



# RELATÓRIO 2022

**SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL**

Brasília 2023

## 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 DA TIPOLOGIA .....	5
2.3. FORMA DE ENTRADA.....	5
2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA.....	6
2.5. ASSUNTOS DEMANDADOS.....	7
2.5.1. DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....	8
2.5.2. EVOLUÇÃO MENSAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	8
2.5.3. DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE .....	10
2.6. SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS .....	12
<b>3. PERSPECTIVA DO CIDADÃO .....</b>	<b>13</b>
3.1. INDICADORES.....	14
<b>4. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>5. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI .....</b>	<b>18</b>
5.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	19
5.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	20
<b>6. CONCLUSÃO DA ANÁLISE .....</b>	<b>21</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

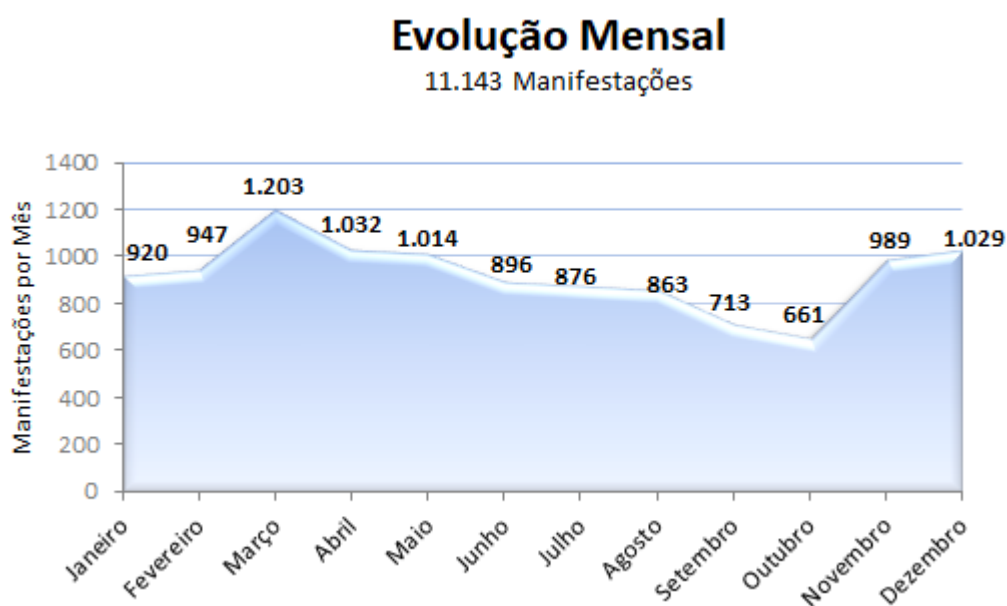
Este relatório consolidado apresentará os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022**, que foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** no dia 05 de janeiro de 2023.

As manifestações são classificadas, no geral, como: Reclamação, Solicitação, Elogio, Sugestão, Informação 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.

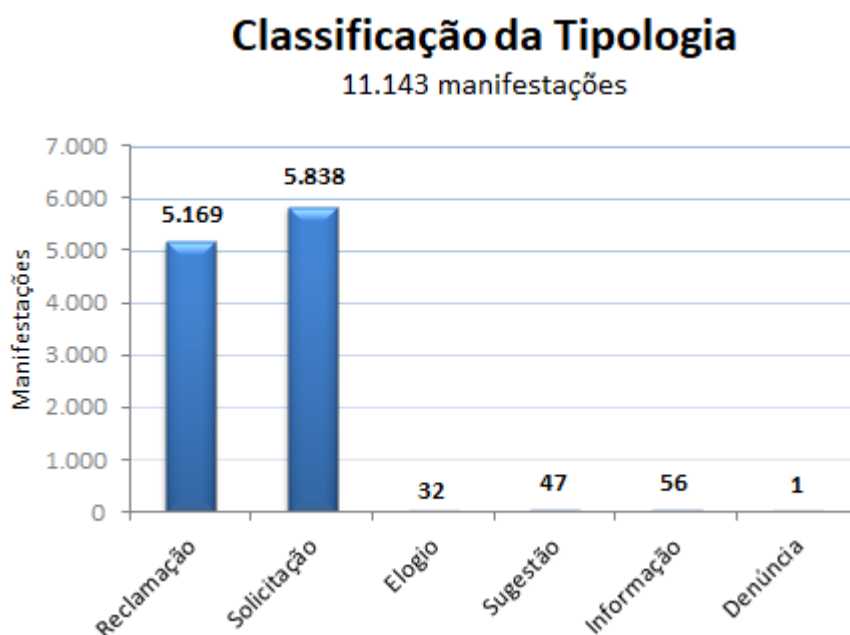
### 2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022**, recebeu **10.820** manifestações no Sistema de Ouvidoria.



