



# RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2022

## 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. PRAZO DE RESPOSTA .....	9
2.8. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE .....	10
2.9. PERSPECTIVA DO CIDADÃO .....	11
2.10.CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	14
2.11.INDICADORES .....	14
<b>3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....</b>	<b>17</b>
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	17
<b>4. CONCLUSÃO .....</b>	<b>18</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

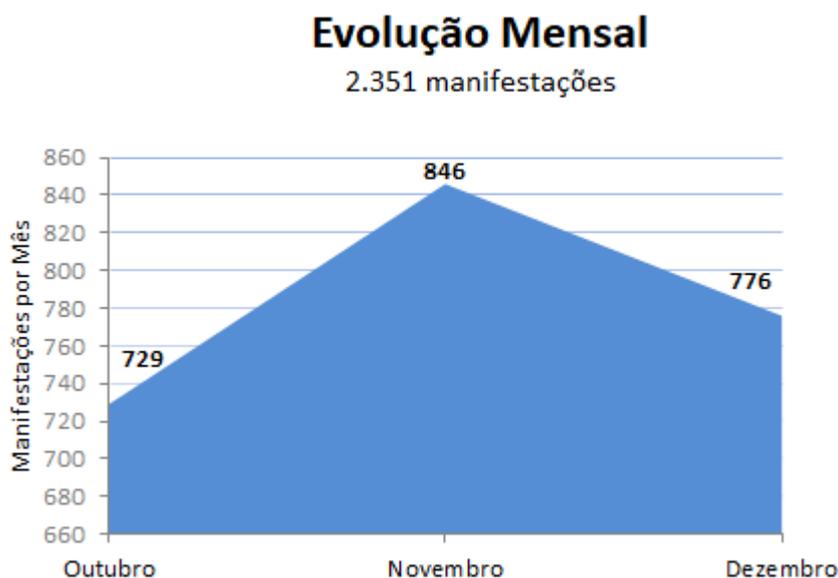
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de outubro a 31 de dezembro de 2021**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** e **Sistema e-SIC** em **10 de janeiro de 2022**.

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

As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

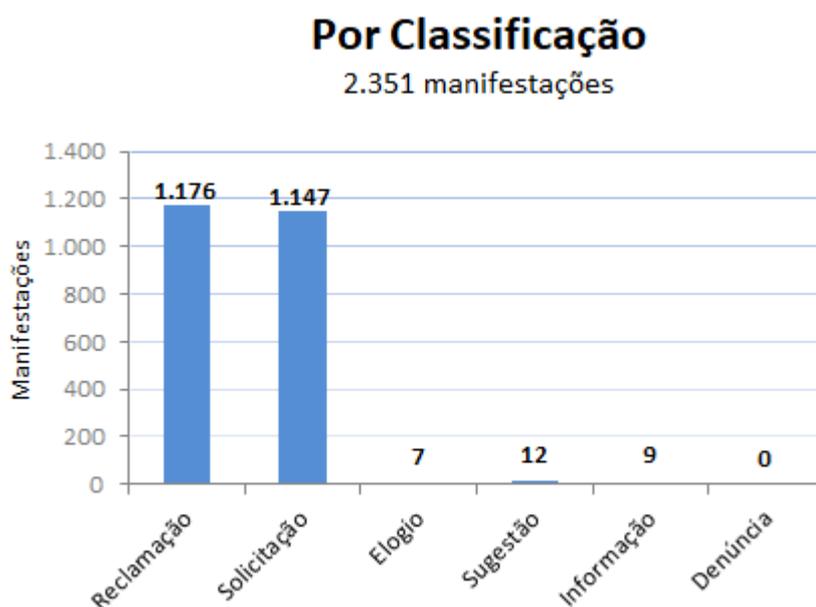
### 2.1. TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de outubro a 31 de dezembro de 2021**, recebeu **2.351** 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: **1.176 reclamações**, **1.147 solicitações**, **7 elogios**, **12 sugestões**, **9 informações**, e nenhuma denúncia.

