



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2021

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS.....	4
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS	4
2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO	4
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	11
2.10. INDICADORES.....	12
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....	14
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
4. CONCLUSÃO.....	15

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 trabalhadas 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 março de 2021**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** em **12 de abril de 2021**.

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

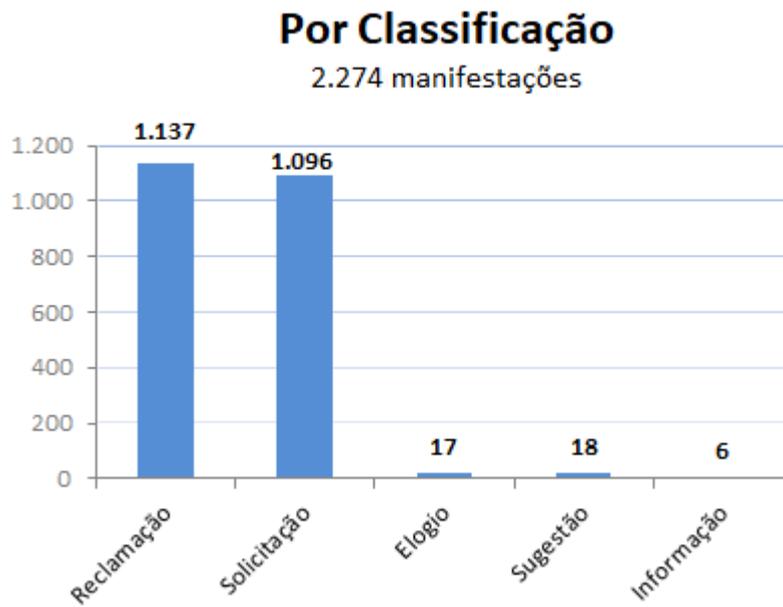
As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de 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 março de 2021**, recebeu **2.274** 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: **1.137** reclamações, **1.096** solicitações, **17** elogios, **18** sugestões, e **6** informações.

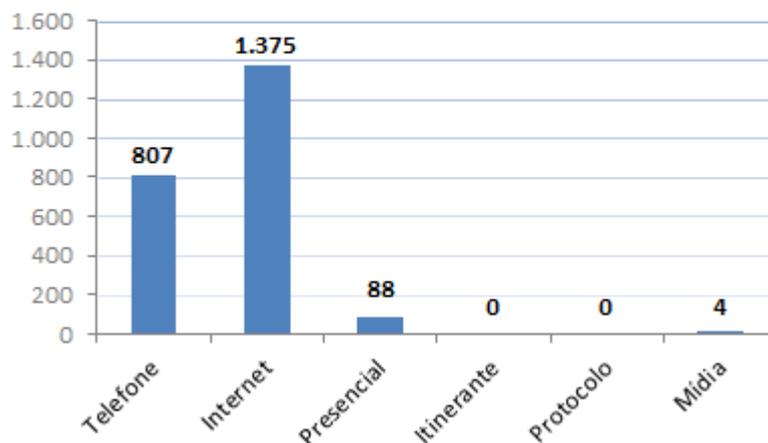


2.3. FORMA DE ENTRADA

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

2.274 manifestações

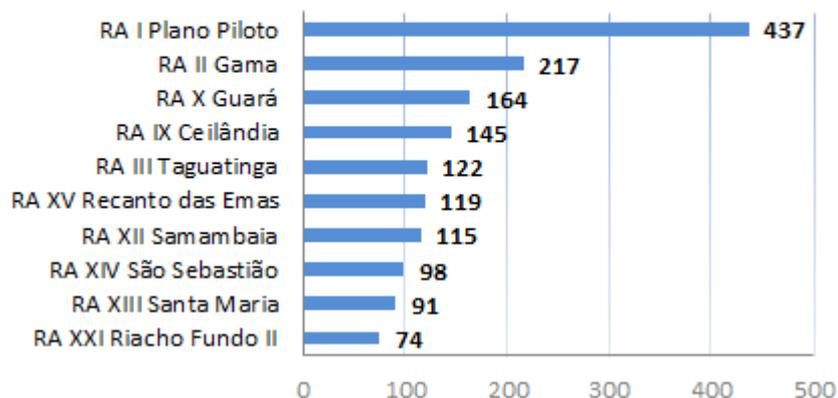


2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

Regiões Administrativas

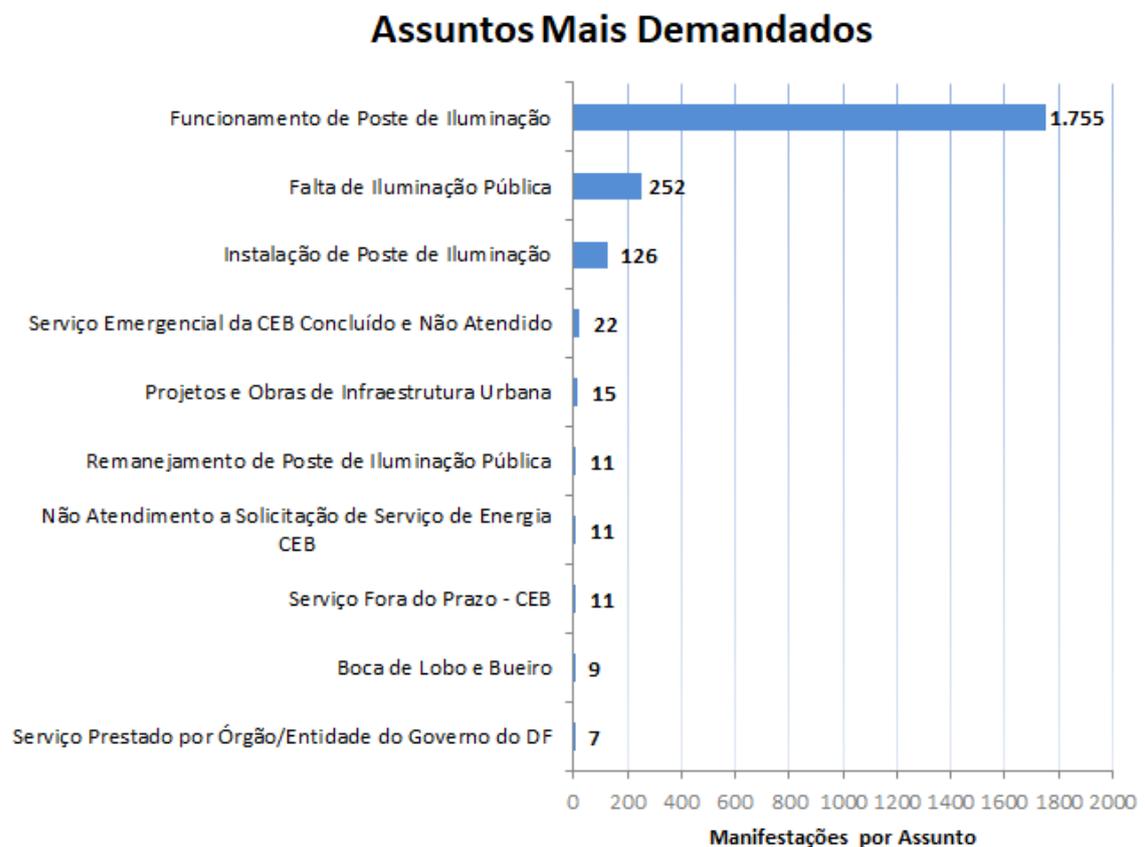
Manifestações por RA



2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS

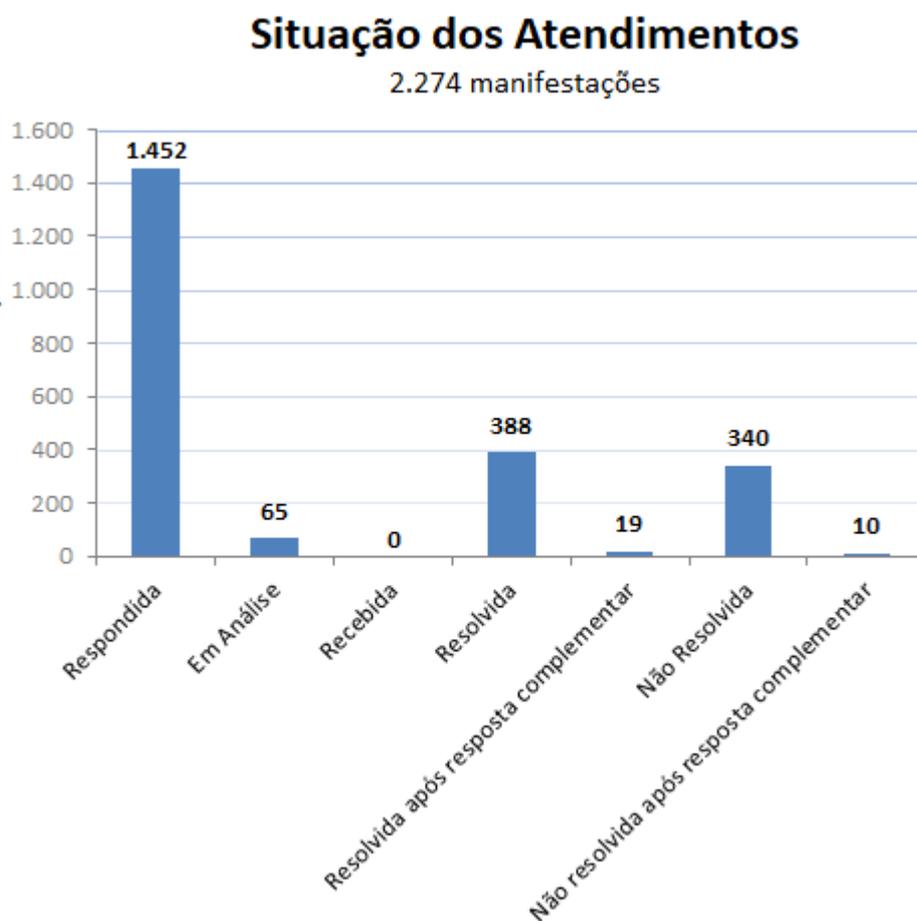
A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

