



RELATÓRIO 3º 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.....	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. PRAZO DE RESPOSTA	9
2.8. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	9
2.9. PERSPECTIVA DO CIDADÃO	10
2.10.CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	16
2.11.INDICADORES	16
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....	19
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
4. CONCLUSÃO	20

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

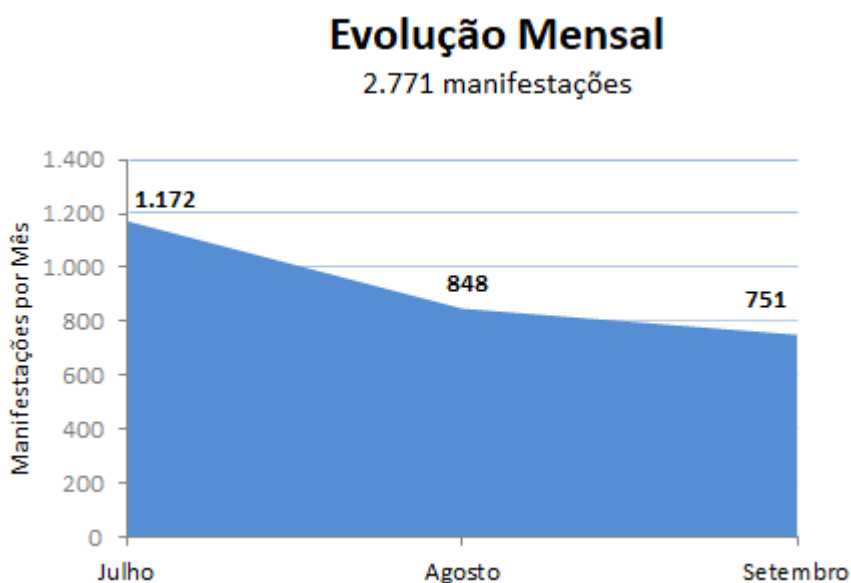
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de julho a 30 de setembro de 2021**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** em **27 de outubro de 2021**.

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.

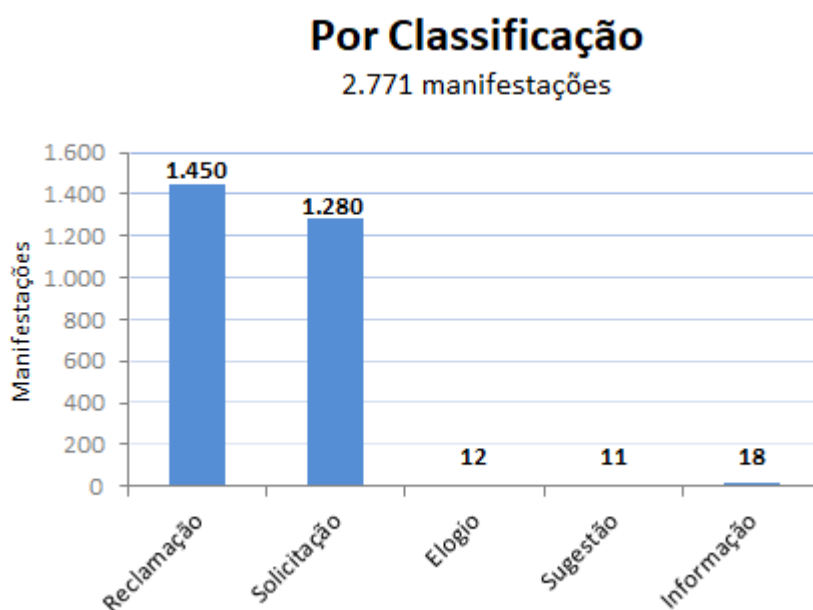
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de julho a 30 de setembro de 2021**, recebeu **2.771** 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: **1.450** reclamações, **1.280** solicitações, **12** elogios, **11** sugestões, e **18** informações.

