

# Plano de Ação

2023

**SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUTURA DO DISTRITO FEDERAL**

# Apresentação

**Apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal, para o ano de 2023, como resultado de experiências assimiladas no decorrer da atuação como espaço de cidadania e instrumento de gestão, no cumprimento do papel como unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SIGO/DF.**

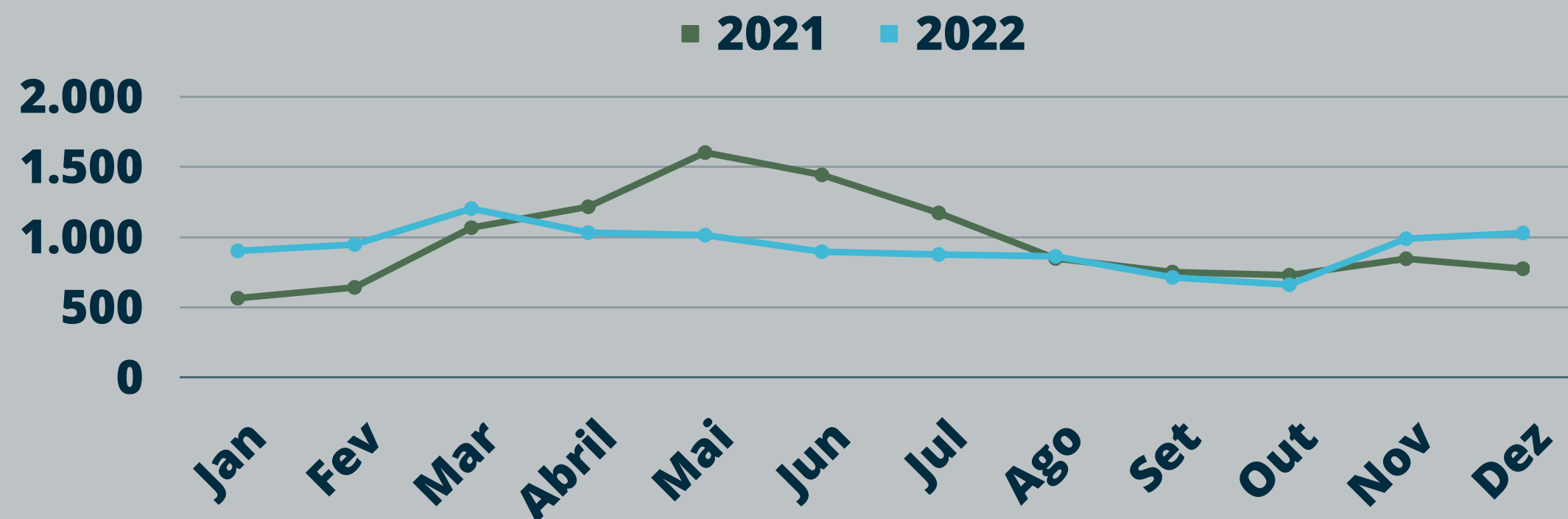
**A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, contribuindo de maneira específica para o processo de melhoria dos serviços prestados. Atua como espaço de cidadania, mediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. O Plano de Ação contempla as ações que serão desenvolvidas, com vistas a evidenciar a busca pela eficiência dos trabalhos de ouvidoria.**

# Diagnóstico

## Total de Manifestações

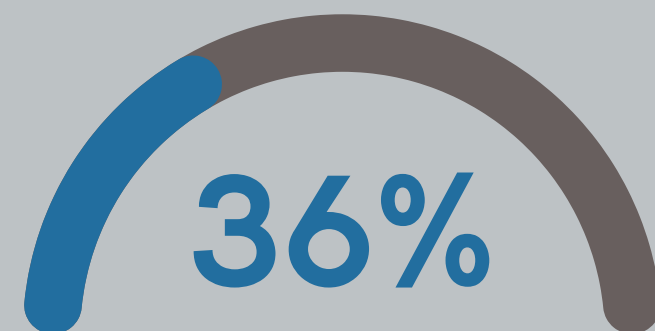
No ano de 2021 foram registradas 11.656 manifestações de ouvidoria. No período compreendido entre os meses de março e agosto de 2021, podemos observar um pico na quantidade de manifestações. No mês de março/2021 a CEB Distribuição passou a ser de propriedade do Grupo Neoenergia, o que ocasionou que o canal de comunicação via telefone 116, onde a opção 4 era referente à iluminação pública, também passou a pertencer à Neoenergia, levando o cidadão a buscar os canais de ouvidoria. 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, onde ocorreu a implantação de um novo tridígito 155 e call center 24 horas, o lançamento do aplicativo Ilumina DF, e lançamento de site no portal, [www.ceb.com.br](http://www.ceb.com.br), para abertura de chamados de manutenção.

