



RELATÓRIO DE GESTÃO

4º TRIMESTRE 2020

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

Período de 01/10/2020 a 30/12/2020

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira**

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

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

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

Ouvidor da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Luciano Pereira Miguel

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.

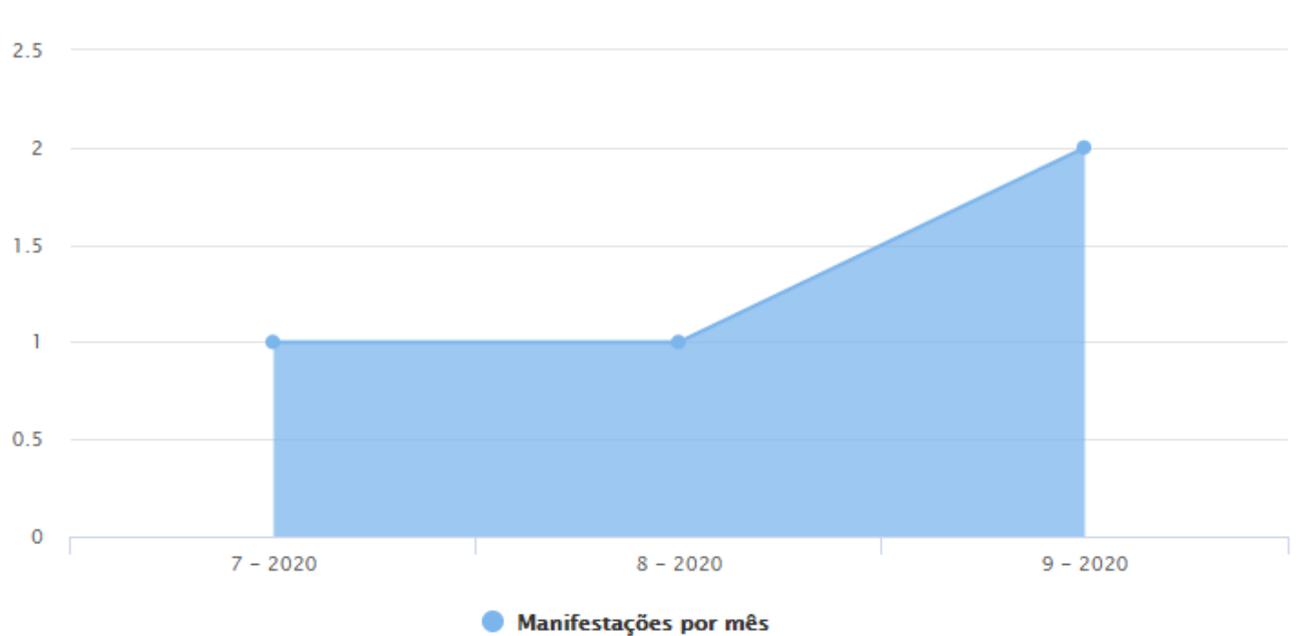
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

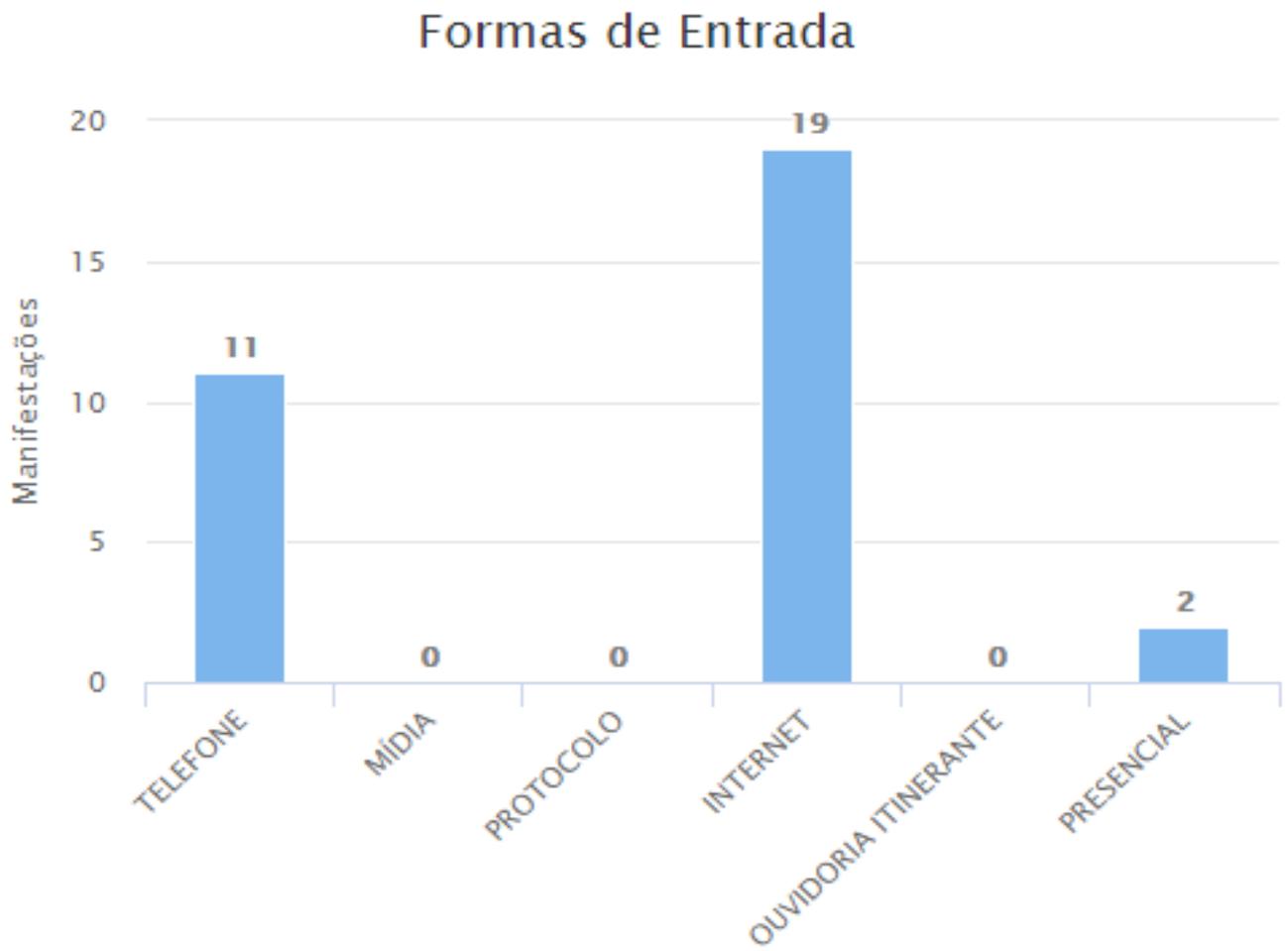
A Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, possui espaço próprio de Ouvidoria para para atendê-lo, que poderá ser pessoalmente ou por telefone.

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

Total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria – 4º Trimestre
Fonte e-SIC:

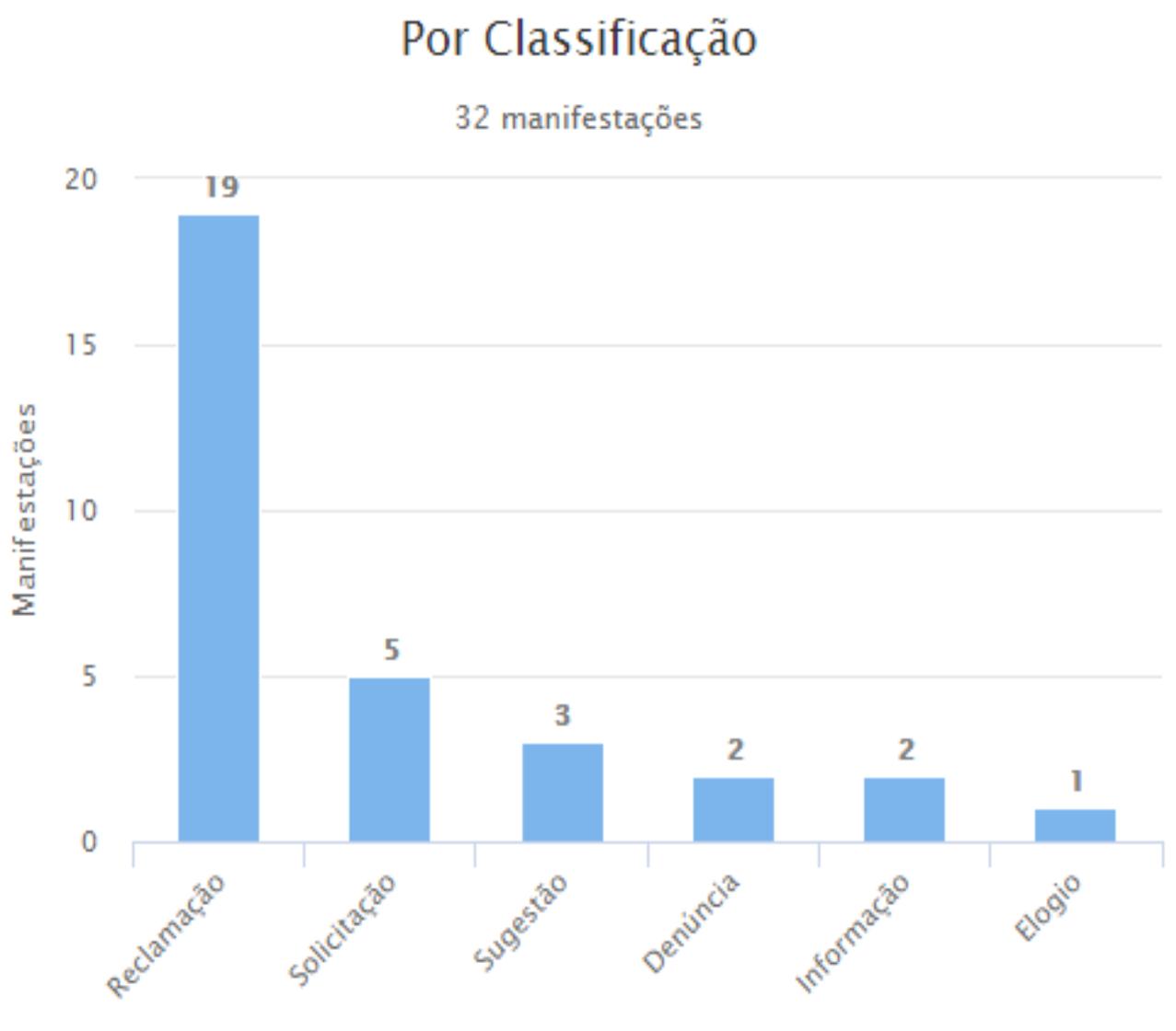


Total de manifestações por canais de entrada – 4º Trimestre
Fonte e-SIC:



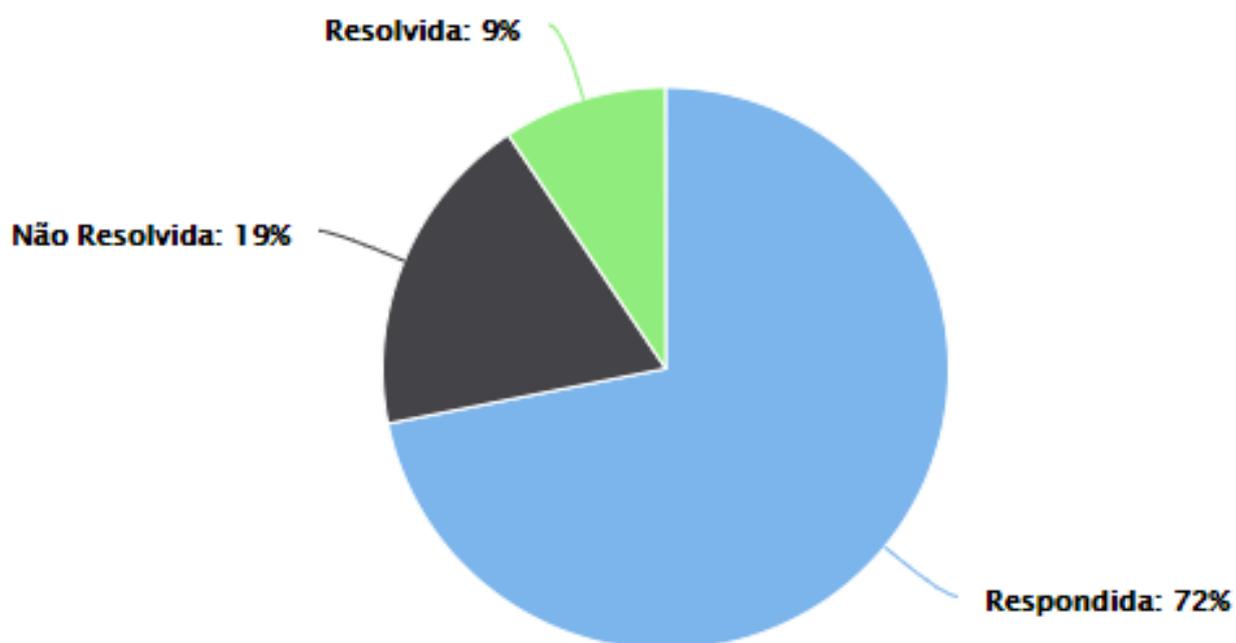
Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão) – 4º Trimestre:

Fonte e-SIC:



Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria – SECTI – 4º Trimestre

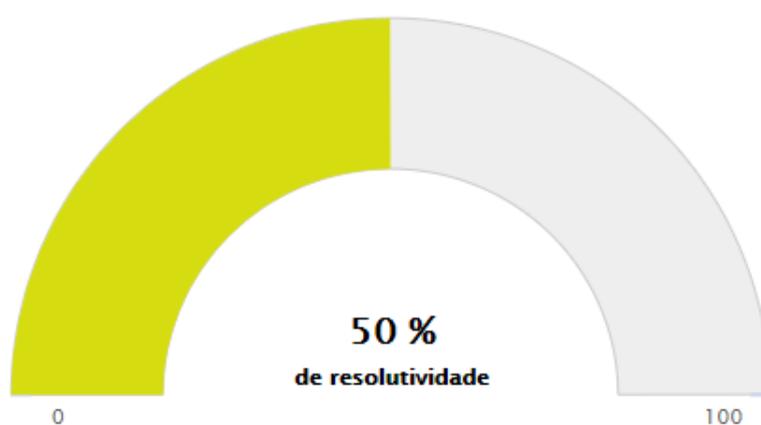
Fonte e-SIC:



Índice de resolutividade – 4º Trimestre

Fonte e-SIC:

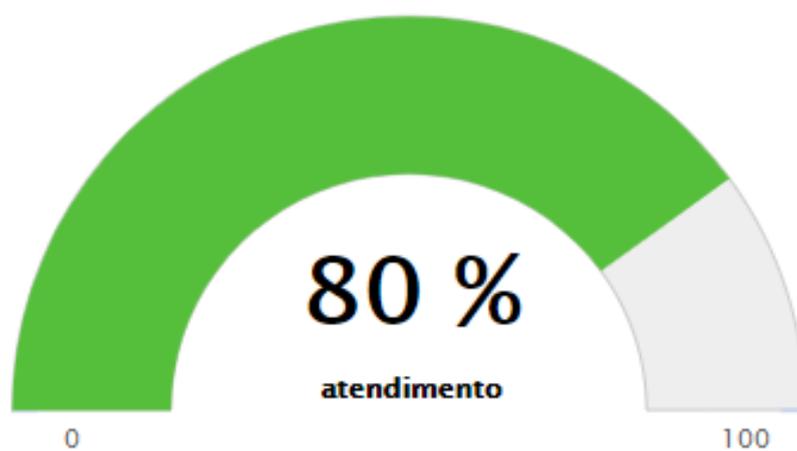
Resolutividade de SECTI – Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal



Índice de satisfação com o atendimento – 4º 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.

A Ouvidoria buscou aproximar os servidores da Secretaria com a importância das atividades de Ouvidoria, a fim de demonstrar que os serviços devem ser aperfeiçoados a cada dia.

A Ouvidoria da SECTI, na pessoa do Ouvidor, participou de vários eventos tirando dúvidas e prestando esclarecimentos à população.

Foi apresentado o serviço de acesso direto ao Ouvidor para dirimir dúvidas, bem como prestar serviço de orientação on line, através da plataforma de WhatsApp.

Providências Adotadas pela Secretaria 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 outubro a dezembro de 2020, foram feitas 07 (sete) solicitações/demandas de ouvidoria na SECTI.