

www.secti.df.gov.br

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

Ouvidoria

Ouvidor

Leandro B. Reis

2023

SOBRE A SECTI

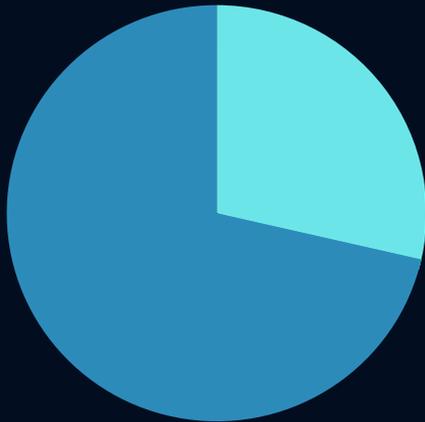
A Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação atua principalmente nos campos do fomento à inovação, do desenvolvimento e execução de sistemas de logística reversa e economia circular, do incentivo a divulgações científicas e fomento a pesquisas acadêmicas, desenvolvimento de políticas públicas 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.

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação relativo ao 2º Trimestre de 2023, objetivando atender às diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

Em comparação com o 1º Trimestre de 2023, verifica-se um aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SECTI, observamos que estão associadas à descontinuidade de alguns programas como o VEM DF por exemplo, além do aumento expressivo de visitas depois da volta do funcionamento do Planetário de Brasília que é gerenciado por esta secretaria.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

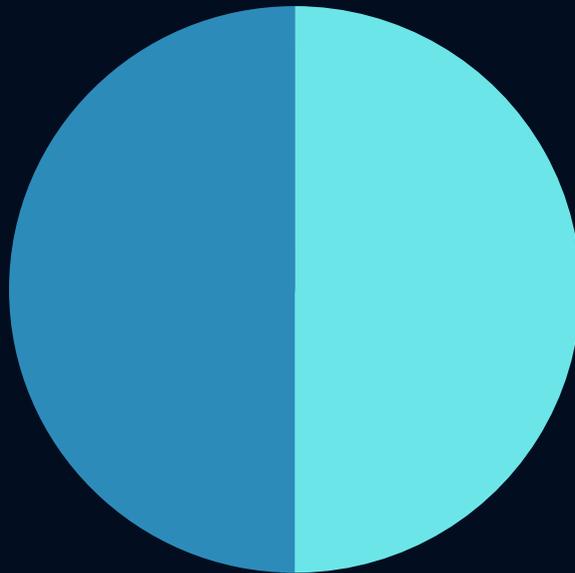
2º Trimestre de 2023



04
MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA

Solicitação
50%



Reclamação
50%

Fonte: Painel Ouvidoria

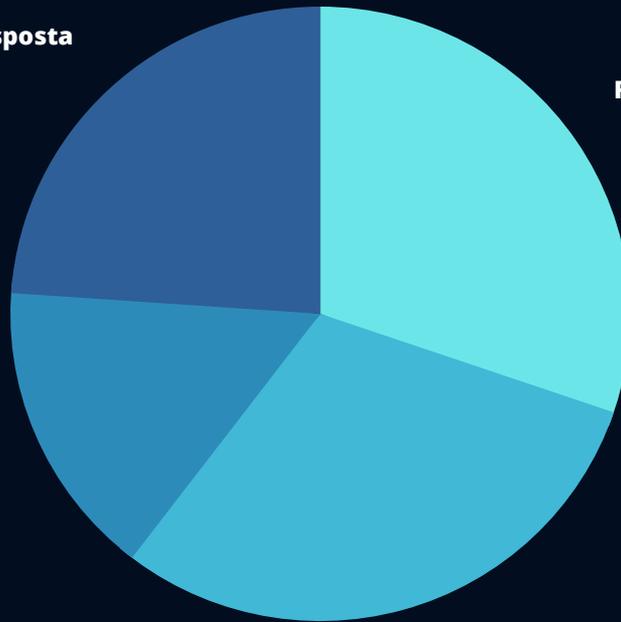
INDICADORES

Qualidade da resposta
61%

Recomendação
77%

Resolutividade
40%

Satisfação
77%



Fonte: Painel Ouvidoria

JUSTIFICATIVA

Através dos dados apresentados, nota-se que a diminuição no número de manifestações influenciou diretamente nos indicadores apresentados, sendo que no período do 2º trimestre os índices de recomendação e satisfação dos manifestantes aumentou, o que é um ponto positivo.



Fonte: Painel Ouvidoria

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Os assuntos solicitados no segundo trimestre de 2023 foram, cursos profissionalizantes, serviço prestado por órgão/entidade e servidor público.

Observou - se que quando comparados com os assuntos recorrentes no mesmo período de 2022 houve total mudança de assuntos tratados nas manifestações.

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



www.secti.df.gov.br