



# RELATÓRIO 2020

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2021

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS .....</b>	<b>4</b>
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS.....	4
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO.....	5
2.3. FORMA DE ENTRADA .....	5
2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA.....	6
2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS.....	7
2.6. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS .....	8
2.7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE .....	9
2.8. PERSPECTIVA DO CIDADÃO .....	9
2.9. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	10
2.10. INDICADORES .....	12
<b>3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI .....</b>	<b>14</b>
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	15
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	16
<b>4. CONCLUSÃO .....</b>	<b>17</b>

## 1. 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.

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.

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 recebidas por esta Ouvidoria.

Preliminarmente, será apresentada a análise agregada das manifestações recebidas, bem como o perfil do atendimento prestado por esta ouvidoria, e os pedidos de acesso à informação, direcionados à Secretaria. Posteriormente será abordada a perspectiva do cidadão sobre o serviço prestado, registrada por meio de pesquisa de satisfação. Além disso, será analisado o índice de resolutividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público.

## 2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS

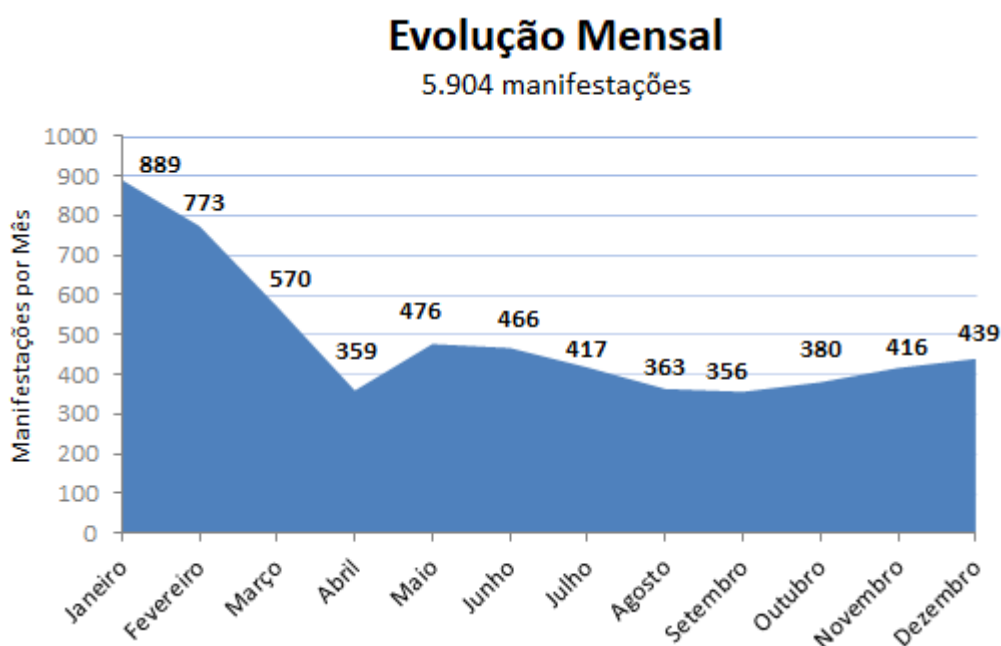
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** em **07 de janeiro de 2021**.

As manifestações são classificadas, no geral, como: Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia.

