

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS  
E SOLICITAÇÕES DE  
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL



2° TRIMESTRE  
DE 2023

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administrador Regional: **Reginaldo Rocha Sardinha**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL – 2º TRIMESTRE DE 2023**

# SUMÁRIO

<b>A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA .....</b>	<b>04</b>
<b>A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL .....</b>	<b>05</b>
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO .....</b>	<b>06</b>
<b>CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....</b>	<b>07</b>
<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS À ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2023.....</b>	<b>07</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 2º TRIMESTRE DE 2023.....</b>	<b>09</b>
<b>SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....</b>	<b>11</b>



## A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

A Constituição de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito, buscando assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais.

A Carta Magna prevê a democracia participativa ou semidireta, que tem por fundamento a participação direta do povo no controle, na fiscalização e na tomada de decisões do Estado, num verdadeiro exercício de cidadania.

Dentre as previsões constitucionais que visam a efetivação da democracia participativa, destaca-se o Art. 37, §3º:

"§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário

e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

(...)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Desta forma, percebe-se que tal dispositivo constitucional vislumbrou a criação de ouvidorias, bem como das corregedorias no âmbito da administração pública.

Em atendimento à Carta Magna, o Distrito Federal, publicou a Lei nº 4.990 de 2012, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso a informações previsto na Constituição Federal e em conformidade com a Lei federal nº 12.527 de 2011.

E, em 2012, criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF por meio da Lei nº 4.896, com a finalidade de garantir a participação popular e aprimorar o exercício da cidadania e, conseqüentemente, melhorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Na ocasião, ficou definido que as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, inclusive da Administração Regional

do Sudoeste e Octogonal, seriam unidades seccionais do Sistema SIGO/DF.

A Ouvidoria é um canal de relacionamento direto entre o Governo do Distrito Federal - GDF e o cidadão, que pode, a qualquer momento, registrar suas solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, bem como solicitar informações referentes aos diversos serviços disponíveis.

## A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

A Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal conta com a colaboração de diversos servidores e, em especial, da equipe técnica da Coordenadoria de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM que, por meio de suas Diretorias e Gerências, realiza os mais diversos serviços de planejamento, acompanhamento e execução de obras e serviços de engenharia sob a responsabilidade da Administração Regional.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio sítio eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, central de atendimento do 162 ou presencialmente na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

### ROL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO PERÍODO

Durante o 2º trimestre de 2023, foram registradas 86 manifestações no Sistema OUV/DF, com 44 reclamações, 38 solicitações, três denúncias e uma sugestão.

Destas, somente 5,8% foram classificadas como não resolvidas (cinco manifestações) e 38,4% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

#### SITUAÇÃO



No rol de demandas a serem atendidas pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, destacam-se aquelas rotineiras e de solução imediata, tais como as pequenas manutenções em vias de rodagem (Operação Tapa-buraco), recuperação de calçadas e recolhimento de lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem.

Dentre as demandas de maior vulto, com maiores exigências para a execução ou que necessitem de maior aporte orçamentário e financeiro, destacam-se aquelas que tratam de realização de obras (construção de calçadas, recuperação de quadras de esporte e de parques infantis, dentre outras) e podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP).

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, estas são comunicadas por esta Ouvidoria diretamente à equipe da

COLOM<sup>1</sup> que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a esta Ouvidoria para que seja encaminhada resposta ao cidadão demandante, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

Para melhor visualização do nível de atendimento prestado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal às demandas apresentadas pelos cidadãos da região, o Painel de Ouvidoria do DF apresenta informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica dessas demandas, a situação atual

das mesmas na Ouvidoria, a classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços<sup>2</sup>.

Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023.

	INDICADORES - 2º TRIMESTRE 2022 e 2023							
	2022				2023			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Abril	83%	77%	70%	70%	88%	100%	100%	100%
Maio	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%
Junho	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

A opção “Pesquisa de Satisfação” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos à pesquisa de satisfação automática no Sistema, ou seja, apresenta em uma só tela os Índices de Resolutividade, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, além da satisfação com o Sistema, atendimento da ouvidoria e resposta recebida<sup>3</sup>.

