



# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2020

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2020

## 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         |
| <b>3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....</b> | <b>10</b> |
| 3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....       | 11        |
| <b>4. CONCLUSÃO .....</b>                       | <b>12</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 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

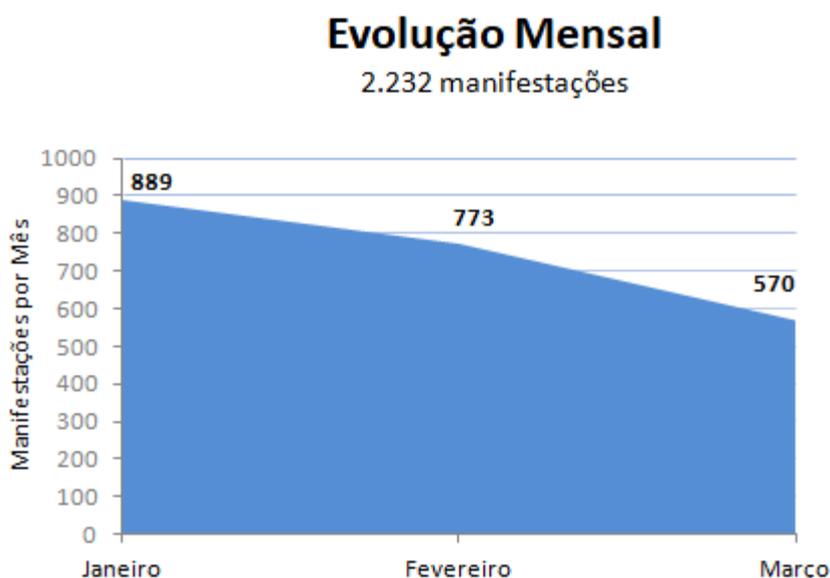
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de março de 2020**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **15 de abril de 2020**.

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.

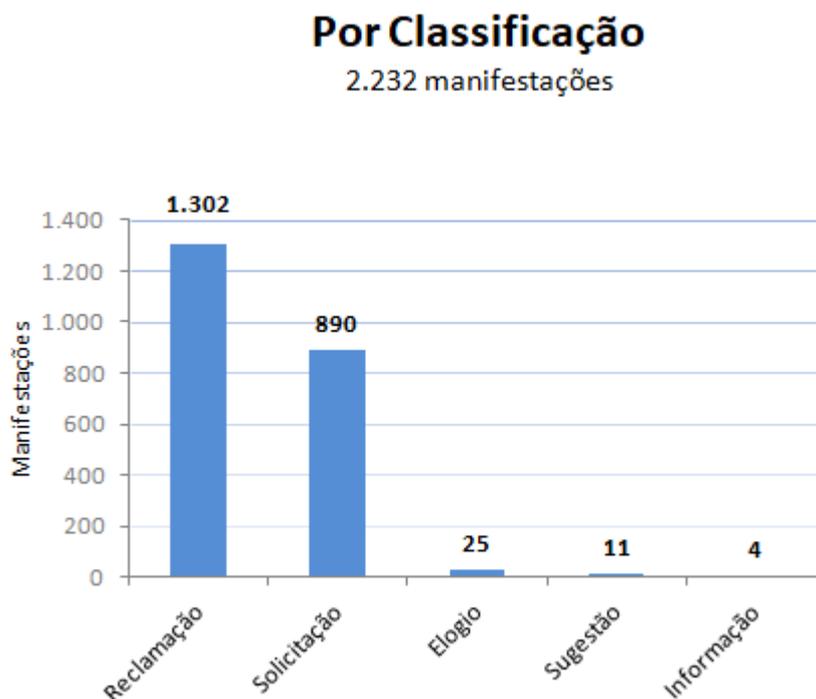
### 2.1 TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de janeiro a 31 de março de 2020**, recebeu **2.232** 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: **1.302** reclamações, **890** solicitações, **25** elogios, **11** sugestões, e **4** informações.

