

PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DO SUDOESTE E OCTOGONAL



2021

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administradora Regional: **Tereza Canal Lamb**

Ouvidor seccional: **Marcus Paulo Funke Lopes**

**PLANO DE AÇÃO ANUAL - OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – EXERCÍCIO DE 2021**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA.....	04
DIAGNÓSTICO	06
SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO EM 2021	09
ANÁLISE SWOT	09
DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º SEMESTRE DE 2021	11
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA	12
ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS	12
PLANO DE AÇÃO PARA A CONCLUSÃO DO EXERCÍCIO DE 2021	14
CONCLUSÃO	17

APRESENTAÇÃO

Em atendimento à Recomendação n.º 2/2021 - CGDF/OGDF¹ e à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, e às competências regimentais da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal e à Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação Anual da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, referente ao exercício de 2021. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria frente aos resultados obtidos no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Sistema OUV/DF.

Esta ouvidoria seccional irá avaliar também as ações realizadas pela Chefia de Gabinete e equipes subordinadas da Administração Regional não registradas no referido Sistema, de modo a permitir uma análise global das ações. 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 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

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

¹ Processo SEI nº 00480-00003618/2021-91

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.

Cada órgão público do GDF conta com uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas e encaminhá-las para a Ouvidora-geral.

A OUVIDORIA SECCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

Esta ouvidoria seccional 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.

Dentre estes serviços destacamos: Realizar pequenas obras e serviços de alvenaria, carpintaria, marcenaria, pintura, serralheria, elétrica e hidráulica nos próprios da Administração Regional, ou fiscalizar a execução por terceiros, recuperar e conservar os próprios da Administração Regional, acompanhar e solicitar a implementação e a execução do programa de conservação e recuperação de áreas urbanizadas da Região Administrativa, acompanhar e solicitar serviços de conservação de vias públicas, tais como tapa-buraco, recapeamento asfáltico, terraplenagem e encascalhamento, dentre outros².

² Decreto nº 38.094, de 28 de março de 2017, que “Aprova o Regimento Interno das Administrações Regionais do Distrito Federal e dá outras providências.”

1. Capital humano da ouvidoria seccional da Administração Regional do Sudeste e Octogonal

Esta ouvidoria seccional conta com uma equipe formada pelo Chefe de Ouvidoria e uma servidora do quadro de servidores efetivos da Administração Regional com carga horária de 20 horas semanais, exercendo suas atribuições no período matutino.

Considerando que a servidora em comento é portadora de necessidade especial no campo visual, exercendo funções compatíveis à sua necessidade especial, voltadas para o atendimento presencial, quando solicita ao cidadão o preenchimento de formulário de atendimento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF.

Ressalta-se, porém, que a servidora está realizando curso de acessibilidade ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI e sugere que sejam realizadas melhorias no Sistema OUV/DF de modo a permitir maior acessibilidade aos deficientes visuais.

Para melhorar o acesso ao computador utilizado pela servidora, foi instalado o *software* NVDA (*Non Visual Desktop Access*).

DIAGNÓSTICO

As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e referem-se ao período do dia 1º de janeiro ao dia 29 de agosto de 2021³.

Durante este período, foram registradas **237 demandas**. Destas, **49 manifestações foram classificadas como resolvidas (20,8%)** e somente **32 demandas foram classificadas como não resolvidas (13,6%)**, segundo registros do Sistema OUV/DF, com um índice de **resolutividade de 60%**.

Em comparação com o ano de 2019, o ano de 2020 apresentou um **decréscimo de 47,3%** no registro de demandas da Região Administrativa - RA do Sudoeste e Octogonal, provavelmente por conta da Pandemia de COVID-19:

QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF	
2019	963
2020	507
2021⁴	239

Ainda em comparação ao exercício de 2019, em 2020 houve uma **melhora no índice de resolutividade de 79% para 87%**.

³ Dados coletados do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

⁴ No período de 1º de janeiro a 29 de agosto de 2021.

Quanto ao quesito “Pesquisa de Satisfação”, a Administração do Sudoeste e Octogonal apresentou os seguintes dados:

-	2019	2020	2021 ⁵
Índice de satisfação com o exercício de ouvidoria	81%	97%	78%
Índice de recomendação	80%	99%	78%
Índice de satisfação com o atendimento	94%	97%	75%
Índice de satisfação com o sistema	74%	99%	96%
Índice de satisfação com a resposta	76%	95%	65%
Índice de cumprimento do prazo de resposta	88,8%	93,9%	96,1%
Índice de resolução	79%	87%	60%

Verifica-se bons índices de satisfação com a esta ouvidoria seccional. Porém, percebe-se que houve um decréscimo no índice de satisfação com a resposta em 2021, considerando que, no período, diversas demandas tiveram atrasos no atendimento das demandas de reparo de buracos (operação “Tapa-buraco”) e o não atendimento de diversas demandas de construção e reforma de calçadas, conforme análise SWOT deste Plano de Ação.

