



# RELATÓRIO 2019

SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL

Brasília 2020

## 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 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	10
<b>3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI.....</b>	<b>11</b>
3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	12
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	13
<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 recebidas 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

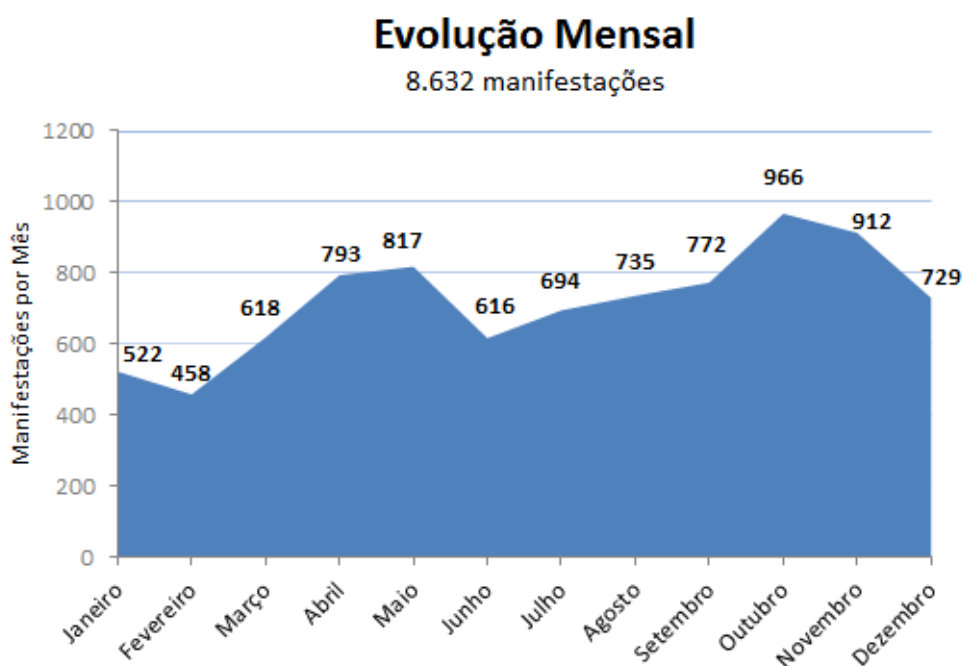
Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019**, foram extraídos do Sistema **OUV-DF** em **09 de janeiro de 2020**.

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.

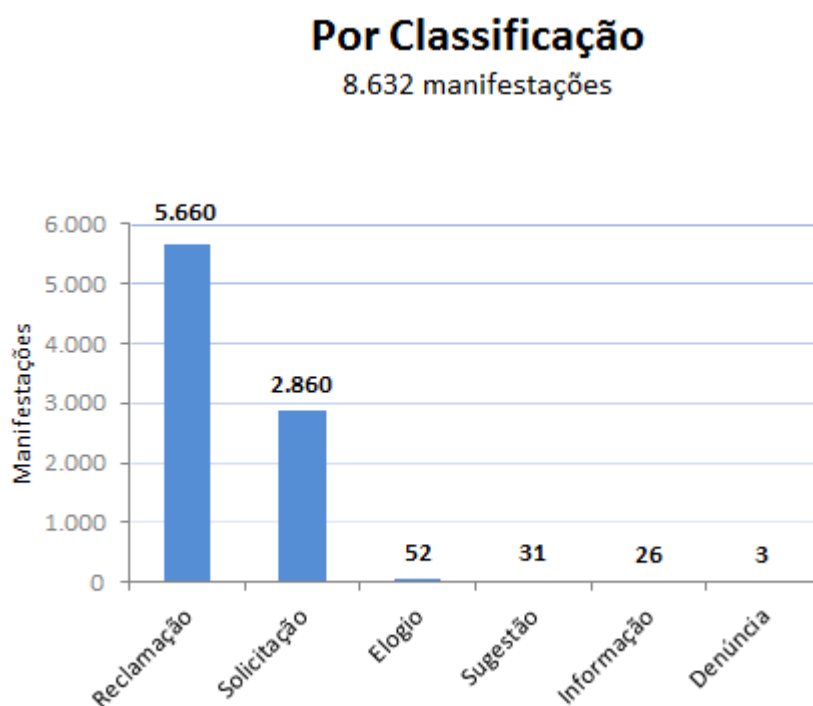
### 2.1 TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

O período analisado, **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019**, recebeu **8.632** 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: **5.660** reclamações, **2.860** solicitações, **52** elogios, **31** sugestões, **26** informações, e **3** denúncias.

