



**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**3º TRIMESTRE 2020**

**SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
SECTI**

**Período de 01/07/2020 a 30/09/2020**

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira**

MartinsOuvidor Geral: **José dos Reis de Oliveira**

Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação: **Gilvan Máximo**

Chefe de Gabinete: **Kátia Terezinha Coelho da Rocha**

---

Ouvidor da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

**Luciano Pereira Miguel**

**Equipe:**

Em formação

## **INTRODUÇÃO**

### **Apresentação**

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

### **Papel das Ouvidorias**

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

### **Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

### **Ligue 162**

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

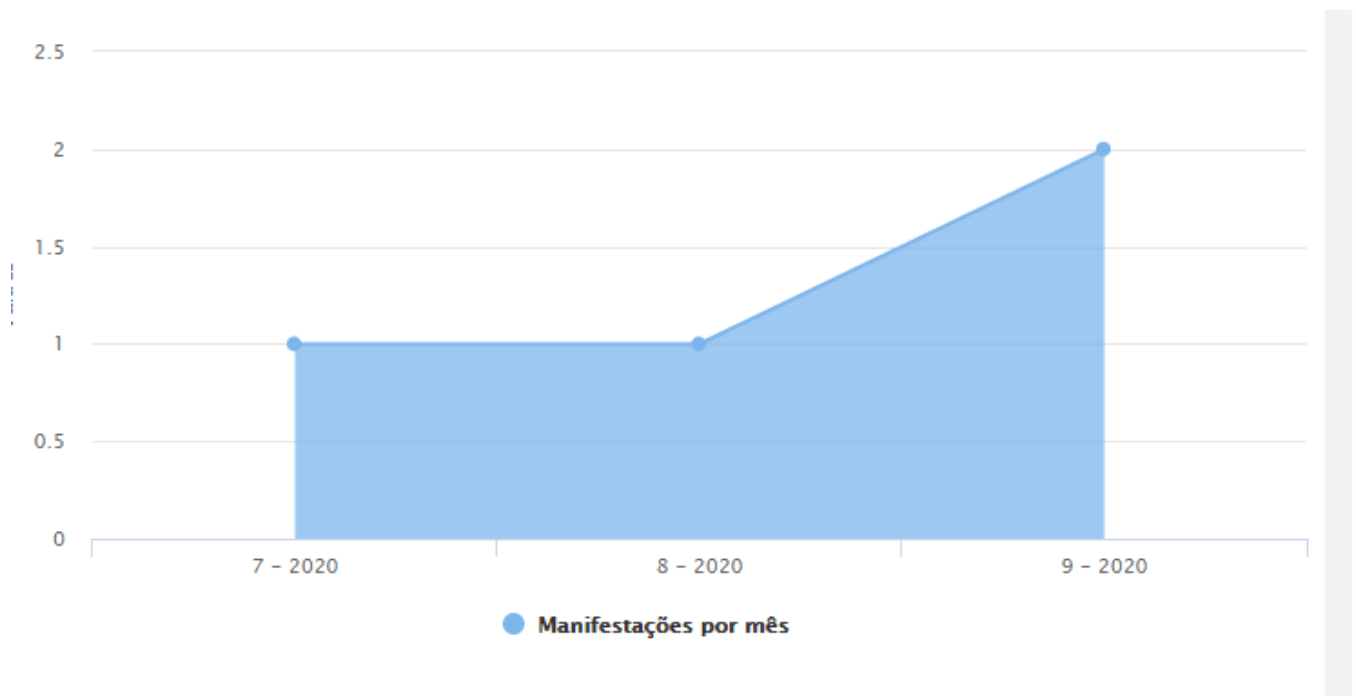
### **Atendimento presencial**

A Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, possui espaço próprio de Ouvidoria para para atendê-lo, que poderá ser pessoalmente ou por telefone.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

