



RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2020

**SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
SECTI**

Período de 01/04/2020 a 30/06/2020

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira**

MartinsOuvivor Geral: **José dos Reis de Oliveira**

Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação: **Gilvan Máximo**

Chefe de Gabinete: **Kátia Terezinha Coelho da Rocha**

Ouvivor da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Luciano Pereira Miguel

Equipe:

Em formação

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 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, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

A Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, possui espaço próprio de Ouvidoria para atendê-lo, que poderá ser pessoalmente ou por telefone.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

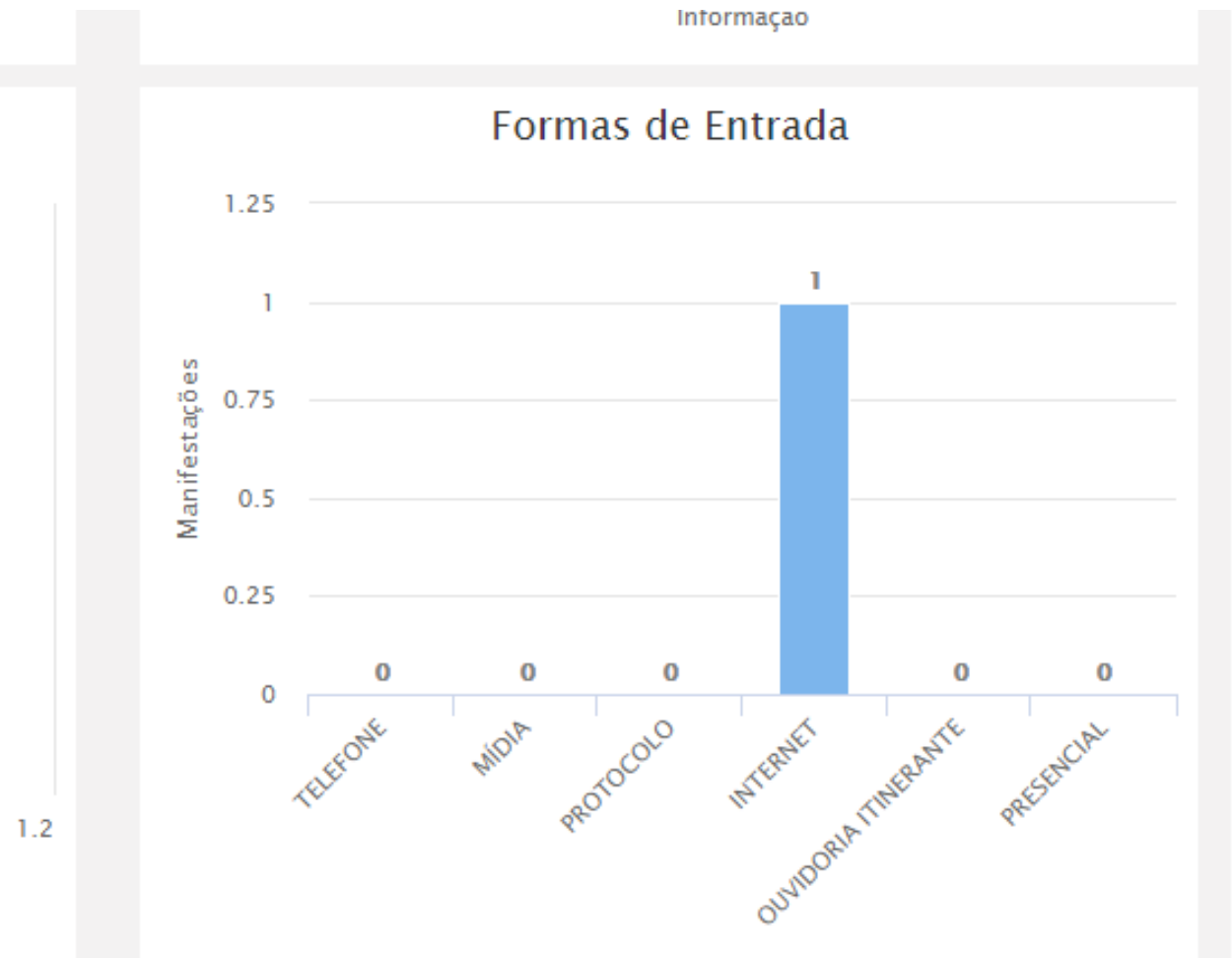
Total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria – 2º Trimestre

Fonte e-SIC:



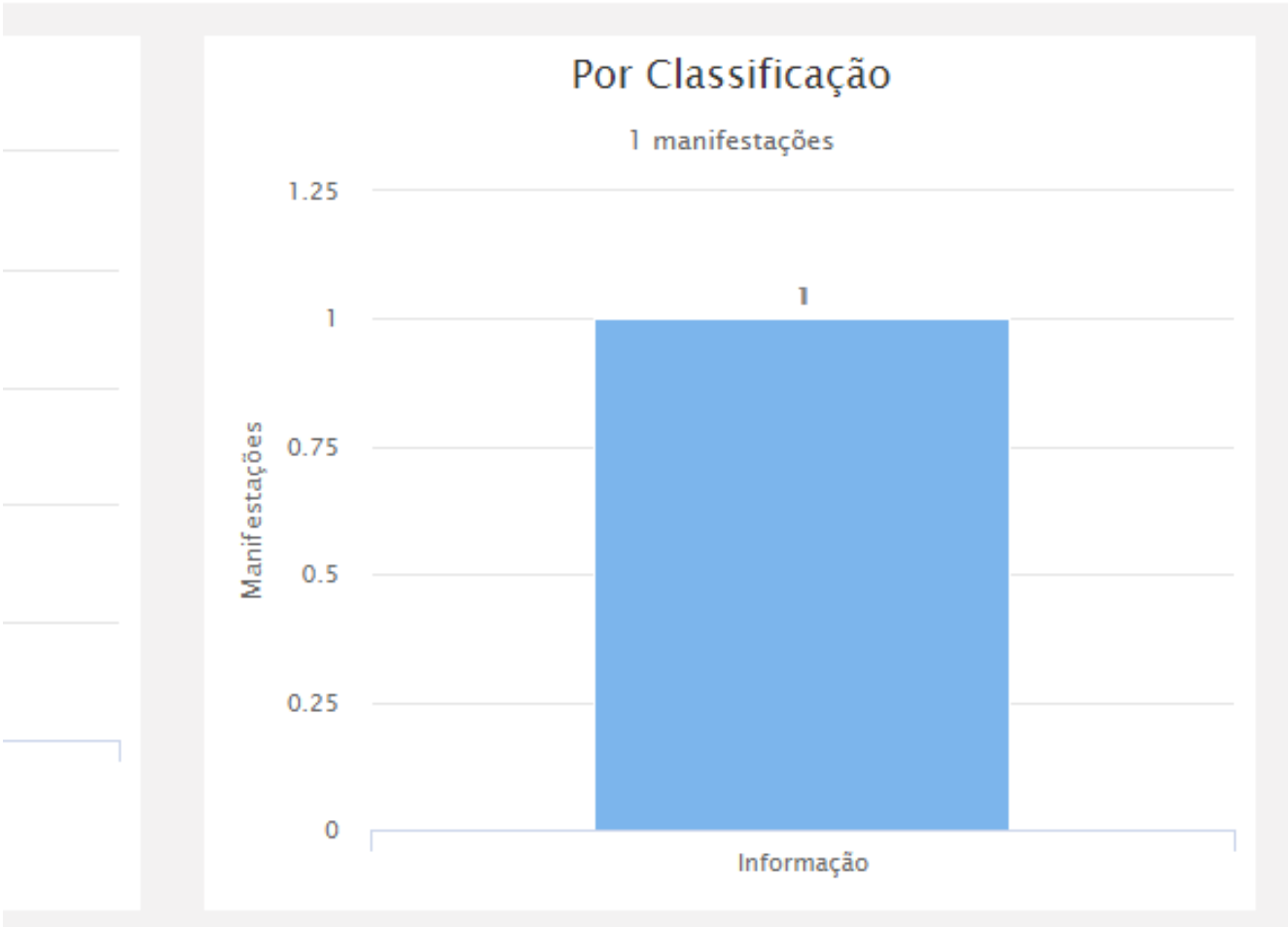
Total de manifestações por canais de entrada – 2º Trimestre

Fonte e-SIC:



Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão) – 2º Trimestre:

Fonte e-SIC:



Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria – SECTI – 2º Trimestre

Fonte e-SIC:

22

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

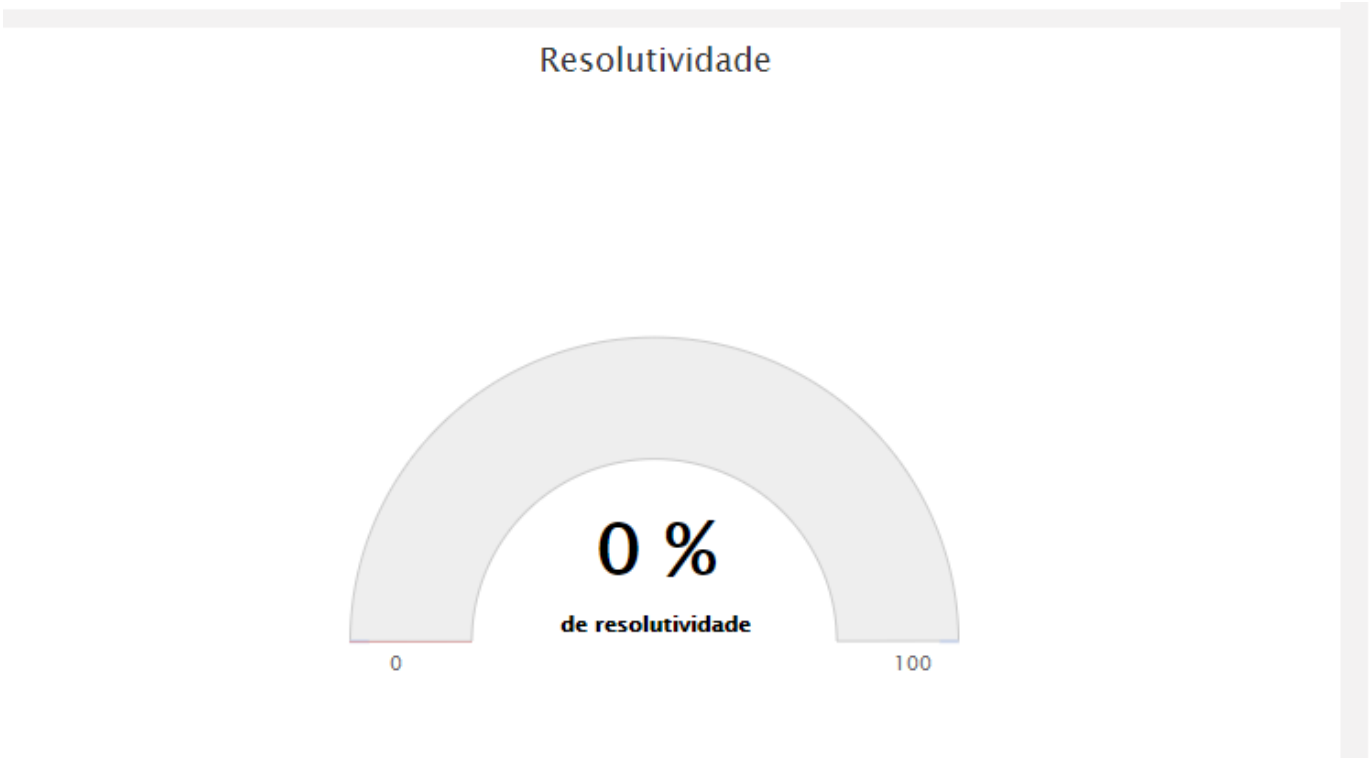


Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

● Manifestações

Índice de resolatividade – 1º Trimestre
Fonte e-SIC:



Índice de satisfação com o atendimento – 1º Trimestre
Fonte e-SIC:

Satisfação com o Atendimento





O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: www.e-sic.df.gov.br.

O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Além de fazer o pedido, é possível, pelo sistema: – acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado; – receber a resposta da solicitação por e-mail; – entrar com recursos; e – consultar as respostas recebidas.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. Trata-se de sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e cedido à Controladoria-Geral do Distrito Federal, sem qualquer ônus.

Outras Ações da Ouvidoria:

A Ouvidoria esteve presente nas ações empreendidas pela Secretaria, buscando sanar dúvidas quanto ao acesso dos canais de ouvidoria aos cidadãos.

Nesse período, a Ouvidoria buscou realizar atividades de divulgação das atividades de ouvidoria.

Providencias Adotadas pela Secrtaria nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas:

A *Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação* disponibilizou, nestes grupos, informações sobre os canais de acesso à ouvidoria bem como o link de acesso ao sistema ouv.df: www.ouv.df.gov.br.

Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de abril a junho de 2020 foi solicitado 01 (um) pedido de informação.