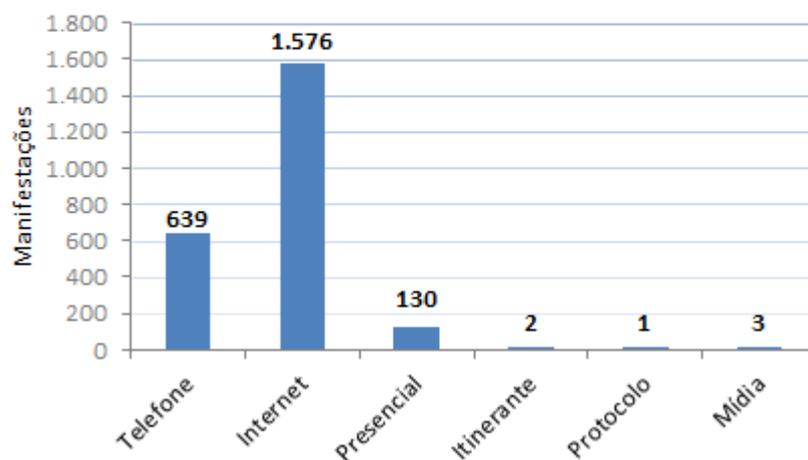


## 2.3. FORMA DE ENTRADA

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.

## Formas de Entrada

2.351 manifestações

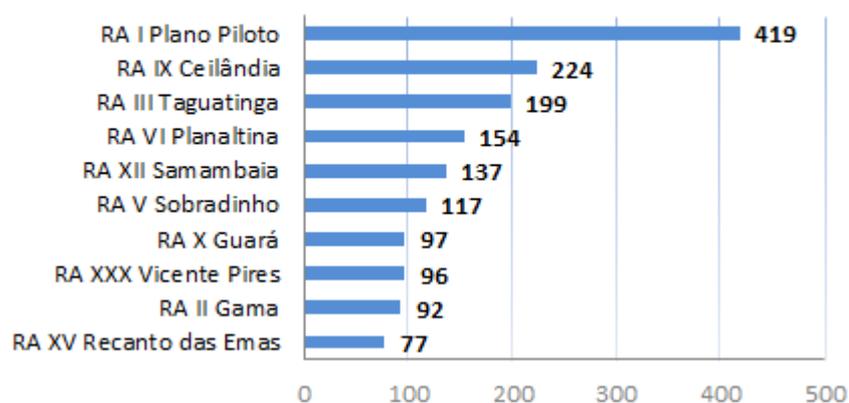


## 2.4. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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 **67%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17,1%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **10%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **5%** se encontram em análise.



## 2.7. PRAZO DE RESPOSTA

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



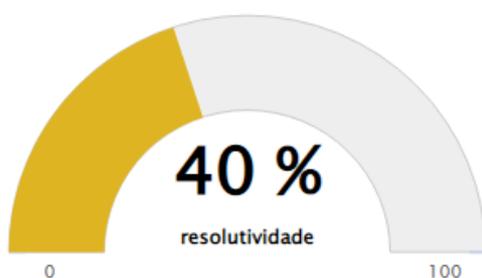
## 2.8. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado, referindo-se ao desempenho do órgão. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva e a resposta complementar ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”, nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações.