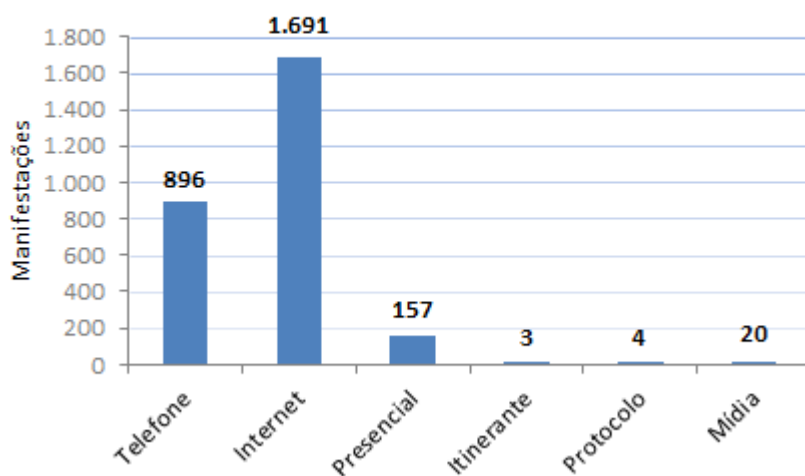


2.3. FORMA DE ENTRADA

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

2.771 manifestações

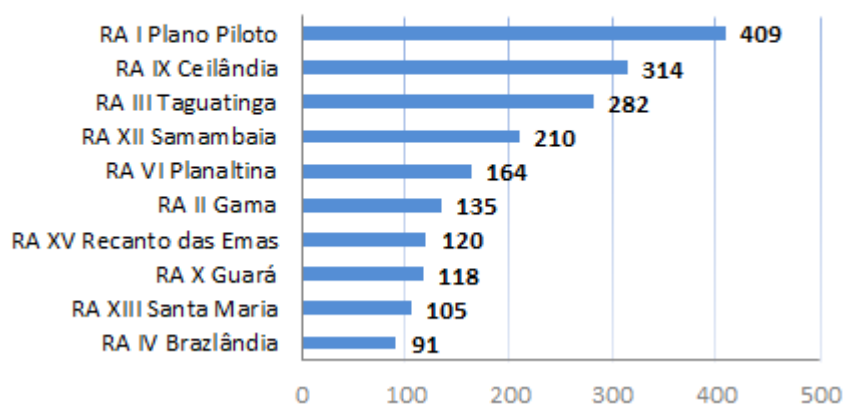


2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

Regiões Administrativas

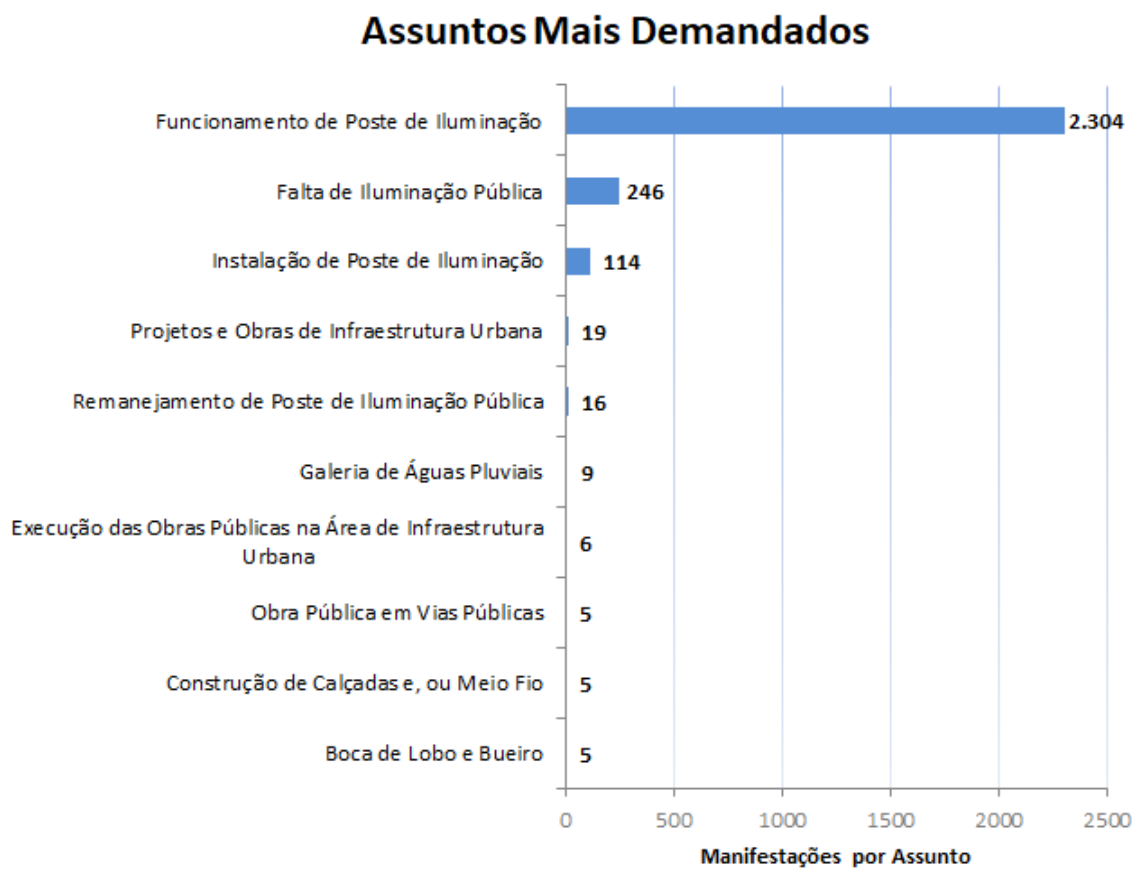
Manifestações por RA



2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS

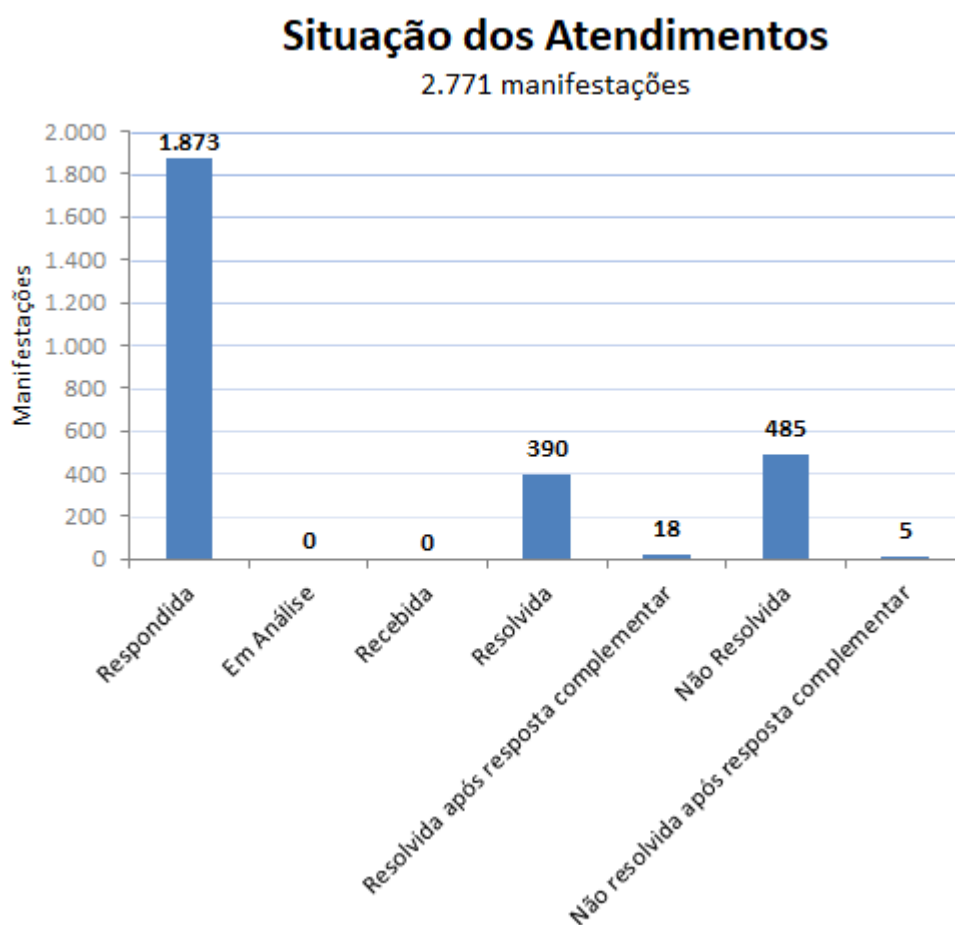
A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

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



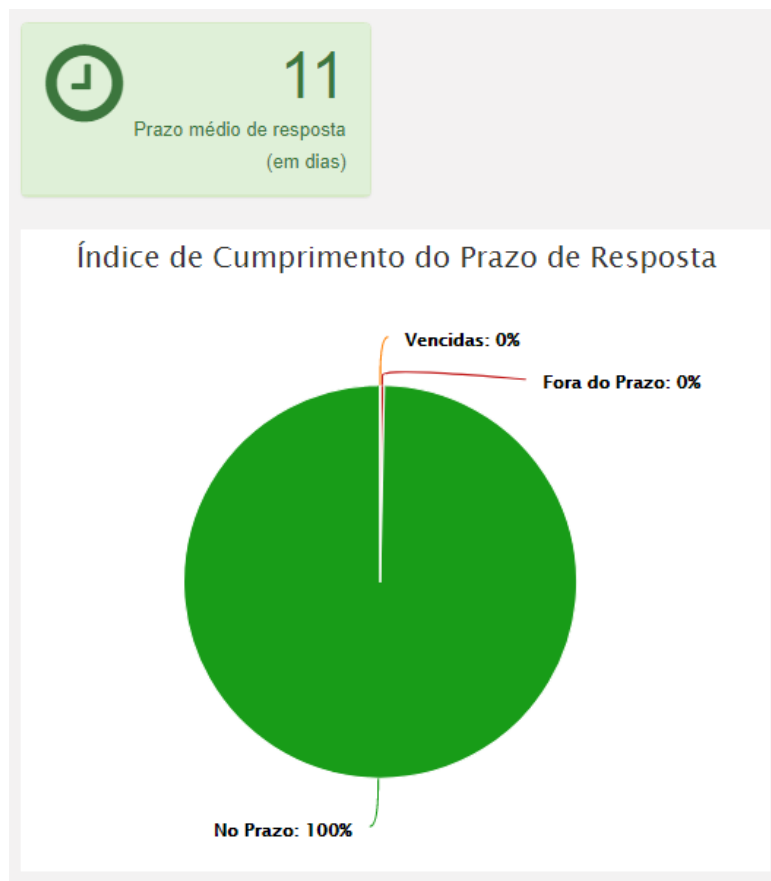
2.6. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

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 **67,5%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17,5%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **14%** foram avaliadas como Resolvidas, e **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar.



2.7. PRAZO DE RESPOSTA

Elencamos, a seguir, o prazo de respostas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período supracitado.



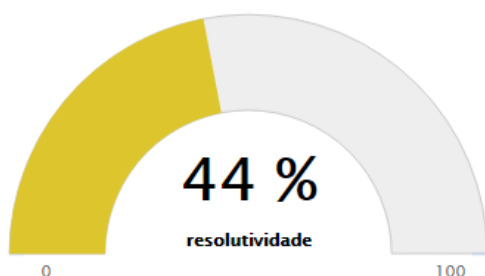
2.8. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado, referindo-se ao desempenho do órgão. 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 e a resposta complementar ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”, nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações.

