SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO OUVIDORIA

2º TRIMESTRE

2025

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura

GDF
É tempo de ação.

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

Pedidos de Acesso à Informação.....15
Detalhamento dos Pedidos.....16
Prazo de Resposta.....16
Pedidos Acolhidos.....16
Pedidos Não Acolhidos.....17
Assuntos Mais Solicitados.....17

06

Projetos.....18

07

Ações.....19

08

Metas.....20

09

Cronograma.....21

10

Conclusão.....22

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.

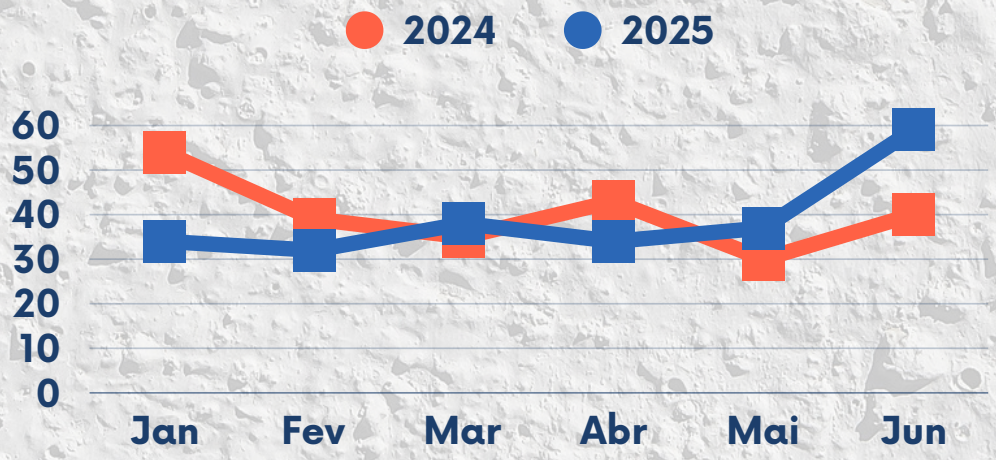
VISÃO GERAL

Este relatório consolidado apresenta os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, que foram extraídos do Sistema Participa DF.
Foram recebidas 234 demandas no período supracitado.

