



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

**Relatório 4º Trimestre 2024**

(Período: Outubro a Dezembro)

Brasília/DF



**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Celina Leão

**Controlador-Geral**

Daniel Alves de Lima

**Ouvidor-Geral**

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

**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.

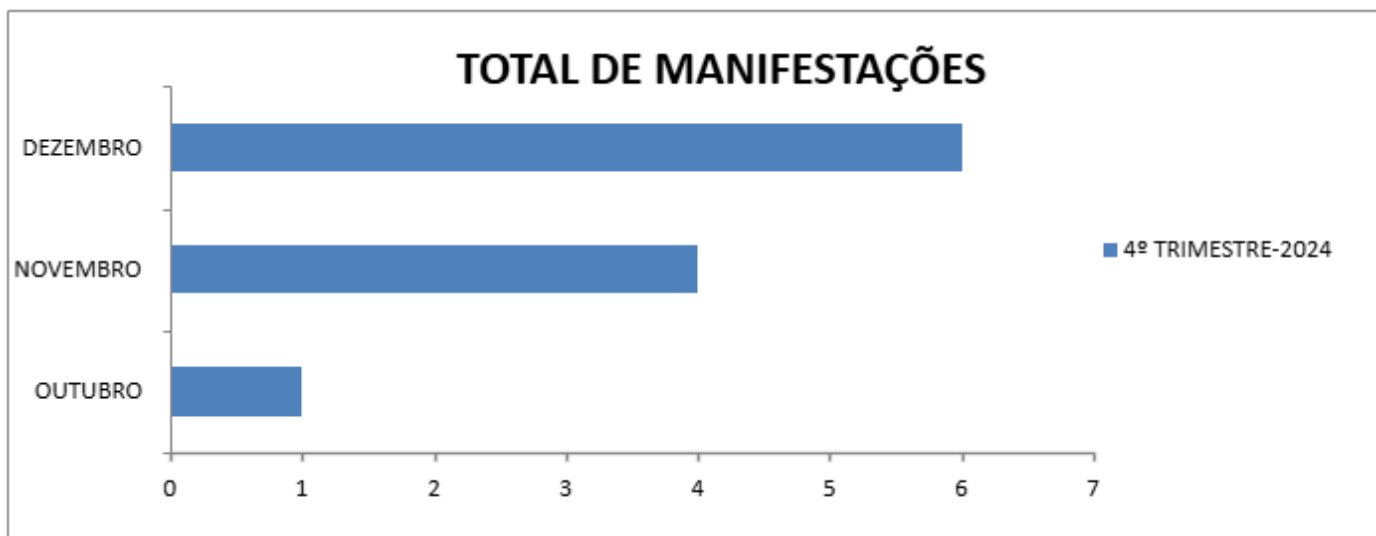


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo efetuou 11 registros dentre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros.

