



Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal - SETUR/DF

Relatório Anual - 2022
(Período: 01/01/2022 a 31/12/2022)

Brasília/DF

Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal - SETUR/DF

Relatório Anual 2022

(Período: 01/01/2022 a 31/12/2022)

Relatório Anual apresentado em cumprimento ao disposto no inciso XV, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, que altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017.

Fernanda Alvarenga
Ouvidora

Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal – SETUR/DF

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Turismo: Vanessa Mendonça

Chefe de Gabinete: William Frederico Carneiro de Almeida

Ouvidora: Fernanda Tavares Linhares Alvarenga

Introdução

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: Desenvolver o potencial turístico da cidade; Formular diretrizes e promover a definição e implantação de planos, programas, projetos e ações relativas ao turismo no âmbito distrital; Realizar e desenvolver estudos e pesquisas destinados a identificar as necessidades e avaliar os efeitos dos programas, projetos e atividades vinculados ao setor de turismo; Promover o desenvolvimento e a integração das atividades turísticas visando a melhoria da qualidade de vida da população do Distrito Federal; Captar investimentos públicos e privados destinados ao apoio e promoção de novos produtos turísticos e manutenção dos já existentes.

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.

Tipos de Manifestações Registradas

RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

INFORMAÇÃO: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

Canais de Atendimento

Pela Internet

Os registros podem ser feitos e acompanhados via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos.

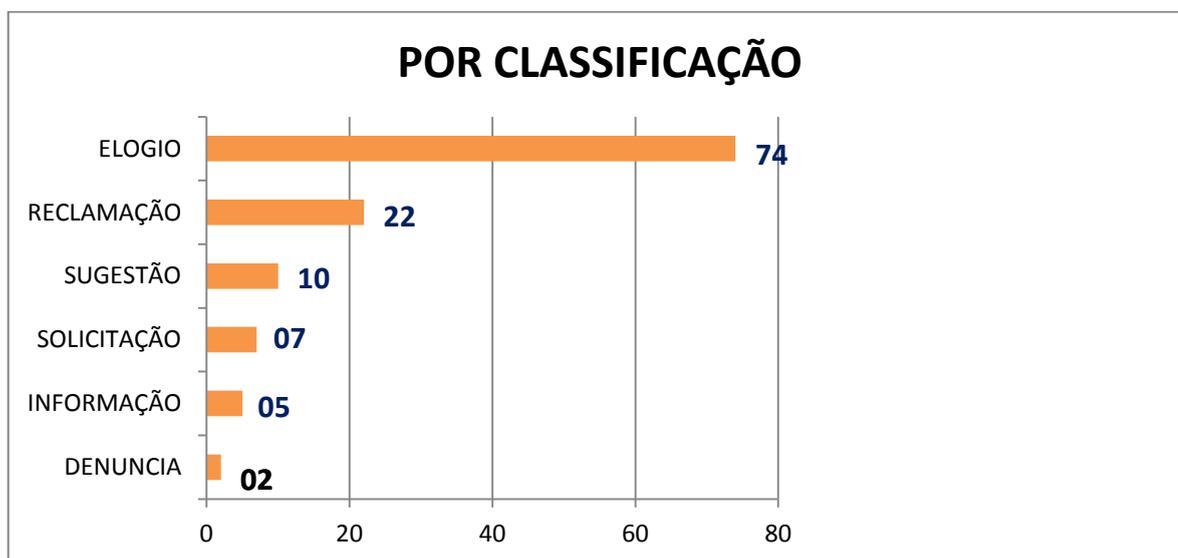
Por Telefone - 162

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – GDF, gratuita para ligações realizadas de telefone fixo e pelo celular, exclusiva 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.

