

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA
DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO OUVIDORIA

3º TRIMESTRE

2023



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

Evolução Mensal dos Principais

Assuntos de Obras.....9

Evolução Mensal dos Principais

Assuntos de Iluminação Pública.....9

Assunto Mais Recorrente.....10

 Evolução Mensal.....10

 Tipologia.....11

 Regiões Administrativas Mais

 Demandas.....11

 Índice de Resolutividade.....12

03

Indicadores.....13

04

Carta de Serviços.....15

05

Lei de Acesso à Informação.16

06

Projetos.....17

07

Ações.....19

08

Metas.....21

09

Cronograma.....22

08

Conclusão.....23

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

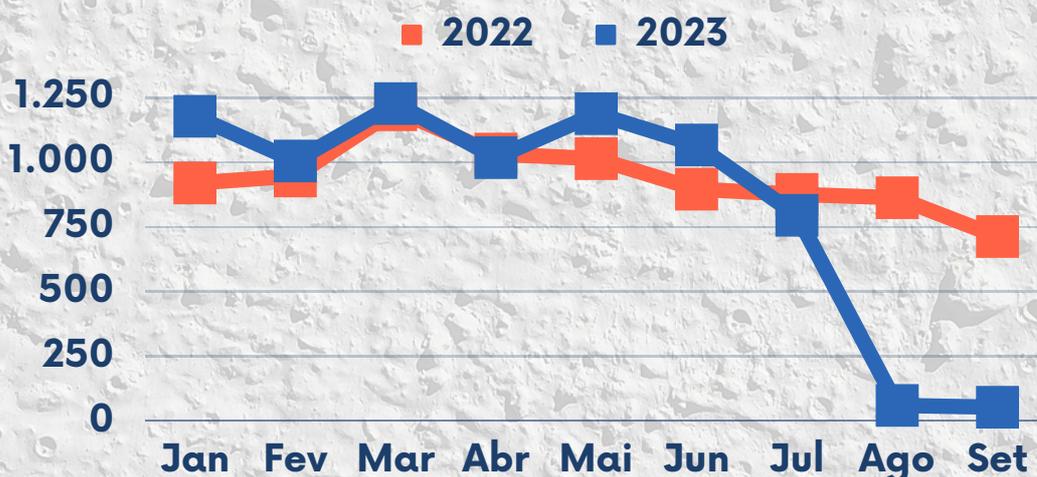
Este **relatório consolidado** apresenta os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 30 de setembro de 2023**, que foram extraídos do Sistema **Participa DF** no dia 08 de novembro de 2023.

Foram recebidas **7.591 demandas** no período supracitado.

Evolução Mensal das Demandas

3.273
2º Trimestre
2023

908
3º Trimestre
2023



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

Acompanhando o ciclo mensal das manifestações de ouvidoria, identifica-se picos de registros de manifestações no **mês de março**, tanto no ano de **2022**, como em **2023**, portanto, percebemos que a evolução mensal das demandas acompanha uma mesma tendência de registros em determinados períodos no decorrer do ano. Houve uma **diminuição de 72%** no total de demandas, em comparação ao 2º Trimestre de 2023, o motivo dessa diminuição foi separação das **demandas de Iluminação Pública** que passaram a ser tratadas e respondidas diretamente pela Companhia Energética de Brasília - **CEB**, não ficando mais na caixa de tratamento de demandas da SODF, que consta no sistema **Participa-DF**. A SODF parou de receber manifestações de Ouvidoria relacionadas à Iluminação Pública, na data de **27/07/2023**. Essa mudança foi promovida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