As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

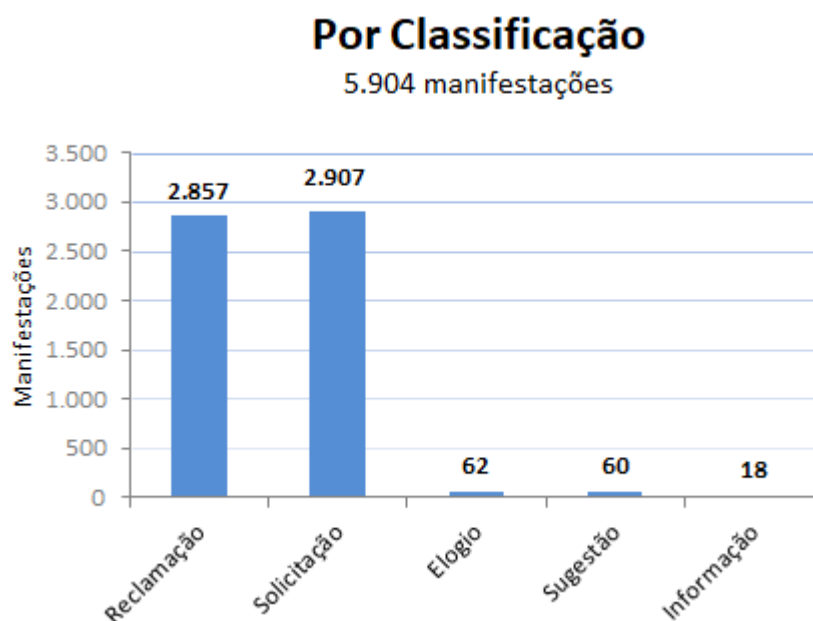
### 2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020**, recebeu **5.904** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



## 2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: **2.857** reclamações, **2.907** solicitações, **62** elogios, **60** sugestões, e **18** informações.

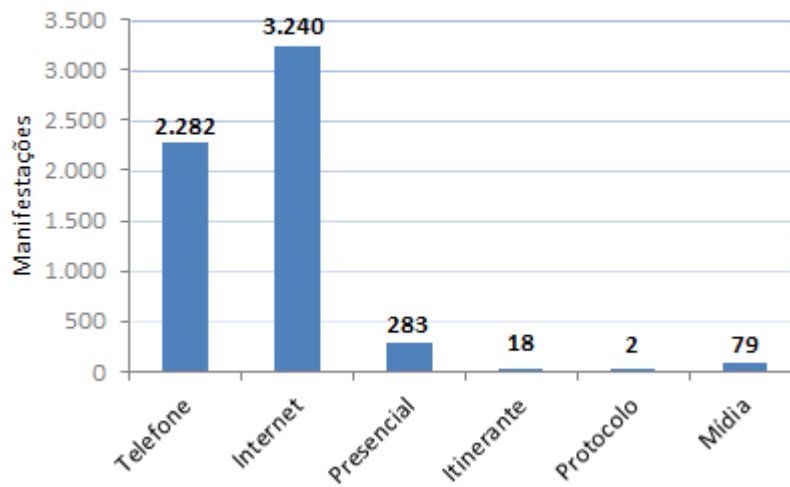


## 2.3. FORMA DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.

## Formas de Entrada

5.904 manifestações

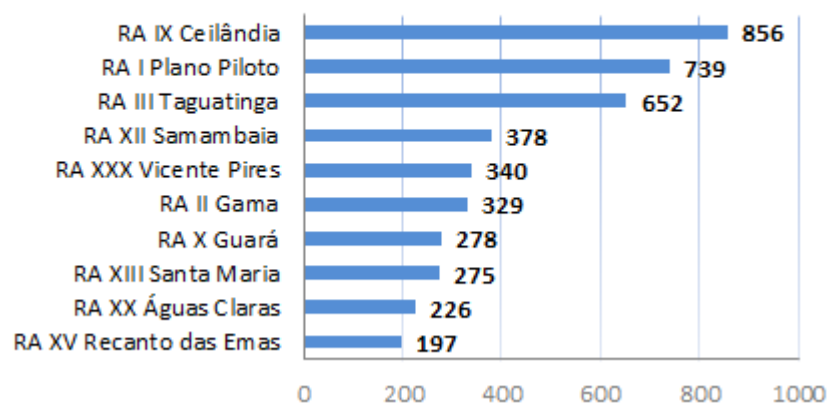


## 2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Elencamos, a seguir, as 10(dez) Regiões Administrativas mais demandadas.