Após análise dos dados apresentados no 2º trimestre de 2023, verifica-se que a

Administração Regional do Sudoeste apresentou um bom desempenho em seus indicadores:

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



<sup>1</sup> Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

<sup>2</sup> Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

<sup>3</sup> Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



Em comparação ao trimestre anterior (40%), houve uma melhora quanto ao índice de conhecimento da Carta de Serviços.

## PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS À ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2023

No 2º trimestre de 2023 foram registradas 86 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um bom índice de resolatividade de 87%.

Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no período, destacam-se as solicitações de “operação Tapa-buraco e manutenção e construção de calçadas.

Depreende-se dos dados apresentados que tais demandas ocorrem, principalmente, por dois motivos:

1. A região do Sudoeste, Octogonal e Setor de Indústrias Gráficas - SIG está localizada em sua totalidade em zona ur-

## CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

A opção “Carta de Serviços” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos às Cartas de Serviços ao Cidadão, ou seja, apresenta a “Taxa de Clareza” das informações constantes nas cartas e a “Taxa de Conhecimento” da existência das Cartas de Serviços. Essas informações são extraídas da pesquisa de satisfação no OUV-DF para manifestações classificadas como “Solicitações” desses serviços<sup>4</sup>:

<sup>4</sup> Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>



ba, com grande malha viária composta de vias locais e coletoras asfaltadas;

2. A região conta com grande número de praças arborizadas e diversas áreas verdes em áreas públicas e privadas.

Soma-se a estes motivos o fato de que a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realizou diversos **eventos itinerantes** em diferentes quadras residenciais do Sudoeste e Octogonal. Nestes eventos externos, **diversos moradores apresentaram suas principais demandas, que estão invariavelmente relacionadas a manutenção e construção de calçadas.**

**Em comparação ao mesmo período de 2022, houve um acréscimo de 100% nas demandas de manutenção e construção de calçadas.**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS COMPARATIVO ENTRE O 2º TRIMESTRE DE 2022 e 2023			
	2022	2023	Varição (%)
Assunto 1	Tapa-buraco		18%
Total de Manifestações	17	20	
Representatividade	30,9%	31,3%	
Assunto 2	Construção de calçadas		100%
Total de Manifestações	5	10	
Representatividade	9,1%	15,6%	
Assunto 3	Manutenção de calçadas		100%
Total de Manifestações	5	10	
Representatividade	9,1%	15,6%	

## TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Assunto	Tapa-buraco			
Solicitações e reclamações	2º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta

Abril	100%	100%	100%	100%
Maio	100%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Junho	100%	100%	100%	100%

Foram registradas 20 manifestações referentes a “operação tapa-buraco”, tendo sido **todas elas atendidas** pela equipe técnica da COLOM.

## MANUTENÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Manutenção de calçadas			
Solicitações e reclamações	2º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Abril	100%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Maio	0%	Nenhuma das demandas resolvidas		
Junho	0%	Nenhuma das demandas resolvidas		

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a aquelas relacionadas a manutenção de calçadas, com 10 manifestações. Porém, até a presente data, **somente duas solicitações foram efetivamente atendidas pela equipe técnica da Administração Regional.**

Importante destacar que esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos.

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade de realização da construção e manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

## CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Construção de calçadas			
Solicitações e reclamações	2º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Abril	0%	Única manifestação anônima no período		
Maiο	100%	Cidadão não respondeu a Pesquisa de Satisfação		
Junho	100%	Cidadão não respondeu a Pesquisa de Satisfação		

Durante o 2º trimestre de 2023, foram registradas dez manifestações referentes a construção de calçadas. Porém, até a presente data, **somente três solicitações foram efetivamente atendidas pela equipe técnica da Administração Regional.**

Importante destacar que esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos.

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade de realização da construção e manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF<sup>6</sup>.

### DEMANDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Durante o período do 2º trimestre de 2023 foram registradas sete solicitações de informações por meio do Módulo “Serviço de Informação ao Cidadão -

SIC/DF” do Participa DF, tendo sido todas devidamente respondidas e dentro do prazo.

## ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 2º TRIMESTRE DE 2023

Ante as informações apresentadas, é possível concluir que o Gabinete da Administração Regional permanece atento às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de contato telefônico ou de forma presencial no próprio Gabinete ou em visitas realizadas, sempre orientando os cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

Desta forma, verifica-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o pleno atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, situação que pode ser comprovada ao observar o Painel do Ouvidoria onde, das 86 manifestações registradas no período, **38,4% foram classificadas pelos cidadãos como resolvidas.**

No período, destacou-se somente um ponto negativo:

1. Acúmulo de demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos às pessoas portadoras de necessidades especiais.

