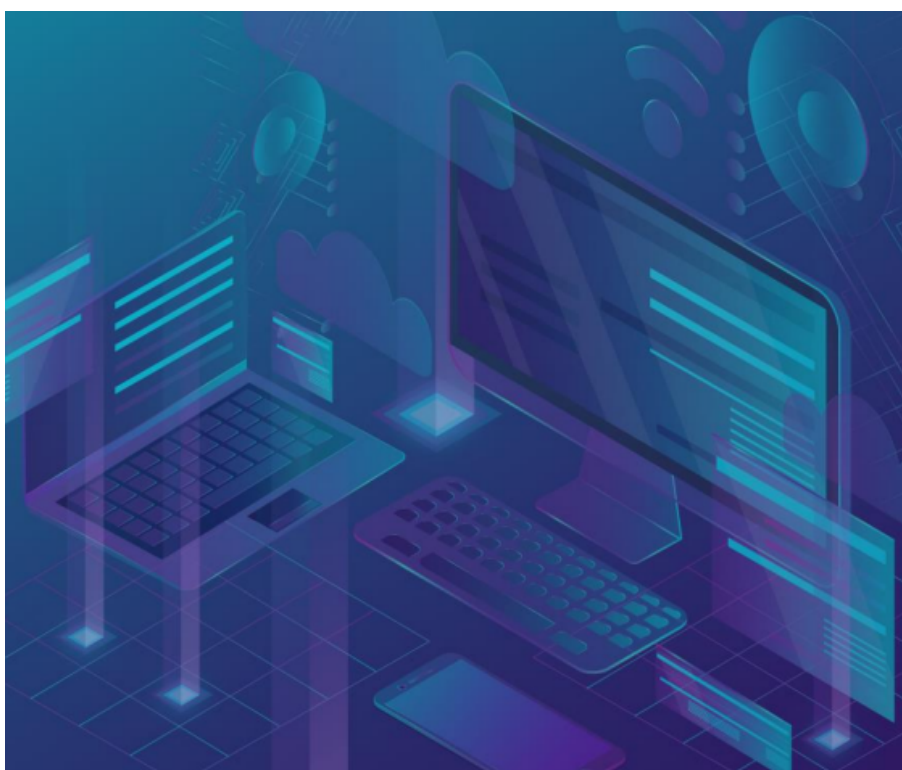


***RELATÓRIO 4<sup>o</sup>***  
***TRIMESTRE***  
**2022**



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson  
Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário: Elizio Luz

Ouvidor: Rondinele Ferreira

# RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2022

1 de out. de 2022 - 31 de dez. de 2

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação relativo ao ano de 2022. Os dados disponibilizados no presente relatório atendem as diretrizes, e podem servir de subsídio como instrumento de gestão pública.

## MANIFESTAÇÕES 4º TRIMESTRE 2022

7

## MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRES 2021

16

Observa-se um decréscimo no número de manifestações no 4º trimestre em relação ao 3º trimestre, tal diminuição se deu em virtude do período eleitoral. Como não houve avaliação por parte do cidadão a resolutividade ficou zerada.