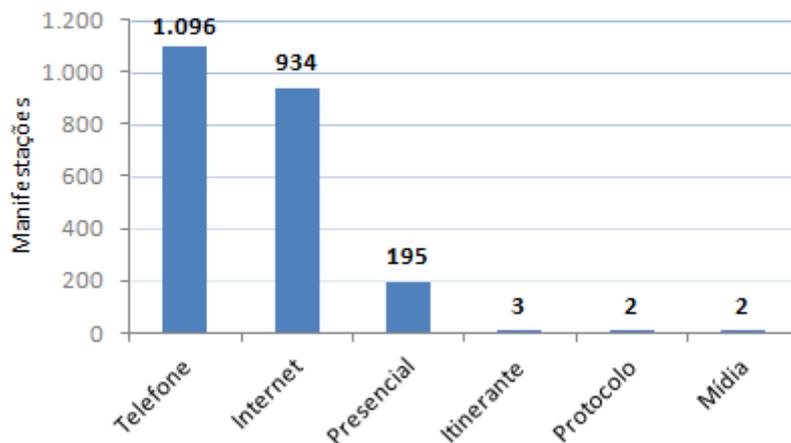


## 2.3 FORMA DE ENTRADA

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

2.232 manifestações

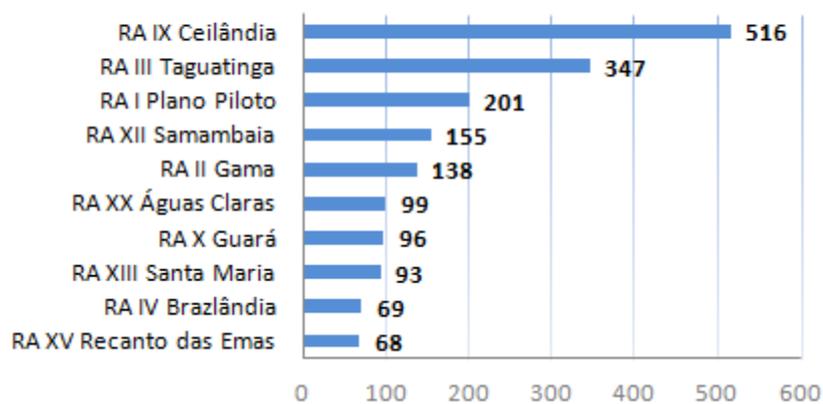


## 2.4 DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