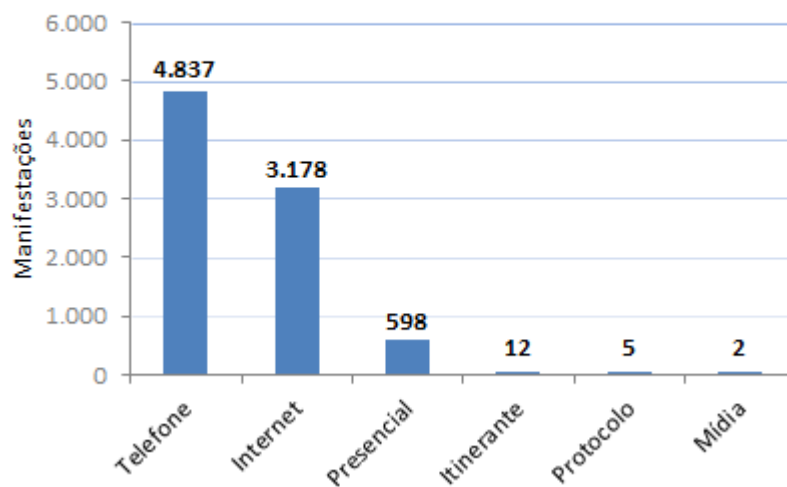


## 2.3 FORMA DE ENTRADA

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

8.632 manifestações

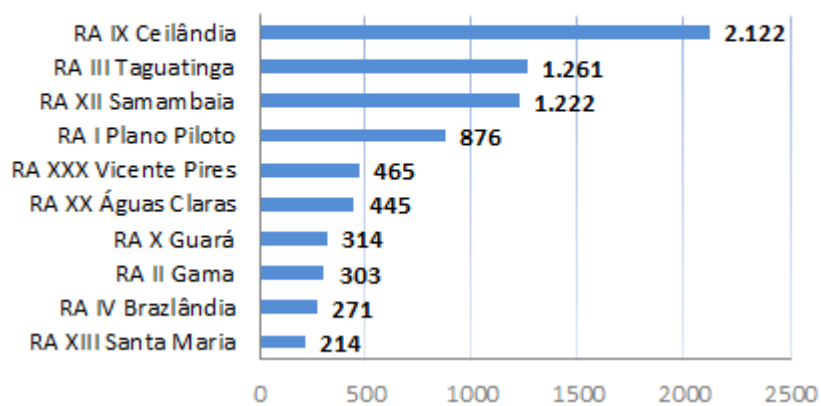


## 2.4 DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

### Regiões Administrativas

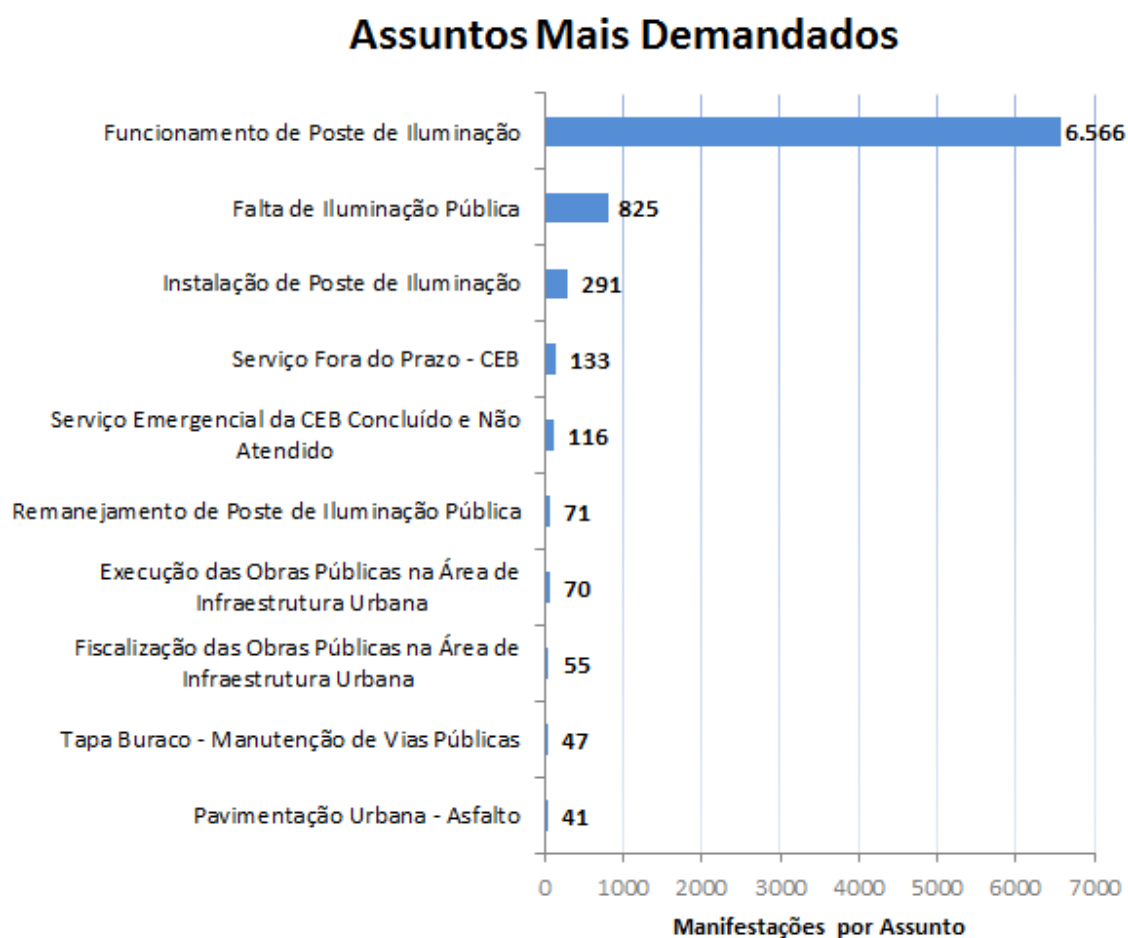