## Situação

Respondida

7

Resolvida

0

Não Resolvida

0

100%

## Solicitação



0

## Denúncia



1

## Reclamação



5

## Elogio



1

## Informação



0

## Forma de Entrada

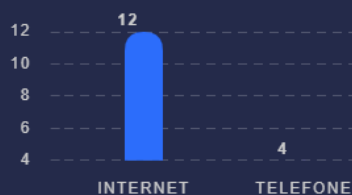
4º TRIMESTRE

3º TRIMESTRE

### FORMAS DE ENTRADA



### FORMAS DE ENTRADA



## Prazo de resposta

4º Trimestre 2022  
08 Dias

3º Trimestre 2022  
12,7 Dias

2º Trimestre 2022  
11,7 Dias

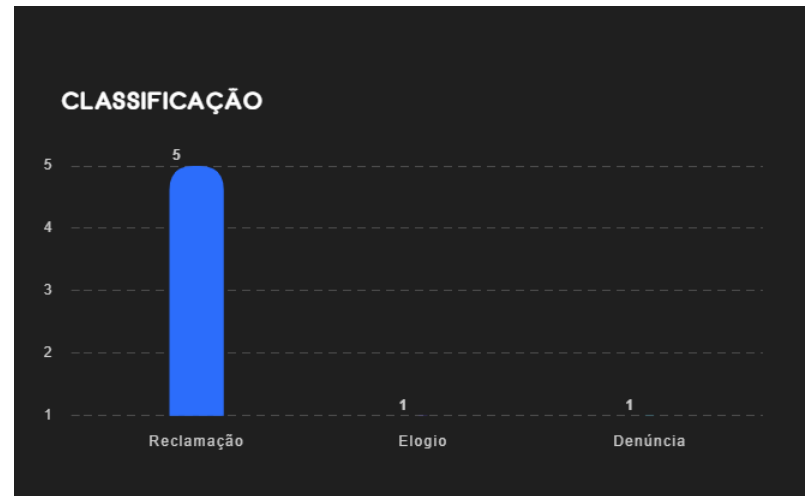
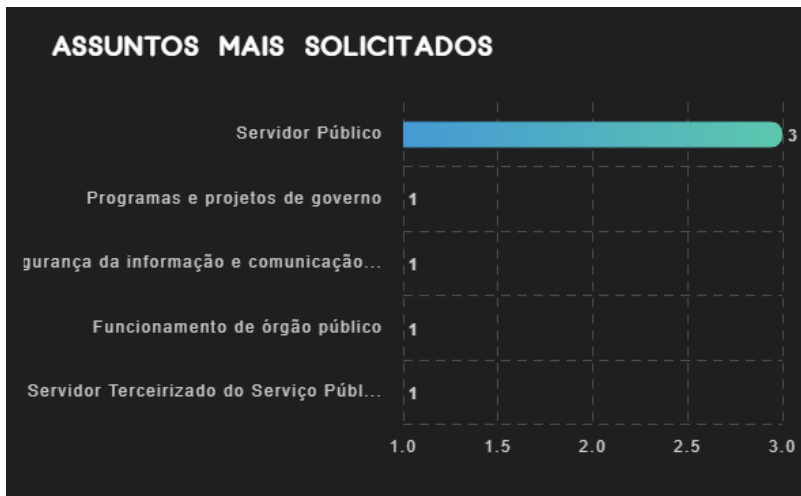
1º Trimestre 2022  
11 Dias



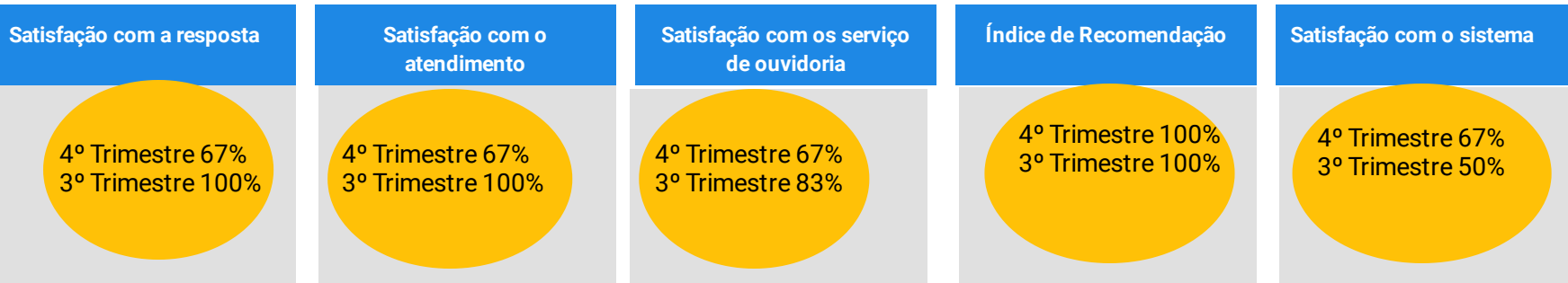
A maioria das nossas manifestações como consta no gráfico vem pelo OUV-DF, seguido pelo 162, no plano de ação temos a intenção de levar ouvidorias itinerantes para estreitar as relações entre o órgão e o cidadão, ação que não aconteceu devido as eleições e a ausência de servidores respondendo pela ouvidoria na maior parte do ano.

Como podemos perceber o nosso prazo de resposta diminuiu consideravelmente no quarto trimestre, consequência de nomeação do ouvidor para esta pasta, e uma maior aproximação junto às equipes técnicas.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS/CLASSIFICAÇÃO



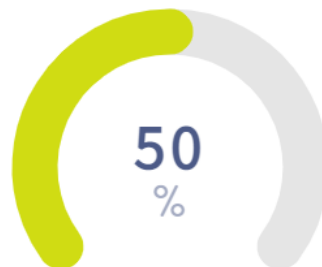
Como percebemos pelos gráficos a manifestação reclamação ligado ao servidor está liderando, visto isto procuramos uma maior aproximação junto as equipes para alinhar os processos e conscientizar os servidores do seu papel de servir ao cidadão com empatia, presteza e um tratamento humanizado.



