

***RELATÓRIO 3<sup>o</sup>***  
***TRIMESTRE***  
**2022**



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson  
Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário: Elizio Luz

Ouvidor: Rondinele Ferreira

# RELATÓRIO 3º 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 3º Trimestre de 2022, objetivando atender às diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

## Manifestações 3º trimestre 2022

16

## Manifestações 2º trimestre 2022

09

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

## Situação

Respondida

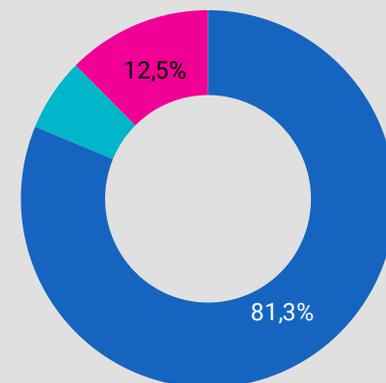
13

Resolvida

1

Não Resolvida

1



## Solicitação



1

## Sugestão



3

## Reclamação



6

## Elogio



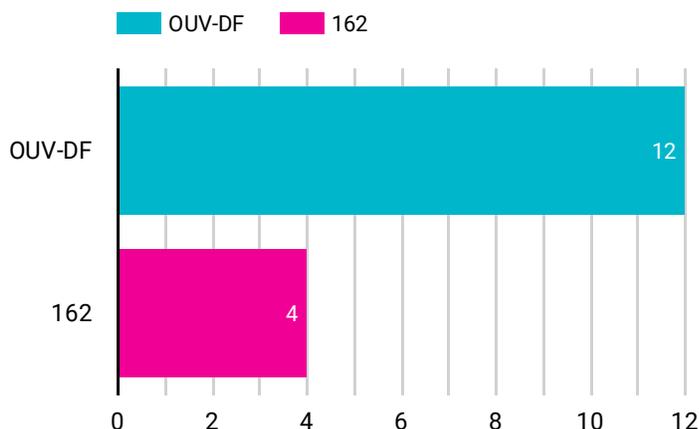
1

## Informação

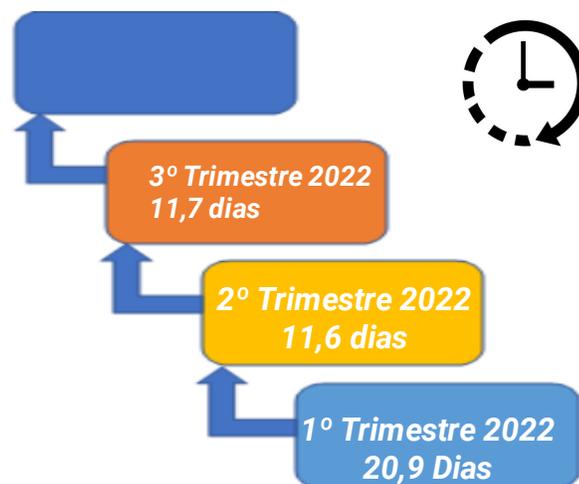


3

## Forma de Entrada



## Prazo de resposta

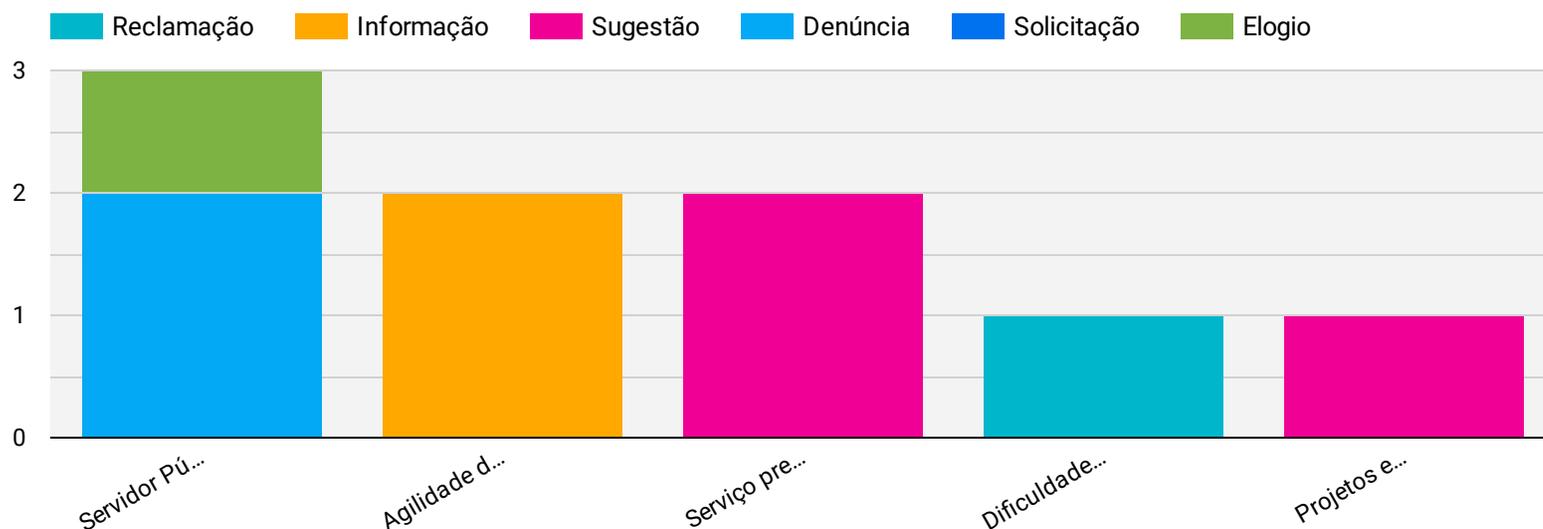


A maioria das nossas manifestações como consta no gráfico vem pelo OUV-DF, seguido pelo 162, no plano de ação temos a intenção de levar ouvidorias itinerantes para estreitar as relações entre o órgão e o cidadão. Também conseguimos perceber que o prazo de resposta aumentou, consequência do afastamento do servidor responsável e a falta de substituição.

# RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2022

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

## Assuntos mais demandados



Como percebemos pelos gráficos as manifestações mudaram no terceiro trimestre, acredito que a interação com o cidadão acarretou em manifestações de elogio que até então não fazia parte das nossas médias, porém temos que buscar melhorias nas relações para avançarmos ainda mais nos resultados.

### Satisfação com a resposta

2º Trimestre 0%  
3º Trimestre 100%

### Satisfação com atendimento

2º Trimestre 0%  
3º Trimestre 100%

### Satisfação com os serviços de ouvidoria

2º Trimestre 33%  
3º Trimestre 83%

### Índice de Recomendação

2º Trimestre 100%  
3º Trimestre 100%

### Satisfação com o sistema

2º Trimestre 100%  
3º Trimestre 50%

## RESOLUTIVIDADE 3º TRIMESTRE 2022

50%

## RESOLUTIVIDADE 2º TRIMESTRE 2022

60%

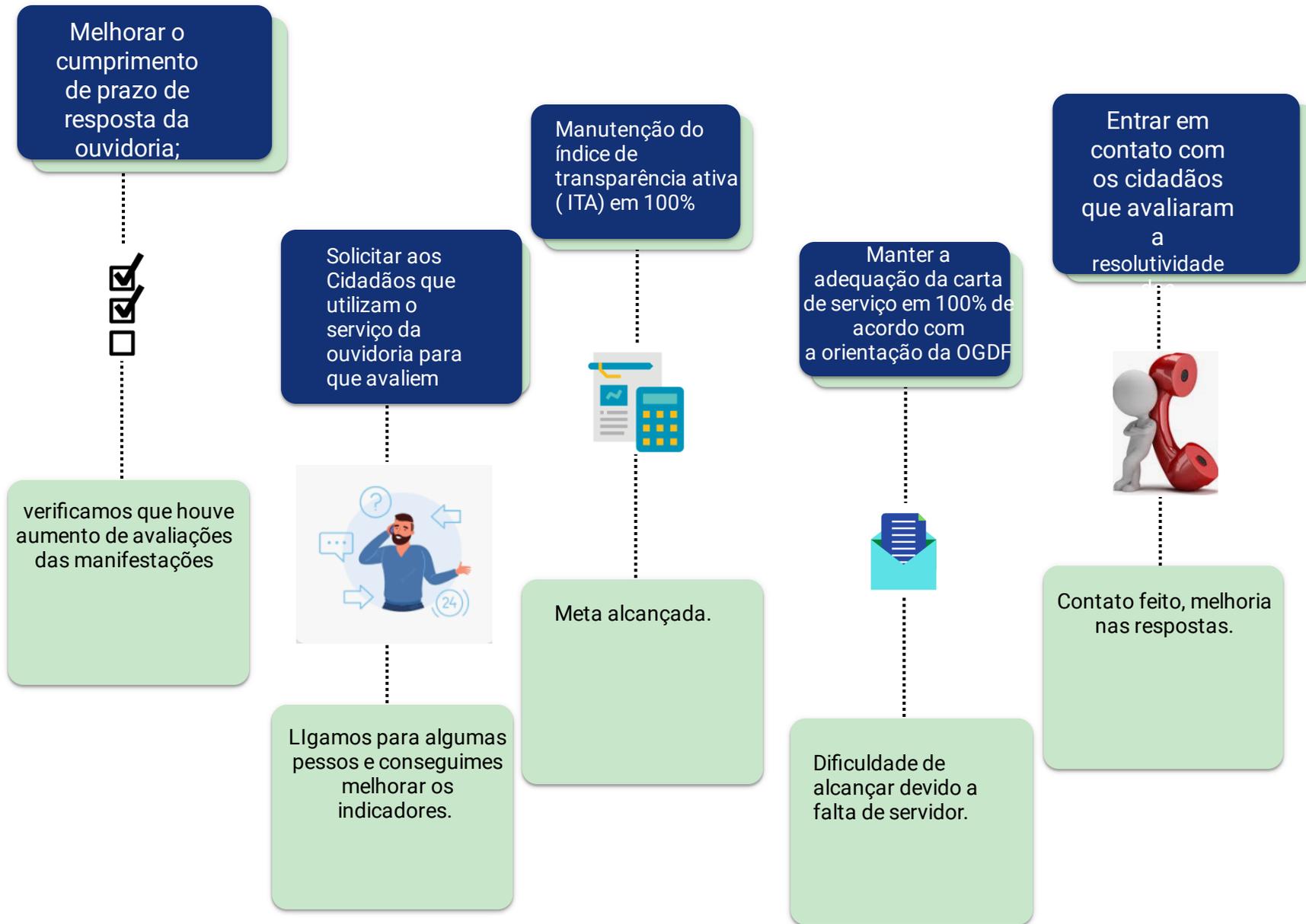
### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



2º TRIMESTRE 2022 - 5  
3º TRIMESTRE 2022 - 7

Ao compararmos os resultados percebemos uma baixa na resolutividade, esta ouvidoria busca estratégias para melhorar estes resultados, reuniões internas e uma maior aproximação com o cidadão.

# Plano de Ação



Ouvidoria - SECTI

Rondinele da Silva Ferreira - Ouvidor