



RELATÓRIO 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2022

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. DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE	8
2.7. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS	10
2.8. PRAZO DE RESPOSTA	11
2.9. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	12
2.10. PERSPECTIVA DO CIDADÃO.....	13
2.11. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	16
2.12. INDICADORES	16
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....	19
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA	21
4. CONCLUSÃO	23

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

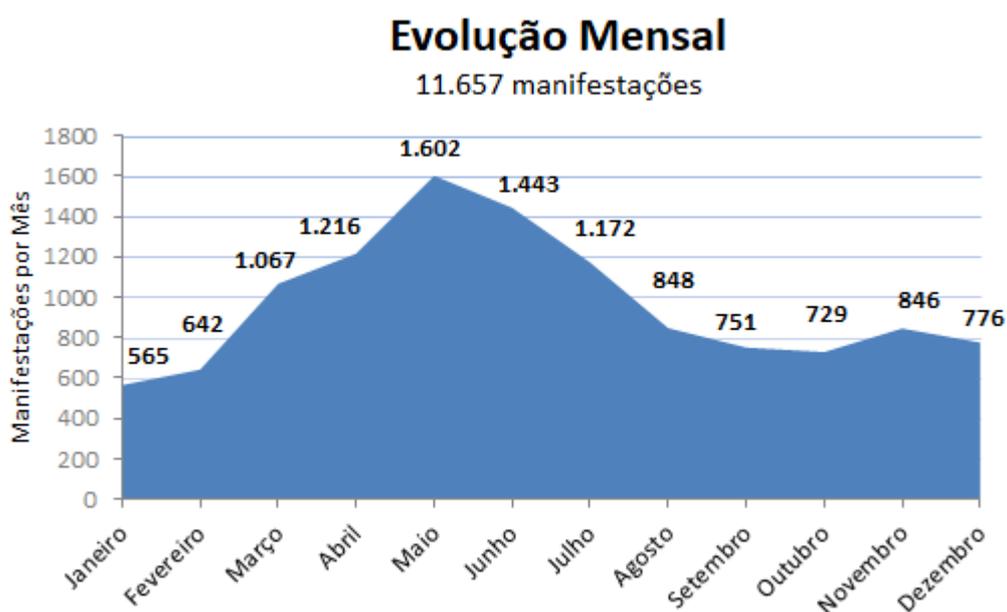
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** em **05 de janeiro de 2022**.

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.

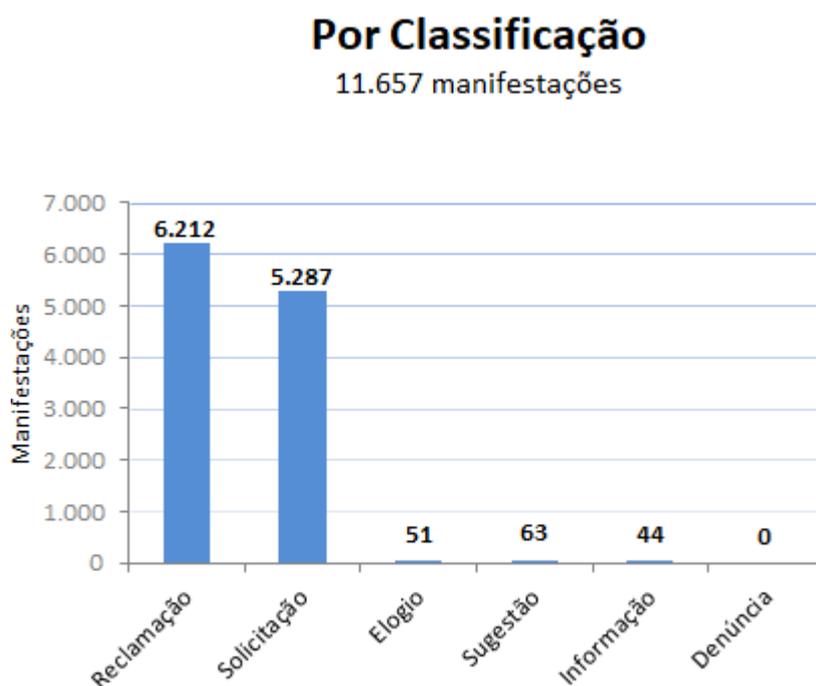
2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021**, recebeu **11.657** 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: **6.212 reclamações**, **5.287 solicitações**, **51 elogios**, **63 sugestões**, **44 informações**, e nenhuma denúncia.