Manifestações por RA



## 2.5 ASSUNTOS DEMANDADOS

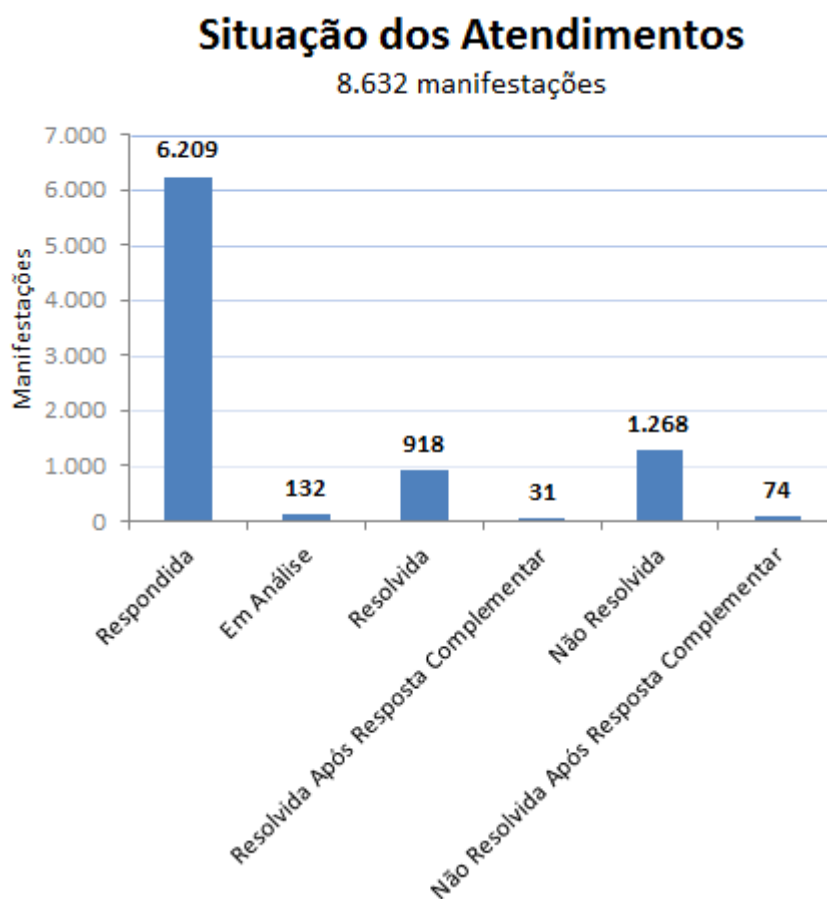
A extração de dados quantitativos visando o mapeamento das demandas tornou-se necessária para facilitar a interpretação das informações no processo de tomada de decisão.