### Índice de Resolutividade



### Índice de resolutividade das reclamações



### Índice de resolutividade das Solicitações

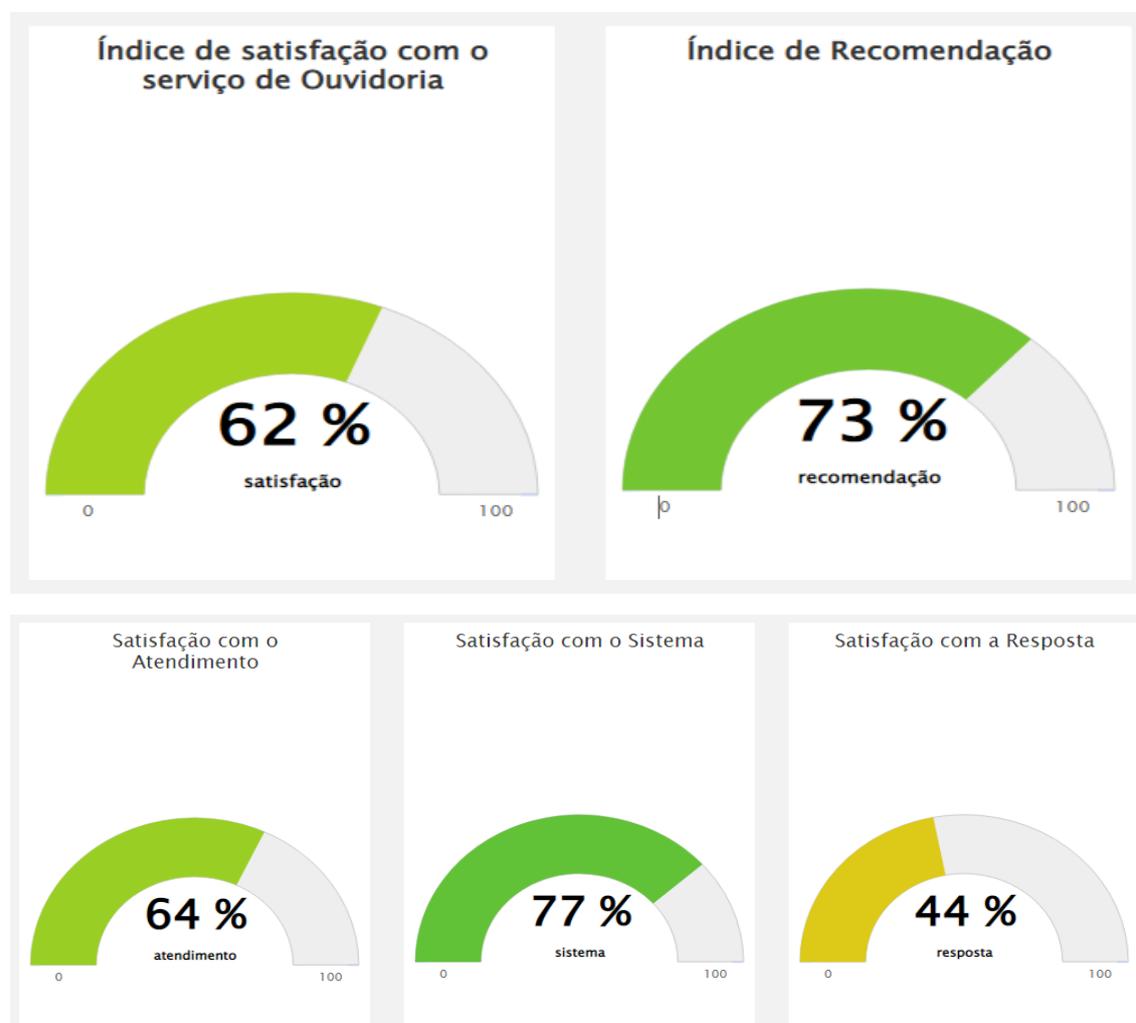


## 2.9. PERSPECTIVA DO CIDADÃO

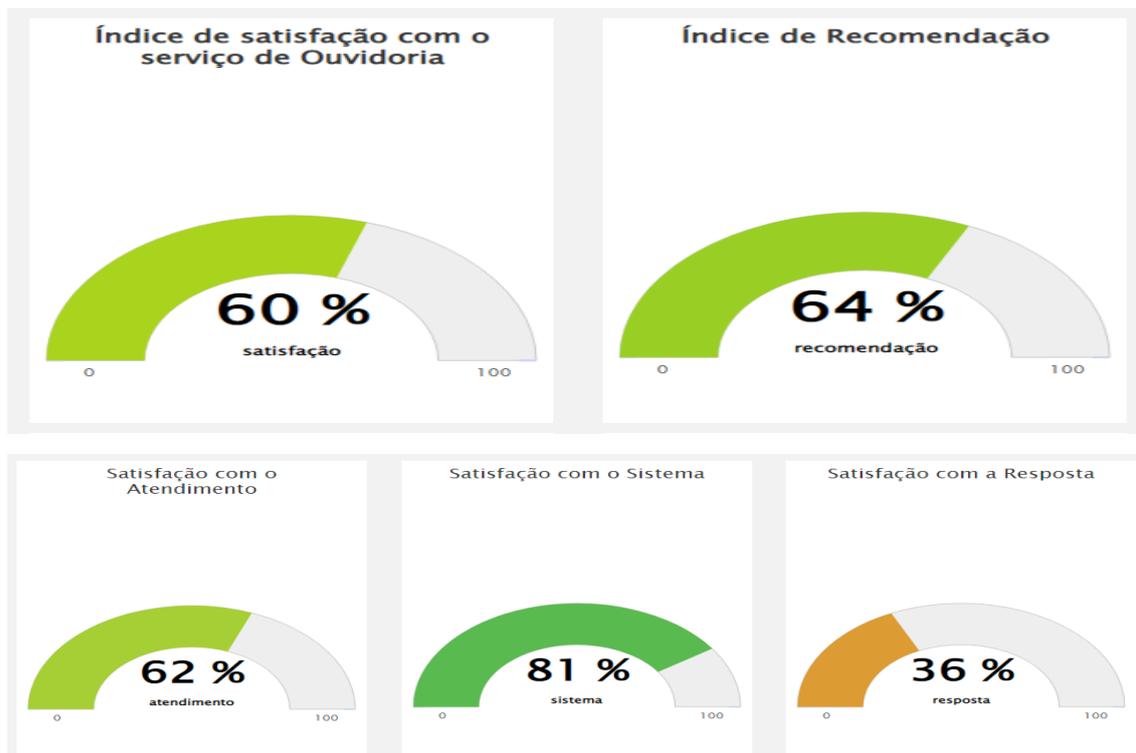
Elencamos, a seguir, o nível de satisfação do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria, obtido através da Pesquisa de