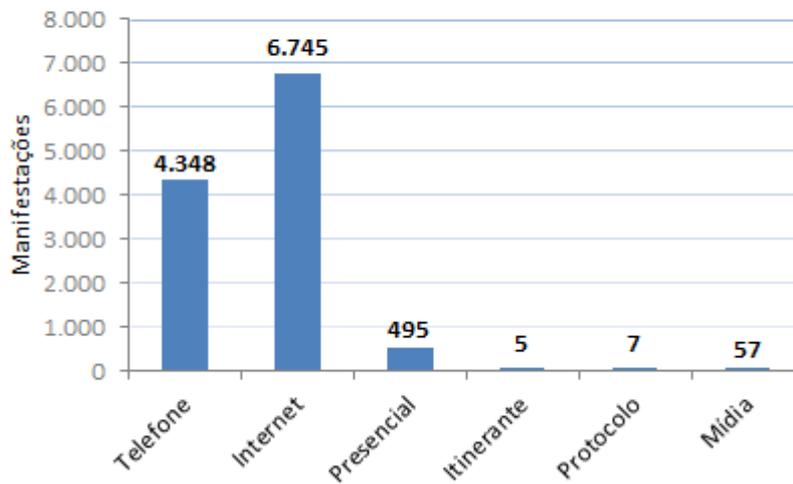


2.3. FORMA DE ENTRADA

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

11.657 manifestações

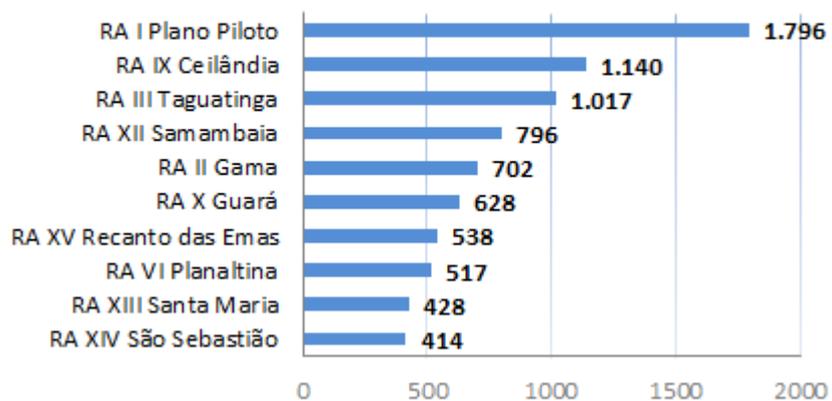


2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

Regiões Administrativas

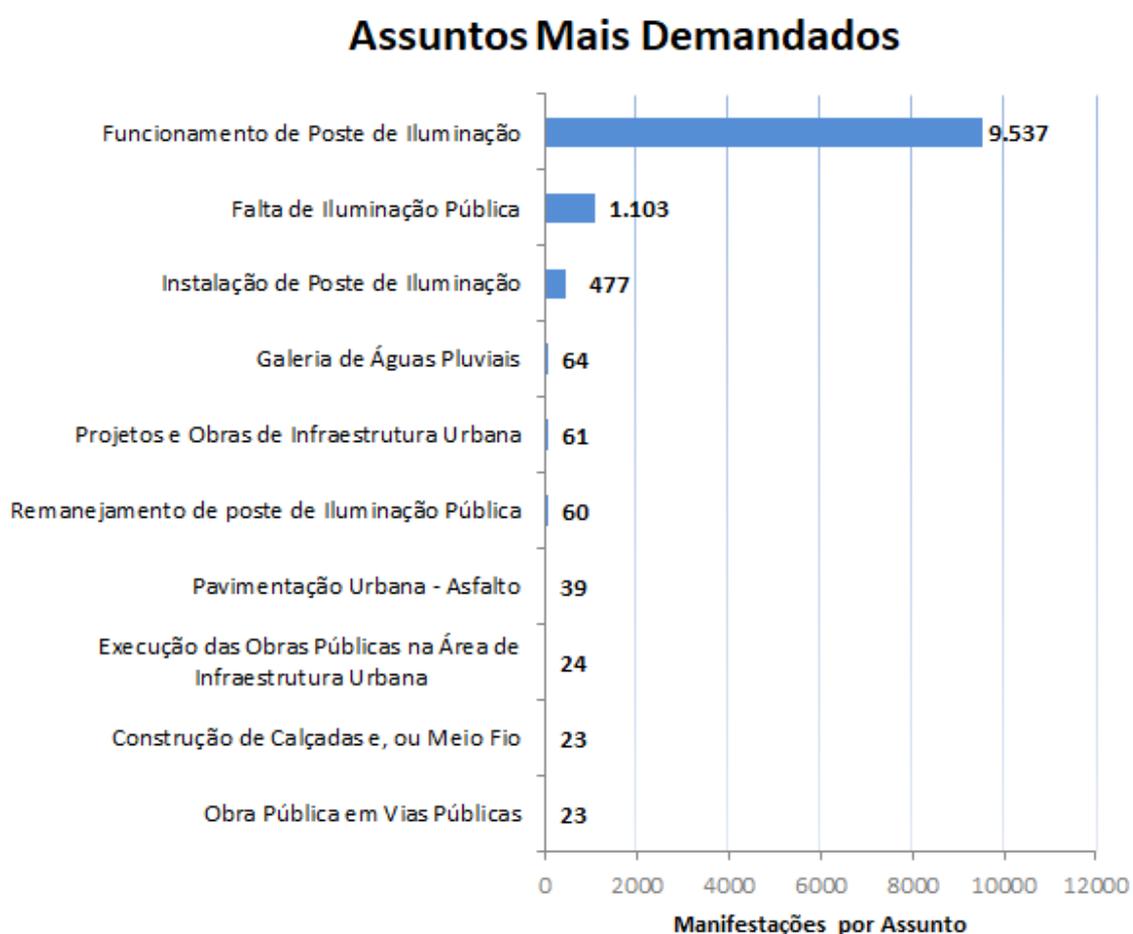
Manifestações por RA



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.