### Regiões Administrativas

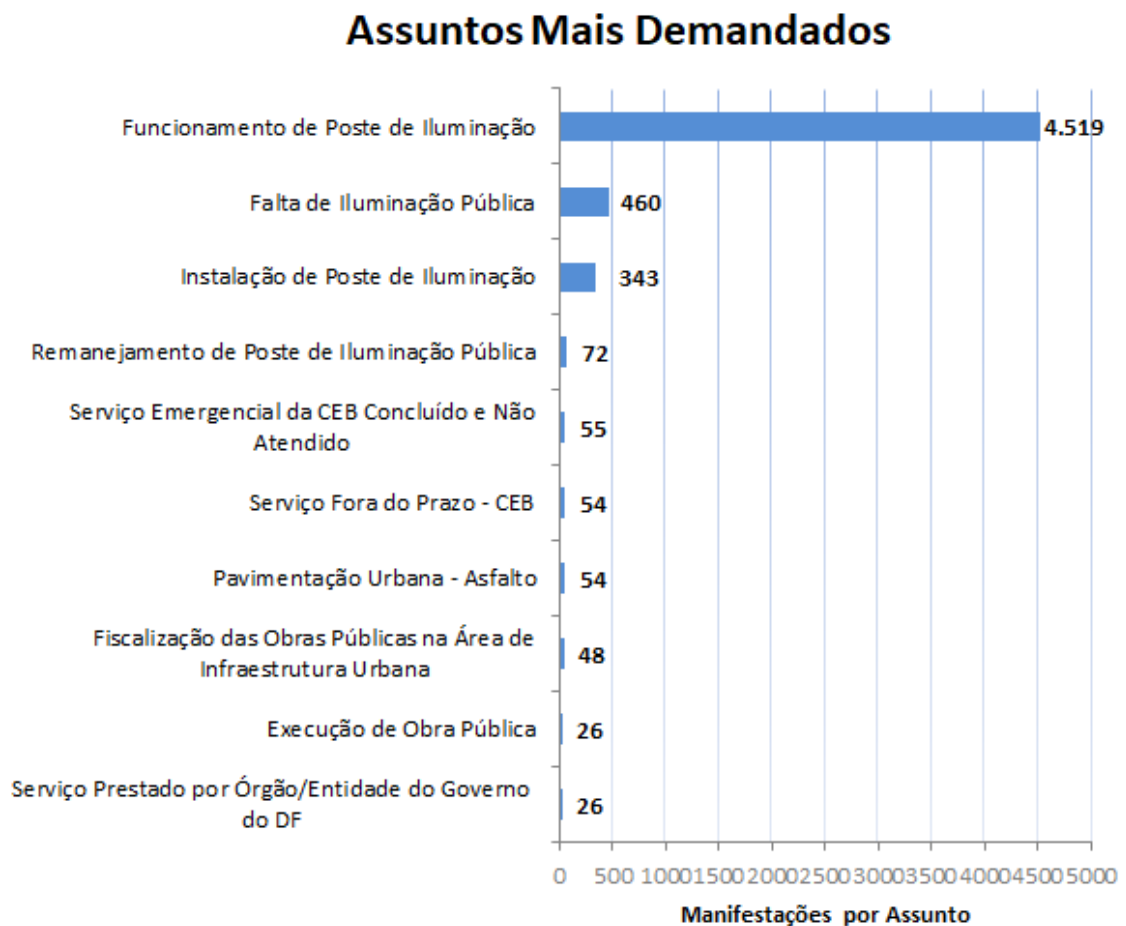
Manifestações por RA



## 2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS

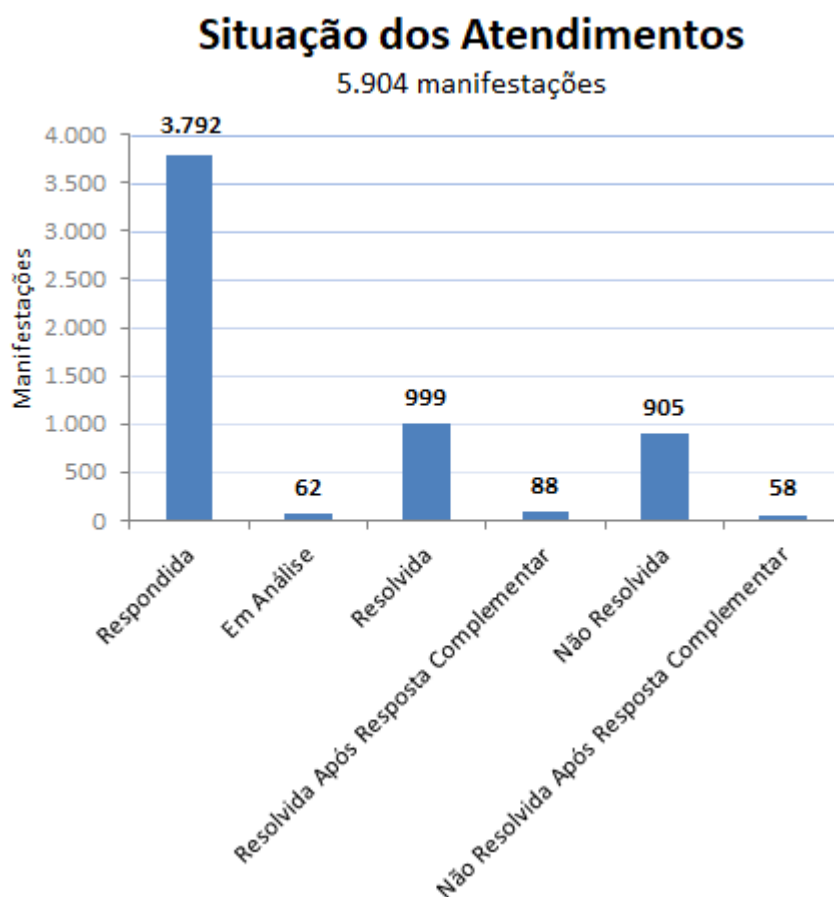
A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados.



## 2.6. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Elencamos, a seguir, a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde ao recebimento das respostas de cada demanda, o cidadão tem a opção de avaliar como