No ano de 2022 foram registradas 11.143 manifestações de ouvidoria. Os picos na quantidade de manifestações registradas em 2022 coincidem justamente com os períodos chuvosos do início e do final do referido ano.

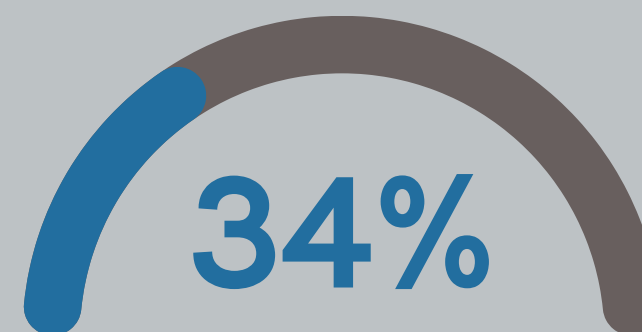


## Indicadores

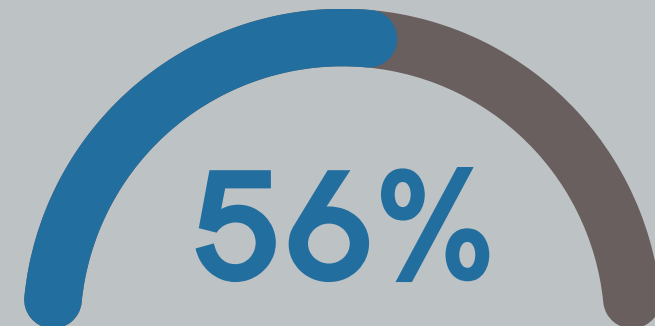
### Qualidade da Resposta



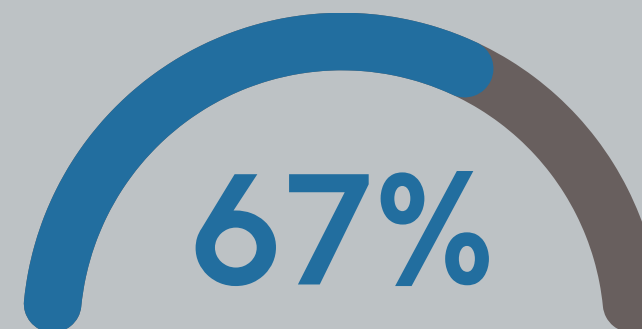
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