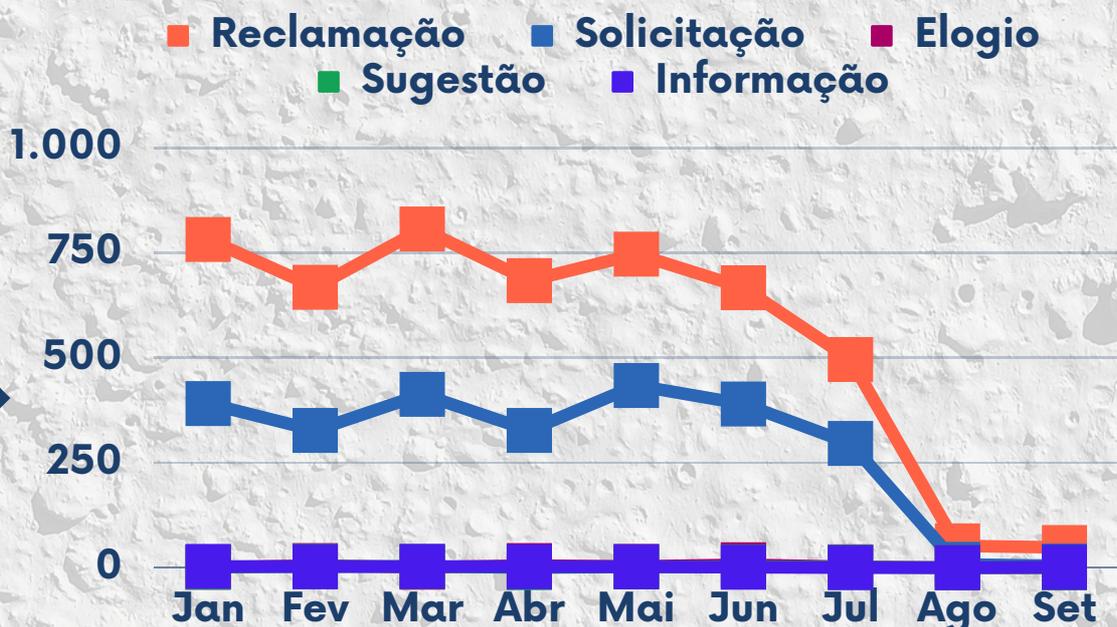
VISÃO GERAL

Tipologia



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

Evolução Mensal da Tipologia

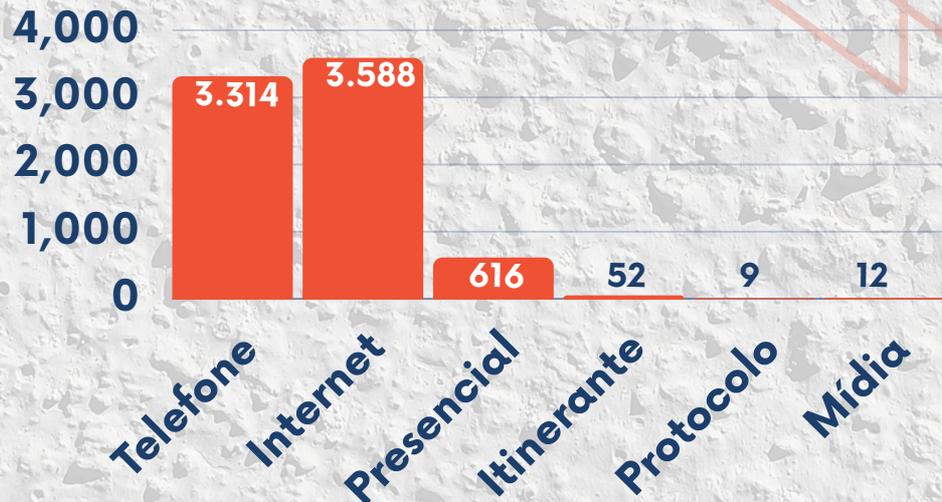


Reclamação
65%

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

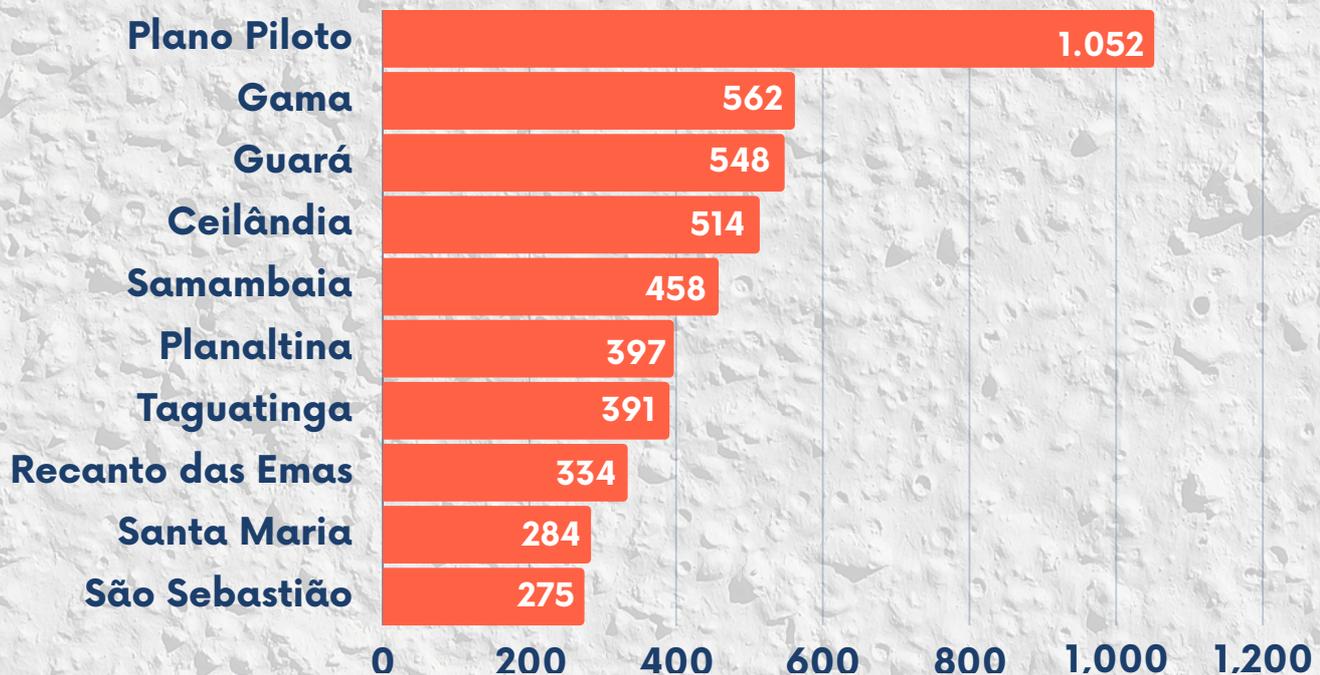
VISÃO GERAL

Forma de Entrada



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

Regiões Administrativas Mais Demandadas



