



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
OUVIDORIA



**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – PERÍODO DE:  
01/01/2020 a 31/12/2020**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
OUVIDORIA

**Brasília - DF**

**Período de 01/01/2020 a 31/12/2020**

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidor-Geral: **José dos Reis de Oliveira**

Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação: **Gilvam Máximo**

Chefe de Gabinete – Interino: **Natália Morão Ataídes dos Reis Teixeira**

Chefe da Ouvidoria – SECTI: **Luciano Pereira Miguel**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
OUVIDORIA

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto à Secretaria. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o demandante na resolução de serviços prestados pela Secretaria e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

A Ouvidoria SECTI apresenta o **Relatório Anual de 2020**, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre **01/01/2020 a 31/12/2020**, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

O Relatório final tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por essa Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão. Apresentaremos ainda dados sobre projetos desenvolvidos, capacitações realizadas etc., dentre outras informações do período compreendido.

É válido ressaltar que esse Relatório servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**  
**OUVIDORIA**

## **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.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
OUVIDORIA

**ATENDIMENTO PRESENCIAL**

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

Local: Anexo do Palácio do Buriti, Praça do Buriti CEP: 70075-900, 14º Andar, Salas 1401, 1411 e 1415

Telefone: (61) 3312-9952 / 9919 / 9904

E-mail: [luciano.miguel@secti.df.gov.br](mailto:luciano.miguel@secti.df.gov.br)

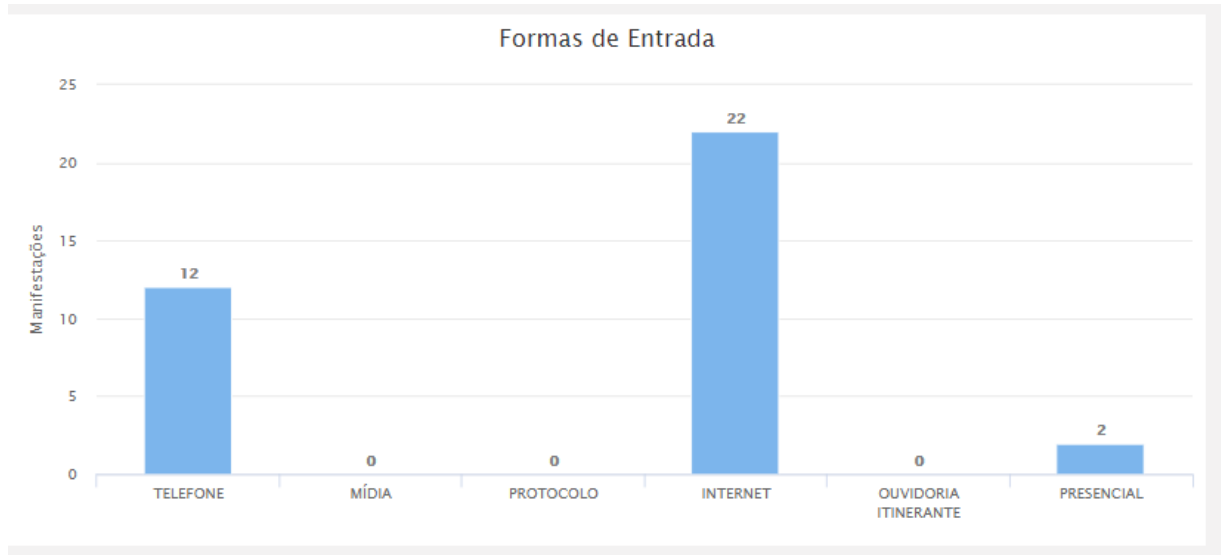
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA - SECTI

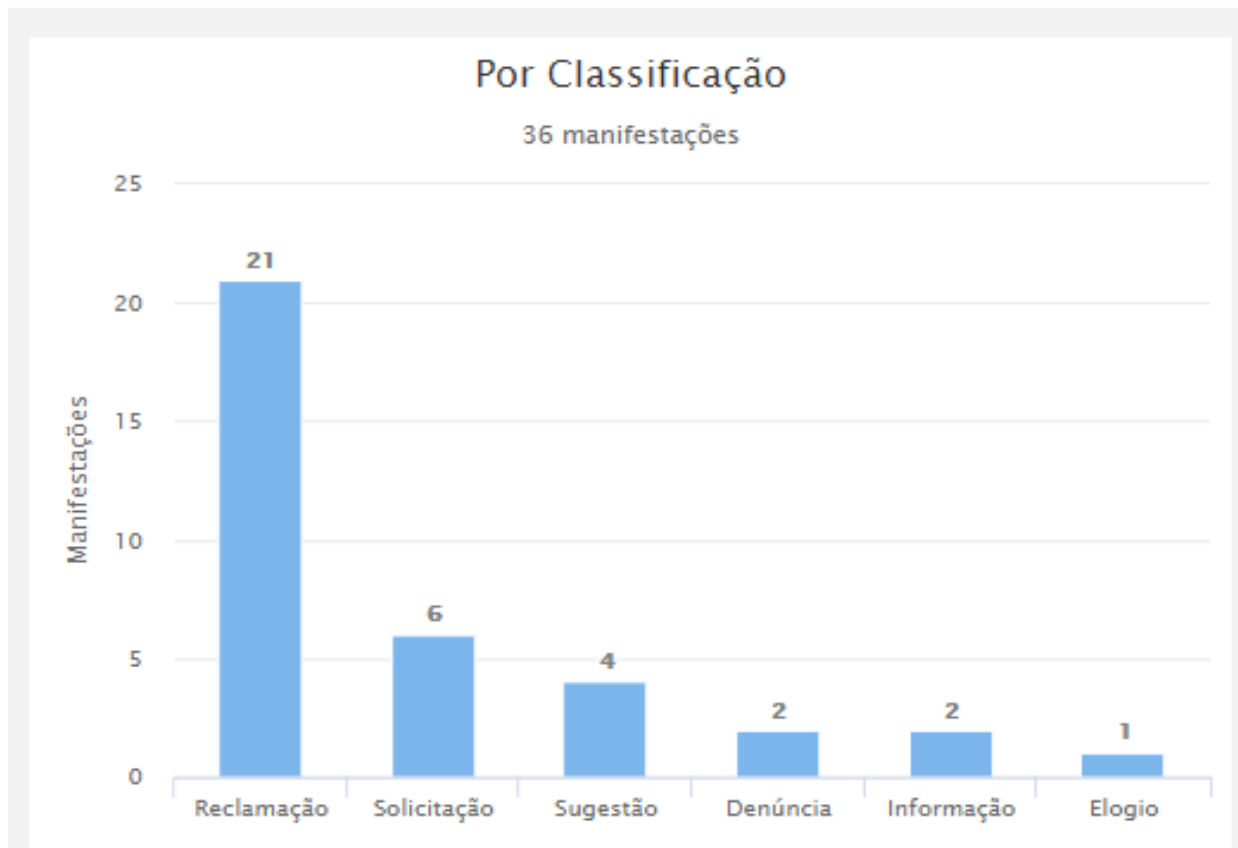
Finalizamos o ano de 2020 com **36 (trinta e seis)** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:



### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

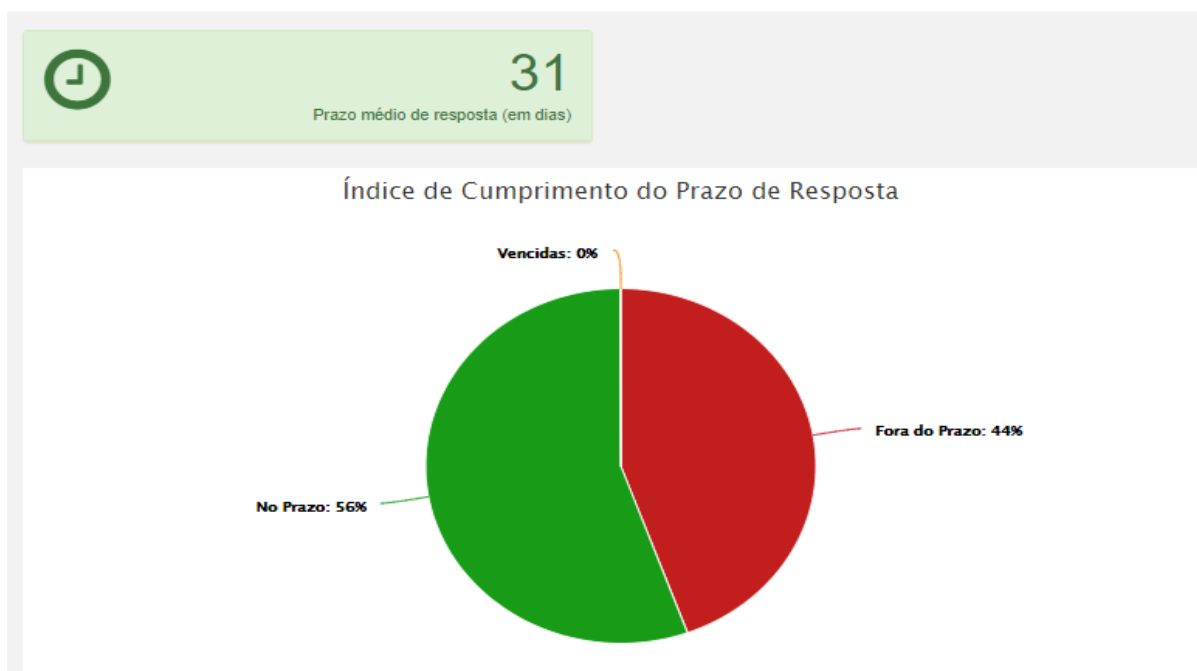


### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



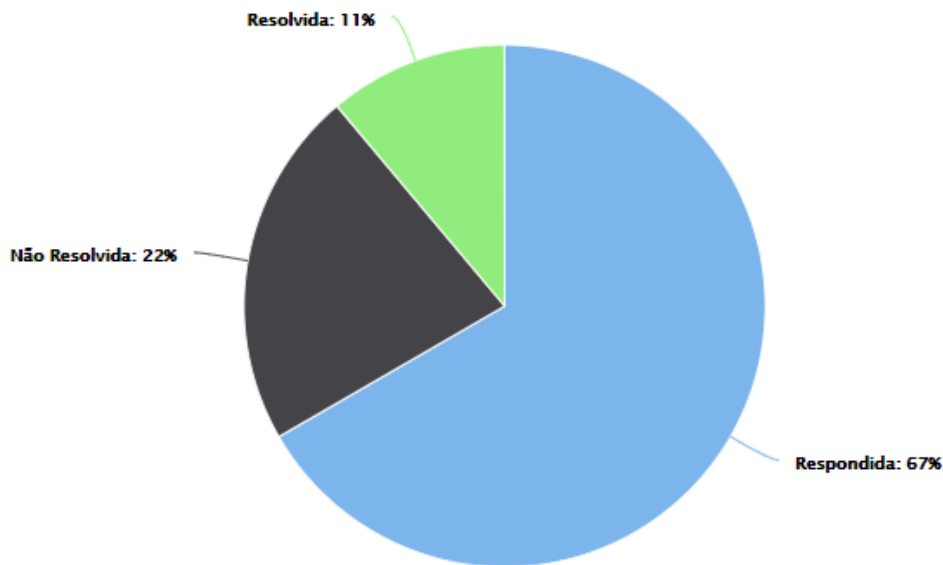
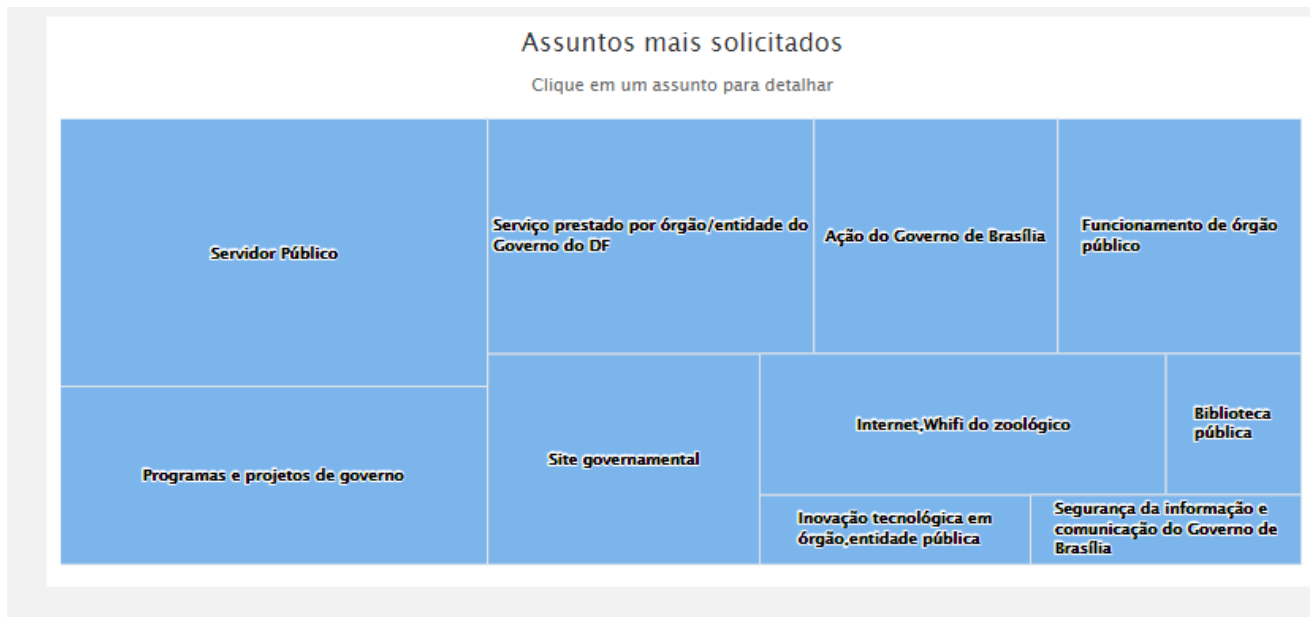
## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