### Recomendação



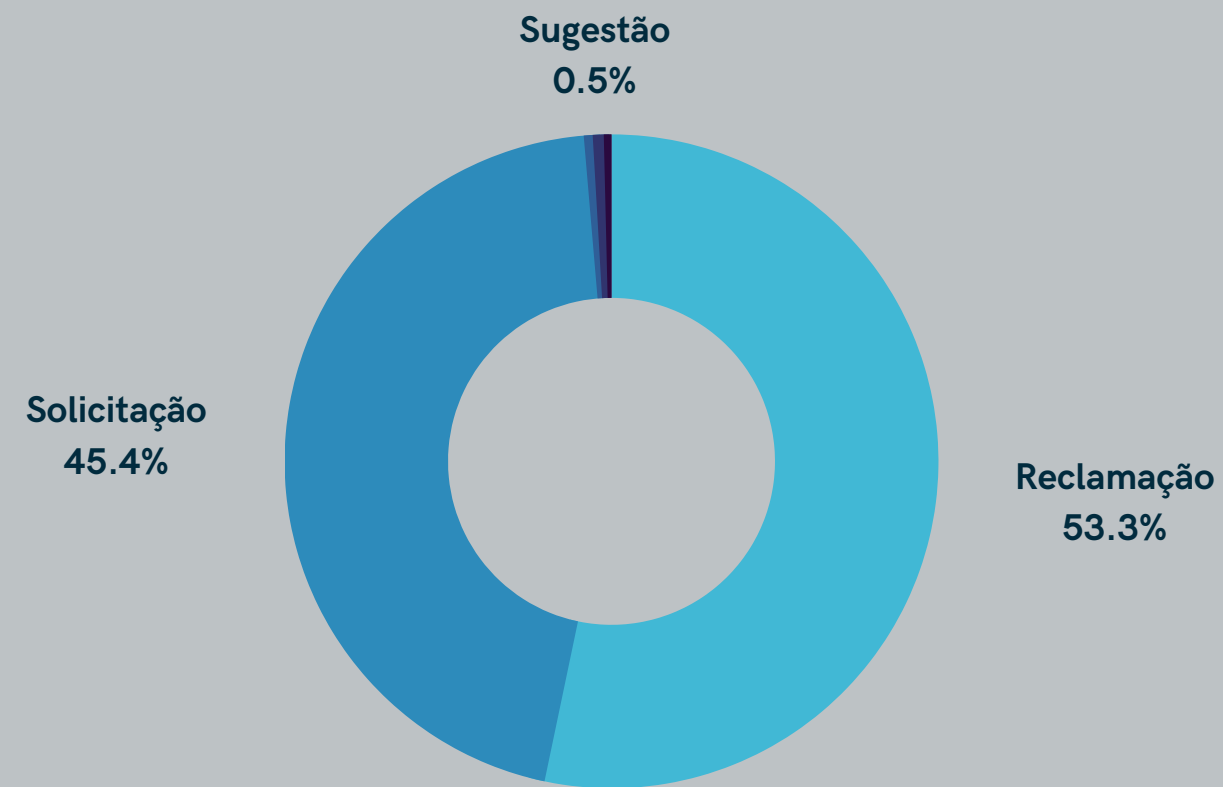
No ano de 2022 houve uma redução no resultado dos indicadores em relação ao ano anterior, portanto as metas propostas não foram alcançadas.

A meta proposta para o ano de 2023 será a de aumentar em 1% do resultado dos indicadores do ano de 2022.



