



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2022

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2023

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 DA TIPOLOGIA	5
2.3. FORMA DE ENTRADA.....	6
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	13
3. PERSPECTIVA DO CIDADÃO	14
3.1. INDICADORES.....	16
4. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	19
5. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	20
5.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
6. PROJETOS	21
6.1. AÇÕES REALIZADAS	23
6.2. AÇÕES EM ANDAMENTO	24
6.3. METAS	25
6.4. CRONOGRAMA	26
6.5. AÇÕES EXTRAPROJETOS.....	28
7. CONCLUSÃO DA ANÁLISE	30

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.

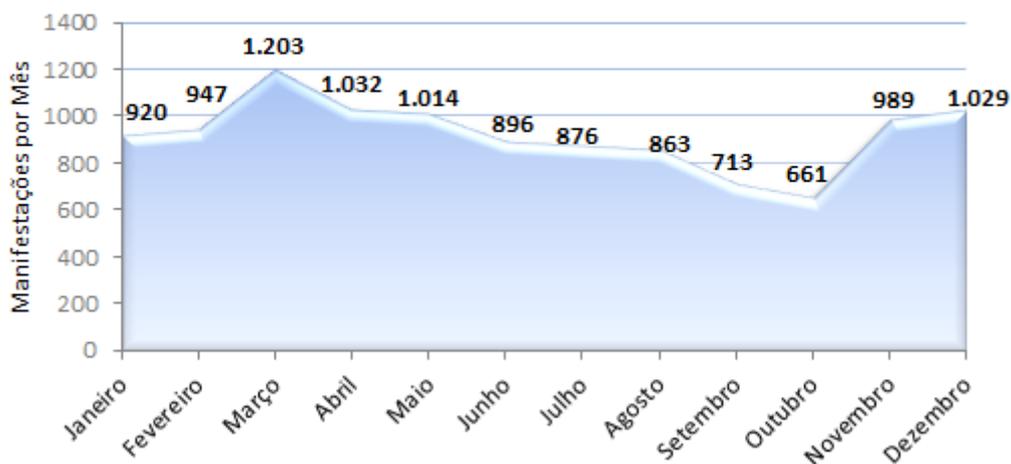
As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de 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.

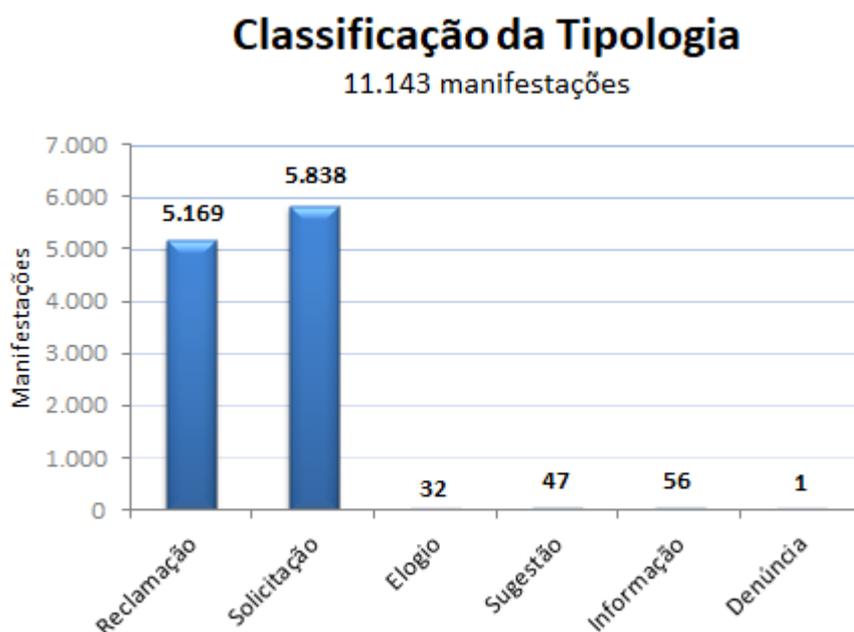
Evolução Mensal

11.143 Manifestações

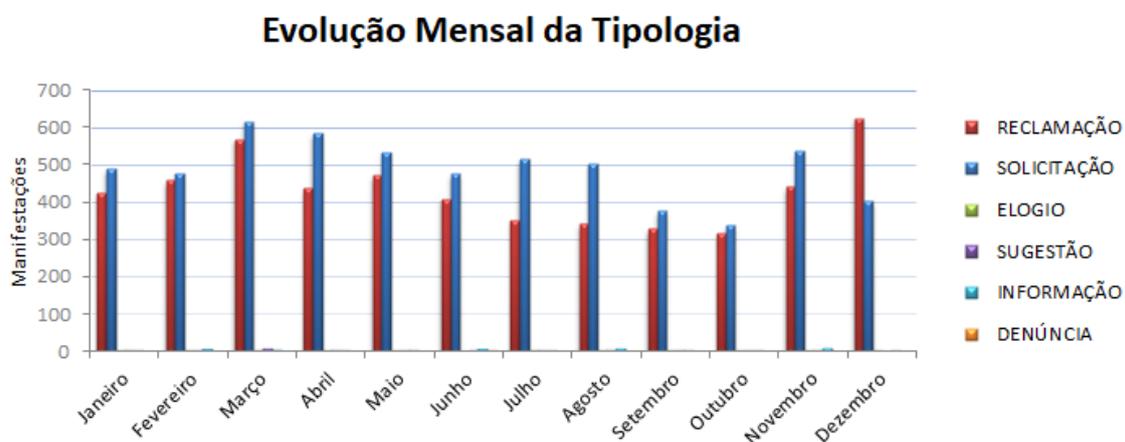


2.2. TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO DA TIPOLOGIA

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.

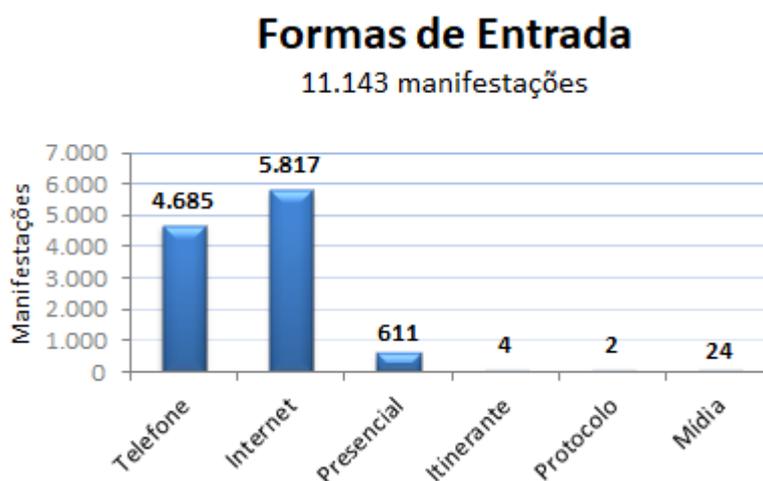


Elencamos, a seguir, a evolução mensal da tipologia no período analisado.



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.



2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

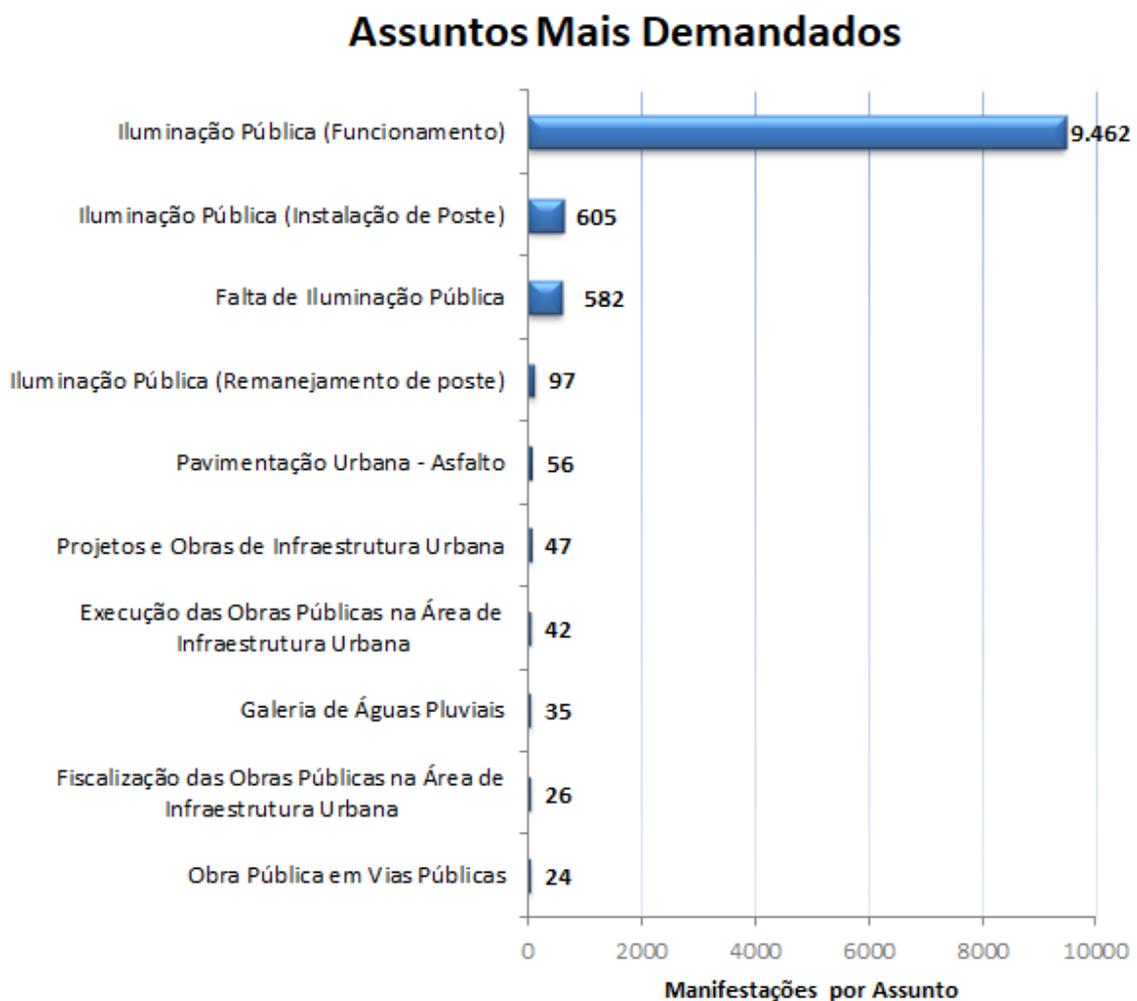
Elencamos, a seguir, as 10(dez) Regiões Administrativas mais demandadas.