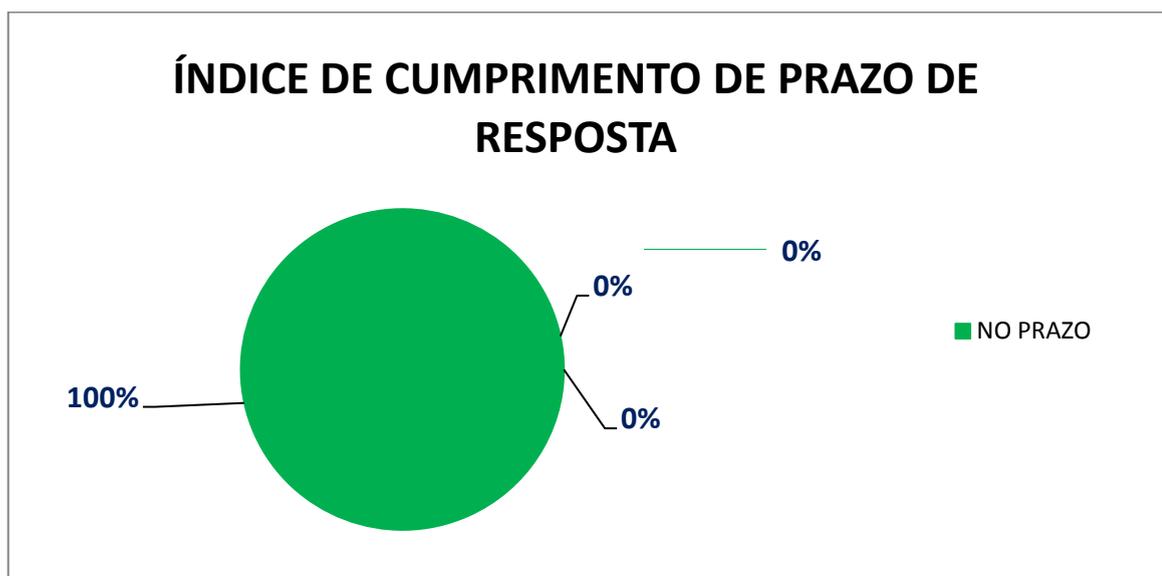
Atendimento Presencial

Centro de Convenções Ulysses Guimarães, Ala Sul, 1º Andar
70070-350, Brasília – DF