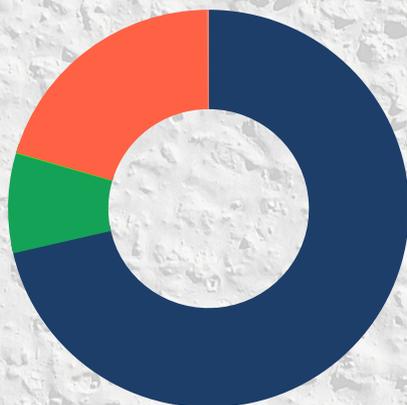
<http://painel.ouv.df.gov.br>

VISÃO GERAL

Situação dos Atendimentos

Não resolvida
20.3%

Resolvida
8.1%

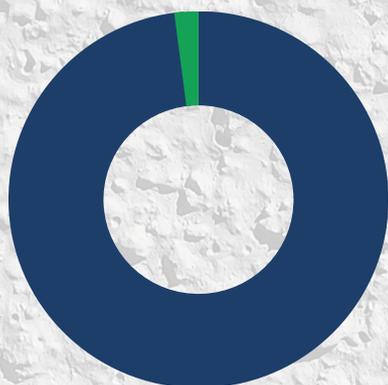


Respondida
71.4%

<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.

Fora do prazo
2%



No prazo
98%

Prazo de Resposta



9
Dias

**Prazo Médio
de Resposta**

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.