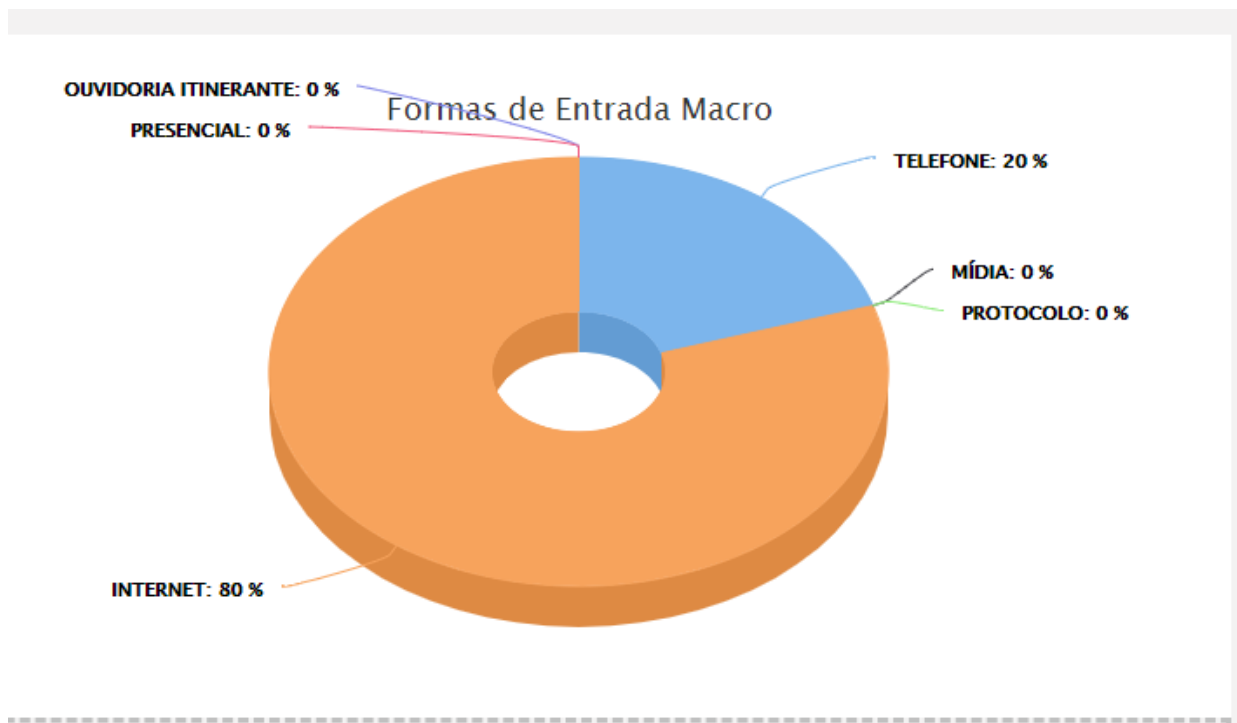
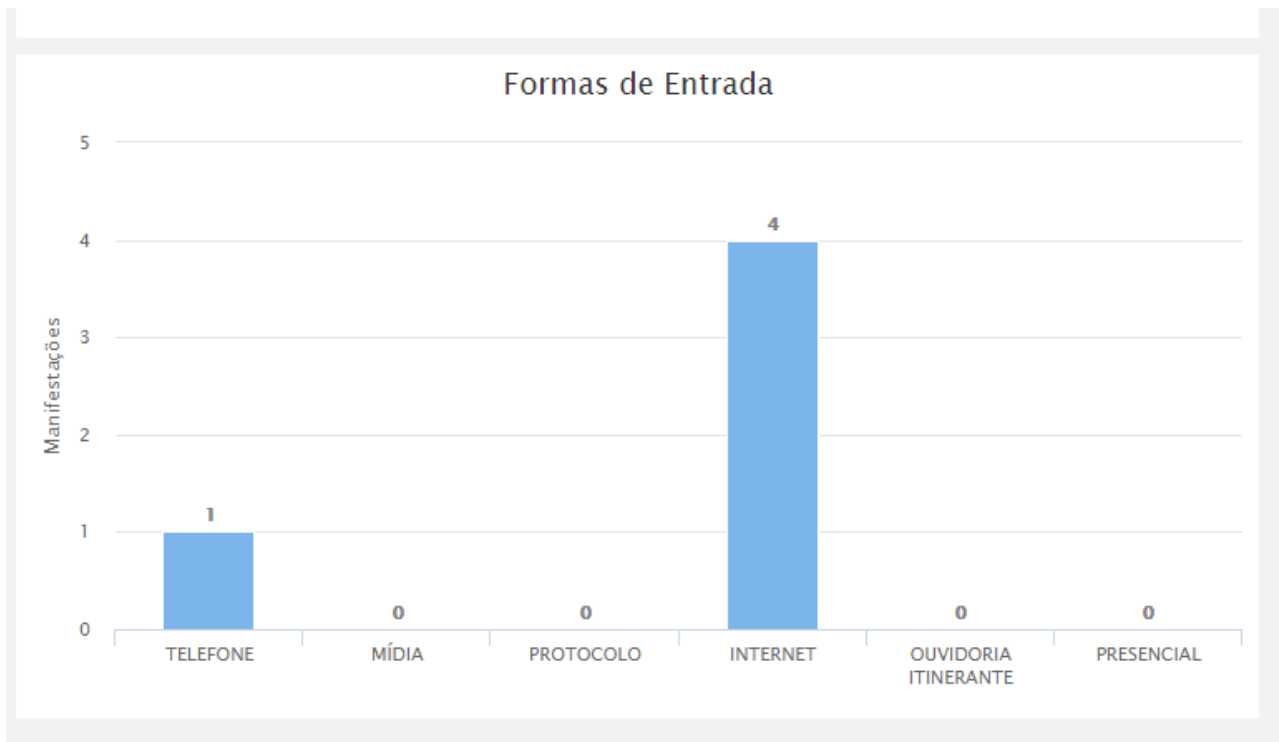
---