## 2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO DA TIPOLOGIA

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação da tipologia, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: 5.169 reclamações, 5.838 solicitações, 32 elogios, 47 sugestões, 56 informações, e 01 denúncia.

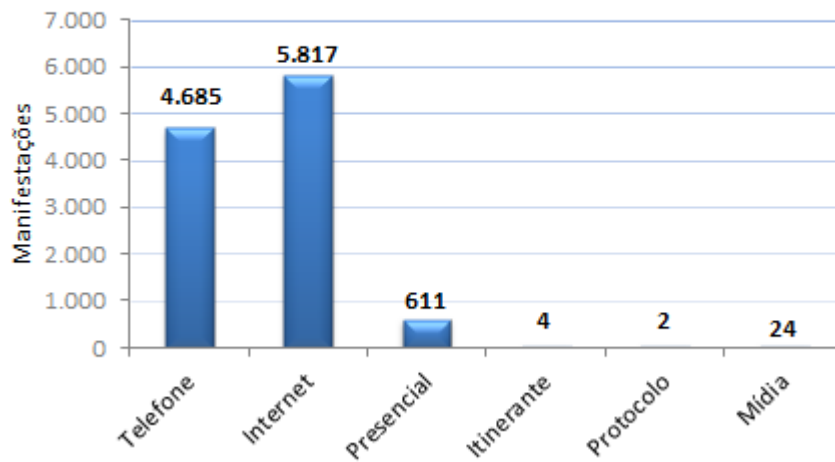


## 2.3. FORMA DE ENTRADA

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

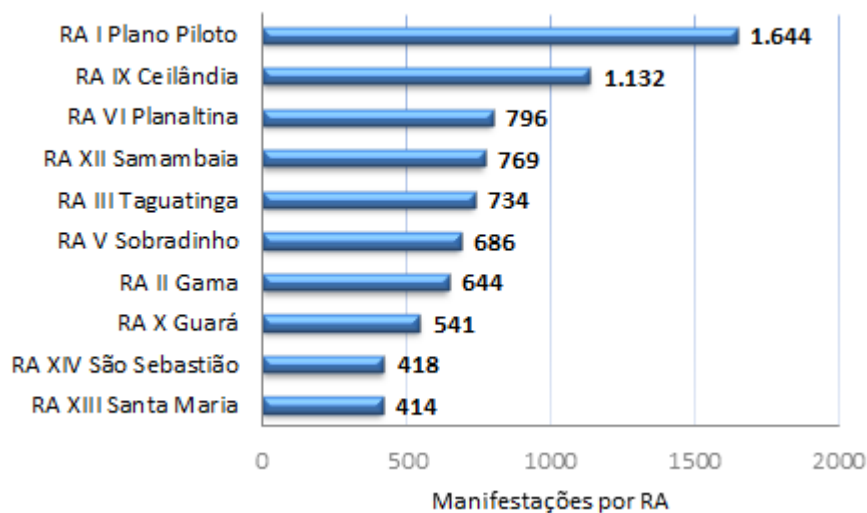
11.143 manifestações



## 2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

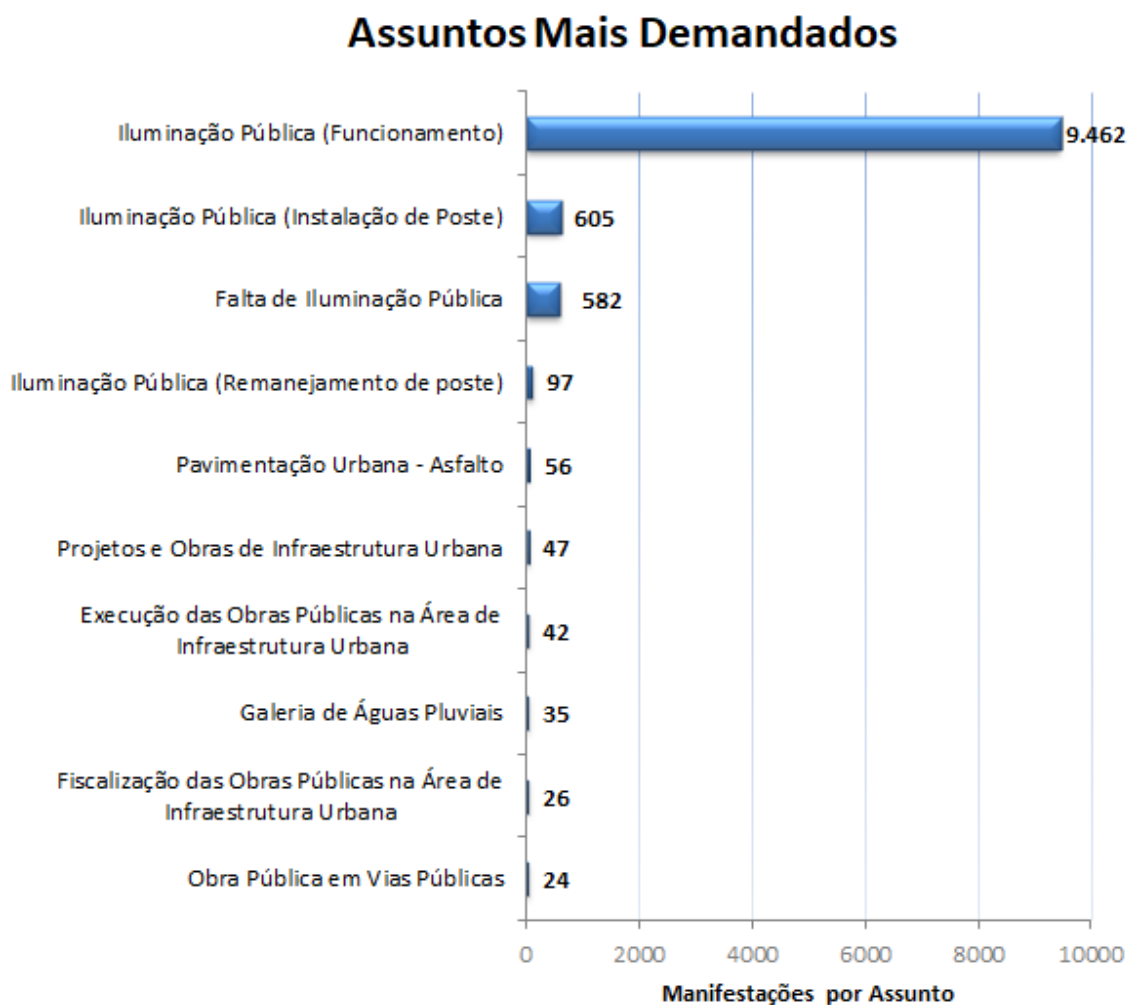
### Regiões Administrativas



## 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.



### 2.5.1. DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Elencamos, a seguir, o detalhamento dos 10(dez) assuntos mais demandados, no período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, no que se refere ao **Volume** - quantidade de manifestações por assunto, a **Qualidade** - percentual de manifestações de cada assunto mais recorrente sob o total de manifestações no período, e a **Tipologia** - as tipologias (Reclamação, Solicitação, Elogio, Sugestão, Informação e Denúncia) para cada assunto mais recorrente no período.

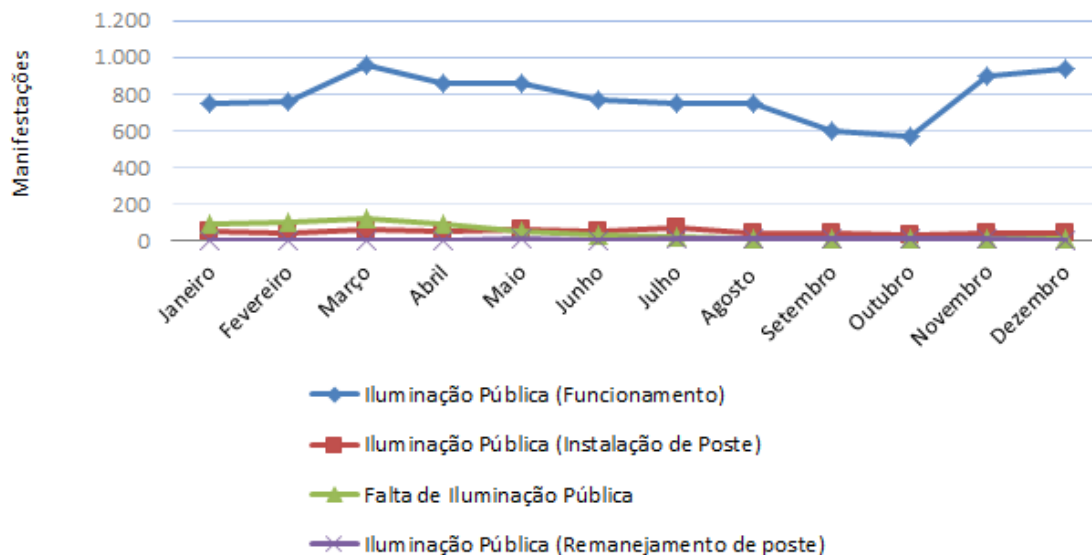
Assunto	Volume	Qualidade	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Informação	Denúncia
Iluminação Pública (Funcionamento)	9.462	85%	4.194	5.224	13	19	12	-
Iluminação Pública (Instalação de poste)	605	5,4%	163	423	2	12	5	-
Falta de Iluminação Pública	582	5,2%	577	3	-	-	2	-
Iluminação Pública (Remanejamento de poste)	97	0,9%	24	70	-	1	2	-
Pavimentação Urbana - Asfalto	56	0,5%	33	22	-	-	1	-
Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana	47	0,4%	14	12	-	12	9	-
Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	42	0,4%	20	14	1	-	7	-
Galeria de Águas Pluviais	35	0,3%	16	15	-	-	4	-
Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana	26	0,2%	18	5	-	-	3	-
Obra Pública em Vias Públicas	24	0,2%	24	-	-	-	-	-

### 2.5.2. EVOLUÇÃO MENSAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Elencamos, a seguir, a evolução mensal dos principais assuntos de Iluminação Pública, demandados no período analisado.