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

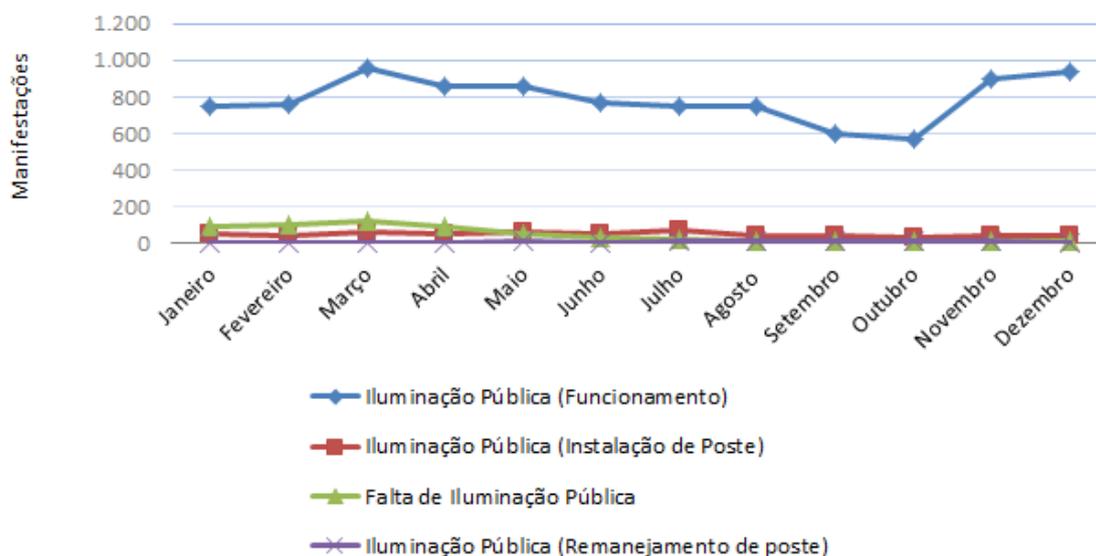
Elencamos, a seguir, o detalhamento dos 10(dez) assuntos mais demandados, no período compreendido entre 01 de janeiro a 20 de dezembro de 2022, no que se refere ao **Volume** - quantidade de manifestações por assunto, a **Qualidade** - percentual de manifestações de cada assunto mais recorrente sob o 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

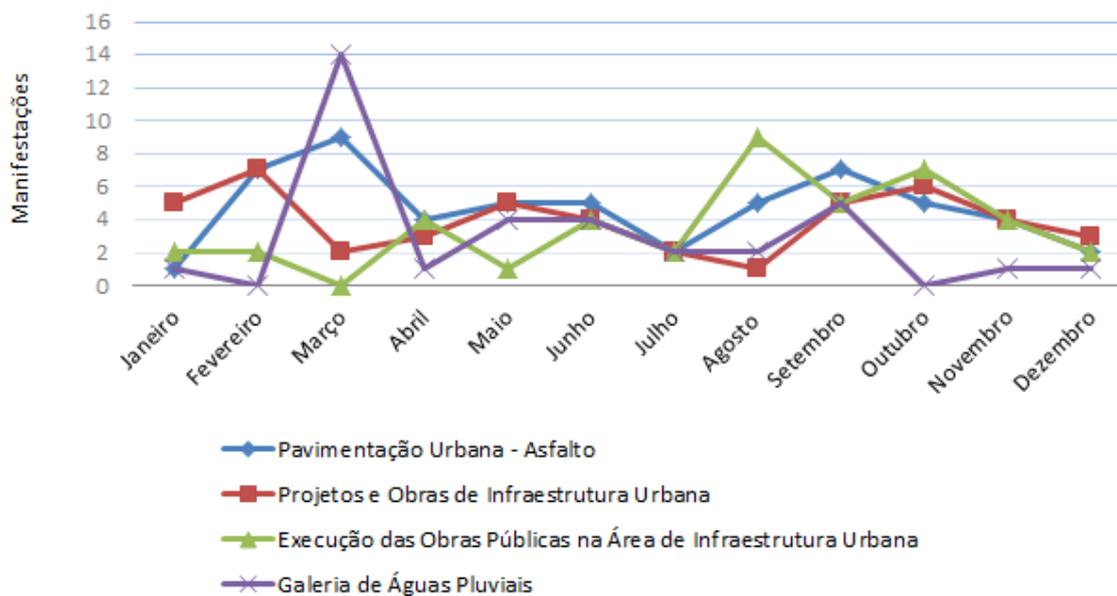
Elencamos, a seguir, a evolução mensal dos principais assuntos de Iluminação Pública, demandados no período analisado.