Evolução Mensal das Demandas

130
2º Trimestre 2025

104
1º Trimestre 2025

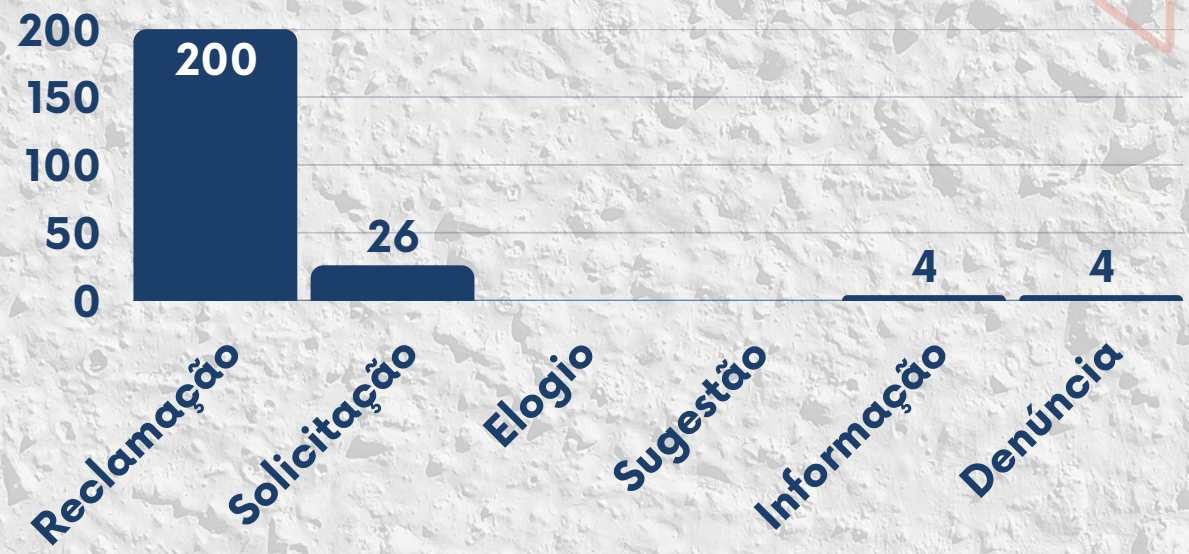


http://painel.ouv.df.gov.br

Acompanhando o ciclo mensal das manifestações de ouvidoria, identifica-se uma quantidade homogênea no registro de demandas, no decorrer do 1° trimestre 2025, onde a Região Administrativa mais demandada no trimestre foi Taguatinga. 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 Plano Piloto, e no mês de março a Região mais demanda foi Taguatinga.
No 2° trimestre a Região Administrativa mais demandada foi Vicente Pires. No meses de abril e maio, a maior quantidade de demandas computadas foram referentes às obras na Região Administrativa do Sol Nascente. Percebemos que houve um aumento acentuado no registro de demandas no mês de Junho, onde a Região Administrativa mais demandada foi Vicente Pires, seguida da Região do Sol Nascente, que computaram juntas, uma quantidade de demandas bem superior à quantidade das outras regiões.