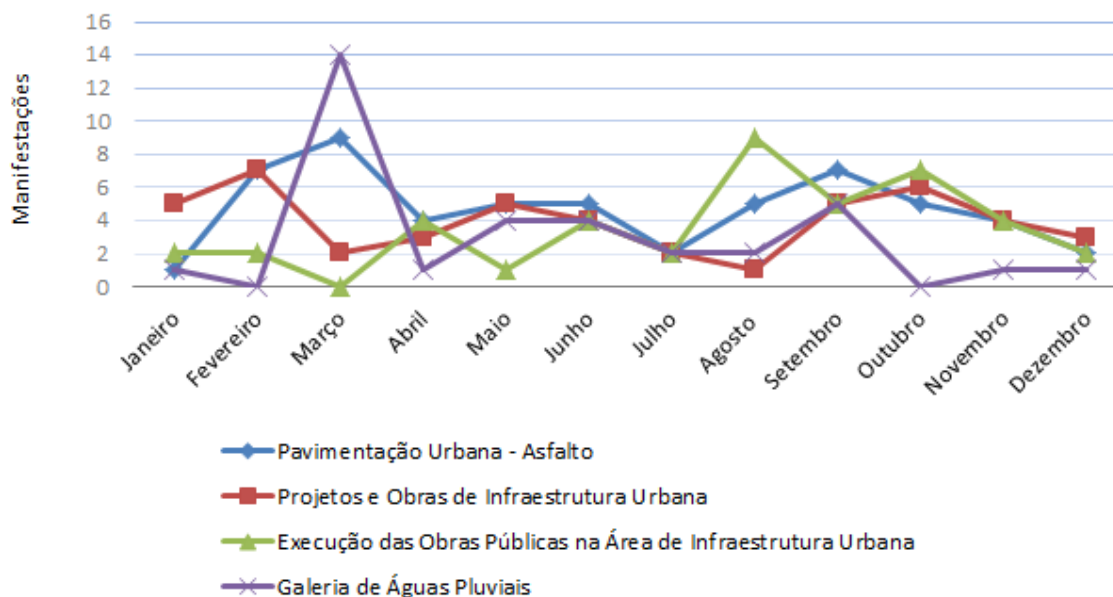


## Evolução Mensal dos Principais Assuntos de Iluminação Pública



Elencamos, a seguir, a evolução mensal dos principais assuntos de Obras de Infraestrutura, demandados no período analisado.

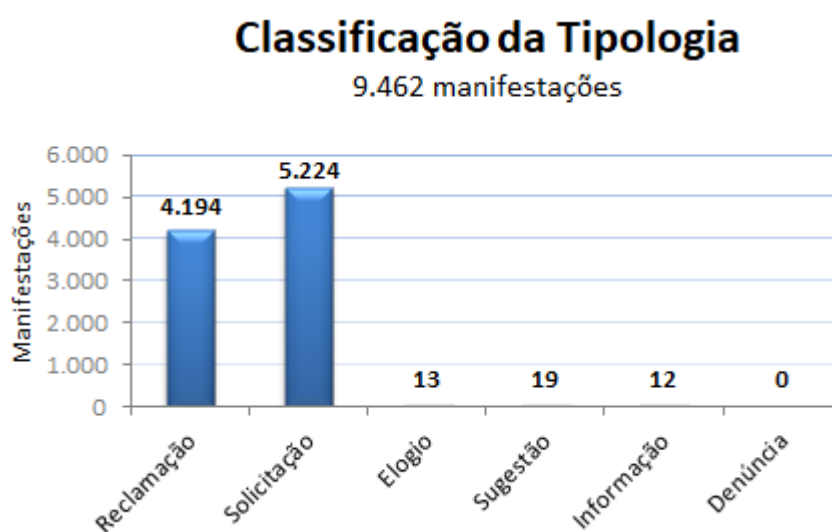
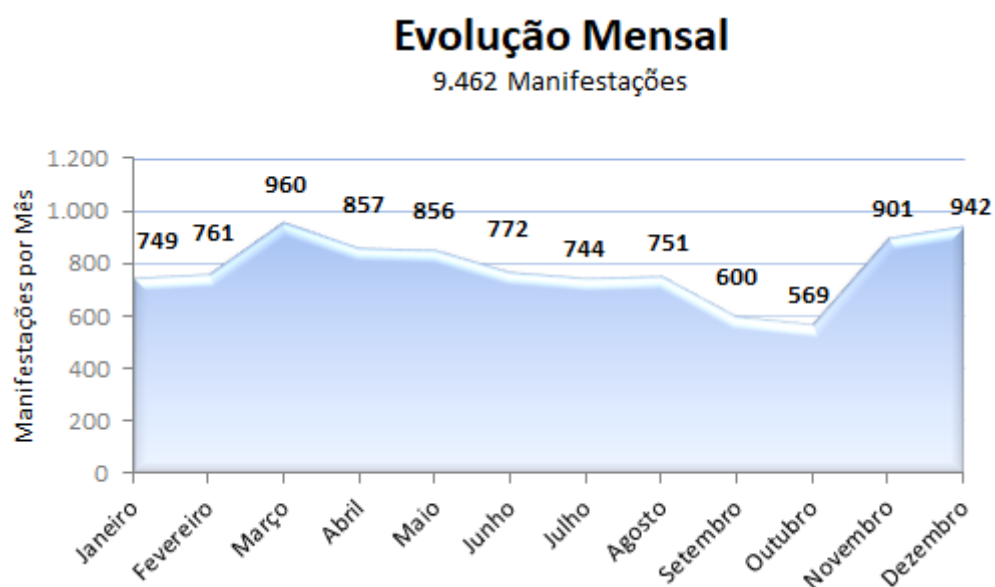
## Evolução Mensal dos Principais Assuntos de Obras de Infraestrutura