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, recolhimento de entulho, lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem e construção e reforma de calçadas, dentre outros.

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 quadras poliesportivas, bibliotecas, dentre outras), podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP) e grandes manutenções de vias de rodagem (Departamento de Estradas de Rodagem do DF – DER/DF).

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, estas são comunicadas pela Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

⁵ Dados referentes ao período de 1º de janeiro a 29 de agosto de 2021.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

QUADROS COMPARATIVOS

Tratam-se de quadros que comparam o desempenho do Sistema SIGO ao da Administração Regional, durante o período do exercício de 2021.

Ao final deste Plano de Ação, serão apresentados os quadros com propostas de melhoria (metas) dos índices, previstas por esta Ouvidoria, até o término do corrente exercício. Estas metas consideram que ocorrerão melhorias no desempenho da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal quanto ao atendimento das demandas ainda pendentes.

Quadro comparativo 2021 - índices gerais de desempenho:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	92,9%	66%	72%	46%	40%
RA	95,6%	75%	78%	65%	60%
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Quadro comparativo 2021 – índice dos assuntos mais demandados:

Tapa-buraco – manutenção de vias públicas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Tapa-buraco SIGO	95,6%	84%	87%	72%	63%
Tapa-buraco RA	91%	64%	64%	50%	69%
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente

Coleta de entulho disposto irregularmente

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Coleta de entulho SIGO	97,3%	95%	95%	89%	83%
Coleta de entulho RA	100%	80%	80%	80%	64%
ANÁLISE	Excelente	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores

Recuperação de calçadas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Recuperação de calçadas SIGO	95,7%	81%	86%	56%	37%
Recuperação de calçadas RA	92,9%	50%	50%	0,0%	0,0%
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores

SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO EM 2021

Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal destacamos as solicitações de manutenções em vias de rodagem (operação “Tapa-buraco”), recolhimento de entulho, lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem e construção e reforma 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 urbana, 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.

As demais informações que compõem este diagnóstico estão elencadas na análise *SWOT*, conforme se segue.

ANÁLISE SWOT

AMBIENTE INTERNO
Forças
<p>I. Bom relacionamento com os setores internos da Administração Regional, que buscam, dentro das possibilidades e limitações orçamentárias e financeiras, atender as demandas encaminhadas por esta ouvidoria seccional;</p> <p>II. Realização de visitas externas realizadas pela Chefia da Administração Regional com a participação da respectiva ouvidoria seccional, para análise das demandas no local apontado pelos síndicos e prefeitos do Sudoeste e Octogonal. Estas visitas têm aproximado a Administração Regional e Ouvidoria aos moradores e cidadãos da Região Administrativa;</p> <p>III. Atendimento das mais diversas demandas de menor vulto (reforma de calçadas, revitalização menos complexas de quadras esportivas, pequenas podas de árvores, coleta de lixo, entulho e resíduos vegetais, etc.) pela equipe técnica da Administração Regional permitindo, desta forma, o pronto-atendimento e rápida resposta à grande parte das demandas registradas no Sistema OUV/DF;</p>

<p>II. Normativos específicos que concedem a esta ouvidoria seccional segurança para a realização de suas tarefas e permite cobrar aos setores da Administração Regional o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio dos Relatórios Gerenciais de Ouvidoria trimestrais e anuais, endereçados diretamente aos gestores desta Administração Regional;</p> <p>VI. Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas registradas nesta ouvidoria seccional;</p> <p>II. Chefe desta ouvidoria seccional pertencente ao quadro de servidores efetivos do Governo do Distrito Federal, conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados;</p> <p>III. Efetividade do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, que agiliza e permite acompanhar os atendimentos realizados;</p> <p>IV. Bom índice de aprovação do Sistema OUV-DF pela população do Sudoeste e Octogonal com o índice de 96% de satisfação no período;</p> <p>V. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF em parceria com a Egov, com vários módulos de aprendizagem e emissão da Certificação;</p> <p>VII. Curso de formação em ouvidoria - EAD em parceria com a Egov;</p> <p>VIII. Ampliação do Programa de Formação em Ouvidoria Pública com módulos on-line;</p> <p>IX. Diversidade de canais de atendimento por meio da internet (www.ouv.df.gov.br, disponível em todos os sites do GDF e no App e-GDF), telefone (162) e presencial, que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;</p>
--