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%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **15%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,4%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **17%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **3%** se encontram em análise.



2.7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

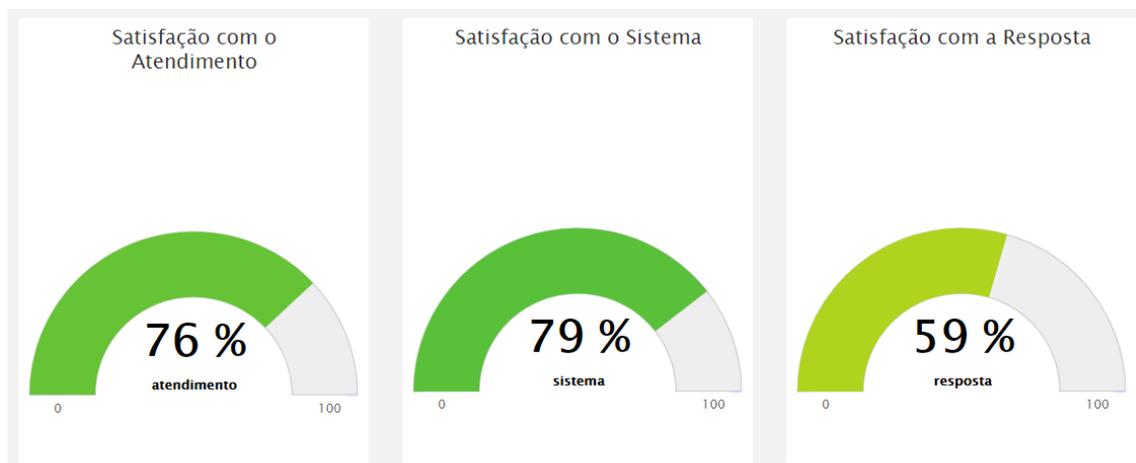
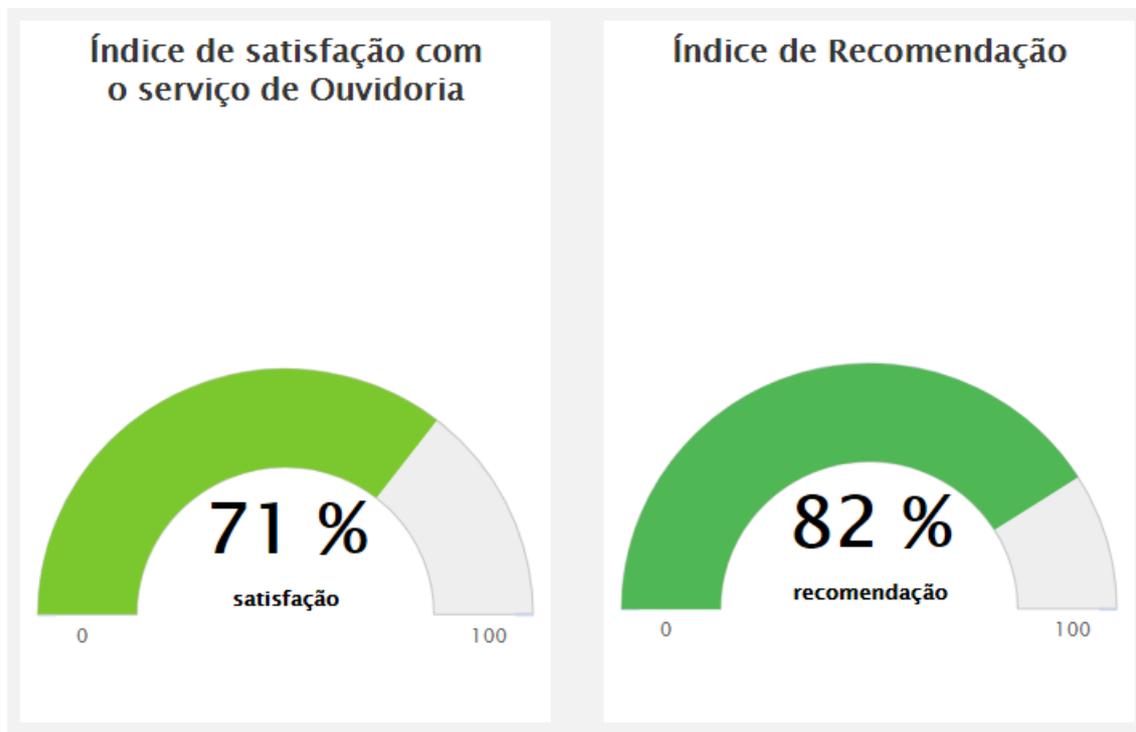
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode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

