



Secretaria de  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação



# PLANO DE AÇÃO 2023





**IBANEIS ROCHA**

Governador do Distrito Federal

**GUSTAVO AMARAL**

Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal

**JOSÉ CARLOS ALVES DE OLIVEIRA**

Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal

# APRESENTAÇÃO

A ouvidoria é um espaço institucional de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania de forma inclusiva, local onde acolhemos as manifestações sobre os serviços e projetos públicos prestados, além de suportarmos a gestão com informações assertivas sobre as entregas feitas pelo nosso órgão, a fim de disponibilizarmos um serviço público de excelência ao cidadão.



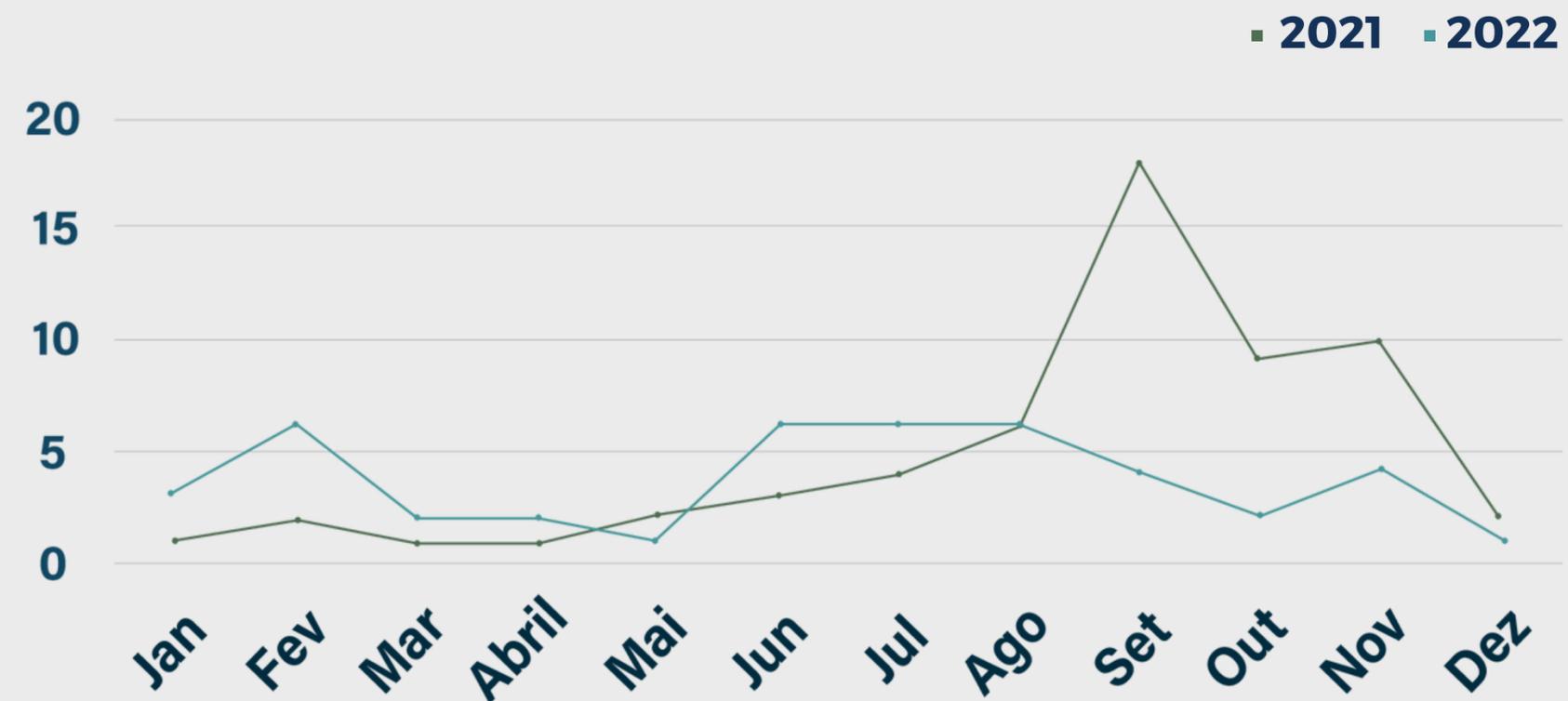
A Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação atua principalmente nos campos do fomento à inovação, do desenvolvimento e execução de sistemas de logística reversa e economia circular, do incentivo a divulgações científicas e fomento a pesquisas acadêmicas, do desenvolvimento de políticas públicas de inclusão digital, da capacitação e aprimoramento voltados às tecnologias do futuro e demais ferramentas tecnológicas que visem à integração da sociedade com o setor público.



