



RELATÓRIO

3º 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 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: Setor Cultural Sul, lote 2, Edifício da Biblioteca Nacional, 4º andar, sala 411,

CEP: 70070-150 Brasília –DF

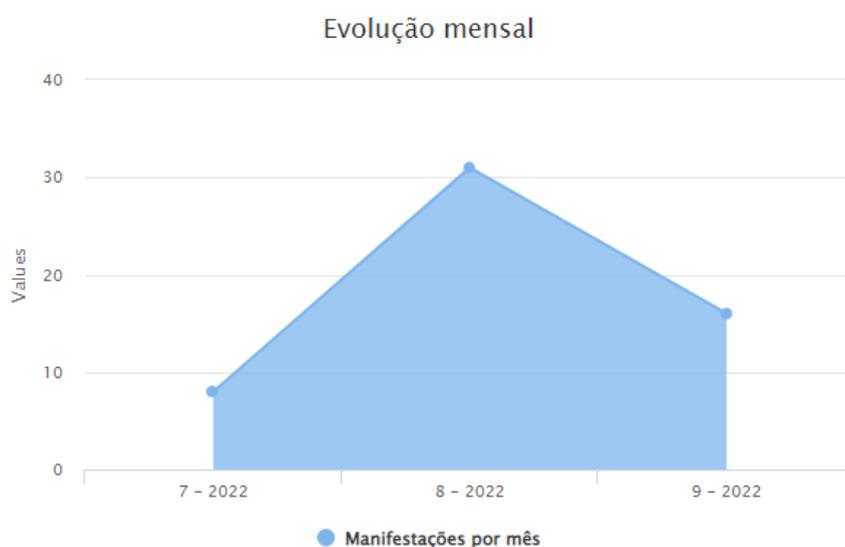
- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de julho a 30 de setembro de 2022**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **06 de outubro de 2022**.

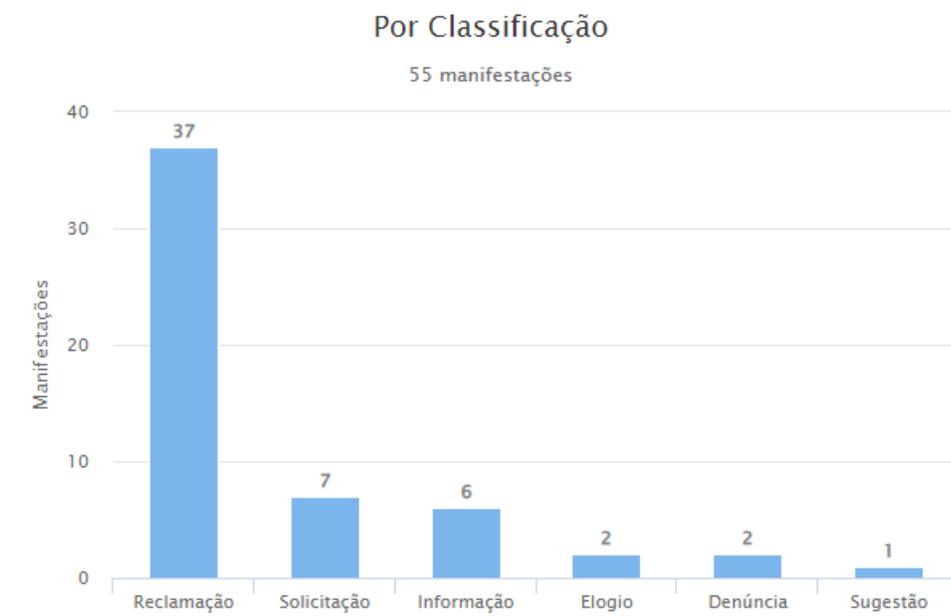
Total de Demandas por Mês

No período analisado, a Ouvidoria da SECEC recebeu um total de **55 manifestações** no Sistema de Ouvidoria.