# Tipologia

**2021**

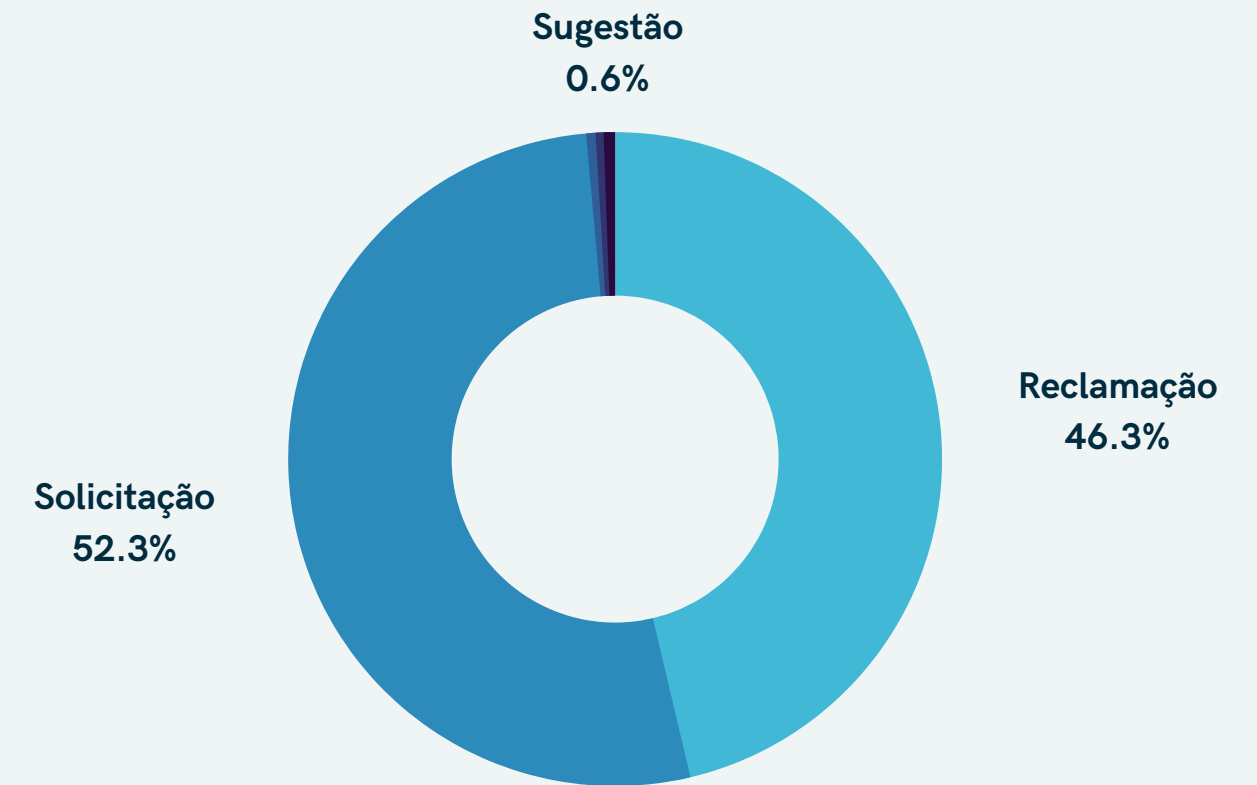


No ano de 2021 foram registradas:

6.211 Reclamações  
5.287 Solicitações  
63 Sugestões  
51 Elogios  
44 Informações

A tipologia mais recorrente foi Reclamações, correspondendo a 53,3% do total de manifestações.

**2022**



No ano de 2022 foram registradas:

5.169 Reclamações  
5.838 Solicitações  
47 Sugestões  
