



Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal

Relatório 1º Trimestre 2020
(Período: Janeiro a Março de 2020)

Brasília/DF



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto de Albuquerque Dias

Controlador-Geral

Aldemario Araújo Castro

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.

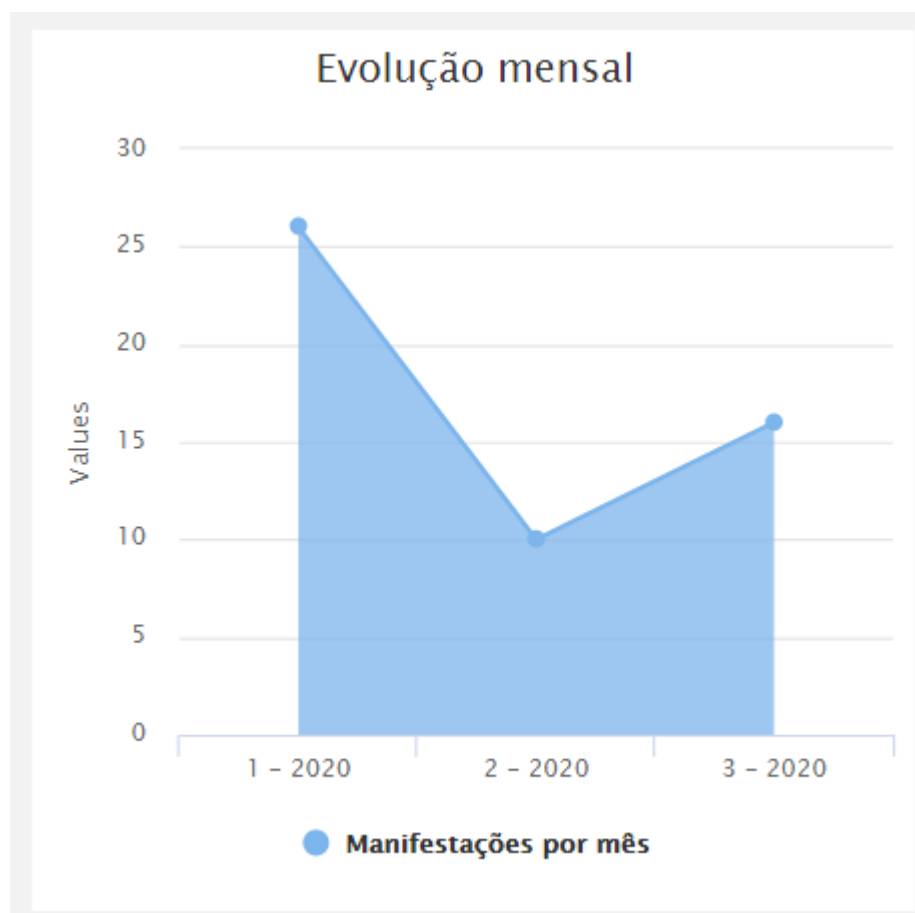


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo efetuou 52 registros dentre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros.

