

SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

SECTI



RELATÓRIO DE GESTÃO

2º SEMESTRE 2021

Data da Pesquisa: 05 de julho de 2021

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Paulo Wanderson Rzoreira Martins

Controlador-Geral do Distrito Federal

Cecília Souza Fonseca

Ouvidora Geral

Gilvan Máximo

Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

Samuel Coelho Konig de Oliveira

Chefe de Gabinete da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

José Wellington Pinheiro

Ouvidor da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Equipe da Ouvidoria:

Em formação

ÍNDICE

Introdução	4
Canais de Relacionamento da Ouvidoria	4
Síntese das Atividades da Ouvidoria	6
Total de Manifestações Registradas	6
Total de Manifestações Tramitadas.....	7
Total de Respostas Definitivas	7
Total de Respostas Preliminares	8
Total de Manifestações por Canais de Entrada	8
Total de Manifestações por Classificação	9
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	9
Índice de Resolutividade	10
Índice de Satisfação com o Atendimento	10
Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	11
Outras Ações da Ouvidoria	11
Providências Adotadas nas Soluções de Demandas	12

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 à sociedade.

Neste relatório são apresentadas as informações referentes ao período de 01/04/2021 a 30/06/2021, (2º Trimestre/2021), registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, visando atender a Seção II, Art. 2º da Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais. Esta Instrução Normativa regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

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.

Síntese das Atividades da Ouvidoria/SECTI – 2º Trimestre/2021

Fonte Ouv-DF:

SECTI - Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	5
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	1
Trâmites	2
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/04/2021 a 30/06/2021

Total de manifestações registradas pela unidade ouvidoria – 2º Trimestre

Fonte Ouv-DF:



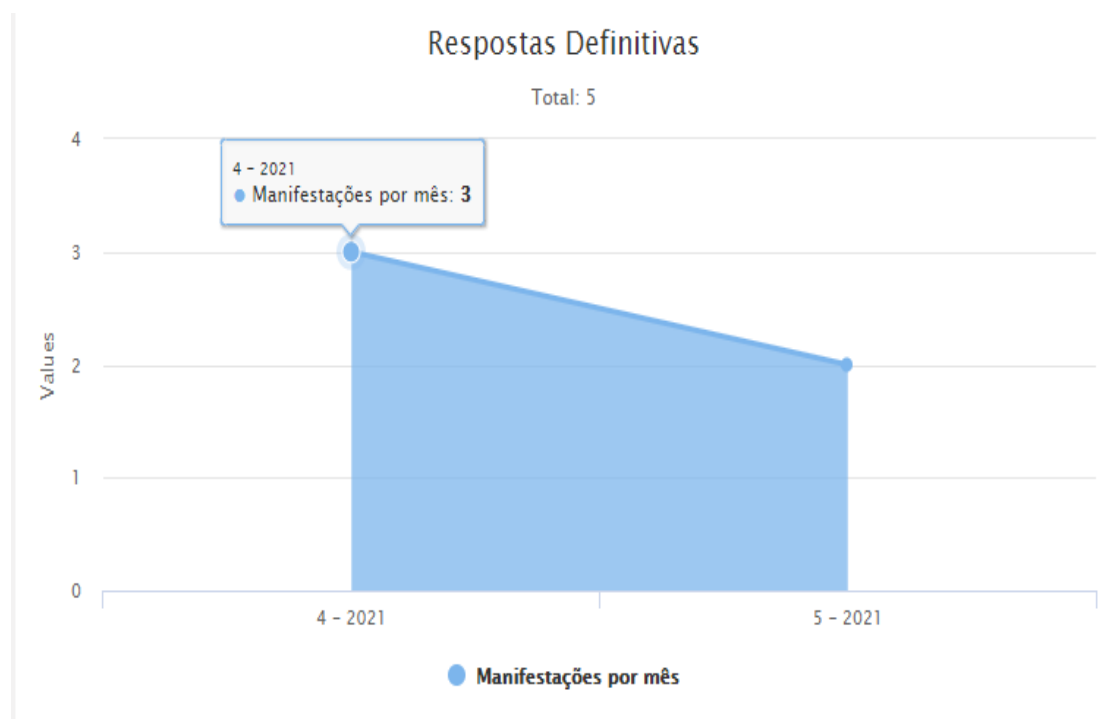
Total de manifestações tramitadas – 2º Trimestre/2021

Fonte Ouv-DF:



Total de Respostas Definitivas – 2º Trimestre/2021

Fonte: Ouv-DF



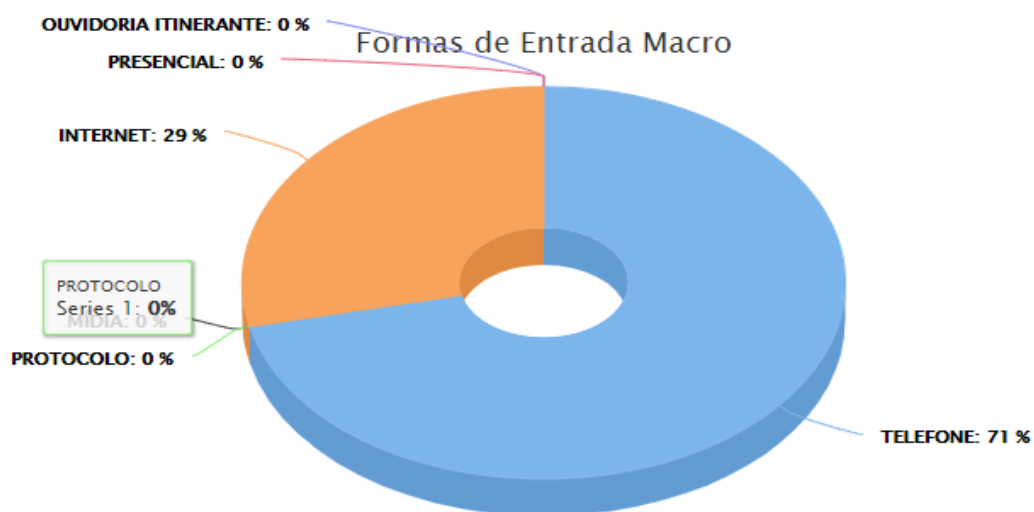
Total de Respostas Preliminares – 2º Trimestre/2021

