



RELATÓRIO

2º TRIMESTRE DE 2022

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

Brasília - DF
2022

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

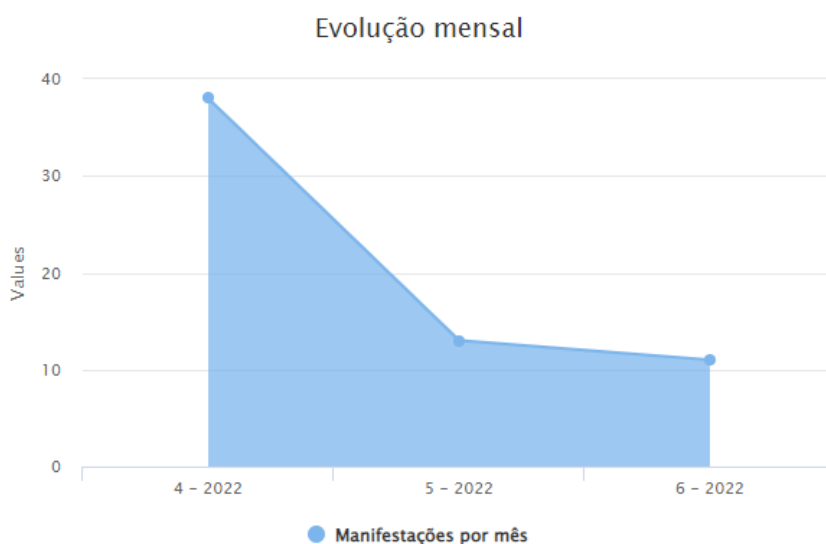
- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de abril a 30 de junho de 2022**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **01 de agosto de 2022**.

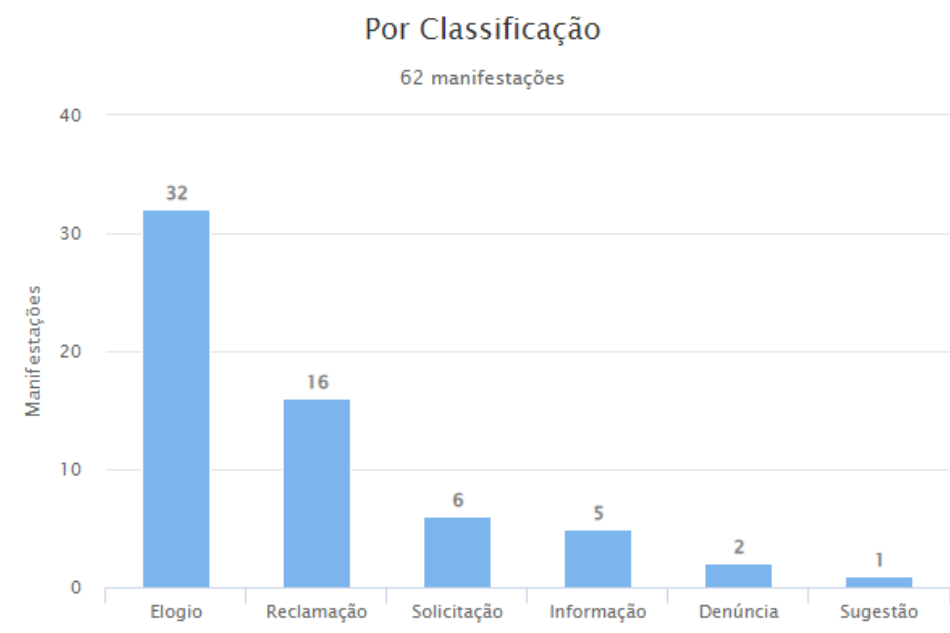
Total de Demandas por Mês

No período analisado, a Ouvidoria da SECEC recebeu um total de **62 manifestações** no Sistema de Ouvidoria.