Satisfação que é apresentada ao cidadão após o recebimento da resposta de cada demanda, onde o mesmo poderá responder ao questionário com algumas perguntas, dentre elas temos o “Índice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

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

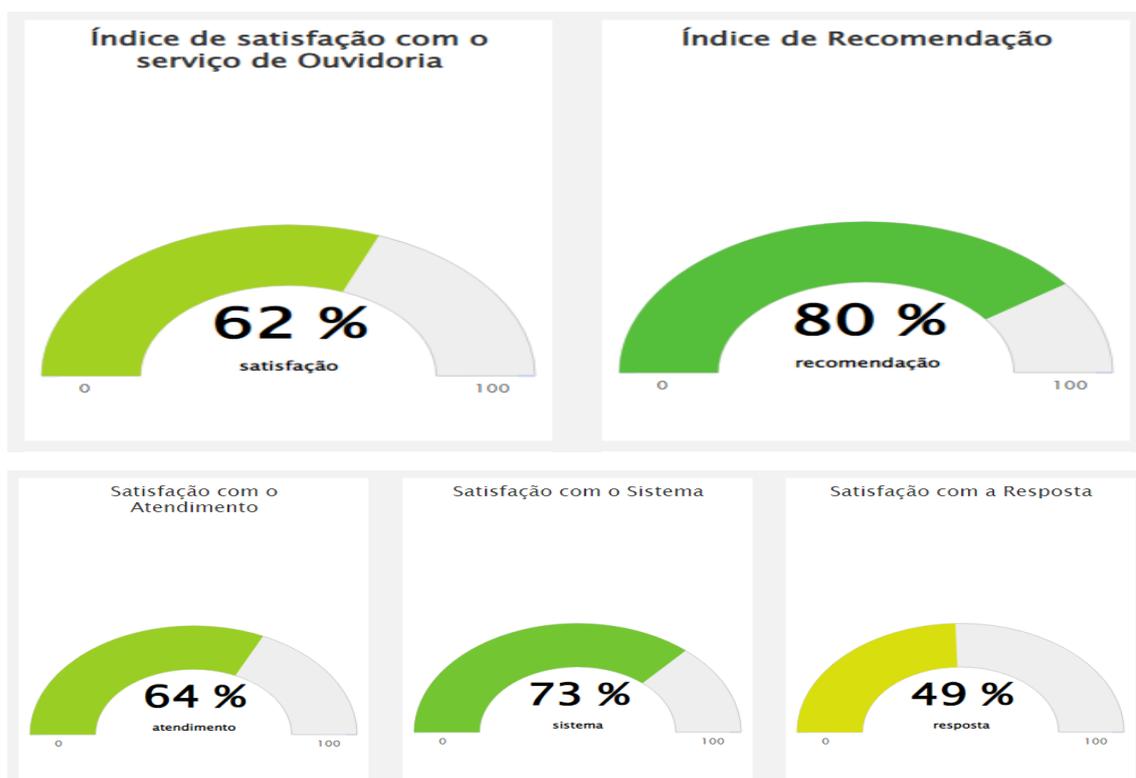
### Índices do Total de Demandas: 2.351 Demandas



