



# RELATÓRIO

4º TRIMESTRE DE 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 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: 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.

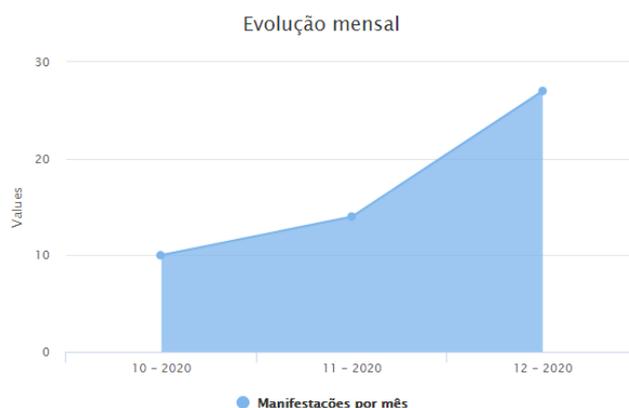
**OBS.:** Por força do Decreto nº 40.520/2020 e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda.

## Dados Estatísticos

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de outubro a 31 de dezembro de 2020**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **04 de fevereiro de 2021**.

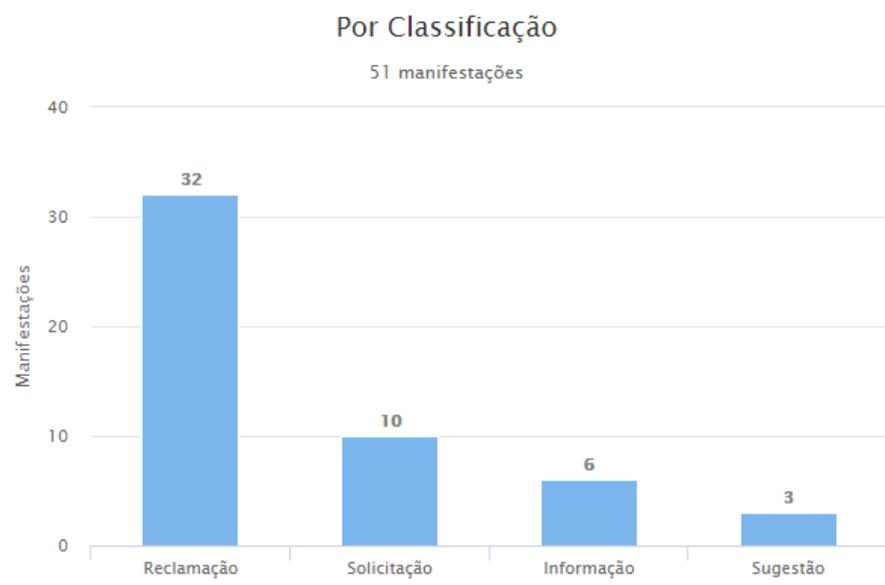
### Total de Demandas por Mês

No período analisado, a Ouvidoria da SECEC recebeu um total de **51** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



