



[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

**OUVIDORIA**

[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)



**Relatório**  
**3º TRIMESTRE DE**  
**OUVIDORIA**  
**2024**



**Secretaria de Estado**  
**de Cultura e Economia**  
**Criativa do DF**

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Controlador Geral: Daniel Alves Lima**

**Ouvidora Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira**

**Secretario de Cultura: Francisco Cláudio de Abrantes**

**Equipe:**

**Sidele de Jesus Silveira**

**Edileusa Fagundes Menezes Micas**



# Apresentação

**A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal 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.**

**No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - 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.**

**Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF 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 informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal através dos canais de atendimento.**



# CANAIS DE ATENDIMENTO

## Internet

Você pode fazer seu registro em Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação através do Participa DF, plataforma criada para facilitar a participação do cidadão do DF.

## Telefone 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública.

- Horário de atendimento:

De segunda à sexta-feira das 7h às 21h

Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h

- Ligação gratuita para telefone fixo e celular

## Presencial

Na Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF:

- Endereço: Setor Cultural Sul, lote 2, Edifício da Biblioteca Nacional, 4º andar, sala 411,

CEP: 70070-150 Brasília -DF

- Horário de atendimento ao público: De segunda à sexta-feira das 9h às 12h e das 13h às 17h.

## DADOS ESTATÍSTICOS

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de julho a 30 de setembro de 2024, foram extraídos do Painel de Ouvidoria do DF, uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.



No período analisado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal recebeu um total de 85 (oitenta e cinco) manifestações nos canais de atendimento de ouvidoria, sendo 23 em julho, 31 em agosto e 31 em setembro.

# DADOS ESTATÍSTICOS

## CLASSIFICAÇÃO



Os canais de atendimento de ouvidoria atuam especificamente como espaço para registros das manifestações de ouvidoria, quais sejam:

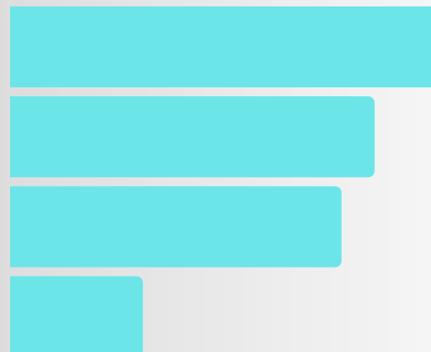
- Reclamações - 57 registros
- Solicitações - 12 registros
- Elogios - 6 registros
- Sugestão - 5
- Denúncias - 3 registros
- Informações - 1 registro

# DADOS ESTATÍSTICOS

www.participa.df.gov.br

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

**Biblioteca Pública**  
**Apoio à Atividades Culturais**  
**Servidor Público**  
**Agilidade no Processo**



**Entre as 85 manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024, o Assunto Biblioteca Pública foi o assunto mais solicitado com 14 (quatorze) registros, seguido de Apoio a Atividades Culturais com 11 (onze) registros, Servidor Publico com 10 (dez) registros, e por último Agilidade no Processo com 4 (quatro) registros.**

# DADOS ESTATÍSTICOS

## Indicadores de Ouvidoria

Os indicadores de desempenho são métricas de avaliação que objetiva sinalizar se as estratégias traçadas, seja por empresa, órgão ou instituição estão satisfatórias ou não.

Os principais indicadores utilizados na Ouvidoria da Governo do Distrito Federal foram definidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, são eles:

- Resolutividade
- Recomendação
- Satisfação com o atendimento
- Satisfação com o sistema
- Satisfação com a resposta
- Satisfação com o serviço de ouvidoria a (média dos índices "satisfação com o atendimento", "satisfação com o sistema" e "satisfação com a resposta")



Todos esses indicadores são respondidos pelo cidadão, quando realiza a **pesquisa de satisfação**, após sua demanda ser respondida na Plataforma PARTICIPA-DF única usada para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC).

