

***RELATÓRIO 1<sup>o</sup>***  
***TRIMESTRE***  
**2023**



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário: Gustavo Amaral

Ouvidor: Rondinele Ferreira

# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2023

2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação relativo ao 1º Trimestre de 2023, objetivando atender às diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

## Manifestações 1º trimestre 2023

16

## Manifestações 1º trimestre 2022

11

Em comparação ao 1º trimestre de 2022, verifica-se um aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SECTI, observamos que estão associadas à descontinuidade de alguns programas e projetos que estão ou estavam ligados ao cidadão, como o Vem DF e o projeto INCLUIE.

## Situação

Respondida  
11

Resolvida  
2

Não Resolvida  
2

Não Resolvida após resposta complementar  
1



## Solicitação



3

## Sugestão



1

## Reclamação



6

## Elogio



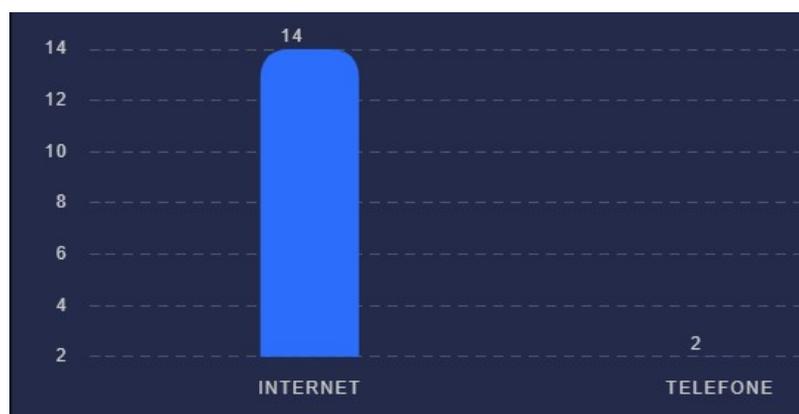
2

## Denúncia

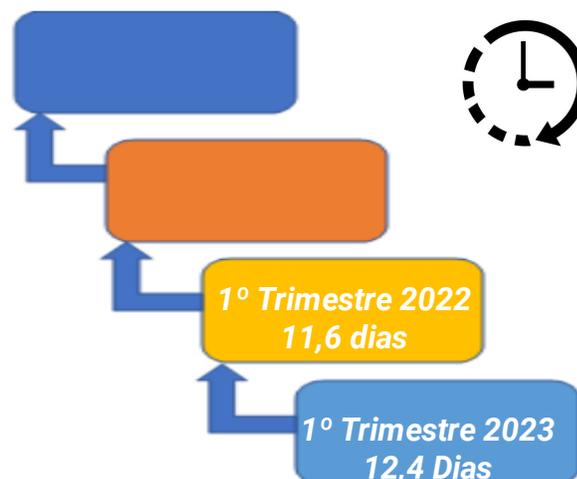


4

## Forma de Entrada



## Prazo de resposta



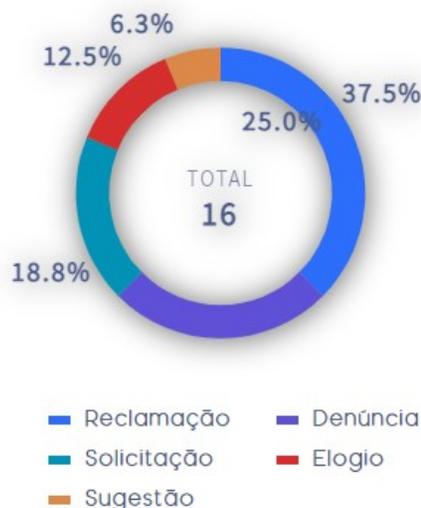
A maioria das nossas manifestações como consta no gráfico vem pela internet seguido pelo 162, como previsto no plano de ação já iniciamos ouvidorias itinerantes para estreitar as relações entre o órgão e o cidadão.

Vale ressaltar que mesmo não tendo atendimentos presenciais esta ouvidoria faz o pré e pós - atendimento via telefone para criar uma maior aproximação com o cidadão.

