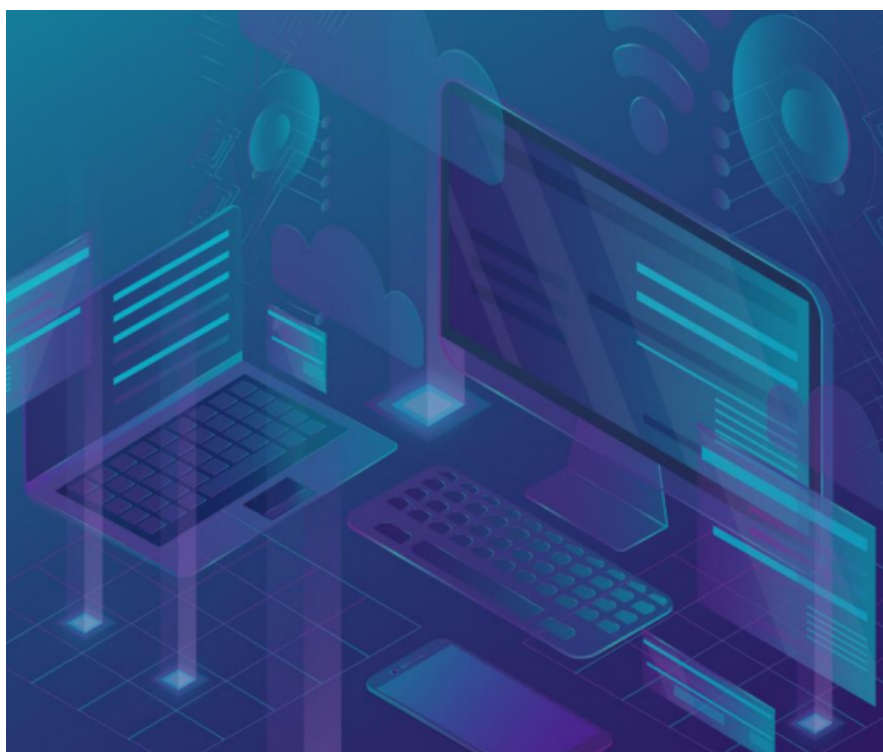


***RELATÓRIO 1º
TRIMESTRE
2022***



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson
Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário: Elizio Luz

Ouvidor: Rondinele Ferreira

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022

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 2022, objetivando atender às diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