# DADOS ESTATÍSTICOS

## Indicadores de Desempenho

**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA**



**ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA**



# DADOS ESTATÍSTICOS

## PRAZO DE RESPOSTA



**11  
dias**

O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria é de 20 (vinte) dias, as manifestações recebidas por essa ouvidoria foram cumpridas no prazo legal o tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de 11 dias.



**100%  
TOTAL  
85**

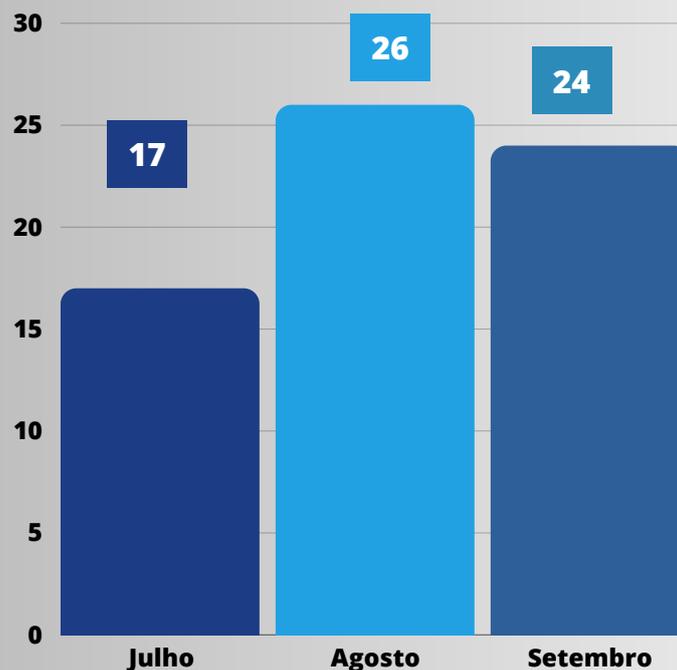
O índice do cumprimento do prazo de resposta dos 85 registros no terceiro trimestre de 2024 foi de 100%, portanto todas as manifestações do trimestre foram respondidas dentro do prazo legal. A Tempestividade da resposta se mantém alinhada a expectativa do cidadão atendendo a norma legal.

# DADOS ESTATÍSTICOS

**O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**, permite que o cidadão-usuário, seja pessoa física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, através do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, em conformidade com a Lei de Acesso à informação - Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

No período de 01/07/2024 a 30/09/2024 foram registrados 67 (sessenta e sete) pedidos de informação. Todos os pedidos de informações foram respondidos dentro do prazo legal.

## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

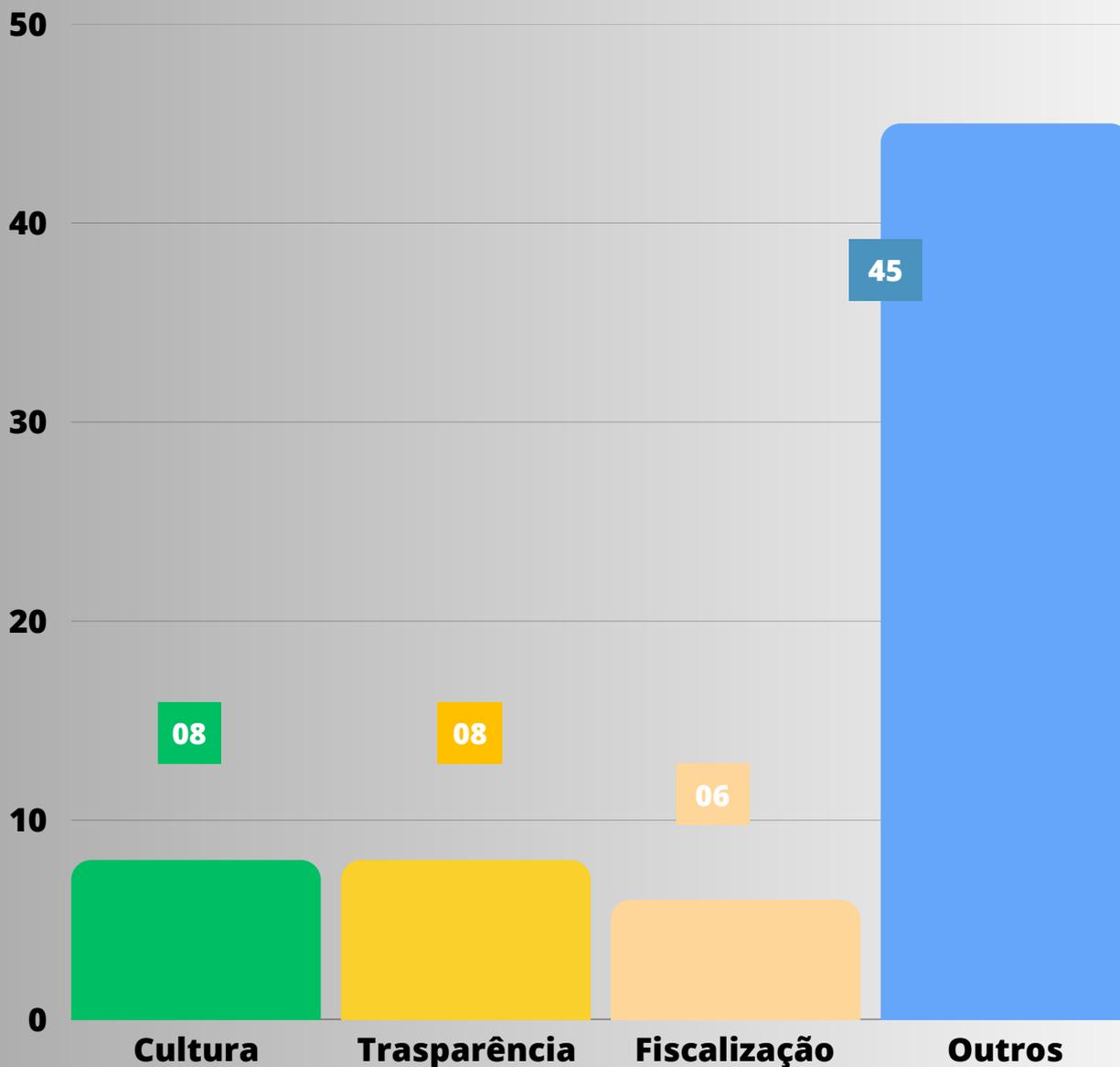


**67**  
Registros  
no terceiro  
Trimestre  
de 2024



# DADOS ESTATÍSTICOS

## INFORMAÇÕES MAIS DEMANDADAS



## DADOS COMPARATIVOS

Em comparação ao trimestre anterior os pedidos de informação teve um pequeno acréscimo, passando de 64 para 67 manifestações, essa variação se deu por causa de ajustes na plataforma Participa DF.

O Assunto “Cultura” e “Transparência” foram os assuntos mais demandados nesse terceiro trimestre de 2024 na plataforma de pedido de acesso a informação.

Se comparado com o mesmo período do ano anterior essa secretaria teve um aumento de pedido de acesso à informação de 30%, como demonstrado no quadro abaixo.

### Acesso a Informação



**e- SIC -DF**

Serviço de Informação  
ao Cidadão

Período	3.º Trimestre 2023	3.º Trimestre 2024
Total de Pedidos de Informação	46	64

# Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF

[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

**Nota: Com o intuito de facilitar, melhorar e promover a participação social, desde de dezembro de 2022, foi instituído o Participa DF, plataforma integrada de participação social do Poder Executivo Distrital, é uma plataforma de cadastro único para registro de manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC). Fontes: - Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC**