



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2019

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2019

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE DE DADOS DAS DEMANDAS	4
2.1 TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS.....	4
2.2 TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO.....	5
2.3 FORMA DE ENTRADA	5
2.4 DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA.....	6
2.5 ASSUNTOS DEMANDADOS.....	7
2.6 SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS	7
2.7 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	8
2.8 PERSPECTIVA DO CIDADÃO	9
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....	10
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
4. CONCLUSÃO	11

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, bem como 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

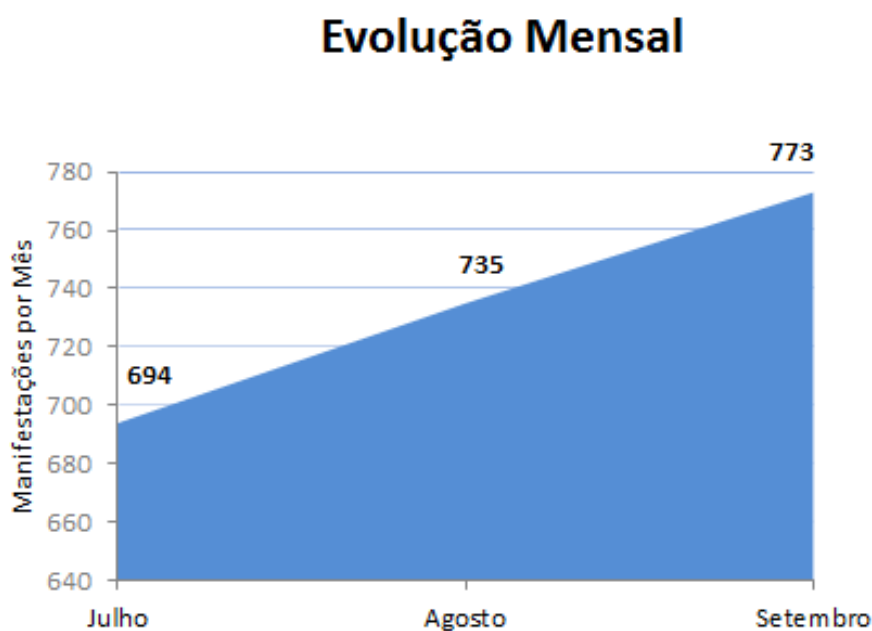
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de julho a 30 de setembro de 2019**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **10 de outubro de 2019**.

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 julho a 30 de setembro de 2019**, recebeu **2.202** manifestações no Sistema de Ouvidoria.

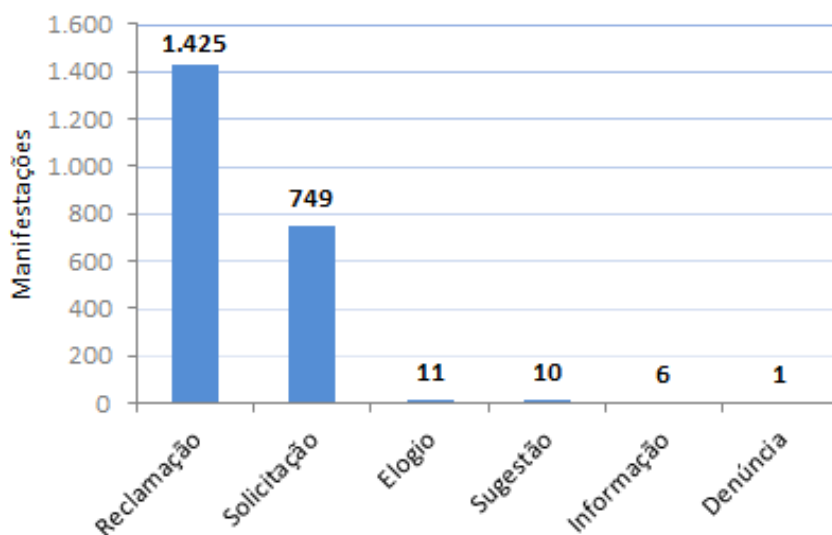


2.2 TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

No que se refere à quantidade de demandas quanto à classificação, é possível observar que as manifestações recebidas foram classificadas como: **1.425** reclamações, **749** solicitações, **11** elogios, **10** sugestões, **6** informações, e **1** denúncia.

Por Classificação

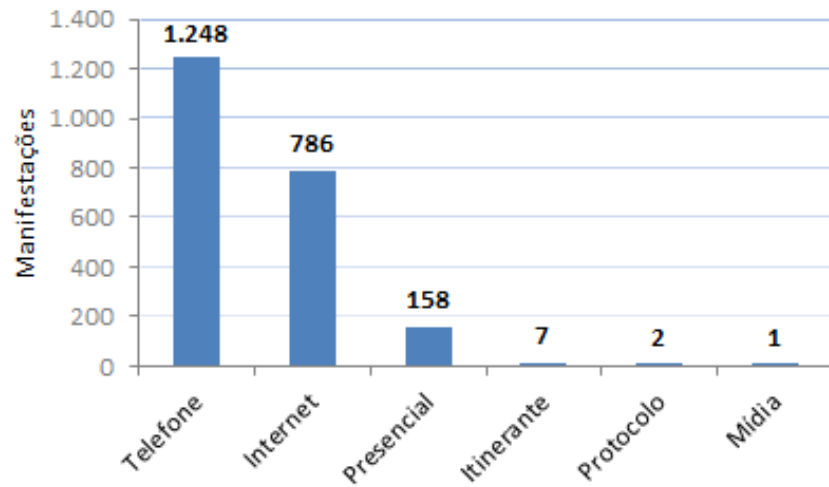
2.202 manifestações



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

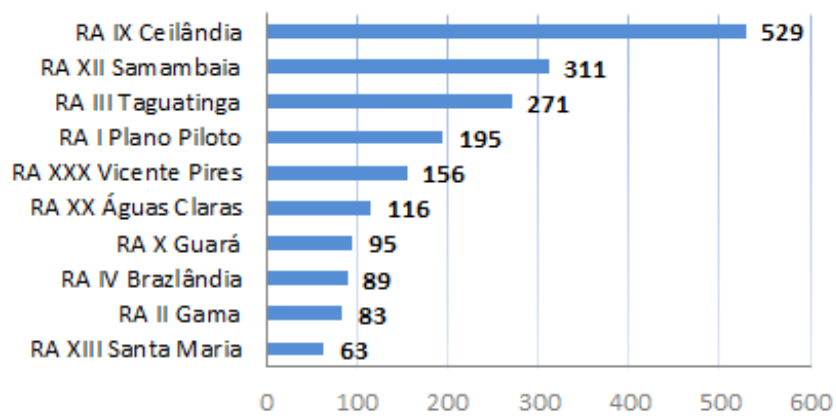


2.4 DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

Regiões Administrativas

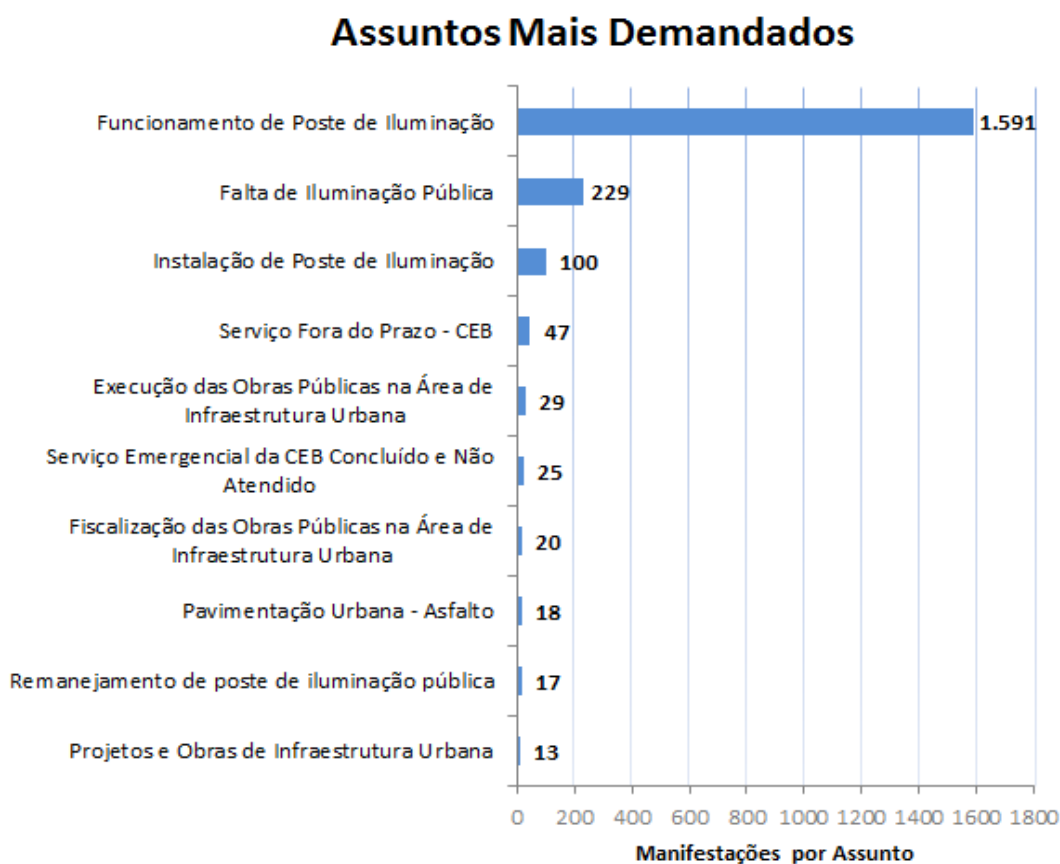
Manifestações por RA



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.

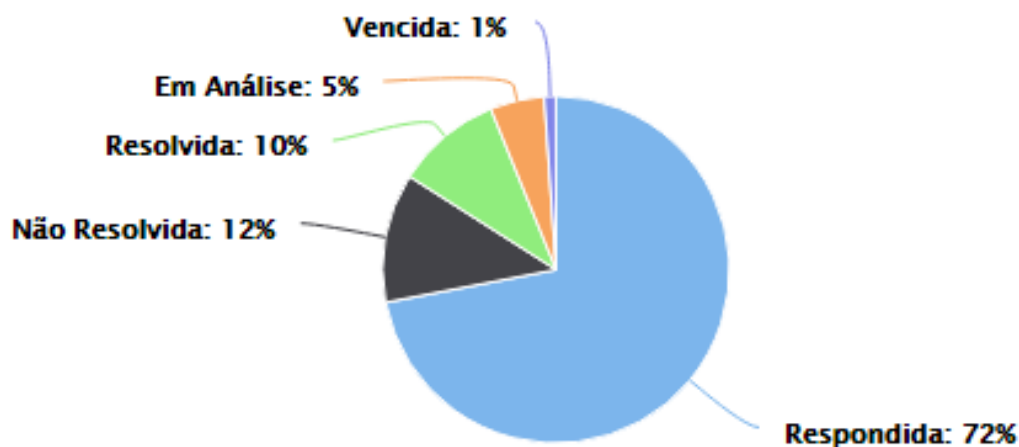
As demandas extraídas do sistema OUV-DF, durante o período supracitado, foram elencadas pelo ranking dos 10(dez) assuntos mais demandados.



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 **72%** das demandas estão classificadas como respondidas, **12%** das manifestações foram avaliadas como não resolvidas, e **10%**

como resolvidas, 5% se encontram em análise, e 1% se encontram vencidas aguardando a resposta da área técnica.



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”.

