



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

**Relatório Anual - 2024**  
(Período: 01/01/2024 a 31/12/2024)

Brasília/DF

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

## **Relatório Anual 2024**

(Período: 01/01/2024 a 31/12/2024)

*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.*

**Walberto Silva Araújo**  
Ouvidor

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

---

**Período: 01/01/2024 a 31/12/2024**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Maria F. de Oliveira

Secretária de Estado de Turismo: Christianno N. Araújo

Chefe de Gabinete: Raimundo Hosano S Junior

Ouvidor: Walberto Silva Araújo

## 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**

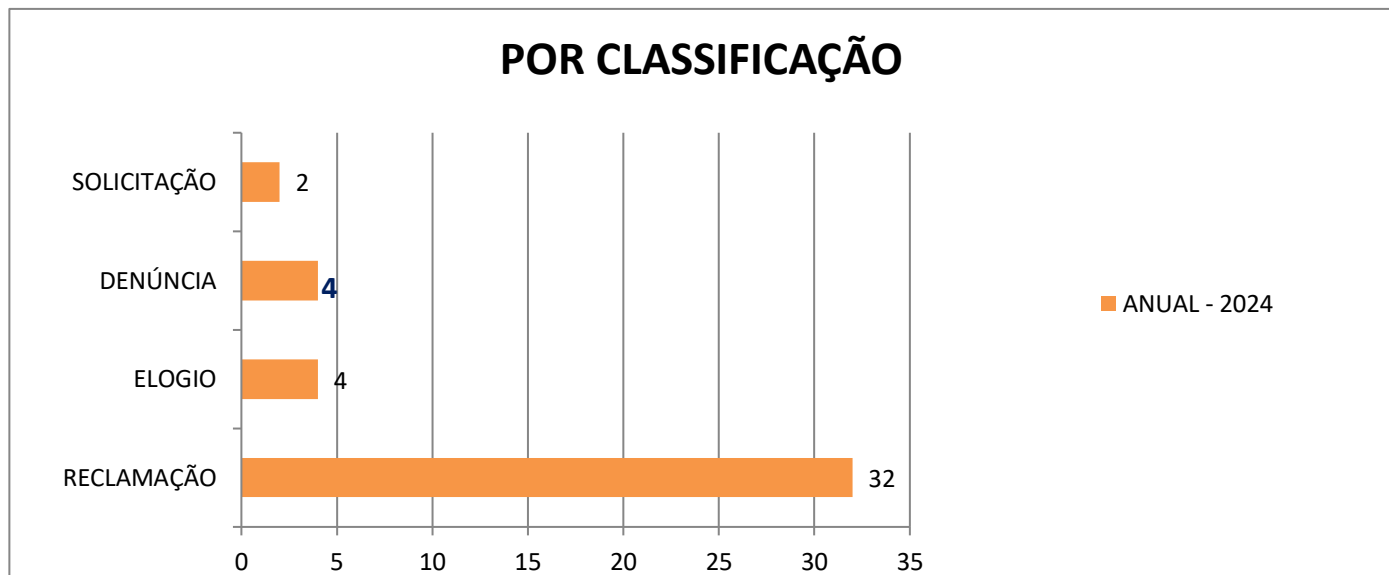
Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – GDF, gratuita para ligações realizadas de telefone fixo e pelo celular, exclusiva para assuntos de ouvidoria como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários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

