

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA  
DO DISTRITO FEDERAL

# RELATÓRIO OUVIDORIA

3º TRIMESTRE

2024



# SUMÁRIO

---

## 01

**Introdução.....3**

## 02

**Visão Geral.....4**

Evolução Mensal das Demandas.....4

Tipologia.....5

Evolução Mensal da Tipologia.....5

Forma de Entrada.....6

Regiões Administrativas Mais

Demandas.....6

Situação dos Atendimentos.....7

Prazo de Resposta.....7

Assuntos Mais Demandados.....8

Assunto Mais Recorrente.....9

    Evolução Mensal.....9

    Tipologia.....10

    Regiões Administrativas Mais

    Demandas.....10

## 03

**Indicadores.....12**

## 04

**Carta de Serviços.....14**

## 05

**Lei de Acesso à Informação.15**

## 06

**Projetos.....16**

## 07

**Ações.....17**

## 08

**Metas.....18**

## 09

**Cronograma.....19**

## 10

**Conclusão.....20**

# INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal** possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete do Secretário, e operacionalmente está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Secretaria, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como **espaço de cidadania**, mediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante **instrumento de gestão**.

Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, os assuntos mais frequentes registrados nos sistemas informatizados de Ouvidoria, e quantitativo de demandas trabalhadas, a **análise agregada das manifestações** recebidas, bem como o perfil do atendimento prestado, a perspectiva do cidadão sobre o serviço prestado, registrada por meio de pesquisa de satisfação. e os pedidos de acesso à informação direcionados a esta Secretaria.

# VISÃO GERAL

Este **relatório consolidado** apresenta os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 30 de setembro de 2024**, que foram extraídos do Sistema **Participa DF**.

Foram recebidas **479 demandas** no período supracitado.

## Evolução Mensal das Demandas

**113**  
2º Trimestre  
2024

**238**  
3º Trimestre  
2024



<http://painel.ouv.df.gov.br>

Acompanhando o ciclo mensal das manifestações de ouvidoria, identifica-se uma **diminuição gradativa** na quantidade de registros de manifestações no decorrer do 1º trimestre, sendo menos acentuada no mês de março. Analisando as manifestações podemos perceber que a maior quantidade de demandas computadas no **mês de janeiro** foram referentes às obras na Região Administrativa de Vicente Pires. No **mês de fevereiro** a Região mais demanda foi Sol Nascente, e no **mês de março** a região mais demanda foi Taguatinga juntamente com o Plano Piloto. Houve uma oscilação na quantidade de demandas registradas no 2º trimestre. Podemos observar uma alta no **mês de abril**, onde a maior quantidade de demandas foram referentes às obras da região do Plano Piloto, seguida de uma queda no **mês de maio**, voltando a subir no **mês de junho**, onde a região mais demanda foi Sol Nascente. Analisando as manifestações registradas no 3º trimestre, podemos observar uma **grande alta** no **mês de Julho**, onde a maioria das demandas foram referentes às obras do Plano Piloto, mais especificamente na EPIG. Houve uma **queda** no registro de demandas no **mês de agosto**, voltando a subir no **mês de setembro**, onde a maioria das demandas foram referentes às obras de Vicente Pires.