Índice de Resolutividade



Índice de resolutividade das reclamações



Índice de resolutividade das Solicitações

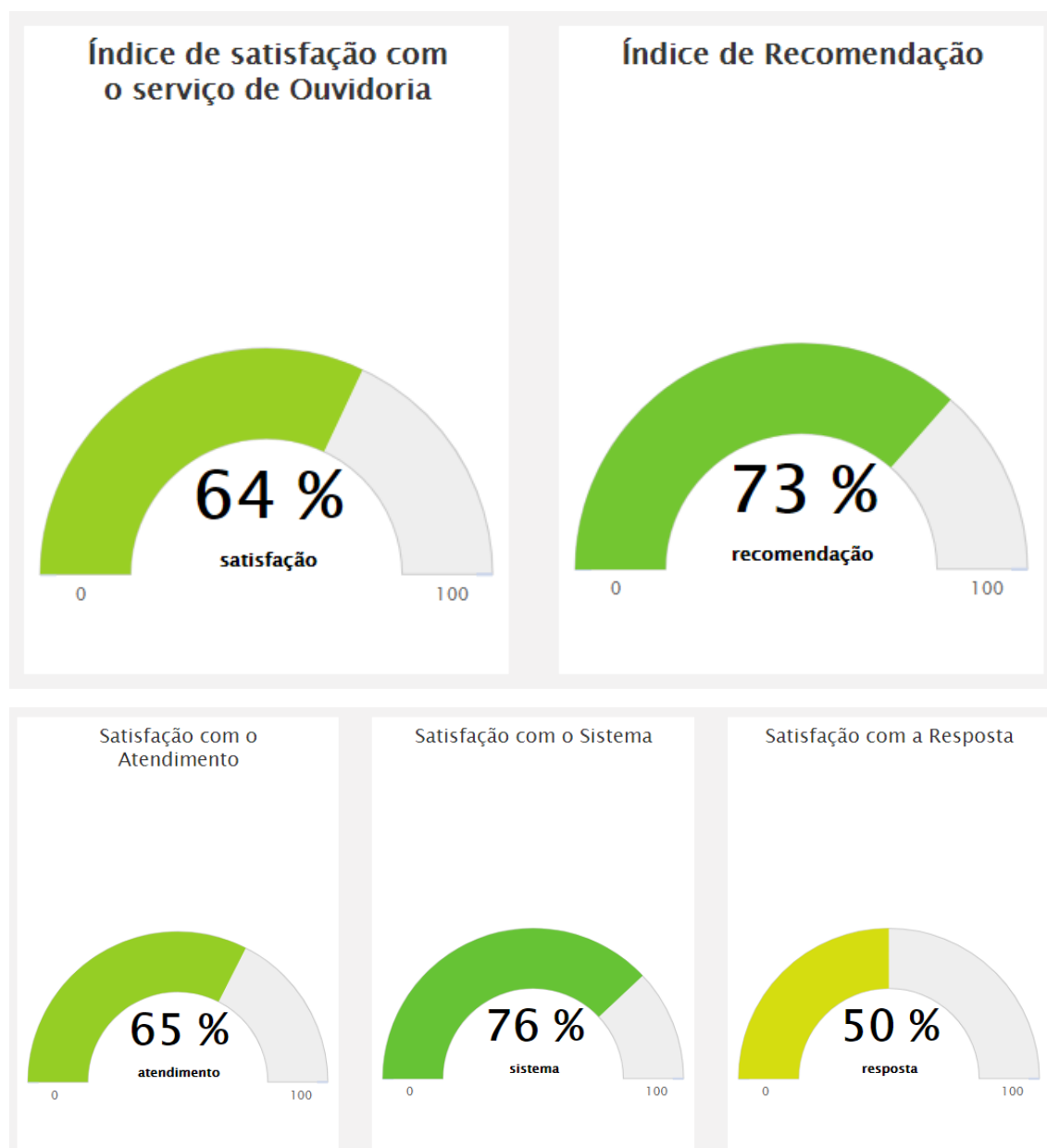


2.9. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