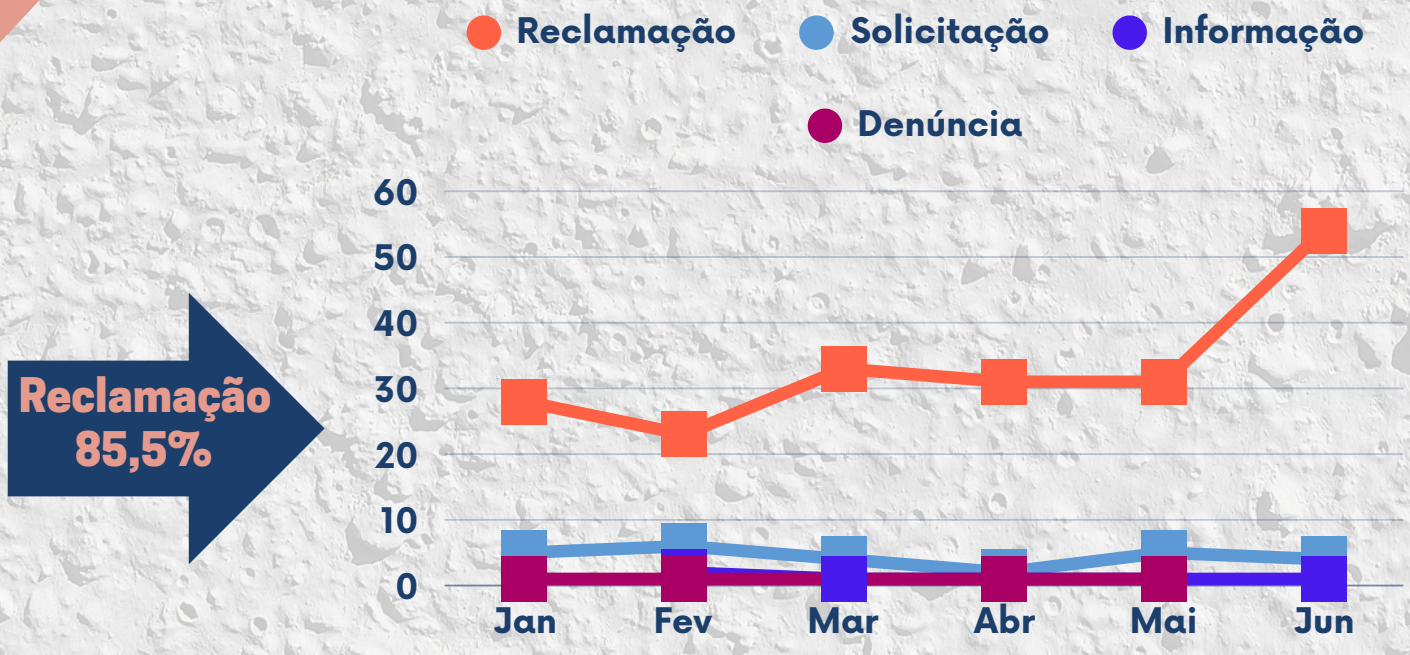
VISÃO GERAL

Tipologia



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

Evolução Mensal da Tipologia

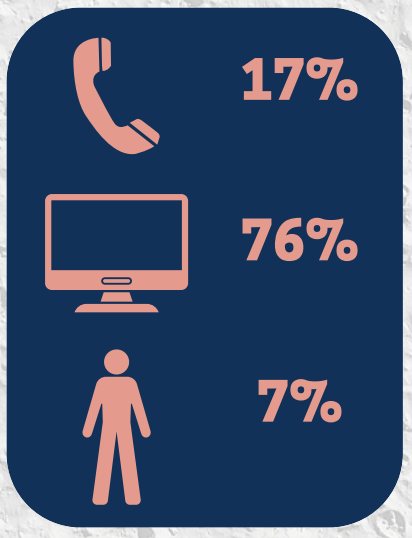


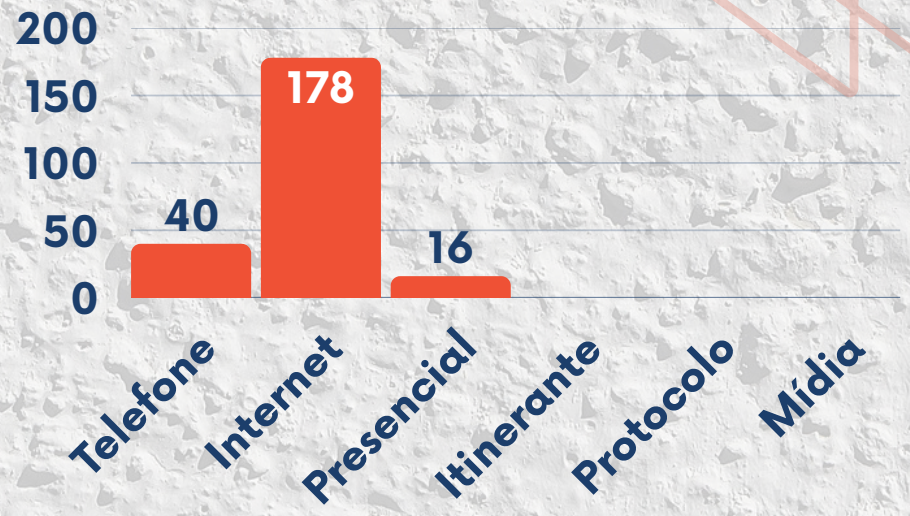
Reclamação 85,5%

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

VISÃO GERAL

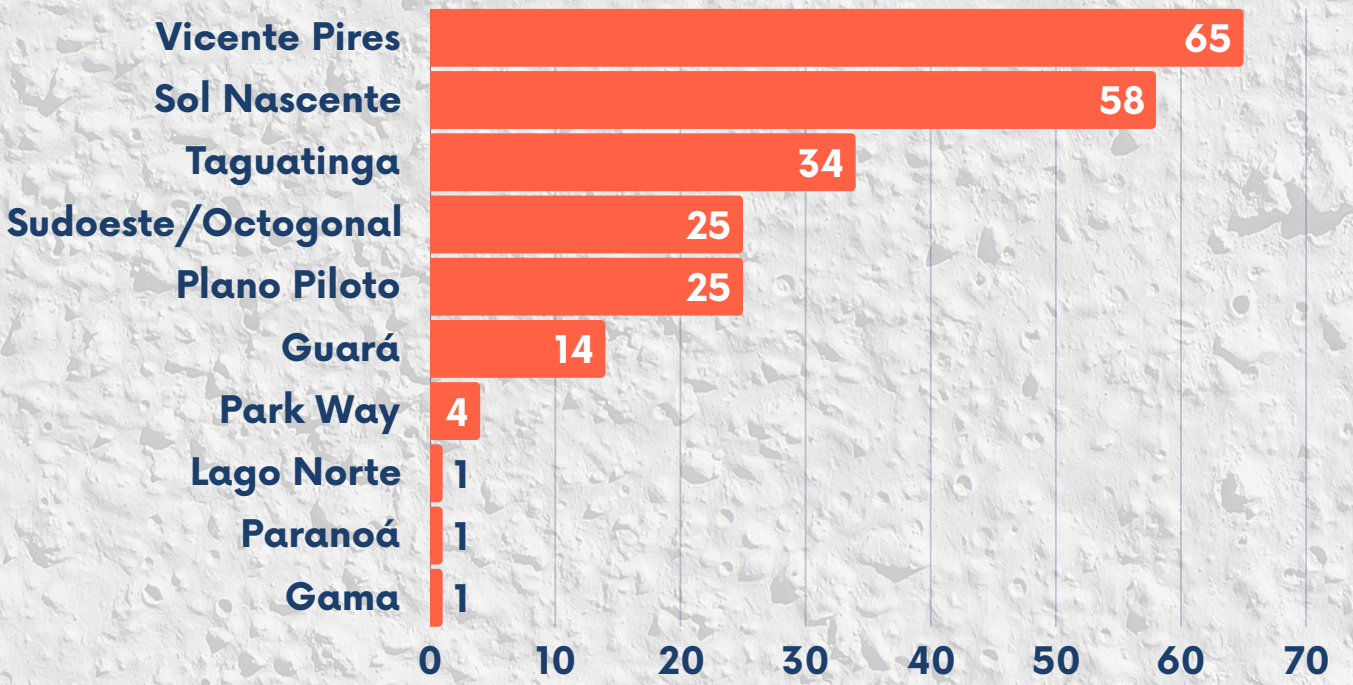
Forma de Entrada





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

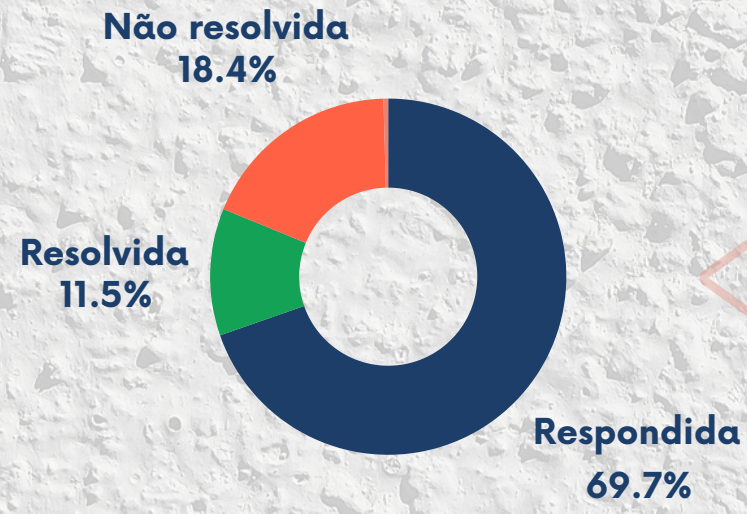