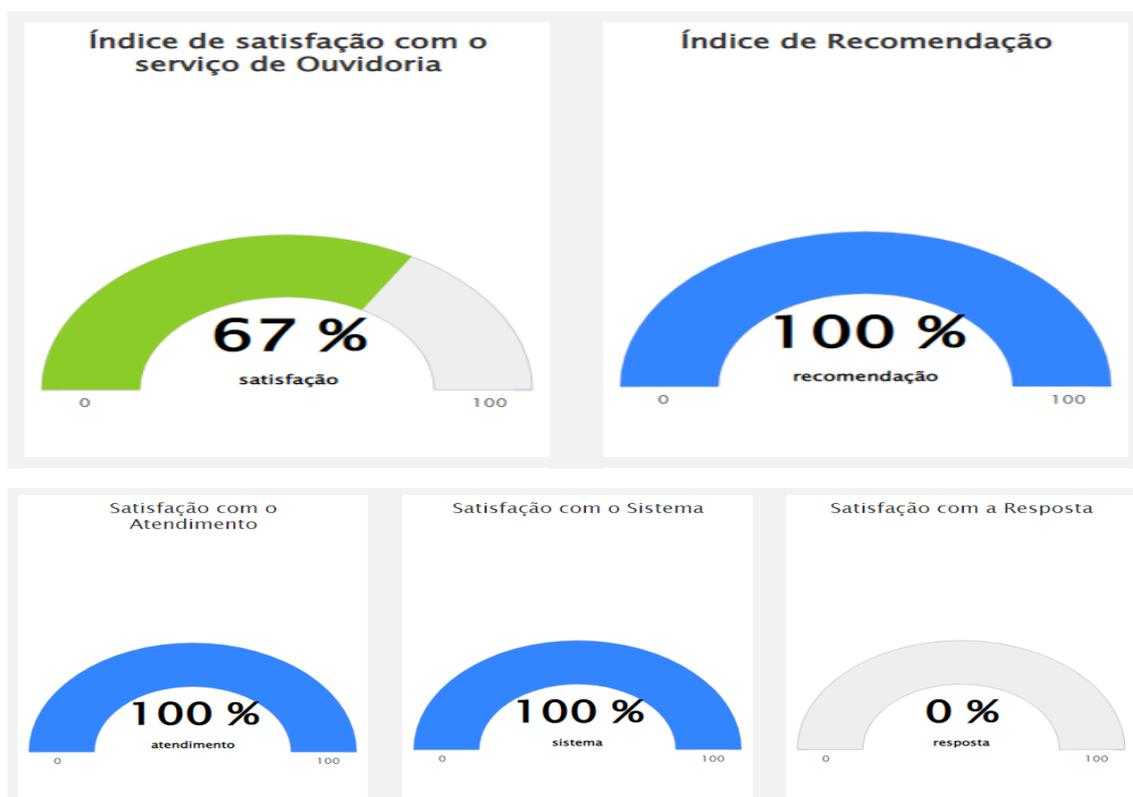
## Índices do total de Reclamações: 1.176 Demandas



## Índices do total de Solicitações: 1.147 Demandas



## Índices do total de Sugestões: 12 Demandas



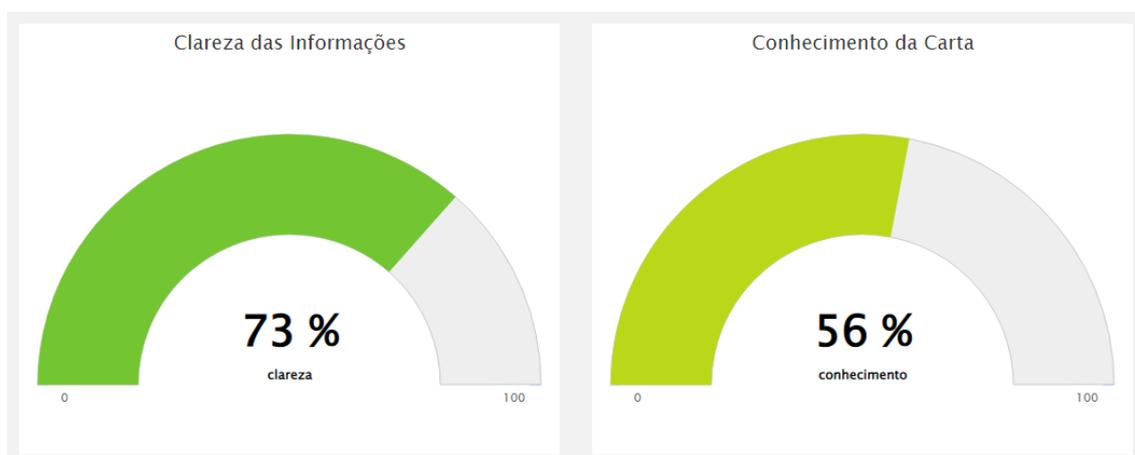
## Índices do total de Informações: 9 Demandas



## 2.10. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

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

O cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Secretaria, com relação à taxa de clareza das informações na carta, e taxa de conhecimento da existência da carta, da seguinte forma:



## 2.11. 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 em virtude do contexto de pandemia e capacidade de execução do SIGO-DF.

Apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF para o ano de **2021**, e o resultado alcançado pela Secretaria de Obras no **4º Trimestre de 2021**.



Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho do órgão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas demandas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DO CIDADÃO REGISTRADAS NO OUV-DF	42%	38%



Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio de uma avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	69%	62%



Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir de uma pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	73%



Este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012:

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	93%	100%



Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes na carta de serviços da Secretaria, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

INDICADOR	META 2021	RESULTADO 4º T
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	75%	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.

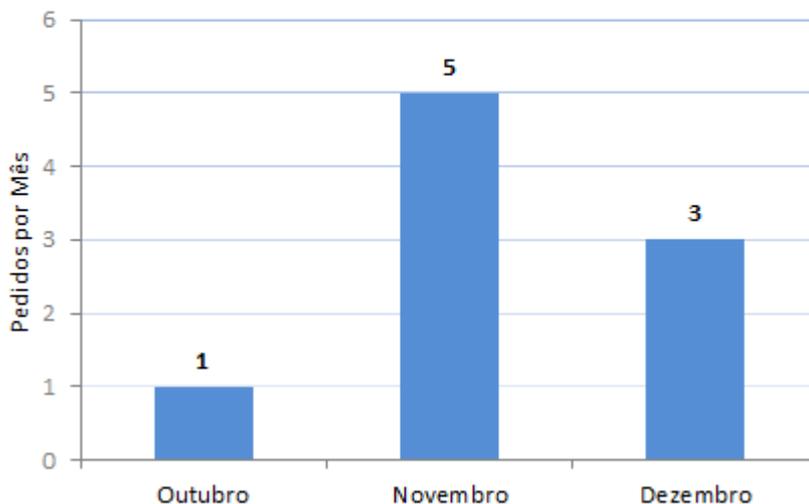
O cidadão ainda pode recorrer a três instâncias em caso de insatisfação com a resposta recebida: à autoridade superior a que proferiu a decisão (primeira instância); à autoridade máxima do órgão (segunda instância); e à Controladoria - Geral do Distrito Federal (CGDF), como última instância recursal.

#### **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.

## Pedidos de Acesso à Informação

9 Pedidos



## 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 de outubro a 31 de dezembro de 2021**, foram registradas **2.351** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos **2.351** atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **50%** do total de manifestações, perfazendo um total de **1.176** demandas, seguida das solicitações que representam **49%** do total de manifestações, correspondendo a **1.147** demandas. Tivemos também o registro de **07** demandas de elogio, representando **0,2%**, **12** demandas de sugestão, representando **0,5%**, e **09** demandas de informação representando **0,3%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como **principal canal para registro de manifestação** a internet com **67%** das manifestações recebidas, seguido do canal via telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com **27%** 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 419 demandas;
2. RA IX Ceilândia, com 224 demandas;
3. RA III Taguatinga, com 199 demandas;
4. RA VI Planaltina, com 154 demandas;
5. RA XII Samambaia, com 137 demandas;
6. RA V Sobradinho, com 117 demandas;
7. RA X Guará, com 97 demandas;
8. RA XXX Vicente Pires, com 96 demandas;
9. RA II Gama, com 92 demandas;
10. RA XV Recanto das Emas, com 77 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 1.915 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 212 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 101 demandas;
4. Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, com 15 demandas;
5. Galeria de Águas Pluviais, com 13 demandas;
6. Construção de Calçadas e, ou Meio Fio, com 10 demandas;
7. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 9 demandas;
8. Pavimentação Urbana - Asfalto, com 8 demandas;

9. Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 8 demandas;
10. Obra Pública em Vias Públicas, com 8 demandas.

Durante o período analisado de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, percebemos que o **assunto mais recorrente** foi “**Funcionamento de Poste de Iluminação**”, representando **81,4%** do total de manifestações da Secretaria, perfazendo um total de **1.915** demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, referentes ao serviço que envolve manutenção de poste de iluminação pública. O registro de demandas referentes ao assunto sobre “**Funcionamento de Poste de Iluminação**” diminuiu em **17%** com relação ao quantitativo de demandas classificadas com o mesmo assunto no período do 3º trimestre de 2021, onde foram registradas **2.304** demandas.

No dia 02 de março de 2021, foi assinado o Contrato de Compra e Venda da CEB Distribuição S.A., passando a ser de propriedade do Grupo Neoenergia, por meio da sua empresa controlada **Bahia Geração de Energia S.A** e, assim, deixou de ser uma subsidiária da Companhia Energética de Brasília, não sendo mais integrante da estrutura administrativa do Distrito Federal. Todo o patrimônio vinculado à Iluminação Pública – IP continua sendo de propriedade do Distrito Federal e os serviços desta área são de responsabilidade da **CEB Iluminação Pública e Serviços**. Neste primeiro momento, o atendimento telefônico aos clientes permaneceu sendo realizado pelo canal de comunicação via telefone **116**, onde a **opção 4** era referente à iluminação pública. A CEB reformulou seus canais de atendimento e implantou o Sistema de Gestão da Iluminação Pública, os novos canais de atendimento foram implantados a partir de 05 de agosto de 2021. Dessa forma a Iluminação Pública passou a ter canais exclusivos, independentes da Distribuidora: implantação de um novo **tridígito – 155** e call center 24 horas; lançamento do **aplicativo Ilumina DF** para Android e IOS para abertura de chamados de manutenção; e lançamento de site no portal, [www.ceb.com.br](http://www.ceb.com.br), para abertura de chamados de manutenção.

Com relação à **situação das manifestações** recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **67%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **17,1%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **0,1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **10%** foram avaliadas como Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **5%** se encontram em análise. Assim que o cidadão recebe a resposta definitiva pode indicar se a sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”. Essa avaliação mede a resolutividade, e avalia a prestação do serviço solicitado. As manifestações classificadas como Não Resolvidas foram as que o cidadão teve acesso à resposta, mas considerou que o setor não resolveu o seu problema quanto à entrega ou acesso ao serviço prestado. As demandas classificadas como Resolvidas foram aquelas que o cidadão considerou, através da pesquisa, que seu problema foi solucionado.

O **prazo de respostas** das manifestações recebidas e tratadas na Secretaria é de 100% de cumprimento do prazo legal de até 20 dias, conforme a Lei nº 4.896/2012.

O **Índice de Resolubilidade** das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de **38%**, 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, **38%** 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 **62%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **73%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **64%** dos entrevistados

demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, 77% demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e 44% demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

Referente à **Carta de serviços ao Cidadão**, instituída por meio do O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, verificamos que o cidadão que respondeu o questionário da Pesquisa de satisfação que é apresentada ao mesmo, após o recebimento da resposta de cada demanda, avaliou a Carta de Serviços desta Secretaria com relação à taxa de “Clareza das informações”, considerando 73% de clareza na carta, e com relação à taxa de “Conhecimento da Carta”, verificamos que 56% dos entrevistados demonstraram ter o conhecimento da Carta de Serviços desta Secretaria.

Com relação aos **pedidos de acesso à informação** que foram direcionados a essa Secretaria, em cumprimento à aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, foram extraídos os dados do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), compreendendo o período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021, onde foram recebidos o total de 09(nove) 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.