

Secretaria de  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação



# PLANO DE AÇÃO 2022



**OUVIDORIA**  
[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

**GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

**SECRETÁRIO DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

Gilvan Máximo

**SECRETÁRIO EXECUTIVO , DA SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

Elisio Donizeth Gomes Luz Secretário

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

Darlon Germano de Aquino

**OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

George Arthur Motta de Souza

**CONTATOS DA OUVIDORIA DA SECTI**

162

E-mail: [ouvidoria.secti@secti.df.gov.br](mailto: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
COMPETÊNCIAS.....	5
DIAGNÓSTICO .....	7
AÇÕES.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

## Apresentação

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.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas

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.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do DF atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

## COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
  - II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
  - III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
  - IV – responder às manifestações recebidas;
  - V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
  - VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
  - VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
  - VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
  - IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.
- Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:
- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
  - II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
  - III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
  - IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital; GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
  - V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
  - VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
  - VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
  - VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
  - IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
  - X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
  - XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer

necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

## 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 – Aumento na Resolutividade.

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 01/01/2021 à 31/12/2021, 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.

INDICADORES	PERÍODO	ANO 2021	ANO 2022
OPERACIONAL	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria	0%	100%
	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	74%	100%
	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços	70%	100%
QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUIVITORIA	Satisfação com o serviço de ouvidoria	60%	100%
	Recomendação do serviço de ouvidoria	60%	100%
	Qualidade da Resposta	0%	100%

	Clareza das informações nas Cartas de Serviços	50%	100%
	Conhecimento da Carta de de Serviços	100%	100%
<b>INSTITUCIONAL</b>	Resolutividade do Órgão	50%	85%



## Ações para 2022

ITENS/ DIAGNOSTICO	AÇÃO
1	Publicar os relatórios trimestrais no campo correto do site, visto que foram publicados em outro campo;
2	Melhorar 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
5	Iniciar o projetos de Ouvidoria Itinerantes;
6	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.
7	Solicitar aos Cidadãos que utilizam o serviço da ouvidoria para que avaliem
8	Monitorar os prazos de resposta ao cidadão

## 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, 10 de janeiro de 2022.

GEORGE ARTHUR MOTTA DE SOUZA

Ouvidor da SECTI