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

ASSUNTOS

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

Assuntos Mais Demandados

Detalhamento dos 10 assuntos mais demandados

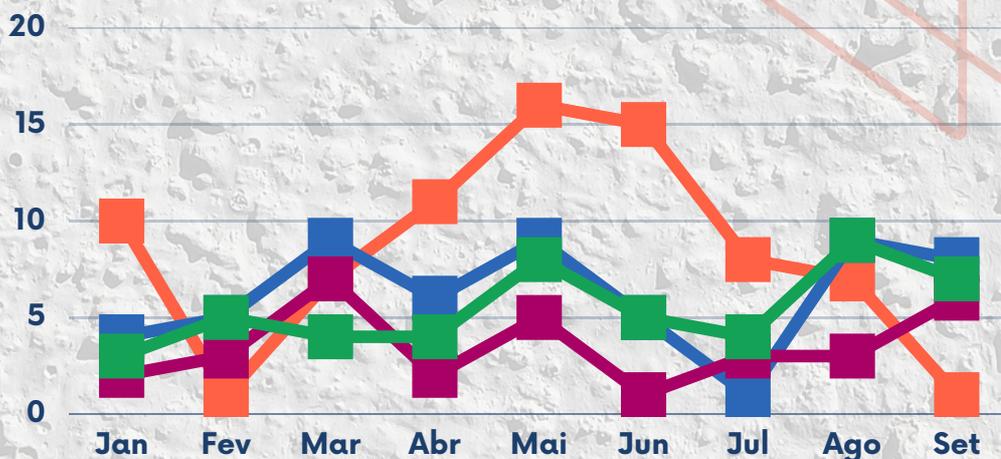
Assunto	Qt.	%	Rec	Sol	El	Sug	Inf
Iluminação Pública (Funcionamento)	6.015	81,9	3.896	2.097	10	7	5
Iluminação Pública (Instalação de Poste)	496	6,8	282	209		4	1
Falta de Iluminação Pública	493	6,7	376	116			1
Pavimentação Urbana - Asfalto	76	1	59	16			1
Iluminação Pública (Remanejamento de poste)	65	0,9	33	32			
Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana	56	0,8	43	10	1	1	1
Obra Pública em Vias Públicas	49	0,7	46	2			1
Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	33	0,4	33				
Galeria de Águas Pluviais	32	0,4	21	9			2
Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	25	0,3	24	1			

*Nenhum assunto apresentou denúncia

ASSUNTOS

Evolução Mensal dos Principais Assuntos de Obras de Infraestrutura

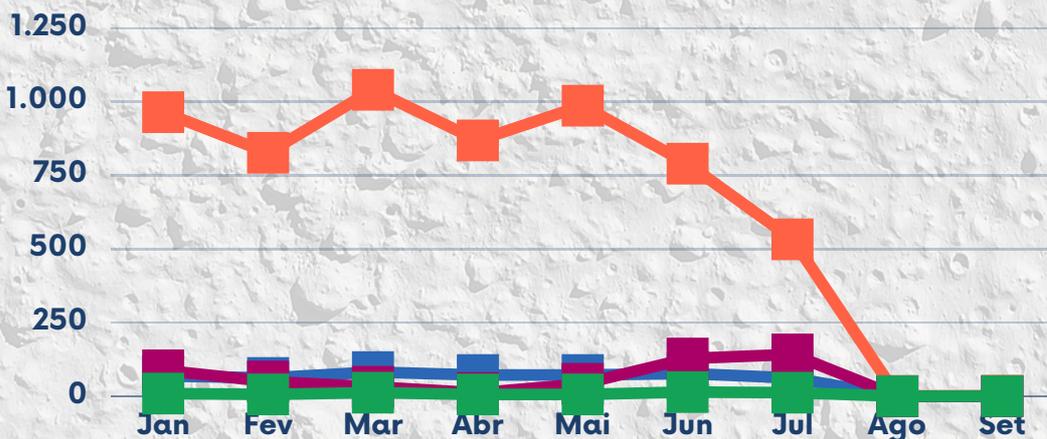
- Pavimentação Urbana - Asfalto
- Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana
- Galeria de Águas Pluviais
- Obra Pública em Vias Públicas



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

Evolução Mensal dos Principais Assuntos de Iluminação Pública

- Iluminação Pública (Funcionamento)
- Iluminação Pública (Instalação de Poste)
- Falta de Iluminação Pública
- Iluminação Pública (Remanejamento de poste)



