

Relatório
2º TRIMESTRE
Ouvidoria

2023

**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

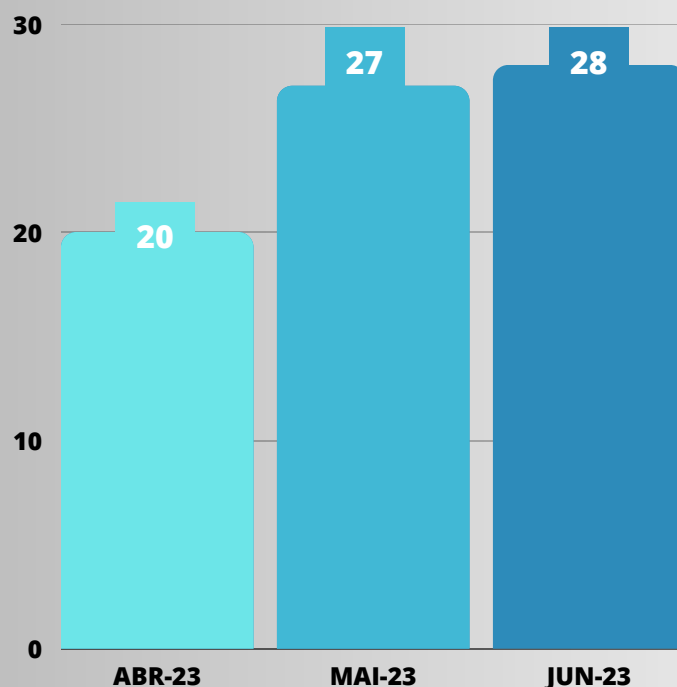
- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS



Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de abril a 30 de junho de 2023, 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.

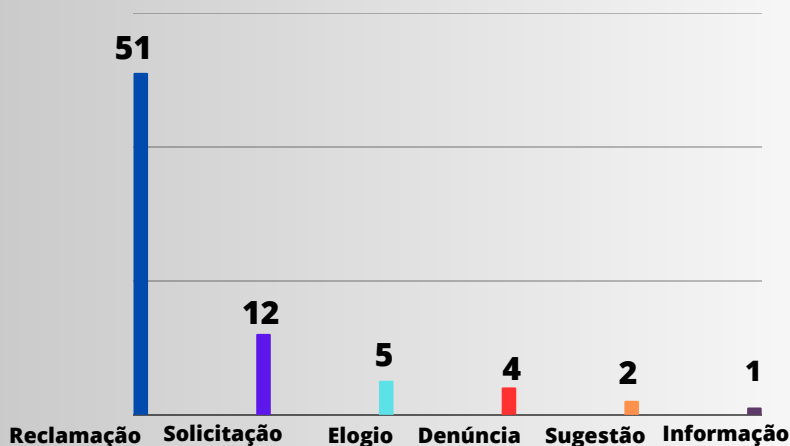
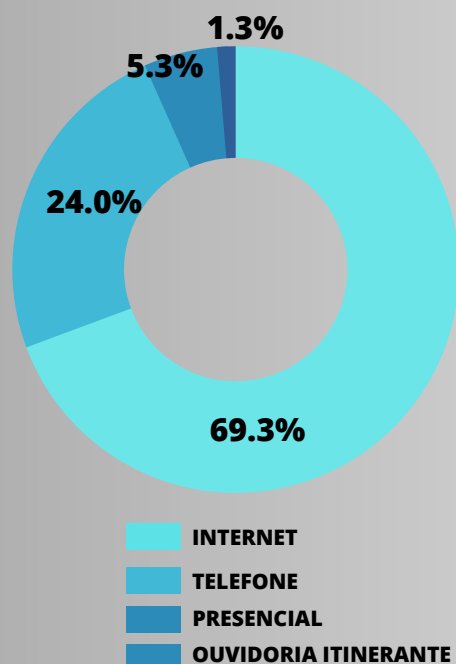
EVOLUÇÃO MENSAL



No período analisado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal recebeu um total de 75 (setenta 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 - 51 registros**
- **Solicitações - 12 registros**
- **Elogios - 5 registros**
- **Denúncias - 4 registros**
- **Sugestões - 2 registros**
- **Informação - 1 registro.**



DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



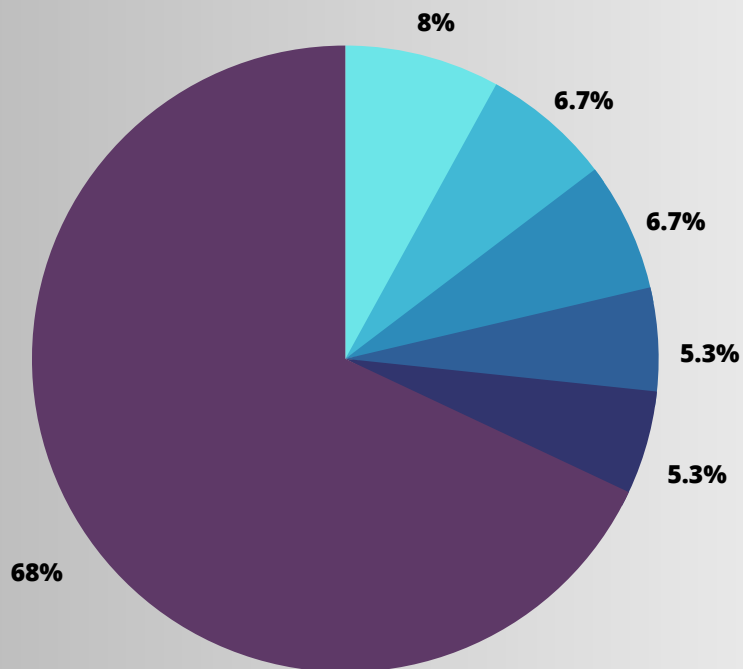
A Biblioteca pública foi o assunto mais solicitado no primeiro trimestre, com 6 dos 75 registros, seguido do Eventos do Governo de Brasília e Servidor Público, ambos com 5 registros e 4 registros, tanto para Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento e Apoio a atividades culturais.

DADOS ESTATÍSTICOS



OUVIDORIA
www.participa.df.gov.br

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



- Biblioteca pública
- Eventos do Governo de Brasília
- Servidor Público
- Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento
- Apoio a atividades culturais
- Outros

DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Quanto à classificação dos assuntos mais solicitados destaca-se:

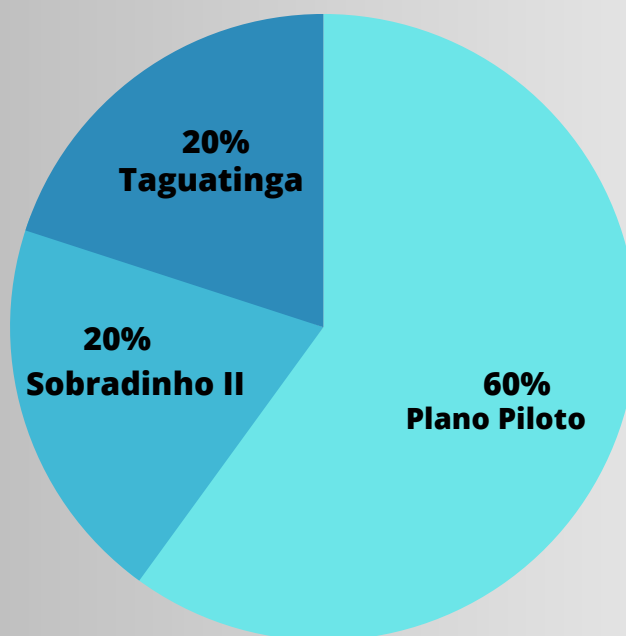
“Biblioteca Pública” com 8%, seguido do assunto “Eventos do Governo de Brasília” assim como “Servidor Público” com 6,7%. Por conseguinte, “Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento” e “Apoio a atividades culturais” ambos com 5,3%.

A SECEC/DF tem sua peculiaridade demonstrada nos assuntos registrados, ou seja, dos 75 registros nesse trimestre, 68% não são considerados mais demandados em face da diversidade dos temas.



DADOS ESTATÍSTICOS

DEMANDAS POR REGIÕES ADMINISTRATIVAS



Das 35 regiões administrativas em que é dividido o Distrito Federal, tivemos neste segundo trimestre 60% de registros realizados pelo Plano Piloto, 20% de Taguatinga e 20% de Sobradinho II.



DADOS ESTATÍSTICOS

Indicadores de Ouvidoria



OUVIDORIA
www.participa.df.gov.br

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")



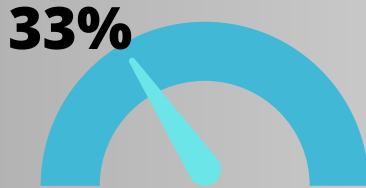
Todos esses indicadores são respondidos pelo cidadão, quando realiza a **pesquisa de satisfação**, após sua demanda ser respondida na Plataforma PARTICIPA-DF única usada para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC).