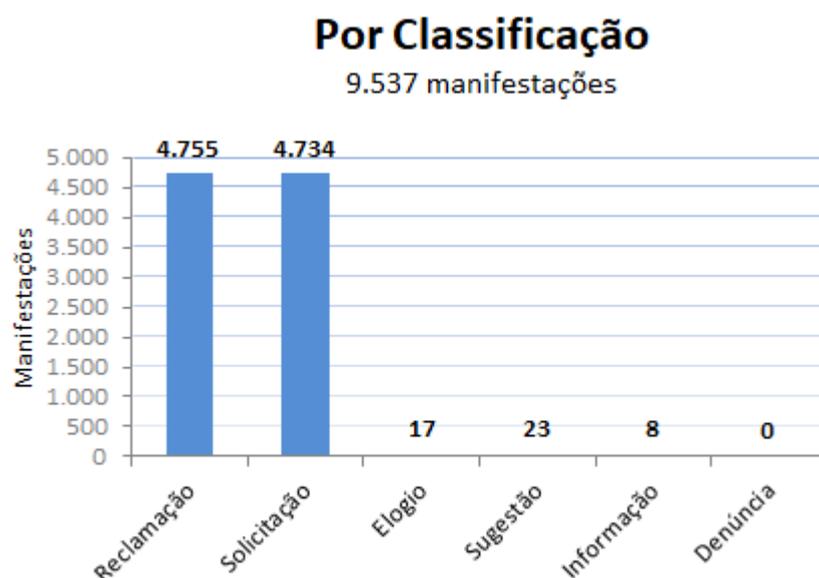
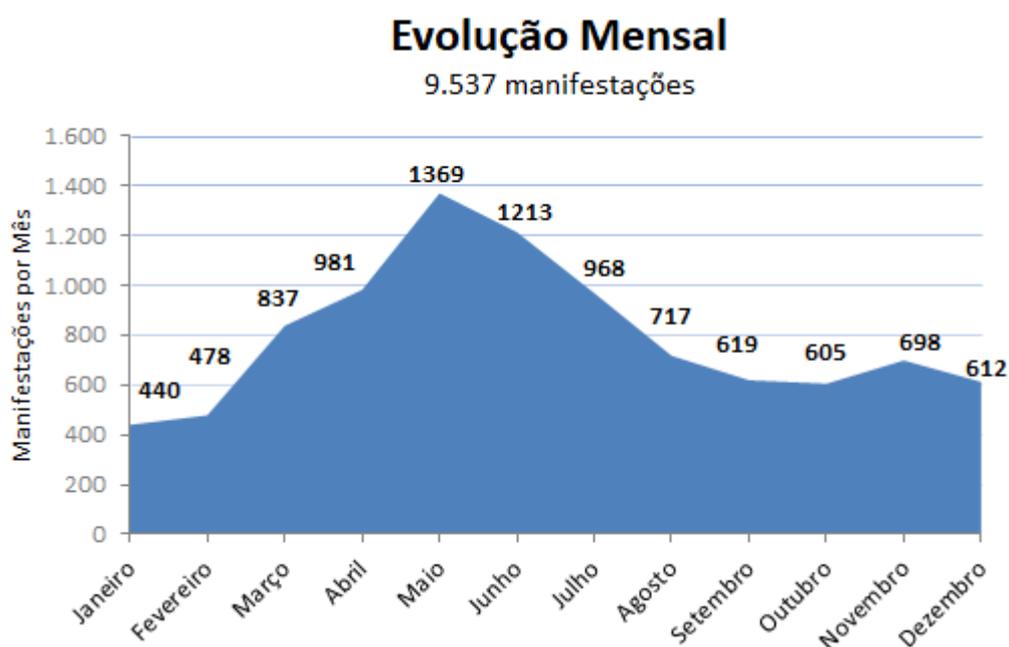
As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados.



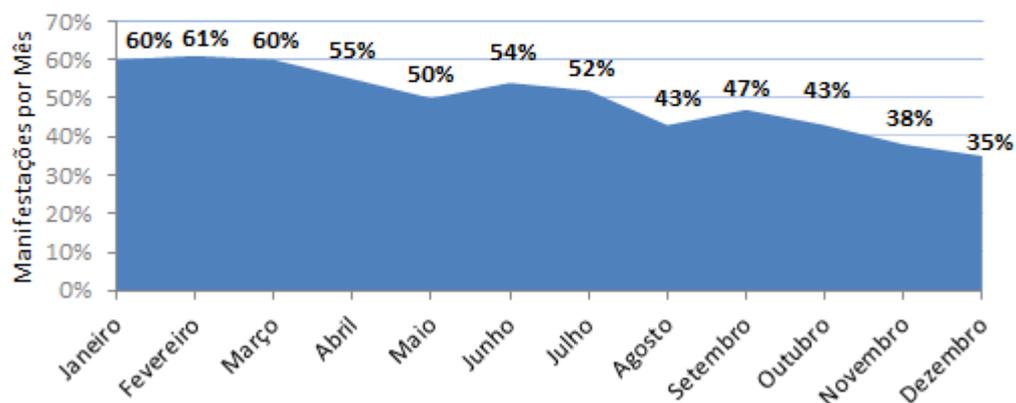
2.6. DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Durante o período analisado de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021**, percebemos que o assunto mais recorrente foi “**Funcionamento de Poste de Iluminação**”, representando **82%** do total de manifestações, perfazendo um total de **9.537** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública.

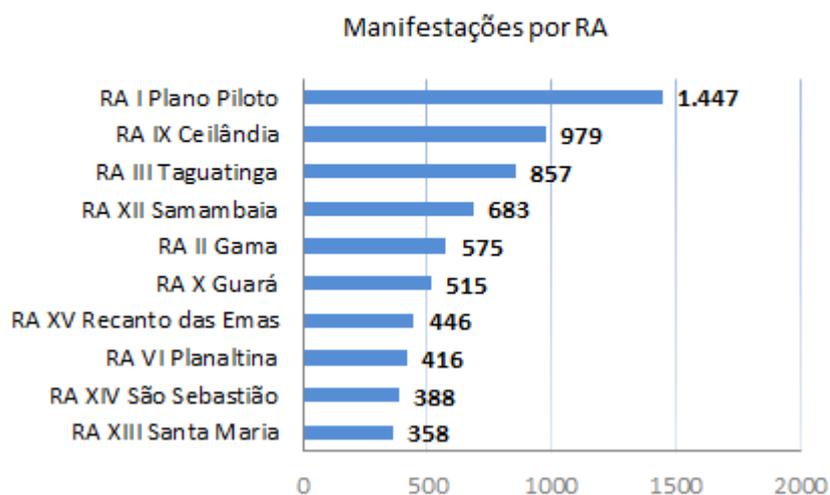
Detalharemos a seguir os dados referentes a este assunto.



Evolução Mensal do Índice de Resolutividade



10 Regiões Administrativas mais demandadas



2.7. 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 **65%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **15%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **2%** se encontram em análise.