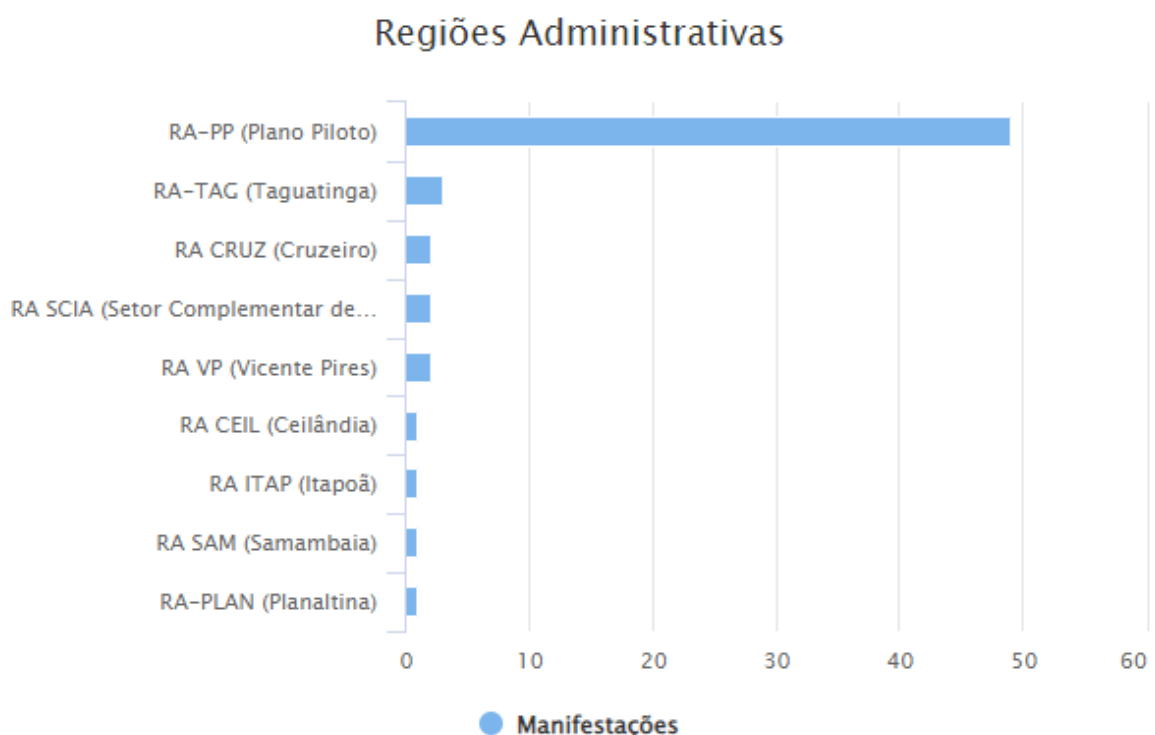
Total de Demandas por Classificação

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 32 elogios, 16 reclamações, 6 solicitações, 5 informações, 2 denúncias e 1 sugestão.