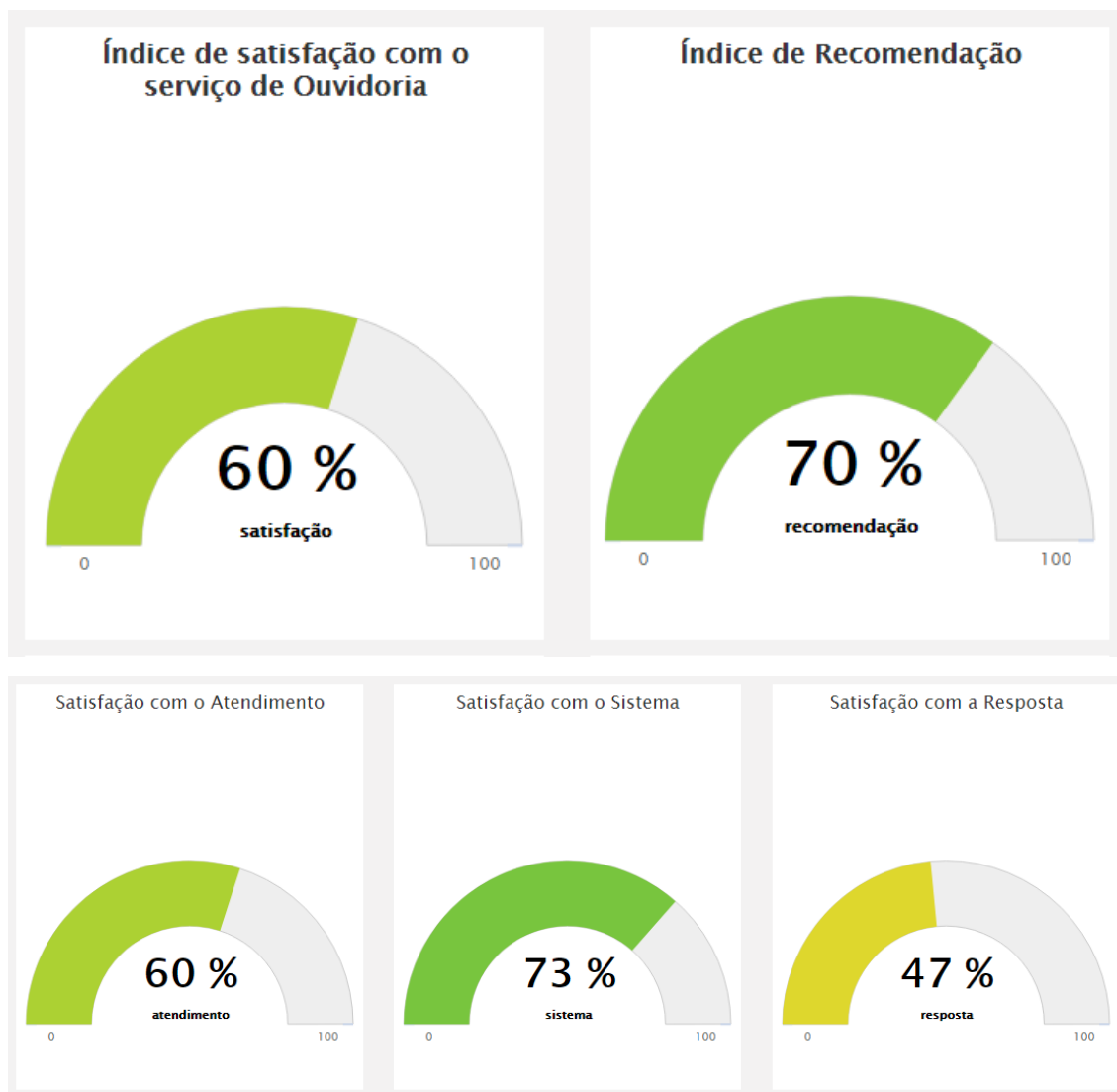
Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice 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:

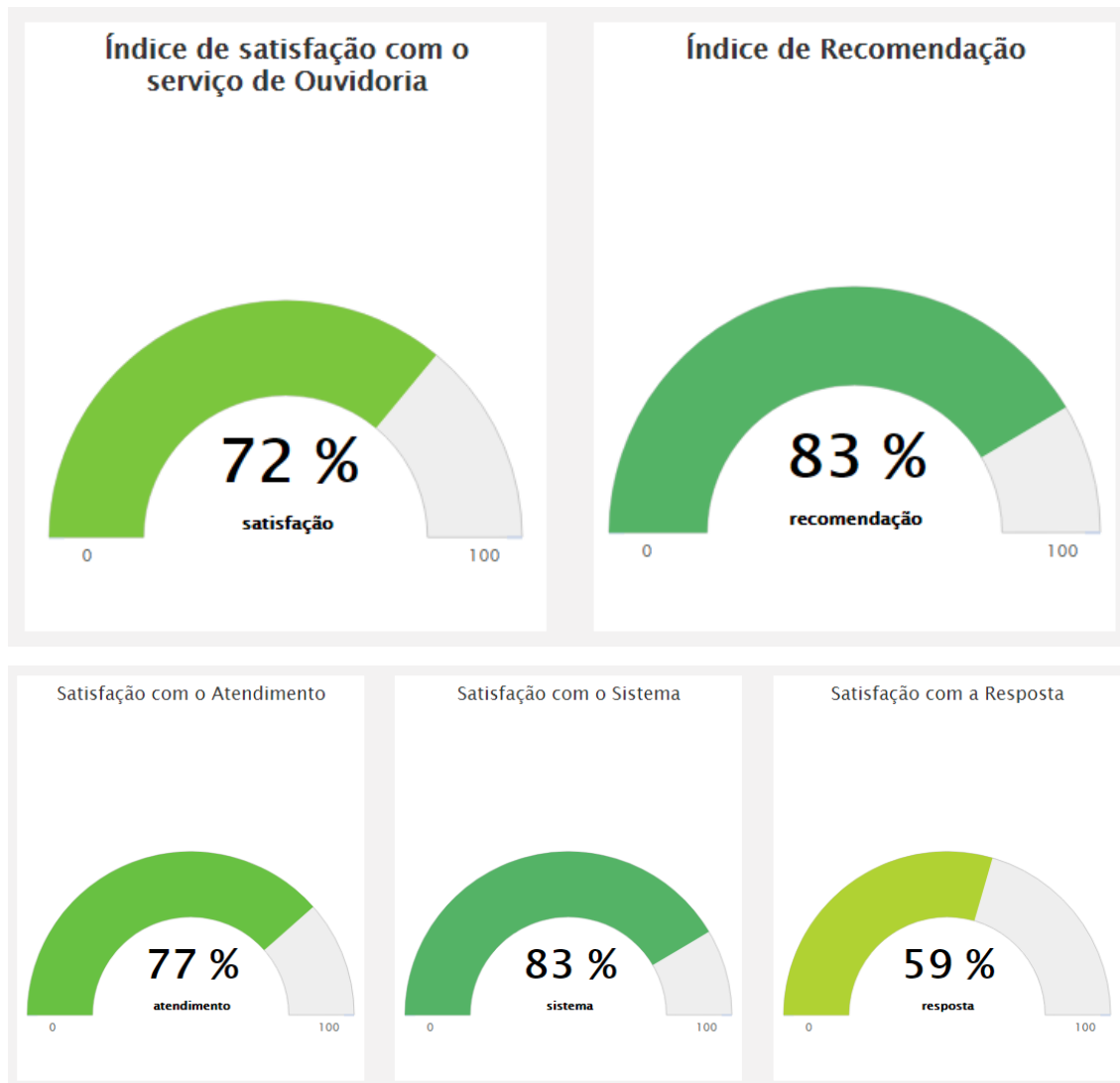
Índices do Total de Demandas: 2.771 Demandas