### Regiões Administrativas

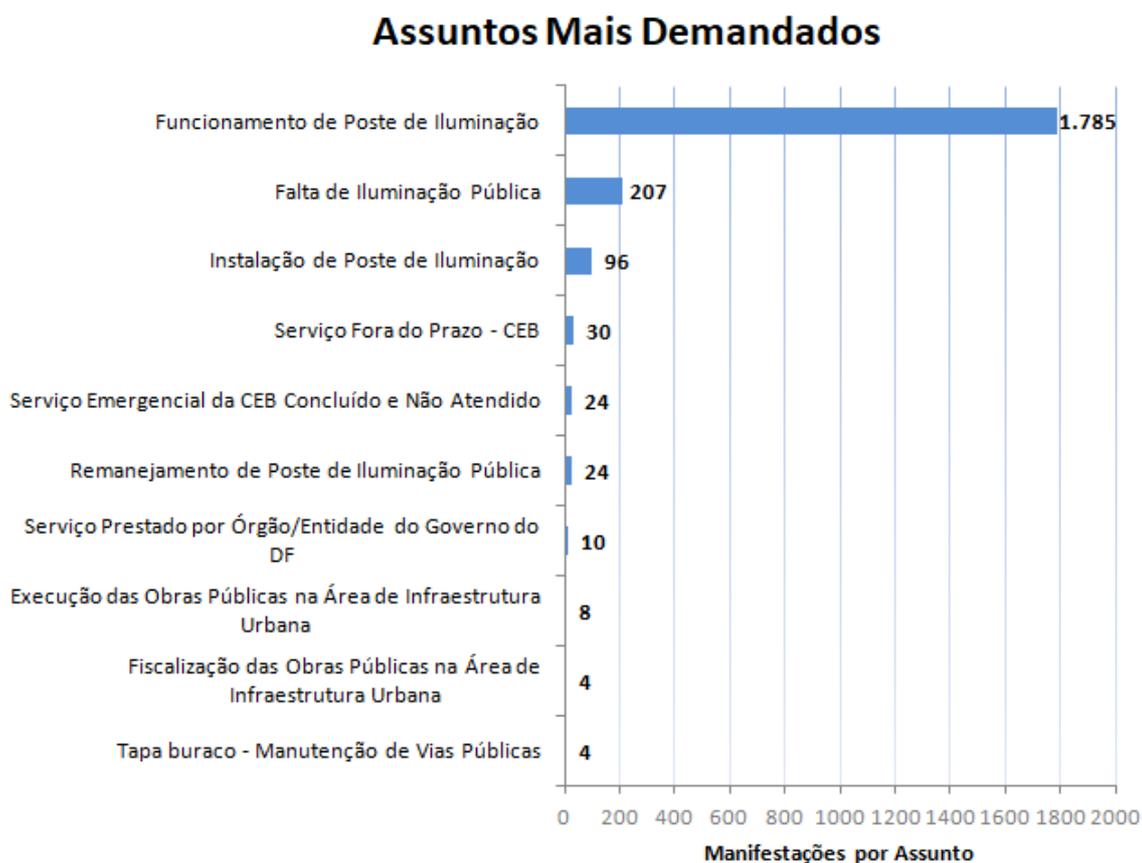
Manifestações por RA



## 2.5 ASSUNTOS DEMANDADOS

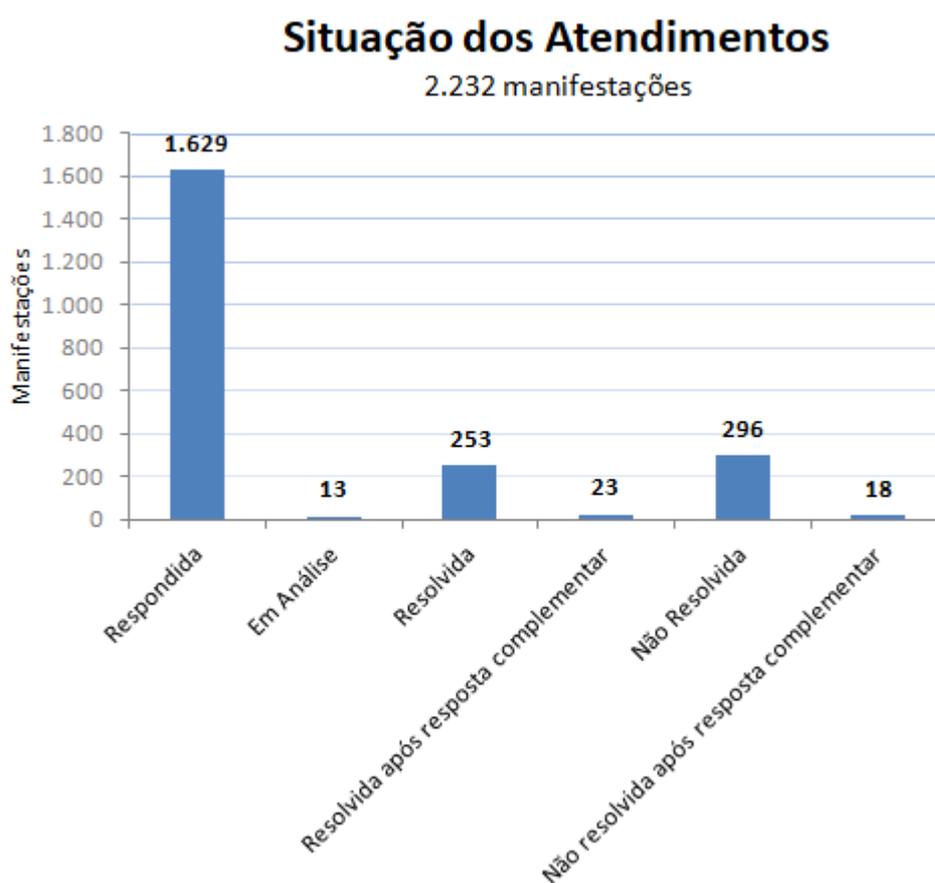
A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