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

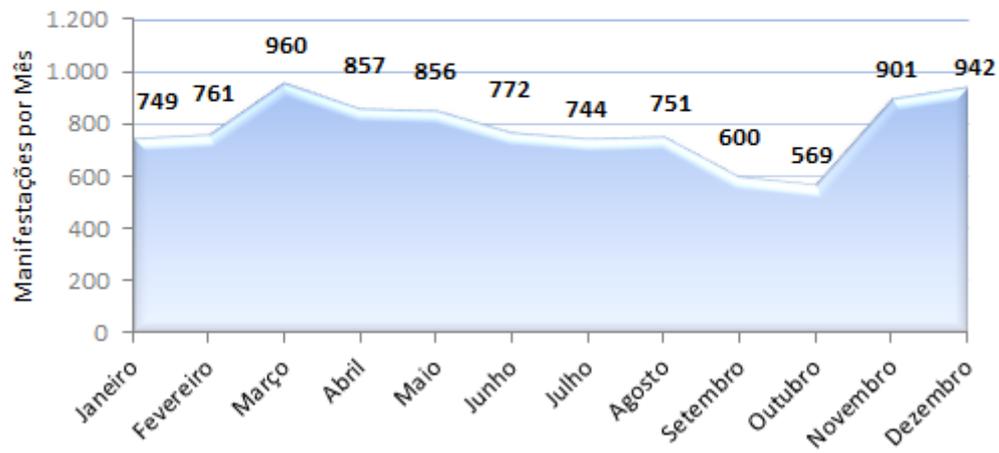
O Decreto Nº 40.898, de 17 de junho de 2020, regulamenta a outorga à Companhia Energética de Brasília referente à concessão da prestação do serviço de iluminação pública no Distrito Federal, assim como o Extrato do Contrato de Concessão, publicado no DODF Nº 137 do dia 22 de julho de 2020, página 53, 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 encontram sob o acompanhamento da Secretaria de Obras e Infraestrutura.

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.