Havia, desde o final de 2021, grande número de demandas reclamando ou solicitando a recuperação ou a construção de calçadas.

<sup>6</sup> Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

Apesar das revitalizações de diversas calçadas e instalação das respectivas acessibilidades realizadas pela equipe desta Administração Regional, **ainda é elevado número de demandas pendentes de resolução.**

Verifica-se também a dependência da equipe técnica da NOVACAP para o atendimento das demandas de construção de novos calçamentos ou manutenção de grandes trechos, que exigem equipamentos e pessoal especializados.

Em que pese a carência de recursos financeiros nesta Administração Regional para a realização de benfeitorias conforme informado anteriormente, esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização das construções solicitadas pelos cidadãos. Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado<sup>7</sup>, ocasionando a impossibilidade de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF.

## PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

Ao analisar o Plano de Ação apresentado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, verifica-se a seguinte situação:

### 1. Ações e projetos de menor vulto previstas para 2023 e atendidos rotineiramente pela própria equipe da Administração Regional

**Equipe técnica responsável:**

**COLOM** – Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção.

Coordenadora: Mariana Miranda.

**DIROB** – Diretoria de Obras.

Diretor: Josmar Fernandes da Costa Júnior.

**GEMAC** – Gerência de Execução de Obras, Manutenção e Conservação.

Gerente: Amanda Costa Barros Alves.

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 2º TRIMESTRE DE 2023
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	<b>Atendido integralmente</b> durante o 2º trimestre de 2023.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	<b>Atendido integralmente</b> durante o 2º trimestre de 2023.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	<b>Atendido integralmente</b> durante o 2º trimestre de 2023.
JANEIRO A DEZEMBRO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.	Atendido <b>parcialmente</b> durante o 2º trimestre de 2023. Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12. Porém, mesmo com carência de material, foram realizadas manutenções e construções de calçadas nas Quadras SQSW 301 (com acessibilidade), SQSW 504, 303, 304 e 101 e 104 e CCSW 02 (defronte ao Parque do Bosque).

<sup>7</sup> Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

## 2. Ações e projetos de maior vulto previstas para 2023 (CEB, NOVACAP e Administração Regional)

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 2º TRIMESTRE DE 2023
JANEIRO	Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno.	Companhia Energética de Brasília - CEB	Concluída.
JUNHO A DEZEMBRO	Reconstrução do Skate Park da Octogonal.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	Concluída.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8.		<b>Não atendido.</b> Em licitação pela NOVACAP.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 Bloco B6.		
	Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP.		
JULHO A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida.	CEB	<b>Não atendido.</b> Aguardando contratação de empresa especializada pela CEB e recursos financeiros oriundos de Emenda Parlamentar.
	Instalação de novos postes em várias localidades do Sudoeste.		
	Cercamento do Parque da Octogonal.	Administração Regional	<b>Não atendido.</b> Aguardando recursos financeiros para execução.

das demandas atendidas ou agendadas para atendimentos futuros. Neste constante diálogo, esta Ouvidoria relembra as solicitações ou reclamações ainda pendentes de resolução ou resposta e sempre se coloca à disposição para fornecer as informações necessárias para o bom atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos que residem ou trabalham na Região Administrativa do Sudoeste o Octogonal.

Dentre os problemas apontados neste Relatório, esta Ouvidoria Seccional, com o intuito de auxiliar na resolução ou amenização das causas que levaram ao atraso ou ao não atendimento das demandas e com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade, sugere:

1. À Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realização de licitação para aquisição de cimento e demais insumos para a construção e manutenção de calçadas da Região Administrativa por meio de certame licitatório a ser realizada pela Própria Administração Regional por meio da Comissão Permanente de Licitação;

Este é o Relatório de Ouvidoria do 2º trimestre de 2023 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 30 de julho de 2023.

## SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Importante ressaltar que esta Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete da Administração Regional, quanto da COLOM e demais Coordenações, sempre apresentando as manifestações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento, e recebendo o retorno