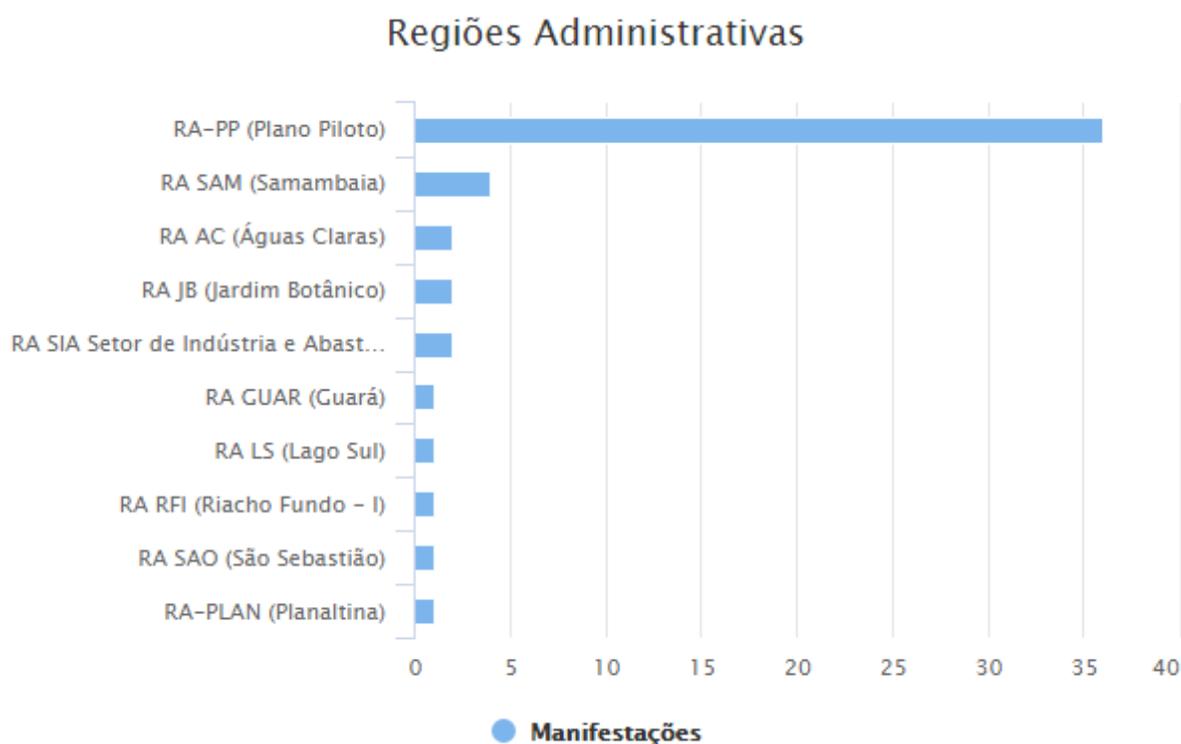
### **Total de Demandas por Classificação**

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 32 reclamações, 10 solicitações, 6 informações e 3 sugestão.



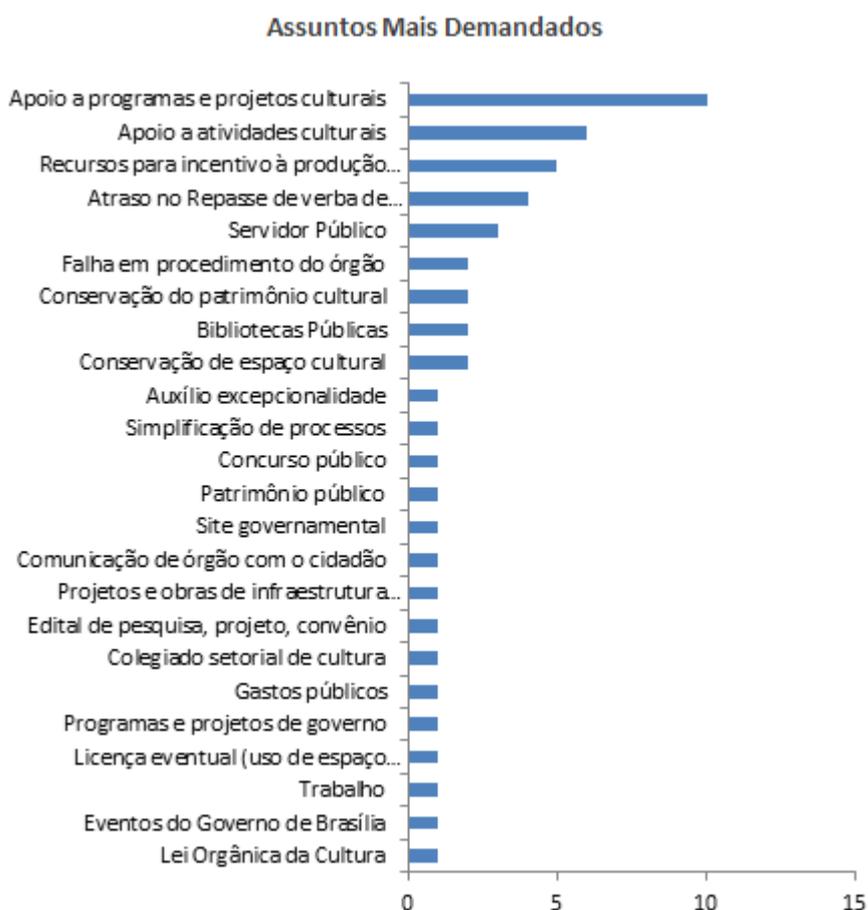
### **Demandas por Região Administrativa**

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.



