



**Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal**

**Relatório 1º Trimestre 2021**  
**(Período: Janeiro a Março de 2021)**

Brasília/DF



**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto de Albuquerque Dias

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora-Geral**

Cecília Souza Fonseca

**Secretária de Estado de Turismo do Distrito Federal**

Vanessa Chaves de Mendonça

**Ouvidora da Secretaria de Turismo do Distrito Federal**

Fernanda Tavares Linhares Alvarenga



## 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.

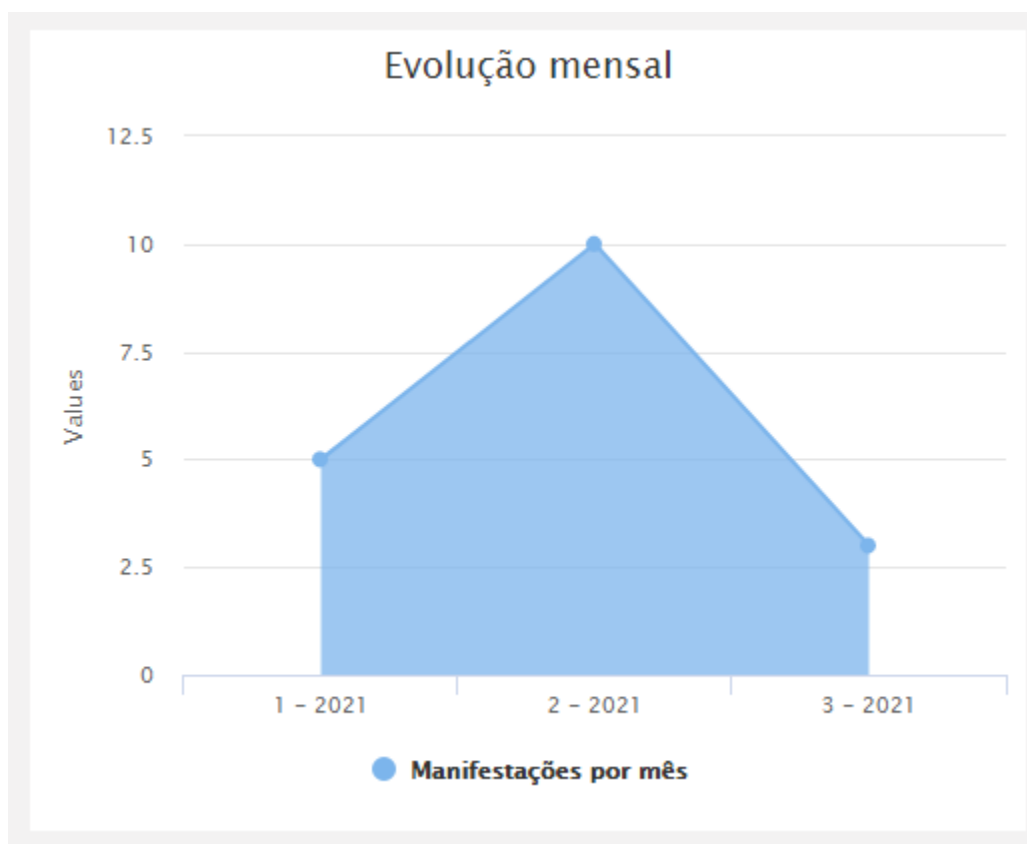


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo efetuou 18 registros dentre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros.