# DIAGNÓSTICO

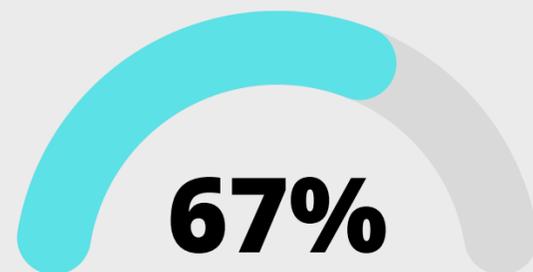
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Observa-se um decréscimo no número de manifestações no ano de 2022, (43) em relação a 2021 (60). Acreditamos que a diminuição se deu em virtude do período eleitoral. As manifestações praticamente foram as mesmas.

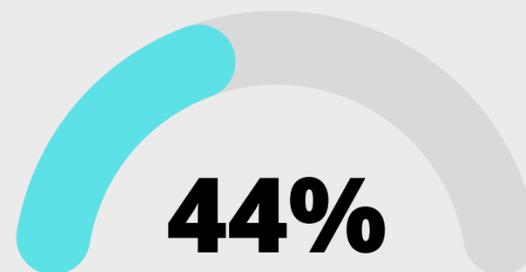


# INDICADORES

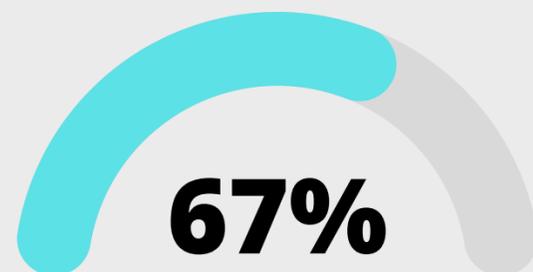
**Qualidade da Resposta**



**Resolutividade**



**Satisfação com o serviço**



**Recomendação**



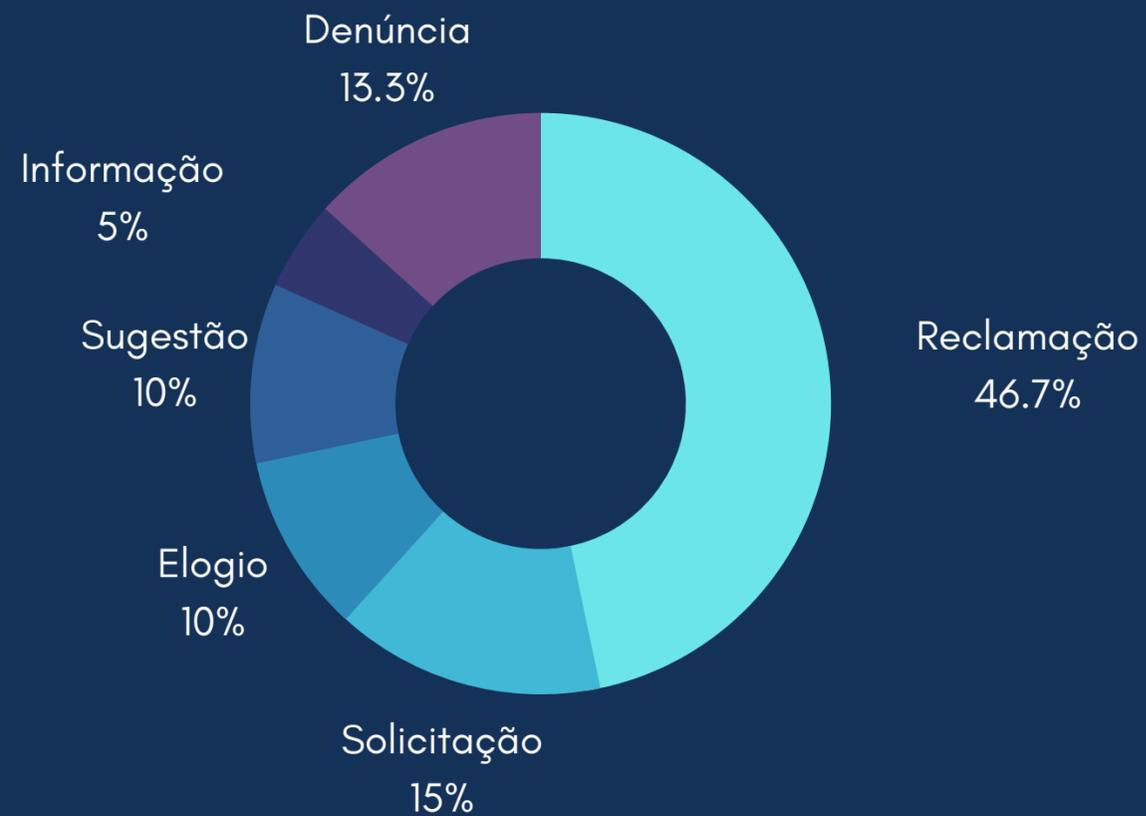
Nossos índices se mantiveram basicamente os mesmos no ano de 2022, com um aumento na recomendação para 100%, meta proposta no plano de ação de 2021, já na resolutividade houve um pequeno decréscimo.