*Total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria – 3º Trimestre*  
*Fonte e-SIC:*



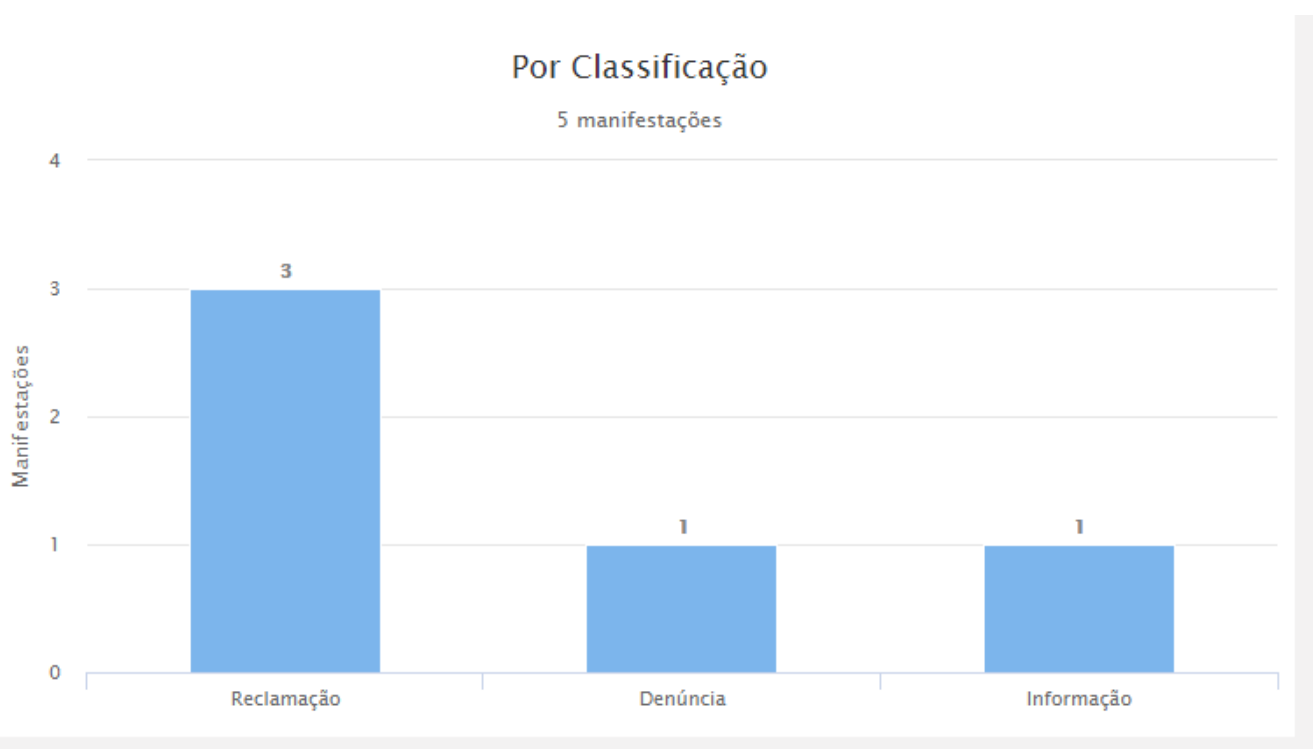
## Total de manifestações por canais de entrada – 3º Trimestre

Fonte e-SIC:



Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão) – 3º Trimestre:

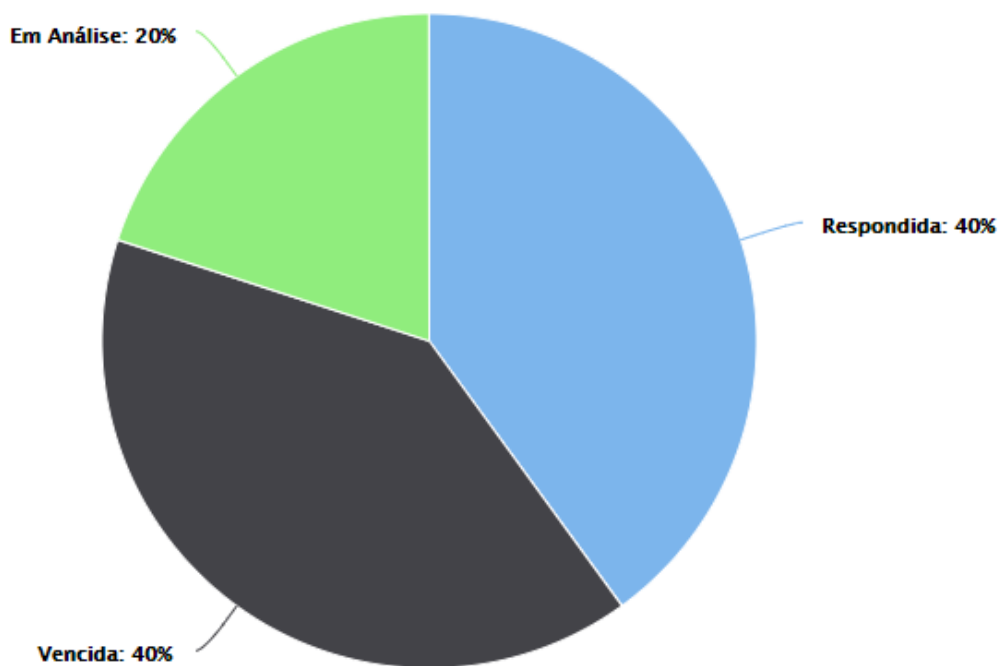
Fonte e-SIC:



---

*Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria – SECTI – 3º Trimestre*

*Fonte e-SIC:*



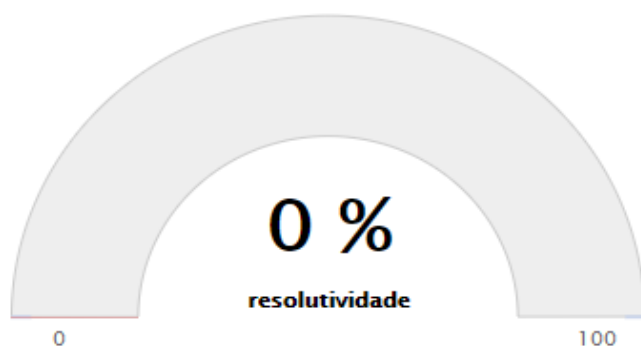
Evolução mensal

---

*Índice de resolutividade – 3º Trimestre*

*Fonte e-SIC:*

**Índice de Resolutividade**





---

*Índice de satisfação com o atendimento – 3º Trimestre*

*Fonte e-SIC:*





O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br).

O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Além de fazer o pedido, é possível, pelo sistema: – acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado; – receber a resposta da solicitação por e-mail; – entrar com recursos; e – consultar as respostas recebidas.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. Trata-se de sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e cedido à Controladoria-Geral do Distrito Federal, sem qualquer ônus.

#### **Outras Ações da Ouvidoria:**

A Ouvidoria esteve presente nas ações empreendidas pela Secretaria, buscando sanar dúvidas quanto ao acesso dos canais de ouvidoria aos cidadãos.

A Ouvidoria buscou aproximar os servidores da Secretaria com a importância das atividades de Ouvidoria, a fim de demonstrar que os serviços devem ser aperfeiçoados a cada dia.

Foi apresentado o serviço de acesso direto ao Ouvidor para dirimir dúvidas, bem como prestar serviço de orientação on line, através da plataforma de WhatsApp.

#### **Providências Adotadas pela Secretaria nas Soluções de Demandas de Ouvidorias Apresentadas:**

A *Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação* disponibilizou, nestes grupos, informações sobre os canais de acesso à ouvidoria bem como o link de acesso ao sistema ouv.df: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

#### **Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão**

No período de Junho a Setembro de 2020 foram solicitados 04 (quatro) pedidos de informações.