Resolvida ou Não Resolvida com relação à entrega do serviço, assim **64,2%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **15,3%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **17%** foram avaliadas como Resolvidas, **1,5%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **1%** se encontram Em Análise.





## 2.7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

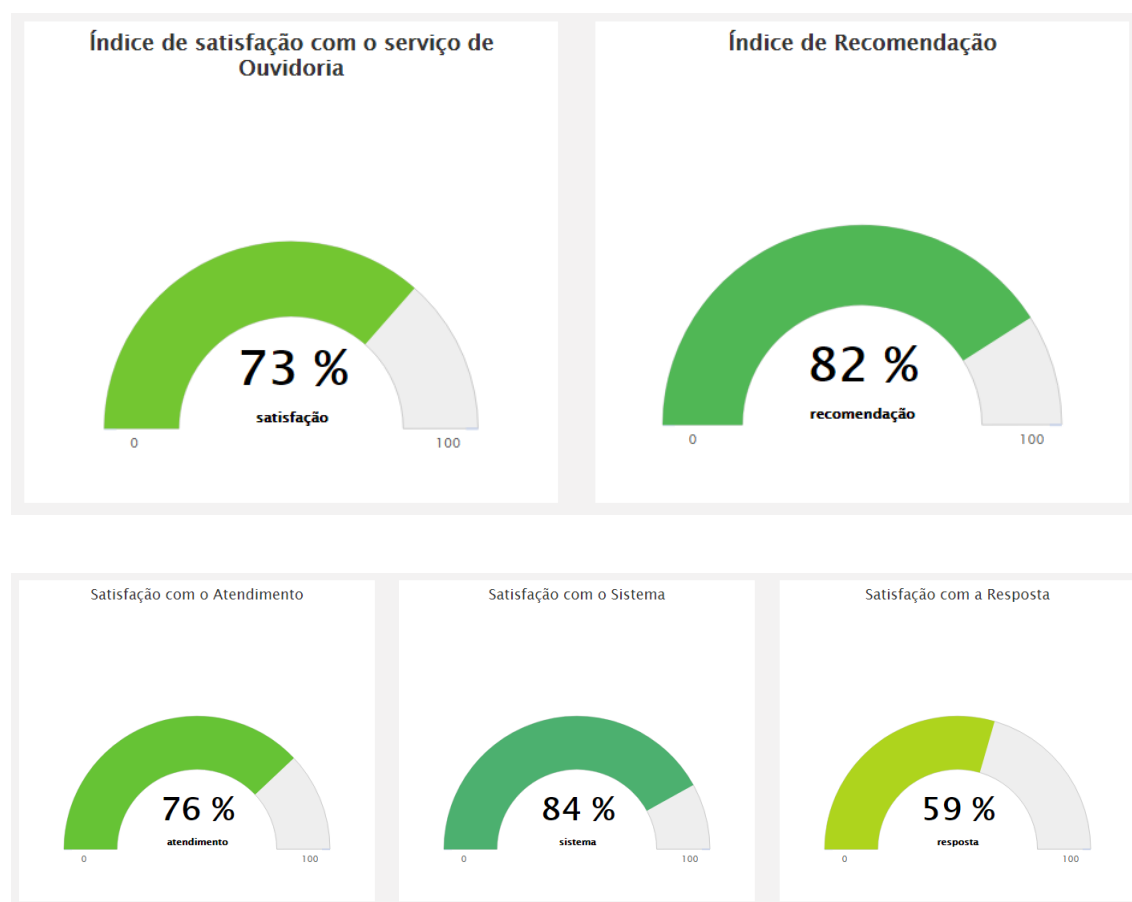
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”.