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 **73%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **13,3%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,8%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **11,3%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, **1%** foram avaliadas como Resolvidas, e **0,6%** se encontram Em Análise.



## 2.7 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

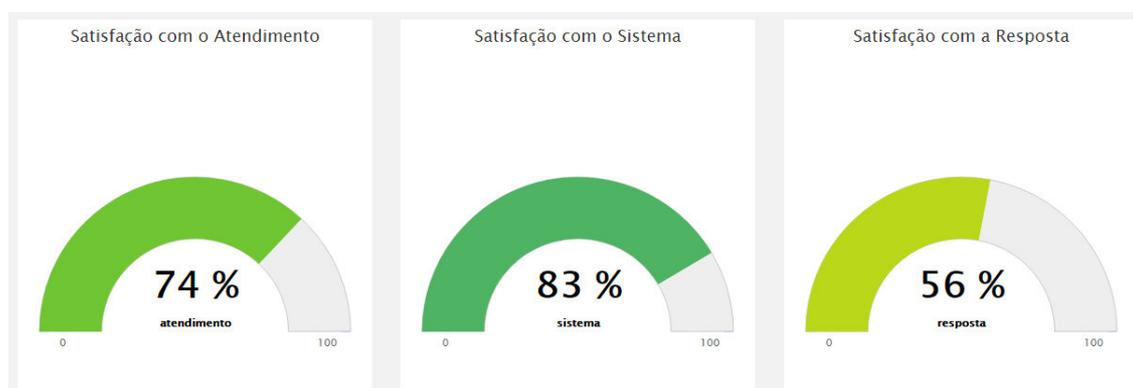
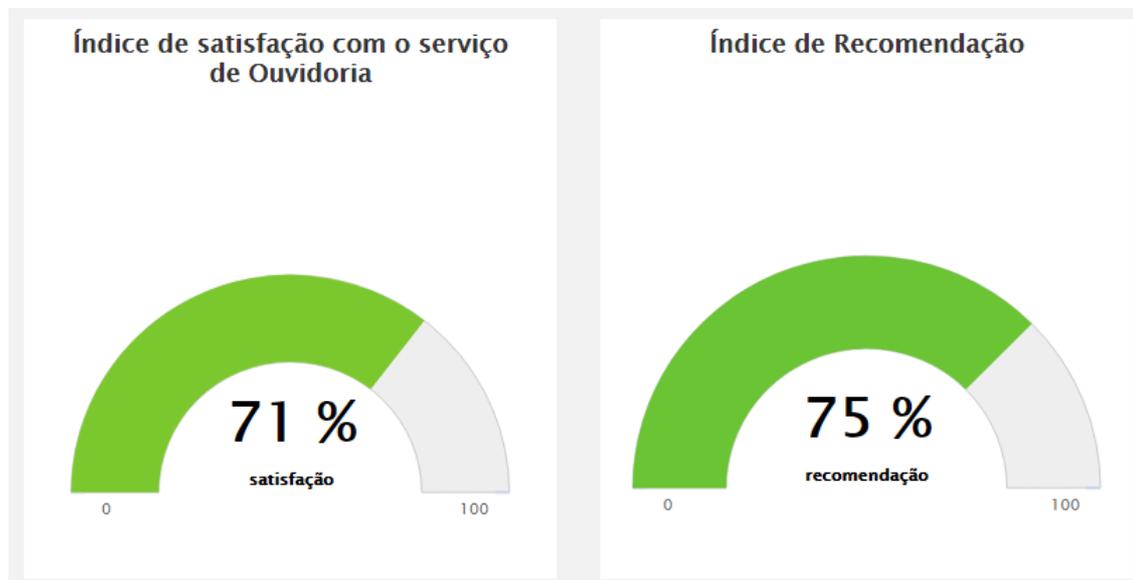
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode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