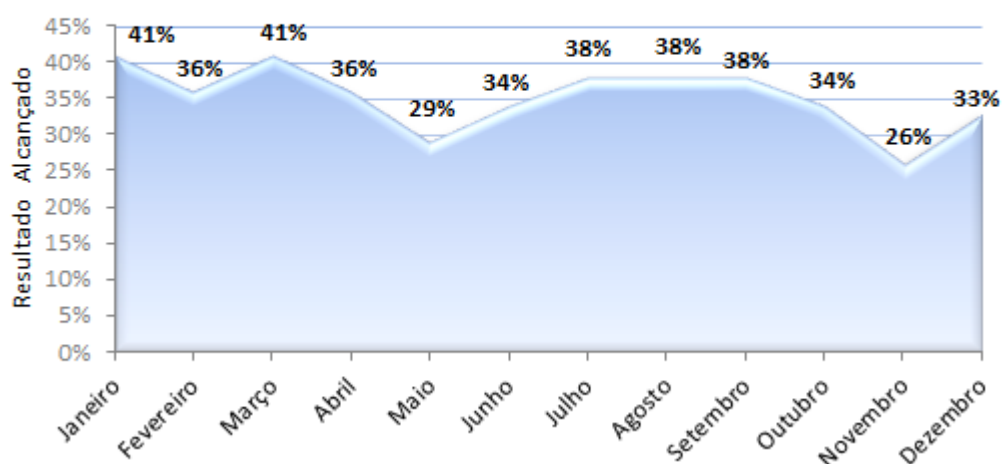
### 2.5.3. DETALHAMENTO DO ASSUNTO MAIS RECORRENTE

Durante o período analisado de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022**, percebemos que o assunto mais recorrente foi **“Iluminação Pública (Funcionamento)”**, representando **85%** do total de manifestações, perfazendo um total de **9.462** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública.

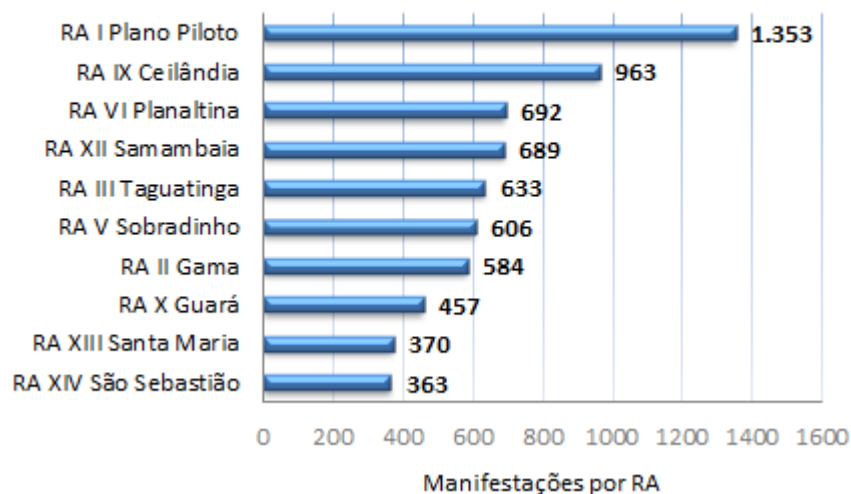
Detalharemos a seguir os dados referentes a este assunto.