2.8. PRAZO DE RESPOSTA

Elencamos, a seguir, o prazo de respostas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período supracitado, referente ao percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.



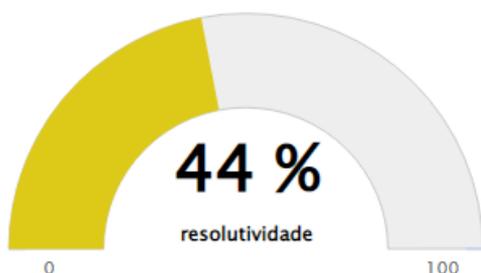
2.9. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

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

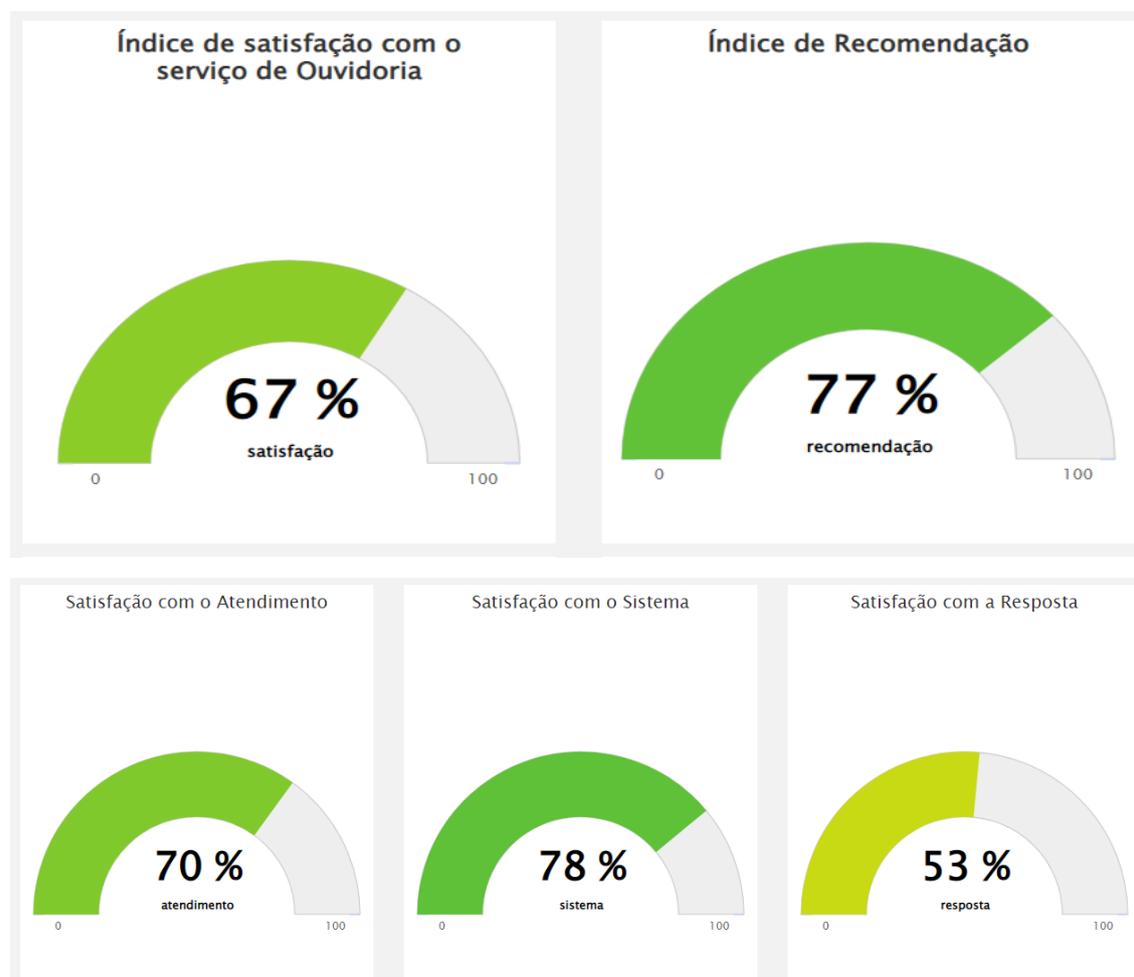


2.10. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

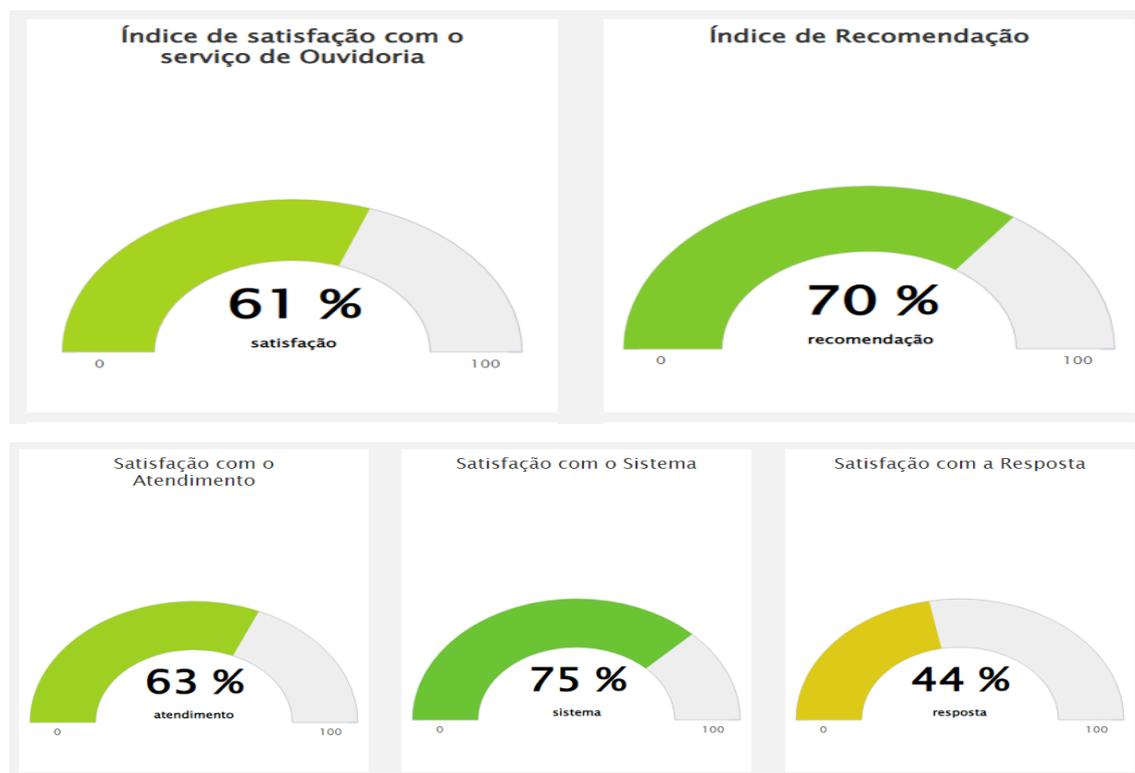
Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice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

