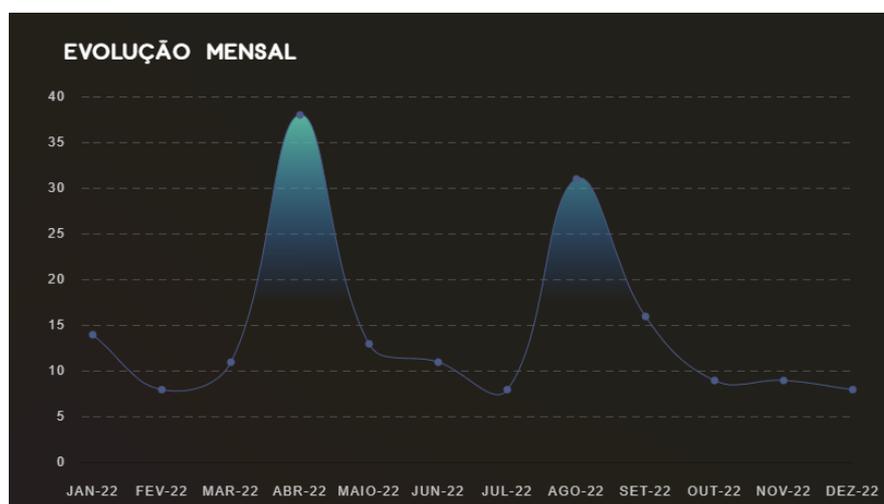
- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **04 de fevereiro de 2023**.

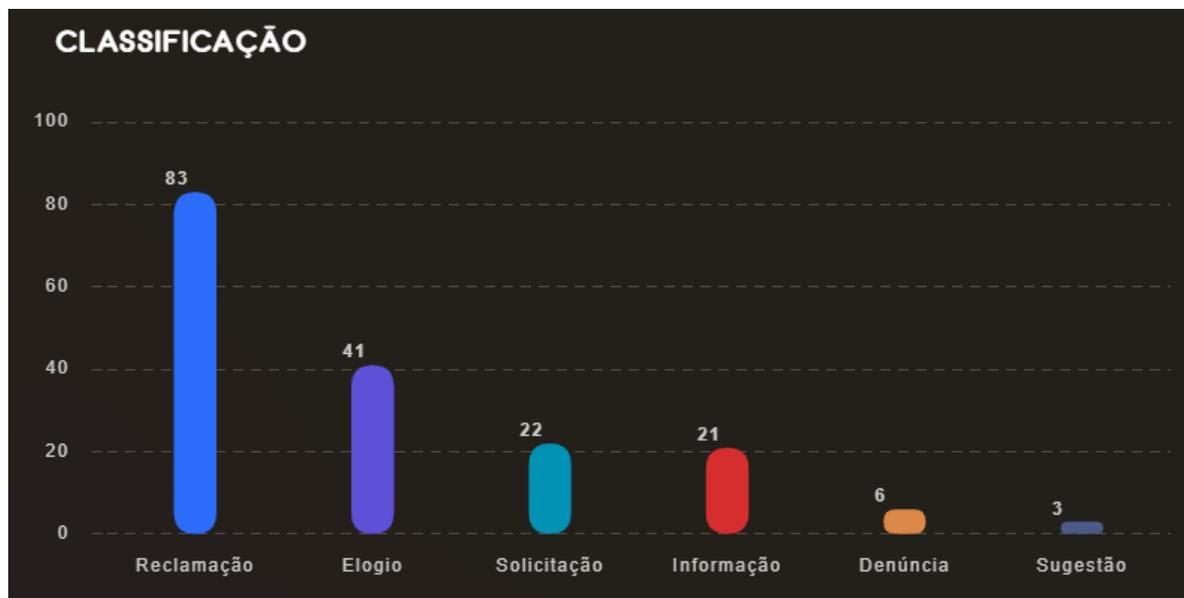
Total de Demandas no Ano

No período analisado, a Ouvidoria da SECEC recebeu um total de **176 manifestações** no Sistema de Ouvidoria.