AMBIENTE INTERNO	
Fraquezas	Considerações
Necessidade de sistemas que permitam maior acessibilidade.	Servidora lotada nesta ouvidoria seccional, pertencente ao quadro efetivo de servidores da Administração Regional e portadora de necessidades especiais visuais, que necessita que, tanto os Sistemas SEI e de Ouvidoria do DF, melhorem a acessibilidade a servidores com deficiência visual.
Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas de menor vulto.	Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas rotineiras e de menor vulto apresentadas pelos cidadãos das quais destacamos o acúmulo de demandas de recuperação de calçadas e necessidade de revitalização de quadras esportivas.
Carência de quadro de servidores especializados	Mão de obra dos reeducandos que prestam serviços na Administração Regional que não possuem a devida qualificação técnica para realização de serviços de pintura e alvenaria, dentre outros.
Carência de insumos	A Administração Regional não possui os insumos e materiais necessários para a realização de manutenção de calçadas, para a manutenção de buracos (operação “tapa-buraco”) e revitalização de parques e praças (cimento, areia, brita, tintas, etc.).
Falta de equipamentos e manutenção da ferramentaria	Indisponibilidade de equipamentos para a realização ou agilização dos serviços prestados, tais como cortadora de asfalto e betoneira e carência de recursos para a manutenção de enxadas, pás e ferramentaria em geral.

AMBIENTE EXTERNO
Oportunidades
I. Ouvidoria Itinerante;

II. Realização de visitas externas realizadas pela Chefia da Administração Regional com a participação da respectiva ouvidoria seccional, para verificação das demandas no local apontado pelos síndicos e prefeitos do Sudoeste e Octogonal e com o intuito de aproximar a Administração Regional e /ouvidoria aos moradores e cidadãos da Região Administrativa;

III. Reuniões promovidas pela Chefia da Administração Regional com secretarias de estado, órgãos, empresas e autarquias do GDF com o intuito de acompanhar as demandas da população da Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal;

Amplio arcabouço legal que ampara e aprimora o serviço de ouvidoria: <https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>;

IV. Reuniões com representantes eleitos do Poder Legislativo com o fito de obter recursos de emendas parlamentares para custear as obras necessárias e apontadas pela população;

VI. Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas de ouvidorias no âmbito do DF e procedimentos para ocorrências e situações graves em relação as demandas registradas;

AMBIENTE EXTERNO	
Ameaças	Considerações
Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento de demandas de maior vulto com contratos firmados com o GDF (NOVACAP, CEB, dentre outras) e empresas terceirizadas prestadoras de serviços.	Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos de maior vulto a serem realizadas pela NOVACAP e CEB, dentre outras empresas. Apesar da vigência de contratos para construção de estacionamentos e de calçadas e para a instalação de postes de iluminação pública, por exemplo, há a necessidade da apresentação de aporte financeiro por parte da Administração Regional para a realização de tais obras. Ante a escassez dos recursos, verificamos o acúmulo de demandas de construção de estacionamentos e calçadas, e o longo prazo despendido para a instalação de postes de iluminação pública e de construção de quadras esportivas.
Demora no atendimento de podas de árvores	A Administração Regional não possui os equipamentos, equipe técnica e veículos adequados para a realização de podas de árvores mais complexas ou com plantas de elevada altura, dependendo, para tanto, da NOVACAP que, em muitas situações, depreende longo tempo para o atendimento da grande quantidade de demandas, num período sempre muito maiores que vinte dias, período este definido pelo Sistema OUV/DF para atendimento.

DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º SEMESTRE DE 2021

REVITALIZAÇÃO DAS QUADRAS POLIESPORTIVAS DAS SQSW 100 E 504 DO SUDOESTE

Dentre as demandas atendidas pela Administração Regional do Sudoeste o Octogonal, destaca-se também a revitalização das quadras poliesportivas das SQSW 100 e 504.

A demanda de revitalização da quadra poliesportiva da SQSW 504 havia sido sugerida por meio do Sistema OUV/DF e acompanhada por esta ouvidoria seccional.

REVITALIZAÇÃO DA ESCADA DA CLSW 302

A escada da CLSW 302, atrás do bloco A, ganhou vida pelas mãos do artista Elom da Ceilândia.