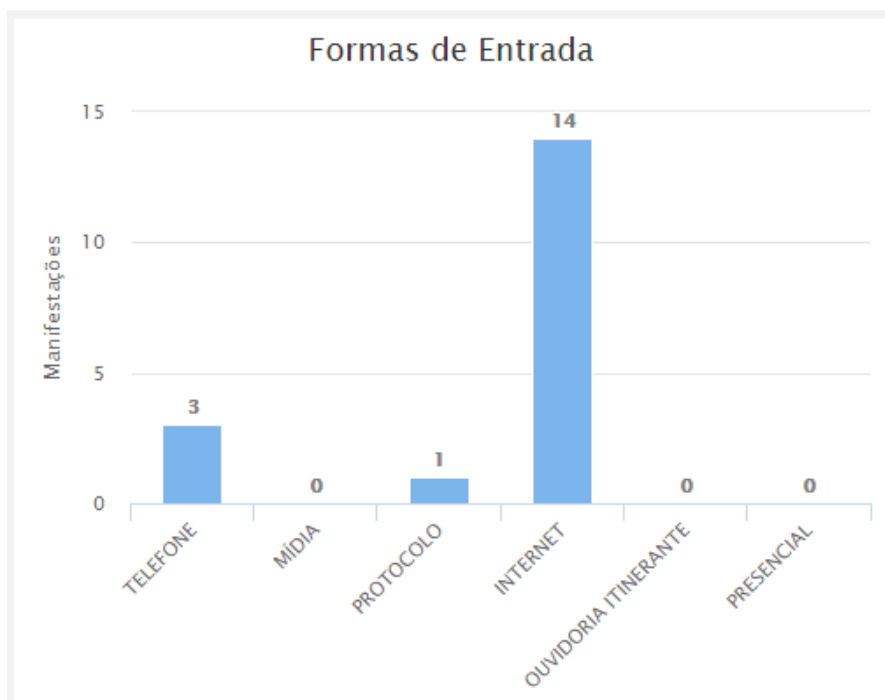
### Manifestações 1º Trimestre de 2021

<b>Janeiro</b>	<b>5</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>10</b>
<b>Março</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>