32 Elogios  
56 Informações

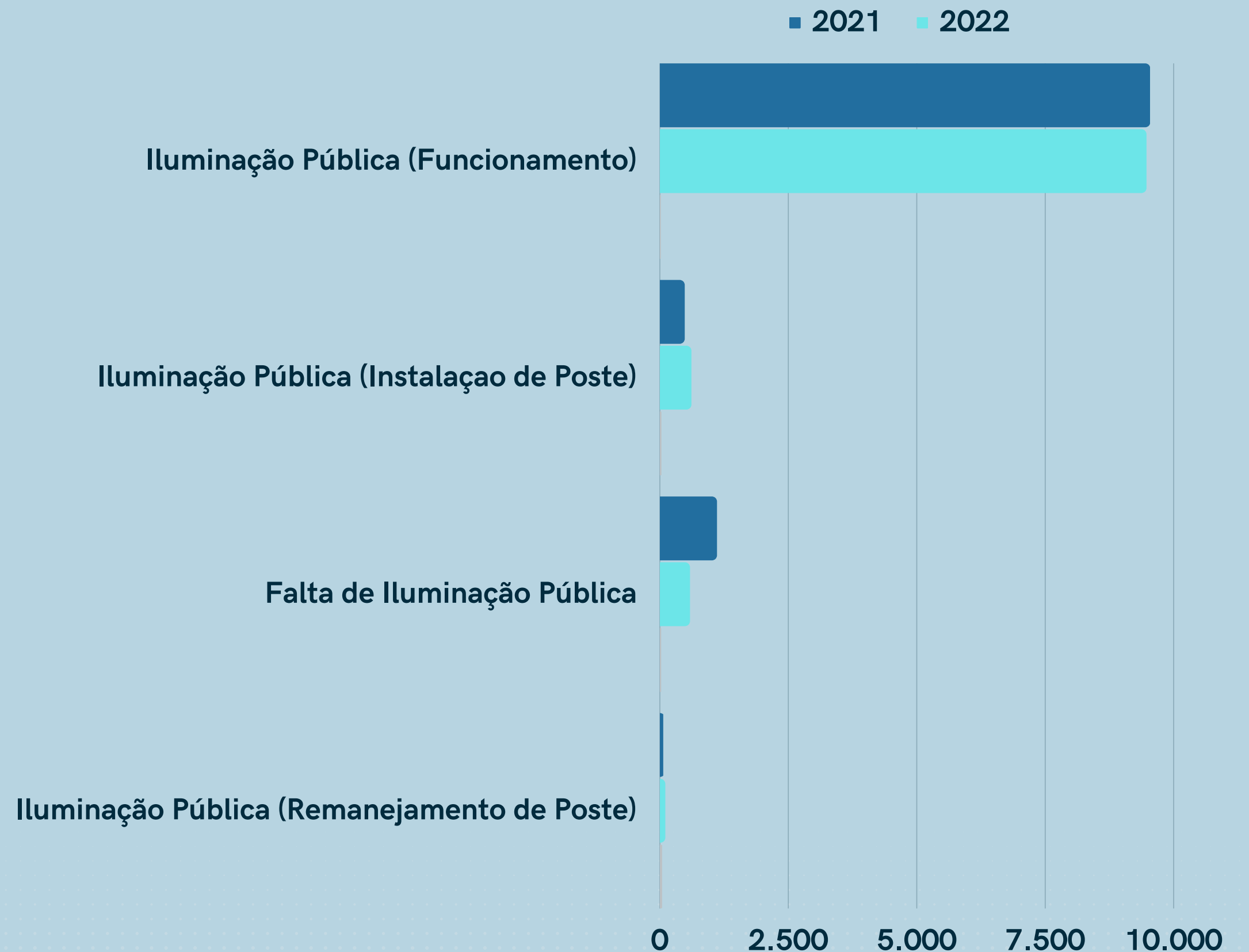
A tipologia mais recorrente passou a ser Solicitações, correspondendo a 52,3% do total de manifestações. Houve aumento na quantidade de manifestações da referida tipologia em comparação ao ano anterior, isso se deveu ao fato do cidadão estar utilizando mais o canal de ouvidoria para solicitações de serviços.

