

# Plano de Ação Bienal 2024-2025

OUVIDORIA-SETUR

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO  
DO DISTRITO FEDERAL



GOVERNO DO  
DISTRITO  
FEDERAL

Governador do Distrito Federal Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal Celina Leão

Controlador-Geral Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral Cecília Souza da Fonseca

Secretário 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 Estado de Turismo do Distrito Federal (SETUR) apresenta o documento intitulado Plano Bianual de Ação (PBA) para o biênio 2024–2025.

O PBA foi elaborado com as finalidades que seguem abaixo:

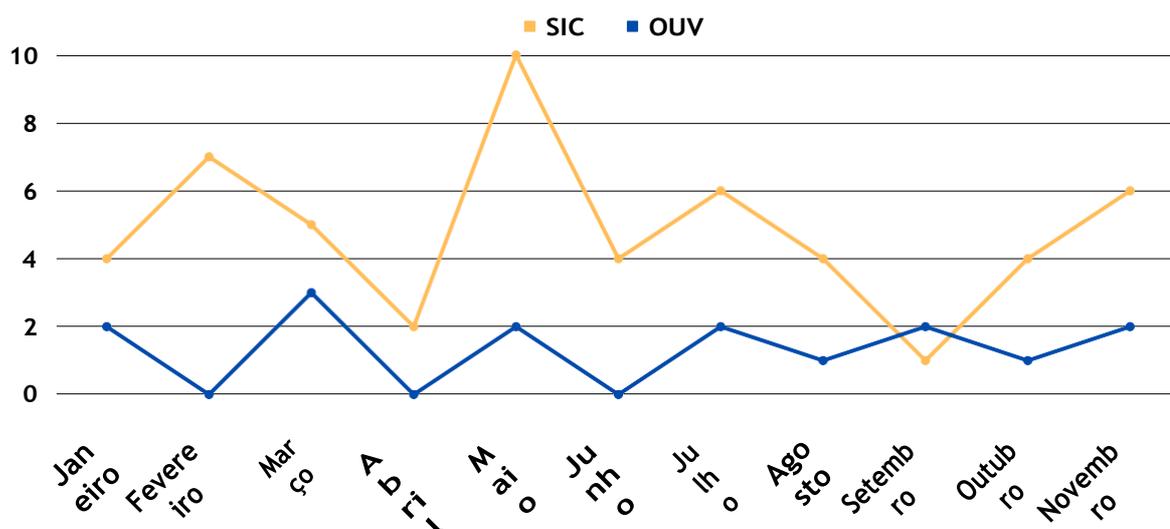
- Realizar um diagnóstico dos principais indicadores da Ouvidoria da SETUR;
- Elaborar a matriz de análise da Ouvidoria da SETUR, cruzando dados de volume e qualidade das manifestações e respectivas respostas;
- Apresentação de ações–chave para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria da SETUR à população, com vistas à excelência do serviço.

O PBA foi projetado em harmonia com as competências da SETUR (Decreto 38.116, de 06 de abril de 2017).

# Diagnóstico

Até o presente momento, foram registradas 61 manifestações no sistema Participa-DF, sendo 15 via OUV (utilizado para o registro de solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios) e 53 via SIC (utilizado para o registro de pedidos de acesso à informação).

Esses dados podem ser visualizados no gráfico abaixo, mês a mês:



Os resultados demonstram um número inferior de pedidos de acesso à informação quando comparado ao número de registros no OUV, o que pode ser justificado pelos serviços prestados por esta SETUR.

Não obstante, o total de registros é significativo e deve ser alvo de ações específicas, especialmente as orientadas ao fortalecimento da transparência ativa, o que será realizado rotineiramente junto às áreas técnicas desta SETUR.

# Indicadores

A análise foi realizada tanto por meio dos indicadores quantitativos abaixo relacionados. A tabela de indicadores apresenta as metas da Rede SIGO-DF para o ano de 2023, bem como as metas atingidas por esta SETUR para o mesmo ano, até o presente momento.