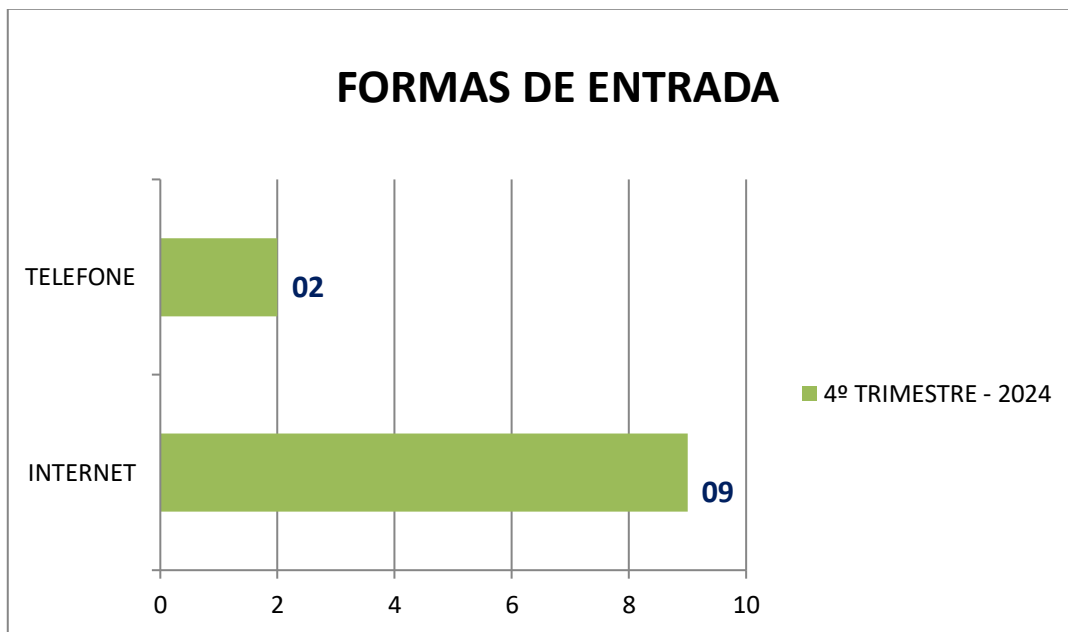
### Manifestações 4º Trimestre de 2024

<b>OUTUBRO</b>	1
<b>NOVEMBRO</b>	4
<b>DEZEMBRO</b>	6
<b>Total</b>	11

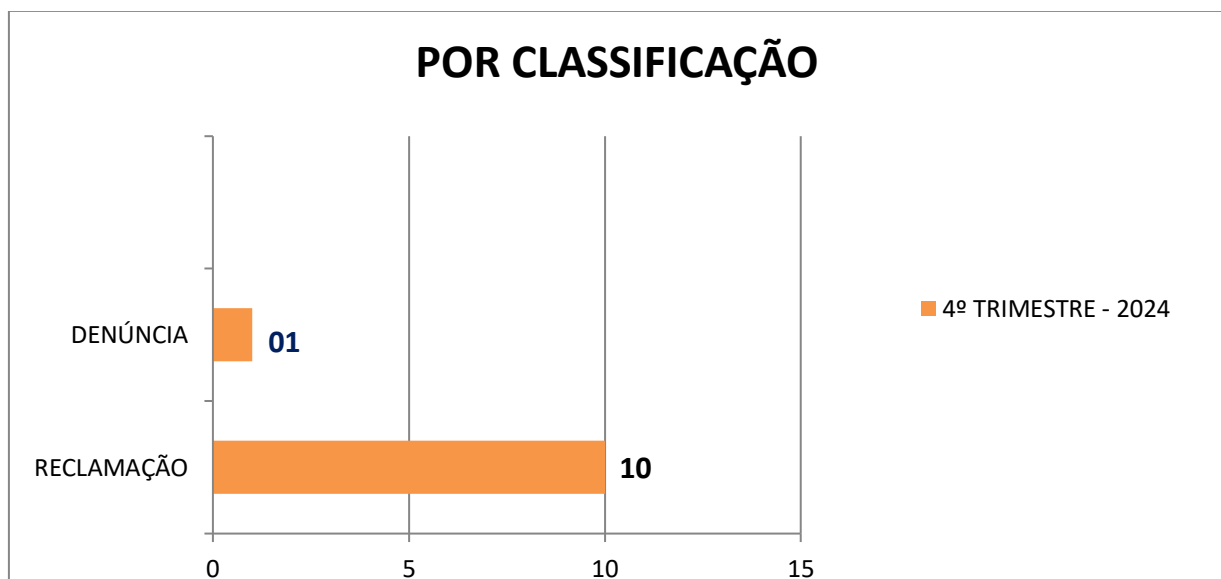




## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR FORMAS DE ENTRADA

