



## **Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal - SETUR/DF**

### **Relatório Anual - 2021** (Período: 01/01 a 31/12/2021)

Brasília/DF

# Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal - SETUR/DF

## **Relatório Anual 2021**

(Período: 01/01 a 31/12/2021)

*Relatório Anual apresentado em cumprimento ao disposto no inciso XV, do art. 2º., da Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, que altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017.*

**Fernanda Alvarenga**  
Ouvidora

## Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal – SETUR/DF

**Período: 01/01/2021 a 31/12/2021**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Turismo: Vanessa Mendonça

Chefe de Gabinete: William Frederico Carneiro de Almeida

Ouvidora: Fernanda Tavares Linhares Alvarenga

## Introdução

---

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: Desenvolver o potencial turístico da cidade; Formular diretrizes e promover a definição e implantação de planos, programas, projetos e ações relativas ao turismo no âmbito distrital; Realizar e desenvolver estudos e pesquisas destinados a identificar as necessidades e avaliar os efeitos dos programas, projetos e atividades vinculados ao setor de turismo; Promover o desenvolvimento e a integração das atividades turísticas visando a melhoria da qualidade de vida da população do Distrito Federal; Captar investimentos públicos e privados destinados ao apoio e promoção de novos produtos turísticos e manutenção dos já existentes.

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.

## Tipos de Manifestações Registradas

---

**RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

**DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.

**ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

**SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

**INFORMAÇÃO:** manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

## **Canais de Atendimento**

---

### **Pela Internet**

Os registros podem ser feitos e acompanhados via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos.

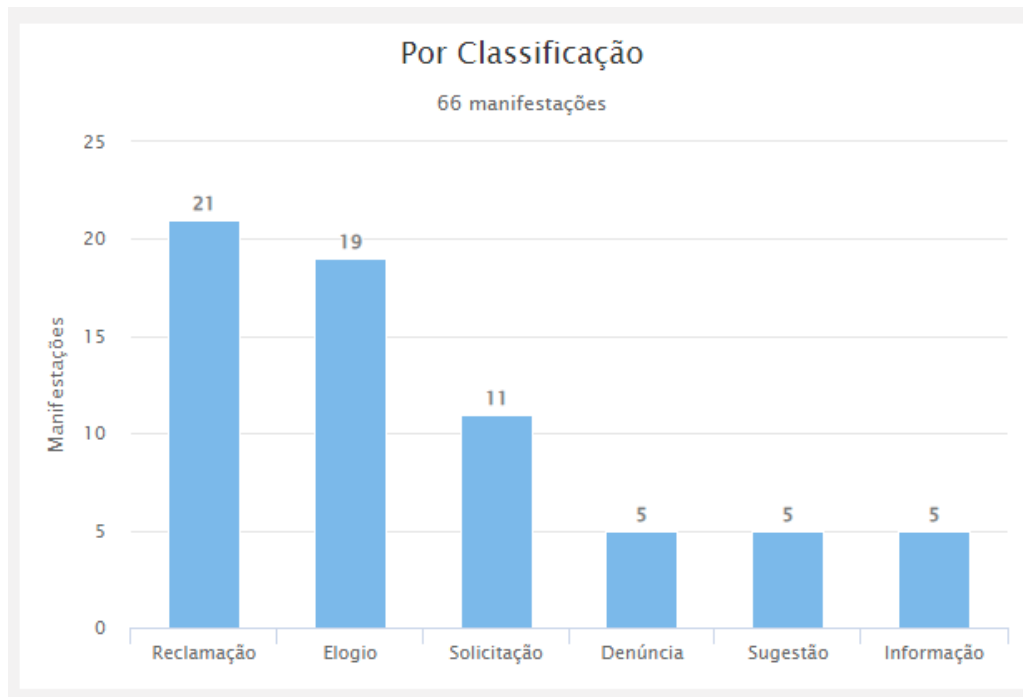
### **Por Telefone - 162**

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – GDF, gratuita para ligações realizadas de telefone fixo e pelo celular, exclusiva para assuntos de ouvidoria como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