### RESOLUTIVIDADE 4º



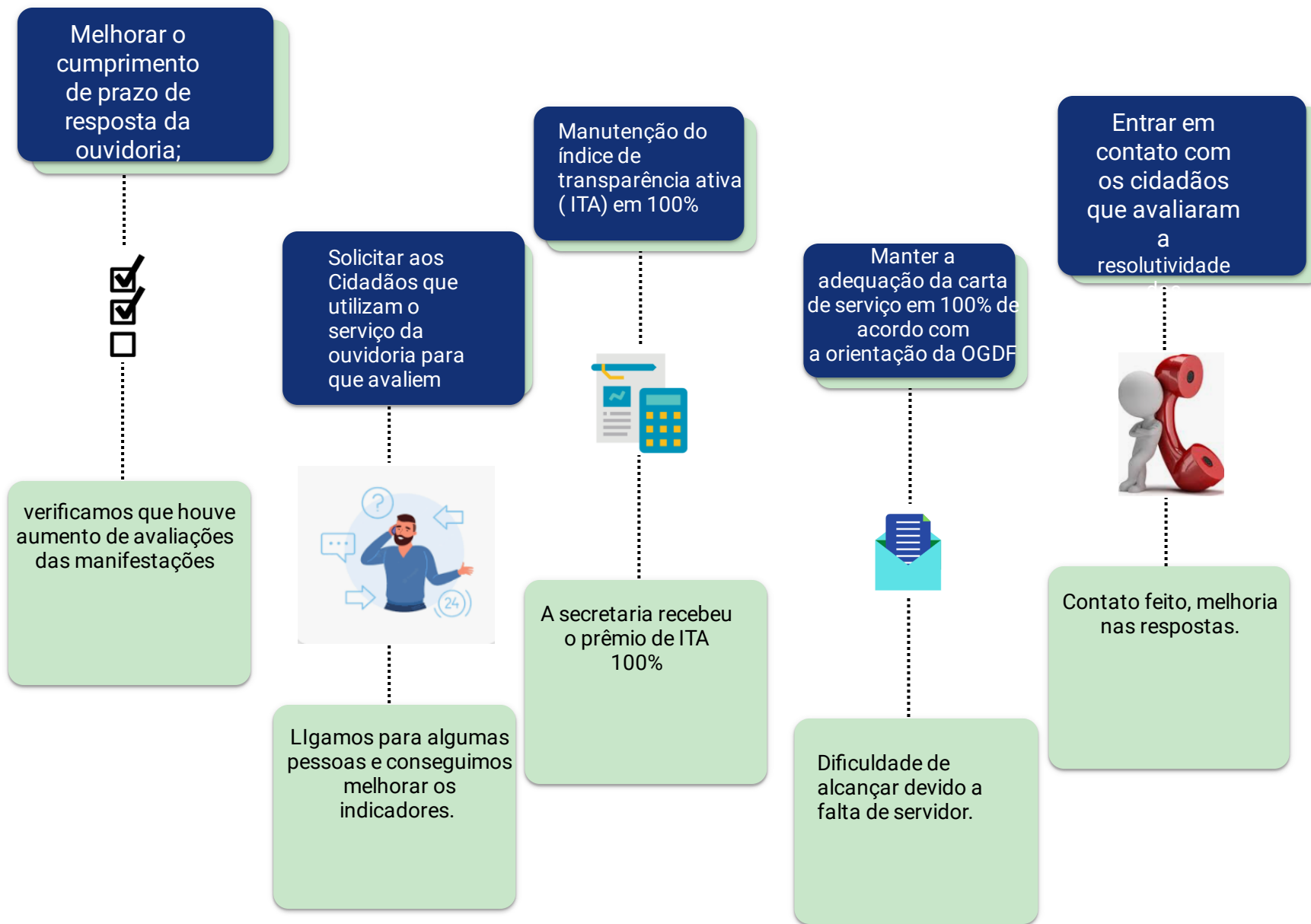
### RESOLUTIVIDADE 3º



3º - 07  
4º - 21

No 4º trimestre não tivemos manifestações avaliadas, assim o índice aparece zerado, porém respondemos todas as manifestações no prazo e no menor tempo possível como consta neste relatório. Já a diferença significativa do e-sic se deu devido ao lançamento da nova Plataforma, pois os cidadãos ainda estão se adaptando com o novo sistema.

# Plano de Ação



## CONCLUSÃO

- \* A Participação no Plano de Formação Continuada com o objetivo de melhorar os índices da ouvidoria foram realizados pelo ouvidor desta Secretaria na Escola de Governo.
- \* Para 2023 o objetivo é melhorar os índices de satisfação alcançados em 2022, assim a participação nos cursos de formação ministrados pela Ouvidoria Geral por meio da EGOV será fundamental, e vamos continuar buscando integração interna e externa.
- \* Ponto importante do 4º trimestre foram os encontros com ouvidorias com cases de sucesso, destacando aqui Ouvidoria da Administração do Cruzeiro e Vice Governadoria.
- \* Por fim, conclui-se que a Ouvidoria buscou atingir suas metas para o ano de 2022 dentro das limitações legais e regimentais do período.

Ouvidoria - SECTI

Rondinele da Silva Ferreira - Ouvidor