

Plano de Ação

2024

SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Apresentação

Apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de 2024, como resultado de experiências assimiladas no decorrer da atuação como espaço de cidadania e instrumento de gestão, no cumprimento do papel como unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SIGO/DF.

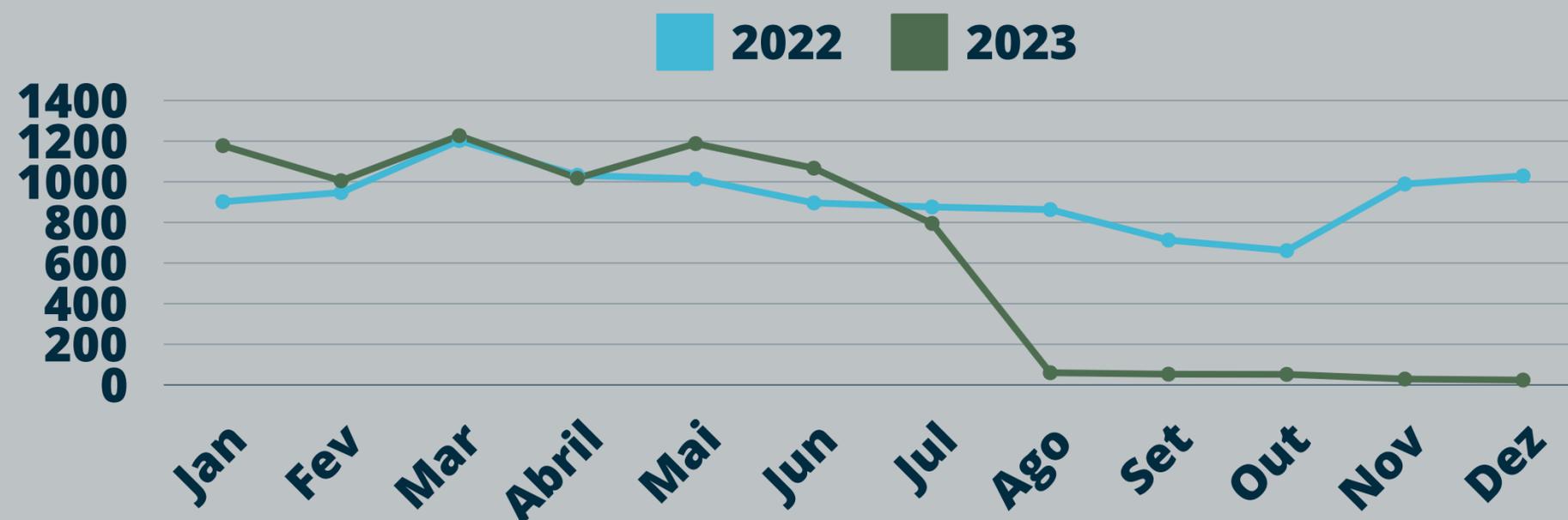
A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, contribuindo de maneira específica para o processo de melhoria dos serviços prestados. Atua como espaço de cidadania, mediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. O Plano de Ação contempla as ações que serão desenvolvidas, com vistas a evidenciar a busca pela eficiência dos trabalhos de ouvidoria.

Diagnóstico

Total de Manifestações

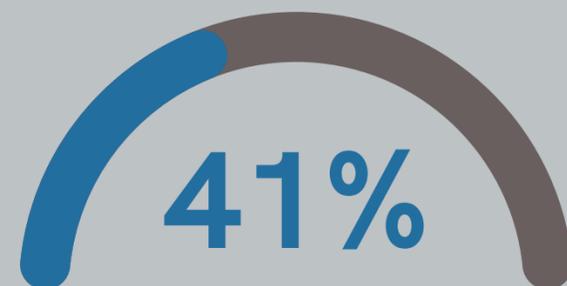
No ano de 2022 foram registradas 11.143 manifestações de ouvidoria. No período compreendido entre os meses de março e novembro de 2022, podemos observar dois picos na quantidade de manifestações. Esses picos são bem acentuados no mês de março e no mês de novembro, e coincidem justamente com os períodos chuvosos do início e do final do referido ano.

