

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



Relatório Anual de Ouvidoria 2024

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Daniela Ribeiro Pacheco

Secretário: Leonardo Reisman

Ouvidora: Kamila Nascimento Rangel

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 ano de 2024, objetivando atender às diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

Total de Manifestações

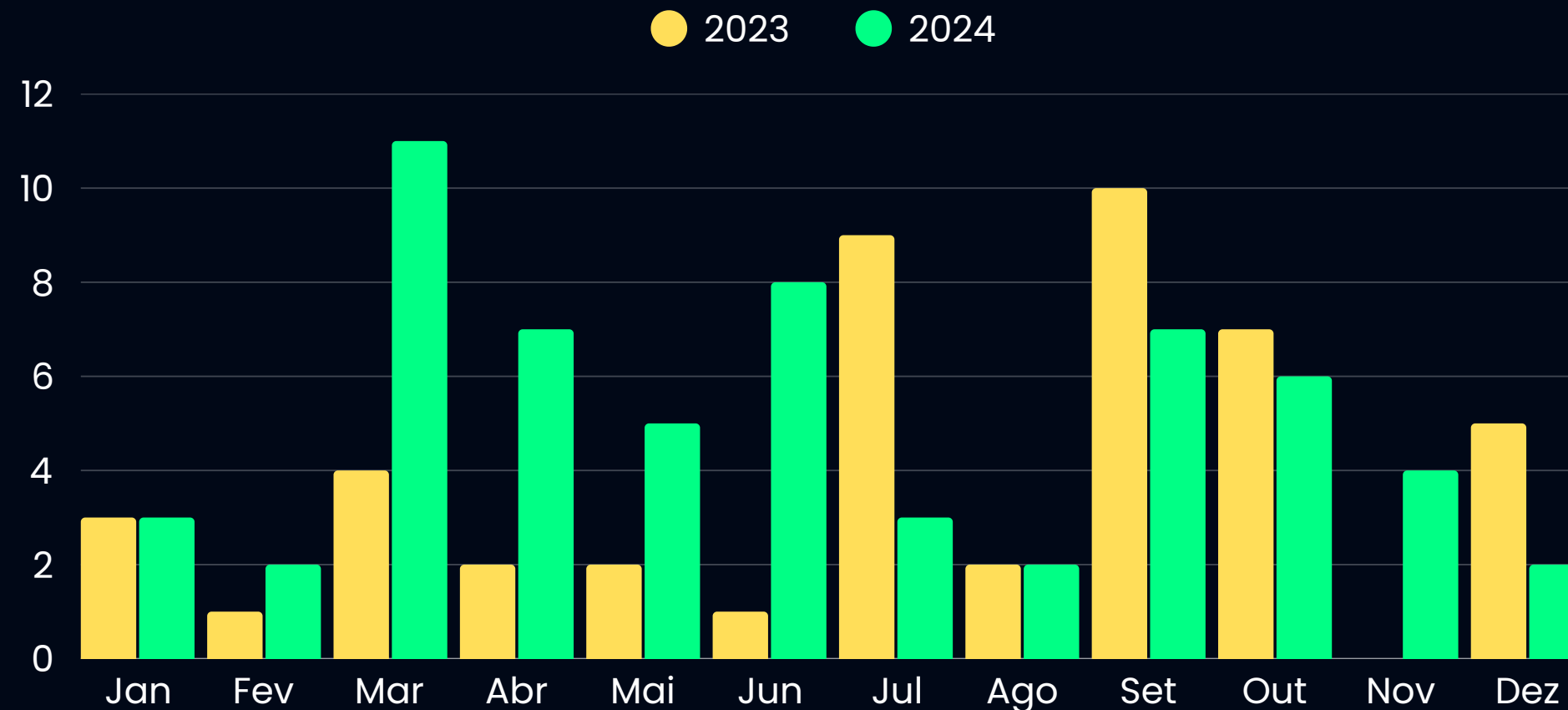
53 60

2023

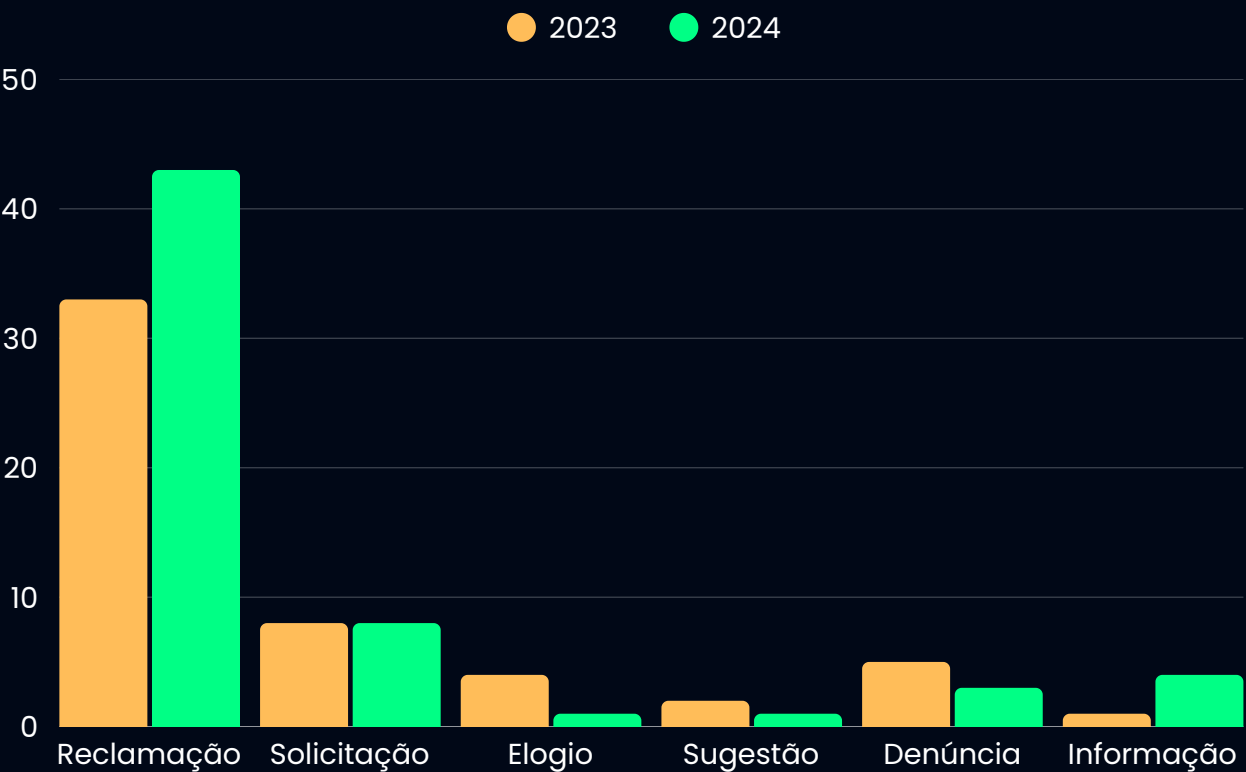
2024

Sobre as Manifestações

Conforme resta demonstrado no gráfico comparativo do total de manifestações nos anos de 2023 e 2024 nota-se que houve um aumento no número de manifestações inseridas no sistema. O mês de março de 2024 registrou o maior número de manifestações de ouvidoria no ano, totalizando 11 registros. Esse aumento pode ser atribuído, principalmente, à recorrência de demandas relacionadas ao funcionamento de eletropostos no Distrito Federal, tema que tem despertado interesse significativo da população. Embora a gestão desses equipamentos atualmente não esteja mais sob responsabilidade da SECTI, os registros demonstram a expectativa dos cidadãos quanto à continuidade e à efetividade de políticas públicas voltadas à mobilidade sustentável. Além disso, contribuíram para o volume de manifestações no mês questionamentos sobre acessibilidade a informações no site institucional, uso do Wi-Fi Social, bem como elogios e críticas pontuais ao Planetário de Brasília, reforçando o papel da Ouvidoria como elo entre sociedade e administração pública.



Tipologia



Sobre a Tipologia

Em 2024, observou-se um acréscimo no número de manifestações classificadas como reclamações. Esse aumento, embora expressivo, está diretamente relacionado a uma temática bastante específica: os pontos de recarga para veículos elétricos (eletropostos). Apesar de tais equipamentos não integrarem mais a lista de serviços sob responsabilidade da SECTI, a Ouvidoria continuou