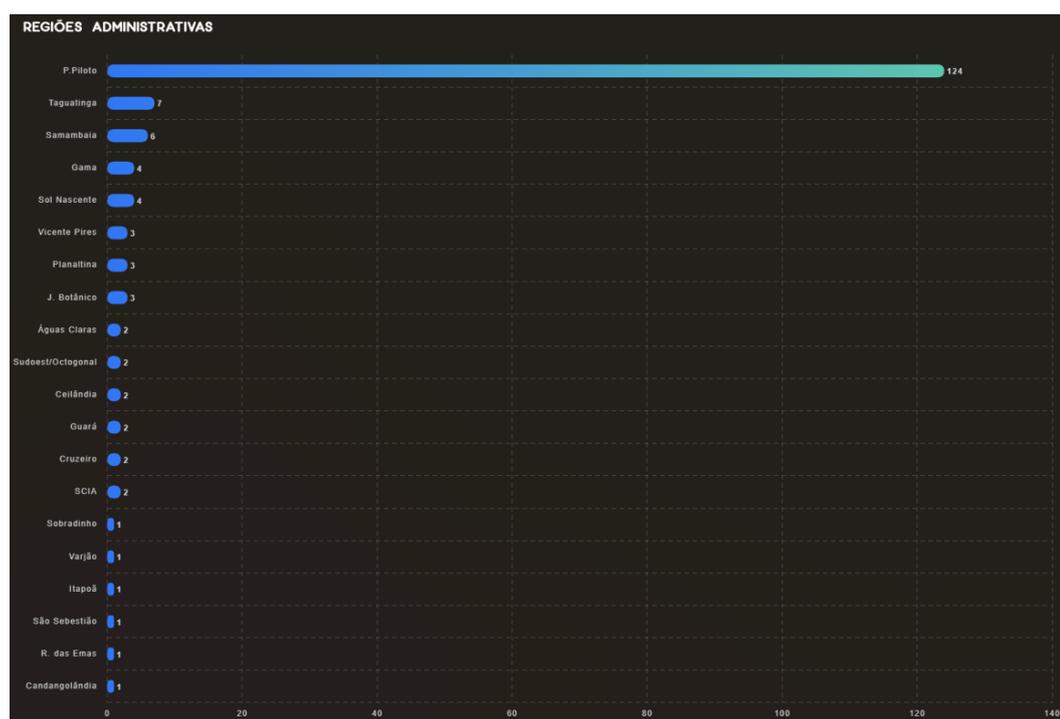
Total de Demandas por Classificação

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observarem que as manifestações recebidas foram classificadas como: 83 reclamações, 41 elogios, 22 solicitações, 21 pedidos de informação, 6 denúncias e 3 sugestões.



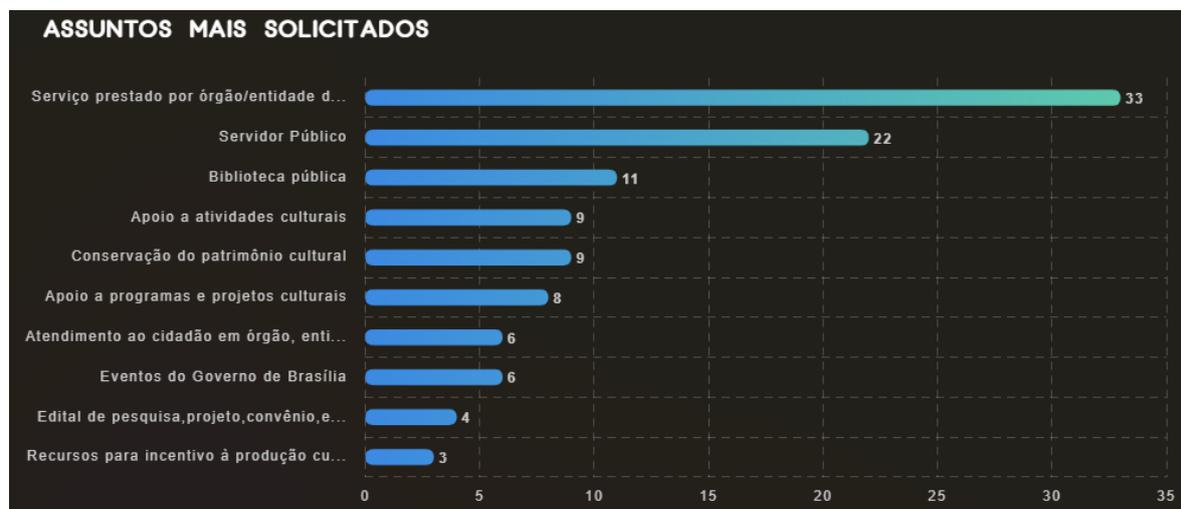
Demandas por Região Administrativa

Das Regiões Administrativas, 20 (vinte) estiveram presentes nas demandas da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal, porém, cabe ressaltar que a grande maioria foi demandada pela região do Plano Piloto, ou seja, 124 registros.