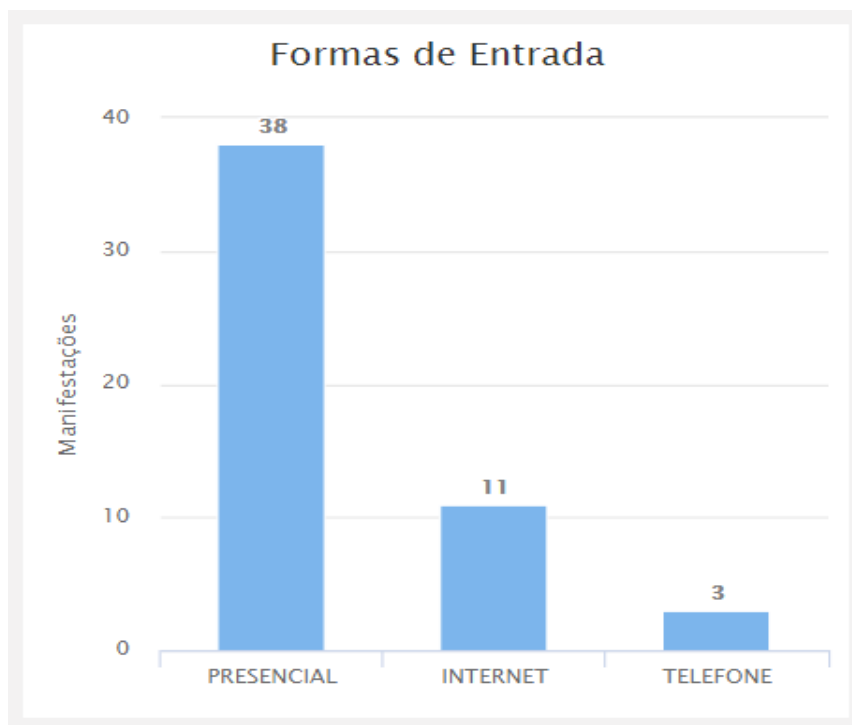
Manifestações 4º Trimestre de 2019

Outubro	26
Novembro	10
Dezembro	16
Total	52

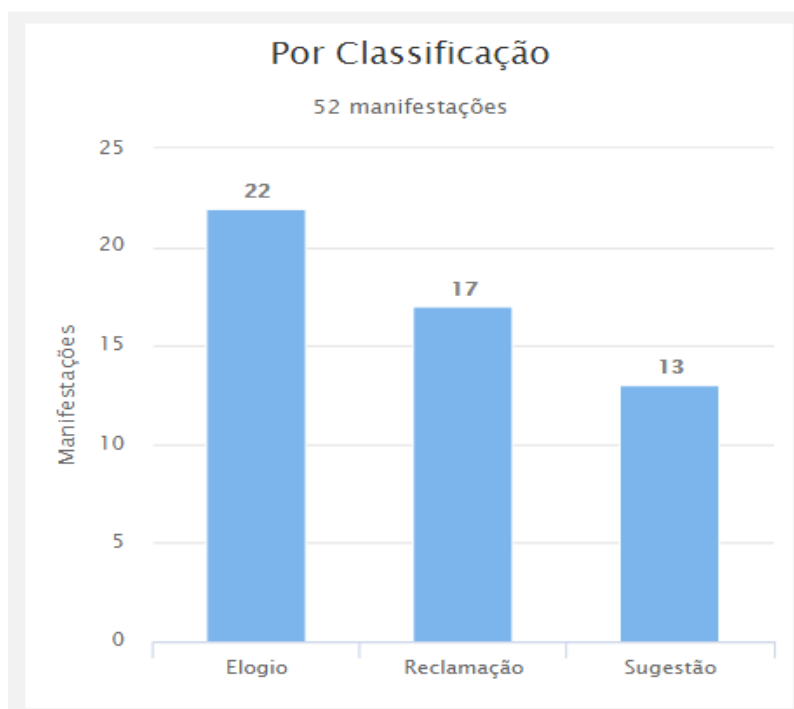




TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



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

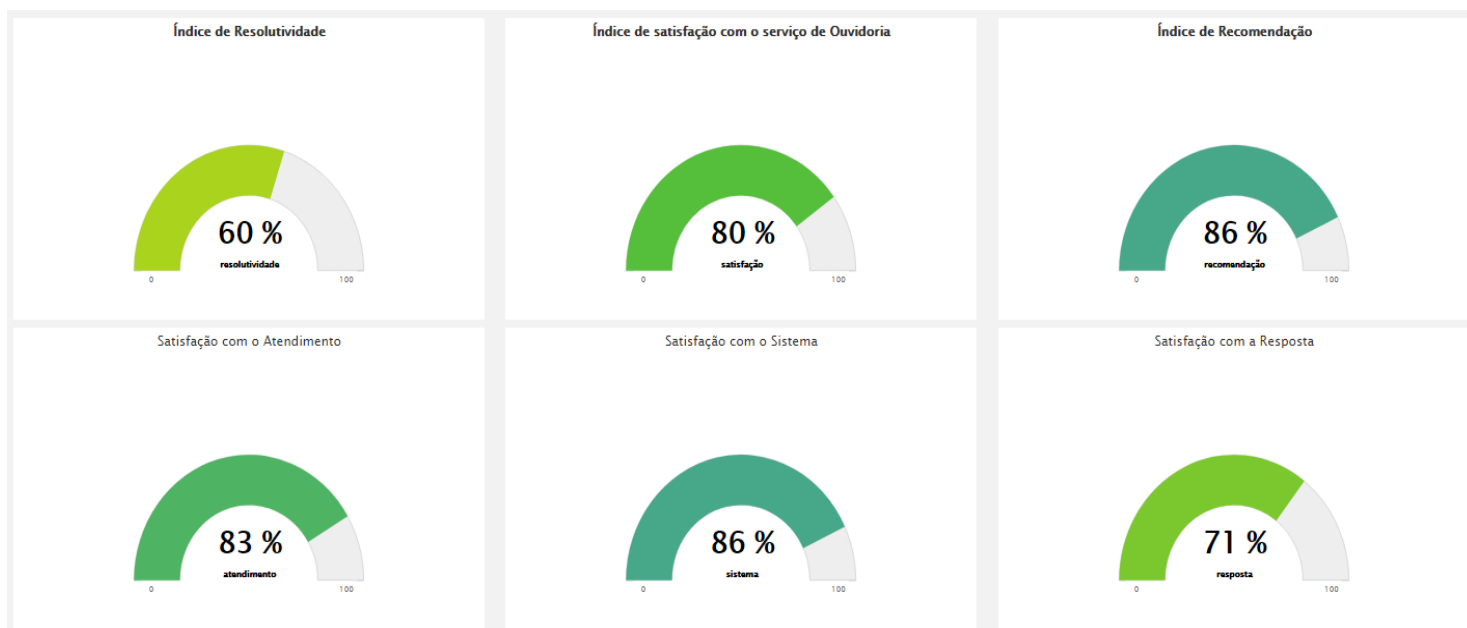
Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Incentivo a cultura e ao turismo local	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Planejamentos e Planos de Governo
	Apoio a atividades culturais	Servidor Público
	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	Atendimento presencial



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 2020 não houve pedido 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, com referencia a classificação, percebemos que o elogio ultrapassou a reclamação com 42,3%, em seguida a reclamação com 32,7% e por ultimo a sugestão com 25%. 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.