## 2.8. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Elencamos, a seguir, 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 de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Índice de Recomendação”, “Satisfação com o Atendimento”, “Satisfação com o Sistema” e “Satisfação com a Resposta”.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:



## 2.9. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

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

Com a finalidade de atendimento ao disposto no Decreto 36.419/2015, reiterado pela Lei Federal nº 13.460/2017, e considerando as orientações estabelecidas na 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, esta Secretaria publicou o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração e monitoramento da Carta de Serviços do

órgão, através da Portaria Nº 58, de 03 de abril de 2019, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal/DODF no dia 09 de abril de 2019, na página 25.

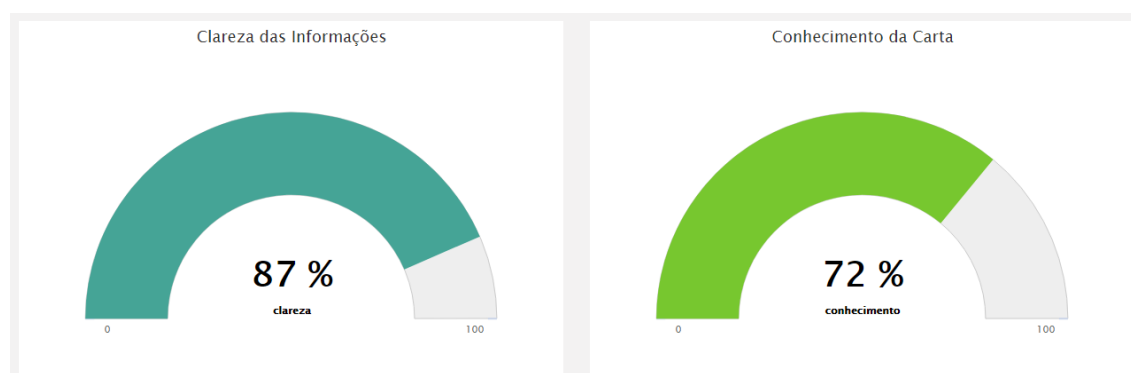
Conforme dispõe a 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, a Carta de Serviços Digital(online) faz parte da 3ª etapa de implementação e divulgação das informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. A necessidade dessa implementação da Carta de Serviços surgiu visando acompanhar o crescimento da internet, que acabou modificando a maneira das pessoas se relacionarem e de buscarem por informações.

A Carta de Serviços Digital disponibiliza as informações sobre os serviços num formato mais ágil, permitindo a busca dessas informações através de sites de buscas, e com a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados.

A Carta de Serviços ao Cidadão se encontra publicada no sítio desta Secretaria, na sua versão digital e online.

Com a finalidade de padronização na versão PDF das Cartas de Serviços publicadas nos sites para impressão, a Ouvidoria-Geral do DF disponibilizou novo modelo (template) para adequação em junho de 2020.

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, 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:



## 2.10. INDICADORES

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

A Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, publicada no DODF de 11 de dezembro de 2020, que altera a Instrução Normativa a nº 01, de 05 de maio de 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 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, dispõe que deve ser publicado até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Neste sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de 2020, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no referido ano.



