



# RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2020

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2021

## 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 .....	5
2.3 FORMA DE ENTRADA .....	5
2.4 DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA .....	6
2.5 ASSUNTOS DEMANDADOS .....	7
2.6 SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS .....	8
2.7 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE.....	9
2.8 PERSPECTIVA DO CIDADÃO.....	9
2.9 INDICADORES .....	11
<b>3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....</b>	<b>13</b>
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	14
<b>4. CONCLUSÃO.....</b>	<b>14</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

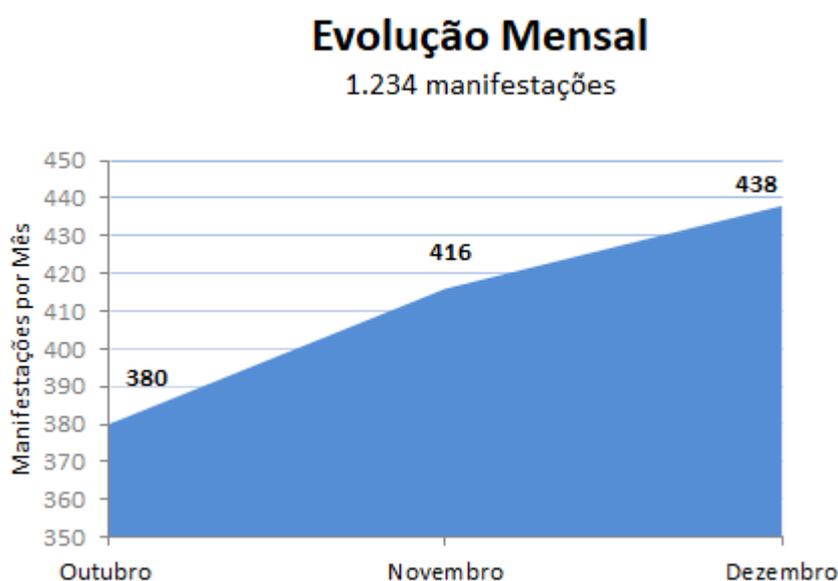
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de outubro a 31 de dezembro de 2020**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** em **28 de janeiro de 2021**.

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.

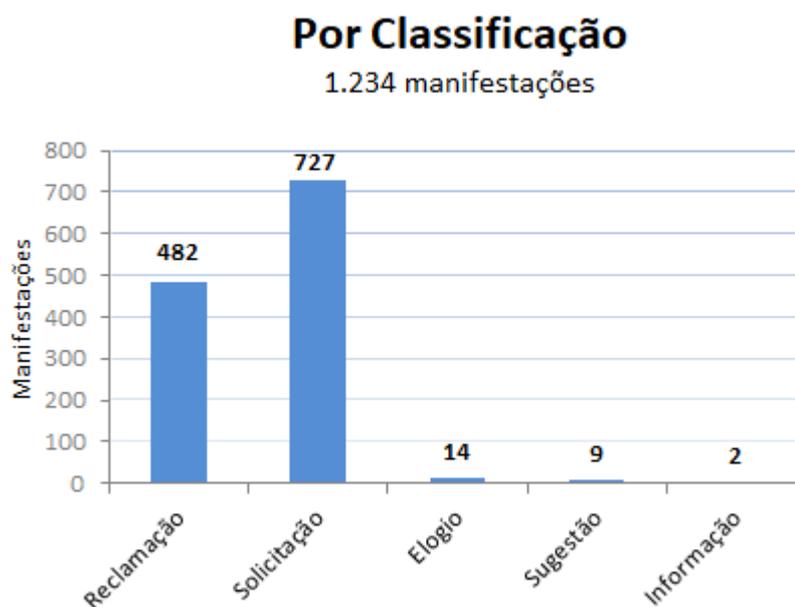
### 2.1 TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de outubro a 31 de dezembro de 2020**, recebeu **1.234** 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: **482** reclamações, **727** solicitações, **14** elogios, **9** sugestões, e **2** informações.