## 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”.

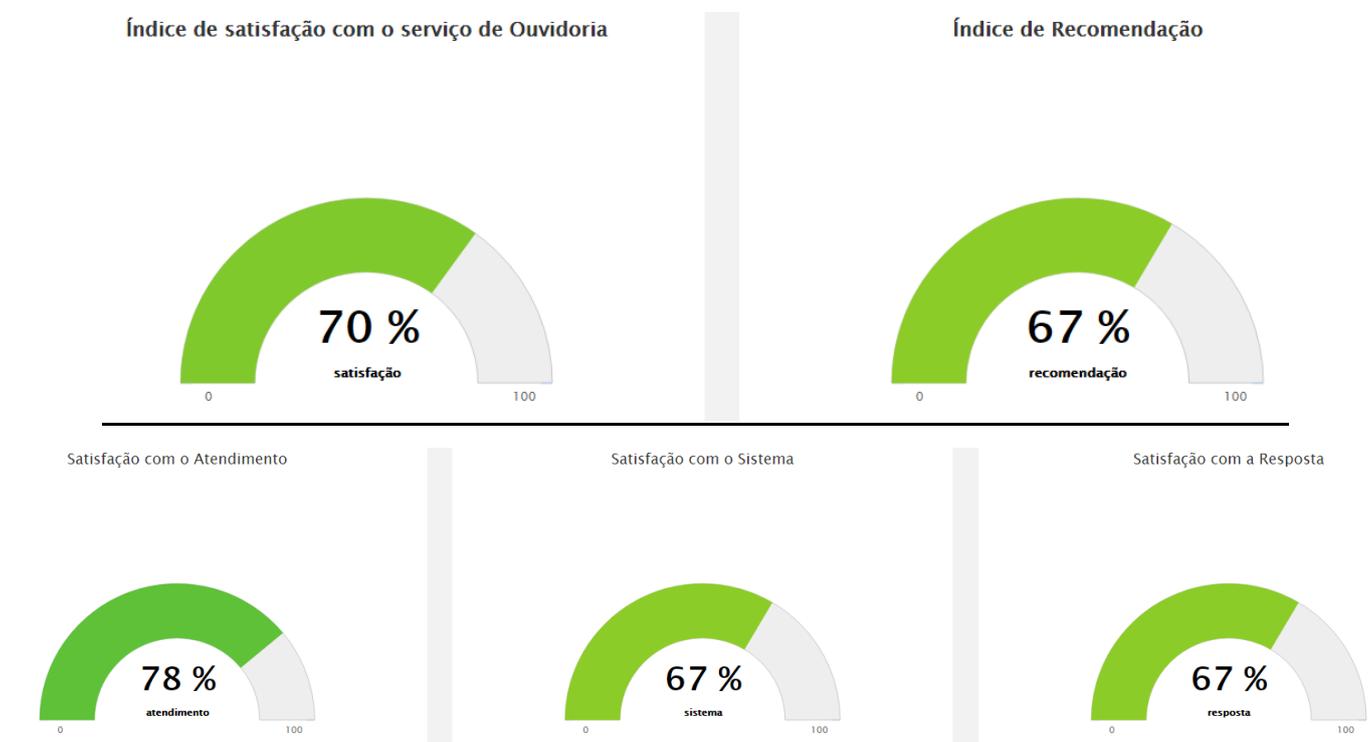
### Resolutividade



## Visão do Cidadão

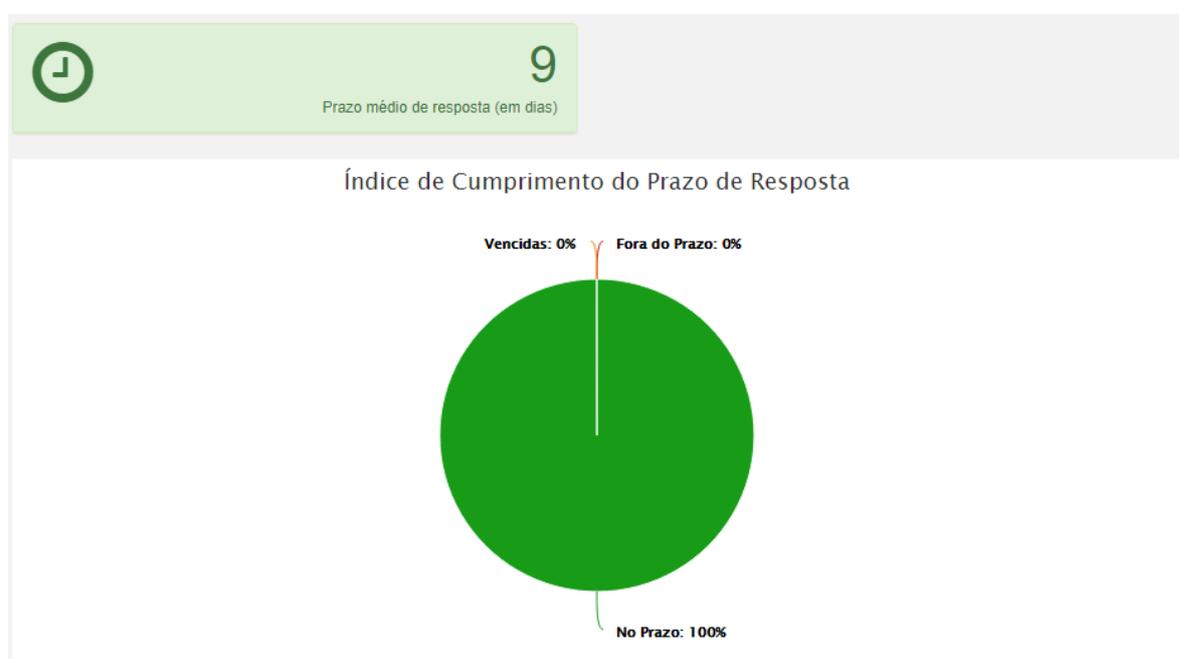
É apresentada ao cidadão, após o recebimento da resposta definitiva, uma Pesquisa de Satisfação com os serviços de ouvidoria.

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



## Prazo de Resposta

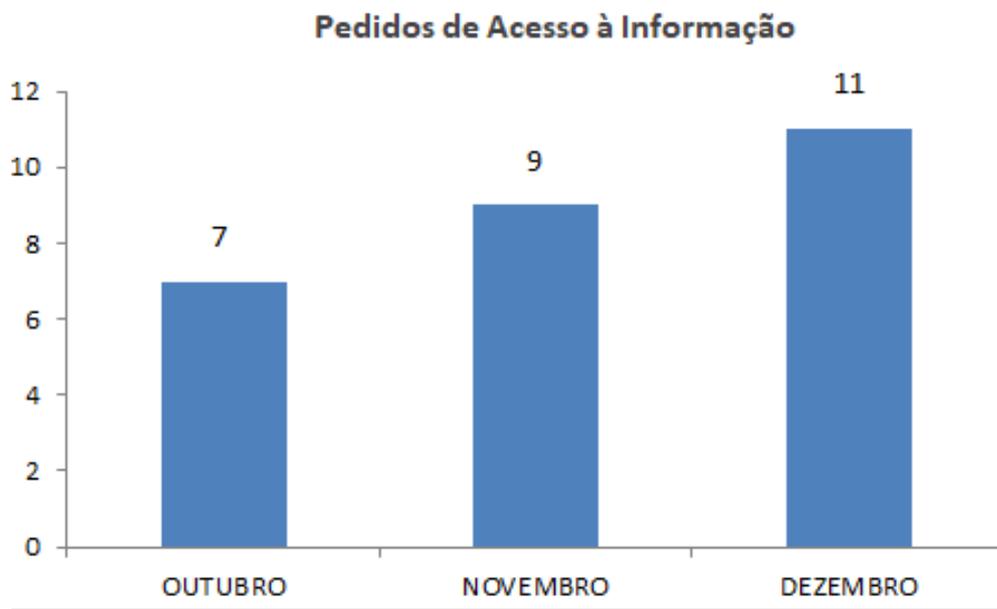
O prazo médio de resposta foi de 9 dias.



## Pedidos de Acesso à Informação



Em relação as manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de outubro a dezembro de 2020 foram registrados 27 pedidos de informação, todos respondidos.



## Dados Comparativos

Dados	3º Trimestre de 2018	3º Trimestre de 2019	3º Trimestre de 2020
Total de Demandas	32	61	<b>51</b>
Resolutividade	45%	33%	<b>50%</b>
Prazo médio para resposta	21 dias	12 dias	<b>9 dias</b>