DADOS ESTATÍSTICOS

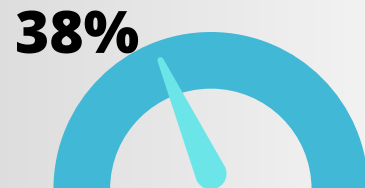
Indicadores de Ouvidoria - visão do cidadão



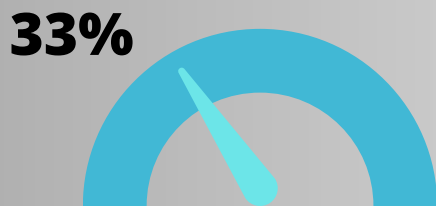
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



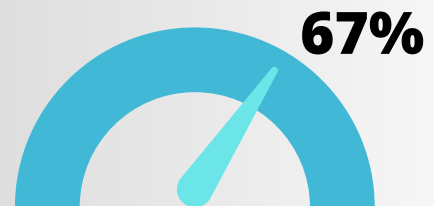
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



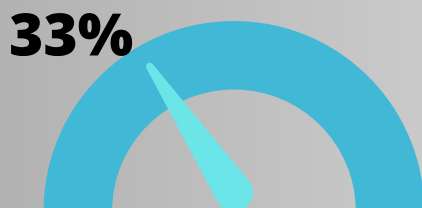
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



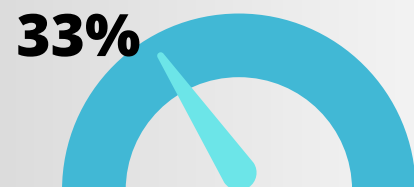
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



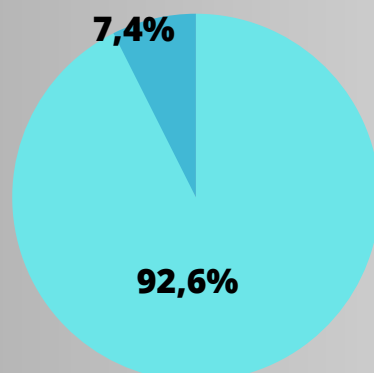
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



■ Não participaram da pesquisa de satisfação

■ Participaram da pesquisa de satisfação

DADOS ESTATÍSTICOS

Indicadores de Ouvidoria



OUVIDORIA
www.participa.df.gov.br

Ao cruzarmos as informações entre o número de registros recebidos durante o trimestre, qual seja, 75 manifestações, com os indicadores ora apresentados, observa-se que apenas 7,4% , ou seja, 6 pessoas participaram da pesquisa de satisfação, e essas consideraram suas demandas não resolvidas.

No entanto, o índice de satisfação com o atendimento da Ouvidoria ficou em 67%.

Os indicadores sinaliza dois desafios, de compreender os motivos que levaram os 7,4% a classificar suas demandas como não resolvidas e incentivar os 92,6% a participarem da pesquisa de satisfação, visto que, não é cultural as pessoas satisfeita com o atendimento participarem da pesquisa de satisfação.