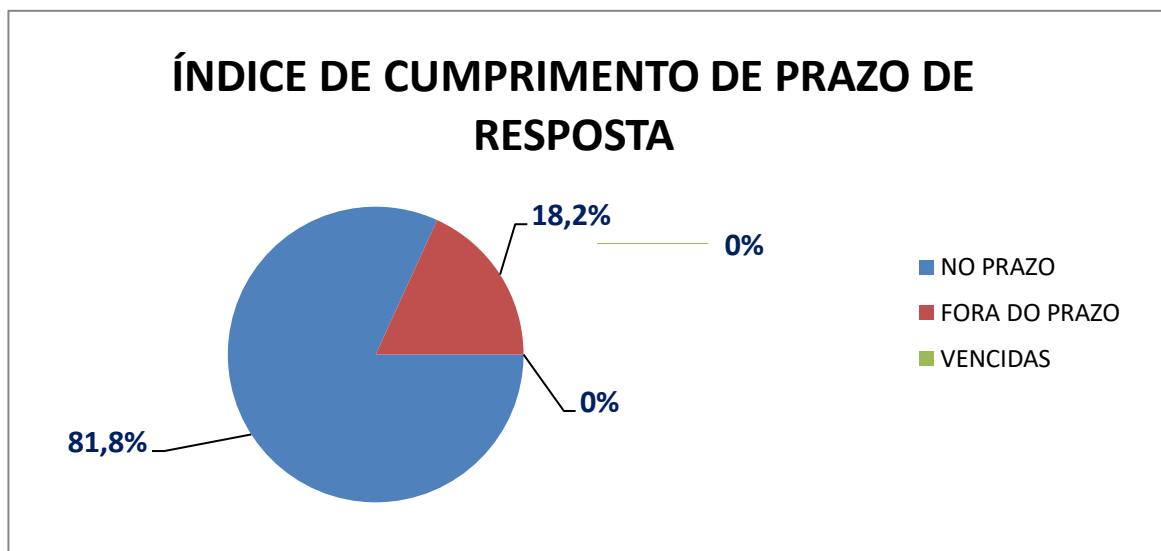


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



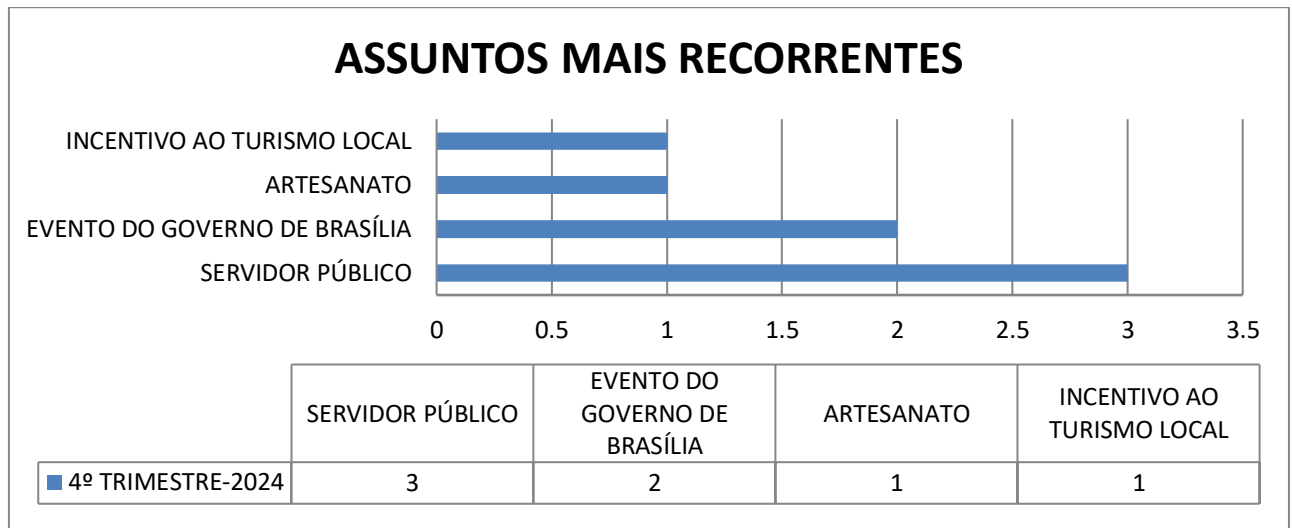


## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA – (Prazo médio de resposta 10 dias)





## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO



Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



## INDICADORES DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Conforme destacado no quadro abaixo, os índices da pesquisa apresentam em 0%, provavelmente devido à falta de realização da pesquisa de satisfação, pelo cidadão.







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

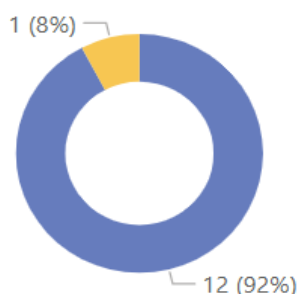


No período de Outubro à Dezembro de 2024 houveram 13 pedidos de informações pela Lei de Acesso a Informação, conforme demonstração abaixo:

Quantidade de pedidos	Tempo médio de resposta (dias)	% de pedidos respondidos dentro do prazo
<b>13</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

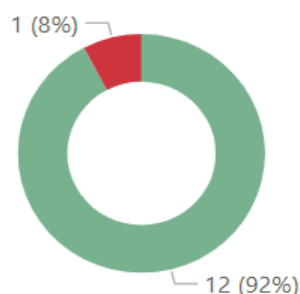
### Status das respostas aos pedidos

● Respondido ● Não Respondido



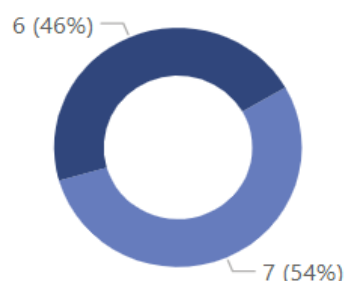
### Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo ● Fora do Prazo



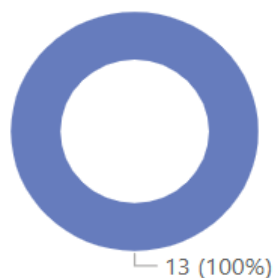
### Proteção da identidade do solicitante

● Sim ● Não



### Canal de solicitação

● Internet

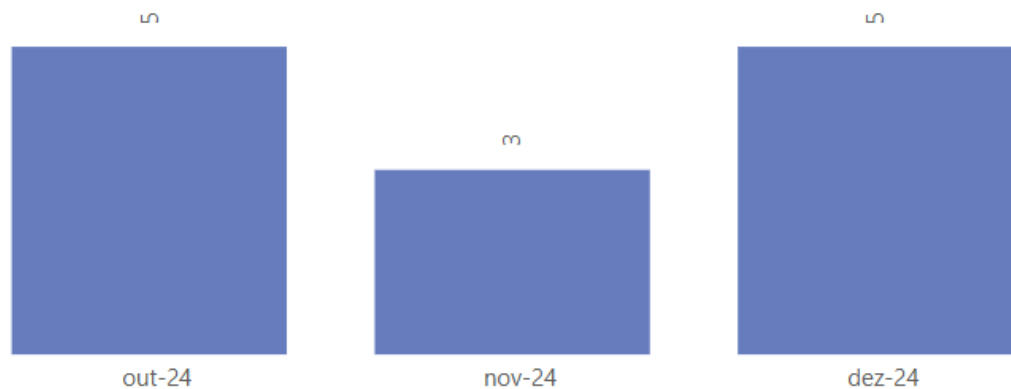




## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – 4º TRIMESTRE/2024

---

Quantidade de pedidos por ano e mês



Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)





## 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.