No ano de 2023 foram registradas 7.696 manifestações de ouvidoria. Acompanhando o ciclo mensal das manifestações de ouvidoria, identifica-se picos de registros de manifestações no mês de março, tanto no ano de 2022, como em 2023, portanto, percebemos que a evolução mensal das demandas acompanha uma mesma tendência de registros em determinados períodos no decorrer do ano. Houve uma diminuição de 31% no total de demandas de 2023 em comparação às demandas de 2022, o motivo dessa diminuição foi separação das demandas de Iluminação Pública que passaram a ser tratadas e respondidas diretamente pela Companhia Energética de Brasília - CEB, não ficando mais na caixa de tratamento de demandas da SODF, que consta no sistema Participa-DF. A SODF parou de receber manifestações de Ouvidoria relacionadas à Iluminação Pública, na data de 27/07/2023. Essa mudança foi promovida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

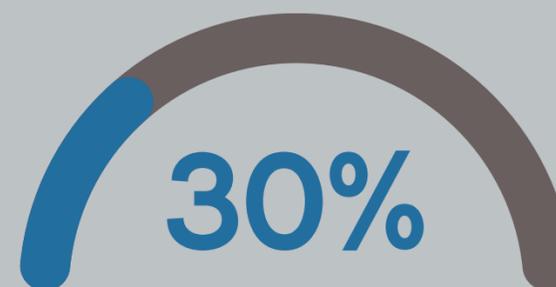


Indicadores

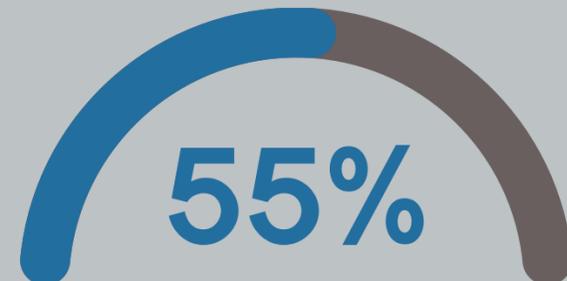
Qualidade da Resposta



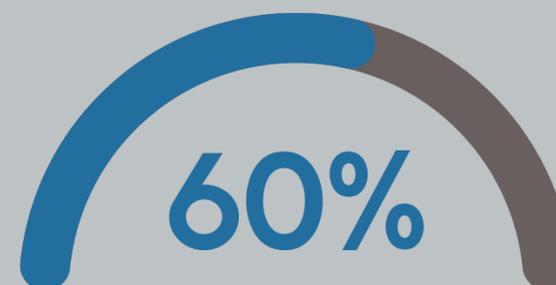
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

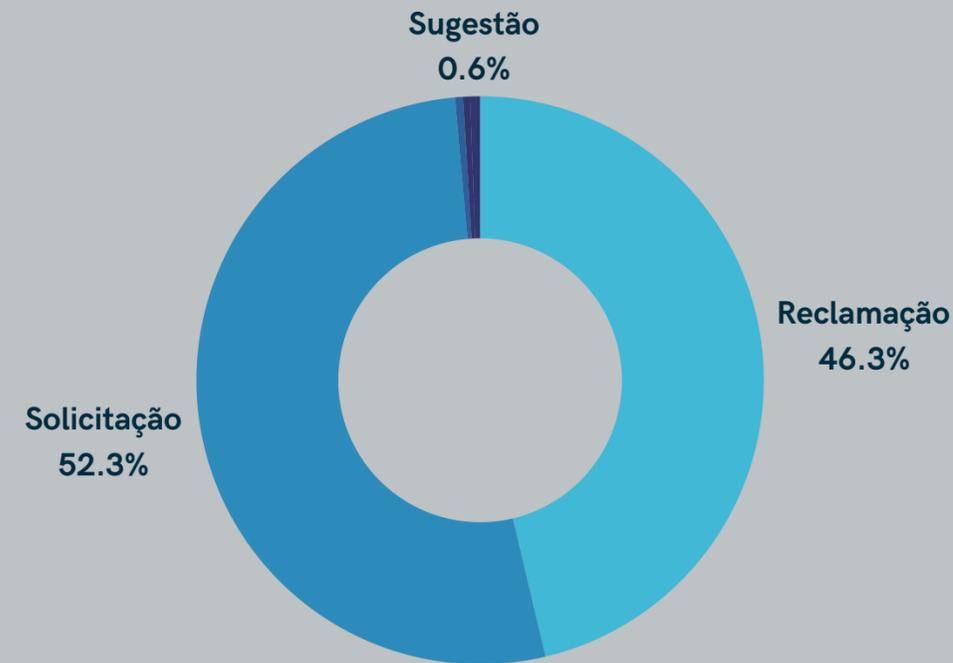


No ano de 2023 houve uma redução no resultado de alguns dos indicadores em relação ao ano anterior, portanto parte das metas propostas não foram alcançadas. A meta proposta para o ano de 2024 será a de aumentar em 1% do resultado dos indicadores do ano de 2023.