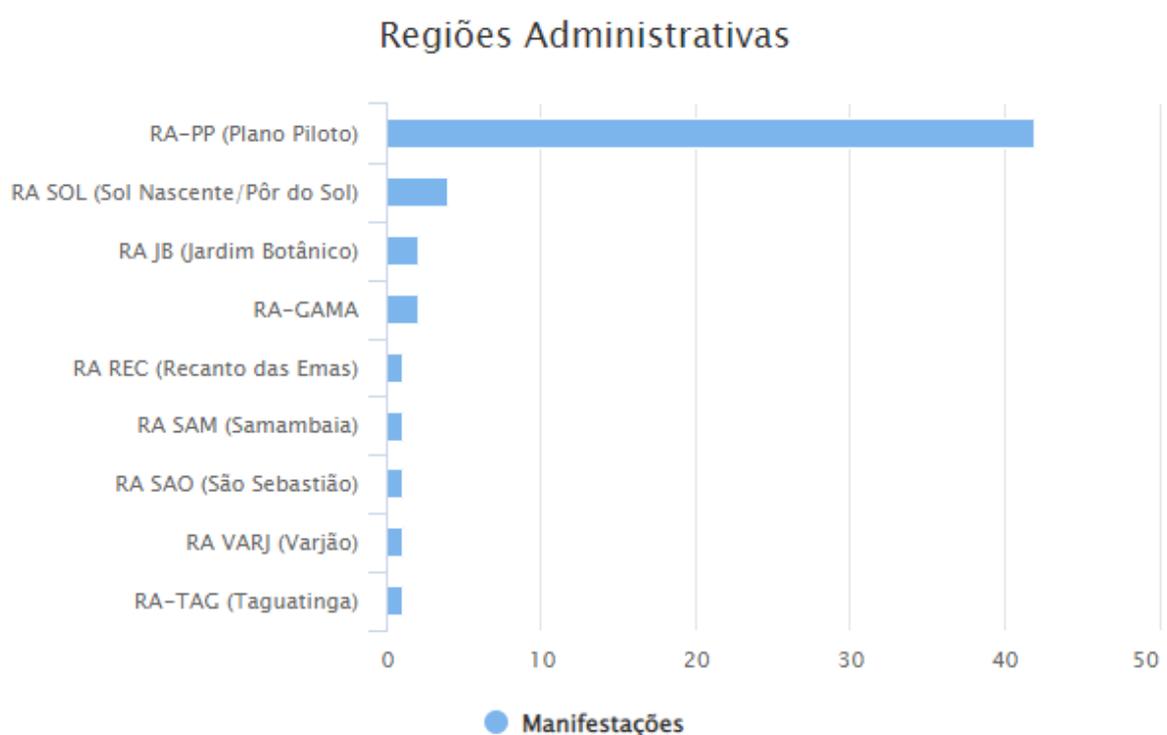
Total de Demandas por Classificação

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observarem que as manifestações recebidas foram classificadas como: 37 reclamações, 7 solicitações, 6 informações, 2 elogios, 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.

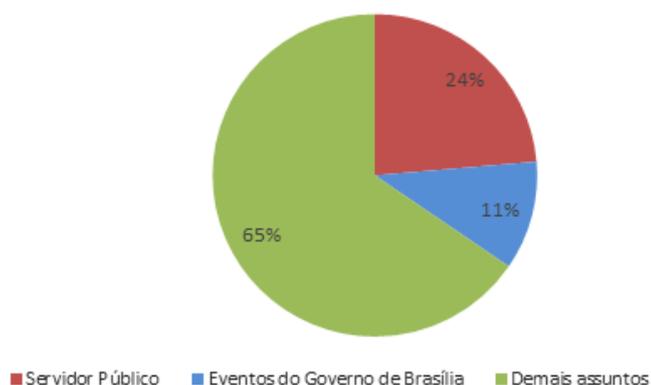


Assuntos Mais Demandados

A seguir, os assuntos demandados neste trimestre.



Assuntos Mais Demandados



Servidor Público

Tivemos 8 (oito) RECLAMAÇÕES, 2 (dois) ELOGIOS, 2 (dois) pedidos de INFORMAÇÃO e 1 (uma) DENÚNCIA.

Eventos do Governo de Brasília

Tivemos 5 (cinco) RECLAMAÇÕES e 1 (uma) SOLICITAÇÃO.

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 55 manifestações recebidas neste trimestre, apenas 18 (dezoito) foram avaliadas pelo cidadão, sendo 7 (sete) consideradas Resolvidas e 11 (onze) consideradas Não resolvidas, ou seja, apenas 32,72% das manifestação foram avaliadas, ocasionando uma média de 39% de resolutividade.

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:

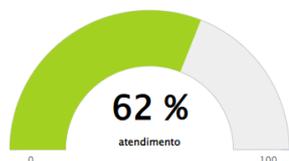
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



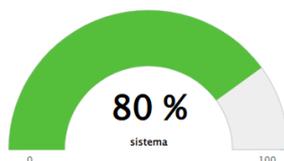
Índice de Recomendação



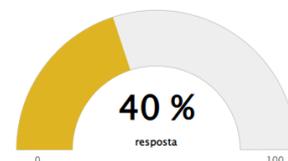
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