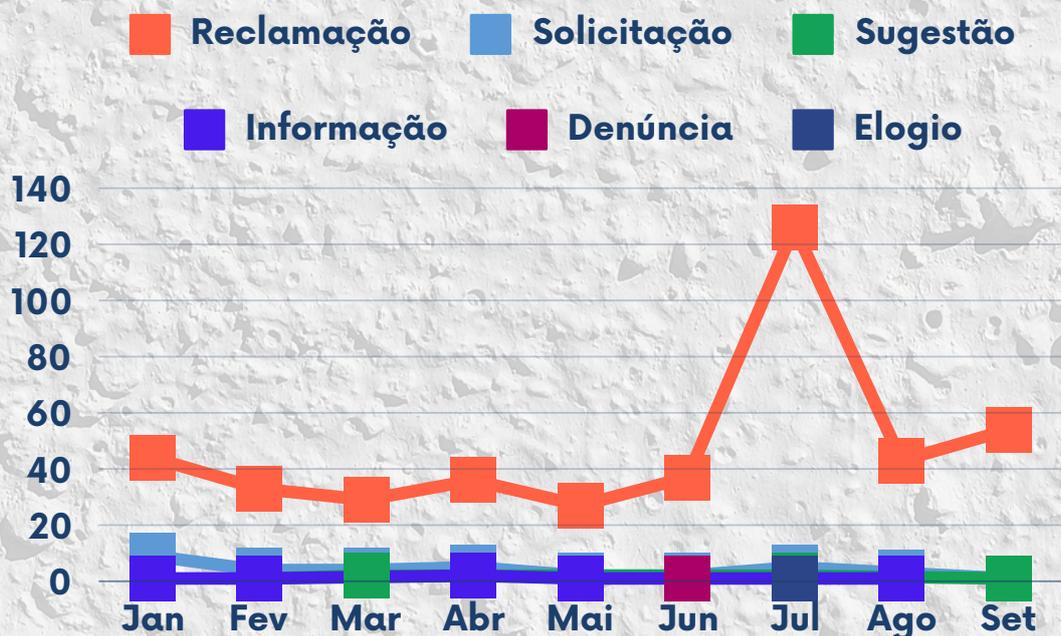
# VISÃO GERAL

## Tipologia



<http://painel.ouv.df.gov.br>

## Evolução Mensal da Tipologia

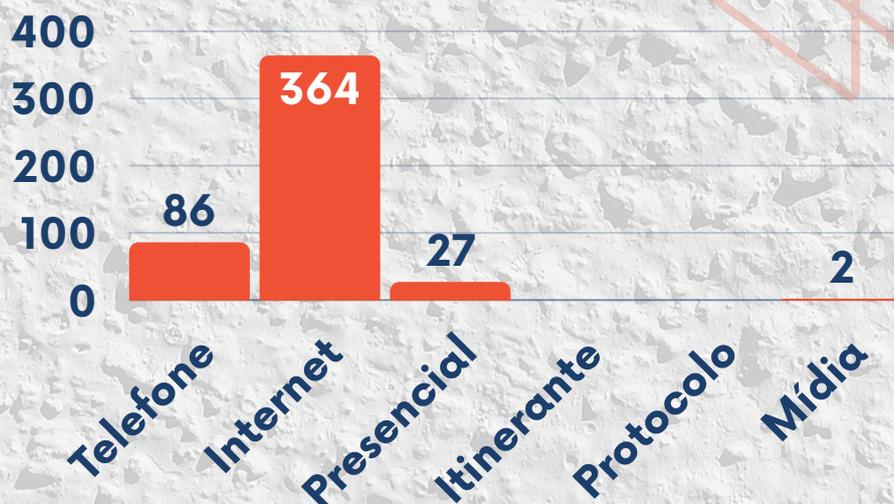


Reclamação  
89,6%

<http://painel.ouv.df.gov.br>

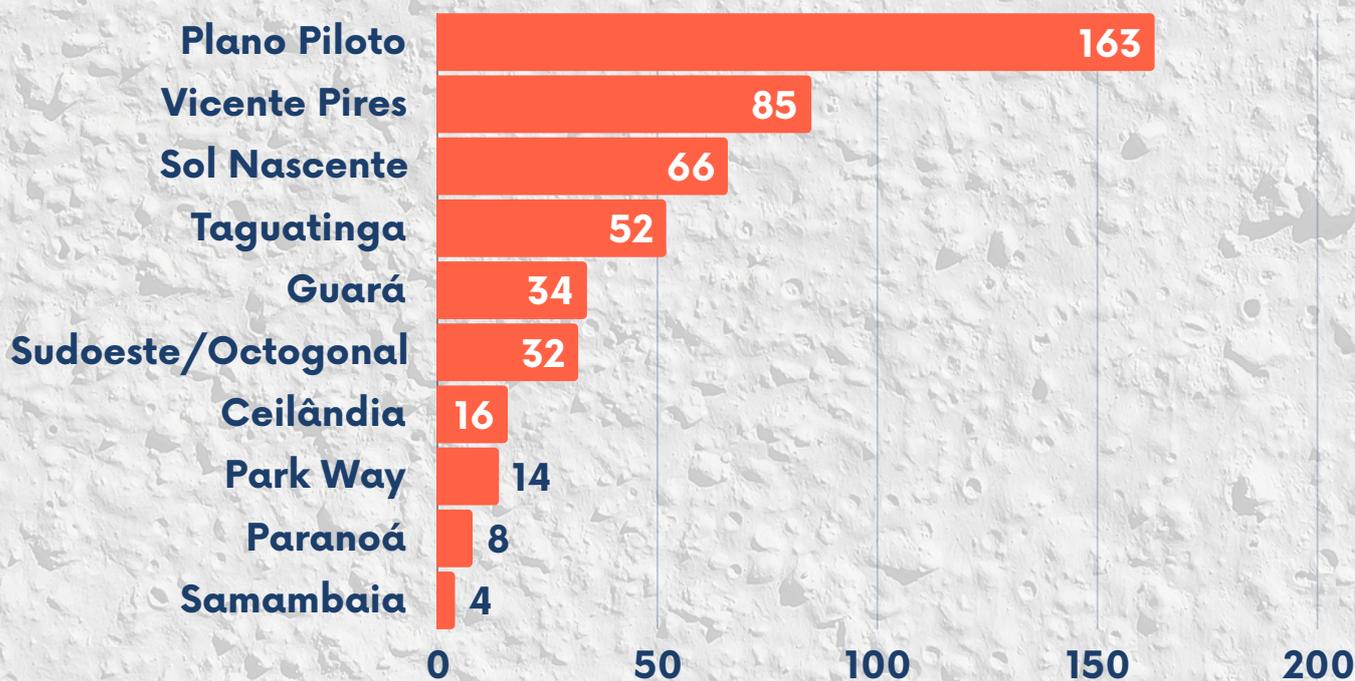
# VISÃO GERAL

## Forma de Entrada



<http://painel.ouv.df.gov.br>

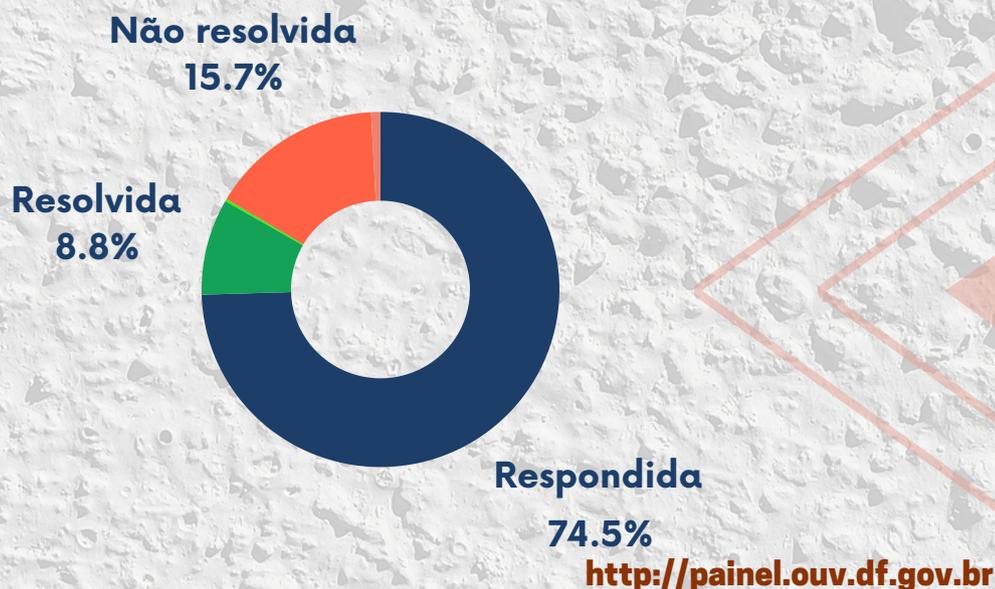
## Regiões Administrativas Mais Demandadas



<http://painel.ouv.df.gov.br>

# VISÃO GERAL

## Situação dos Atendimentos



Assim que o cidadão recebe a resposta definitiva, pode indicar se a sua demanda foi **Resolvida** ou **Não Resolvida**. Essa avaliação mede a **resolutividade**, e avalia a prestação do serviço solicitado. As manifestações classificadas como Não Resolvidas, foram as que o cidadão teve acesso à resposta, mas considerou que o órgão não resolveu o seu problema quanto à entrega ou acesso ao serviço prestado. As demandas classificadas como Resolvidas, foram aquelas que o cidadão considerou, por meio da pesquisa, que seu problema foi solucionado.

## Prazo de Resposta



15  
Dias

**Prazo Médio  
de Resposta**

O indicador de **cumprimento do prazo** de resposta, mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.