### Prazos





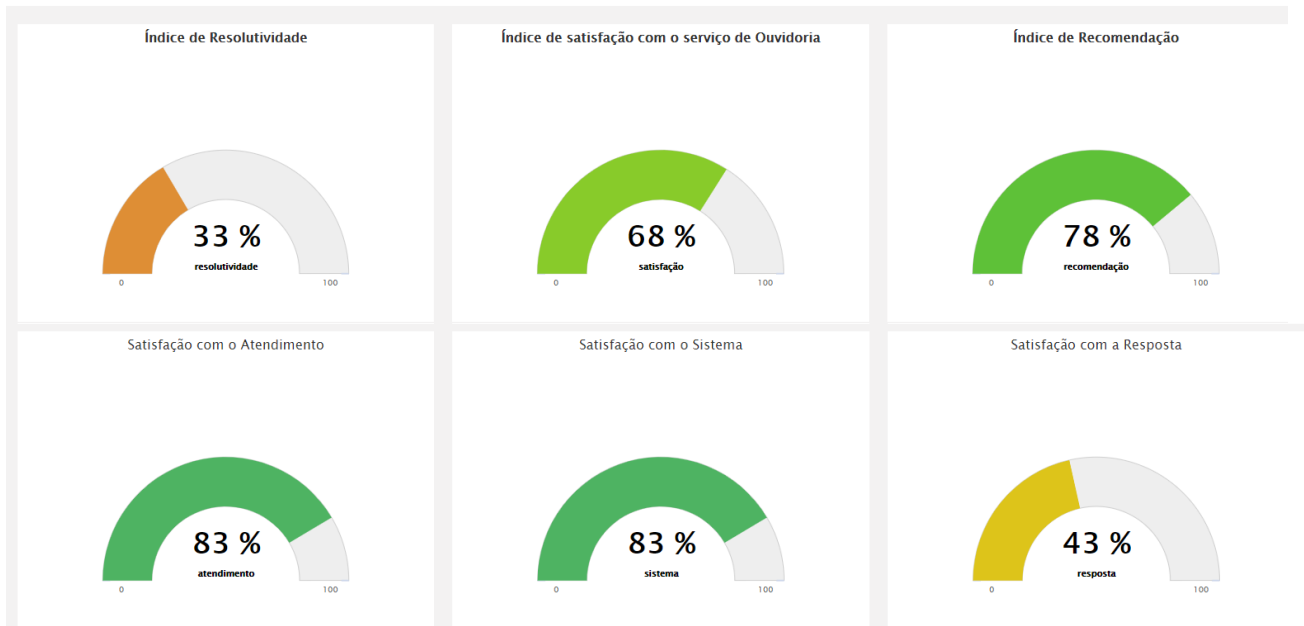
## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO



Evolução mensal

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUIDORIA

Pesquisa de Satisfação





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**  
**OUVIDORIA**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO**



No período de janeiro a dezembro de 2020 foram solicitados 36 (trinta e seis) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

**DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e dentro dos parâmetros exigidos buscou-se a solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

**DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.**

Objetivando melhorar o índice de resolutividade deste órgão, vislumbramos que as unidades aprimorem o compromisso em conceder respostas com uma estimativa de atendimento às solicitações de serviços públicos, direcionados a esta SECTI. Além disso, serviços que sejam realizados posteriormente as respostas concedidas, geralmente compreendidos em cronograma, devem ser comunicados a esta Ouvidoria, visto haver a possibilidade de encaminhamento de resposta complementar ao cidadão e nova qualificação junto à pesquisa de satisfação anteriormente preenchida.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Em seguida são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou quem se



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**  
**OUVIDORIA**

refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

### **OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA SECTI**

Além dos serviços eletrônicos disponíveis no site institucional da SECTI, também é oferecido atendimento presencial e por telefone da Ouvidoria; e também pelas centrais de atendimento 162 gerenciada pela Ouvidoria Geral do DF. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e-mail/carta/correspondência.

É válido ressaltar o [Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020](#), que instituiu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, bem como a regulamentação do regime de teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, no âmbito da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Distrito Federal, em vista de coibir a propagação do Covid-19, nos termos da [Portaria nº 76, de 24 de março de 2020](#) publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, Edição Extra nº 37-B.

### **CURSO /QUALIFICAÇÕES**

Durante o ano de 2020, o Ouvidor da SECTI participou de inúmeros cursos voltados ao aperfeiçoamento das atividades de Ouvidoria. Também houve a qualificação de diversos servidores sobre a temática da Lei de Acesso à Informação.

**LUCIANO PEREIRA MIGUEL**  
Chefe da Ouvidoria/Ouvidor – SECTI