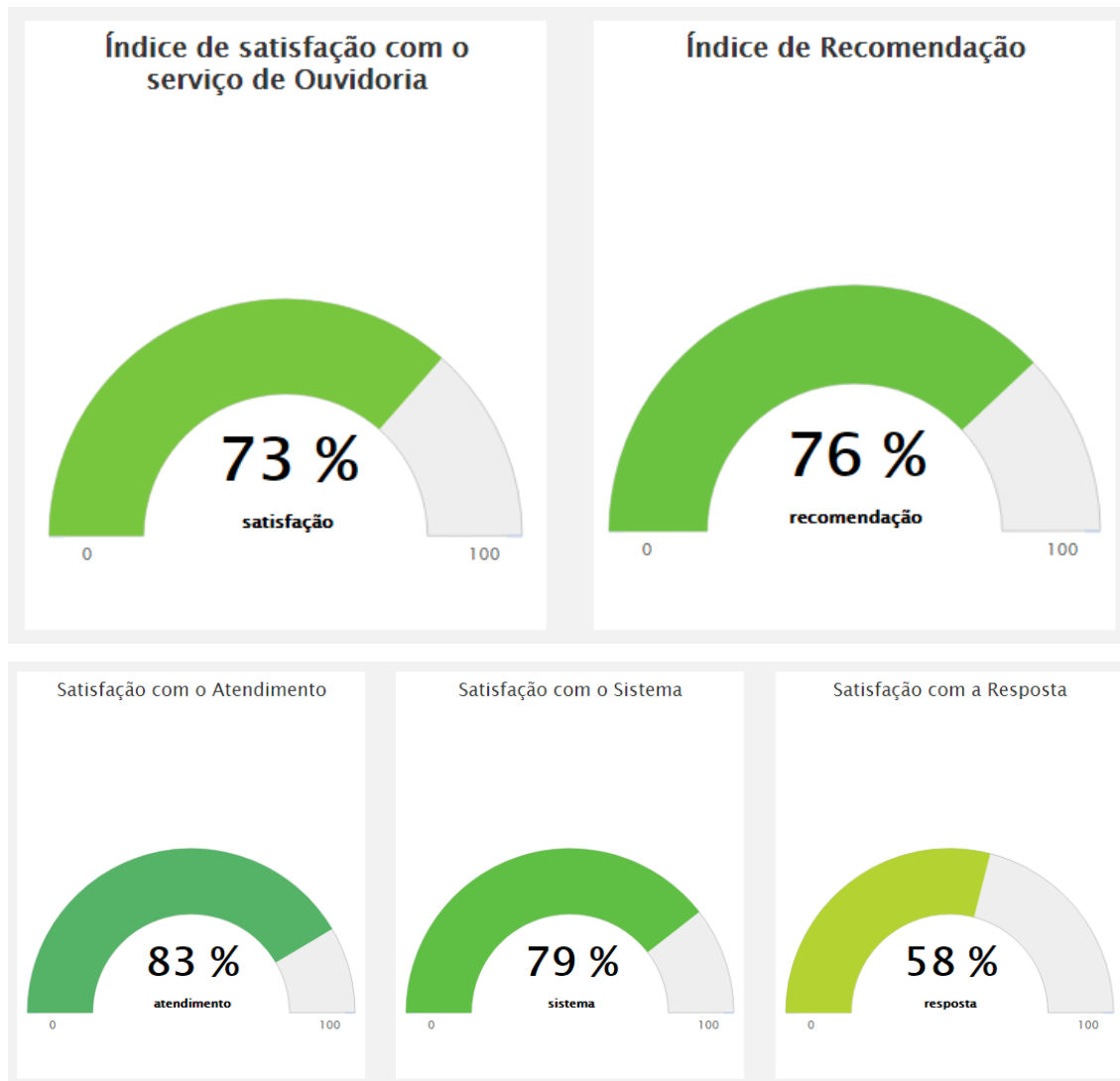
Índices do total de Reclamações: 1.450 Demandas