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 **72%** das demandas estão classificadas como Respondidas, **14,6%** das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, **1%** foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, **10,6%** foram avaliadas como Resolvidas, **0,3%** foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e **1,5%** se encontram Em Análise.





## 2.7 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

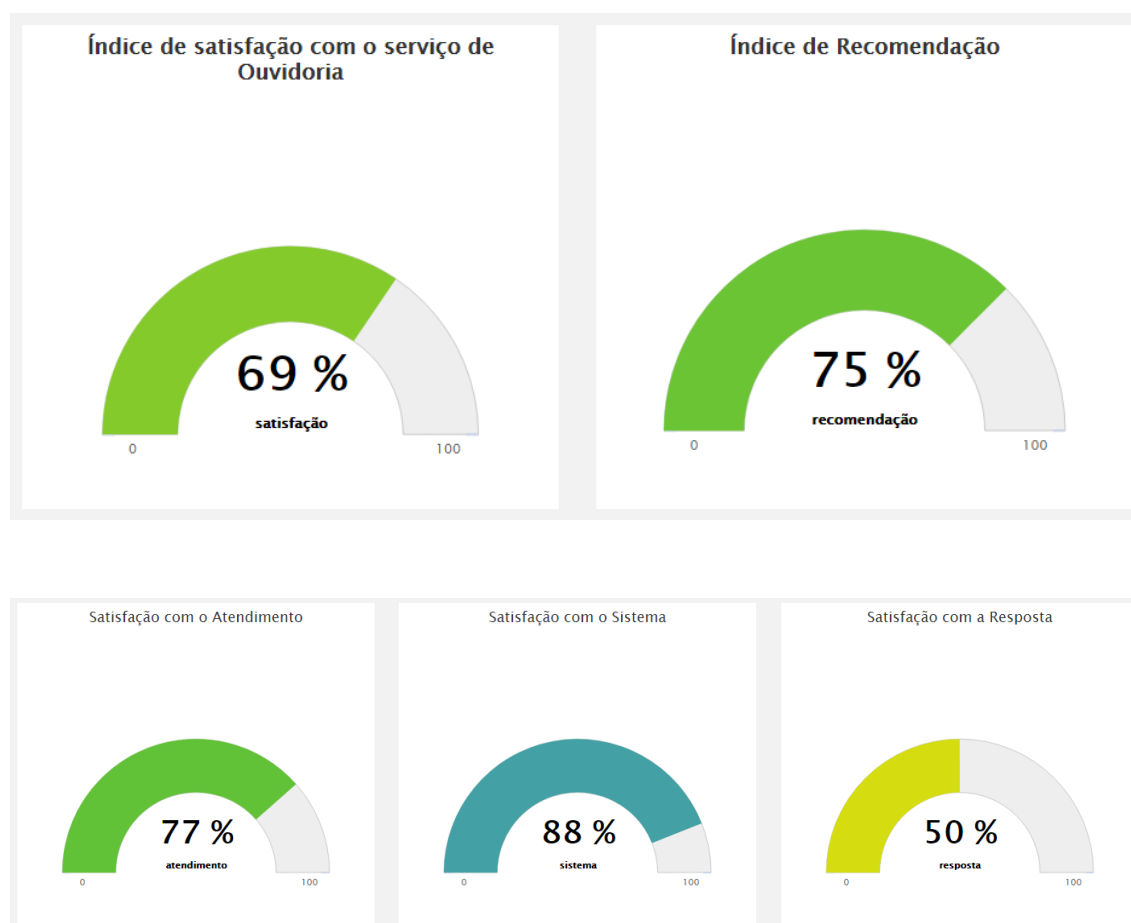
Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode 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 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

