



Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal

Relatório 4º Trimestre 2020
(Período: Outubro a Dezembro de 2020)

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

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

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.

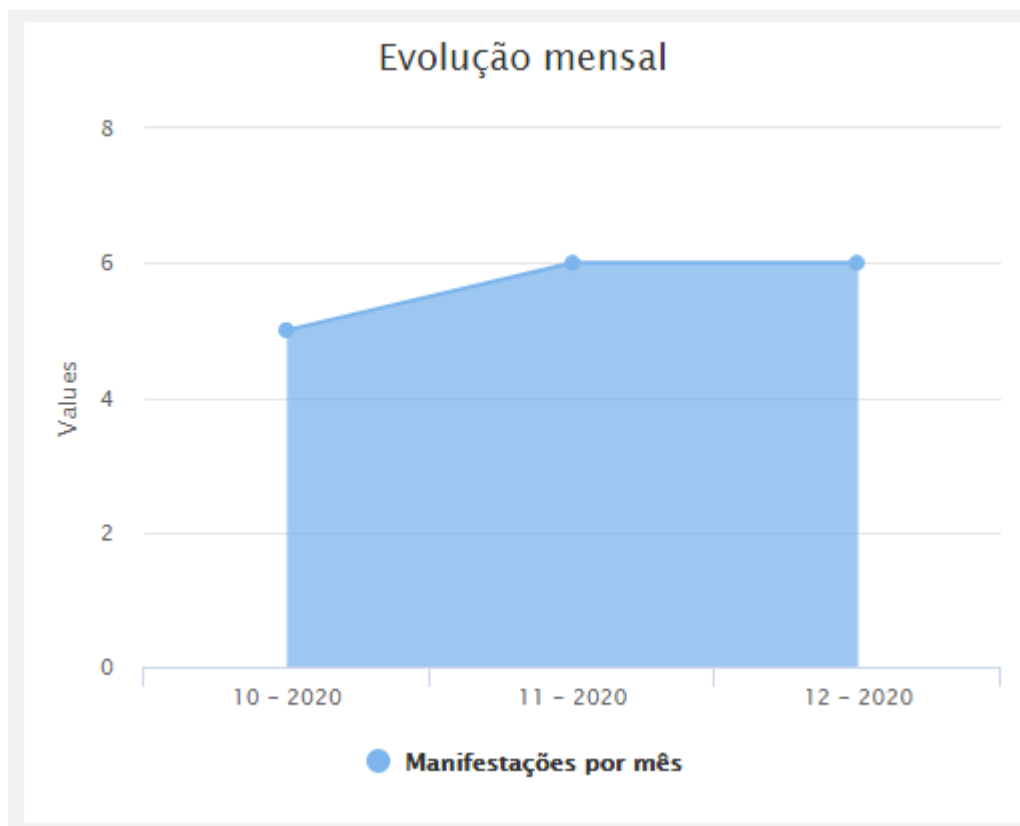


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo efetuou 17 registros dentre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros.