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 classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 2020
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	50%	53%



Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2020</b>	<b>RESULTADO 2020</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	73%



Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2020</b>	<b>RESULTADO 2020</b>
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	80%	82%



Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2020</b>	<b>RESULTADO 2020</b>
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	92%	95%



Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, 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 OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 2020
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	90%	87%

### 3. 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.

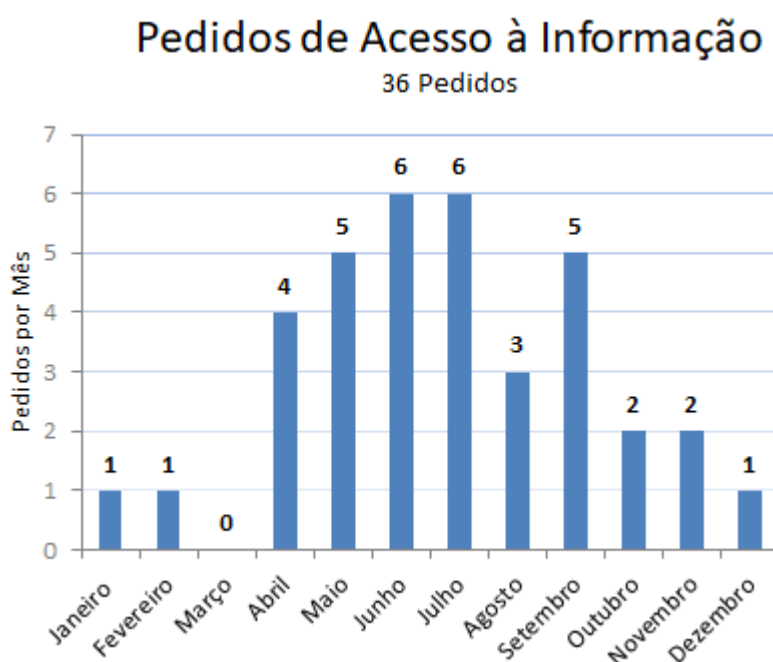
### 3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

Ao receber o pedido de acesso à informação, 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.

Elencamos, a seguir, a quantidade de pedidos de Acesso à Informação recebida pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC) da Secretaria.



### 3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei.

Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem sido premiada por apresentar **100%** de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA), sendo premiada pelo 5º ano consecutivo em 2020.

Nessa 5ª edição do Prêmio ITA, no dia 3 de dezembro, a partir das 14h, a Controladoria-Geral do DF divulgou, por meio de suas redes sociais (CGDF oficial), os órgãos, secretarias e entidades públicas do Distrito Federal que atingiram os 100% do Índice de Transparência Ativa. Os troféus foram entregues nos dias 7 e 8 de dezembro, no Anexo do Palácio do Buriti, mediante agendamento prévio do horário, tendo em vista questões de segurança em função da pandemia.



## 4. 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 **01/01/2020 e 31/12/2020**, foram registradas **5.904** demandas pelos canais de atendimento.

Destaca-se que dos **5.904** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram solicitações, representando 49,2% do total de manifestações, perfazendo um total de 2.907 demandas, seguida das reclamações que representam 48,4% do total de manifestações, correspondendo a 2.857 demandas. Tivemos também o registro de 62 demandas de elogio, representando 1,1%, 60 demandas de sugestão, representando 1%, e 18 demandas de informação representando 0,3.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como principal canal para registro de manifestação a internet com 55% das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com 39% das manifestações, e presencial com 5% do total das manifestações recebidas.

Considerando as regiões mais demandas no período, elencamos as 10 (dez) regiões em destaque:

1. RA IX Ceilândia, com 856 demandas;
2. RA I Plano Piloto, com 739 demandas;
3. RA III Taguatinga, com 652 demandas;
4. RA XII Samambaia, com 378 demandas;
5. Ra XXX Vicente Pires, com 340 demandas;
6. RA II Gama, com 329 demandas;
7. RA X Guarú, com 278 demandas;
8. RA XIII Santa Maria, com 275 demandas;
9. RA XX Águas Claras, com 226 demandas;
10. RA XV Recanto das Emas, com 197 demandas.