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



ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Iluminação Pública (Funcionamento)

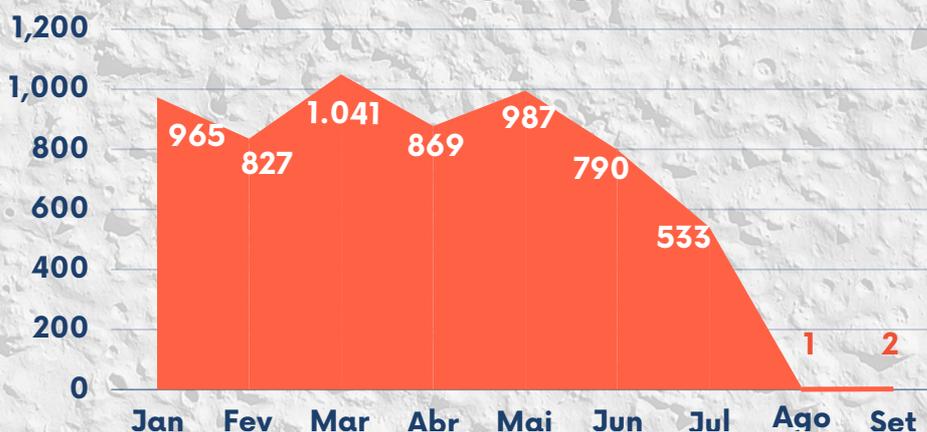
Detalhamento do Assunto Mais Recorrente

O Decreto Nº 40.898, de 17 de junho de 2020, regulamenta a outorga à Companhia Energética de Brasília referente à concessão da prestação do serviço de iluminação pública no Distrito Federal, assim como o Extrato do Contrato de Concessão, publicado no DODF Nº 137 do dia 22 de julho de 2020, página 53, que oficializa a transferência da gestão dos serviços de Iluminação Pública à CEB. Considerando o **Plano de Transição Operacional – PTO** que é parte integrante do **Contrato de Concessão Administrativa dos Serviços de Iluminação Pública** no Distrito Federal, e que se encontra em andamento, portanto, as demandas de iluminação pública se encontravam sob o acompanhamento da Secretaria de Obras e Infraestrutura. Porém, a partir do **mês de agosto**, essas demandas passaram a ser tratadas e respondidas diretamente pela Companhia Energética de Brasília - CEB, não ficando mais na caixa de tratamento de demandas da SODF, que consta no sistema **Participa-DF**. Essa mudança foi promovida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Durante o período analisado de **01 de janeiro a 30 de setembro de 2023**, percebemos que o assunto mais recorrente foi **Iluminação Pública (Funcionamento)**, representando **82% do total de manifestações**, perfazendo um total de **6.015 demandas** recebidas no Sistema de Ouvidoria.