### **Atendimento Presencial**

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

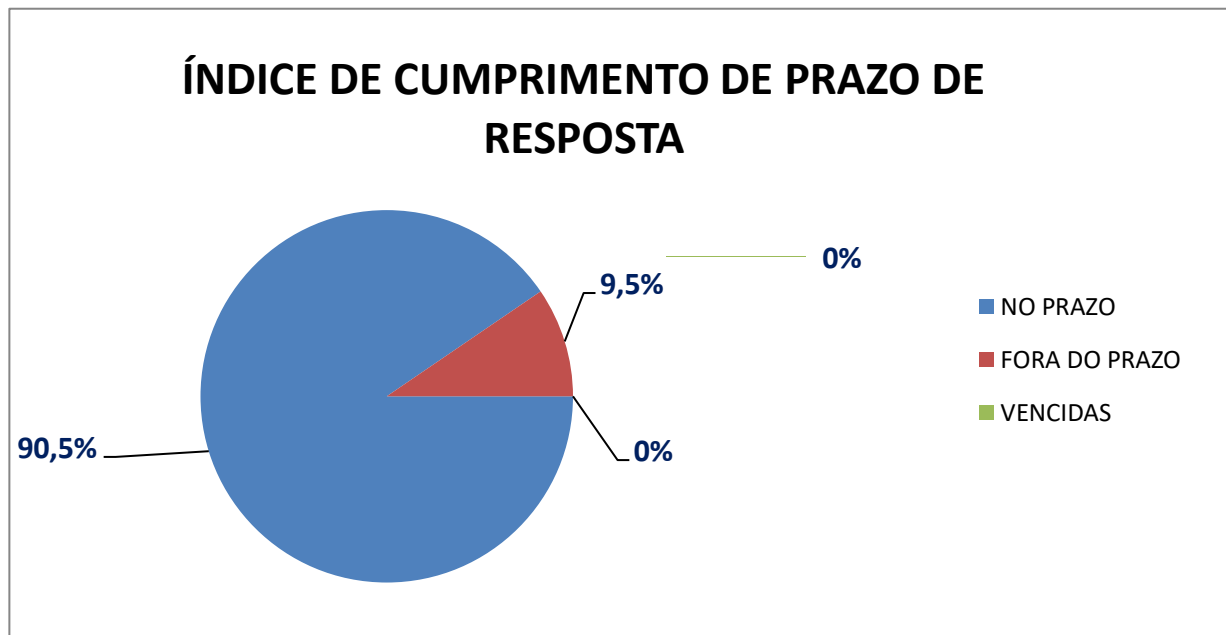
## Total de manifestações (por classificação) recebidas em 2024: 42

---



## Prazo médio para resposta: 10 dias

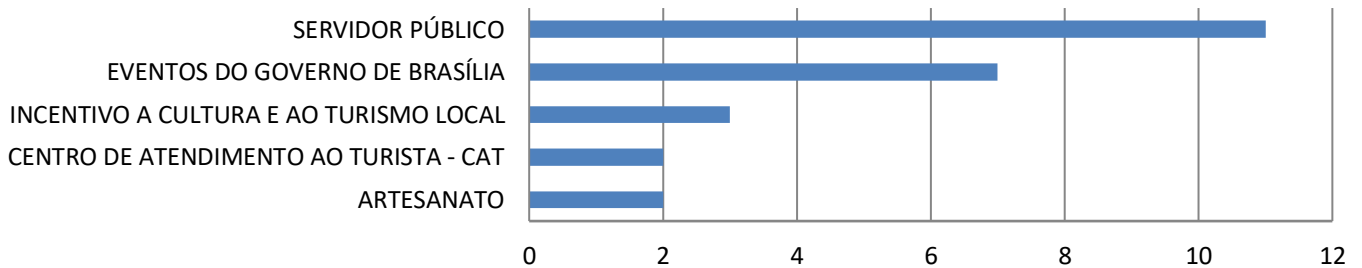
---



## Assuntos mais abordados (os mais demandados)

- Servidor Público – 11 demandas
- Eventos do Governo de Brasília – 07 demandas
- Incentivo a Cultura e ao Turismo local – 03 demandas
- Centros de atendimento ao Turista/CAT – 02 demandas
- Artesanato – 02 demandas

### ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



	ARTESANATO	CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA - CAT	INCENTIVO A CULTURA E AO TURISMO LOCAL	EVENTOS DO GOVERNO DE BRASÍLIA	SERVIDOR PÚBLICO
■ ANUAL-2024	2	2	3	7	11



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

100  
%

A blue gauge with a semi-circular arc, indicating 100% completion. The number '100' and the percentage symbol '%' are displayed in the center of the gauge.

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

100  
%

A blue gauge with a semi-circular arc, indicating 100% completion. The number '100' and the percentage symbol '%' are displayed in the center of the gauge.

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA**



**SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA**



## Carta de Serviços

---



Conforme destacado nos quadros acima, os índices da pesquisa apresentam em 0%, provavelmente devido à falta de realização da pesquisa de satisfação, pelo cidadão.

## Total de manifestações recebidas no Sistema e-SIC

---



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 a Ouvidoria da Secretaria de Turismo recebeu 153 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.

### **Considerações Finais**

A Ouvidoria da Secretaria de Estado 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 junto à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços do órgão. 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, de acordo com todas as premissas legais, 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.