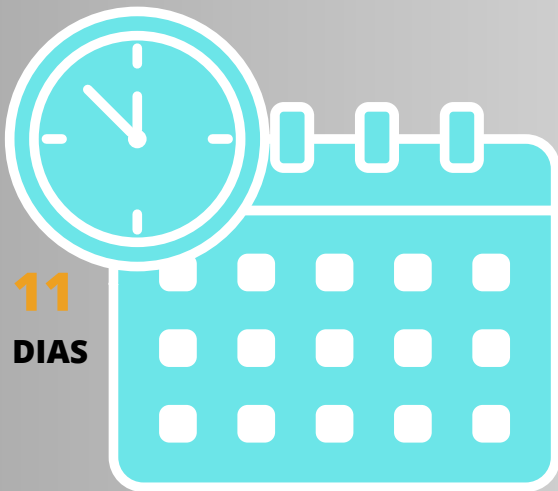


DADOS ESTATÍSTICOS

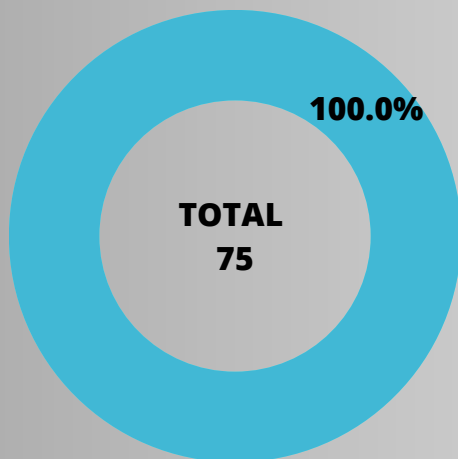


OUVIDORIA
www.participa.df.gov.br

PRAZO DE RESPOSTA



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



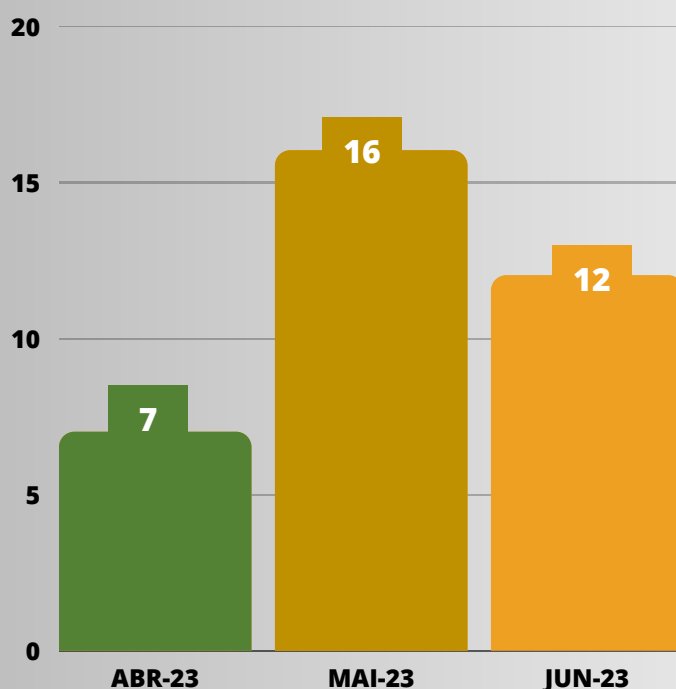
**O índice do cumprimento do prazo de resposta dos 75 registros no primeiro trimestre foi de 100%.
Tempestividade da resposta alinhado as expectativa do cidadão.**

DADOS ESTATÍSTICOS



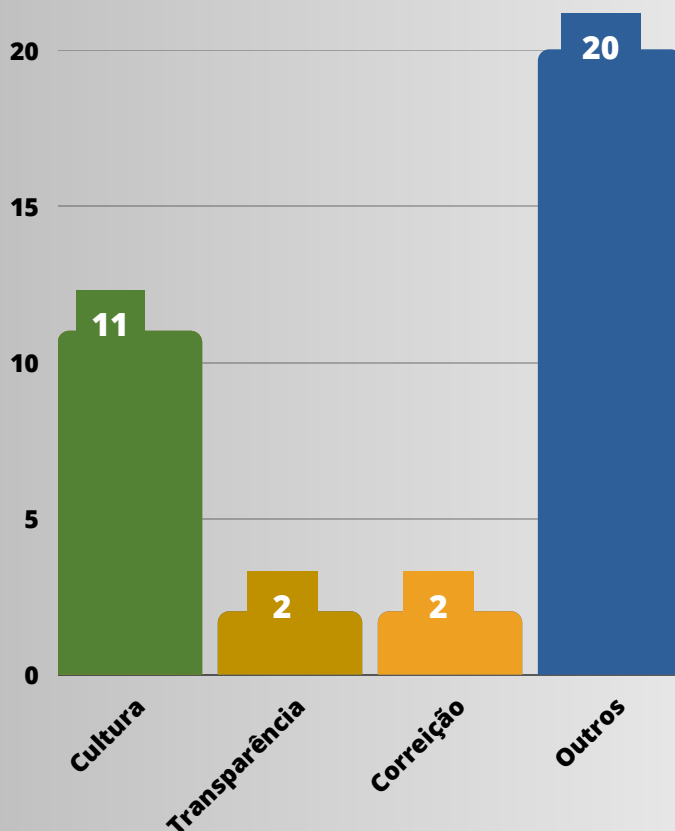
O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, permite que o cidadão-usuário, seja pessoa física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, através do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, em conformidade com com a Lei de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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



35
Registros
2023

INFORMAÇÕES MAIS DEMANDADAS



Como direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, a Cultura foi a informação mais demandada nesse segundo trimestre.



Acesso a Informação

 SIC - DF Serviço de Informação ao Cidadão	2.º Trimestre 2021	2.º Trimestre 2022	2.º Trimestre 2023
Total de Demandas	25	31	35

Sistema de Ouvidoria

 OUVIDORIA www.participa.df.gov.br	2.º Trimestre 2021	2.º Trimestre 2022	2.º Trimestre 2023
Total de demandas	13	62	75
Resolutividade	57%	50%	33%
Prazo médio para resposta	10.5 dias	6.6 dias	11 dias