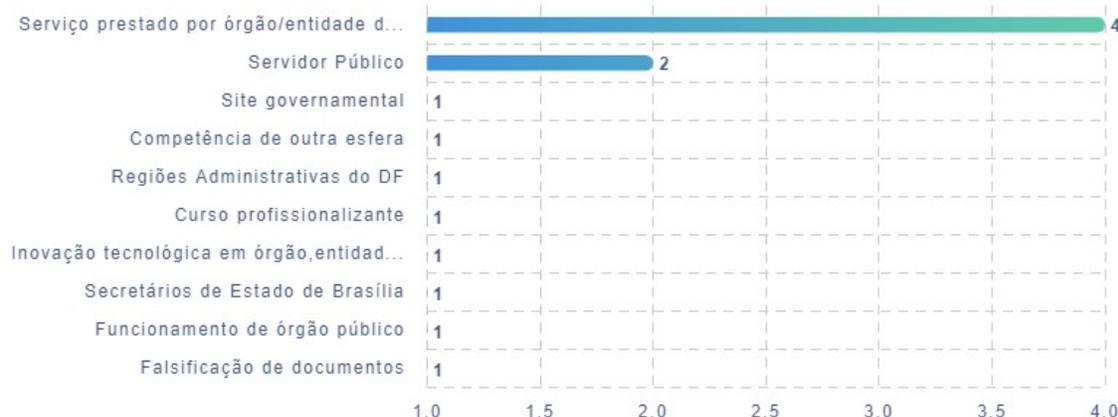
Também conseguimos perceber que o prazo de resposta aumentou, consequência de reestruturações em nossa equipe técnica, assim os servidores realocados estão se adaptando às novas áreas.

# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2023

## Classificação



## Assuntos mais solicitados



Como percebemos pelos gráficos em um total de 16 manifestações, reclamação de serviço prestado por órgão público (6) foi o assunto mais demandado, devido um problema específico na sala de projeção do Planetário de Brasília, situação que já foi resolvida em parte, e caminha para uma resolução total, já às denúncias (4) em sua maioria foram de funcionários terceirizados que prestam serviço em nossos equipamentos, porém às providências foram tomadas, também percebemos solicitação de serviço (3) fato este devido a projetos que atendem direto a comunidade, como o wi-fi social, estas foram encaminhadas ao setor responsável que de pronto atenderam e para finalizar temos que citar os elogios (2) que entram em nossas estatísticas, devido a excelência dos nossos servidores.