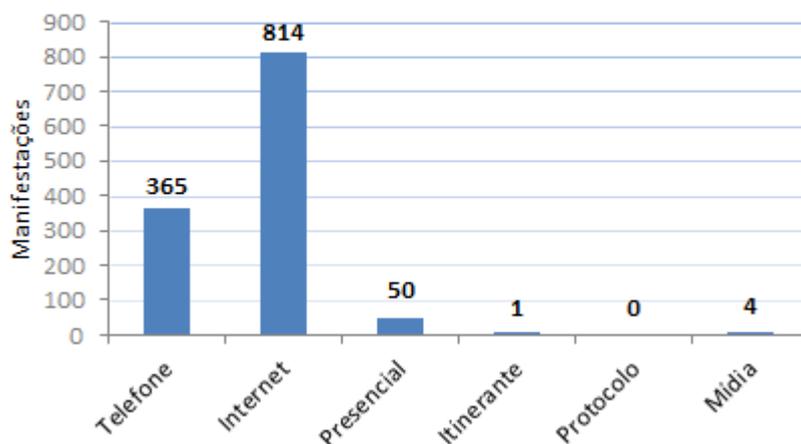


## 2.3 FORMA DE ENTRADA

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

1.234 manifestações

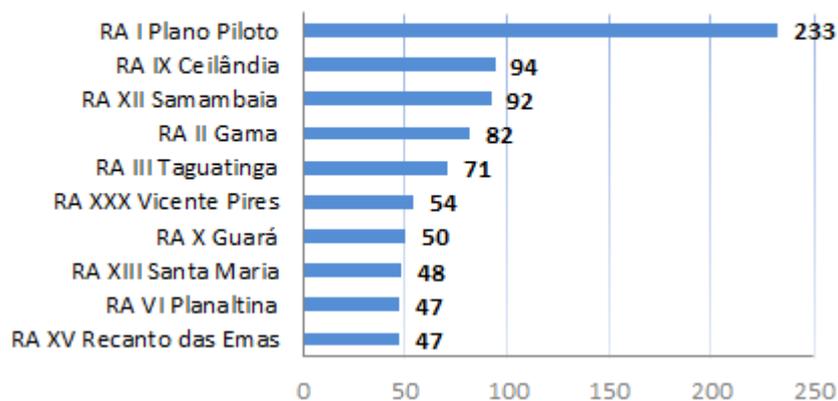


## 2.4 DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

### Regiões Administrativas

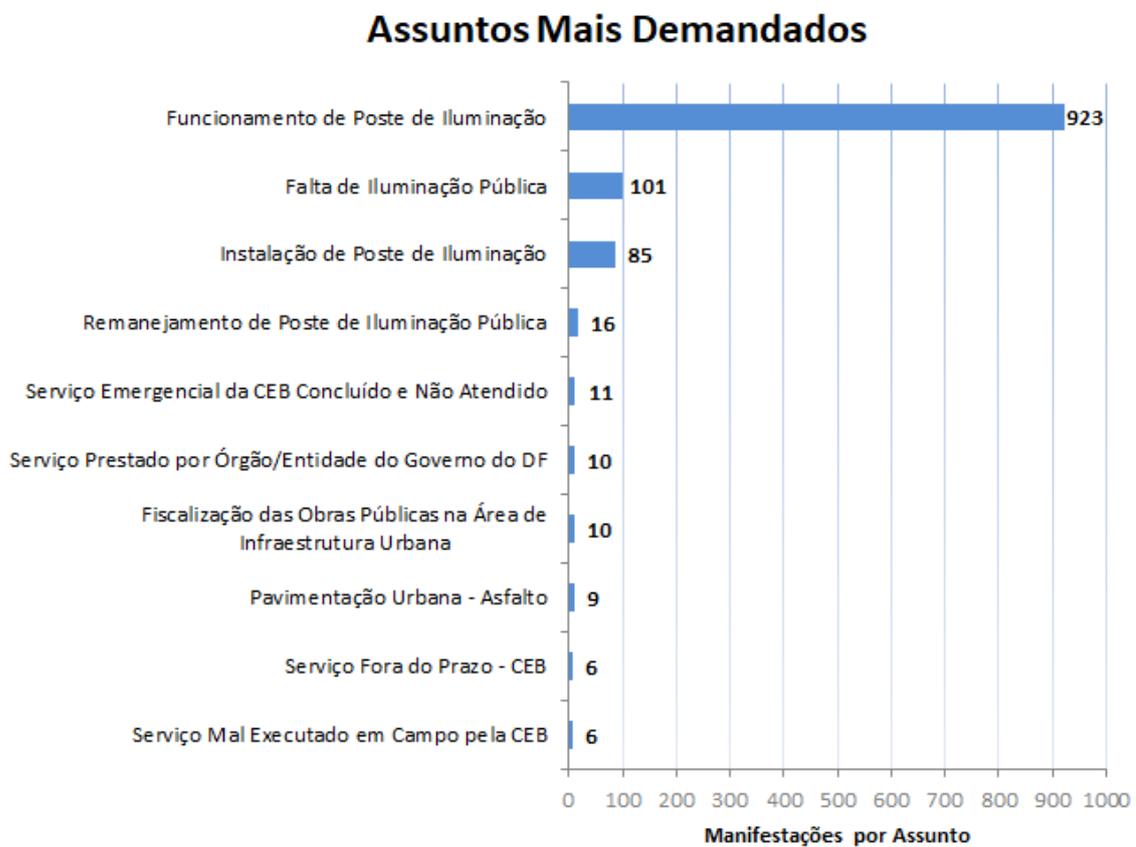
Manifestações por RA



## 2.5 ASSUNTOS DEMANDADOS

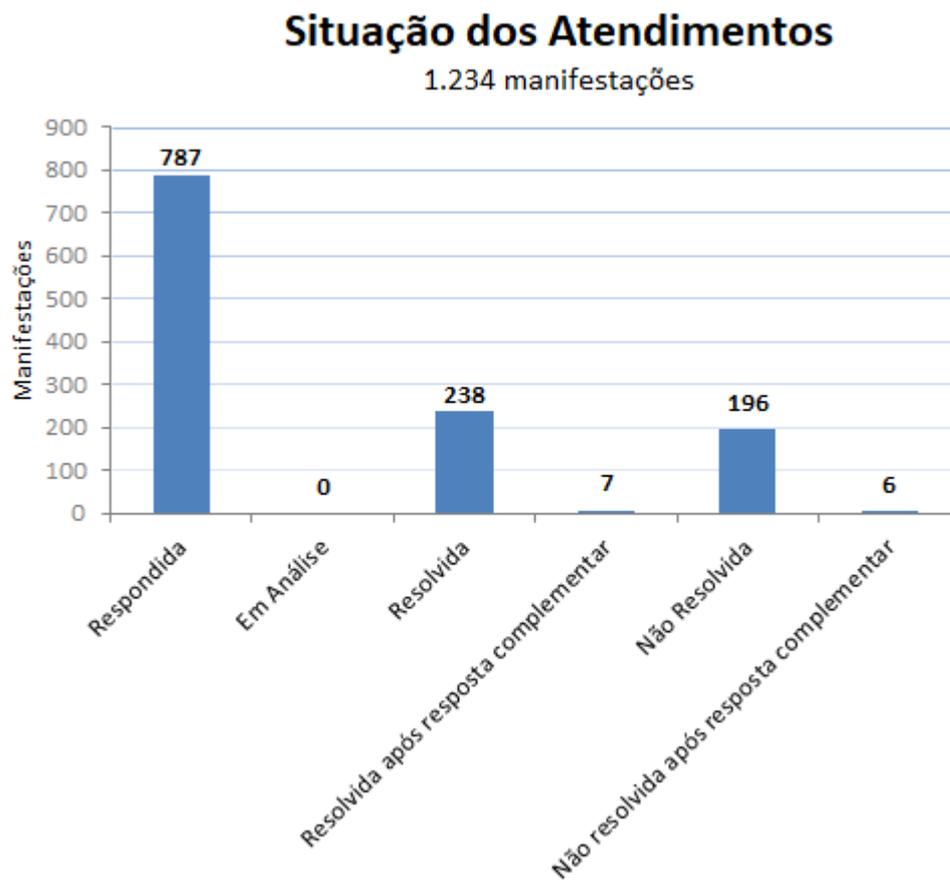
A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

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



## 2.6 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 **64%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **16%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **19%** foram avaliadas como Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar.



## 2.7 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

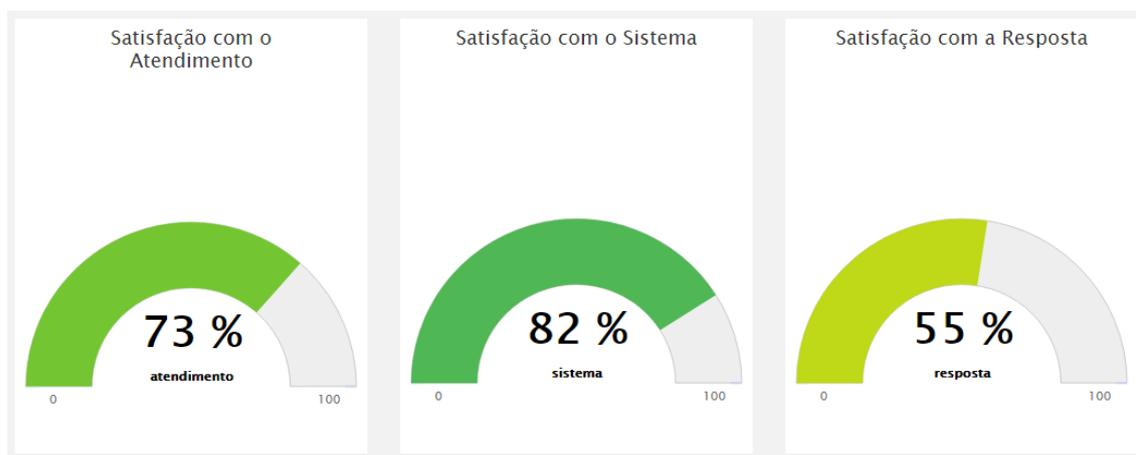
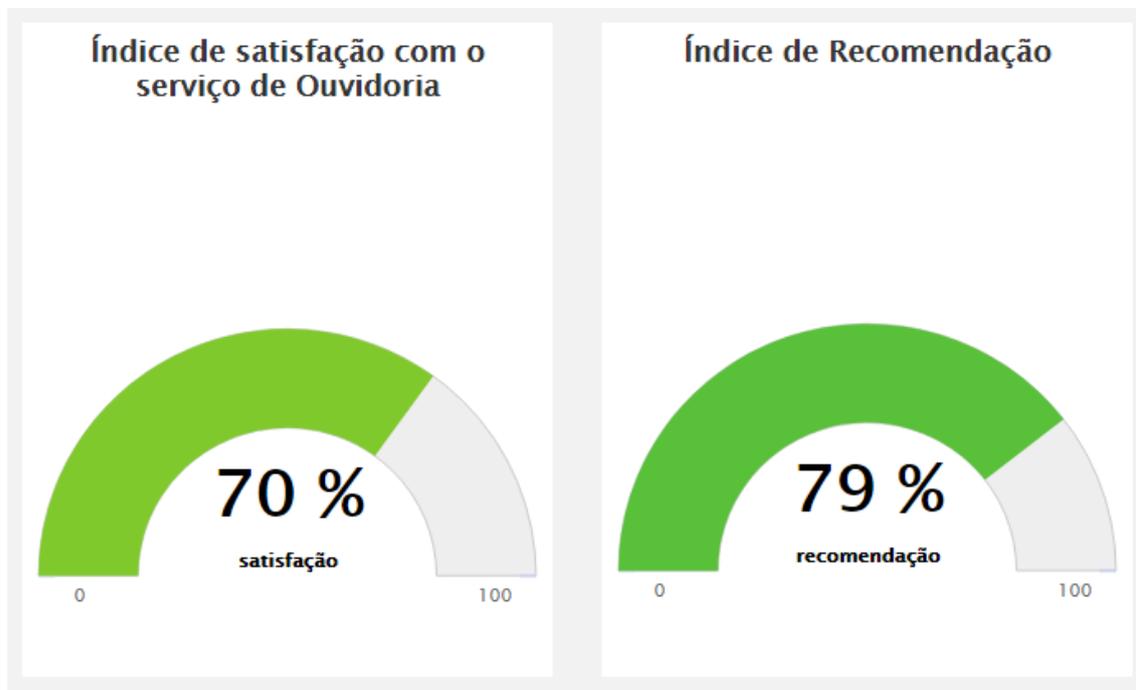
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.



## 2.8 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:



## 2.9 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.

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 2020, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no 4º Trimestre de 2020.



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 classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	50%	55%



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 2020	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	70%



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 2020</b>	<b>RESULTADO 4º T</b>
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	80%	79%



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 2020</b>	<b>RESULTADO 4º T</b>
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	92%	94%



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.

<b>INDICADOR</b>	<b>META 2020</b>	<b>RESULTADO 4º T</b>
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	90%	73%

### 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.

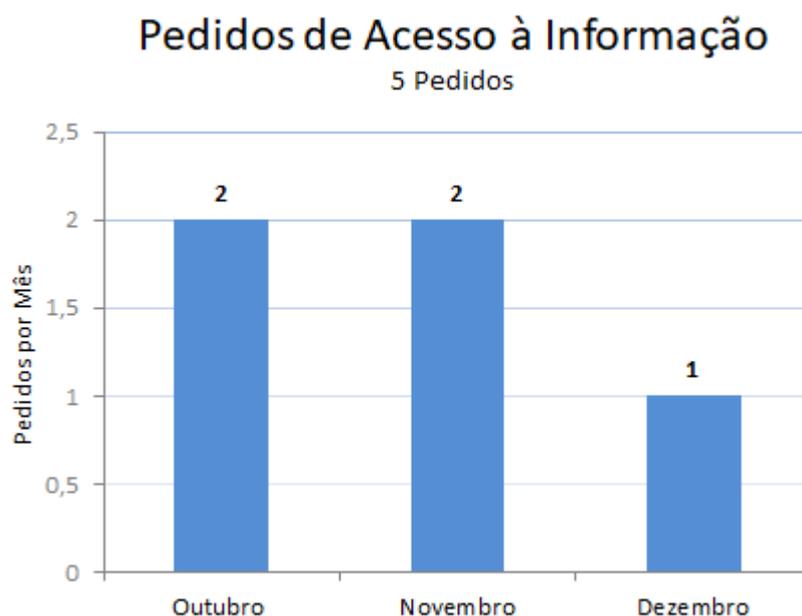
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

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.



## 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 **01/10/2020 e 31/12/2020**, foram registradas **1.234** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **1.234** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram solicitações, representando **59%** do total de manifestações, perfazendo um total de **727** demandas, seguida das reclamações que representam **39%** do total de manifestações, correspondendo a **482** demandas. Tivemos também o registro de **14** demandas de elogio, representando **1%**, **9** demandas de sugestão, representando **0,8%**, e **2** demandas de informação representando **0,2%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como principal canal para registro de manifestação a internet com **66%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **30%** das manifestações, e presencial com **4%** 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 233 demandas;
2. RA IX Ceilândia, com 94 demandas;
3. RA XII Samambaia, com 92 demandas;
4. RA II Gama, com 82 demandas;
5. RA III Taguatinga, com 71 demandas;
6. RA XXX Vicente Pires, com 54 demandas;
7. RA X Guará, com 50 demandas;
8. RA XIII Santa Maria, com 48 demandas;
9. RA VI Planaltina, com 47 demandas;
10. RA XV Recanto das Emas, com 47 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 923 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 101 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 85 demandas;
4. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 16 demandas;
5. Serviço Emergencial da CEB Concluído e Não Atendido, com 11 demandas;
6. Serviço Prestado por Órgão/Entidade do Governo do DF, com 10 demandas;
7. Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 10 demandas;
8. Pavimentação Urbana – Asfalto, com 9 demandas;
9. Serviço Fora do Prazo - CEB, com 6 demandas;
10. Serviço Mal Executado em Campo pela CEB, com 6 demandas.

Com relação à situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **64%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **16%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **19%** foram avaliadas como Resolvidas, **0,5%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar. 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 Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de **55%**, 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, 55% 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 **70%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **79%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **73%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **82%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **55%** demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

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 julho a 30 de setembro de 2020, onde foram recebidos o total de **5(cinco)** solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC).

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.