sendo acionada por cidadãos em busca de esclarecimentos ou providências, reflexo da alta demanda reprimida e da visibilidade pública em torno do tema. Ressalta-se, no entanto, que a maior parte das manifestações foi tratada com os devidos encaminhamentos, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a escuta qualificada e a adequada orientação ao cidadão.

Indicadores

	Qualidade da resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação
2024	40%	31%	62%	40%
Metas para 2025	70%	50%	80%	80%

Assuntos



Sobre os Assuntos

Percebe-se analisando o gráfico que os assuntos mais recorrentes nos dois anos foram Site Governamental, Servidor Público e Serviço prestado por órgão/entidade do governo, demonstrando continuidade das demandas nessas áreas.

Apresentação

A Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal tem como missão promover políticas públicas que fomentem a inovação, estimulem o desenvolvimento científico e tecnológico e ampliem o acesso da sociedade às ferramentas digitais. Entre suas principais áreas de atuação, destacam-se a inclusão e capacitação digital, o incentivo à pesquisa acadêmica e à divulgação científica, o apoio ao empreendedorismo inovador, o desenvolvimento de sistemas voltados à economia circular e logística reversa, além da implementação de iniciativas que aproximem o cidadão das tecnologias do futuro.

A SECTI também é responsável por equipamentos e programas muito conhecidos da população, como o Planetário de Brasília, o Wi-Fi Social e o Reciclotech, que contribuem para o desenvolvimento social, econômico e tecnológico do Distrito Federal.

Este relatório apresenta os resultados do trabalho realizado pela Ouvidoria ao longo de 2024, trazendo de forma clara os dados e as análises das manifestações recebidas. O objetivo é utilizar essas informações como ferramenta de gestão e de melhoria dos serviços oferecidos pela Secretaria, reforçando o compromisso com a transparência e a escuta ativa da sociedade.