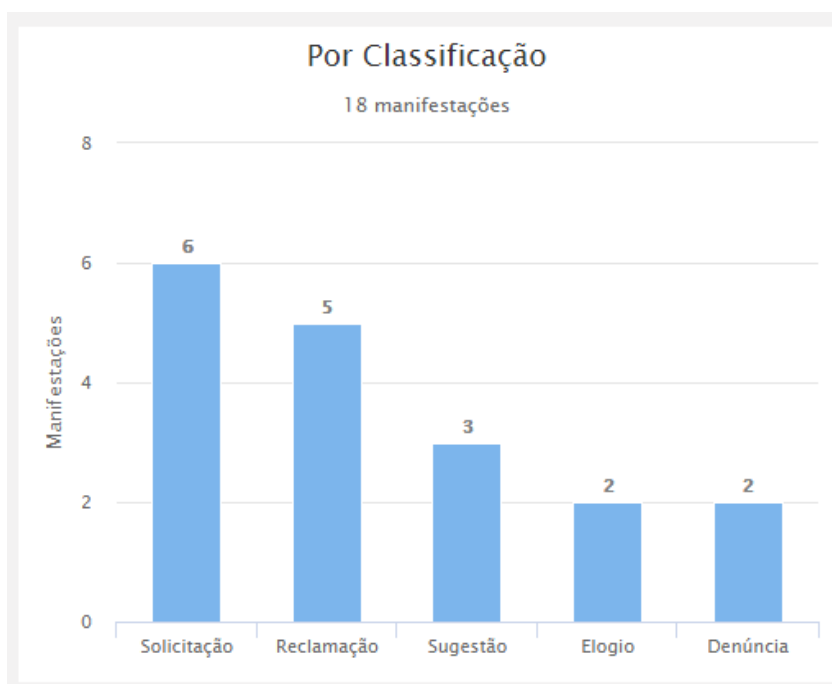




## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

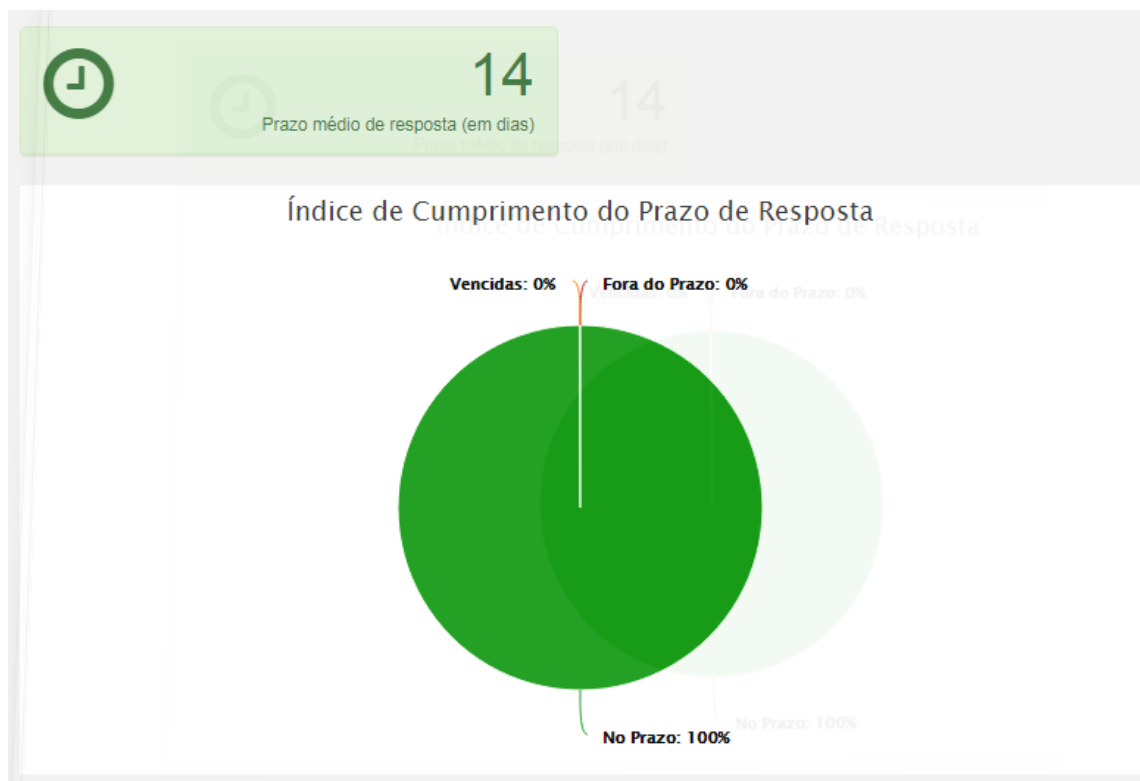


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

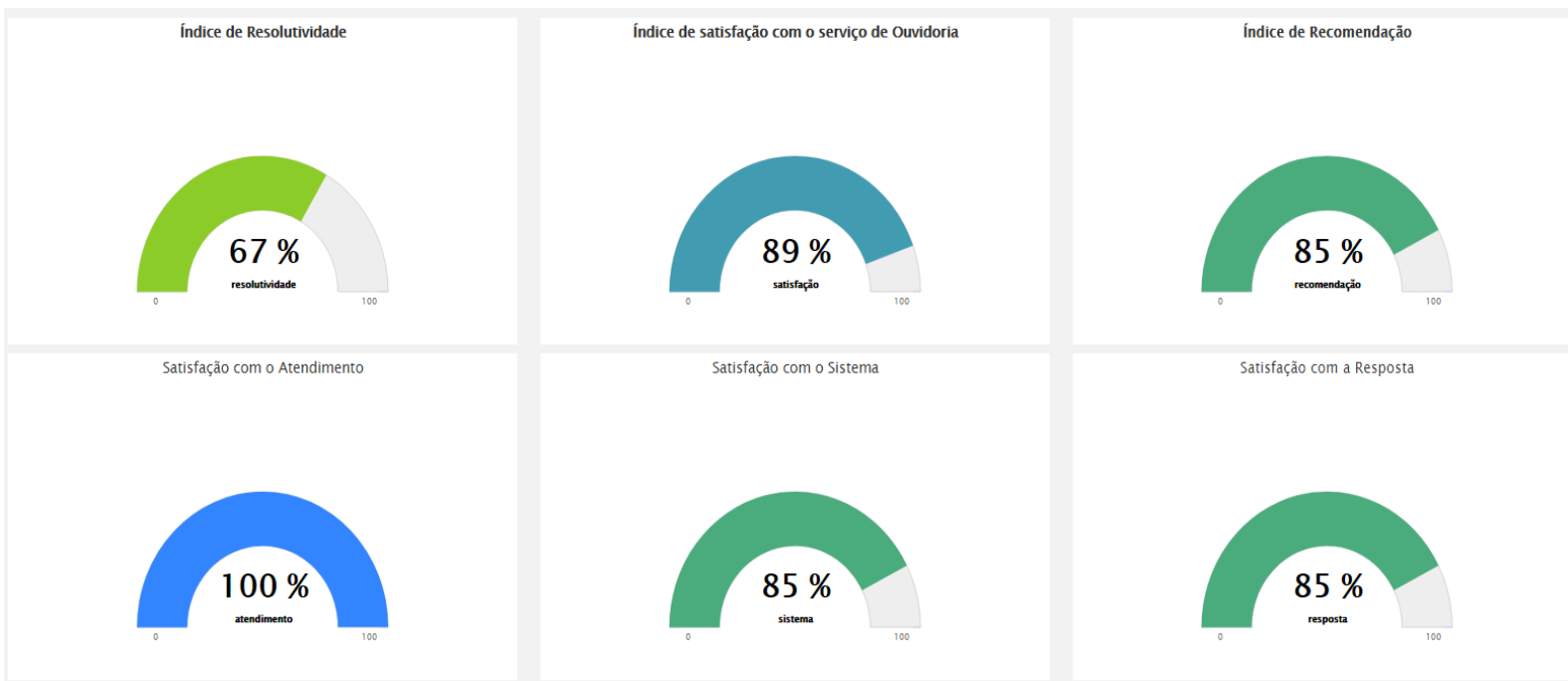


## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO





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



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



No período de Janeiro à Março de 2021 houve 13 (treze) pedidos de informação 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.

Neste trimestre, tivemos reclamações de incentivos aos guias turísticos (benefício financeiro) por conta da pandemia e várias solicitações e sugestões de infraestrutura para o turismo que, por falta de orçamento, esta Secretaria fica impossibilitada de desenvolver tais demandas.

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.