Fonte: Ouv-DF



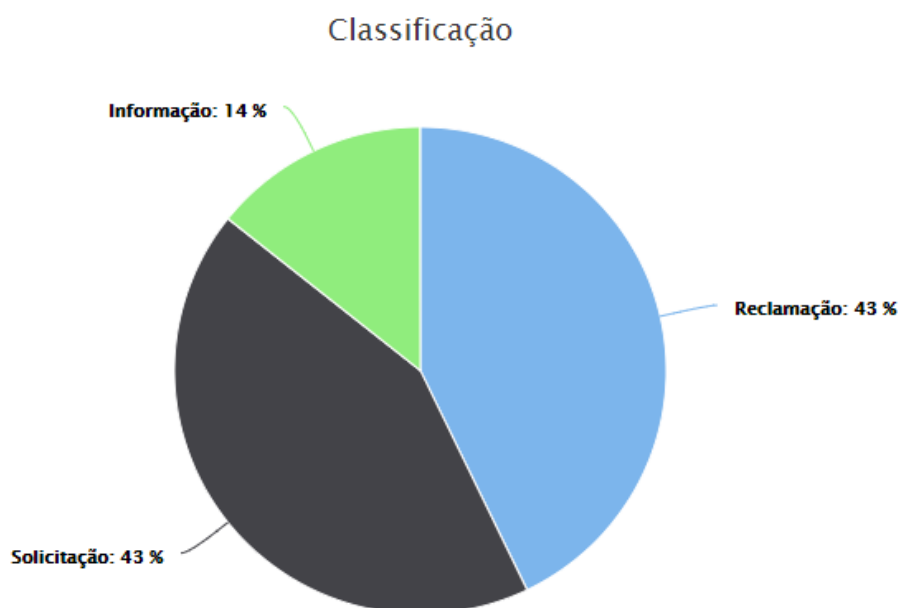
Total de manifestações por canais de entrada – 2º Trimestre/2021

Fonte Ouv-DF:



Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão) – 2º Trimestre/2021

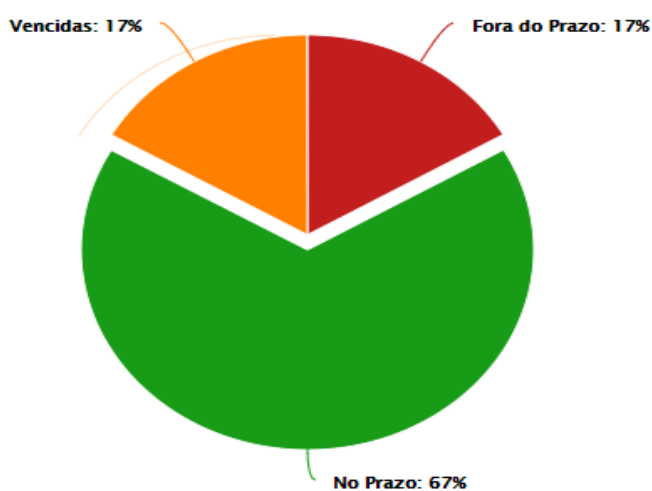
Fonte: OUV-DF:



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

Fonte: OUV-DF:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

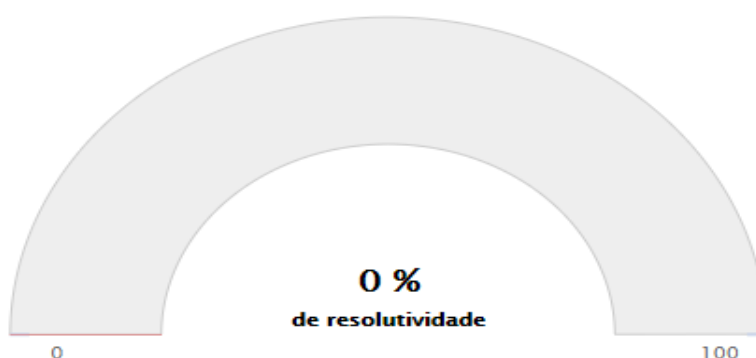
1 manifestações

● Manifestações

Índice de resolatividade – 2º Trimestre

Fonte: OUV-DF

Resolutividade de SECTI – Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal



Índice de satisfação com o atendimento – 2º Trimestre

Fonte: OUV-DF:



Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC



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.

No segundo trimestre de 2021 tivemos 03 (três) manifestações de ouvidoria neste sistema.

Sistema	Mês	Quantidade
e-SIC	Abril	00
e-SIC	Maio	03
e-SIC	Junho	00

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.

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

A Secretaraia 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.