



Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal

**Relatório 2º Trimestre 2023
(Período: Abril a Junho)**

Brasília/DF



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves de Lima

Ouvidor-Geral

Cecilia Souza da Fonseca

Secretária de Estado de Turismo do Distrito Federal

Christianno Nogueira Araújo

Ouvidor da Secretaria de Turismo do Distrito Federal

Walberto Silva Araújo



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo 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, como: atividades turísticas; Centro de Atendimento ao Turista; Espaços turísticos; assuntos relacionados a auxiliar os artesãos.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado por meio da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O 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.

Tendo em vista que o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Turismo 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 acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

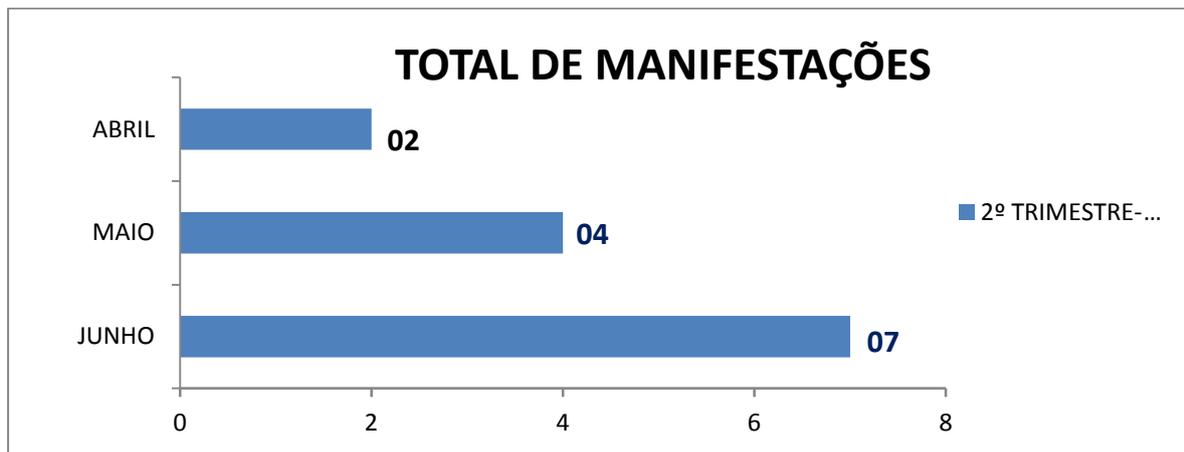


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SECCIONAL DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo efetuou 13 registros dentre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros.

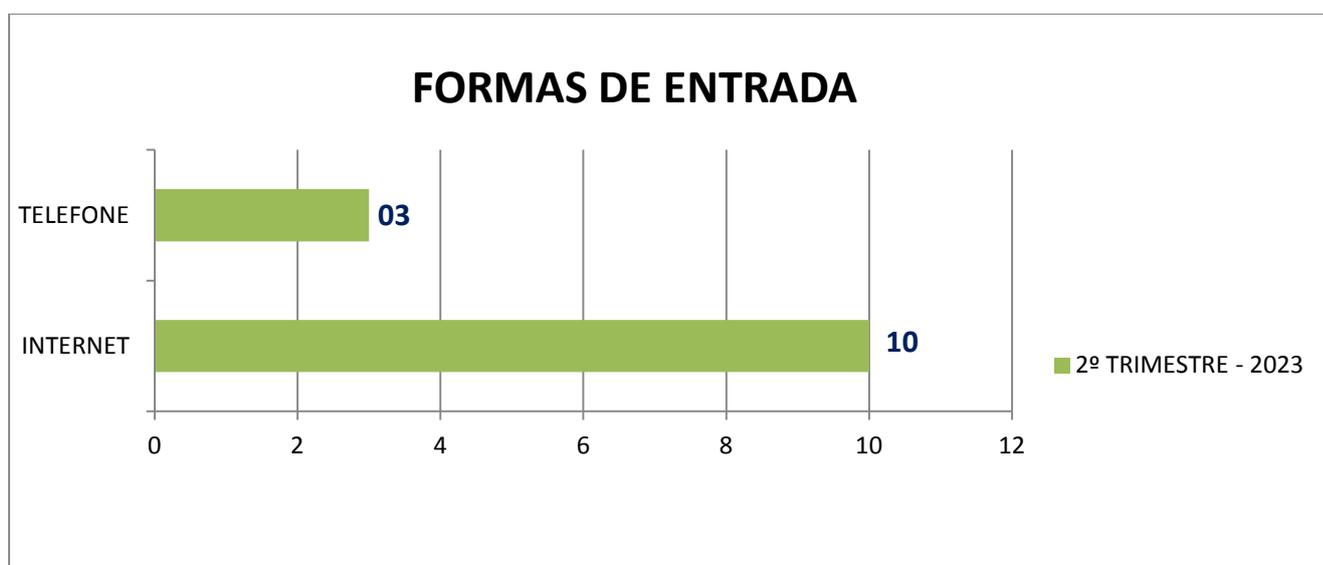
Manifestações 2º Trimestre de 2023

ABRIL	07
MAIO	04
JUNHO	02
Total	13



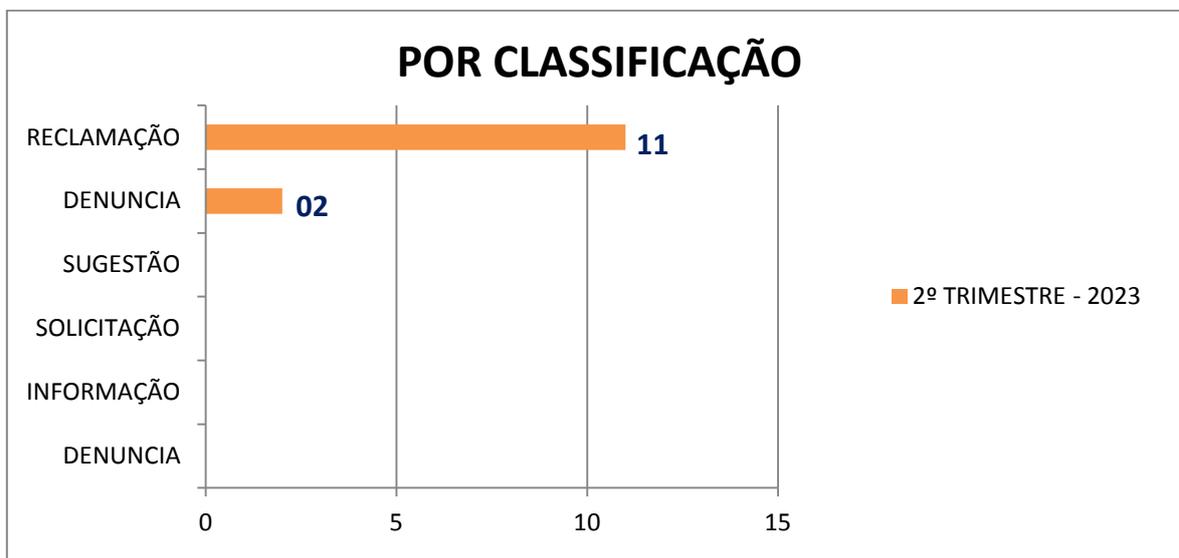


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR FORMAS DE ENTRADA





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



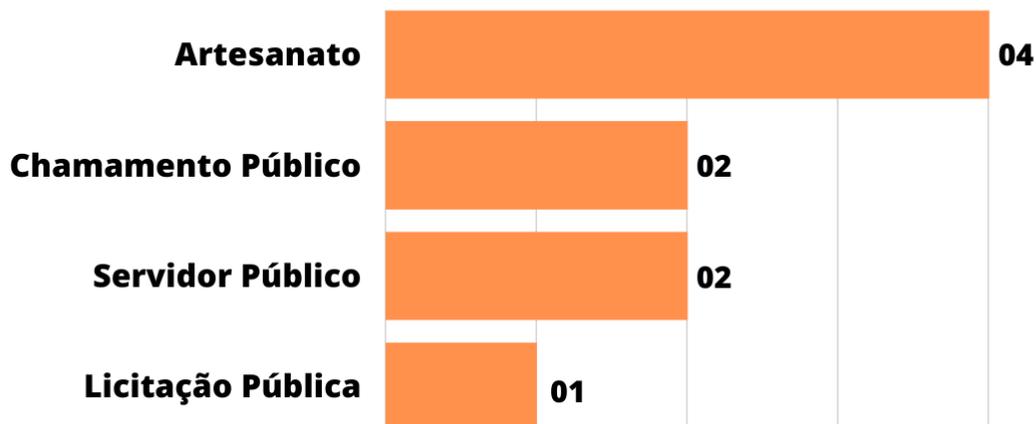
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA – (Prazo médio de resposta 15 dias)





RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

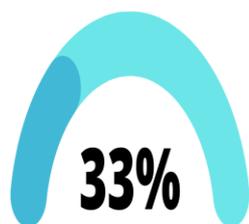
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



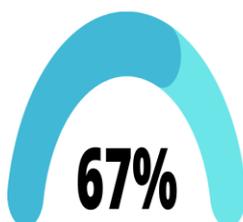


ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

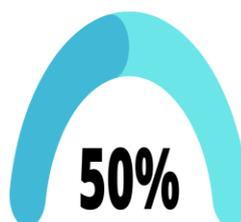
Índice de Resolutividade



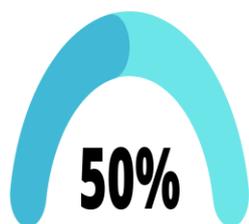
Satisfação com o Serviço



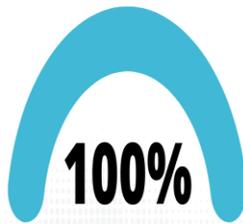
Índice de Recomendação



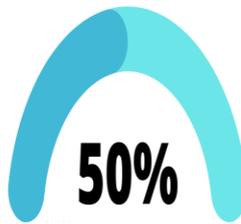
Satisfação com o atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO



No período de Abril à Junho de 2023 houve 12 pedidos de informações pela Lei de Acesso a Informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo do Distrito Federal tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando relevante serviço como unidade auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a aperfeiçoar os serviços do órgão.

Isso demonstra que estamos no caminho certo para garantir a participação popular e a transparência como mecanismo de auxílio na eficiência da prestação dos serviços públicos e na formulação de novas políticas públicas.

A preocupação da Ouvidoria tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pela instituição, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados pelo órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversos setores da Pasta, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais encontra-se situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.