### **Atendimento Presencial**

Centro de Convenções Ulysses Guimarães, Ala Sul, 1º Andar  
70070-350, Brasília – DF

## Total de manifestações (por classificação) recebidas em 2021: 66



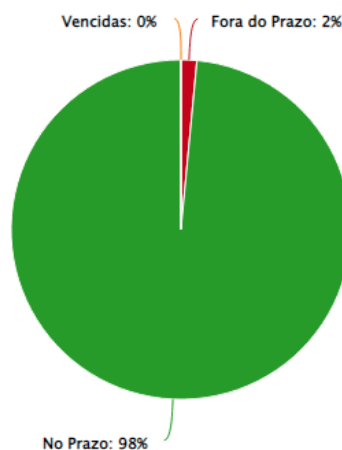
## Prazo médio para resposta: 10 dias



10

Prazo médio de resposta (em dias)

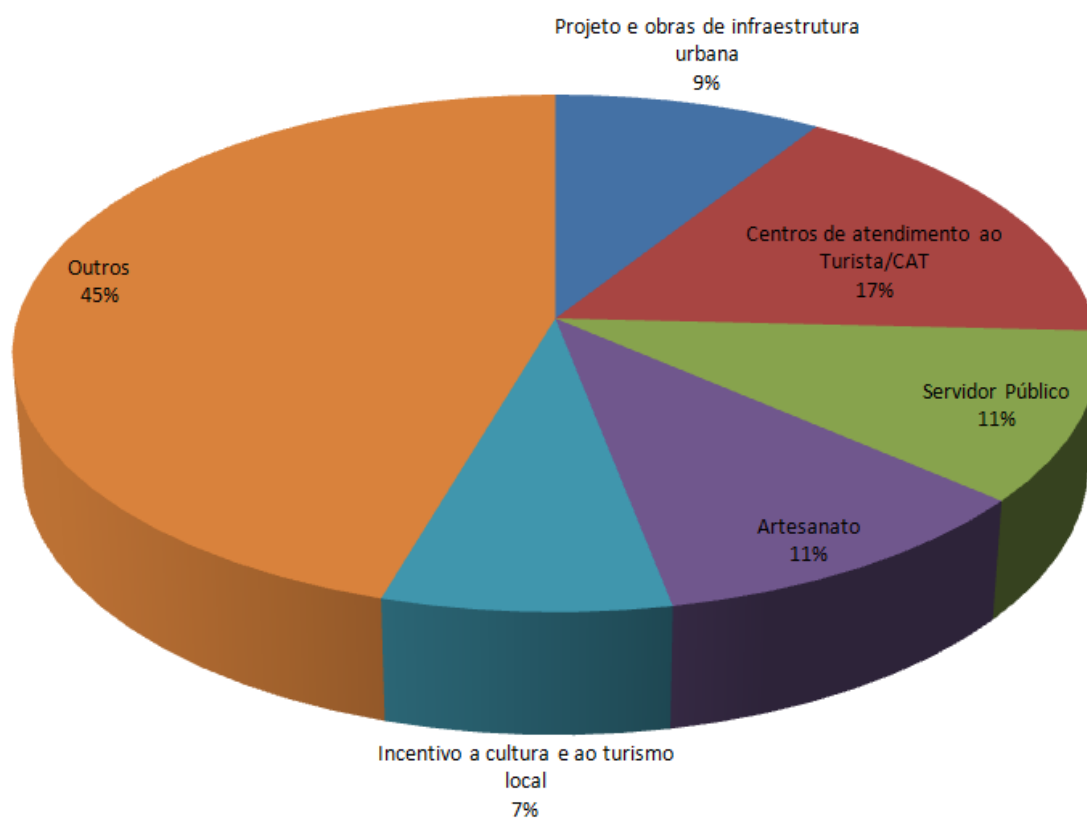
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## Assuntos mais abordados (os 5 mais demandados)