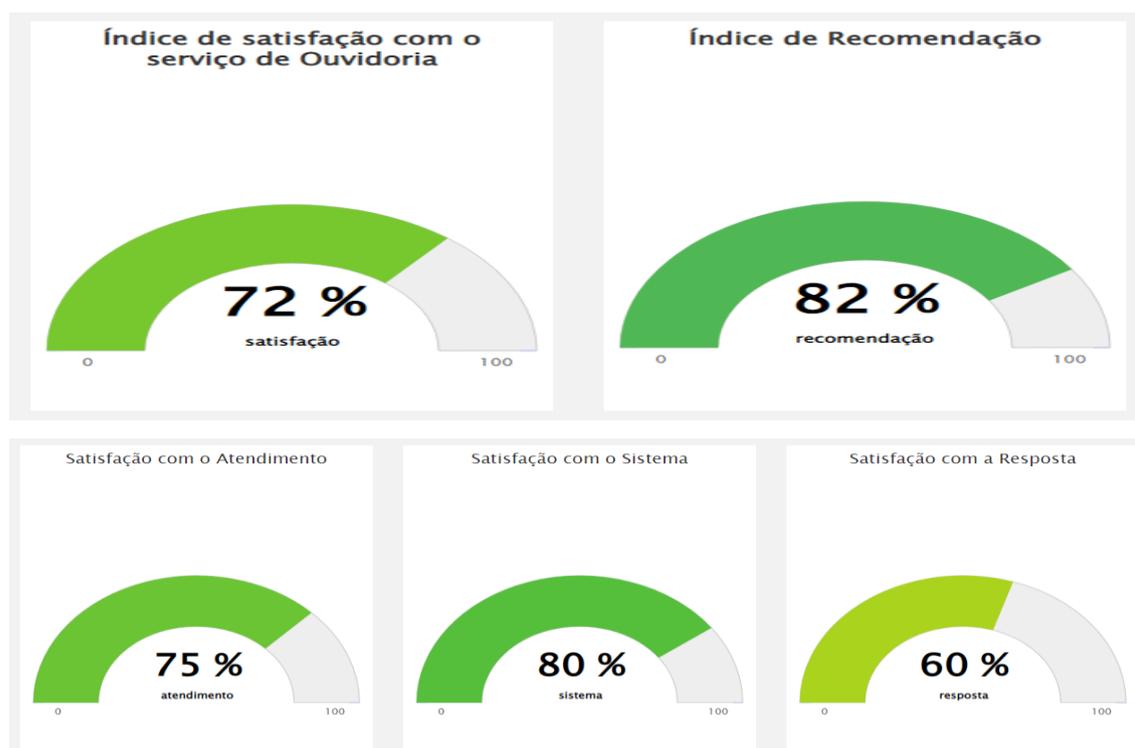
Índices do Total de Demandas: 11.657 Demandas



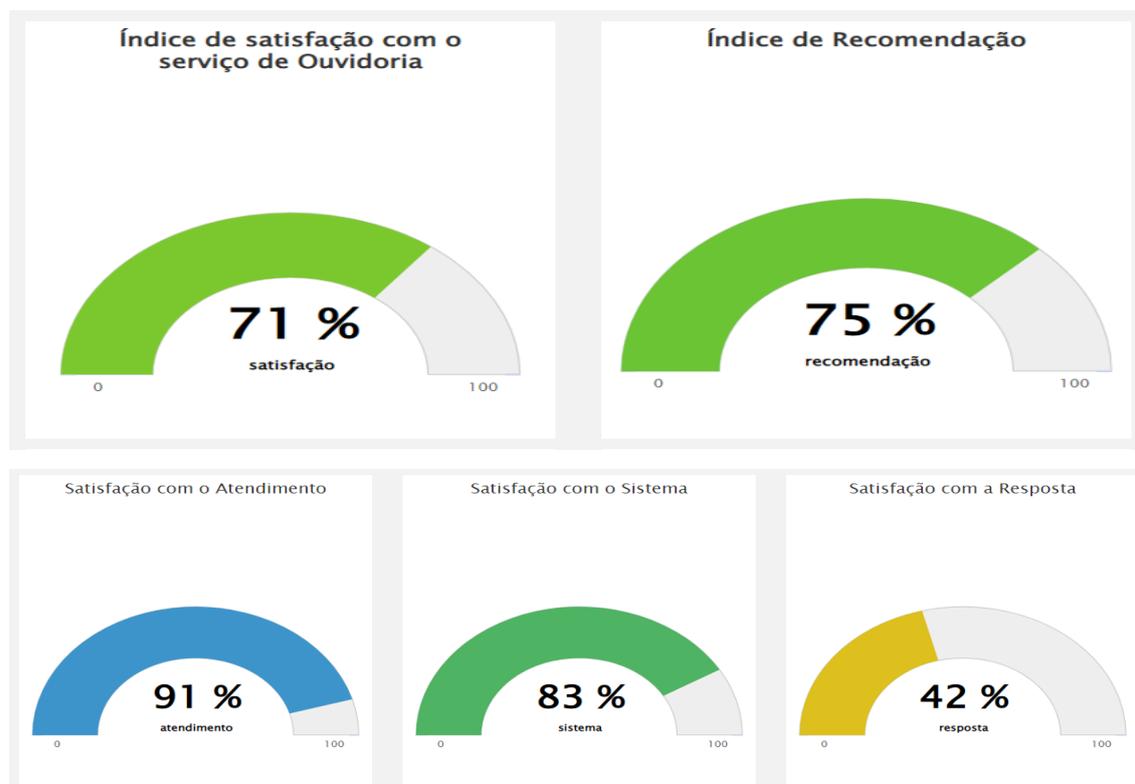
Índices do total de Reclamações: 6.212 Demandas