# Assuntos Recorrentes

## Principais assuntos de Iluminação Pública

O assunto mais recorrente em 2022 foi "Iluminação Pública(Funcionamento)", perfazendo um total de 9.462 demandas, representando 85% do total de manifestações do órgão.

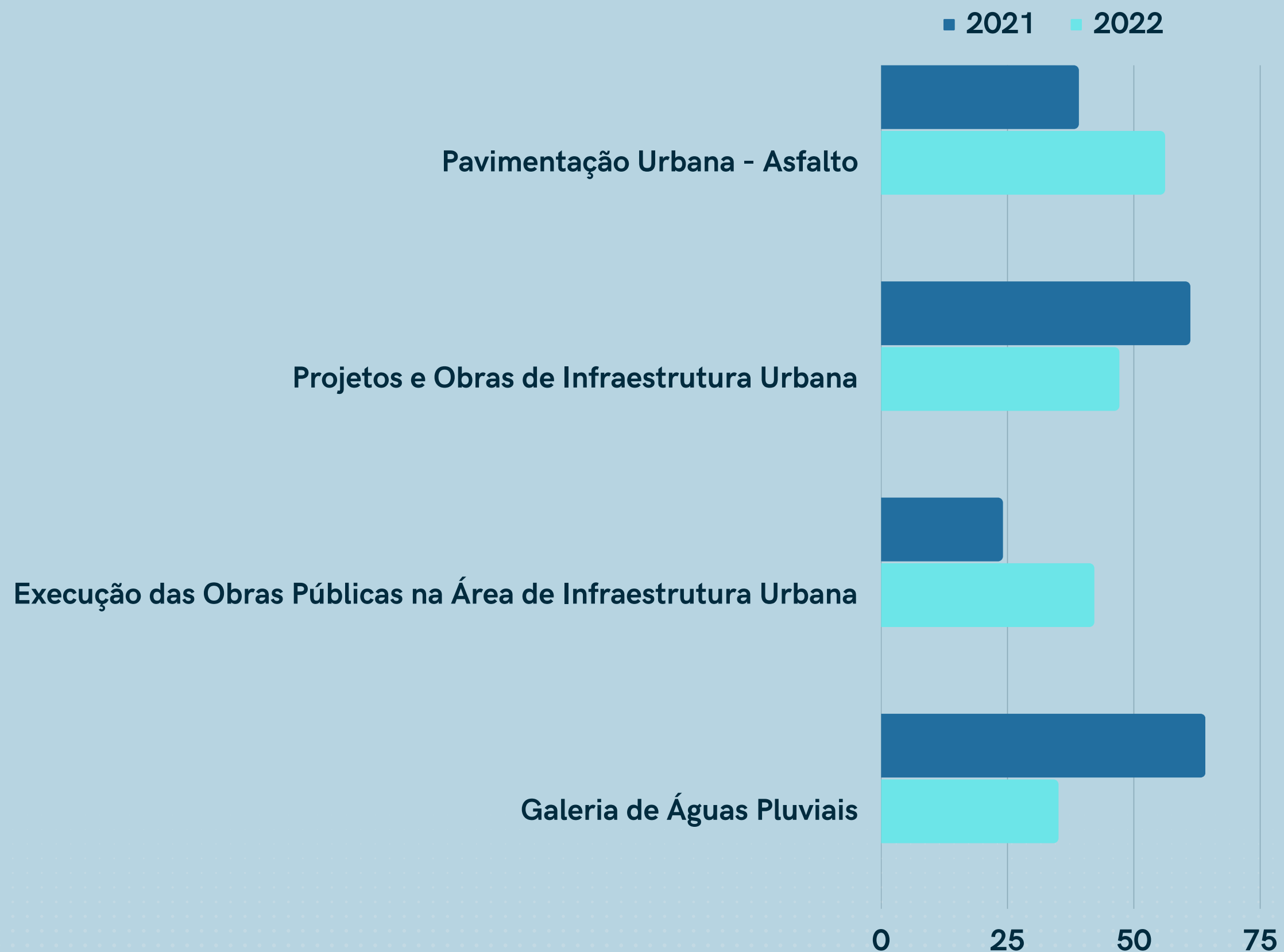
Para melhoria do serviço de iluminação pública, buscaremos otimizar a articulação com a Subsecretaria da SODF, responsável por iluminação pública, e com a Ouvidoria e a área técnica da CEB