# ASSUNTOS

## Assuntos Mais Demandados

### Detalhamento dos 10 assuntos mais demandados

<http://painel.ouv.df.gov.br>

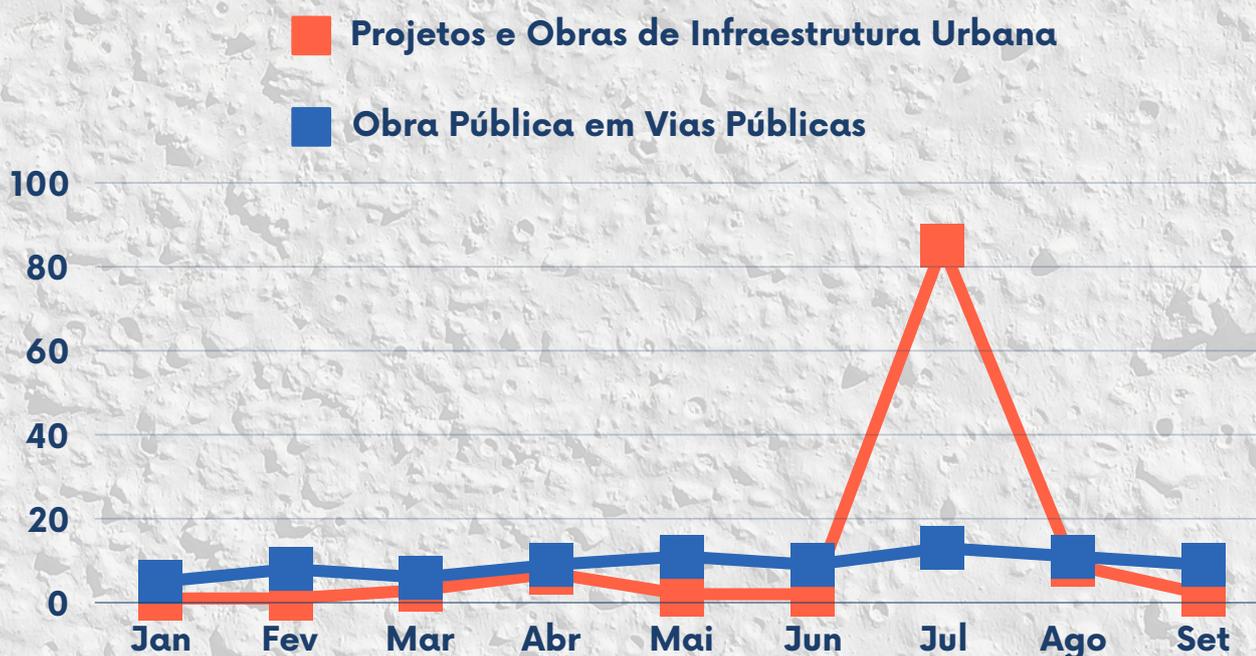
Assunto	Qt.	%	Rec	Sol	El	Sug	Inf
Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana	112	29,9	105	4		2	1
Obra Pública em Vias Públicas	81	21,7	75	4			2
Pavimentação Urbana - Asfalto	47	12,6	42	5			
Fiscalização em Obras em Área Regular	41	11	39	2			
Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	26	7	21	3		1	1
Galeria de Águas Pluviais	21	5,6	17	4			
Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	12	3,2	12				
Tapa Buraco - Vias Públicas	12	3,2	9	3			
Manutenção de Calçadas (Irregulares ou Danificadas)	12	3,2	11				1
Fiscalização em Obra em Área Pública Residencial	10	2,7	10				

**\*Nenhum desses assuntos apresentou denúncia**

# ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 30 de setembro de 2024, percebemos que o assunto mais recorrente foi Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, representando 29,9% do total de manifestações, perfazendo um total de 112 demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria. O segundo assunto mais recorrente foi Obra Pública em Vias Públicas, representando 21,7% do total de manifestações, totalizando 81 demandas. Vamos detalhar um pouco mais esses dois assuntos.