Temos por meta para 2023 aumentar a qualidade da resposta, a satisfação com o serviço e a resolutividade em 15%.



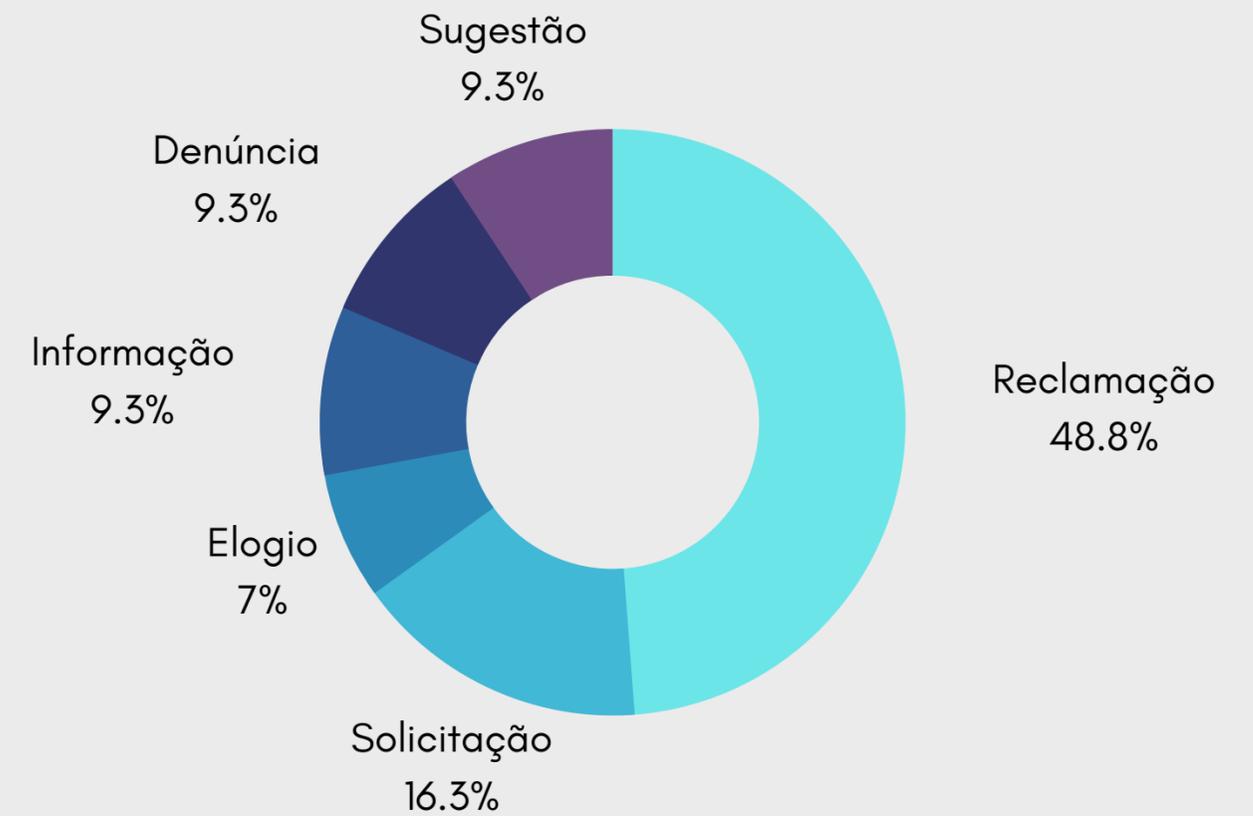
# TIPOLOGIA

## 2021



**Reclamação com 46.7%**

## 2022



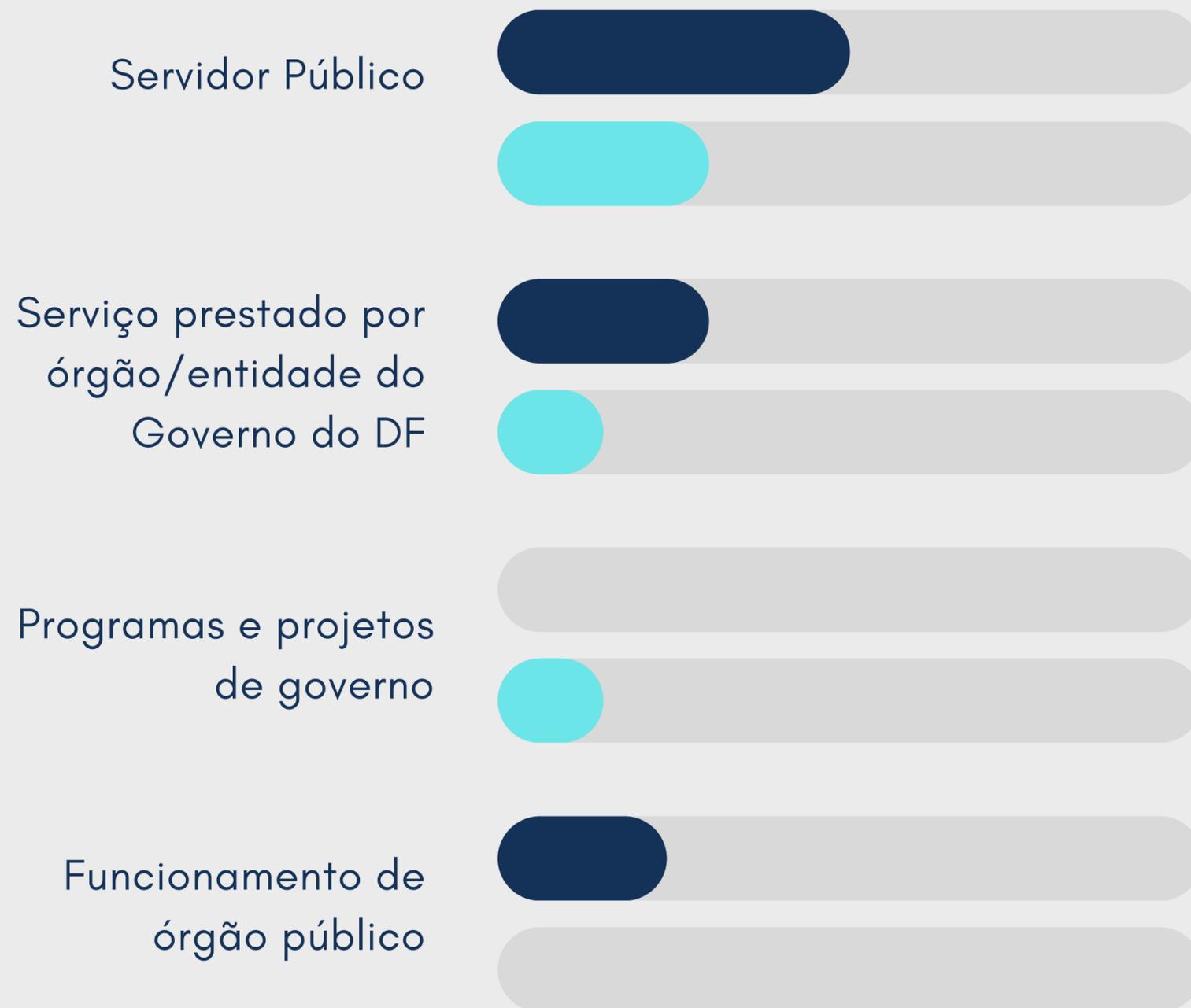
A tipologia predominante na SECTI-DF em 2022 foi Reclamação, representando 48.8% das manifestações. Acreditamos que esse fato está ligado a equipamentos e conduta de servidores, assim vamos priorizar diálogos constantes com as equipes técnicas a fim de diminuir o tempo e melhorarmos a qualidade da resposta ao cidadão.

