



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE 2021



Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



Endereço: Anexo do Palácio do Buriti, 14º Andar, Salas 1413/1415/1401

Telefone: (61) 3312-9904 / 9919 / 9952

Site: <https://www.secti.df.gov.br/>

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira 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

Sumário

INTRODUÇÃO	3
Apresentação.....	3
Papel das Ouvidorias.....	3
CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
Registre sua manifestação pela internet.....	3
Ligue 162.....	3
Atendimento presencial.....	3
SÍNTESE DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA/SECTI	4
Total de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria/SECTI pelo Sistema Ouv-DF.....	4
Total de Manifestações Registradas pela Ouvidoria da SECTI.....	5
Total de Manifestações Tramitadas.....	5
Total de Respostas Definitivas.....	6
Total de Respostas Preliminares.....	6
Total de Manifestações por Canais de Entrada.....	7
Total de Manifestações por Classificação (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Informação e Sugestão).....	7
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria.....	8
Índice de Resolutividade.....	9
Índice de Satisfação com o Atendimento.....	10
Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.....	11
Outras Ações da Ouvidoria.....	11
Providências Adotadas pela Secretaria nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas.....	11
Recomendações.....	12
Conclusão.....	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 01/07/2021 a 30/09/2021, (3º Trimestre/2021), registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, visando atender a Seção II, Art. 2º da Instrução Normativa Nº 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. O atendimento presencial ocorre no horário de 09h às 12h / 14h às 17h, de segunda à sexta – feira.

SÍNTESE DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA/SECTI.

Período Selecionado	01/07/2021 à 30/09/2021
Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	24
Respostas Complementares	4
Respostas Preliminares	18
Trâmites	0
Reclassificações	0
Invalidações	0

Fonte: Ouv-DF

Total de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria/SECTI pelo Sistema Ouv-DF.



QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Total	4	28

Fonte: Ouv-DF

Em comparação ao trimestre do ano anterior, verifica-se um aumento significativo nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da SECTI.

Total de Manifestações Registradas pela Ouvidoria da SECTI.



QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Total	0	0

Fonte: Ouv-DF

No 3º Trimestre de 2021 não houve Manifestações Registradas por esta Seccional, também no mesmo período do ano antecedente não houve Manifestações Registradas.

Total de Manifestações Tramitadas.

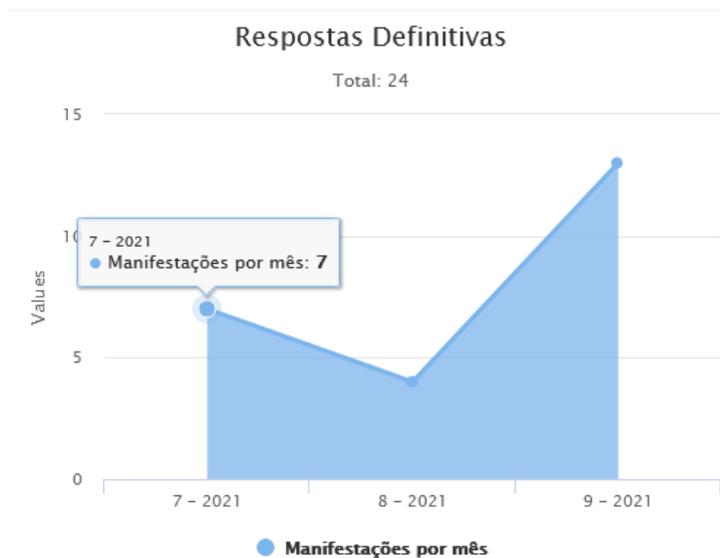


QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES TRAMITADAS		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Total	0	0

Fonte: Ouv-DF

Em comparação ao 3º trimestres do ano anterior, também não ocorreu tramitação de manifestações.

Total de Respostas Definitivas.

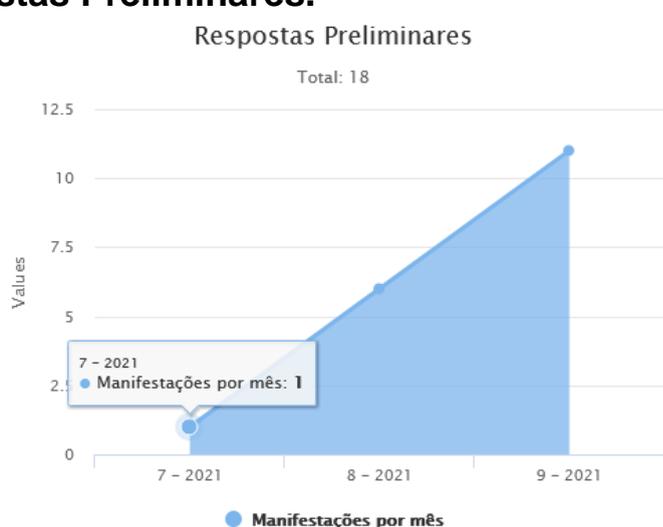


QUADRO COMPARATIVO - RESPOSTAS DEFINITIVAS		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Total	02	24

Fonte: Ouv-DF

Opondo ao 3º trimestre do ano de 2020, observa-se que, no último trimestre analisado, as respostas definitivas tiveram um acréscimo considerável.

Total de Respostas Preliminares.

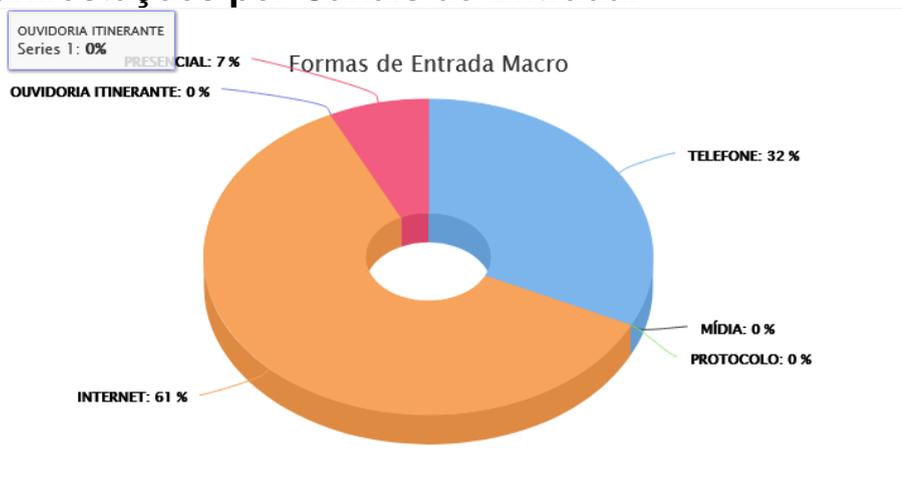


QUADRO COMPARATIVO - RESPOSTAS PRELIMINARES		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Total	0	18

Fonte: Ouv-DF

No quadro comparativo verifica-se que no terceiro trimestre deste ano as Respostas Preliminares seguiu de forma crescente, tanto em comparação ao 3º trimestres do ano 2020, como em relação aos meses que compõe o trimestre analisado, ou seja, os meses de julho, agosto e setembro de 2021.

Total de Manifestações por Canais de Entrada.

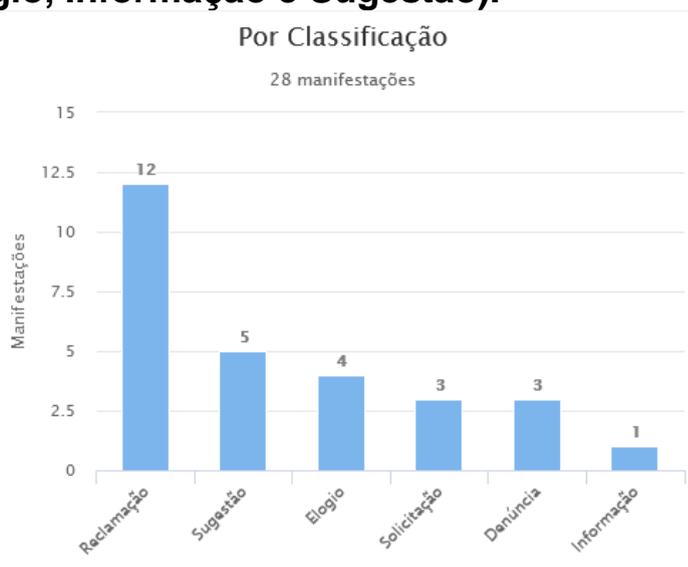


QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA		
Formas	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Internet	75%	61%
Telefone	25%	32%
Presencial	0%	7%
Outros	0%	0%
Total	100%	100%

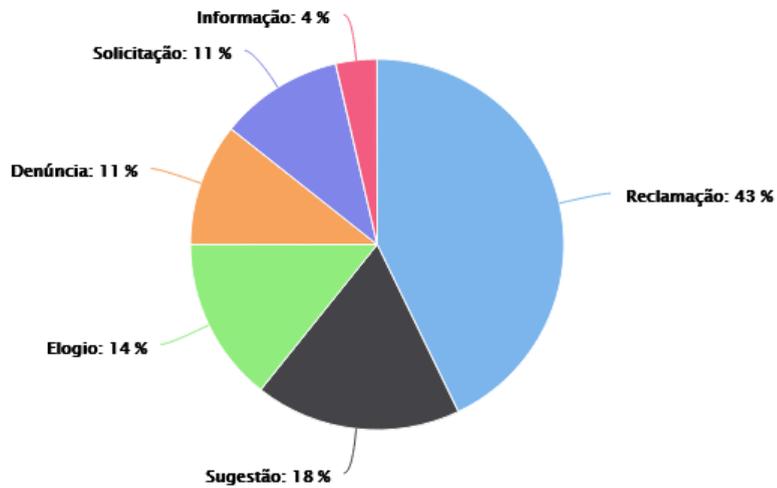
Fonte: Ouv-DF

Este quadro confirma que existe duas formas principais de entrada das Manifestações de Ouvidoria, que são: a Internet, por meio do site www.ouv.df.gov.br, e pelo Telefone, mediante o número 162.

Total de Manifestações por Classificação (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Informação e Sugestão).



Classificação



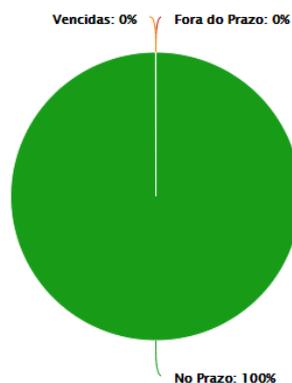
QUADRO COMPARATIVO - MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO		
TIPOS	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Informação	0%	4%
Solicitação	0%	11%
Denúncia	25%	11%
Elogio	0%	14%
Sugestão	0%	18%
Reclamação	75%	43%
Total	100%	100%

Fonte: Ouv-DF

Este quadro confirma o predomínio da Manifestação de Reclamação. Em análise dessas manifestações, verifica-se que das 12 (doze) Reclamações, 04 (quatro) são referentes ao fechamento do Planetário de Brasília aos domingos; e 03 (três) são em razão do não funcionamento do ar-condicionado em alguns setores do Planetário de Brasília. As 03 (três) denúncias apresentadas foram referentes a servidores que estão lotados no Governo Federal, por isso não houve apuração.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

● Manifestações

QUADRO COMPARATIVO - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
No Prazo	0%	100%
Fora do Prazo	100%	0%
Vencidas	0%	0%
Prazo Médio	40 dias	7 dias

Fonte: Ouv-DF

No 3º Trimestre, em comparação ao do ano anterior, a Ouvidoria da SECTI conseguiu alcançar 100%, no cumprimento do prazo de resposta e reduziu consideravelmente o prazo médio de resposta.

Cabe salientar que no 3º Trimestre de 2020 a Ouvidoria ficou um período sem Ouvidor, o que contribuiu negativamente no Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta.

Índice de Resolutividade.

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



QUADRO COMPARATIVO - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Porcentagem	100%	0%

Fonte: Ouv-DF

O Índice de Resolutividade é um indicador de gestão mensurado por meio da avaliação do usuário ao receber a conclusão de sua demanda. De preenchimento opcional, o cidadão opta por Resolvida ou Não Resolvida. A avaliação pode ser realizada a qualquer tempo e o cidadão tem a oportunidade de qualificar a resposta expedida pelo Órgão.