## Evolução Mensal dos Assuntos Mais Recorrentes



<http://painel.ouv.df.gov.br>

# ASSUNTO MAIS RECORRENTE

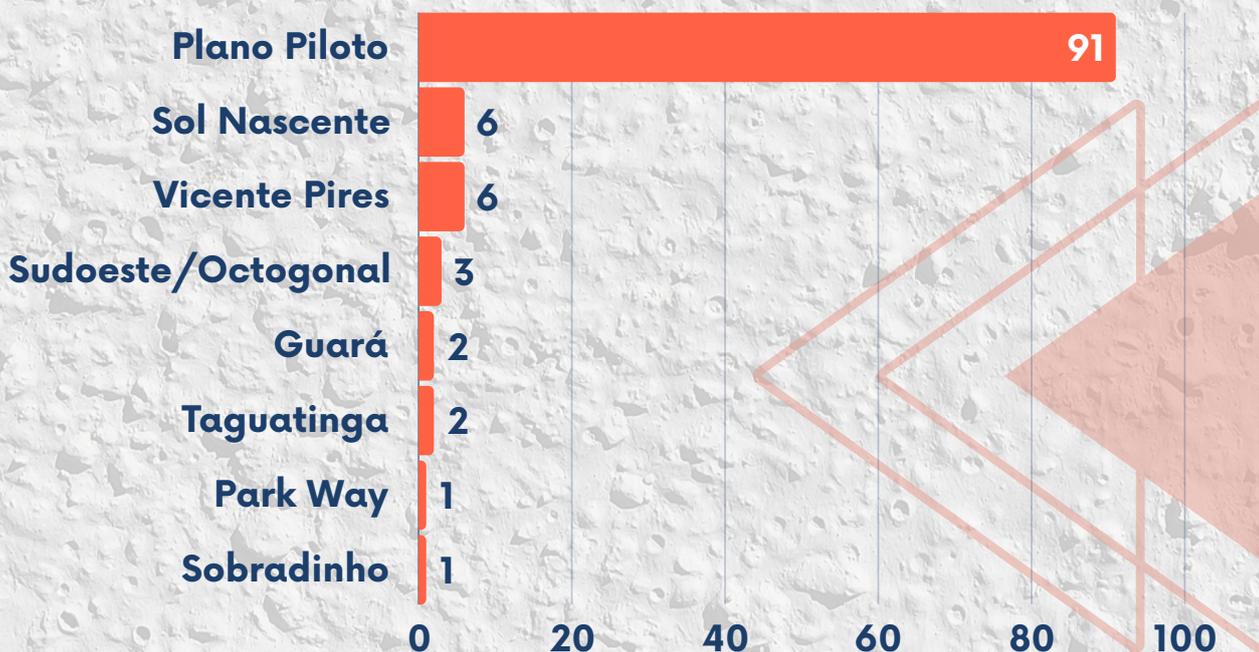
## 1 - Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana

### Tipologia



<http://painel.ouv.df.gov.br>

### Regiões Administrativas Demandadas



<http://painel.ouv.df.gov.br>

# ASSUNTO MAIS RECORRENTE

## 2 - Obra Pública em Vias Públicas

### Tipologia



<http://painel.ouv.df.gov.br>

### Regiões Administrativas Demandadas



<http://painel.ouv.df.gov.br>

# INDICADORES

Apresentaremos a seguir os **indicadores e metas** escalonados e definidos no Plano de Ação para o ano de **2024**, juntamente com o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no 1º, 2º e 3º trimestre do referido ano. A meta proposta para o ano de 2024 foi o **aumento de 1%** no resultado dos indicadores do ano de 2023.

Indicador	Meta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	61%	100%	100%	50%

Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema de informatizado.

Indicador	Meta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	56%	86%	92%	64%

Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho da ouvidoria, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema informatizado.

Indicador	Meta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Satisfação com a Resposta	42%	57%	100%	75%

Este indicador mede o percentual de satisfação do cidadão com a resposta fornecida no tratamento da sua manifestação, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema.

Indicador	Meta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Resolutividade	31%	39%	45%	23%

Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como "resolvidas" ou "não resolvidas" nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema informatizado de ouvidoria.

# INDICADORES

## Índices - 2024

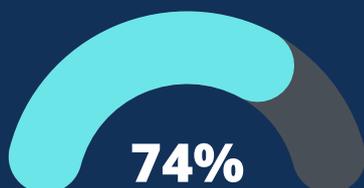
Recomendação



Satisfação



Respostas



Resolutividade



## Índices das Reclamações

Recomendação



Satisfação



Respostas



Resolutividade



## Índices das Solicitações

Recomendação



Satisfação



Respostas



Resolutividade



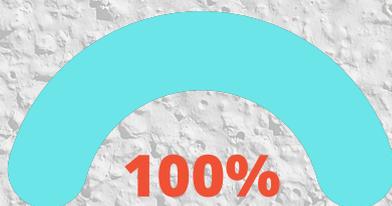
# CARTA DE SERVIÇOS

O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a **Carta de Serviços** ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal.

