

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



PLANO DE AÇÃO 2021



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

SECRETÁRIO DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Gilvan Máximo

CHEFE DE GABINETE DA SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Samuel Coelho Konig de Oliveira

OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

José Wellington Pinheiro

CONTATOS DA OUVIDORIA DA SECTI

Telefone: (61) 3212-9904

E-mail: ouvidoria.secti@secti.df.gov.br

Endereço: Anexo do Palácio do Buriti, Praça do Buriti, 14ª Andar, Salas 1413/1415, CEP nº 70.075-900.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
RESULTADOS DO 2º TRIMESTRE/2021 E METAS PARA O 4º TRIMESTRE/2021.	5
DIAGNÓSTICO	6
AÇÕES	6
CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DAS AÇÕES.....	7
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação faz parte, como unidade seccional, do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO, tendo como objetivo garantir a participação do cidadão, bem como contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

O Plano de Ação Anual tem como base legal o art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01 de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Resultados do 2º Trimestre/2021 e Metas para o 4º Trimestre/2021

Os resultados dos serviços desta Ouvidoria são derivados da análise do Relatório Trimestral de Gestão realizado pela Diretoria de Informações de Ouvidoria, da Coordenação de Planejamento da CGDF, referente ao período de 01/04/2021 à 30/06/2021, 2º Trimestre de 2021, e as metas a serem alcançadas estão em acordo com as metas previstas no Plano de Ação anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Dados levantados do 2º trimestre e metas a serem alcançadas ao final do 4º Trimestre de 2021, período de 01/10/2021 à 31/12/2021:

INDICADORES	PERÍODO	2º Trimestre-2021	Metas p/ 4º Trimestre-2021
OPERACIONAL	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria	0%	100%
	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	71,4%	93%
	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços	70%	84%
QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	Satisfação com o serviço de ouvidoria	0%	69%
	Recomendação do serviço de ouvidoria	0%	75%
	Qualidade da Resposta	0%	41%
	Clareza das informações nas Cartas de Serviços	0%	75%
INSTITUCIONAL	Resolutividade do Órgão	0%	42%

Diagnóstico

Conforme quadro expositivo anteriormente, verifica-se que os indicadores estão abaixo das metas traçadas no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF:

1 - Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria, esse indicador ficou abaixo devido a localidade que foi publicado no site, ou seja, apenas no link do menu superior da página;

2 – Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria, esse indicador ficou abaixo, devido a SECTI ter ficado sem Ouvidor por aproximadamente um mês;

3 – Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços;

4 – Satisfação com o serviço de ouvidoria;

5 - Recomendação do serviço de ouvidoria;

6 - Qualidade da resposta;

7 - Clareza das informações nas Cartas de Serviços; e

8 – Resolutividade.

Ações

1 - Publicar os relatórios trimestrais no campo correto do site, visto que foram publicados em outro campo;

2 – Ter sempre algum servidor responsável pela Ouvidoria, o que ocasionará o cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria;

3 – Adequar a Carta de Serviços nos requisitos básicos necessários;

4 – Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem, essa ação será realizada na maior divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, bem como os mecanismos de avaliação dos serviços prestados;

5 - Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem, essa ação será realizada na maior divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, bem como os mecanismos de avaliação dos serviços prestados;

6 - Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem, essa ação será realizada na maior divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, bem como os mecanismos de avaliação dos serviços prestados;

7 - Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem, essa ação será realizada na maior divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, bem como os mecanismos de avaliação dos serviços prestados; e

8 – Entrar em contato com os cidadãos que avaliaram a resolutividade das manifestações, para verificar, se a posterior, foram atendidos ou explicar mais detalhadamente os motivos de não ter sido atendidos.

Cronograma para Execução das Ações

ITENS/ DIAGNOSTICO	AÇÃO	4º TRIMESTRE – EXECUÇÃO		
		OUT.	NOV.	DEZ.
1	Publicar os relatórios trimestrais no campo correto do site, visto que foram publicados em outro campo;	88%	95%	100%
2	Melhorar o cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria;	75%	85%	93%
3	Adequar a Carta de Serviços nos requisitos básicos necessários	75%	80%	84%
4	Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem	50%	60%	69%
5	Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem	50%	65%	75%
6	Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem	30%	35%	41%
7	Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem	50%	65%	75%
8	Entrar em contato com os cidadãos que avaliaram a resolutividade das manifestações, para verificar, se a posterior, foram atendidos ou explicar mais detalhadamente os motivos da resposta oferecida.	25%	35%	42%

Considerações Finais

A Ouvidoria da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação, com base no presente Plano de Ação, busca atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Outrossim, esta Ouvidoria Seccional, como participante do SIGO-DF, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos serviços oferecidos a comunidade do Distrito Federal, buscando estratégias para redução destes, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Brasília, 31 de agosto de 2021.

José Wellington Pinheiro

Ouvidora da SECTI