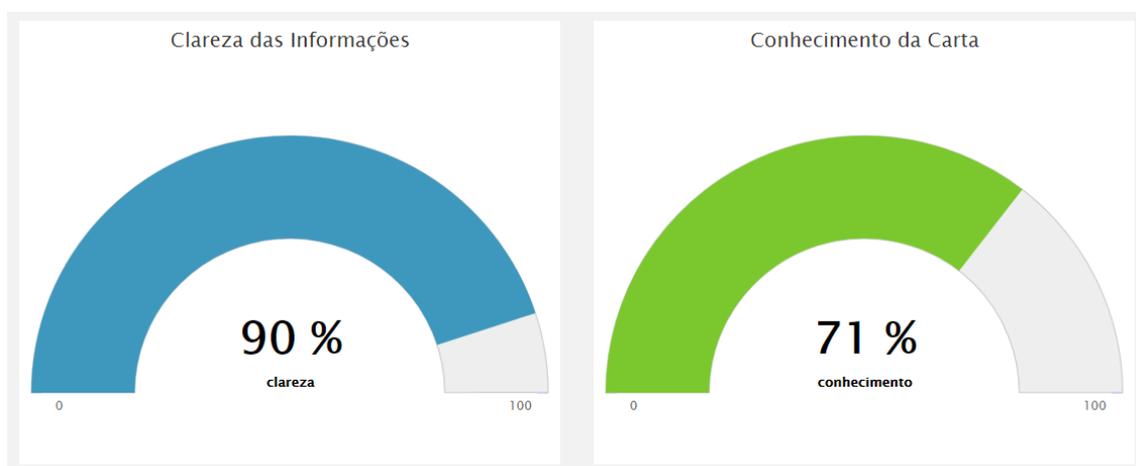
O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:



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.

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.

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 **2021**, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no **1º Trimestre de 2021**.



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 2021	RESULTADO 1º T
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	55%	54%



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:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 1º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	80%	71%



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:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 1º T
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	85%	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:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 1º T
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	93%	98%



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 2021	RESULTADO 1º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	95%	90%

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.

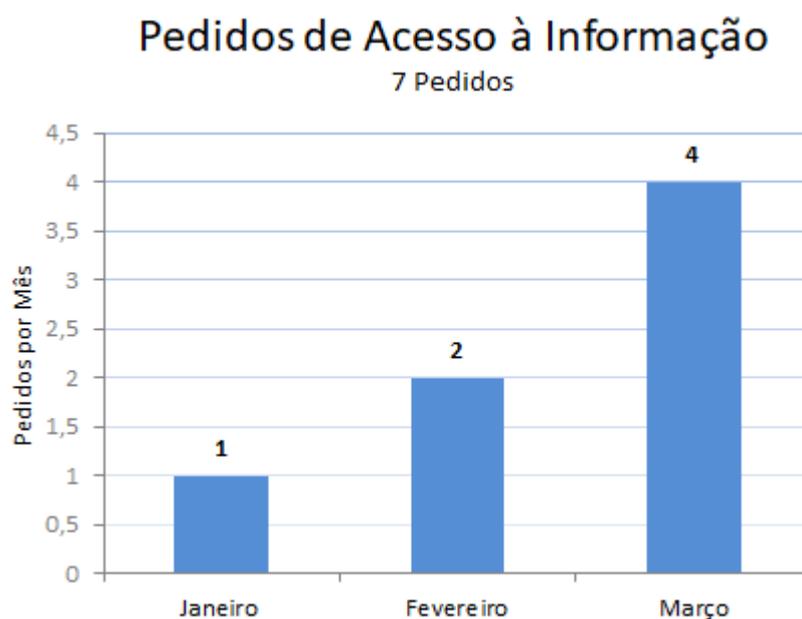
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

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.

3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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



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, e informação). Neste período compreendido entre **01/01/2021 e 31/03/2021**, foram registradas **2.274** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **2.274** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **50%** do total de manifestações, perfazendo um total de **1.137** demandas, seguida das solicitações que representam **48,2%** do total de manifestações, correspondendo a **1.096** demandas. Tivemos também o registro de **17** demandas de elogio, representando **0,7%**, **18** demandas de sugestão, representando **0,8%**, e **6** 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 **60,5%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **35,5%** das manifestações, e presencial com **3,9%** do total das manifestações recebidas.

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

1. RA I Plano Piloto, com 437 demandas;
2. RA II Gama, com 217 demandas;
3. RA X Guará, com 164 demandas;
4. RA IX Ceilândia, com 145 demandas;
5. RA III Taguatinga, com 122 demandas;
6. RA XV Recanto das Emas, com 119 demandas;
7. RA XII Samambaia, com 115 demandas;
8. RA XIV São Sebastião, com 98 demandas;
9. RA XIII Santa Maria, com 91 demandas;
10. RA XXI Riacho Fundo II, com 74 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, que foram tratados por esta Ouvidoria:

1. Funcionamento de Poste de Iluminação, com 1.755 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 252 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 126 demandas;
4. Serviço Emergencial da CEB Concluído e Não Atendido, com 22 demandas;
5. Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, com 15 demandas;
6. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 11 demandas;
7. Não Atendimento a Solicitação de Serviço de Energia CEB, com 11 demandas;
8. Serviço Fora do Prazo - CEB, com 11 demandas;
9. Boca de Lobo e Bueiro, com 9 demandas;
10. Serviço Prestado por Órgão/Entidade do Governo do DF, com 7 demandas.

O assunto sobre “Funcionamento de Poste de Iluminação” aumentou em **90%** com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 4º trimestre de 2020. No mês de janeiro de 2021 foram registradas 440 demandas classificadas com o referido assunto, em fevereiro foram registradas 478 demandas, e o aumento foi mais acentuado no mês de março, onde foram registradas 837 demandas. No dia 02 de março de 2021, foi assinado o Contrato de Compra e Venda da CEB Distribuição S.A., passando a ser de propriedade do Grupo Neoenergia, por meio da sua empresa controlada **Bahia Geração de Energia S.A** e, assim, deixou de ser uma subsidiária da Companhia Energética de Brasília, não sendo mais integrante da estrutura administrativa do Distrito Federal. Todo o patrimônio vinculado à Iluminação Pública – IP continua sendo de propriedade do Distrito Federal e os serviços desta área são de responsabilidade da **CEB Iluminação Pública e Serviços**. Neste primeiro momento, o atendimento telefônico aos clientes permaneceu sendo realizado pelo canal de comunicação via telefone **116**, onde a **opção 4** é referente à iluminação pública.

Com relação à situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **64%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **15%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,4%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **17%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **3%** 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 **54%**, 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, **54%** 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 **71%** 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”, **79%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **59%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

Referente à Carta de serviços ao Cidadão, instituída por meio do O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, verificamos que 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”, considerando 90% de clareza na carta, e com relação à taxa de “Conhecimento da Carta”, verificamos que 71% dos entrevistados demonstraram ter o conhecimento da Carta de Serviços desta Secretaria.

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 31 de março de 2021, onde foram recebidos o total de 7(sete) solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC).

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.