Tipologia

2022

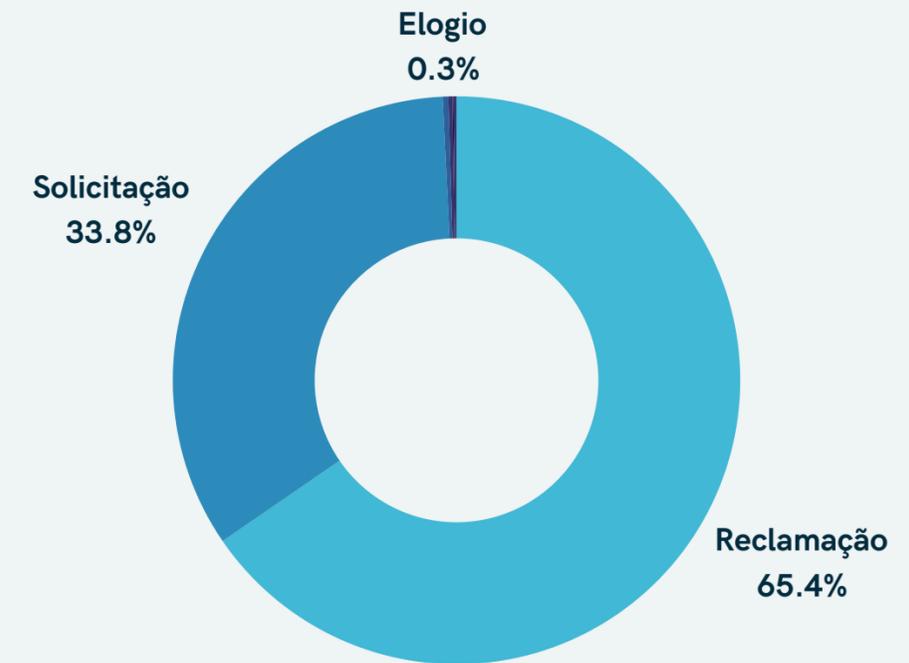


No ano de 2022 foram registradas:

5.169 Reclamações
5.838 Solicitações
47 Sugestões
32 Elogios
56 Informações
0 Denúncia

A tipologia mais recorrente foi Solicitações, correspondendo a 52,3% do total de manifestações.

2023



No ano de 2023 foram registradas:

5.035 Reclamações
2.601 Solicitações
13 Sugestões
25 Elogios
17 Informações
5 Denúncias

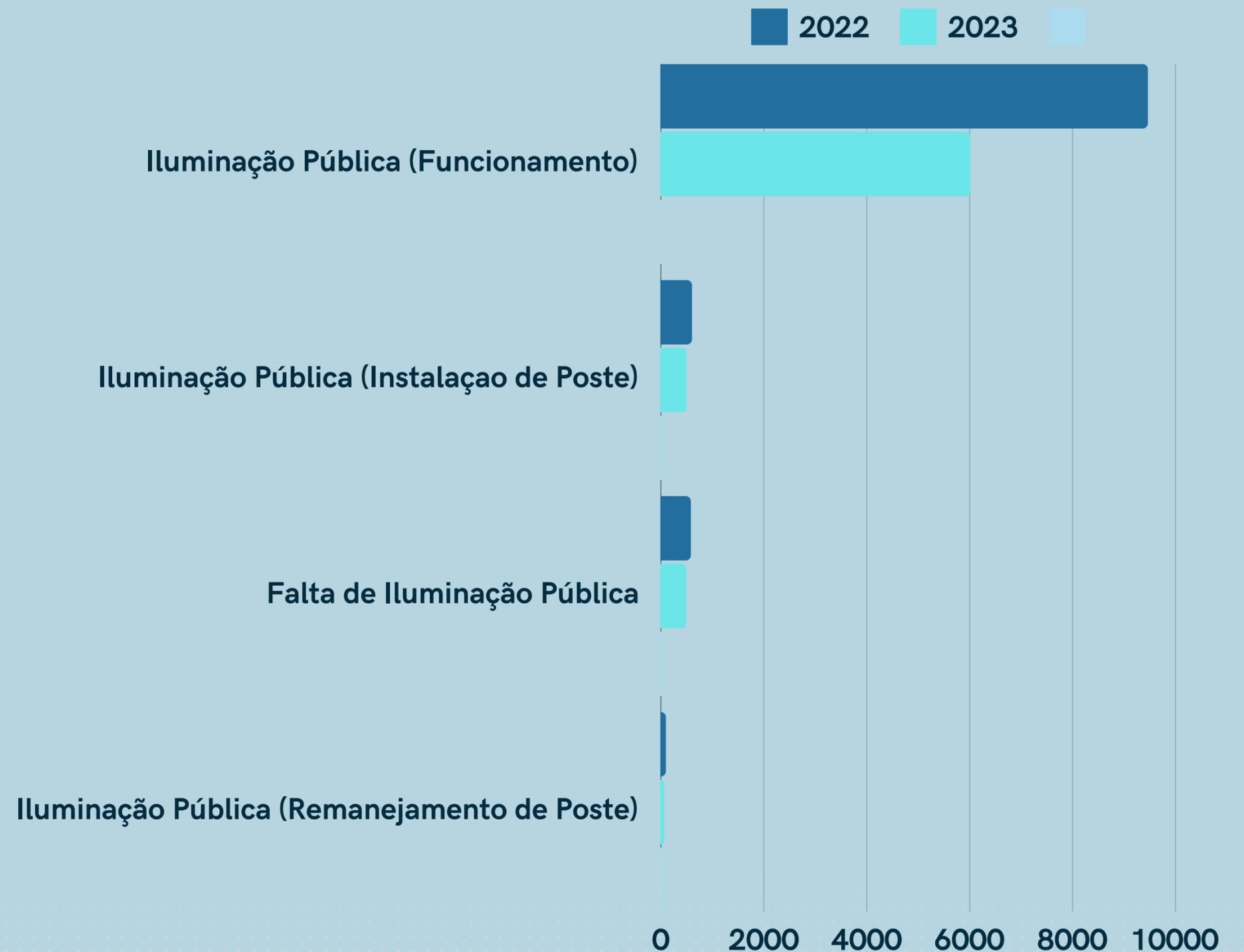
A tipologia mais recorrente passou a ser Reclamações, correspondendo a 65,4% do total de manifestações. Houve aumento na quantidade de manifestações da referida tipologia para as demandas relacionadas à Iluminação Pública, em comparação ao ano anterior.

Assuntos Recorrentes

Principais assuntos de Iluminação Pública

O assunto mais recorrente em 2023 foi "Iluminação Pública(Funcionamento)", perfazendo um total de 6.015 demandas, representando 81,3% do total de manifestações do órgão.

Para melhoria do serviço de iluminação pública, buscaremos acompanhar o resultado dos indicadores da CEB, articulando junto à Subsecretaria da SODF, responsável pela fiscalização da qualidade dos serviços previstos no Contrato de Concessão.