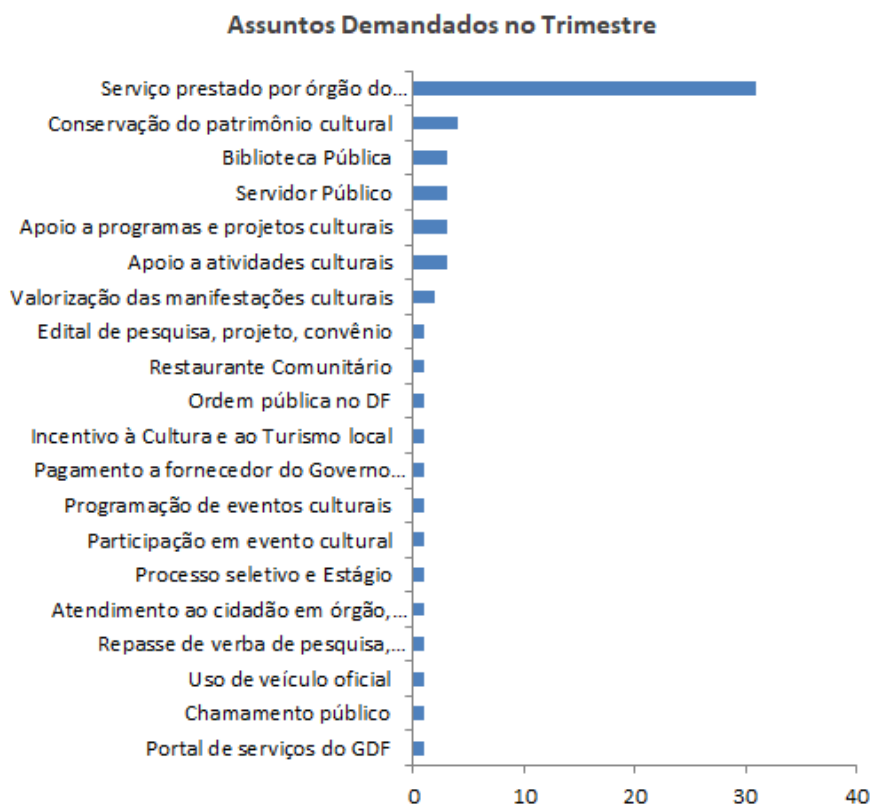
Demandas por Região Administrativa

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

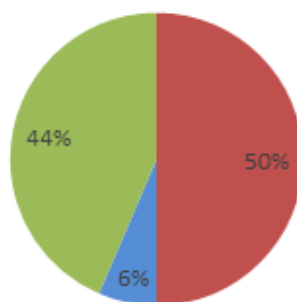


Assuntos Mais Demandados

A seguir, os assuntos demandados neste trimestre.



Assuntos Mais Demandados



■ Serviço prestado por órgão ■ Conservação do patrimônio Cultural ■ Demais assuntos

Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF

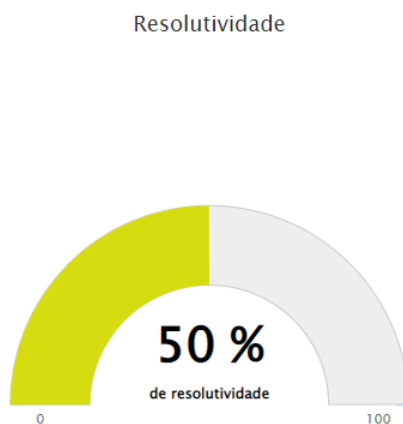
Tivemos 30 (trinta) ELOGIOS e 1 (uma) SUGESTÃO.

Conservação do Patrimônio Cultural

Tivemos 2 (duas) SOLICITAÇÕES e 2 (dois) pedidos de INFORMAÇÃO.

Índice de Resolutividade

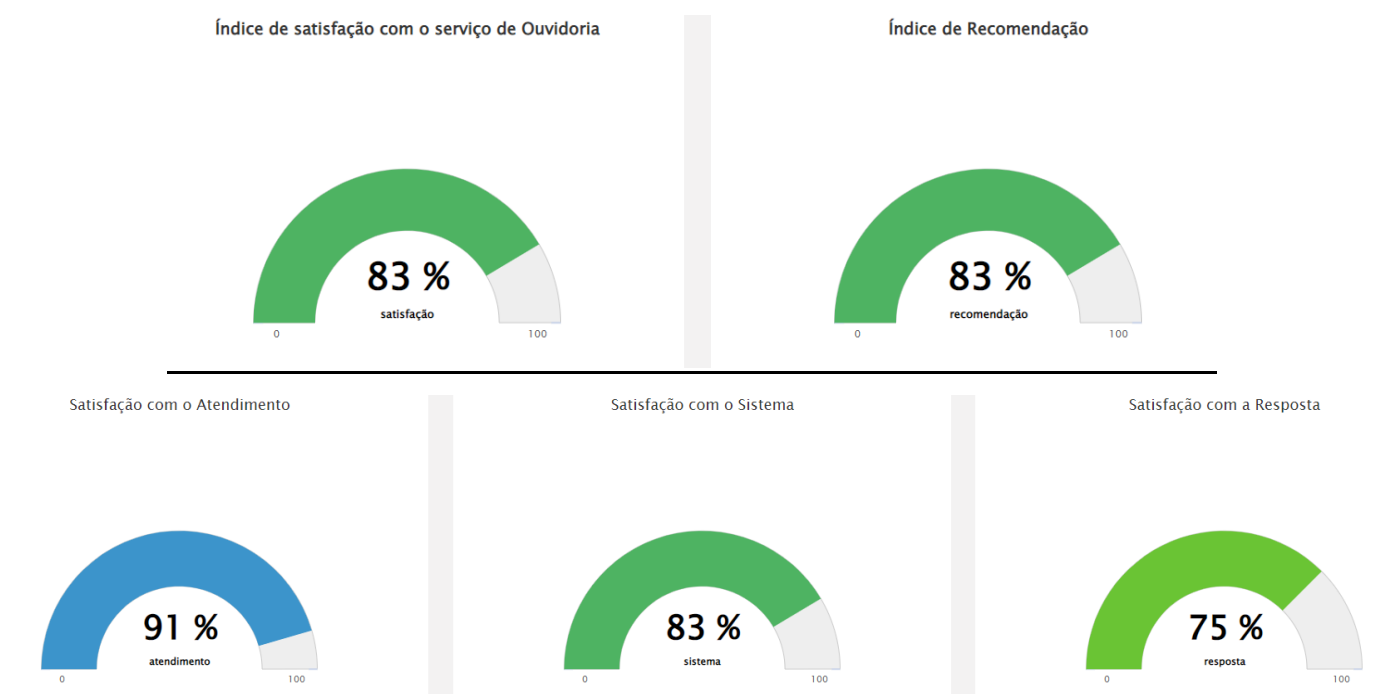
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.