### Satisfação com a resposta

1º Trimestre 2023 - 33%  
1º Trimestre 2022 - 67%

### Satisfação com atendimento

1º Trimestre 2023 - 67%  
1º Trimestre 2022 - 67%

### Satisfação com os serviços de ouvidoria

1º Trimestre 2023 - 67%  
1º Trimestre 2022 - 67%

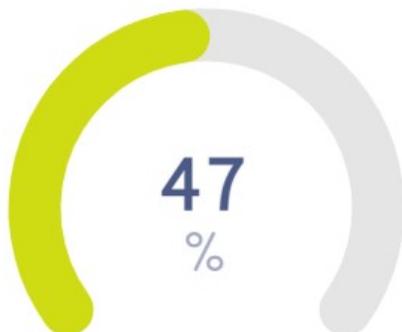
### Índice de Recomendação

1º Trimestre 2023 - 67%  
1º Trimestre 2022 - 100%

### Satisfação com o sistema

1º Trimestre 2023 - 100%  
1º Trimestre 2022 - 67%

## RESOLUTIVIDADE 1º TRIMESTRE 2022



## RESOLUTIVIDADE 1º TRIMESTRE 2023



### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



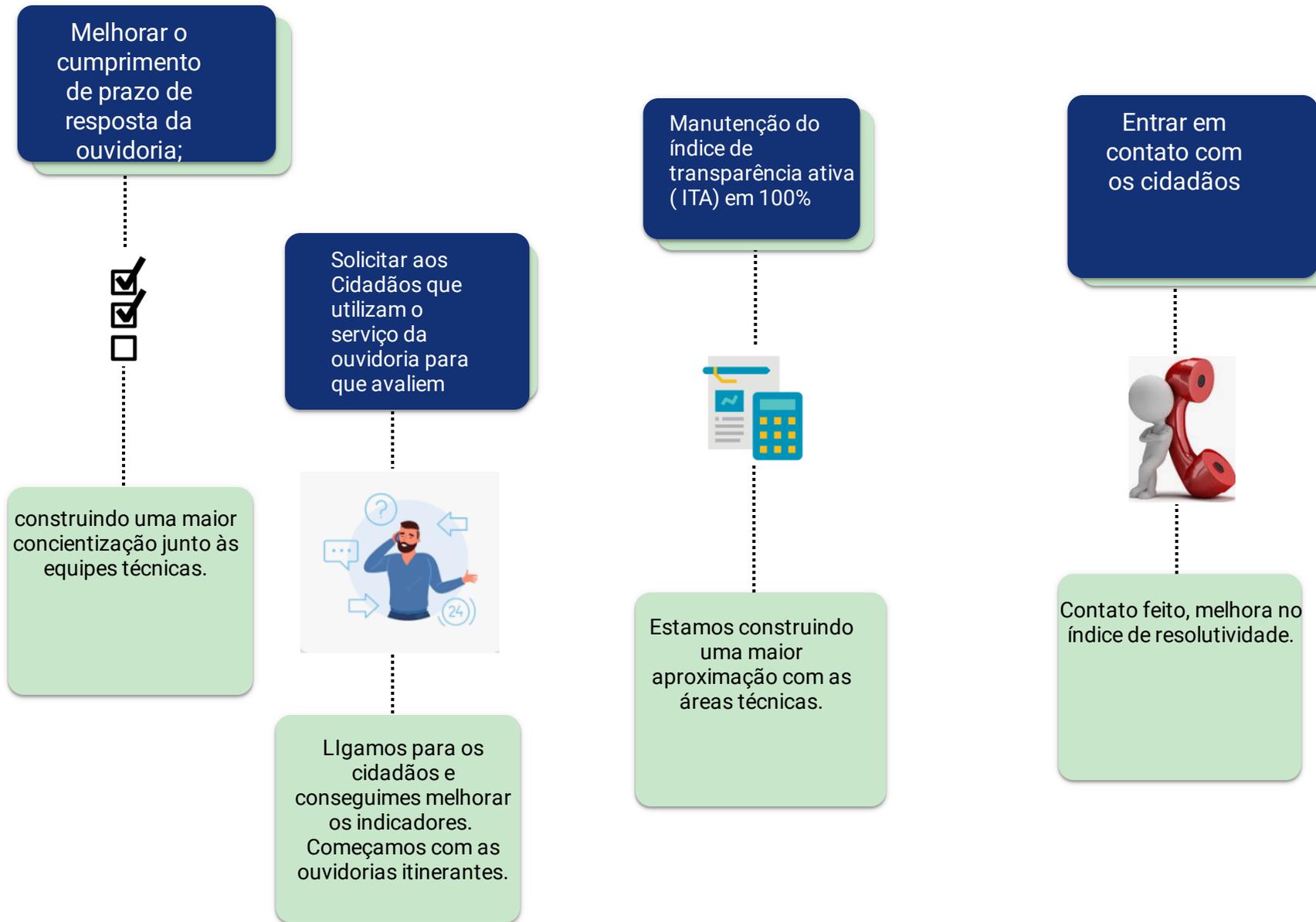
1º TRIMESTRE 2022 - 8  
1º TRIMESTRE 2023 - 15

Ao compararmos os resultados percebemos uma baixa na resolutividade, fato diretamente ligado a equipamentos cujo reparo demanda tempo, e projetos que foram descontinuados.

Visto isto, esta ouvidoria busca junto as equipes técnicas melhorar a qualidade da resposta, para clarificar ao cidadão que fizemos o máximo que podíamos em cada manifestação.

Já o Serviço de informação ao cidadão teve um aumento relevante devido a implementação do Participa, ferramenta que facilitou o envio de solicitação por parte do cidadão, porem o mesmo ainda está se adaptando.

# Plano de Ação



## Ouvidoria - SECTI

Rondinele da Silva Ferreira - Ouvidor