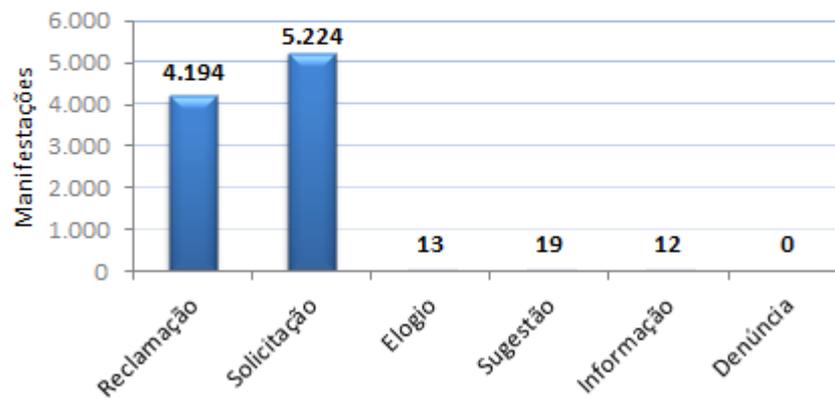
Evolução Mensal

9.462 Manifestações

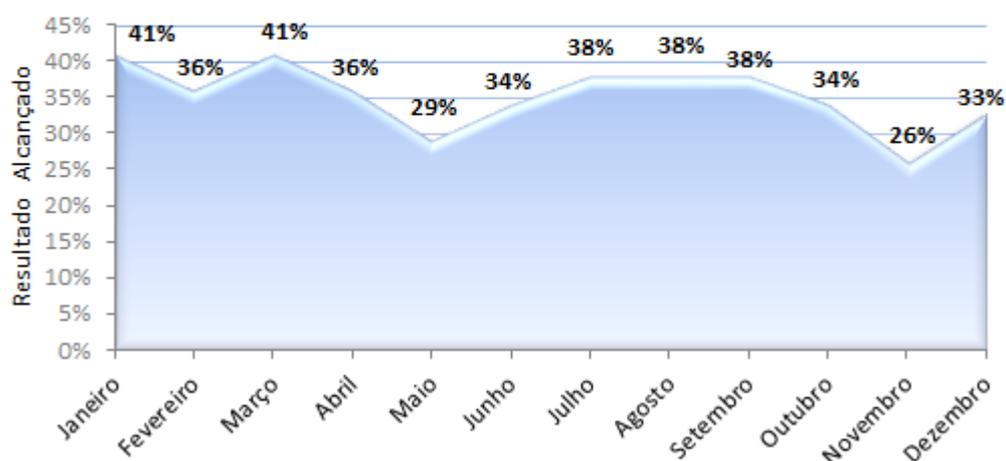


Classificação da Tipologia

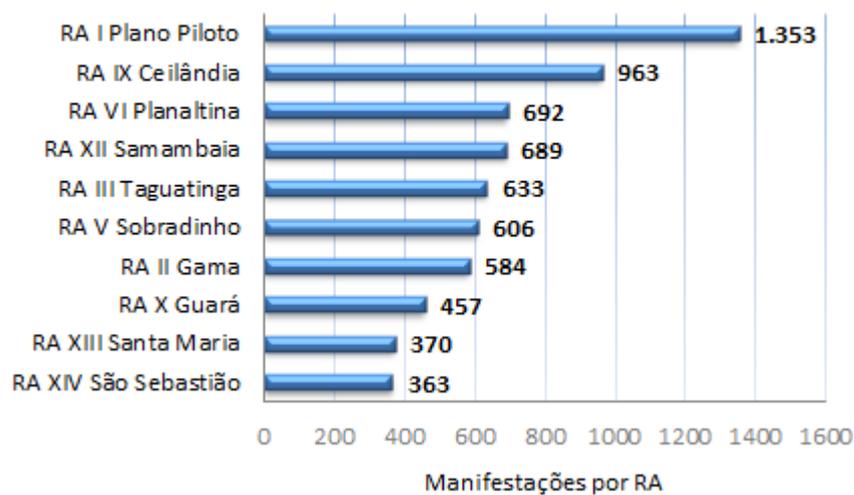
9.462 manifestações



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.



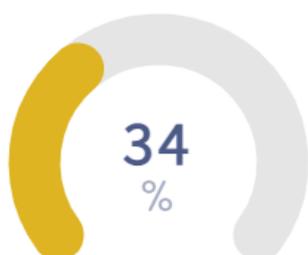
3. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

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”.

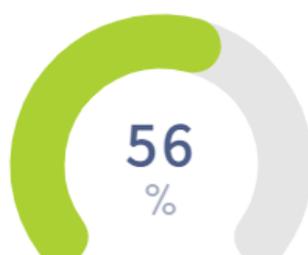
O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação e a Recomendação do serviço de Ouvidoria desta Secretaria, avaliou da seguinte forma:

Índices do Total de Demandas: 11.143 Demandas

Índice de resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



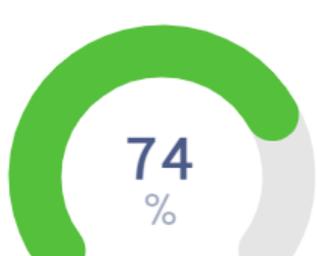
Índice de recomendação



Índice de satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o sistema

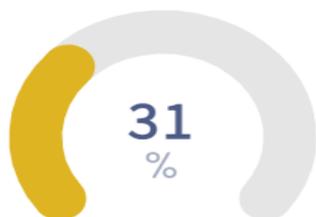


Satisfação com a resposta

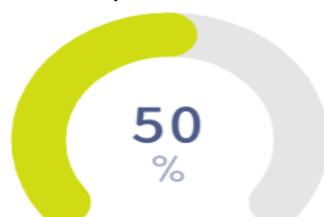


Índices do total de Reclamações: 5.169 Demandas

Índice de resolutividade



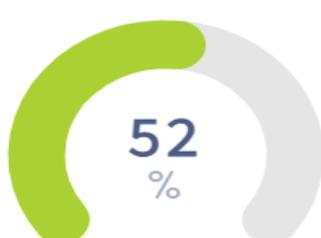
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



Índice de recomendação



Índice de satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o sistema

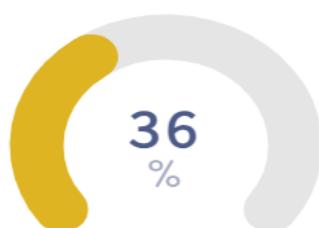


Satisfação com a resposta

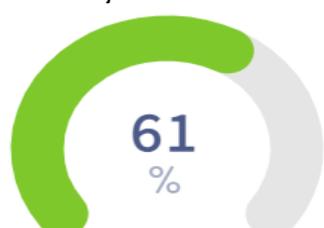


Índices do total de Solicitações: 5.838 Demandas

Índice de resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria



Índice de recomendação



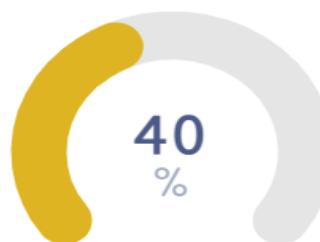
Índice de satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o sistema



Satisfação com a resposta



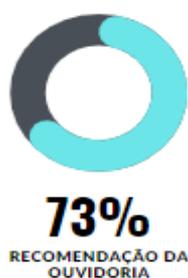
3.1. INDICADORES

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.

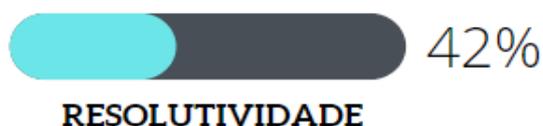
Conforme consta no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, referente ao exercício de 2021, algumas metas e indicadores já pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF) foram revistos, onde algumas metas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

INDICADOR	META 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
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:

INDICADOR	META 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
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:

INDICADOR	META 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
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:

INDICADOR	META 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
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.



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 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
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.

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:

Clareza das informações



Conhecimento da carta



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.