Manifestações 1º trimestre 2022

11

Manifestações 1º trimestre 2021

01

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

Situação

Respondida

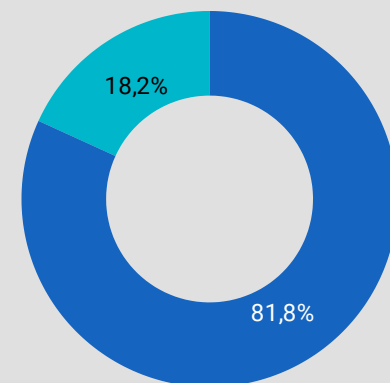
9

Resolvida

0

Não Resolvida

2



Solicitação



0

Sugestão



1

Reclamação



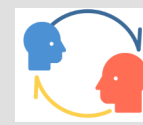
7

Elogio



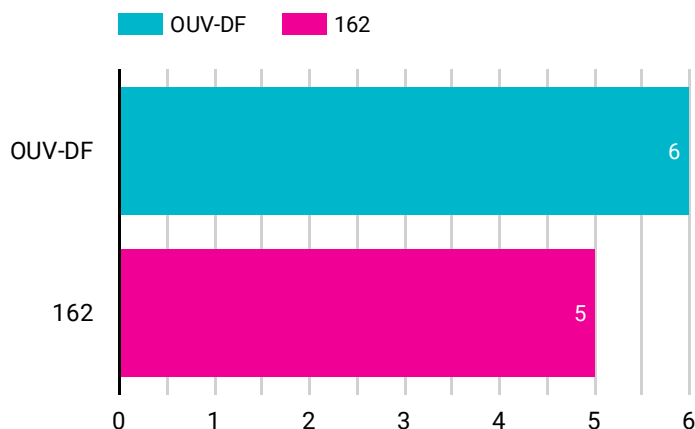
1

Informação

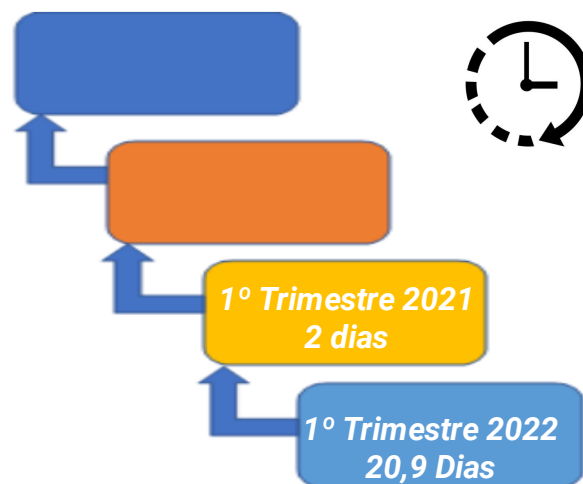


1

Forma de Entrada



Prazo de resposta

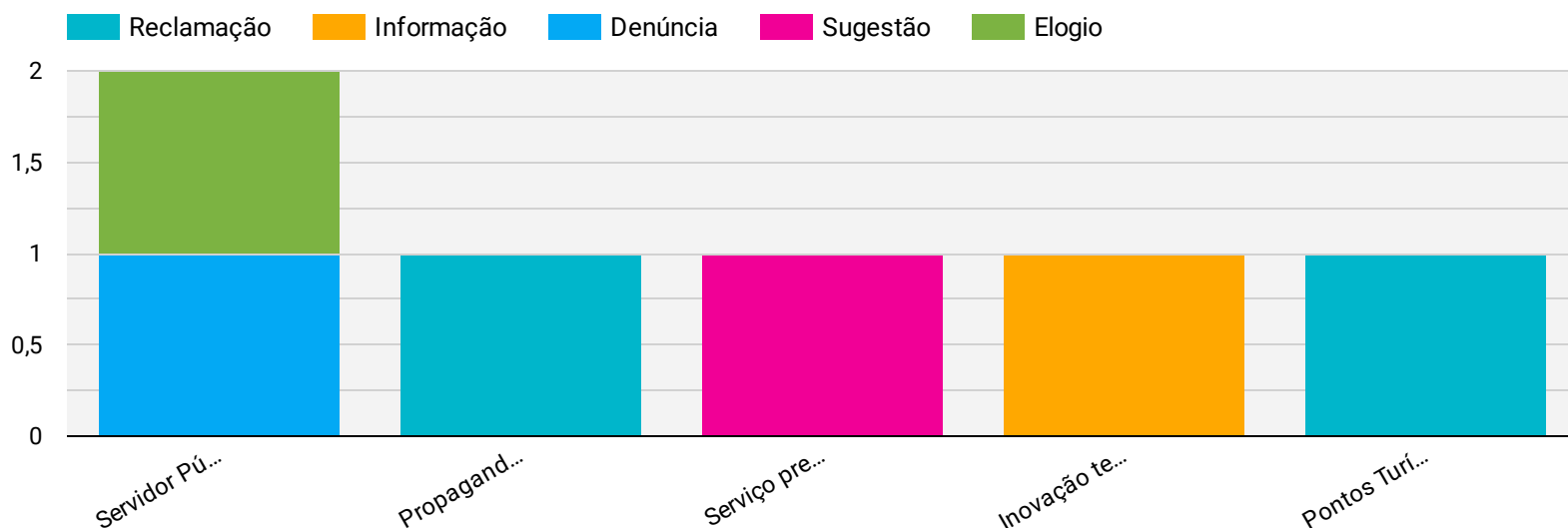


A maioria das nossas manifestações como consta no gráfico vem pelo OUV-DF, seguido pelo 162, no plano de ação temos a intenção de levar ouvidorias itinerantes para estreitar as relações entre o órgão e o cidadão.

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022

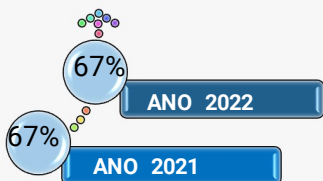
2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Assuntos mais demandados

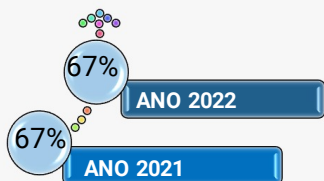


Como percebemos pelos gráficos a manifestação reclamação está liderando, porém analisando verificamos que houve um equívoco no momento de lançar no sistema, pois seria solicitação de serviço na maioria das vezes, assim vamos buscar uma maior aproximação para ajustar esta questão.