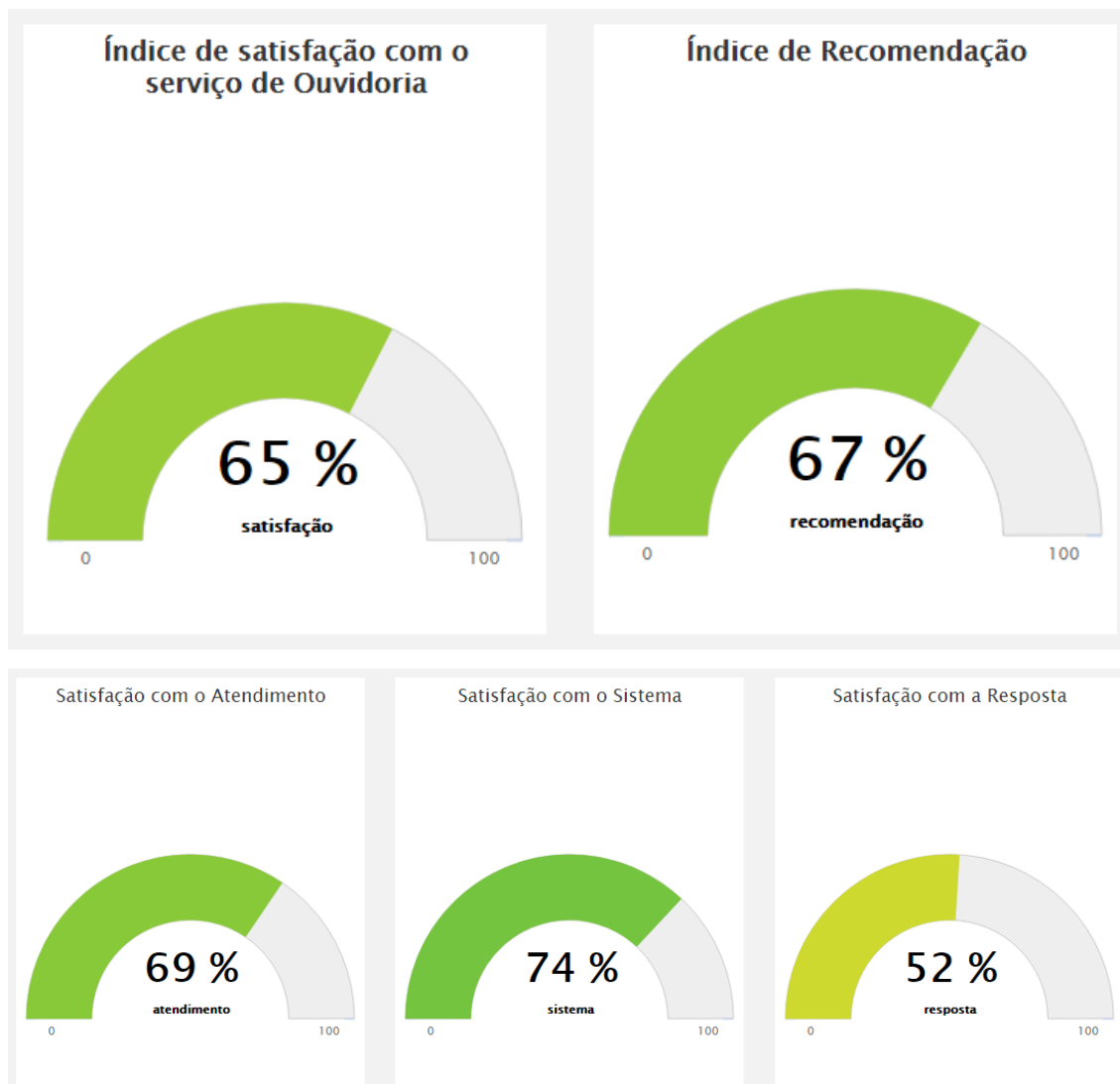
Índices do total de Solicitações: 1.280 Demandas



Índices do total de Sugestões: 11 Demandas



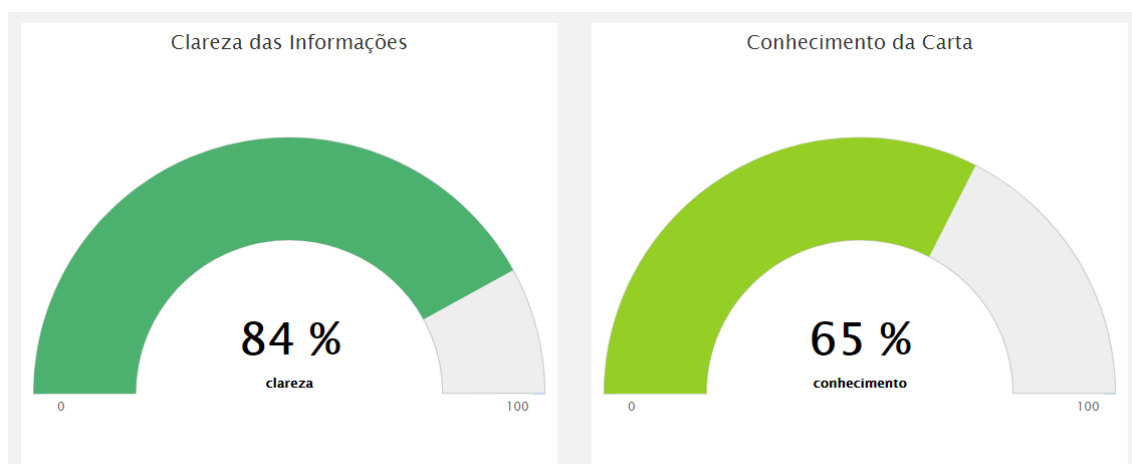
Índices do total de Informações: 18 Demandas



2.10. 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:



2.11. 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.