Evolução Mensal

6.015



ASSUNTO MAIS RECORRENTE

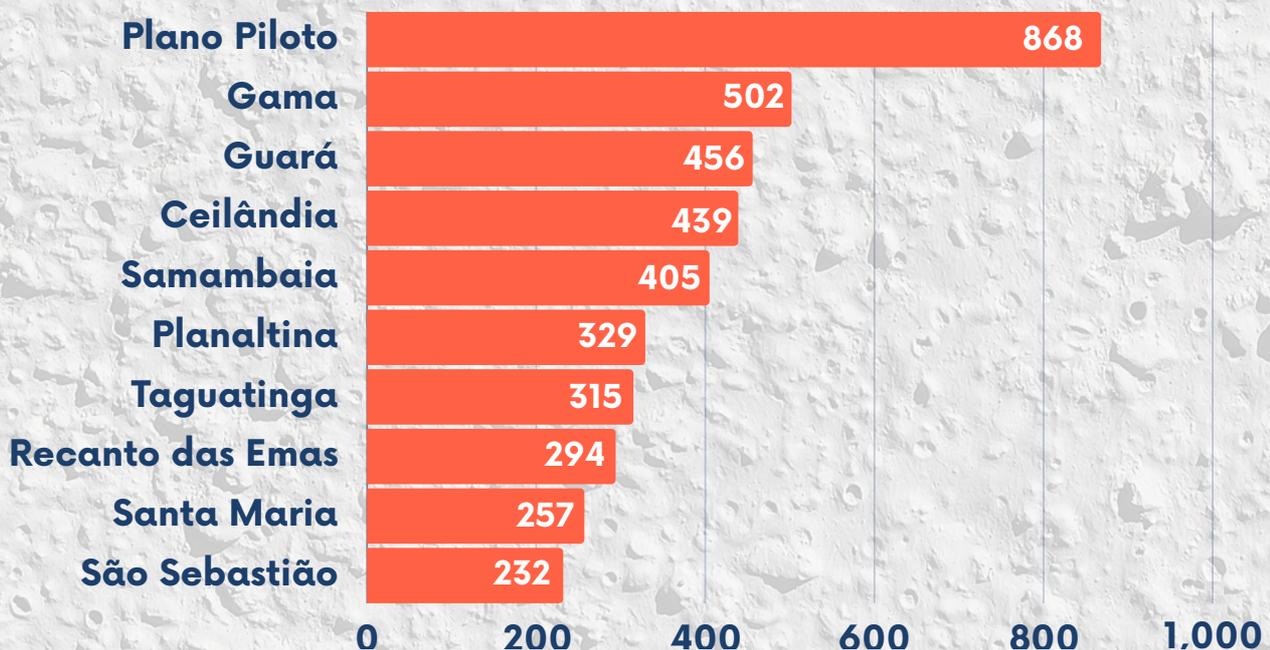
Iluminação Pública (Funcionamento)

Tipologia



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

Regiões Administrativas Mais Demandadas



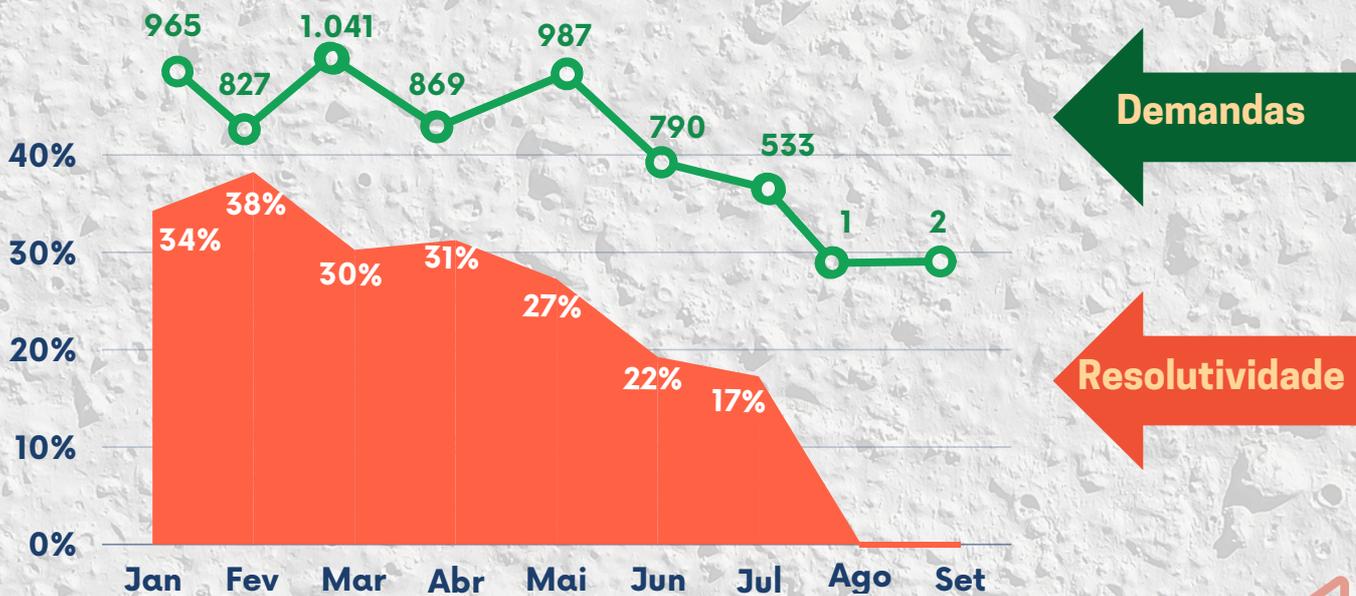
<http://painel.ouv.df.gov.br>

ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Iluminação Pública (Funcionamento)