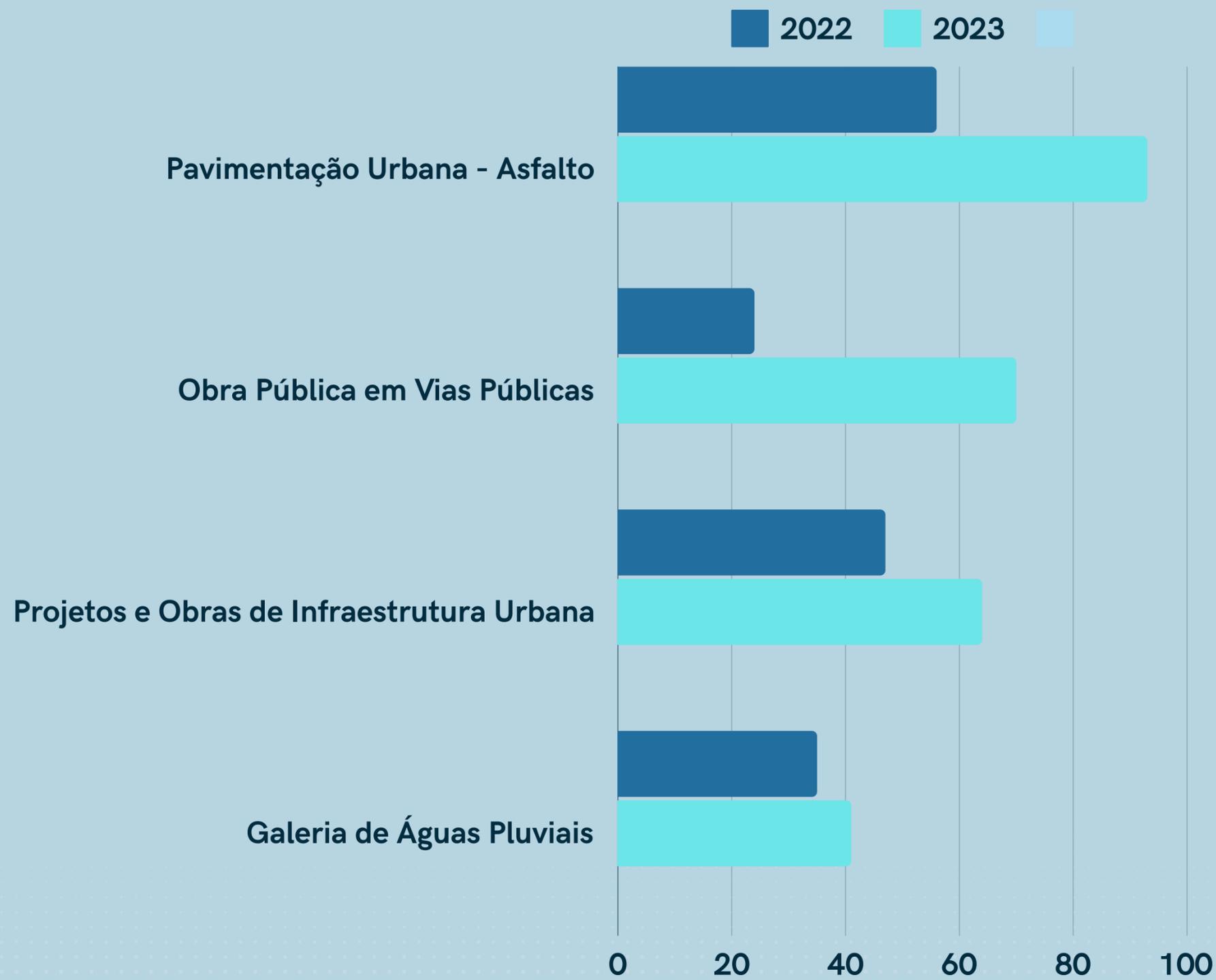


Assuntos Recorrentes

Principais assuntos de Obras de Infraestrutura

O assunto mais recorrente em 2023 foi "Pavimentação Urbana - Asfalto", perfazendo um total de 93 demandas, representando 1,3% do total de manifestações do órgão.

Podemos observar que o referido assunto, também foi o mais recorrente em 2022. Houve um aumento na quantidade de demandas dos assuntos mais recorrentes de 2023 em comparação ao ano anterior, e esse aumento foi devido à quantidade de obras que ocorreram simultaneamente no referido ano.



Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Monitoramento da variação positiva dos indicadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pré-atendimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pós-atendimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reunião com áreas técnicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atualização da Carta de Serviços						x						
Divulgação interna	X			X			X			X		
Relatórios	X			X			X			X		

Projetos



Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras	Disseminar informações sobre as obras de infraestrutura, para os servidores da Administração Regional	Fortalecimento do relacionamento com os servidores da Administração Regional	Encontro na Administração Regional do Sol Nascente/Porto do Sol	Um encontro realizado	Ouvidoria da SODF	Encontro sem custo	Encontro em Agosto	Alcançar mais compreensão e tolerância, por parte do cidadão, com relação às obras de infraestrutura, uma vez que o mesmo será esclarecido durante as visitas à Administração Regional	Divulgação dos resultados do projeto, se houve melhorias ou não: interna (reunião, intranet, circular) e externa (site)

Equipe

Ouvidora Nilva Oliveira Bastos

Assessora Kellen Regina de Lima Batistas