Regiões Administrativas Mais Demandadas



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

VISÃO GERAL

Situação dos Atendimentos



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

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

13 Dias

Prazo Médio de Resposta

No prazo
100%

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

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

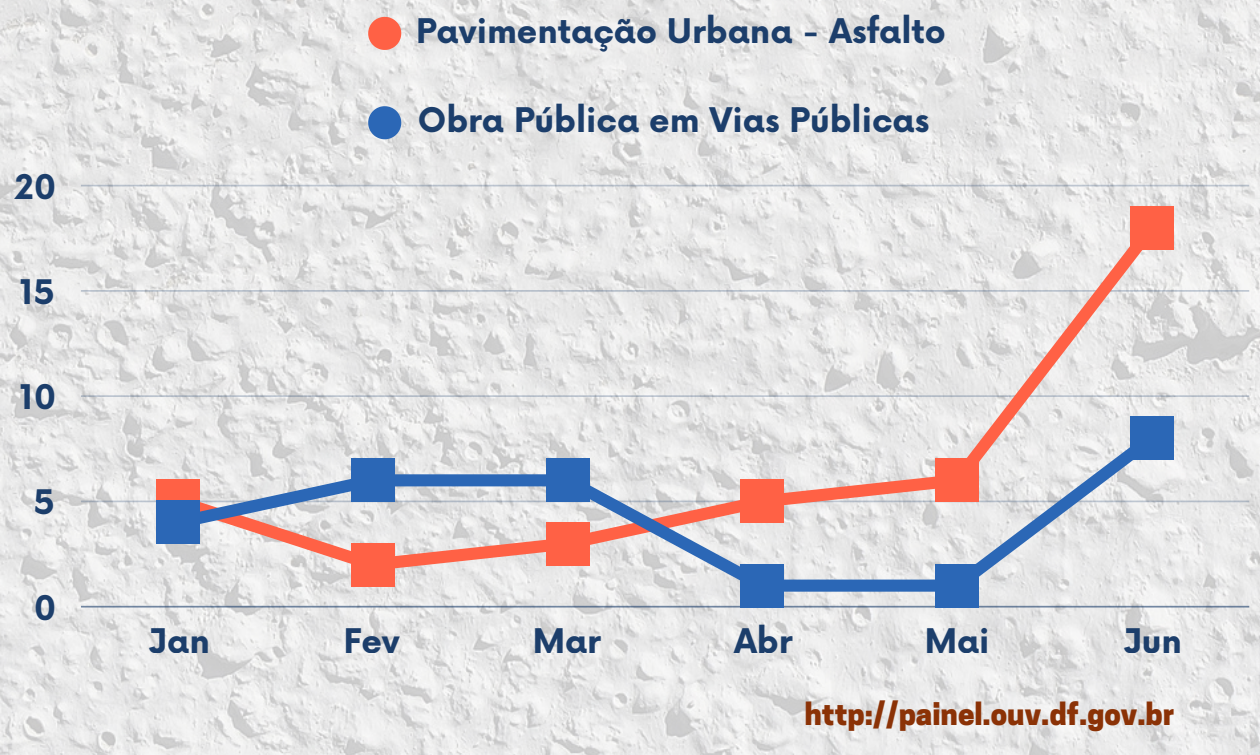
Assunto	Qt.	%	Rec	Sol	El	Sug	Inf
Pavimentação Urbana - Asfalto	39	17	35	4			
Obra Pública em Vias Públicas	26	11	25				1
Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana	24	10	18	3			3
Fiscalização em Obras em Área Regular	22	9	22				
Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	12	5	11	1			
Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	11	5	11				
Galeria de Águas Pluviais	9	4	7	2			
Tapa Buraco - Vias Públicas	9	4	7	2			
Cercamento de Área Pública	8	3	6	2			
Agilidade de Processos	5	2	2	3			