### 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.

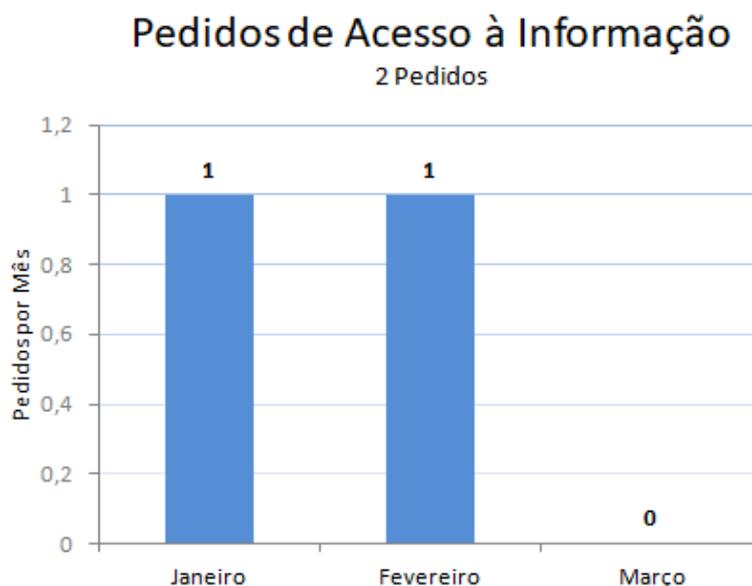
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

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 **01/01/2020 e 31/03/2020**, foram registradas **2.232** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos 2.607 atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **58,3%** do total de manifestações, perfazendo um total de **1.302** demandas, seguida das solicitações que representam **40%** do total de manifestações, correspondendo a **890** demandas. Tivemos também o registro de **25** demandas de elogio, representando **1%**, **11** demandas de sugestão, representando **0,5%**, e **4** demandas de informação representando **0,2%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como principal canal para registro de manifestação o telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com 49% das manifestações recebidas, seguido do canal via internet com 42% das manifestações, e presencial com 9% do total das manifestações recebidas.

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

1. RA IX Ceilândia, com 516 demandas;
2. RA III Taguatinga, com 347 demandas;
3. RA I Plano Piloto, com 201 demandas;
4. RA XII Samambaia, com 155 demandas;

5. RA II Gama, com 138 demandas;
6. RA XX Águas Claras, com 99 demandas;
7. RA X Guar, com 96 demandas;
8. RA XIII Santa Maria, com 93 demandas;
9. Ra IV Brazlândia, com 69 demandas;
10. RA XV Recanto das Emas, com 68 demandas.

Considerando a apresentao 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 Iluminao, com 1.785 demandas;
2. Falta de Iluminao Pública, com 207 demandas;
3. Instalao de Poste de Iluminao, com 96 demandas;
4. Serviço Fora do Prazo - CEB, com 30 demandas;
5. Serviço Emergencial da CEB concluído e não atendido, com 24 demandas;
6. Remanejamento de Poste de Iluminao Pública, com 24 demandas;
7. Serviço Prestado por rgo/Entidade do Governo do DF, com 10 demandas;
8. Execuo das Obras Públicas na área de Infraestrutura Urbana, com 8 demandas;
9. Fiscalizao das Obras Públicas na área de Infraestrutura Urbana, com 4 demandas;
10. Tapa buraco - Manuteno de Vias Públicas, com 4 demandas.

Com relao  situao das manifestaes recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **73%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **13,3%** das manifestaes foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,8%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **11,3%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **0,6%** 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 **47%**, 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, 47% 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 **75%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **74%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **83%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **56%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

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 2020, onde foram recebidos o total de **2**(duas) 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.