Destaca-se que das 28 manifestações registradas no 3º Trimestre de 2021, não houve avaliação de nenhuma manifestação pelo cidadão. Esta Ouvidoria trabalha para que o cidadão faça avaliação das demandas, seja por meio de contato telefônico ou através do email, sempre informando que a participação efetiva ajuda no aperfeiçoamento das atividades executadas pela Secretaria.

Índice de Satisfação com o Atendimento.



QUADRO COMPARATIVO - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		
Período	3º Trimestre/2020	3º Trimestre/2021
Satisfação	0%	100%
Recomendação	0%	100%
Atendimento	0%	100%
Sistema	0%	100%
Resposta	0%	100%

Fonte: Ouv-DF

O Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria é obtido por meio de pesquisa em que o cidadão é convidado a participar, após a conclusão de sua demanda. São disponibilizadas questões relacionadas ao atendimento, ao sistema informatizado e à qualidade da resposta da manifestação.

Destaca-se nesse item o crescimento dos referidos Indicadores no 3º Trimestre de 2021, isso demonstra a satisfação que o cidadão possui em utilizar os serviços da Ouvidoria. É importante frisar que esta Ouvidoria fez o trabalho de pós atendimento ao cidadão, por meio de contato telefônico ou com o envio de e-mail, esse trabalho acarretou com a elevação do índice de satisfação.

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 terceiro trimestre de 2021 tivemos 06 (seis) manifestações de Ouvidoria neste sistema.

Sistema	Mês	Quantidade
e-SIC	Julho	02
e-SIC	Agosto	01
e-SIC	Setembro	03

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.

Providências Adotadas pela Secretaria nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas.

A Secretaraia de Ciência, Tecnologia e Inovação, devido as várias reclamações sobre o fechamento do Planetário de Brasília aos domingos, já estava monitorando os protocolos e procedimentos operacionais utilizados e dos próprios indicadores sanitários do Distrito Federal, o qual, dependendo dos índices satisfatórios, deverá alterar o horário de funcionamento. No que se refere ao funcionamento do ar condicionada do Planetário de Brasília, já está adotando os

procedimentos necessários para deixar funcionando adequadamente.

Recomendações.

Atendendo aos dispositivos presentes na Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, e haja vista os resultados apresentados neste relatório trimestral, a Ouvidoria sugere ao Gabinete da Pasta o encaminhamento de documento às Unidades da SECTI/DF solicitando que sejam observadas as recomendações aqui apresentadas, as quais visam proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos de responsabilidade da Secretaria:

- Adotar procedimentos internos que contribuam para o aumento do Índice de Resolutividade;
- Mapear processos inerentes aos serviços, buscando identificar seus pontos fracos, as causas e as soluções possíveis para os problemas que são alvos de reclamações recorrentes, pois o alto número de reclamações sinalizam problemas que precisam de atenção redobrada.
- Ser proativo na divulgação de dados e informações de interesse público, visando aprimorar a transparência ativa da Secretaria, o que resulta em aumento da credibilidade da gestão e melhora a comunicação com o cidadão.
- Relatar à Ouvidoria as providências tomadas no sentido de alterar procedimentos e/ou características dos serviços, com vistas a reduzir o número de reclamações registradas.

Conclusão.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal finaliza o 3º Trimestre de 2021 com o atendimento às 28 (vinte e oito) manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e 06 (seis) Pedidos de Acesso à Informação requeridos pelo Sistema e-Sic DF.

Destaca-se que o presente Relatório demonstra o cenário das atividades exercidas por esta Secretaria, bem como, esclarece ao cidadão as providências executadas em prol da melhoria do serviço público prestado, o que possibilita o controle social e exercício da cidadania, da mesma forma que fortalece o trabalho da Ouvidoria e do Órgão como um todo.

Em via de regra, esta Ouvidoria busca aperfeiçoar suas ações no sentido de aumentar os níveis de qualidade de seus serviços e atuar, com base na legislação, de forma a viabilizar a toda a sociedade do Distrito Federal a comunicação e o acesso aos serviços prestados pela SECTI.



Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



Endereço: Anexo do Palácio do Buriti, 14º Andar, Salas 1413/1415/1401

Telefone: (61) 3312-9904 / 9919 / 9952

Site: <https://www.secti.df.gov.br/>