Conforme consta no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, referente ao exercício de 2021, algumas metas e indicadores já pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos, onde algumas metas foram repactuadas em virtude do contexto de pandemia e capacidade de execução do SIGO-DF.

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 **3º 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 demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 3º T
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	45%



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 3º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	69%	64%



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 3º T
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	73%



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 3º T
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	93%	100%



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 3º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	75%	84%

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.

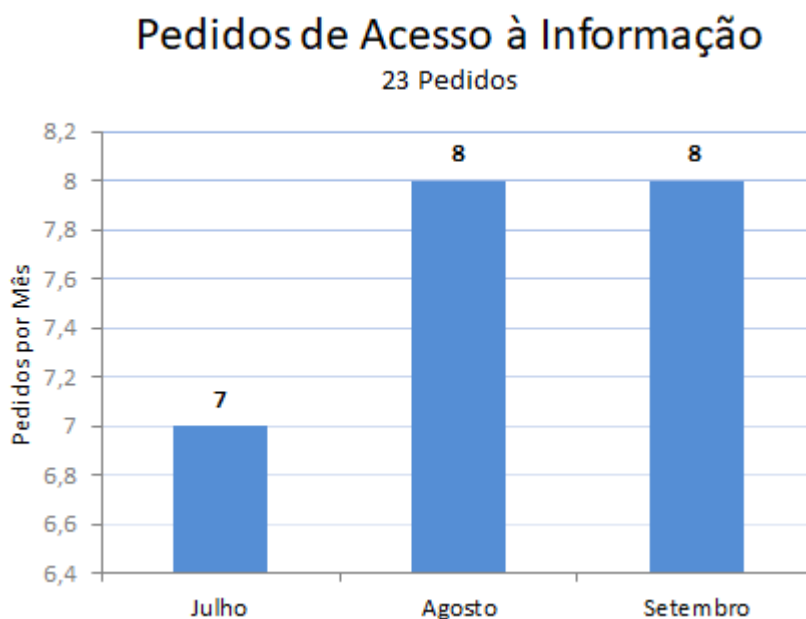
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

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 **01/07/2021 e 30/09/2021**, foram registradas **2.771** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **2.771** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **52,3%** do total de manifestações, perfazendo um total de **1.450** demandas, seguida das solicitações que representam **46,2%** do total de manifestações, correspondendo a **1.280** demandas. Tivemos também o registro de **12** demandas de elogio, representando

0,4%, **11** demandas de sugestão, representando **0,4%**, e **18** demandas de informação representando **0,7%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como **principal canal para registro de manifestação** a internet com **61%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **32%** das manifestações, e presencial com **6,1%** 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 409 demandas;
2. RA IX Ceilândia, com 314 demandas;
3. RA III Taguatinga, com 282 demandas;
4. RA XII Samambaia, com 210 demandas;
5. RA VI Planaltina, com 164 demandas;
6. RA II Gama, com 135 demandas;
7. RA XV Recanto das Emas, com 120 demandas;
8. RA X Guarã, com 118 demandas;
9. RA XIII Santa Maria, com 105 demandas;
10. RA IV Brazlândia, com 91 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 2.304 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 246 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 114 demandas;
4. Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, com 19 demandas;
5. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 16 demandas;
6. Galeria de Águas Pluviais, com 9 demandas;

7. Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 6 demandas;
8. Obra Pública em Vias Públicas, com 5 demandas;
9. Construção de Calçadas e, ou Meio Fio, com 5 demandas;
10. Boca de Lobo e Bueiro, com 5 demandas.

O assunto sobre “**Funcionamento de Poste de Iluminação**” diminuiu em **35,3%** com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 2º trimestre de 2021. 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** era referente à iluminação pública. Para a melhoria no serviço prestado à sociedade a CEB reformulou seus canais de atendimento e implantou o Sistema de Gestão da Iluminação Pública, os novos canais de atendimento foram implantados a partir de 05 de agosto de 2021. Dessa forma a Iluminação Pública passou a ter canais exclusivos, independentes da Distribuidora: implantação de um novo tridígito – 155 e call center 24 horas; lançamento do aplicativo Ilumina DF para Android e IOS para abertura de chamados de manutenção; e lançamento de site no portal, www.ceb.com.br, para abertura de chamados de manutenção.

Com relação à **situação das manifestações** recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **67,5%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17,5%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **14%** foram avaliadas como Resolvidas, e **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta

Complementar. 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 **prazo de respostas** das manifestações recebidas e tratadas na Secretaria é de 100% de cumprimento do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.

O **Índice de Resolubilidade** das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de **45%**, 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, **45%** 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 **64%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **73%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **65%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **76%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **50%** 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 **84%** de clareza na carta, e com relação à taxa de “Conhecimento da Carta”, verificamos que **65%** 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 julho a 30 de setembro de 2021, onde foram recebidos o total de **23**(vinte e três) 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.