## Evolução Mensal do Índice de Resolutividade

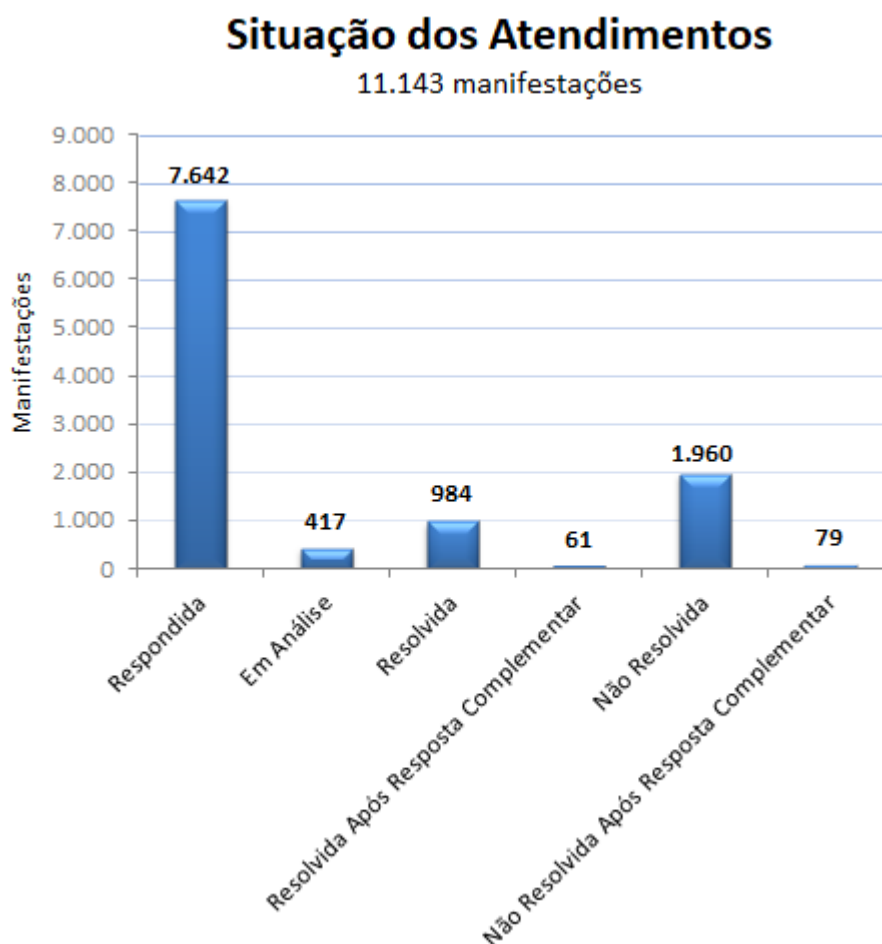


## 10 Regiões Administrativas mais demandadas



## 2.6. 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 **68,5%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17,5%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,7%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **9%** foram avaliadas como Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **4%** se encontram em análise.

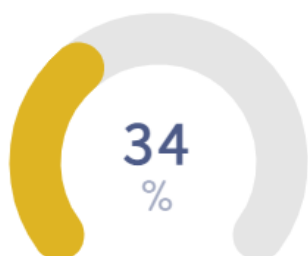


### 3. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

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 definitiva ou da resposta complementar de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “índice de Resolutividade”, onde o mesmo poderá indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”, nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações. Temos ainda 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:

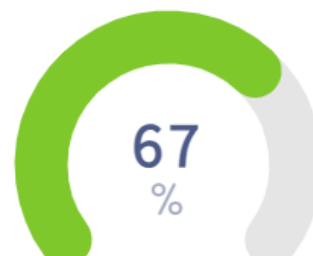
Índice de resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



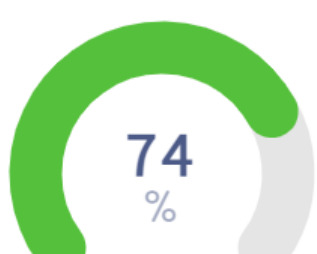
Índice de recomendação



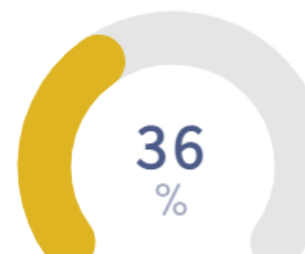
Índice de satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o sistema



Satisfação com a resposta



### 3.1. INDICADORES

O Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados.