▶ Evolução Mensal

▶ Índice de Resolutividade



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

Acompanhando o ciclo mensal das manifestações sobre o assunto Iluminação Pública (Funcionamento), percebemos que o aumento da resolutividade é *inversamente proporcional* à variação da quantidade de demandas registradas mensalmente até o mês de maio. No mês de junho e julho houve uma *redução* na quantidade de demandas, e na resolutividade. A partir do mês de agosto as demandas passaram a ser tratadas e respondidas diretamente pela Companhia Energética de Brasília - CEB.



INDICADORES

Apresentaremos a seguir os **indicadores e metas** escalonados e definidos no Plano de Ação para o ano de **2023**, juntamente com o resultado alcançado pela Secretaria de Obras nos trimestres do referido ano. A meta proposta para o ano de 2023 será o **aumento de 1%** no resultado dos indicadores do ano de 2022.

Indicador	Meta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	68%	58%	61%	53%

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	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	57%	55%	56%	42%

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	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Satisfação com a Resposta	37%	44%	40%	21%

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.

INDICADORES

Indicador	Meta	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Índice de Resolutividade	35%	31%	27%	20%

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.

Índices das Reclamações

Recomendação



Satisfação



Respostas



Resolutividade



Índices das Solicitações

Recomendação



Satisfação



Respostas



Resolutividade



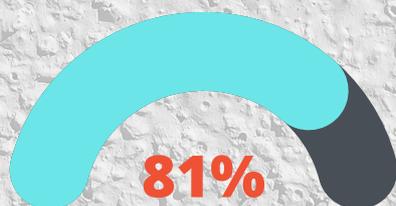
CARTA DE SERVIÇOS

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

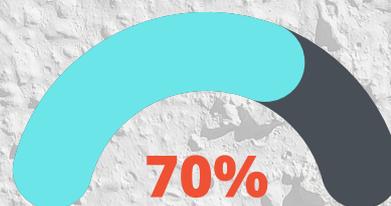
O indicador **índice de satisfação com a clareza das informações da carta de serviços** mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços do órgão, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – 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



CARTA DE
SERVIÇOS

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.

Pedidos de Acesso à Informação



141 Pedidos
6 Recursos



PROJETOS

Apresentamos a seguir os **Projetos** previstos no Plano de Ação para o ano de **2023**

Projeto: CEBinho Informa

Justificativa	Objetivo
A dificuldade do cidadão em distinguir serviços executados pela Neoenergia e pela CEB, causando um grande número de registros repetitivos de solicitações de serviço com abertura de demandas em diferentes canais de atendimento, que tem ocasionado na sobrecarga de trabalho de vistoria das equipes.	Esclarecer o cidadão sobre os serviços referentes à iluminação pública que são prestados pela CEB, e os canais de atendimento para esses serviços.

Cebinho



A ideia do mascote avatar **CEBinho**, foi pensada para chamar a atenção principalmente das crianças, considerando a grande capacidade de aprendizado que elas possuem. Quando temos o objetivo de promover **mudança de cultura** de uma sociedade, devemos lançar mão da estratégia de iniciar pelas crianças, as quais consequentemente vão disseminar os novos ensinamentos começando por seus próprios lares.

PROJETOS

Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras

Justificativa

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.