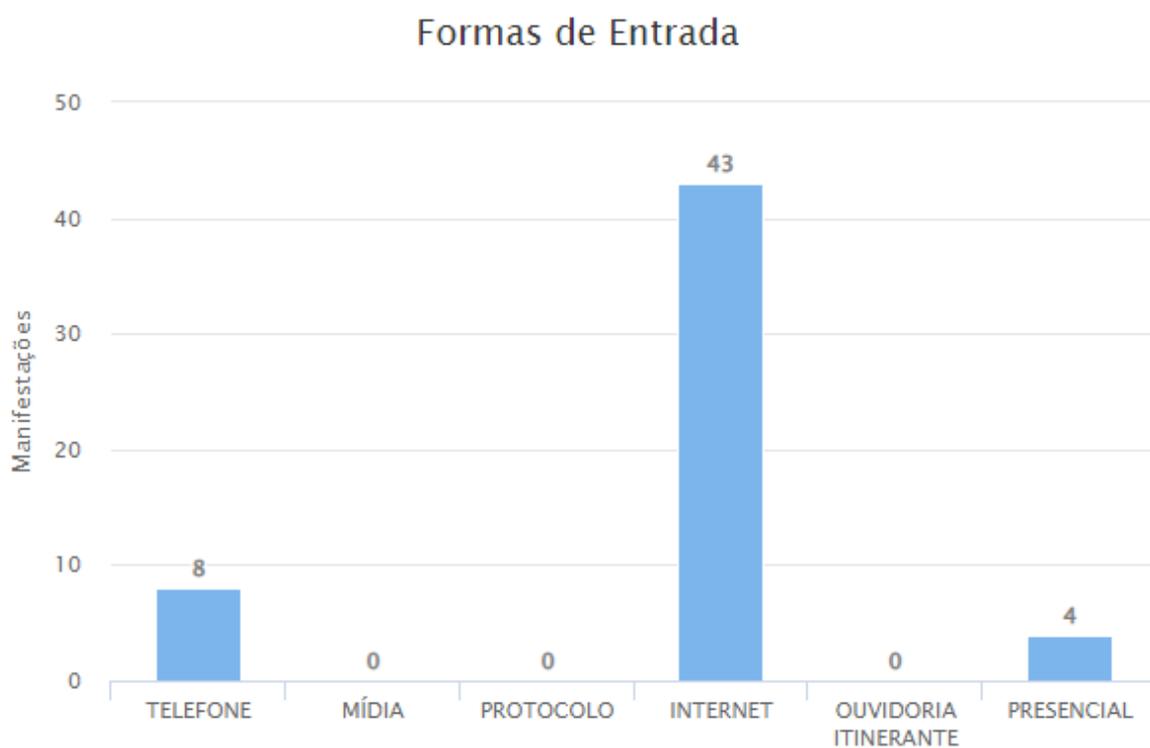
Prazo de Resposta

O prazo médio de resposta foi de 6 dias.



Formas de Entrada

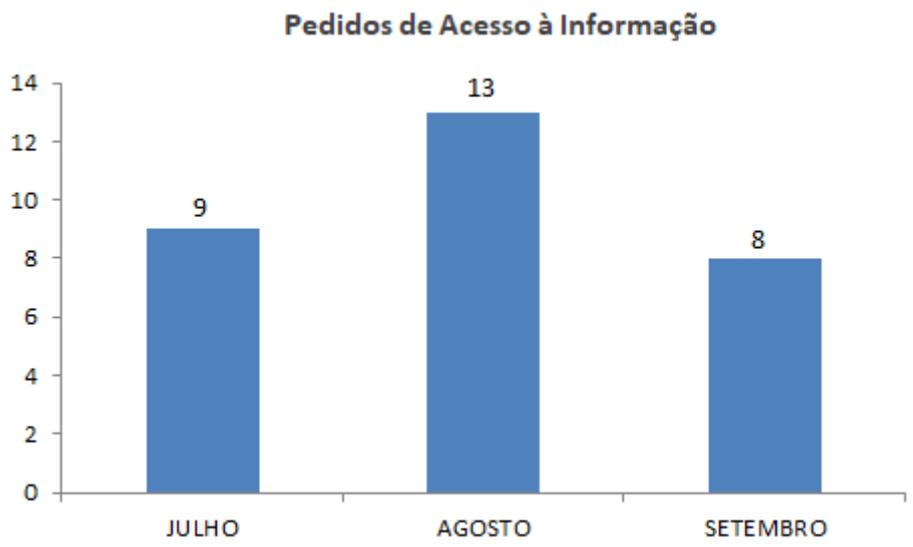
A forma de entrada mais utilizada pelos cidadãos é a internet, conforme mostra o gráfico abaixo.



Pedidos de Acesso à Informação



Em relação às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de julho a setembro 2022 foram registrados **30 pedidos de informação**, todos respondidos.



Dados Comparativos

Dados	3º Trimestre de 2020	3º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2022
Total de Demandas	34	24	55
Resolutividade	100%	100%	39%
Prazo médio para resposta	6 dias	6 dias	6 dias