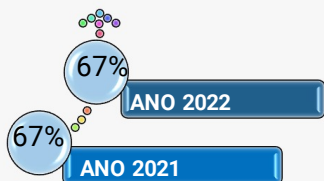
Satisfação com a resposta



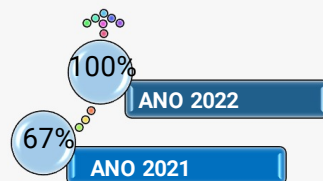
Satisfação com o atendimento



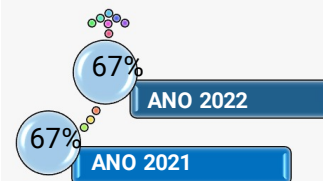
Satisfação com os serviços de ouvidoria



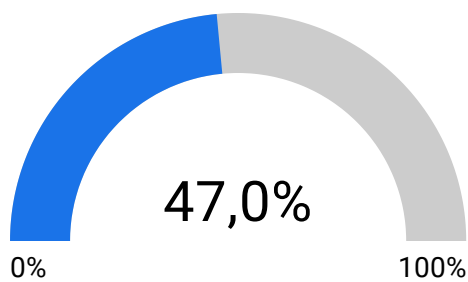
Índice de Recomendação



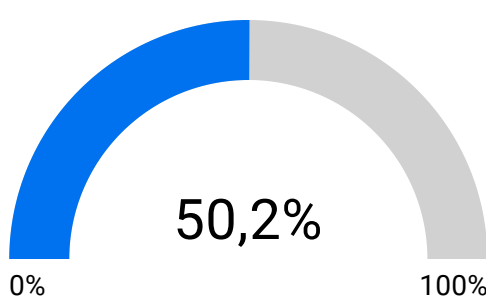
Satisfação com o sistema



RESOLUTIVIDADE 1º TRIMESTRE 2022



RESOLUTIVIDADE 1º TRIMESTRE 2021



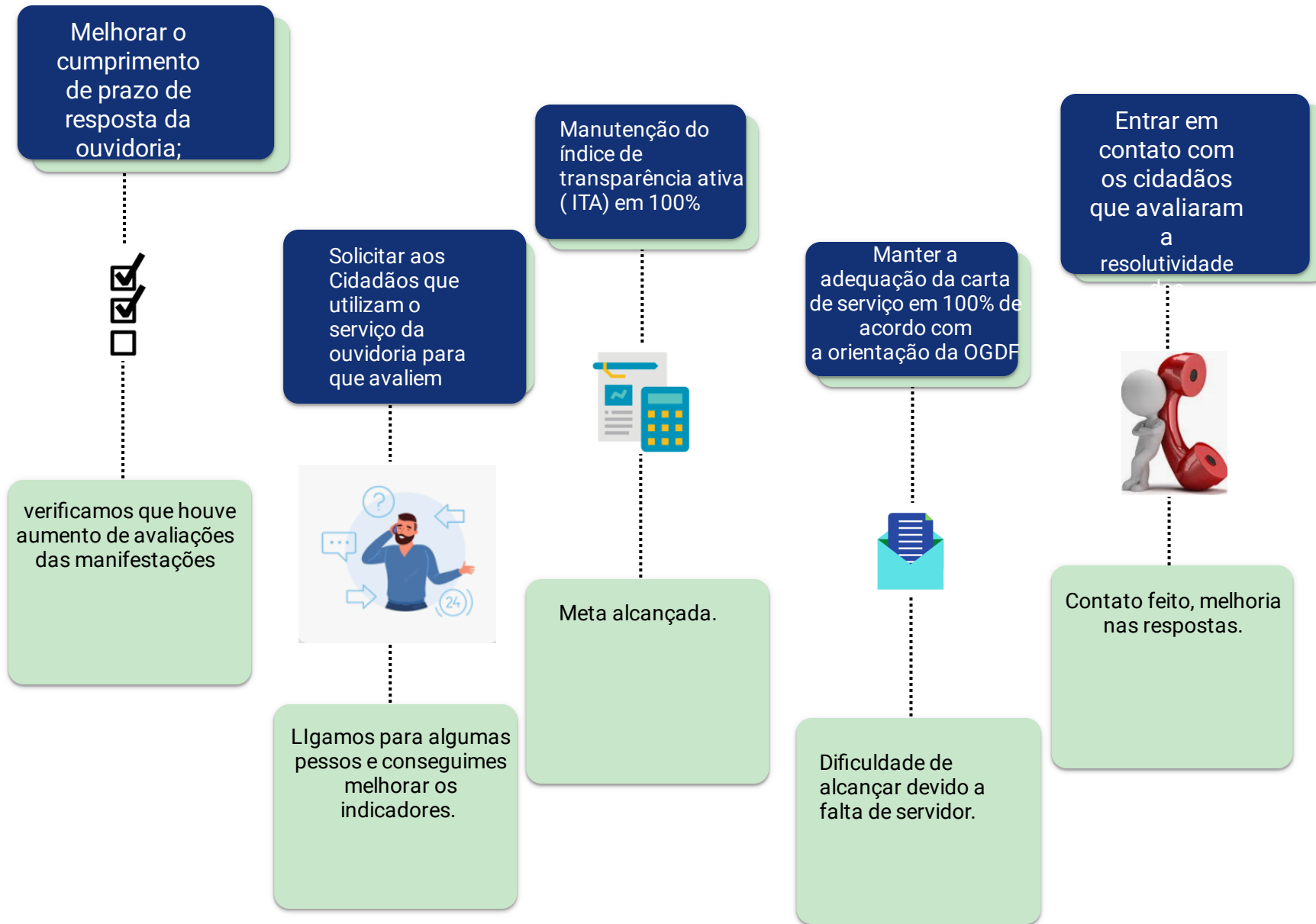
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



1º TRIMESTRE 2021 - 1.
1º TRIMESTRE 2022 - 8

A primeira vista temos uma diminuição na resolatividade, porém temos que levar em conta que grande parte do ano de 2022 ficamos sem um servidor nomeado na Ouvidoria desta pasta, porém ao final do ano conseguimos fechar com pauta positiva nos índices em comparação ao início do ano.

Plano de Ação



Ouvidoria - SECTI

Rondinele da Silva Ferreira - Ouvidor