Objetivo

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 processo com o Termo de Abertura de Projeto foi submetido para a apreciação e considerações da Ouvidoria-Geral do DF. Foi realizada visita técnica na Ouvidoria da Administração de Vicente Pires para conhecer as demandas relacionadas às obras e conhecer o espaço físico para a realização do encontro. Definição e agendamento da data do encontro para o mês de agosto. O encontro foi realizado no dia 01/08/2023. O encontro ocorreu, com a presença de 29 pessoas, entre Gestores, servidores, a equipe das ouvidorias dos dois órgãos. Estiveram presentes no evento o Secretário de Estado de Obras e Infraestrutura do DF, e o Administrador de Vicente Pires. Todos os servidores da Administração Regional que estavam presentes no evento, tiveram a oportunidade de sanar as suas dúvidas, por meio dos questionamentos que foram esclarecidos pela equipe da Secretaria de Obras.

AÇÕES

Conforme o **Plano de Ação** da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de **2023**, apresentamos as ações **realizadas**:

Ações Realizadas

- **Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras.** O processo com o Termo de Abertura de Projeto foi submetido para a apreciação e considerações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF/CGDF. Foi realizada visita técnica na Ouvidoria da Administração de Vicente Pires para conhecer as demandas relacionadas às obras e conhecer o espaço físico para a realização do encontro. Definição e agendamento da data do encontro para o mês de agosto. O encontro foi realizado no dia **01/08/2023**.
- Atualização da **Transparência Ativa** no Site, com o objetivo de manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa(iTA).
- **Reuniões** com as áreas referentes às demandas mais recorrentes, realizada mensalmente.
- Participação em **visita** guiada na obra do Túnel de Taguatinga.
- Participação na inauguração do **Túnel Rei Pelé**.
- Participação em **cursos de capacitação** sobre os temas relacionados à Ouvidoria: Curso de Canva para Ouvidores; Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria; Capacitação "Modelo de governança para os Comitês Internos de Governança (CIGs) - Diretrizes Práticas"; Curso Produzindo Resultados de Ouvidoria.
- Participação na **oficina virtual** do "Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte".
- Participação na 7ª **Semana de Controle** da CGDF.
- Participação nas Reuniões, na qualidade de membro, do Comitê Interno de **Governança** - CIG.
- Participação nas Reuniões sobre **Programa de Integridade** na SODF.

AÇÕES

Conforme o **Plano de Ação** da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de **2023**, apresentamos as ações em **andamento**:

Ações em Andamento

- **Projeto Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB**, e divulgação dos serviços oferecidos pela CEB. O processo com o Termo de Abertura de Projeto foi submetido para a apreciação e considerações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF/CGDF. A confecção do material de divulgação se encontra em andamento.
- 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, proporcional à força de trabalho da Ouvidoria.
- 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, proporcional à força de trabalho da Ouvidoria.
- Monitoramento mensal dos **indicadores**, com a meta de variação positiva de 1% dos indicadores de 2022.
- 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.
- Atualização da **Carta de Serviços**, se encontra em andamento.

METAS

Em cumprimento ao previsto no **Plano de Ação da Ouvidoria - 2023**, que tem como Resultado Chave(Ação) o monitoramento mensal dos **indicadores**, elencamos a seguir o resultado de cada indicador:

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set
Recomendação do serviço de ouvidoria	57%	53%	62%	56%	67%	58%	46%	60%	80%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	57%	50%	58%	50%	66%	46%	39%	53%	46%
Satisfação com a resposta	43%	41%	47%	41%	42%	36%	25%	20%	0%
Resolutividade	31%	33%	29%	32%	26%	24%	18%	33%	33%

De acordo com Resultado Chave(Ação) de monitoramento mensal dos **indicadores**, elencamos a seguir o resultado de conquista da meta de **variação positiva de 1%** dos indicadores de 2022:

Indicador	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set
Recomendação do serviço de ouvidoria	68%	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim
Satisfação com o serviço de ouvidoria	57%	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Satisfação com a resposta	37%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Resolutividade	35%	Não								

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 **2023**

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
Reuniões	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	1 Reunião	Mensal	Em andamento
Carta de Serviços	Atualização da Carta de Serviços	Atendimento dos requisitos	Março Outubro	Em andamento
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
Projeto: Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB	Publicação no site e nas mídias sociais	2 Publicações	Outubro Novembro	Em andamento
Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras	Disseminar informações sobre obras de infraestrutura	1 Encontro	Agosto	Realizado

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 **01/01/2023 e 30/09/2023**, 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.