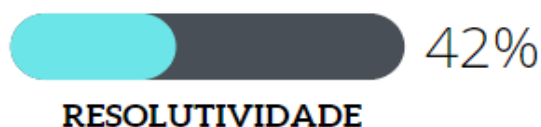
Conforme consta no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, referente ao exercício de 2021, algumas metas e indicadores já pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos, onde algumas metas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

Consta no Plano de Ação Anual do SIGO-DF, referente ao exercício de 2022, com o referencial metodológico de planejamento a estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores voltado para entregas de curto prazo (via de regra, trimestrais). Ainda, foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO. Onde os indicadores de performance para 2022 estão relacionados a seguir:

#### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



#### INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS (Meta para 2022)



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 **2022**, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras em cada trimestre do referido ano.

### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF



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:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	73%	73%	61%	68%	63%



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:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	64%	61%	51%	56%	57%



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 OUV-DF:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DE OUVIDORIA	48%	39%	33%	37%	32%

### INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



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:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	37%	32%	36%	28%

### PRAZO DE RESPOSTA

Apresentaremos a seguir a meta escalonada para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de **2022**, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras em cada trimestre do referido ano, para o indicador de cumprimento do prazo de resposta para as demandas do cidadão. O resultado alcançado para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foi de **96%**.





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:

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2022</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	94%	98%	98%	89%	99%

#### **4. 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.

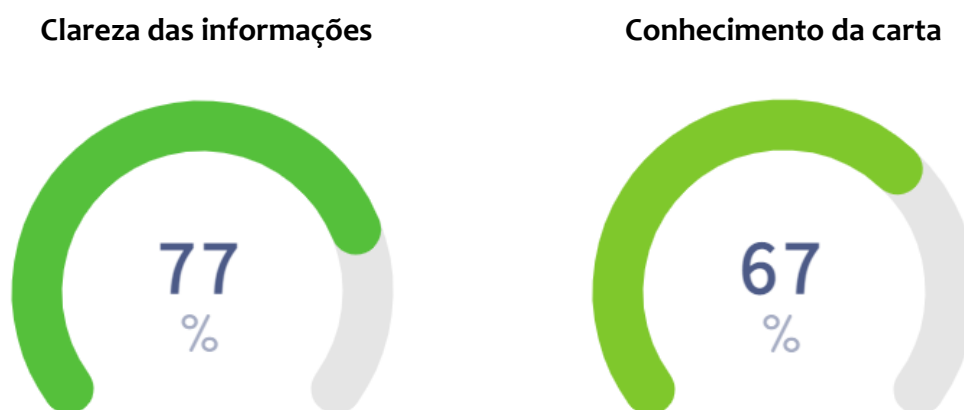
Conforme dispõe a 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, a Carta de Serviços Digital(online) faz parte da 3ª etapa de implementação e divulgação das informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. A necessidade dessa implementação da Carta de Serviços surgiu visando acompanhar o crescimento da internet, que acabou modificando a maneira das pessoas se relacionarem e de buscarem por informações.

A Carta de Serviços Digital disponibiliza as informações sobre os serviços num formato mais ágil, permitindo a busca dessas informações através de sites de buscas, e com a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados.

A Carta de Serviços ao Cidadão se encontra publicada no sítio desta Secretaria, na sua **versão digital e online**.

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 OUV-DF 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:



## 5. 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.

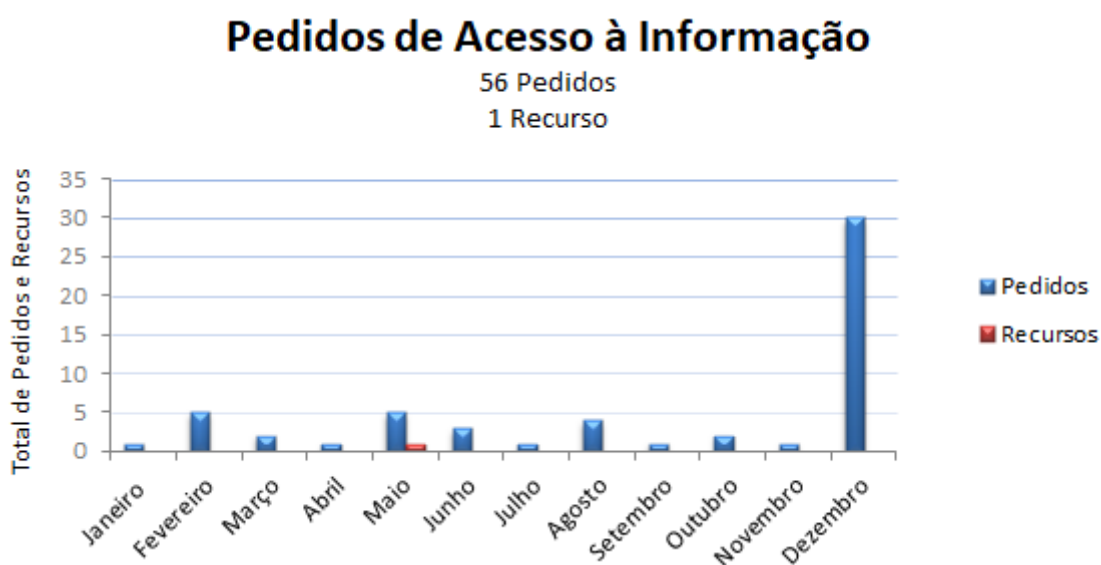
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

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.