Considerando a apresentação dos dados de maneira detalhada, estabeleceu-se um ranking com os 10 (dez) assuntos mais frequentes, registrados no Sistema OUV-DF:

1. Funcionamento de Poste de Iluminação, com 4.519 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 460 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 343 demandas;
4. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 72 demandas;
5. Serviço Emergencial da CEB concluído e não atendido, com 55 demandas;
6. Serviço Fora do Prazo - CEB, com 54 demandas;
7. Pavimentação Urbana – Asfalto, com 54 demandas;
8. Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 48 demandas;
9. Execução de Obra Pública, com 26 demandas;
10. Serviço Prestado por Órgão/Entidade do Governo do DF, com 26 demandas.

Considerando que o assunto “Funcionamento de Poste de Iluminação”, com 4.519 demandas, corresponde a 76,5% do total de demandas do órgão, sugerimos a gestão da Assessoria de Gestão de Iluminação Pública – AGIP/SODF, junto à Gerência de Manutenção de Iluminação Pública – GMIP/CEB-H, objetivando identificar o motivo dos protocolos acolhidos no canal de atendimento da CEB, telefone 116 opção 4, não estarem recebendo o devido atendimento, onde a população tem buscado o serviço da Ouvidoria para viabilizar o serviço requerido, o que tem ocasionado no registro considerável de demandas do referido assunto no sistema de ouvidoria. É primordial buscar identificar as possíveis falhas nos serviços ofertados que tem causado a insatisfação da comunidade, que por sua vez tem se posicionado através dos registros de demandas de ouvidoria.

Com relação à situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde 64,2% das demandas estão classificadas como Respondidas, 15,3% das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, 1% foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, 17% foram avaliadas como Resolvidas, 1,5% foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e 1% se encontram Em Análise. 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 setor não resolveu o seu problema quanto à entrega ou acesso ao serviço prestado. As demandas classificadas como Resolvidas foram aquelas que o cidadão considerou, através da pesquisa, que seu problema foi solucionado.

O Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de 53%, onde esse percentual está ligado às demandas que foram consideradas resolvidas, e esse valor é aferido do quantitativo de manifestantes que respondeu a avaliação quanto à resolutividade, ou seja, do total de entrevistados que responderam à pesquisa, 53% considerou que essa Secretaria é resolutiva.

O nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria é obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, onde poderá responder ao questionário com algumas perguntas. Em análise aos índices da Pesquisa observamos que 73% dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e 82% dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, 76% dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, 84% demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e 59% demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

Com a finalidade de atendimento ao disposto no Decreto 36.419/2015, reiterado pela Lei Federal nº 13.460/2017, e considerando as orientações estabelecidas na 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, esta Secretaria publicou o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração e monitoramento da Carta de Serviços do órgão, através da Portaria Nº 58, de 03 de abril de 2019. Conforme dispõe a 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, a Carta de Serviços Digital(online) faz parte da 3ª etapa de implementação e divulgação das informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. A Carta de Serviços ao Cidadão se encontra publicada no sítio desta Secretaria, na sua versão **digital e online**. O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Secretaria, com 87% de clareza das informações na carta, e 72% dos entrevistados demonstraram conhecimento da existência da carta.

Com relação aos pedidos de acesso à informação que foram direcionados a essa Secretaria, em cumprimento à aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, foram extraídos os dados do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), compreendendo o período de 01 de janeiro a 10 de dezembro de 2020, onde foram recebidos o total de **36**(trinta e seis) solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC).

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à Lei nº 4.990/2012. Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem sido premiada por apresentar 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA), sendo premiada pelo 5º ano consecutivo em 2020. Nessa 5ª edição do Prêmio ITA, no dia 3 de dezembro, a Controladoria-Geral do DF divulgou, por meio de suas redes sociais (CGDF oficial), os órgãos, secretarias e entidades públicas do Distrito Federal que atingiram os 100% do Índice de Transparência Ativa. Os troféus foram entregues nos dias 7 e 8 de dezembro, no Anexo do Palácio do Buriti, mediante agendamento prévio do horário, tendo em vista questões de segurança em função da pandemia.

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.