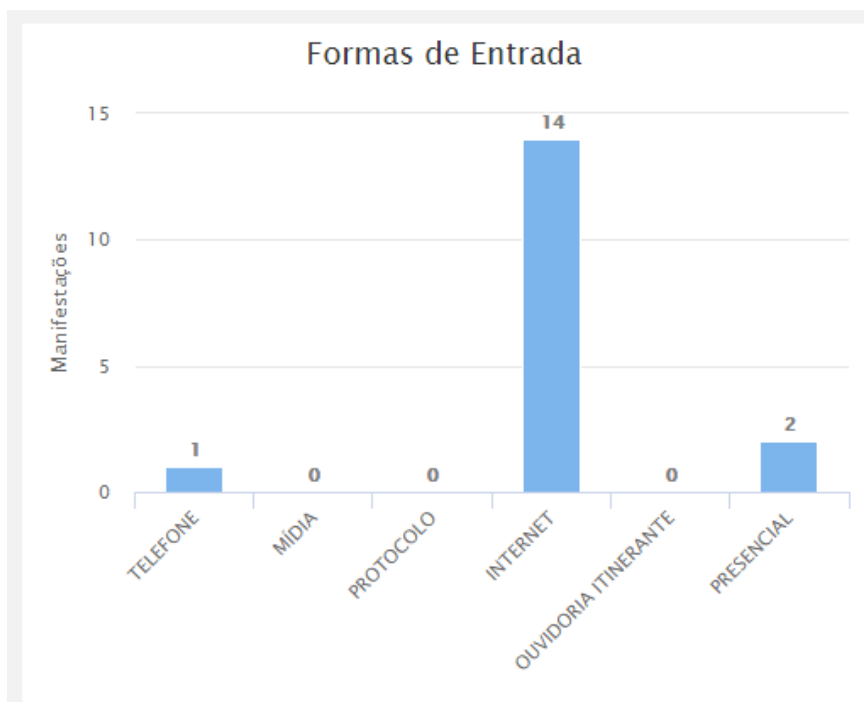
Manifestações 2º Trimestre de 2020

Abril	5
Mai	6
Junho	6
Total	17

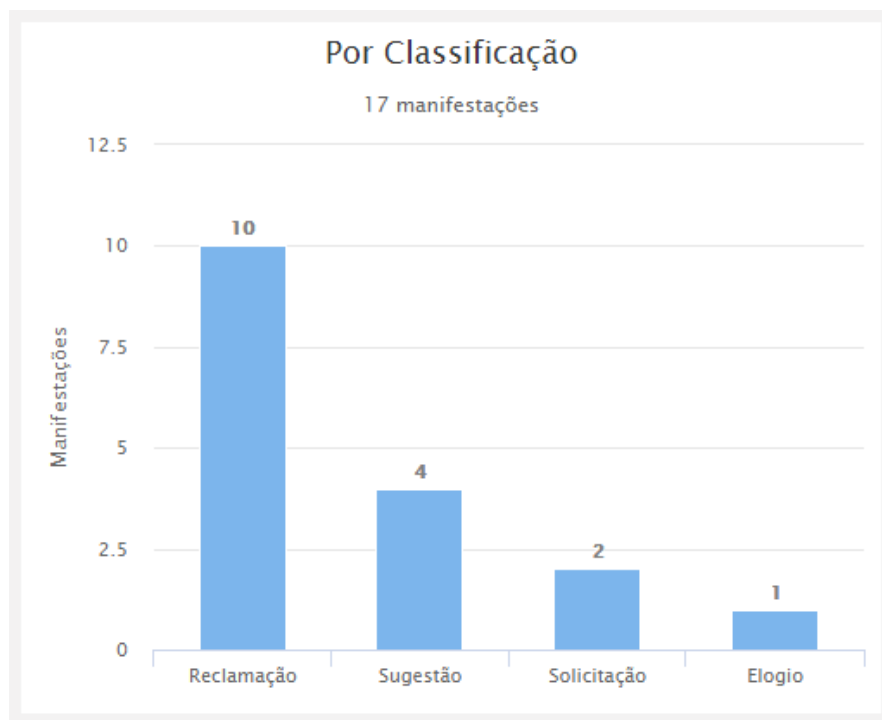




TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

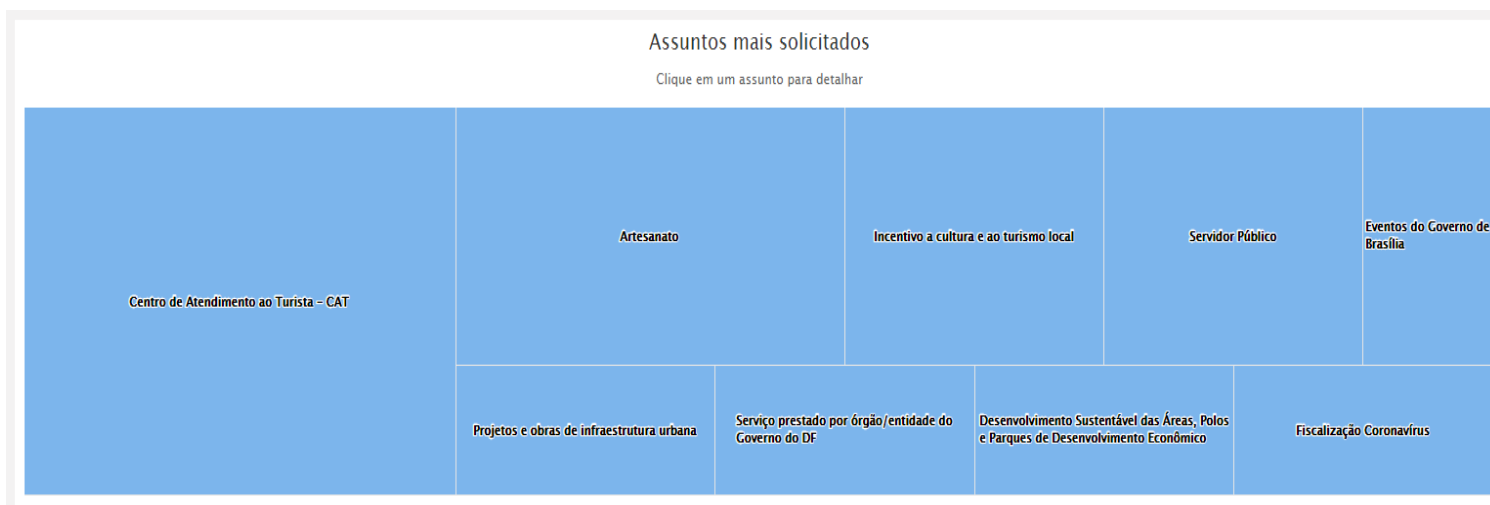




ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

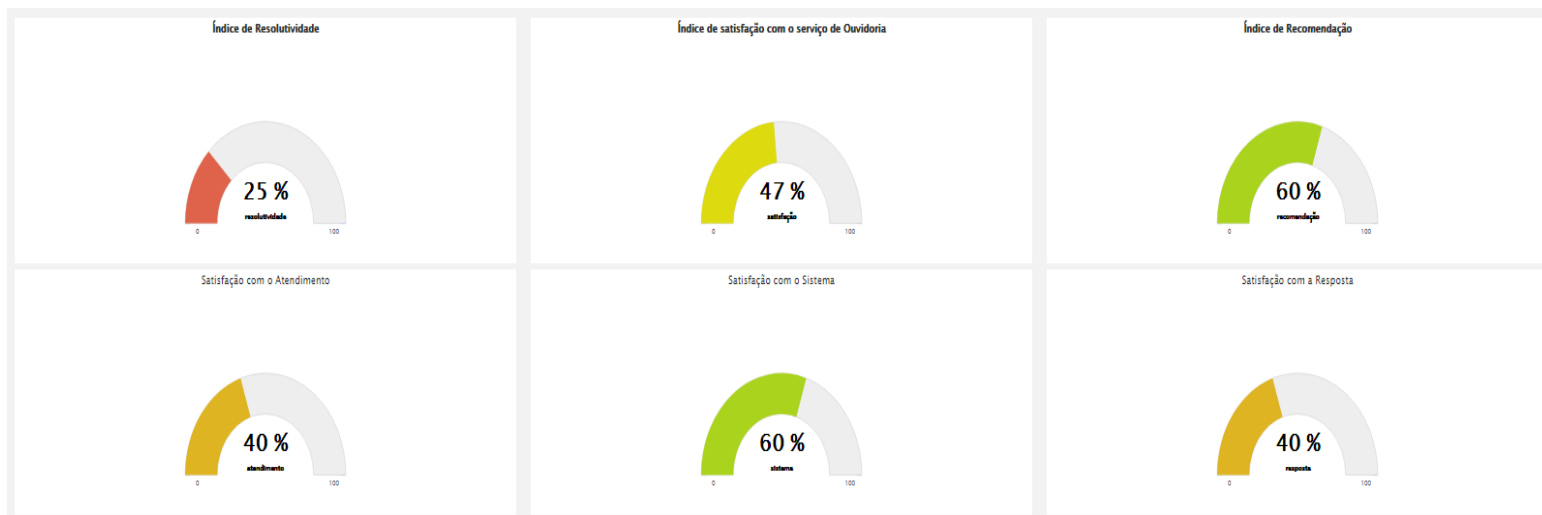


RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO





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 Outubro à Dezembro de 2020 houve 02 (dois) 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, em virtude do COVID-19, não houve o atendimento das demandas de ouvidoria para os artesãos com relação as feiras e rotas do artesanato, em virtude do processo de licenciamento para eventos. Assim, deixamos de atender as principais demandas que eram as solicitações das feiras do final do ano desta forma, o índice de resolutividade ficou baixo.

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.