Total de manifestações (por classificação) recebidas em 2022: 120

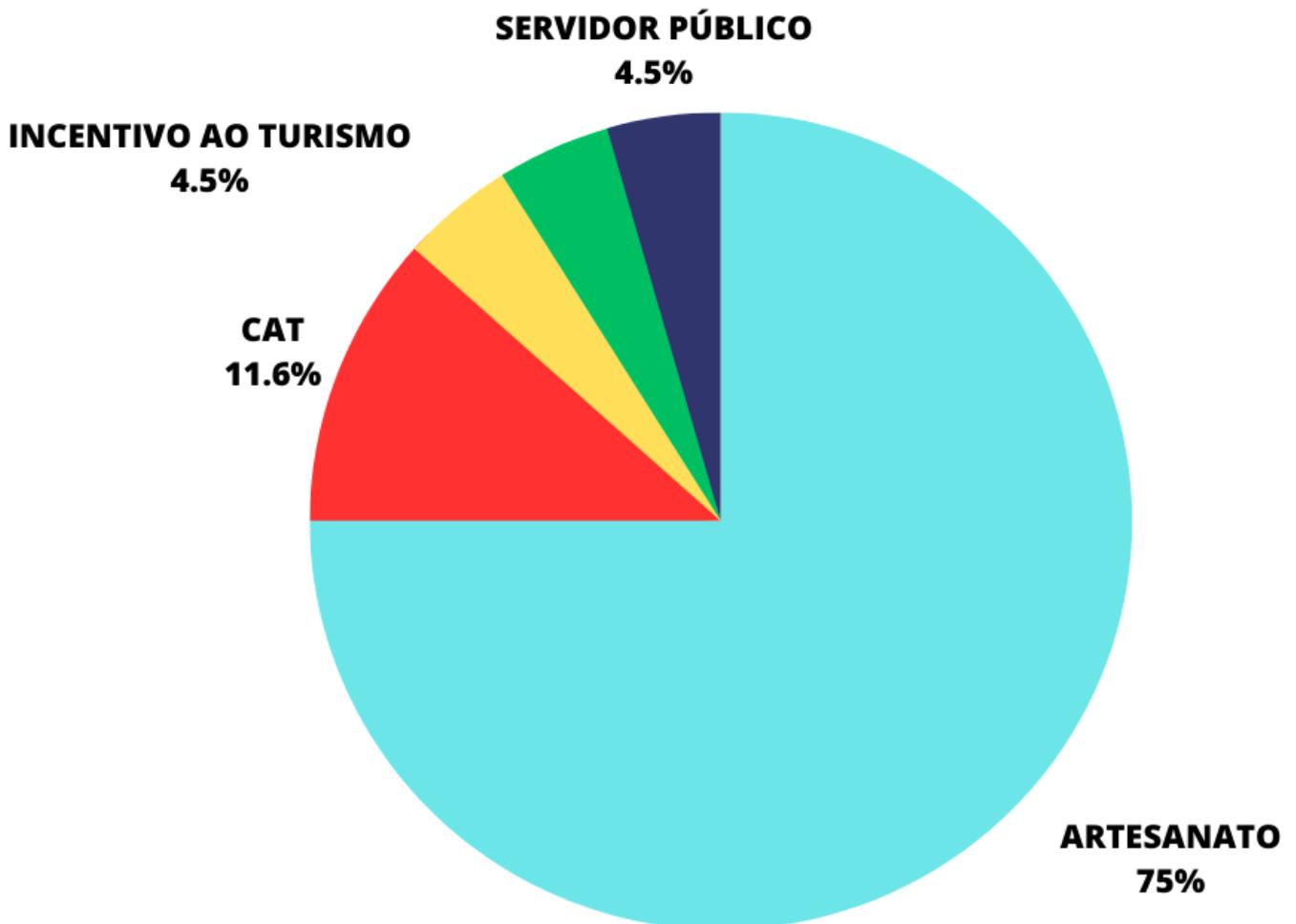


Prazo médio para resposta: 05 dias



Assuntos mais abordados (os mais demandados)

- Artesanato – 84 demandas
- Centros de atendimento ao Turista/CAT – 13 demandas
- Incentivo a Cultura e ao Turismo local – 5 demandas
- Servidor Público – 5 demandas

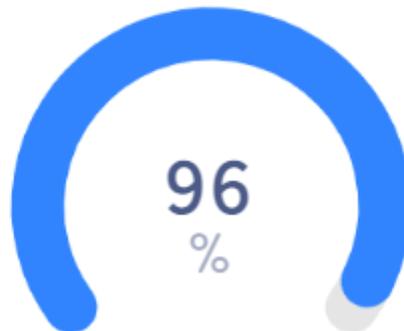


Desempenho da Ouvidoria

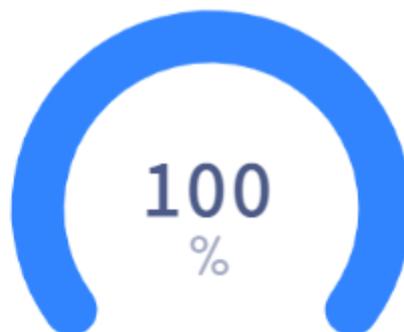
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

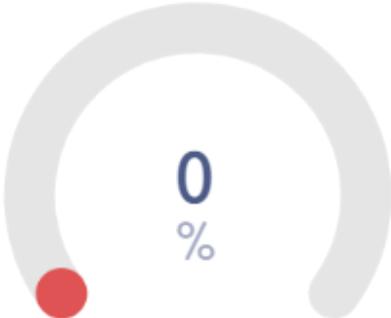


ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

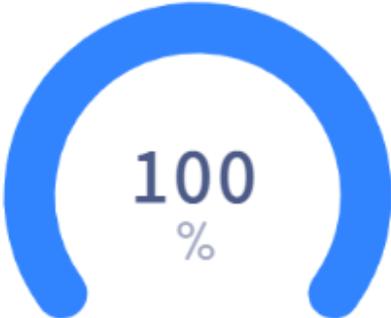


Carta de Serviços

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



Total de manifestações recebidas no Sistema e-SIC



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Turismo recebeu 31 Pedidos de Informação, com base na Lei de Acesso à Informação, conforme relatório do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão–e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.

Considerações Finais

A Ouvidoria da Secretaria de Estado 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 junto à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços do órgão. 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, de acordo com todas as premissas legais, 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.