Um ponto importante a destacar são os elogios, que dentro do número de manifestações que recebemos torna-se muito relevante.

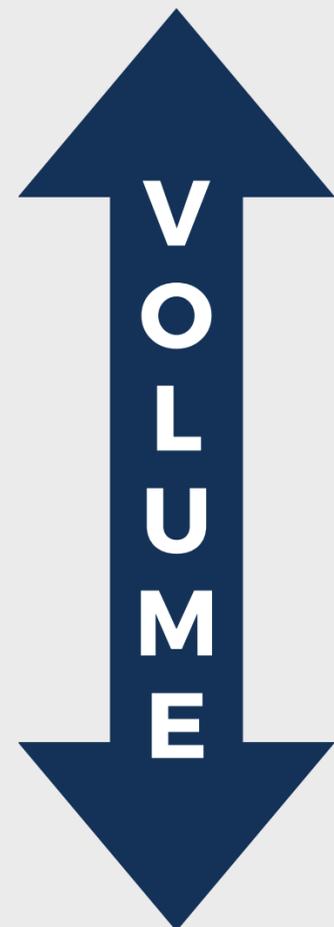
# ASSUNTOS RECORRENTES

Em 2021 e 2022, o assunto que mais aparece é servidor público, seguido por serviços prestados. Diante disso, temos como proposta para 2023, o incentivo na formação continuada do servidor e uma maior celeridade na resposta às solicitações de serviço, a fim de mitigar as reclamações sobre os serviços prestados.

■ 2021 ■ 2022



# MATRIZ DE ANÁLISE



	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Grupo 1	Red	Orange	Yellow	Blue
Grupo 2	Red	Orange	Yellow	Blue
Grupo 3	Red	Yellow	Blue	Green

Verificando a Matriz de Análise, esta Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação se enquadra no Grupo 1 na Dimensão de Volume, - de 20 manifestações mês, e na Dimensão de Qualidade estamos no Grupo 4, em que alcançamos os índices propostos pela Rede SIGO - DF para 2022.

# PROJETOS

## **Bate-Papo com Ouvidoria**

O Projeto Bate-Papo com Ouvidoria constitui-se num espaço estratégico com objetivo de divulgar o papel da ouvidoria como ferramenta de gestão para as unidades, visando à contribuição para melhoria dos serviços.

## **Ouvidoria Itinerante**

O Projeto Ouvidoria Itinerante constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a Secretaria, fortalecendo os mecanismos de participação social, mantendo os cidadãos informados quanto à prestação dos serviços públicos ofertados, bem como suas formas de acesso.

# CRONOGRAMA

AÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
BATE PAPO COM A OUVIDORIA												
OUVIDORIAS ITINERANTES												

Temos como proposta para ouvidorias itinerantes eventos externos da SECTI-DF (Campus Party 2023 e Lançamentos de pontos de WI FI Social).

# OUVIDORIA SECTI-DF

## Ouvidor

Rondinele Ferreira

## E-mail

[ouvidoria.secti@secti.df.gov.br](mailto:ouvidoria.secti@secti.df.gov.br)

## Contato

(61) 99812-5152

(61) 3312-9952



Secretaria de  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação