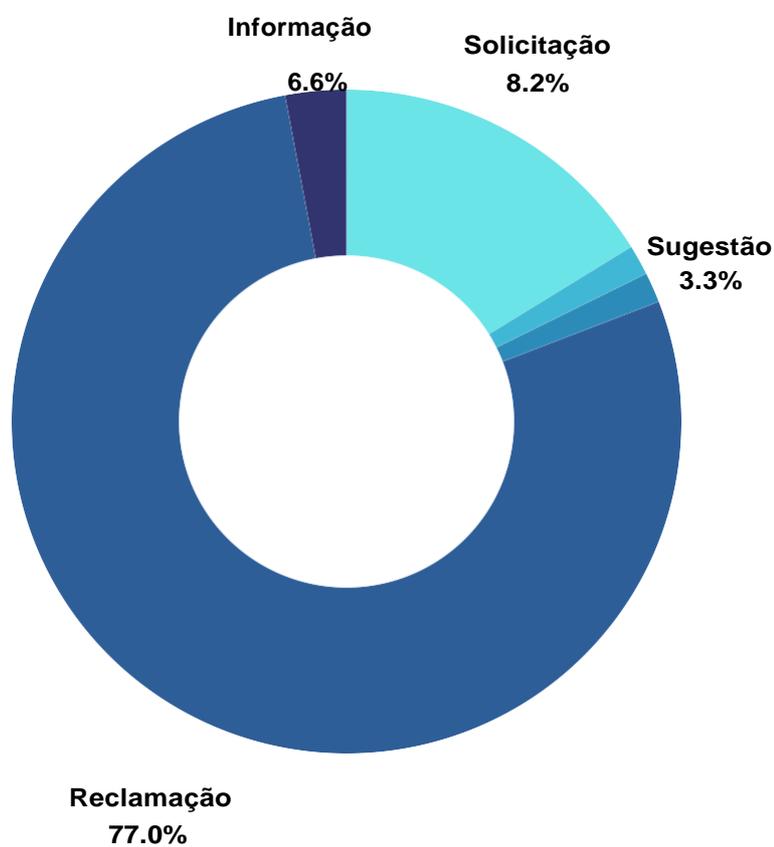
INDICADORES DE PERFORMANCE	METAS DA REDE SIGO EM 2023	METAS DASETUR PARA 2024
Recomendação da Ouvidoria	100%	100%
Qualidade da Resposta	90%	90%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	95%	95%
Resolutividade	81%	81%

Os valores acima apresentados demonstram que esta SETUR tem mantido seus indicadores significativamente acima das metas estipuladas para a Rede SIGO.

Entretanto, os dados devem ser analisados com cautela, considerando o baixo volume de manifestações avaliadas (1) e que os indicadores medem apenas as manifestações referentes ao OUV-DF, não computados os pedidos de acesso à informação.

# Tipologia

O gráfico abaixo apresenta a distribuição percentual das manifestações registradas em 2023, classificadas por sua tipologia, registradas até o momento:



Os dados acima reiteram a predominância dos pedidos de acesso à informação e destacam, dentre as manifestações protocoladas no OUV, um número dominante de reclamações, quando comparadas às tipologias de sugestão, solicitação (1,5%) e denúncia.

# Assuntos recorrentes

Os principais assuntos recorrentes registrados pela Ouvidoria da SETUR no ano de 2023, até o momento, foram:

1 *Artesanato*

2 Incentivo a cultura e ao turismo local

3 *Chamamento Público*

Os assuntos em destaque refletem as pontes de interação entre a SETUR e os cidadãos e servidores públicos do Governo do Distrito Federal.

Destacamos que nenhum é referente aos serviços públicos em sentido estrito prestados pela SETUR.

# Matriz de análise

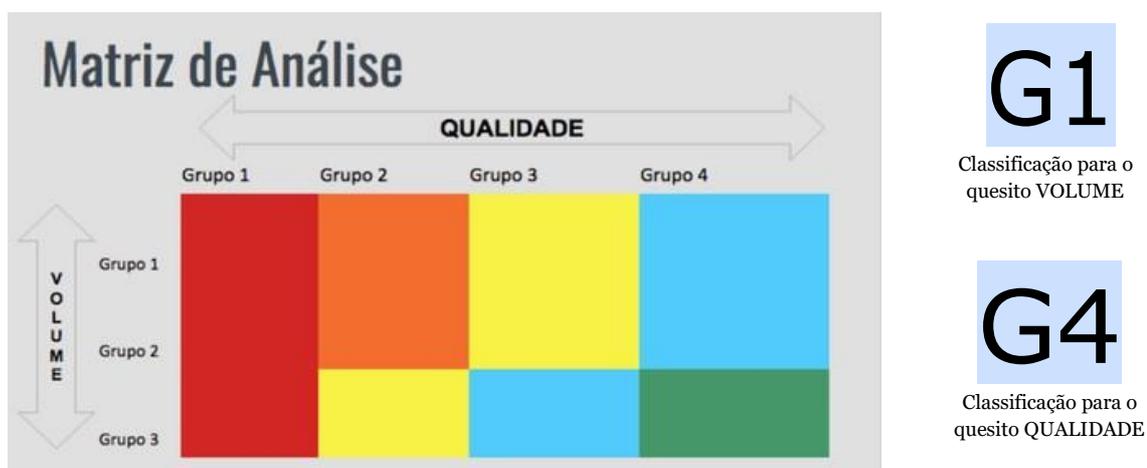
A figura abaixo representa a apresentação visual da Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal para aferição diagnóstica das ouvidorias seccionais. Essa Matriz relaciona duas dimensões :

A dimensão **VOLUME**, que divide-se em 3 (três) grupos, a saber:

- Grupo 1 (G1) – órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês;
- Grupo 2 (G2) – órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano;
- Grupo 3 (G3) – órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

A dimensão **QUALIDADE**, que divide-se em 4 (quatro) grupos, que são:

- Grupo 1 (G1) – 3 (três) ou 4 (quatro) indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%;
- Grupo 2 (G2) – Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO;
- Grupo 3 (G3) – Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO;
- Grupo 4 (G4) – Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO



O cruzamento dos dois indicadores acima levou à SETUR ao resultado: **AZUL**

O cronograma abaixo compreende as principais ações que serão realizadas pela Ouvidoria da SETUR no biênio 2024-2025.

<b>MÊS/AÇÃO</b> <b>2024 E 2025</b>	<b>BATE PAPO</b> <b>COM OUVIDORIA</b>
JAN	
FEV	
MAR	
ABR	
MAI	
JUN	X
JUL	
AGO	X
SET	X
OUT	
NOV	
DEZ	

# OUVIDORIA SETUR-DF

NOME DO PROJETO	BATE PAPO COM OUVIDORIA		
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propagar no órgão o papel da Ouvidoria</li><li>• Reforçar a importância do uso das informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores.</li></ul>		
Justificativa	O projeto justifica-se pelas potencialidades no aprimoramento da gestão originadas do contato direto da Ouvidoria com as demandas dos cidadãos		
Ação	Contato com os responsáveis pelas áreas técnicas	Agendamento de data para o encontro	Realização do encontro
Metas	Contato inicial e fortalecimento de vínculos	Definir data para organização do encontro	Entregar sugestões de melhorias de serviço/gestão
Responsável	Ouvidor	Assessor	Ouvidor
Recurso	Não	Não	Não
Cronograma	junho	agosto	setembro
Resultado esperado	Aproximação com a área	Definição de data	Melhora de serviços e gestão
Comunicação de resultados	Apresentação dos resultados por meio dos Relatórios trimestrais, bienal, Plano de Ação com publicação no sítio institucional da Secretaria de Estado de Turismo.		

# CONCLUSÃO

O presente PBA, desenhado em alinhamento com as competências da SETUR e, especialmente, com as demandas e realidade desta unidade seccional, foi estruturado objetivando o aumento da participação social na gestão da ação pública e o aperfeiçoamento do trabalho realizado pela Ouvidoria da SETUR.

Os resultados colhidos com as ações elaboradas serão apresentados, futuramente, ao longo de sua execução, nos Relatórios de Ouvidoria do biênio 2024-2025, que serão publicados na página institucional desta SETUR.

Esta Ouvidoria Seccional continuará se empenhando para o aprimoramento constante de sua atuação junto aos cidadãos, buscando a interlocução cidadão-Estado de forma cada vez mais humanizada e atenciosa, atendendo aos ditames da transparência e do controle social.