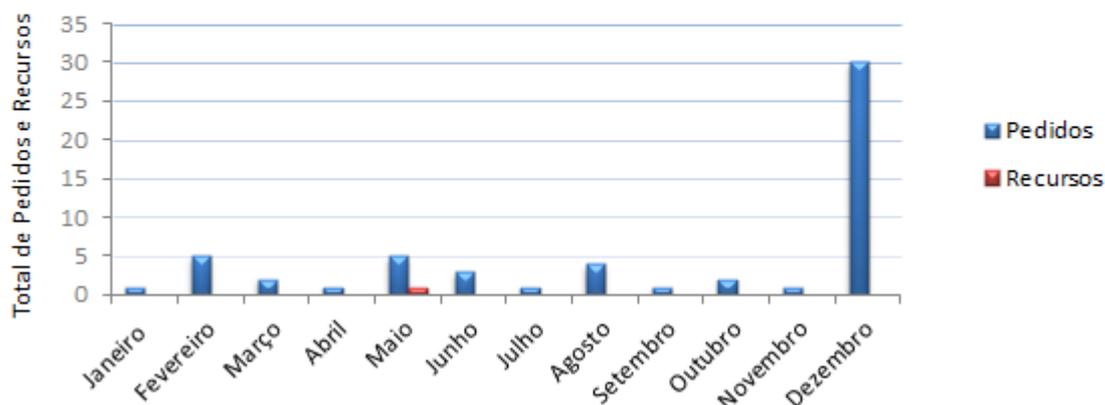
5.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Elencamos, a seguir, a quantidade de pedidos de Acesso à Informação recebida pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC) da Secretaria.

Pedidos de Acesso à Informação

56 Pedidos

1 Recurso



6. PROJETOS

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2022, apresentamos os projetos de Ouvidoria:

Projeto: Bate papo com a Ouvidoria

JUSTIFICATIVA

O projeto “Ouvindo os Ouvidores”, no âmbito do Programa de Sensibilização e Valorização dos Ouvidores e equipes desenvolve-se uma dinâmica colaborativa e participativa dos diversos membros da Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com o intuito de agregar conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao exercício da função de ouvidoria. A proposta é a implantação de ações internas, através do Projeto Bate papo com a Ouvidoria.

OBJETIVO

Divulgar o serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância; Interlocução e aproximação com os demais setores; ter o trabalho das Ouvidorias seccionais prestigiado e reconhecido. Apresentar os projetos em andamento e as boas práticas de ouvidoria exercidas.

Projeto: Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB

JUSTIFICATIVA

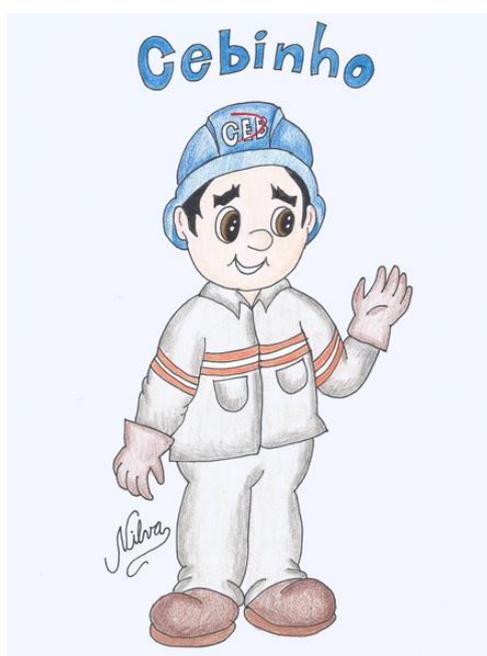
O projeto de Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB tem como intuito educar o cidadão a buscar os canais de atendimento da CEB, para solicitar atendimento dos serviços de iluminação pública, considerando o volume de solicitações registradas por meio da Ouvidoria, que poderiam ser atendidas através das ordens de serviços do primeiro nível de atendimento da CEB. Observamos também a necessidade de orientar o cidadão quanto aos serviços da CEB que dependem da atuação da Neoenergia.

OBJETIVO

Escolha do mascote avatar “Cebinho” para otimizar a dinâmica da divulgação de caráter educativo. Divulgação dos Canais de atendimento da CEB, divulgação dos serviços oferecidos pela CEB, divulgação dos serviços que dependem da atuação da Neoenergia para efetivação do serviço da CEB, e divulgação dos serviços que, apesar da similaridade, não são de competência da CEB. Divulgar a Carta de Serviços.

Esboço do mascote “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.



6.1. AÇÕES REALIZADAS

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2022, apresentamos as ações realizadas:

- ✓ Atualização da página da Ouvidoria no Site. Ação Contínua por trimestre, interrompida por motivo do período eleitoral.
- ✓ Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Ação Contínua por trimestre.
- ✓ Participação em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria: Planejamento Estratégico em ouvidoria; Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas; Gestão de riscos e integridade; Análise de denúncia no âmbito correcional; Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria; Transparência, ética e controle social; e Linguagem Simples.
- ✓ Atualização da Transparência Ativa no Site, com o objetivo de manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa(iTA).
- ✓ Divulgação Interna dos Relatórios estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria com ampla divulgação para as áreas técnicas.
- ✓ 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 de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, com a meta de variação positiva de 1% dos indicadores.