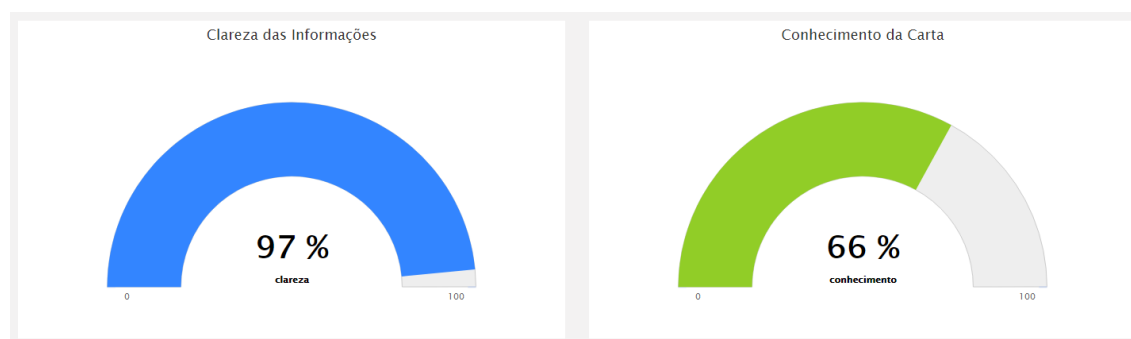
O Decreto 36.419, de 25 de março de 2015, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal.

Com a finalidade de atendimento ao disposto no Decreto 36.419/2015, reiterado pela Lei Federal nº 13.460/2017, e considerando as orientações estabelecidas na 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, esta Secretaria publicou o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração e monitoramento da Carta de Serviços do

órgão, através da Portaria Nº 58, de 03 de abril de 2019, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal/DODF no dia 09 de abril de 2019, na página 25.

Após a consolidação pelo Grupo de Trabalho, e validação do Secretário de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, a última versão da Carta de Serviços ao Cidadão foi publicada no sítio desta Secretaria, em setembro/2019.

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:



### 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.

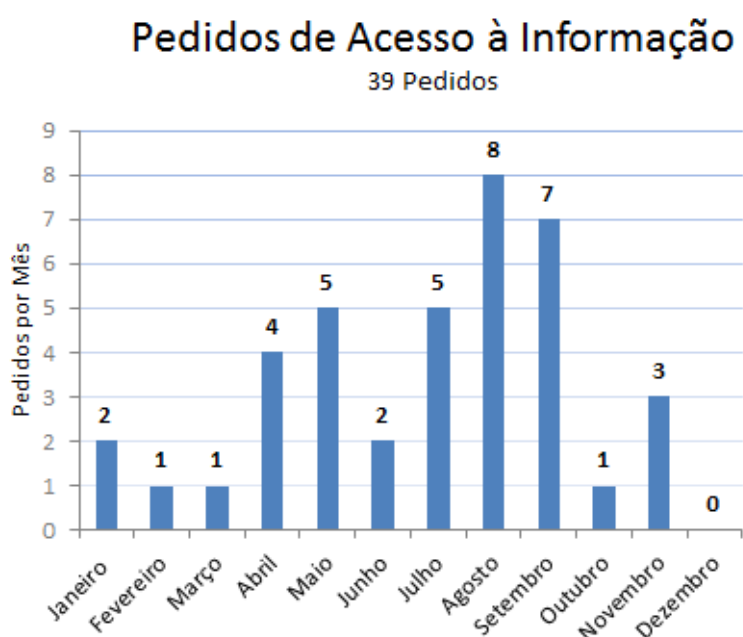
### 3.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

Ao receber o pedido de acesso à informação, 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.

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



## 3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa refere-se às informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem divulgar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, elencadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Com a finalidade de apresentar de forma simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF. Além de disponibilizar o Guia de Transparência Ativa, com a relação das informações obrigatórias.

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (iTA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à referida Lei.

Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem sido premiada por apresentar 100% de pontuação no Índice de Transparência Ativa (iTA), sendo premiada pelo 4º ano consecutivo em 2019.

A solenidade de premiação ocorreu durante o encerramento da V Semana de Integridade e Combate à Corrupção, promovida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, no Palácio do Buriti, na data de 05 de dezembro de 2019.

## 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, informação, e denúncia). Neste período compreendido entre **01/01/2019 e 31/12/2019**, foram registradas **8.632** demandas pelos canais de atendimento.

Ressaltamos que as demandas referentes à Iluminação Pública, tratadas pela Gerência de Manutenção de Iluminação Pública – GMIP/CEB-H, passaram para a responsabilidade da Ouvidoria desta Secretaria em 22 de maio de 2019, após entendimento em reunião realizada nesta data, com a presença do Ouvidor-Geral do Distrito Federal – OGDF/CGDF, o Chefe de Gabinete da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – GAB/SODF, o Ouvidor da Companhia Energética de Brasília - CEB-Distribuição, o Gerente da Gerência de Manutenção de Iluminação Pública – GMIP/CEB-H, a representante da Assessoria de Gestão de Iluminação Pública - AGIP/SODF, e a Ouvidora da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – OUV/SODF.