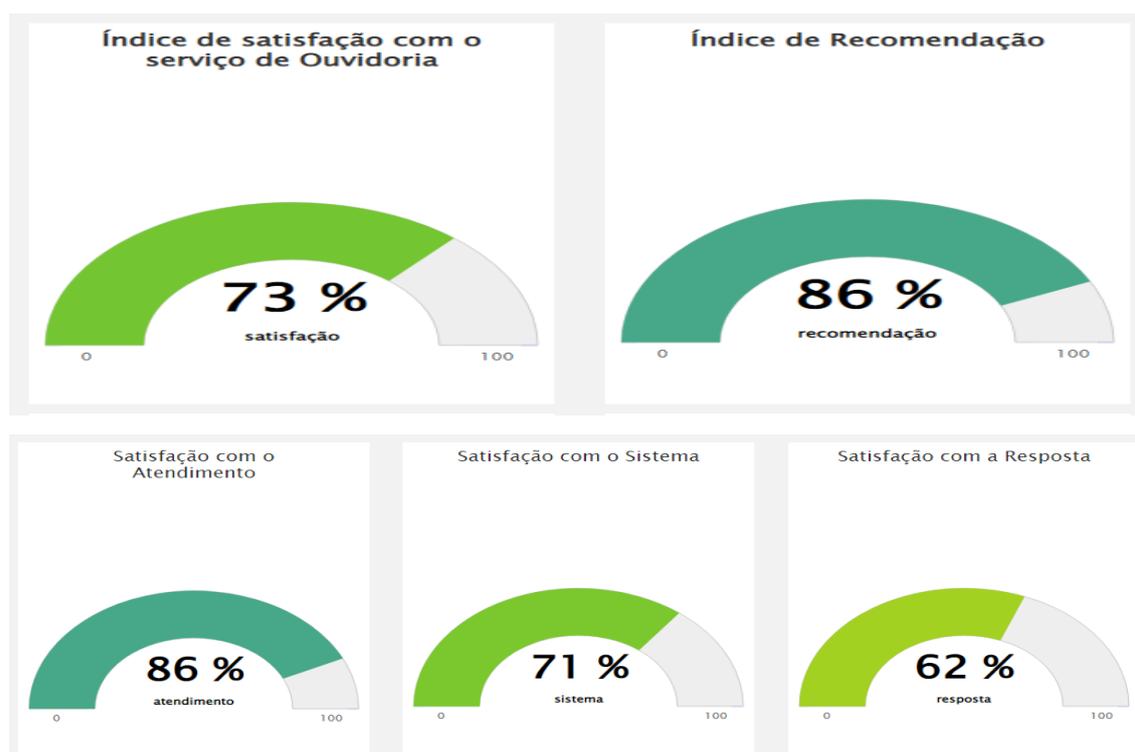
Índices do total de Solicitações: 5.287 Demandas



Índices do total de Sugestões: 63 Demandas



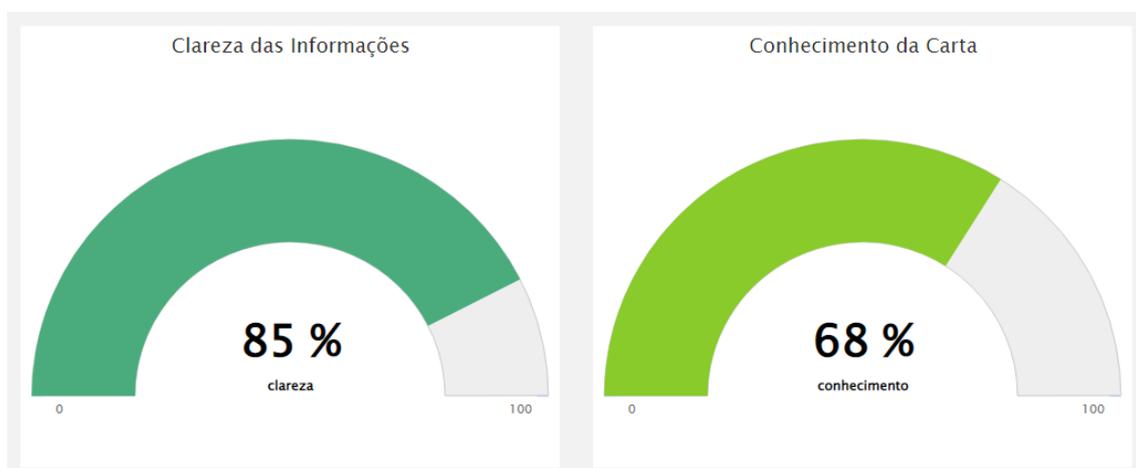
Índices do total de Informações: 44 Demandas



2.11. 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:



2.12. 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.

A Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, publicada no DODF de 11 de dezembro de 2020, que altera a Instrução Normativa a nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, dispõe que deve ser publicado até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

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 referido ano.



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 2021
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	48%



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 2021
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	69%	67%



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 2021
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	77%



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 2021
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 2021
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	75%	85%

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.

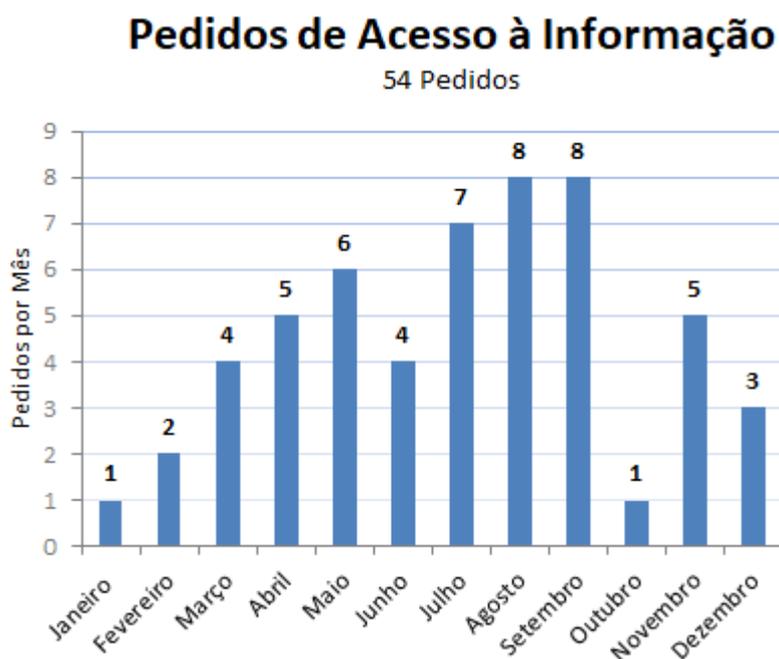
Havendo a possibilidade, os órgãos devem disponibilizar as informações de forma imediata. Caso não haja, a informação deve ser disponibilizada no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Os pedidos não precisam ser justificados, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da

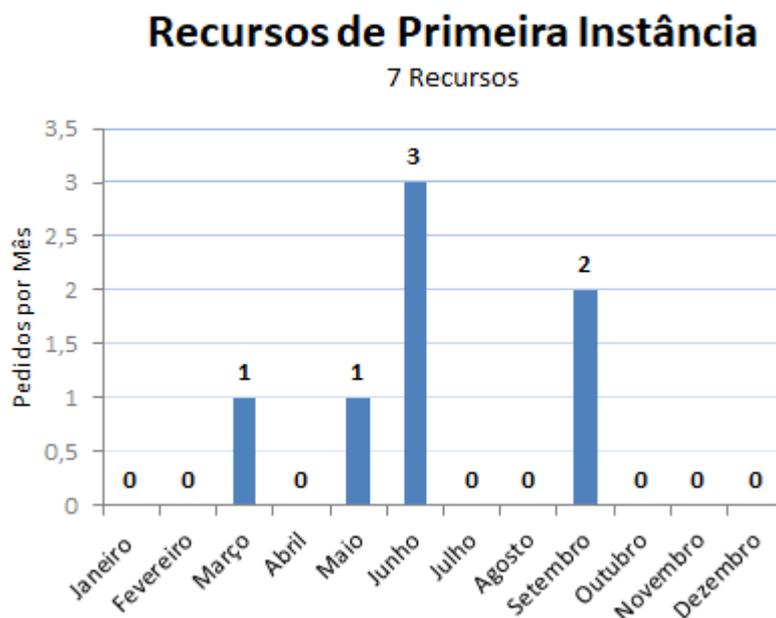
informação solicitada. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo cópias de documentos.

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.





3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa(ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei.

Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem sido premiada por apresentar **100%** de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA), sendo premiada pelo 6º ano consecutivo em **2021**.

Em 03 de abril deste ano, para marcar o Dia da Transparência Pública no Distrito Federal, a CGDF estabeleceu uma meta para 2021: atingir 100% de transparência ativa nas Secretarias de Estado do Governo do Distrito Federal.

Nessa 6ª edição do Prêmio ITA, a solenidade de premiação do Índice de Transparência Ativa - 2021, dentre as atividades da Semana de Integridade e Combate à Corrupção, da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, ocorreu na data que se comemora o Dia Internacional de Combate à Corrupção, no dia 9 de dezembro, no Salão Branco do Palácio do Buriti. Na solenidade foi anunciado um marco inédito para o Distrito Federal, onde pela primeira vez todos os órgãos do GDF foram avaliados com nota máxima no Índice de Transparência Ativa (ITA), alcançando 100% de atendimento aos requisitos elencados na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 4.990/2012.

Com finalidade de orientar a aplicação da LAI, a Controladoria-Geral desenvolveu o programa “Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”, ofertado a todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. O evento em destaque oferece aos agentes públicos uma palestra interativa sobre a Lei de Acesso à Informação, sobre o Portal da Transparência, bem como sobre o tema Dados Abertos. A apresentação esclarece os impactos da LAI na gestão pública, sua relevância no controle da administração pública, e os procedimentos para sua aplicação, como a divulgação das informações nos sítios institucionais, respostas aos pedidos de informação, e classificações de informações sigilosas.

A videoconferência referente ao programa “Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”, ocorreu nesta Secretaria de Obras, na data de 26 de outubro de 2021, tendo como palestrante o Sr. Hostílio Ribeiro dos Santos Neto, Coordenador da Transparência e Governo Aberto da Controladoria-Geral do Distrito Federal. O objetivo do encontro foi orientar e reforçar os servidores da importância de atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI, destacando prazos,

requisitos da transparência ativa e a proteção de informações sigilosas. Na ocasião os servidores puderam esclarecer suas dúvidas relativas ao tema.