- ✓ Reuniões com as áreas referentes às demandas mais recorrentes. Reunião está sendo realizada mensalmente com a área técnica.
- ✓ Criação da caixa de recebimento de demandas para tratamento dos pedidos de expansão e efficientização de iluminação pública. A caixa foi criada, e foi adequada uma nova estrutura para as caixas no Sistema OUV-DF.
- ✓ Projeto Bate papo com a Ouvidoria. O 1º encontro foi realizado em 27/10/2022, e o 2º encontro foi realizado em 08/12/2022.
- ✓ Divulgação Externa dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços com ampla divulgação nas Mídias Sociais. Ação realizada em dezembro.

6.2. AÇÕES EM ANDAMENTO

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2022, apresentamos as ações que se encontram 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, e se encontra em análise na OGDF. Ação de divulgação adiada para após o período eleitoral. Aguardando o retorno do processo com o parecer da OGDF, para dar continuidade ao projeto.
- ✓ Revisão dos assuntos do OUV-DF. O processo se encontra em andamento na OGDF.
- ✓ Estudo da viabilidade de integração dos Sistemas. O processo se encontra em andamento na Companhia Energética de Brasília – CEB, aguardando resposta da área.

- ✓ Cidadão oculto: Jornada do cidadão para um serviço mais demandado do órgão. A ação foi adiada para 2023, por estar aguardando o roteiro com orientação da OGDF.
- ✓ Atualização da Carta de Serviços. O processo se encontra em andamento nesta Secretaria.

6.3. METAS

Em cumprimento ao **Plano de Ação Anual do SIGO – 2022**, que tem como Resultado Chave(Ação) o monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, elencamos a seguir o **resultado mensal** de cada indicador:

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Índice de recomendação do serviço de ouvidoria	71%	76%	73%	64%	67%	51%	68%	67%	69%	64%	63%	60%
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	60%	60%	62%	54%	57%	44%	55%	56%	59%	56%	57%	57%
Índice de satisfação com a resposta de ouvidoria	39%	34%	42%	39%	36%	25%	34%	34%	44%	34%	33%	20%
Índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	39%	34%	38%	33%	30%	34%	36%	35%	36%	31%	25%	28%

De acordo com Resultado Chave(Ação) de monitoramento mensal dos indicadores de PERFORMANCE DO SIGO/DF e de PERFORMANCE EM SERVIÇOS, elencamos a seguir o resultado mensal de atingimento ou não da meta de **variação positiva de 1%** dos indicadores:

INDICADOR (Resultado Chave)	Meta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Varição positiva do indicador de recomendação do serviço de ouvidoria	1%	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Varição positiva do indicador de satisfação com o serviço de ouvidoria	1%	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Varição positiva do indicador de resolutividade	1%	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim

6.4. CRONOGRAMA

Conforme o Plano de Ação Conjunto da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, e da Ouvidoria da Companhia Energética de Brasília - CEB, para o ano de 2022, apresentamos o Cronograma das ações e projetos:

PROJETO AÇÃO	DESCRIÇÃO	META	PERIODICIDADE	STATUS
Cidadão oculto	Jornada do cidadão para um serviço mais demandado do órgão	Serviço redesenhado	Dezembro	Aguardando Roteiro da OGDF
Atualização Site	Atualização da página da Ouvidoria no Site	Publicidade da Ouvidoria	Janeiro Abril Julho Outubro	Ação Contínua realizada por trimestre

Relatório	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Publicidade dos dados estatísticos das manifestações	Janeiro Abril Julho Outubro	Ação Contínua realizada por trimestre
Capacitação	Participação em cursos de capacitação sobre os temas relacionados à Ouvidoria	Formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições	De acordo com o cronograma da OGDF/CGDF	Participação nos Cursos
Carta de Serviços	Atualização da Carta de Serviços	Atendimento dos requisitos e melhoria dos indicadores	Novembro	Atualização em andamento
Transparência Ativa	Atualização da Transparência Ativa no Site	Manter 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA)	Julho	Atualizada
Divulgação Interna	Relatório estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Ampla divulgação para as áreas técnicas	Janeiro Abril Julho Outubro	Ação Contínua realizada por trimestre
Divulgação Externa	Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços	Ampla divulgação nas Mídias Sociais	Janeiro Abril Julho Outubro	Ação realizada em dezembro
Pré-atendimento	Contato com o cidadão após o registro da manifestação	2% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	Mensal	Ação Contínua realizada mensalmente
Pós-atendimento	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	1% do total de demandas avaliadas como "não satisfeitas"	Mensal	Ação Contínua realizada mensalmente
Reuniões	Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	1 reunião realizada	1ª quinzena de cada mês	Ação Contínua realizada mensalmente
Revisão dos assuntos do OUV-DF	Revisão dos assuntos e inclusão de dados complementares	1ª reunião realizada	Agosto	Processo em andamento na OGDF