Visão do Cidadão

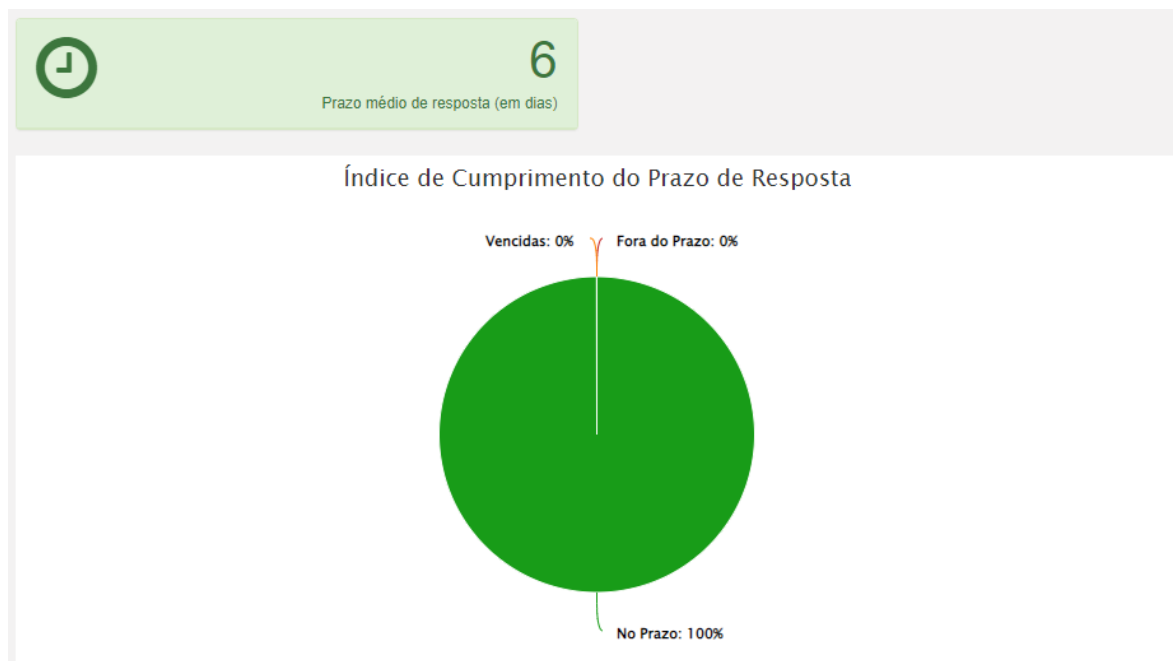
É apresentada ao cidadão, após o recebimento da resposta definitiva, uma Pesquisa de Satisfação com os serviços de ouvidoria.

Os cidadãos que responderam o questionário da Pesquisa de Satisfação, avaliaram da seguinte forma:



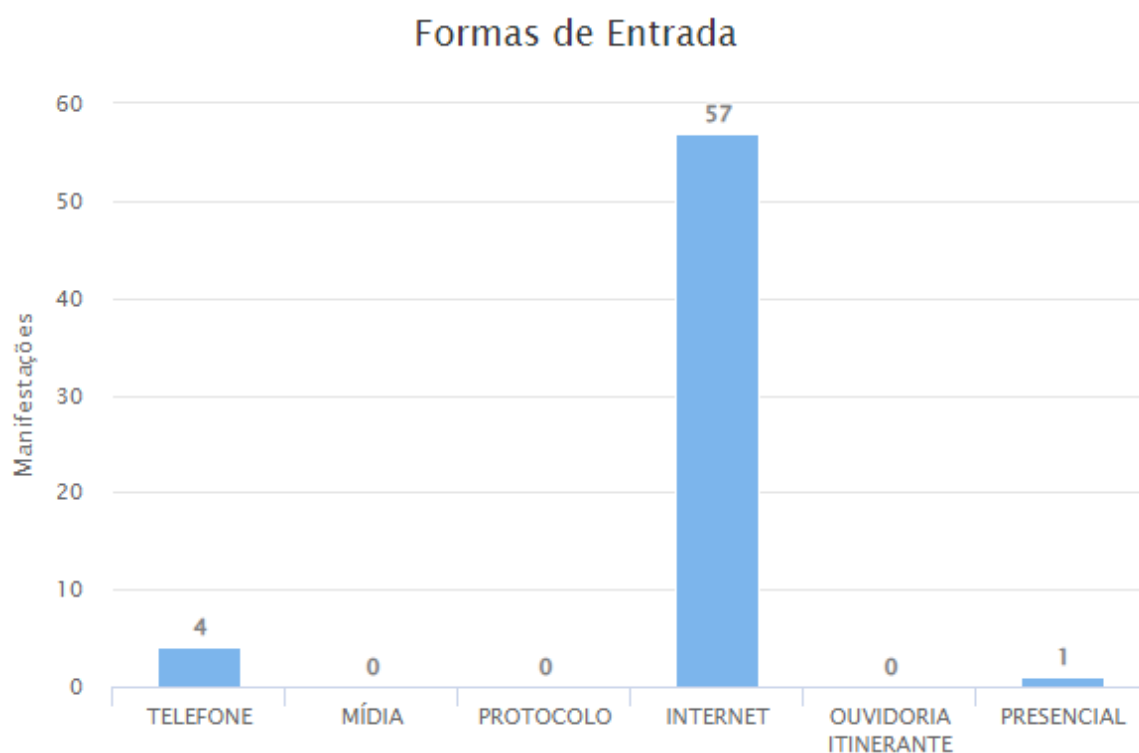
Prazo de Resposta

O prazo médio de resposta foi de 6 dias.



Formas de Entrada

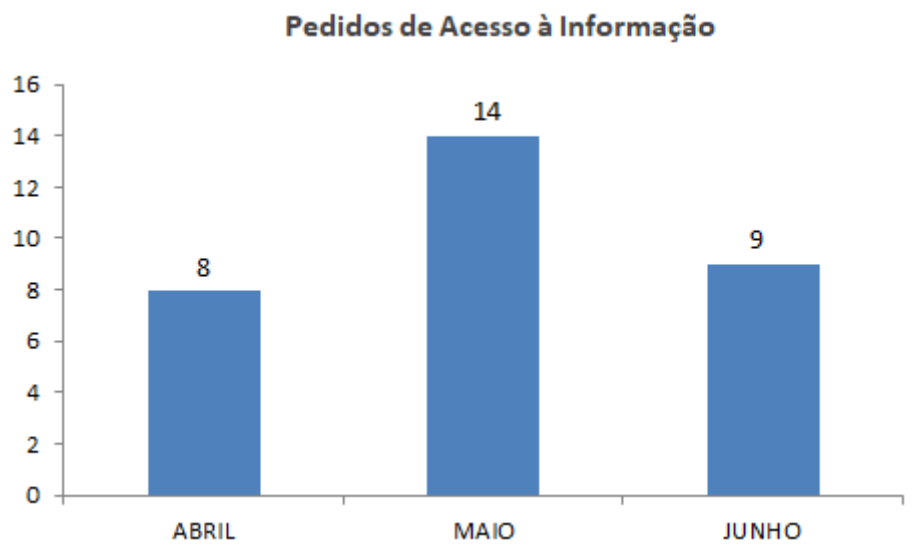
A forma de entrada mais utilizada pelos cidadãos é a internet, conforme mostra o gráfico abaixo.



Pedidos de Acesso à Informação



Em relação às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de abril a junho 2022 foram registrados **31 pedidos de informação**, todos respondidos.



Dados Comparativos

Dados	2º Trimestre de 2020	2º Trimestre de 2021	2º Trimestre de 2022
Total de Demandas	30	13	62
Resolutividade	100%	57%	50%
Prazo médio para resposta	12 dias	10 dias	6 dias