*Nenhum desses assuntos apresentou denúncia

ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, percebemos que o assunto mais recorrente foi Pavimentação Urbana - Asfalto, representando 17% do total de manifestações, perfazendo um total de 39 demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria. O segundo assunto mais recorrente foi Obra Pública em Vias Públicas, representando 11% do total de manifestações, totalizando 26 demandas.
Vamos detalhar um pouco mais esses dois assuntos.

Evolução Mensal dos Assuntos Mais Recorrentes

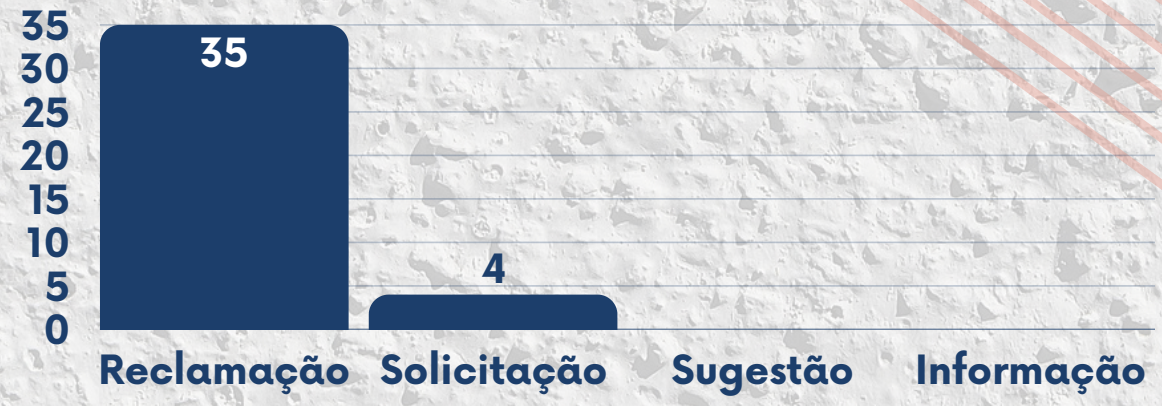


http://painel.ouv.df.gov.br

ASSUNTO MAIS RECORRENTE

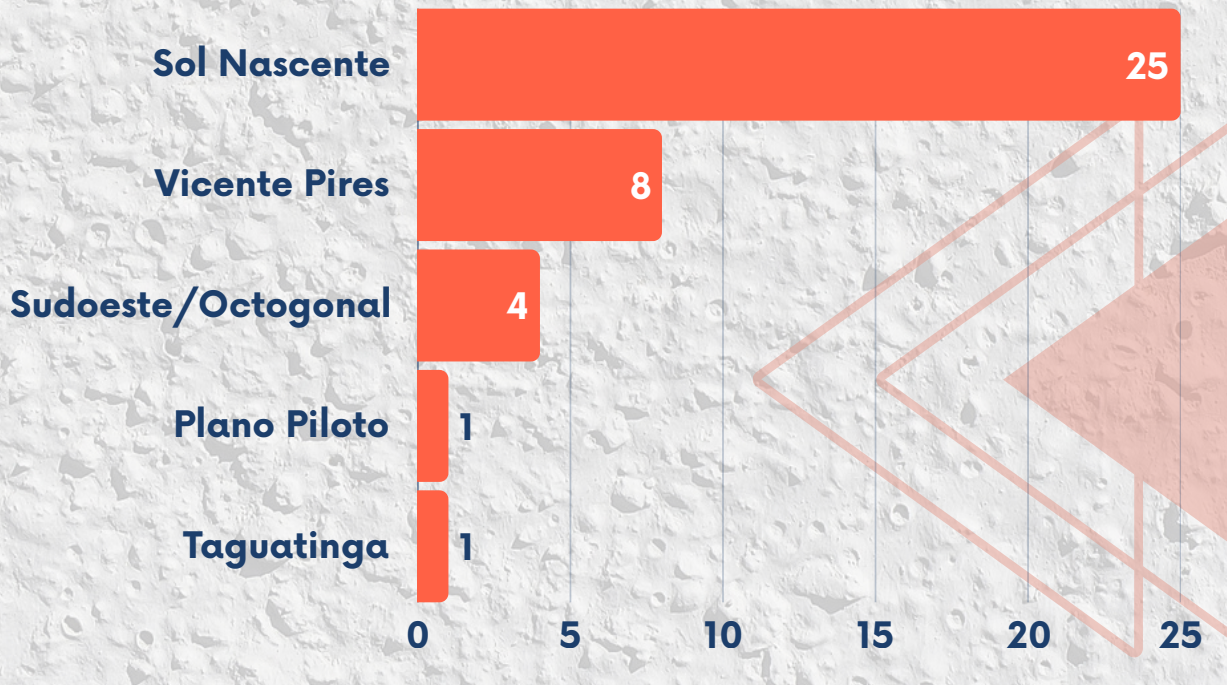
1 - Pavimentação Urbana - Asfalto

Tipologia



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

Regiões Administrativas Demandadas

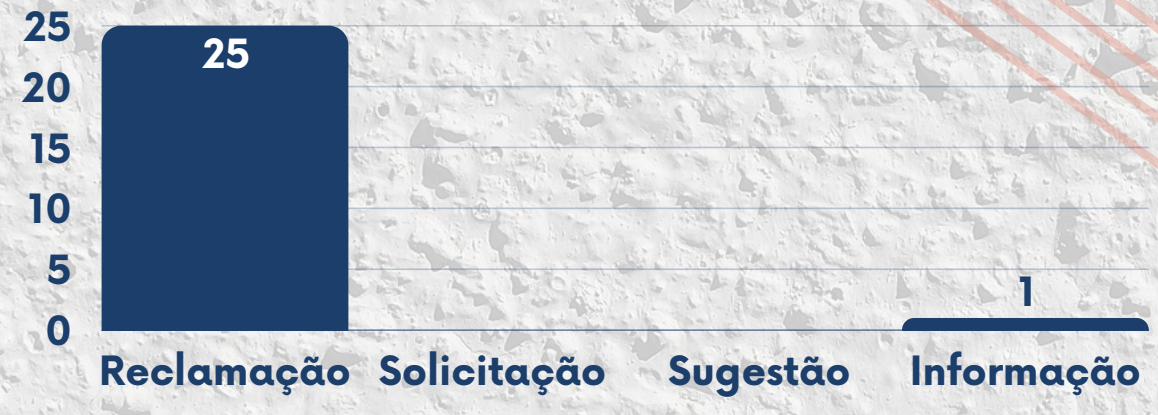


http://painel.ouv.df.gov.br

ASSUNTO MAIS RECORRENTE

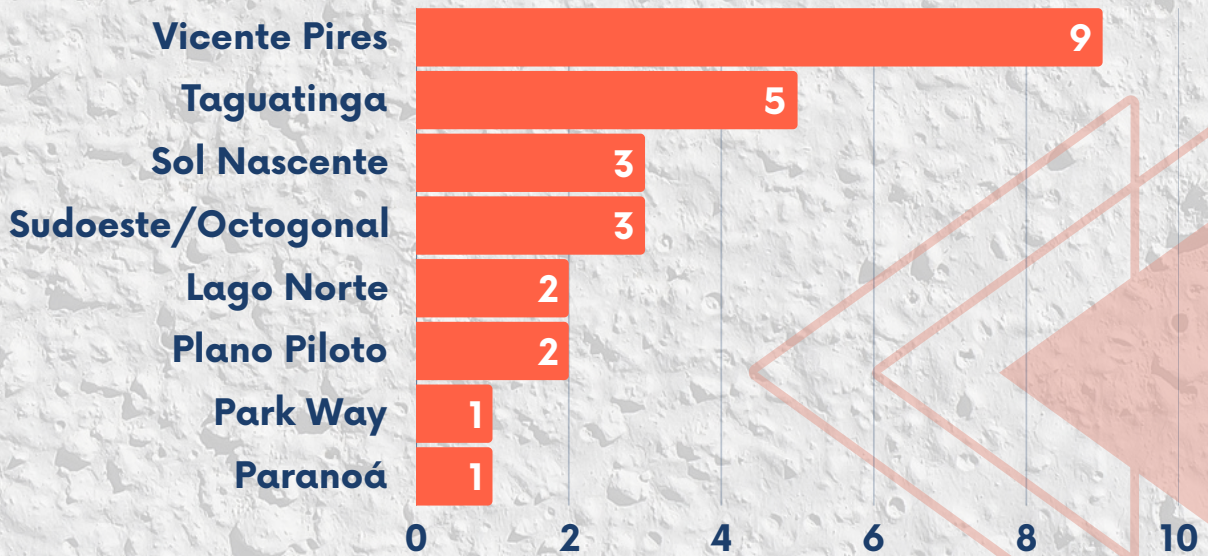
2 - Obra Pública em Vias Públicas

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 2025, juntamente com o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no 1° trimestre do referido ano. Considerando que no ano de 2024 todas as metas elencadas no plano de ação da Ouvidoria/SODF foram superadas, além de superar as três metas dos Indicadores de Performance da Rede de Ouvidorias do GDF, propostas no Plano de Ação 2024/2025 do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Portanto a meta proposta para o ano de 2025, será a de aumentar em 1% do resultado do indicador de Performance em Serviços Resolutividade, além de manter o resultado dos outros indicadores alcançados no ano de 2024.

Indicador	Meta	1° Trimestre	2° Trimestre
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	79%	50%	86%

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	1° Trimestre	2° Trimestre
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	77%	65%	71%

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	1° Trimestre	2° Trimestre
Índice de Satisfação com a Resposta	74%	67%	71%

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.

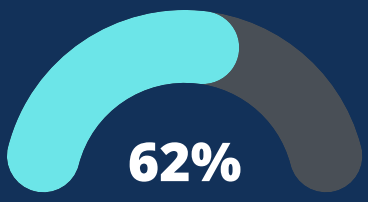
Indicador	Meta	1° Trimestre	2° Trimestre
Índice de Resolutividade	35%	47%	32%

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.