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 31/12/2021**, foram registradas **11.657** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **11.657** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **53,3%** do total de manifestações, perfazendo um total de **6.212** demandas, seguida das solicitações que representam **45,4%** do total de manifestações, correspondendo a **5.287** demandas. Tivemos também o registro de **51** demandas de elogio, representando **0,4%**, **63** demandas de sugestão, representando **0,5%**, e **44** demandas de informação representando **0,4%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como **principal canal para registro de manifestação** a internet com **58%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **37,3%** das manifestações, e presencial com **4,2%** 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 1.796 demandas;
2. RA IX Ceilândia, com 1.140 demandas;
3. RA III Taguatinga, com 1.017 demandas;
4. RA XII Samambaia, com 796 demandas;
5. RA II Gama, com 702 demandas;
6. RA X Guará, com 628 demandas;
7. RA XV Recanto das Emas, com 538 demandas;
8. RA VI Planaltina, com 517 demandas;
9. RA XIII Santa Maria, com 428 demandas;
10. RA XIV São Sebastião, com 414 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 9.537 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 1.103 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 477 demandas;
4. Galeria de Águas Pluviais, com 64 demandas;
5. Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, com 61 demandas;
6. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 60 demandas;
7. Pavimentação Urbana - Asfalto, com 39 demandas;
8. Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 24 demandas;
9. Construção de Calçadas e, ou Meio Fio, com 23 demandas;
10. Obra Pública em Vias Públicas, com 23 demandas.

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, percebemos que o **assunto mais recorrente** foi “**Funcionamento de Poste de Iluminação**”, representando **82%** do total de manifestações da Secretaria, perfazendo um total de **9.537** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública.

O registro de demandas referentes ao assunto sobre “**Funcionamento de Poste de Iluminação**” aumentou em **90%** no 1º trimestre de 2021, com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 4º trimestre de 2020. No 1º trimestre de 2021 foram registradas **1.755** demandas classificadas com o referido assunto. No 2º trimestre de 2021 foram registradas **3.563** demandas sobre “Funcionamento de Poste de Iluminação”, computando um aumento de **103%** com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 1º trimestre de 2021, e o aumento foi mais acentuado no mês de maio, onde foram registradas 1.369 demandas, seguido do mês de junho, onde foram registradas 1.213 demandas. A partir do 3º trimestre de 2021 houve diminuição no registro de demandas sobre o assunto “Funcionamento de Poste de Iluminação”, sendo registradas **2.304** demandas, onde observamos a diminuição de **35,3%** com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 2º trimestre de 2021. No 4º trimestre de 2021 foram registradas **1.915** demandas sobre “Funcionamento de Poste de Iluminação”.

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. 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 entrega ou acesso ao serviço prestado das demandas registradas sob o assunto “**Funcionamento de Poste de Iluminação**” podemos perceber uma diminuição no **índice de resolutividade** do referido assunto no decorrer do ano, onde no mês de janeiro, **60%** do cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação avaliou a prestação do serviço solicitado como **resolvido**, e somente **35%** avaliou o serviço como **resolvido** no mês de dezembro.

Considerando que o assunto “**Funcionamento de Poste de Iluminação**”, corresponde o **assunto mais recorrente** do total de demandas do órgão, que foram registradas no ano de **2021**. Com a finalidade de melhoria de serviços com base nas manifestações de ouvidoria, sugerimos a gestão da Subsecretaria de Gestão de Iluminação Pública e Ativos Tecnológicos – **SUITEC/SODF**, junto à Companhia Energética de Brasília - **CEB**, conforme o disposto no Contrato de Concessão da prestação do serviço de iluminação pública no Distrito Federal, objetivando identificar o motivo dos protocolos acolhidos nos canais de atendimento da CEB, não estarem recebendo o devido atendimento, onde a população tem buscado o serviço da Ouvidoria para viabilizar o serviço requerido, o que tem ocasionado o registro considerável de demandas do referido assunto no sistema de ouvidoria. A **diminuição do índice de resolutividade** do referido assunto no decorrer do ano retrata a opinião do cidadão quanto ao serviço prestado. É primordial buscar identificar as possíveis falhas nos serviços ofertados que tem causado a insatisfação da comunidade, que por sua vez tem se posicionado através dos registros de demandas de ouvidoria, e através da pesquisa de satisfação com relação ao serviço ofertado.

Com relação à **situação das manifestações** recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **65%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **15%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **2%** 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 **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 **48%**, 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, **48%** 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 **67%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **77%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **70%** dos entrevistados

demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **78%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **53%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

Com a finalidade de atendimento ao disposto no Decreto 36.419/2015, reiterado pela Lei Federal nº 13.460/2017, e considerando as orientações estabelecidas na 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, esta Secretaria publicou o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração e monitoramento da Carta de Serviços do órgão, através da Portaria Nº 58, de 03 de abril de 2019. Conforme dispõe a 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, a Carta de Serviços Digital(online) faz parte da 3ª etapa de implementação e divulgação das informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. **A Carta de Serviços ao Cidadão** se encontra publicada no sítio desta Secretaria, na sua versão **digital e online**. 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 **86%** de clareza na carta, e com relação à taxa de “Conhecimento da Carta”, verificamos que **68%** 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 dezembro de 2021, onde foram recebidos o total de **54**(cinquenta e quatro) solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC). Dos **54** pedidos de acesso à informação, foram impetrados **07**(sete) Recursos de Primeira Instância, representando **13%** do total de pedidos.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa(iTA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das

informações de transparência ativa, em atendimento à Lei nº 4.990/2012. Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem sido premiada por apresentar **100%** de pontuação no Índice de Transparência Ativa(ITA), sendo premiada pelo 6ª ano consecutivo em **2021**.

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.