## 5.1. 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.



## 5.2. 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 6ª ano consecutivo em **2021**.

Como parte da programação da Semana de Integridade e Combate à Corrupção, no dia 5 de dezembro, a Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF homenageou sete órgãos públicos distritais por terem alcançado 100% em todas as edições do Índice de Transparência Ativa (ITA), até 2021. A Secretaria de Obras estava entre os órgãos homenageados.

Essa homenagem fecha o primeiro ciclo do Índice de Transparência Ativa do DF, que foi criado para fomentar, orientar e avaliar a divulgação de informações públicas nos sites dos órgãos do Governo do Distrito Federal. No ano de 2021, todos os órgãos do GDF alcançaram o nível máximo de transparência avaliado pelo ITA,

por isso a CGDF quis reconhecer os órgãos que desde o início trabalharam no nível máximo de transparência.

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 oficina virtual referente ao programa “Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”, ocorreu nesta Secretaria de Obras, na data de 10 de agosto de 2022.

## 6. CONCLUSÃO DA ANÁLISE

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 **01/01/2022 e 31/12/2022**, foram registradas **11.143** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **11.143** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram solicitações, representando **52,4%** do total

de manifestações, perfazendo um total de **5.838** demandas, seguida das reclamações que representam **46,4%** do total de manifestações, correspondendo a **5.169** demandas. Tivemos também o registro de **32** demandas de elogio, representando **0,3%**, **47** demandas de sugestão, representando **0,4%**, **56** demandas de informação representando **0,5%**, e **01** demanda de denúncia, representando **0%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como **principal canal para registro de manifestação** a internet com **52,2%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **42%** das manifestações, e presencial com **6%** 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 1.644 demandas;
2. RA IX Ceilândia, com 1.132 demandas;
3. RA VI Planaltina, com 796 demandas;
4. RA XII Samambaia, com 769 demandas;
5. RA III Taguatinga, com 734 demandas;
6. RA V Sobradinho, com 686 demandas;
7. RA II Gama, com 644 demandas;
8. RA X Guará, com 541 demandas;
9. RA XIV São Sebastião, com 418 demandas;
10. RA XIII Santa Maria, 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, e a sua representatividade no total de manifestações no período:

1. Iluminação Pública (Funcionamento), com 9.462 demandas, representando 85% do total de manifestações;
2. Iluminação Pública (Instalação de Poste), com 605 demandas, representando 5,4% do total de manifestações;
3. Falta de Iluminação Pública, com 582 demandas, representando 5,2% do total de manifestações;
4. Iluminação Pública (Remanejamento de poste), com 97 demandas, representando 0,9% do total de manifestações;
5. Pavimentação Urbana - Asfalto, com 56 demandas, representando 0,5% do total de manifestações;
6. Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, com 47 demandas, representando 0,4% do total de manifestações;
7. Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana com 42 demandas, representando 0,4% do total de manifestações;
8. Galeria de Águas Pluviais, com 35 demandas, representando 0,3% do total de manifestações;
9. Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 26 demandas, representando 0,2% do total de manifestações;
10. Obra Pública em Vias Públicas, com 24 demandas, representando 0,2% do total de manifestações.

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, percebemos que o **assunto mais recorrente** foi “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, representando **85%** do total de manifestações da Secretaria, perfazendo um total de **9.462** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública.

Com relação à entrega ou acesso ao serviço prestado das demandas registradas sob o assunto “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, podemos perceber uma diminuição no **índice de resolutividade** do referido assunto no decorrer do ano, onde no mês de janeiro, **41%** do cidadão que respondeu o

questionário da Pesquisa de satisfação avaliou a prestação do serviço solicitado como **resolvido**, e somente **33%** avaliou o serviço como **resolvido** no mês de dezembro.

Considerando que o assunto “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, corresponde o **assunto mais recorrente** do total de demandas do órgão, que foram registradas no ano de **2022**. 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, principalmente solicitações. 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 **68,5%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17,5%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,7%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **9%** foram avaliadas como Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **4%** 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 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 **56%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **67%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **59%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **74%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **36%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

O Índice de **Resolutividade** das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de **34%**, 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, **34%** considerou que esta Secretaria é resolutiva.

O **prazo de respostas** das manifestações recebidas e tratadas na Secretaria é de **96%** de cumprimento do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.

Com relação aos **pedidos de acesso à informação** que foram direcionados a esta 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 2022, onde foram recebidos o total de **56**(cinquenta e seis) solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC). Dos 56 pedidos de acesso à informação, foi impetrado **01**(um) Recurso de Primeira Instância, representando **2%** do total de pedidos.

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.