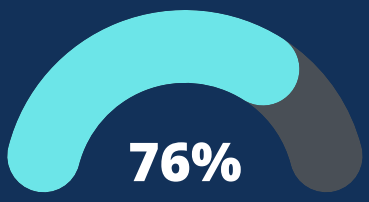
INDICADORES

Índices - 2025

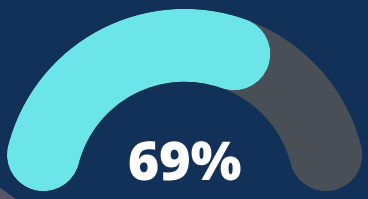
Recomendação



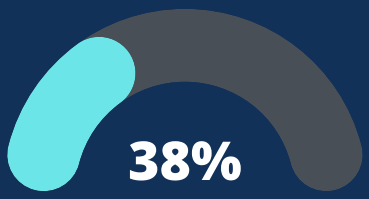
Satisfação



Respostas

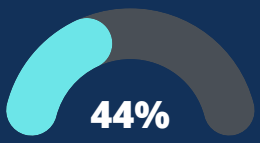


Resolutividade

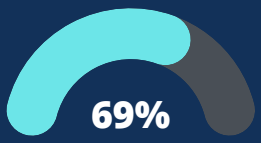


Índices das Reclamações

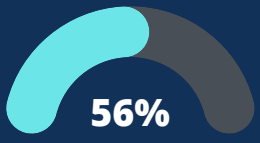
Recomendação



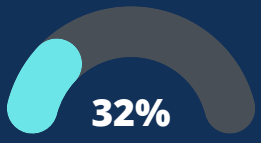
Satisfação



Respostas



Resolutividade



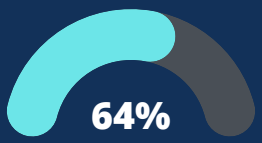
Índices das Solicitações

Recomendação

Satisfação

Respostas

Resolutividade



PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

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

PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

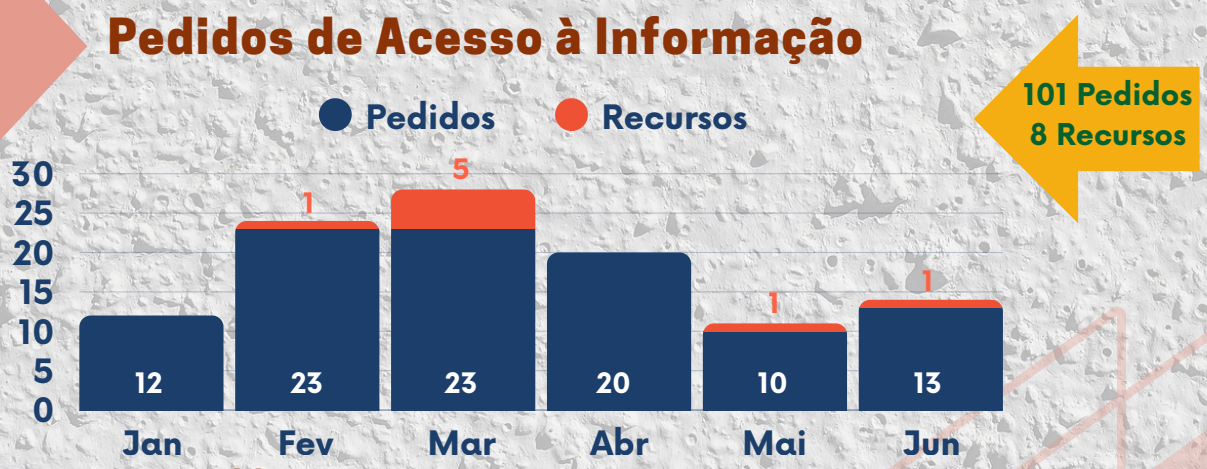
O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital n° 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal n° 12.527, de 2011, e regulamentada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



101 Pedidos
8 Recursos

Fonte: Painel de Transparência Passiva

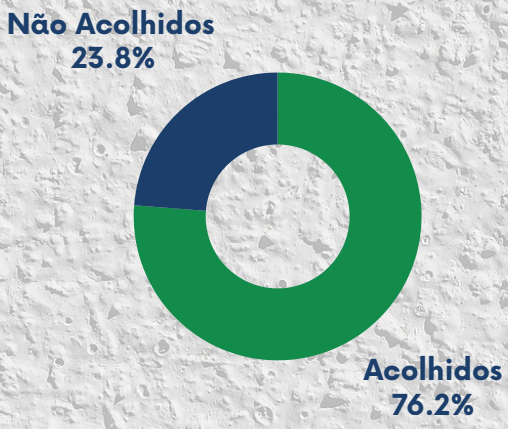
ParticipaDF

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

DETALHAMENTO DOS PEDIDOS

Acolhimento dos Pedidos

101 Pedidos
8 Recursos



Prazo de Resposta

10 Dias

Prazo Médio de Resposta

Pedidos Acolhidos

Pedidos com Acesso Negado

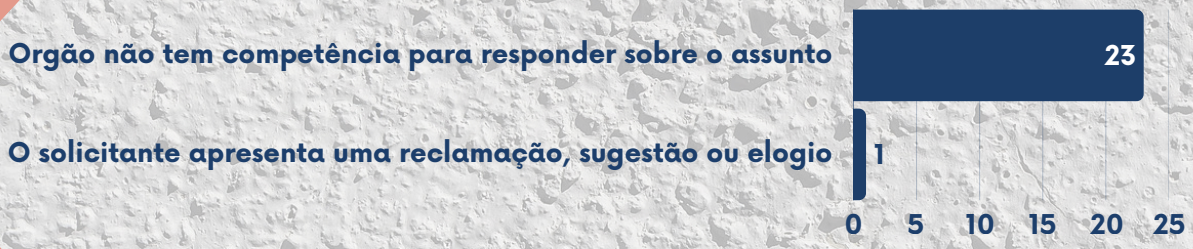
Fonte: Painel de Transparência Passiva

ParticipaDF

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

DETALHAMENTO DOS PEDIDOS

Pedidos Não Acolhidos



Assuntos Mais Solicitados

Fonte: Painel de Transparência Passiva

ParticipaDF

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 2025, apresentamos as ações em andamento:

Ações em Andamento

- 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.
- Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras. O projeto se encontra em planejamento.
- 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% do resultado do indicador de Performance em Serviços Resolutividade, além de manter o resultado dos outros indicadores alcançados no ano de 2024.
- 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.
- Alinhamento pontual 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 - 2025, que tem como Resultado Chave(Ação) o monitoramento mensal dos indicadores, onde a meta é a variação positiva de 1% do resultado do indicador de Performance em Serviços Resolutividade, além de manter o resultado dos outros indicadores alcançados no ano de 2024, elencamos a seguir o resultado de cada indicador:

Indicador	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Recomendação do serviço de ouvidoria	79%	100%	-	50%	33%	100%	100%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	77%	100%	33%	64%	67%	100%	100%
Satisfação com a resposta	74%	100%	-	75%	33%	100%	100%
Resolutividade	35%	58%	33%	44%	15%	38%	40%

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 2025.

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
Alinhamento	Alinhamento pontual com as áreas responsáveis pelos assuntos mais recorrentes	1 Alinhamento	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	Outubro	Em andamento

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 01/01/2025 e 30/06/2025, 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.