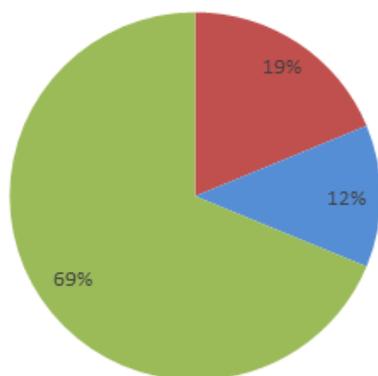
Assuntos Mais Solicitados

A seguir, os assuntos mais solicitados neste ano.



No que tange aos assuntos mais solicitados neste ano de 2022, destacam-se 2 (dois), o “Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF”, com 33 registros, e o “Servidor Público”, com 22 registros.

Assuntos Mais Solicitados



■ Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF ■ Servidor Público ■ Demais assuntos

Serviços prestados por órgão/entidade do Governo do DF

Tivemos 32 (trinta e dois) ELOGIOS e 1 (uma) SUGESTÃO.

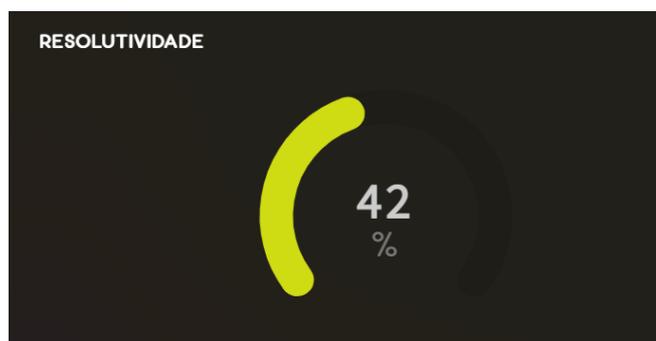
Servidor Público

Tivemos 13 (treze) RECLAMAÇÕES, 5 (cinco) ELOGIOS, 2 (duas) DENÚNCIAS e 2 (dois) pedidos de INFORMAÇÃO.

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”.

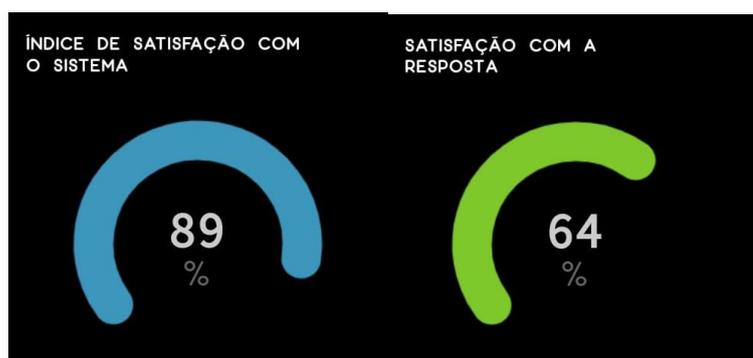
Vale ressaltar que em um universo de 176 (cento e setenta e seis) manifestações recebidas no ano de 2022, apenas 36 (trinta e seis) foram avaliadas pelo cidadão, sendo que 21 (vinte e uma) foram consideradas Não resolvidas, 14 (quatorze) foram consideradas Resolvidas, e 1 (uma) foi considerada Resolvida após Resposta Complementar, ou seja, apenas 20% das manifestações foram avaliadas, ocasionando uma média de 42% de 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:



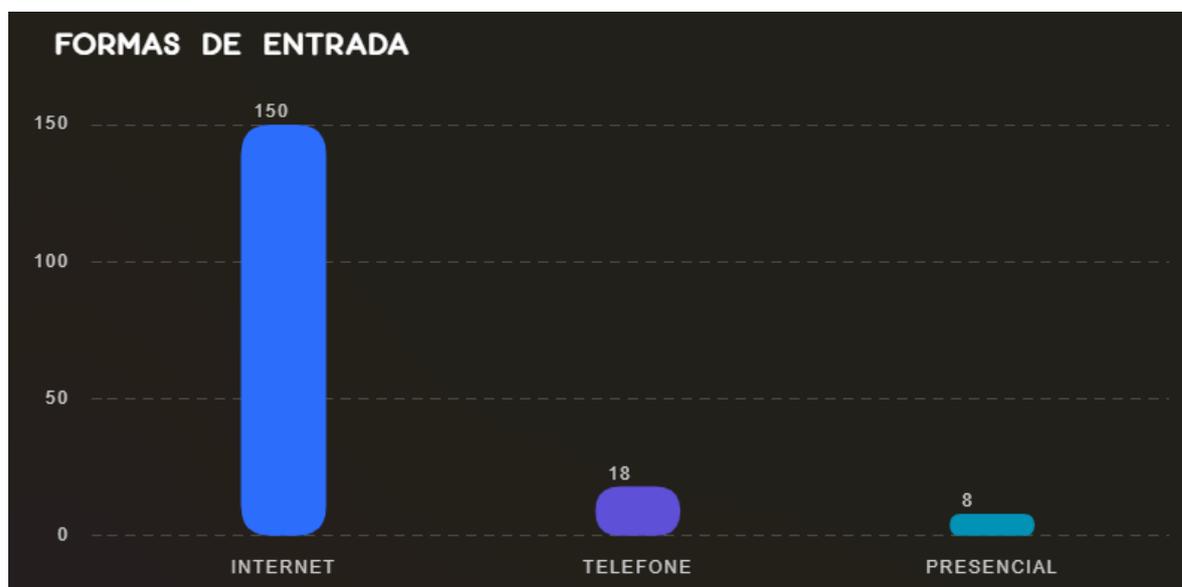
Prazo de Resposta

O prazo médio de resposta foi de 6,9 dias.



Formas de Entrada

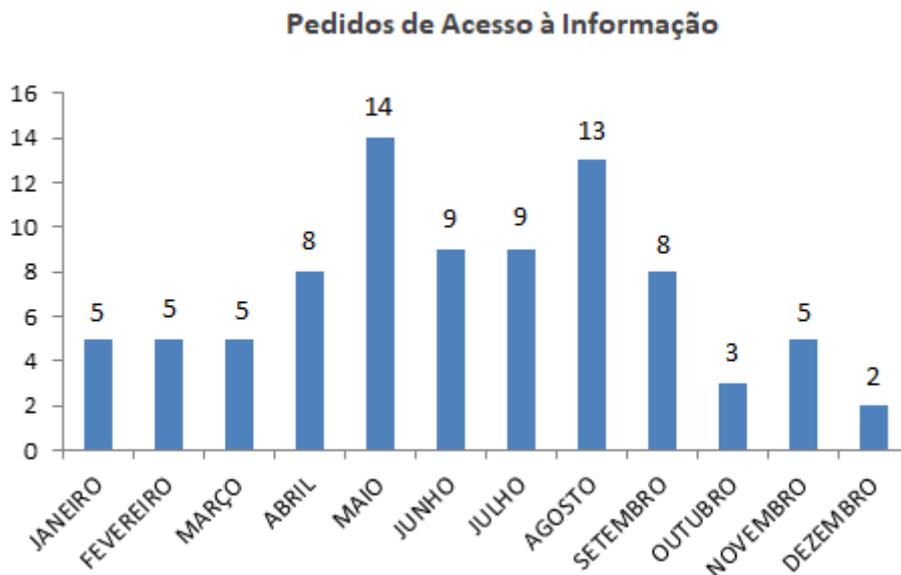
A forma de entrada mais utilizada pelos cidadãos é a internet, conforme mostra o gráfico abaixo.



Pedidos de Acesso à Informação



Em relação às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, no ano de 2022 foram registrados **86 pedidos de informação**, todos respondidos.



Dados Comparativos

Dados	2020	2021	2022
Total de Demandas OUV-DF	168	119	176
Total de Demandas e-SIC	103	94	86
Resolutividade	74%	53%	42%
Prazo médio para resposta	10 dias	8 dias	6,9 dias