Criação de Caixa no OUV-DF	Criação da caixa de recebimento de demandas para tratamento dos pedidos de expansão e efficientização	Caixa criada	Junho	A caixa foi criada, e foi adequada uma nova estrutura para as caixas no Sistema OUV-DF
Estudo da viabilidade de integração dos Sistemas	Estudar a possibilidade de integração do OUV-DF como sistema da CEB	1ª reunião realizada	Agosto	Processo em andamento na CEB
Projeto Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB	Divulgação dos Canais de atendimento da CEB, e divulgação dos serviços oferecidos pela CEB	Diminuição das solicitações no sistema OUV-DF	Dezembro	Aguardando o retorno do processo com o parecer da OGDF.
Projeto Bate-papo com a Ouvidoria	Divulgação do serviço de ouvidoria e explicar seu papel e importância	Dois encontros	Outubro Dezembro	1º encontro realizado em 27/10/2022 2º encontro realizado em 08/12/2022

6.5. AÇÕES EXTRAPROJETOS

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF realizou, no mês de março, uma atualização dos assuntos cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, visando melhoria da compreensão do cidadão no ato do registro das suas demandas. Por meio desse trabalho de atualização, alguns assuntos foram renomeados, dentre eles, assuntos referentes à iluminação pública, veja a seguir como ficaram os nomes desses assuntos:

NOME ANTIGO	NOME ATUAL
Funcionamento de Poste de Iluminação	Iluminação Pública (Funcionamento)
Instalação de Poste de Iluminação	Iluminação Pública (Instalação de poste)
Remanejamento de Poste de Iluminação Pública	Iluminação Pública (Remanejamento de poste)

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, no mês de fevereiro, esta Ouvidoria/SODF encaminhou para o Gabinete da SODF, um relatório com os dados referentes às demandas de ouvidoria relacionadas ao serviço de Iluminação Pública, para apreciação, com a sugestão de possível gestão junto à Companhia Energética de Brasília - **CEB**, buscando a implementação de possíveis melhorias no serviço prestado à sociedade, considerando as informações reportadas pelo cidadão por meio da Ouvidoria. Após esta ação da Ouvidoria, conseguimos observar um **aumento do índice de resolutividade** no mês de março. Considerando a diminuição do índice de resolutividade no mês de maio, foi encaminhado novo relatório com os dados referentes às demandas de ouvidoria relacionadas ao serviço de Iluminação Pública, onde conseguimos observar o aumento do índice no mês de junho.

A Ouvidoria/SODF participou do evento de implantação do Código de Conduta da Secretaria de Obras, na data de No dia 30 de março de 2022, onde os servidores receberam uma cartilha, elaborada pela Comissão de Ética(Cetica), Gabinete e Ascom, contendo explicações básicas a respeito do Código, na qual consta a Ouvidoria como canal de recebimento de denúncias. O evento contou com a presença da Subcontroladora de Governança e Compliance da CGDF, Ana Ferrari, e a Coordenadora de Governança da CGDF, Grice Araújo, que proferiram palestra sobre os temas: Governança, Compliance e a implantação do Código de Conduta na SODF.

7. 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.

O registro de demandas referentes ao assunto sobre “**Iluminação Pública (Funcionamento)**” aumentou em **29%** no 1º trimestre de 2022, com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 4º trimestre de 2021 (**1.915** demandas), e o aumento foi mais acentuado no mês de março, onde foram registradas 960 demandas, seguido do mês de fevereiro, onde foram registradas 761 demandas. No 1º trimestre de 2022 foi registrado o total de **2.470** demandas classificadas com o referido assunto. No 2º trimestre de 2022 foram registradas **2.485** demandas sobre “**Iluminação Pública (Funcionamento)**”, computando um aumento de somente **0,6%** no registro de demandas sobre o referido assunto. No 3º trimestre houve uma redução de 19% no registro de demandas referentes à funcionamento de iluminação pública, onde foram registradas 2.095 demandas. No 4º trimestre de 2022, observamos o aumento de 15,13% no registro de demandas referentes a funcionamento de iluminação pública, onde foram registradas 2.412 demandas.

Os serviços desta área são de responsabilidade da **CEB Iluminação Pública e Serviços**. A CEB reformulou seus canais de atendimento no ano de 2021, 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 “**Iluminação Pública (Funcionamento)**” podemos perceber uma diminuição no **índice de resolutividade** do referido assunto no decorrer do ano de 2021, onde no mês de janeiro, **61%** do cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação avaliou a prestação do serviço solicitado como **resolvido**, e somente **36%** avaliou o serviço como **resolvido** no mês de dezembro. No mês de janeiro de 2022 houve uma melhora desse índice, onde **41%** do cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação avaliou a prestação do serviço solicitado como **resolvido**, sofrendo nova queda do índice de resolutividade no mês de fevereiro, onde somente **36%** avaliou o serviço como **resolvido**, voltando a aumentar o valor do índice no mês de março, onde **41%** avaliou o serviço como **resolvido**. Contudo, observamos novamente a diminuição do índice de resolutividade no mês de maio, onde foi computado **29%** no valor do índice, porém conseguimos observar o aumento do índice a partir do mês de junho, chegando a **38%** no mês de setembro, sofrendo nova queda a partir de outubro, sendo computado **33%** no mês de dezembro.

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. O prazo médio de respostas das demandas é de 15(quinze) dias, sendo observado no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

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.