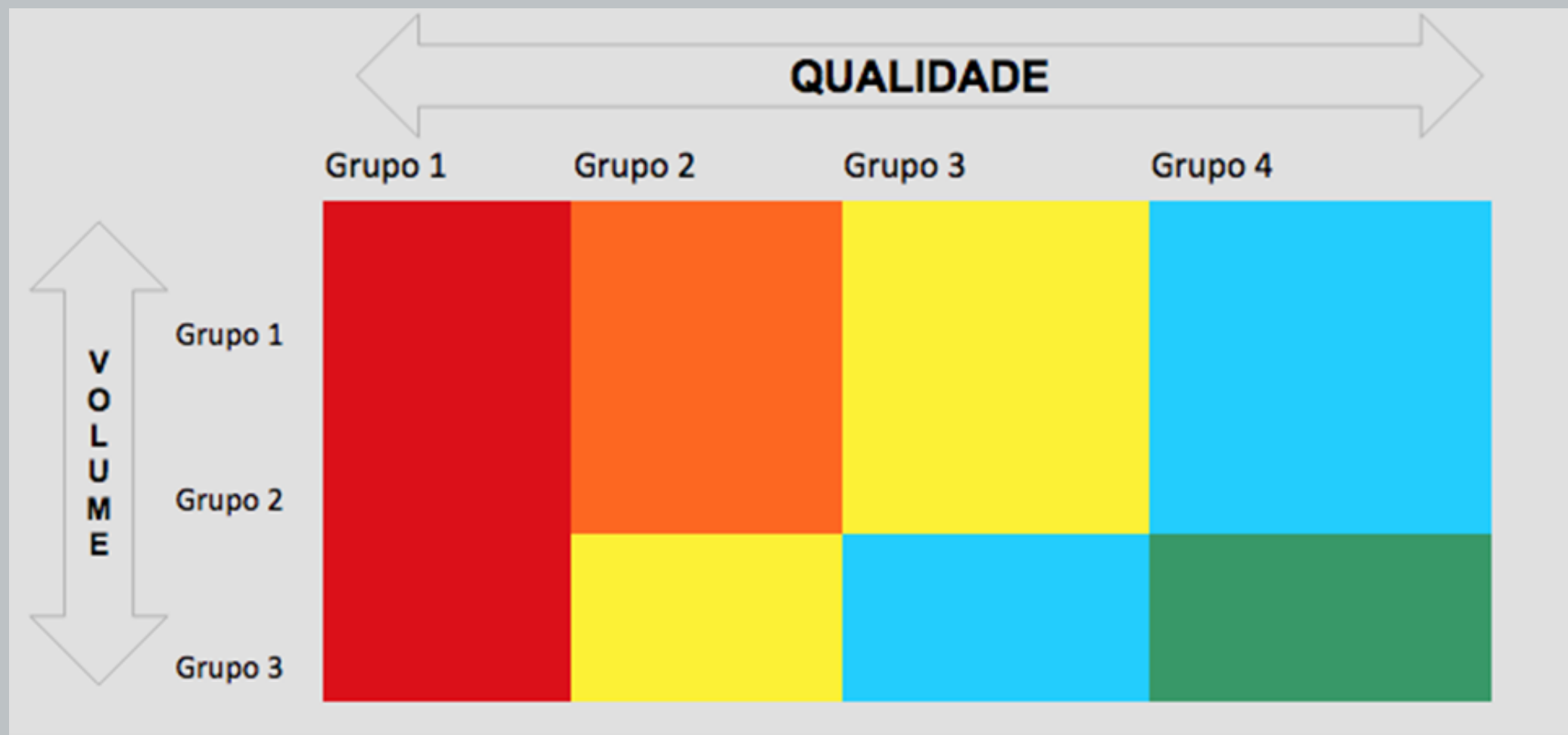
# Assuntos Recorrentes

## Principais assuntos de Obras de Infraestrutura

O assunto mais recorrente em 2022 foi "Pavimentação Urbana - Asfalto", perfazendo um total de 56 demandas, representando 0,5% do total de manifestações do órgão. Podemos observar que o assunto mais recorrente em 2021 foi "Galeria de Águas Pluviais", e à medida que houve a redução do registro de demandas com esse assunto, devido a efetivação do serviço, ocasionou o aumento do registro de demandas solicitando a pavimentação dos locais onde o serviço de drenagem foi efetivado.



# Matriz de Análise



Após a aplicação dos critérios da matriz de análise, podemos identificar que a Secretaria de Obras está localizada no Grupo 3 do elemento estruturante Dimensão Volume, por se tratar de órgão que recebe mais 600 manifestações por ano, e está localizada no Grupo 1 do elemento Dimensão Qualidade, porque está com 4 indicadores abaixo da meta SIGO, portanto enquadra-se na cor vermelha.



# Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Monitoramento da variação positiva dos indicadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pré-atendimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pós-atendimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reunião com áreas técnicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atualização da Carta de Serviços			X	X								
Divulgação interna	X			X			X			X		
Relatórios	X			X			X			X		

# Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Divulgação dos Canais de Atendimento da CEB	Divulgação dos canais de atendimento do cidadão sobre os serviços referentes à iluminação pública que são prestados pela CEB, e os canais de atendimento para esses serviços anuais de atendimento e dos serviços ofertados pela CEB	Dificuldade do cidadão em distinguir serviços executados pela Neoenergia e pela CEB	Ação 1: Publicação no site da SODF e no site da CEB	Publicação no "Carrossel Destaque Principal" durante o segundo semestre	Ouvidoria da SODF e da CEB, em parceria com a ASCOM/SODF e Comunicação/CEB	Divulgação sem custo	Publicação em julho	Evitar que o cidadão solicite serviços de competência da Neoenergia à CEB, otimizando assim os recursos da CEB	Divulgação dos resultados do projeto, se houve melhorias ou não: interna (reunião, intranet, circular) e externa (site)
			Ação 2: Publicação nas mídias sociais da SODF e da CEB	Três publicações	Ouvidoria da SODF e da CEB, em parceria com a ASCOM/SODF e Comunicação/CEB	Divulgação sem custo	Publicação em julho, setembro e novembro		
Encontro: Desculpe o transtorno, estamos em obras	Disseminar informações sobre as obras de infraestrutura, para os servidores da Administração Regional	Fortalecimento do relacionamento com os servidores da Administração Regional	Ação 1: Encontro	Um encontro na Administração Regional de Vicente Pires	Ouvidoria da SODF e Ouvidoria de Vicente Pires	Encontro sem custo	Encontro em junho	Alcançar mais compreensão e tolerância, por parte do cidadão, com relação às obras de infraestrutura, uma vez que o mesmo será esclarecido durante as visitas à Administração Regional	Divulgação dos resultados do projeto, se houve melhorias ou não: interna (reunião, intranet, circular) e externa (site)

# Equipe

Ouvidora Nilva Oliveira Bastos

Assessora Kellen Regina de Lima Batistas