Destaca-se que dos 8.632 atendimentos, a maioria das demandas registradas foram reclamações, representando 65,6% do total de manifestações, perfazendo um total de 5.660 demandas, seguida das solicitações que representam 33,1% do total de manifestações, correspondendo a 2.860 demandas. Tivemos também o registro de 52 demandas de elogio, representando 0,6%, 31 demandas de sugestão, representando 0,4%, 26 demandas de informação representando 0,3%, e 3 demandas de denúncia, representando 0%.

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 56% das manifestações recebidas, seguido do canal via internet com 37% das manifestações, e presencial com 7% do total das manifestações recebidas.

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

1. RA IX Ceilândia, com 2.122 demandas;
2. RA III Taguatinga, com 1.261 demandas;
3. RA XII Samambaia, com 1.222 demandas;
4. RA I Plano Piloto, com 876 demandas;
5. Ra XXX Vicente Pires, com 465 demandas;
6. RA XX Águas Claras, com 445 demandas;
7. RA X Guarã, com 314 demandas;
8. RA II Gama, com 303 demandas;
9. RA IV Brazlândia, com 271 demandas;
10. RA XIII Santa Maria, com 214 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:

1. Funcionamento de Poste de Iluminação, com 6.566 demandas;
2. Falta de Iluminação Pública, com 825 demandas;
3. Instalação de Poste de Iluminação, com 291 demandas;
4. Serviço Fora do Prazo - CEB, com 133 demandas;
5. Serviço Emergencial da CEB concluído e não atendido, com 116 demandas;
6. Remanejamento de Poste de Iluminação Pública, com 71 demandas;

7. Execução das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 70 demandas;
8. Fiscalização das Obras Públicas na Área de Infraestrutura Urbana, com 55 demandas;
9. Tapa Buraco – Manutenção de Vias Públicas, com 47 demandas;
10. Pavimentação Urbana – Asfalto, com 41 demandas.

Com relação à situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria no período citado, onde 72% das demandas foram classificadas como Respondidas, 14,6% das manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas, 1% foram avaliadas como Não Resolvidas Após a Resposta Complementar, 10,6% como Resolvidas, 0,3% foram avaliadas como Resolvidas Após a Resposta Complementar, e 1,5% 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 Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria tratadas na Secretaria é de **41%**, 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, 41% 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 69% dos entrevistados demonstraram satisfação com o serviço de



Ouvidoria através do “Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria”, e 75% dos que responderam ao questionário, recomendariam os serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o “Índice de Recomendação”, 77% dos entrevistados demonstraram “Satisfação com o Atendimento”, 88% demonstraram “Satisfação com o Sistema”, e 50% demonstraram “Satisfação com a Resposta”.

Com a finalidade de atendimento ao disposto no Decreto 36.419/2015, reiterado pela Lei Federal nº 13.460/2017, e considerando as orientações estabelecidas na 2ª Edição do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão – Setembro/2018, esta Secretaria publicou o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração e monitoramento da Carta de Serviços do órgão, através da Portaria Nº 58, de 03 de abril de 2019. Após a consolidação pelo Grupo de Trabalho, e validação do Secretário de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, a última versão da Carta de Serviços ao Cidadão foi publicada no sítio desta Secretaria, em setembro/2019. 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 97% de clareza das informações na carta, e 66% dos entrevistados demonstraram conhecimento da existência da carta.

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 janeiro a 31 de dezembro de 2019, onde foram recebidos o total de 39(trinta e nove) solicitações pelo Serviço de Informação ao Cidadão(SIC).

Em 2016, a Controladoria-Geral estabeleceu o Índice de Transparência Ativa(ITA) para avaliar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação, e ranquear os órgãos e entidades do governo que se destacarem na publicação das informações de transparência ativa, em atendimento à Lei nº 4.990/2012. Desde a primeira edição do Ranking de Transparência Ativa, que a Secretaria de Obras tem

sido premiada por apresentar **100%** de pontuação no Índice de Transparência Ativa (ITA), sendo premiada pelo 4º ano consecutivo em 2019. A solenidade de premiação ocorreu durante o encerramento da V Semana de Integridade e Combate à Corrupção, promovida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, no Palácio do Buriti, na data de 05 de dezembro de 2019.

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.