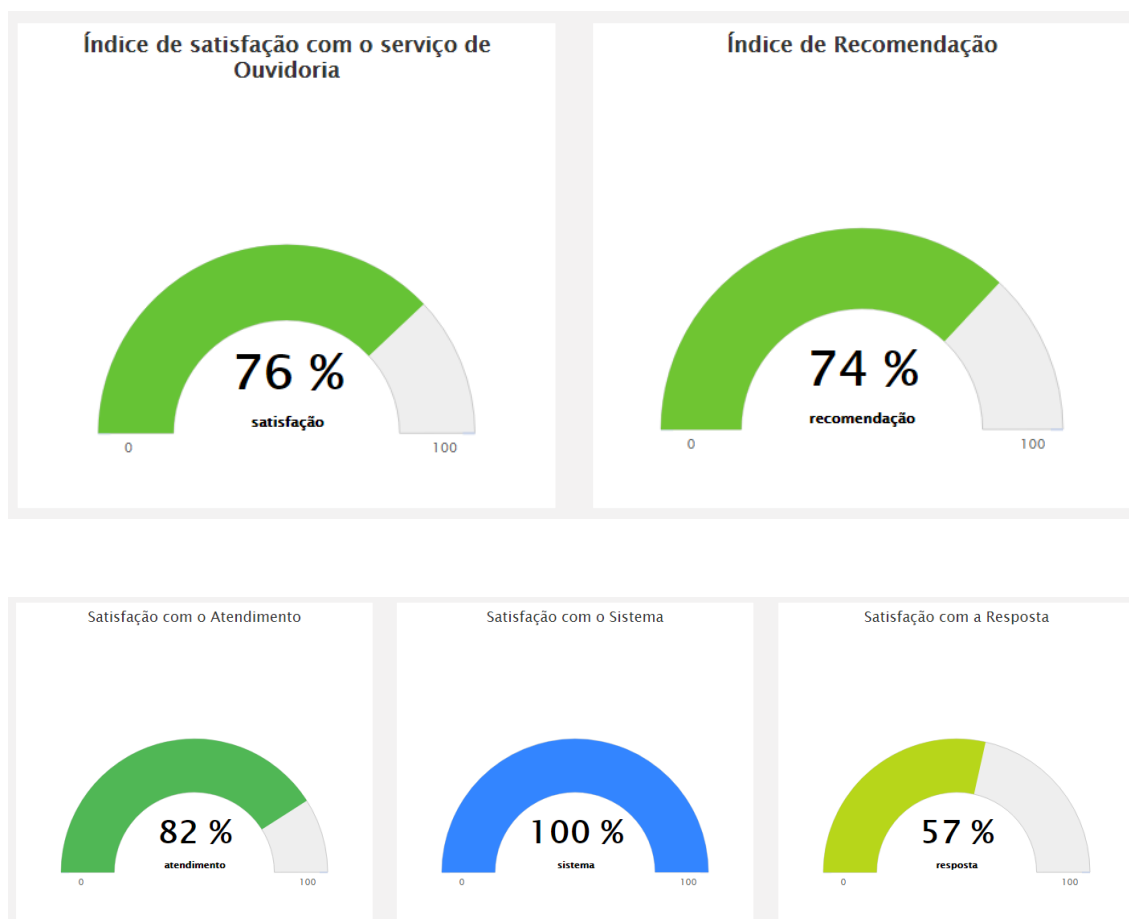
Índice de Resolutividade



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:



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.

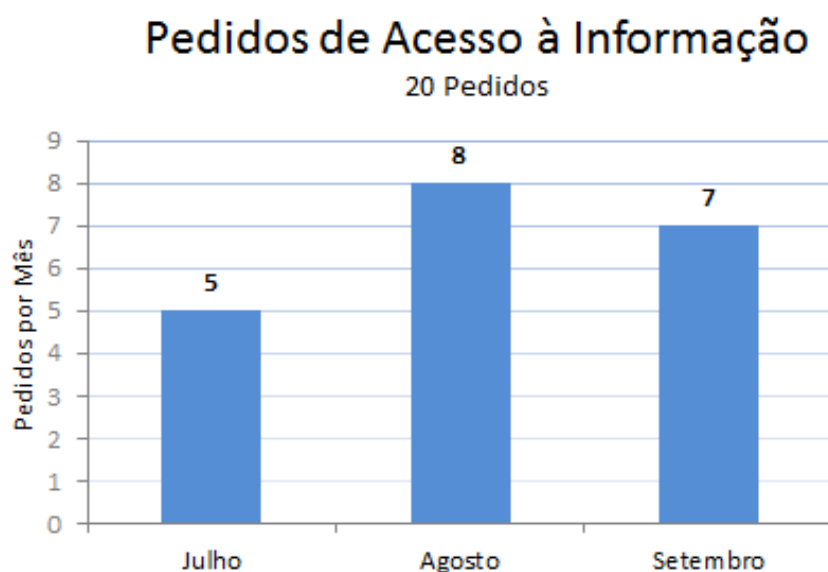
A partir da publicação da LAI, o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção, que deve ser fundamentado e definido de forma clara e objetiva. Ou seja, a cultura agora passa a ser a de acesso e não mais de sigilo.

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 **01/07/2019 e 30/09/2019**, foram registradas **2.202** demandas pelos canais de atendimento. Destaca-se que dos 2.202 atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando **64,7%** do total de manifestações, perfazendo um total de **1.425** demandas, seguida das solicitações que representam **34%** do total de manifestações, correspondendo a **749** demandas. Tivemos também o registro de **11** demandas de elogio, representando **0,5%**, **10** demandas de sugestão, representando **0,4%**, **6** demandas de informação representando **0,3%**, e **1** demanda de denúncia, representando **0,1%**.

A partir da análise dos dados verifica-se que o cidadão utiliza como principal canal para registro de manifestação o telefone da Central de Atendimento do GDF – 162 com 57% das manifestações recebidas, seguido do canal via internet com 36% das manifestações, e presencial com 07% do total das manifestações recebidas.

Considerando as regiões mais demandas no período, elencamos as 10 (dez) regiões em destaque:

1. RA IX Ceilândia, com 529 demandas;
2. RA XII Samambaia, com 311 demandas;
3. RA III Taguatinga, com 271 demandas;
4. RA I Plano Piloto, com 195 demandas;
5. Ra XXX Vicente Pires, com 156 demandas;
6. RA XX Águas Claras, com 116 demandas;
7. RA X Guarã, com 95 demandas;
8. RA IV Brazlândia, com 89 demandas;
9. RA II Gama, com 83 demandas;
10. RA XIII Santa Maria, com 63 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 1.591 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 229 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 100 demandas;
4. Serviço Fora do Prazo - CEB, com 47 demandas;
5. Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 29 demandas;
6. Serviço Emergencial da CEB concluído e não atendido, com 25 demandas;
7. Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 20 demandas;
8. Pavimentação Urbana – Asfalto, com 18 demandas;
9. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 17 demandas;
10. Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana, com 13 demandas.

Com relação à situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde **72%** das demandas foram classificadas como Respondidas, **12%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, e **10%** como Resolvidas, **5%** se encontram Em análise, e **1%** se encontram Vencidas aguardando a resposta da área técnica. 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 **45%**, 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, 45% 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 **76%** dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e **74%** dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, **82%** dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, **100%** demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e **57%** 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 2019, onde foram recebidos o total de **20**(vinte) 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.