---

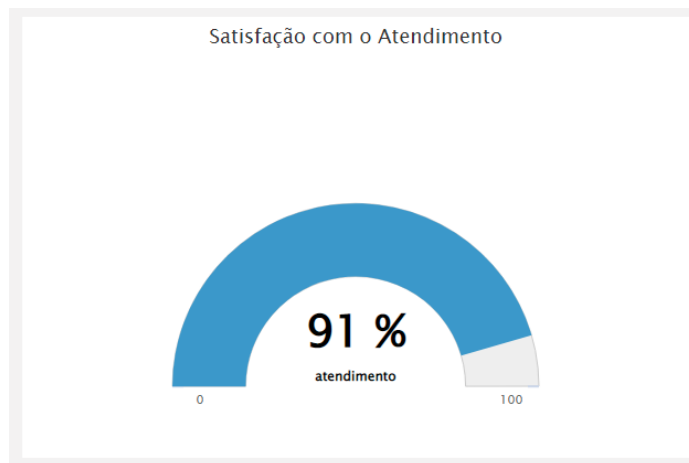
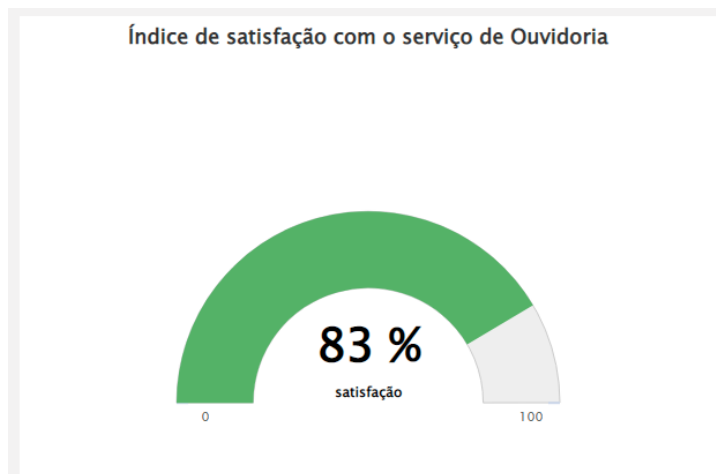
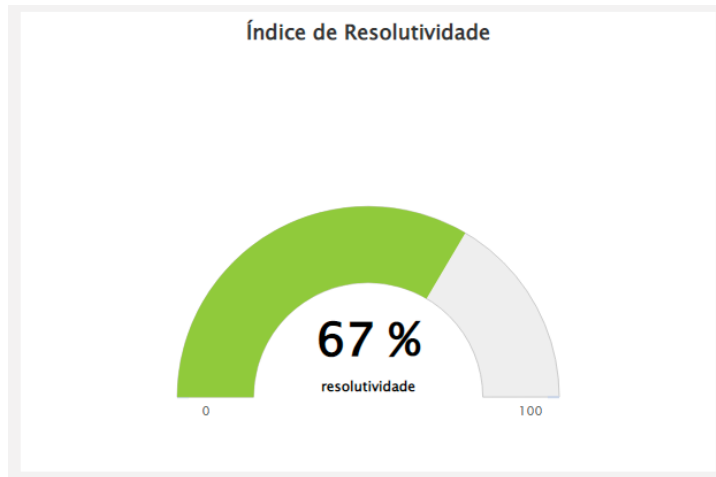
- Centros de atendimento ao Turista/CAT
- Servidor Público
- Artesanato
- Projeto e obras de infraestrutura urbana
- Incentivo a cultura e ao turismo local





## Desempenho da Ouvidoria

---



# Carta de Serviços

---



## Total de manifestações recebidas no Sistema e-SIC

---



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria da Secretaria de Turismo recebeu 28 Pedidos de Informação, com base na Lei de Acesso à Informação, conforme relatório do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão–e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.

## Índice de Transparência Ativa – ITA 2021

---

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL	SETUR	100%
SECRETARIA DE ESTADO PROJETOS ESPECIAIS	SEPE	100%
VICE GOVERNADORIA DO DISTRITO FEDERAL	VGDF	100%

A Secretaria de Turismo, pelo 3º ano consecutivo, alcançou 100% do índice de transparência ativa e, em novembro de 2021, foi premiada pela Controladoria Geral do Distrito Federal pelos resultados alcançados.