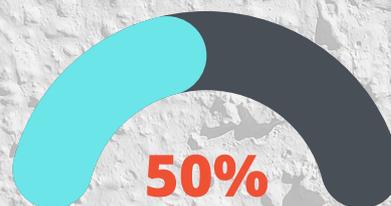
O indicador **índice de satisfação com a clareza das informações da carta de serviços** mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços do órgão, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema de Ouvidoria quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, avaliou a Carta de Serviços desta Secretaria, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:

Clareza das Informações



Conhecimento da Carta



CARTA DE  
SERVIÇOS

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

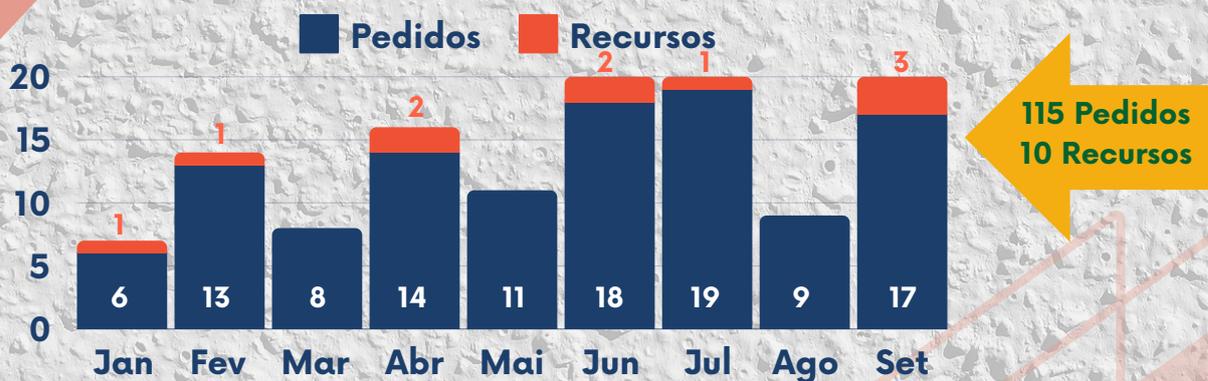
O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.

A partir da publicação da LAI, o **acesso à informação pública é a regra** e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

Havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata. Caso não haja, a informação deve ser disponibilizada no **prazo de 20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Os pedidos não precisam ser justificados, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo cópias de documentos.

O cidadão ainda pode recorrer a **três instâncias** em caso de insatisfação com a resposta recebida: à autoridade superior a que proferiu a decisão (primeira instância); à autoridade máxima do órgão (segunda instância); e à Controladoria - Geral do Distrito Federal (CGDF), como última instância recursal.

## Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Painel de Transparência Passiva



# PROJETOS

## Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras

Justificativa	Objetivo
Fortalecimento do relacionamento com os servidores da Administração Regional, considerando que os mesmos são os primeiros a serem procurados pela comunidade no momento de sanar dúvidas sobre as obras de infraestrutura implantadas na cidade, ou para relatar sobre os transtornos causados pela execução das referidas obras.	Disseminar informações para os servidores da Administração Regional sobre a concepção, etapas, e andamentos das obras de infraestrutura, para que os mesmos possam replicar os conhecimentos adquiridos para outros moradores, propagando assim a transparência das ações de governo por meio da Secretaria de Obras.



O projeto consiste em promover um **encontro** entre Gestores, servidores, e equipes das ouvidorias, da Secretaria de Obras e da Administração Regional onde estão sendo executadas obras de infraestrutura. No encontro os servidores da Administração Regional terão a oportunidade de sanar as dúvidas, por meio dos questionamentos que **serão esclarecidos** pelos representantes das áreas técnicas da Secretaria, visando um melhor entendimento das obras desenvolvidas, e das ações da Secretaria.

# AÇÕES

Conforme o **Plano de Ação** da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de **2024**, apresentamos as ações **em andamento**:

## Ações em Andamento

- **Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras.** O projeto foi adiado para o ano de 2025. Em decorrência da reestruturação desta secretaria o projeto precisará ser readequado para melhor atender aos objetivos propostos, portanto foi adiado e será realizado em momento oportuno.
- Atualização da **Transparência Ativa** no Site, com o objetivo de manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA).
- Atualização da Carta de Serviços.
- Participação em  **cursos de capacitação** sobre os temas relacionados à Ouvidoria: Curso o Gestão do atendimento de ouvidoria; Curso Quintas de inovação - Papo de ouvidoria: Qualidade da resposta, Curso Quintas de inovação - Papo de ouvidoria: Lei de Acesso à Informação nas rotinas de ouvidoria.
- Participação na Reunião do **Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação** - CETI na SODF.
- Ação de **Pré-atendimento**: contato com o cidadão após o registro da manifestação, com o objetivo de qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão. Ação realizada mensalmente.
- Ação de **Pós-atendimento**: contato com o cidadão após o registro da resposta da manifestação, com o objetivo de aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria. Ação realizada mensalmente.
- Monitoramento mensal dos **indicadores**, com a meta de variação positiva de 1% dos indicadores de 2023.
- Atualização da **página da Ouvidoria** no Site. Ação Contínua por trimestre.
- **Relatório** das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Ação Contínua por trimestre.
- **Divulgação Interna** dos Relatórios das manifestações recebidas pela Ouvidoria, com ampla divulgação para os servidores. Ação Contínua por trimestre.
- **Reuniões** com as áreas referentes às demandas mais recorrentes, alinhamento realizado mensalmente.
- Participação nas **Reuniões**, na qualidade de membro, do Comitê Interno de **Governança** - CIG.

# METAS

## Monitoramento Mensal dos Indicadores

Em cumprimento ao previsto no **Plano de Ação da Ouvidoria - 2024**, que tem como Resultado Chave(Ação) o monitoramento mensal dos **indicadores**, onde a meta é a **variação positiva de 1%** dos indicadores de 2023, elencamos a seguir o resultado de cada indicador:

Indicador	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set
Recomendação do serviço de ouvidoria	61%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	62%	33%	-
Satisfação com o serviço de ouvidoria	56%	89%	81%	100%	89%	100%	92%	75%	33%	67%
Satisfação com a resposta	42%	67%	43%	100%	100%	100%	100%	88%	33%	100%
Resolutividade	31%	54%	33%	33%	67%	40%	27%	26%	20%	22%

<http://painel.ouv.df.gov.br>

O **nível de satisfação** do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta definitiva ou da resposta complementar de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao **questionário** com algumas perguntas, esse questionário é oferecido após o cidadão indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.

# CRONOGRAMA

Apresentamos o Cronograma das **Ações e Projetos** previstos no Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de **2024**.

Projeto / Ação	Descrição	Meta	Periodicidade	Status
Monitoramento dos indicadores	Variação positiva dos indicadores	1%	Mensal	Em andamento
Pré-atendimento	Contato com o cidadão após o registro da manifestação	1% do assunto mais demandado	Mensal	Em andamento
Pós-atendimento	Contato com o cidadão após a resposta da manifestação	1% das demandas Não Resolvidas	Mensal	Em andamento
Reuniões	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	1 Reunião	Mensal	Em andamento
Carta de Serviços	Atualização da Carta de Serviços	Atendimento dos requisitos	Agosto	Realizada
Divulgação interna	Divulgação dos Relatórios da Ouvidoria	Ampla divulgação para os servidores	Janeiro Abril Julho Outubro	Em andamento
Relatórios	Relatórios das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Publicação	Janeiro Abril Julho Outubro	Em andamento
Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras	Disseminar informações sobre obras de infraestrutura	1 Encontro	A definir	Adiado para 2025

# CONCLUSÃO

Este **relatório** traz um conjunto de dados obtidos a partir de manifestações dos cidadãos que buscaram os serviços desta Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, registradas pelo sistema de Ouvidoria, com o intuito de fornecer ferramenta com informações trabalhadas, detalhadamente com vistas a subsidiar a tomada de decisão do gestor da pasta, bem como divulgar de forma transparente os dados acumulados no período.

Busca-se destacar e dar visibilidade a quantidade de manifestações realizadas (reclamação, solicitação, elogio, sugestão, informação e denúncia). Neste período compreendido entre **01/01/2024 e 30/09/2024**, onde foram registradas demandas por meio dos canais de atendimento.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço. Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão.

Portanto, a **Ouvidoria** é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão da Secretaria, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, na avaliação, e na fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos a população. Assim sendo, a ouvidoria efetiva o controle social e auxilia no aprimoramento da gestão pública, pois possui papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.