REPAROS NOS BUEIROS DO SUDOESTE ECONÔMICO

A equipe de manutenções e obras da Administração Regional finalizou os reparos de alguns bueiros no Sudoeste Econômico. Foram feitas as manutenções das tampas e meios-fios de dois bueiros na QRSW 07, ao lado e em frente ao bloco B8, e também na QRSW 08 em frente aos blocos B2, B5 e B7. É de suma importância a manutenção dos bueiros para que o escoamento da água das chuvas ocorra sem prejuízos. A falta dessa manutenção e até mesmo da limpeza faz com que a água não encontre o local correto de evasão e acarrete em sérios problemas como enchentes e questões de trânsito.

DEMAIS AÇÕES EM DESTAQUE

1. Pintura e os reparos dos bancos e mesas da praça da SQSW 504;
2. Roçagem, capina, poda de árvores e limpeza na Praça das motos QMSW 02, conjunto A;
3. Revitalização de calçada na SQSW 103 (Bloco “G” e entre os Blocos “H” e “I”);
4. Finalizada a colocação de areia na quadra da SQSW 303, além da limpeza no local e podas baixas de árvores ao redor da quadra;
5. Podas emergenciais na quadra 4/5 da Octogonal;
6. Entrega da revitalização da praça da QRSW 1;
7. Revitalização de rampas de acessibilidade na Quadra 08 da Octogonal;
8. Pintura urbana na parada de ônibus da EPIG na altura da SQSW 101 e faixa de pedestre na ciclovia próxima a parada;
9. Pintura de brincadeiras infantis no piso ao lado do parquinho da Praça QRSW 1;
10. Revitalização de calçadas na SQSW 303 (Bloco “G”);
11. Pinturas de brincadeiras infantis no parquinho da praça Esaú de Carvalho;
12. Reabertura do parquinho infantil do Parque Bosque;
13. Entrega da revitalização da quadra poliesportiva da SQSW 104, atrás do bloco D, e do parquinho infantil atrás do bloco F.

AÇÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA

Além dos canais tradicionais de divulgação dos serviços de ouvidoria, esta Administração Regional utiliza-se de redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) e aplicativo eletrônico de mensagens (*What’sApp*) para divulgar os serviços.

ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma taxa de resolatividade da Administração Regional mediana ante o atendimento das demandas apresentadas no período de 2021, com o **índice de 60%**.

No período, destacou-se somente dois pontos negativos, referentes às demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais e também ao longo tempo dispendido até o atendimento das demandas de reparação de buracos (operação “Tapa-buraco”).

Houve um grande aumento de demandas reclamando ou solicitando a recuperação ou a construção de calçadas.

Ante o elevando número de demandas, esta Ouvidoria autuou o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16, onde foi anexada planilha com as demandas pendentes e acumuladas de construção ou recuperação de calçamentos e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais – PNE's, conforme documento SEI nº 68455426.

Percebe-se, ante o grande quantitativo de demandas represadas, que somente os serviços mais simples têm sido realizados pela pequena equipe técnica da Administração Regional, situação que tem gerado o acúmulo de demandas verificado.

Como já foi relatado acima, somente as revitalizações das calçadas das SQSW 303 (Bloco “G”) e 103 (Bloco “G” e entre os Blocos “H” e “I”) e da Praça da QRSW 01 foram realizadas.

Verifica-se também, nesta situação e em outras, a dependência da equipe técnica da Administração Regional à NOVACAP para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, face a complexidade da maior parte das demandas de calçamento.

Porém, ante este tema, a NOVACAP já informou que a própria Administração Regional deve avaliar, levantar as necessidades de calçamento, anexar os respectivos relatórios fotográficos e croquis e, o mais importante, **informar os recursos financeiros para a execução dos serviços.**

Desta forma, o que se verifica ante o represamento de calçadas a serem construídas ou recuperadas é a carência de recursos financeiros públicos, em que pese a existência de contratos vigentes para a execução das obras aqui apontadas⁶.

Em que pese todo o apoio prestado pelos órgãos e empresas públicas à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, tal dependência gerou atrasos no atendimento das demandas de “Tapa-buraco” durante o exercício de 2021.

Tal situação ocorreu porque a Administração Regional depende do fornecimento de emulsão e massa asfáltica para atendimento das demandas. Em muitos casos, ocorrem atrasos na entrega do insumo, gerando demora nos atendimentos e conseqüente atrasos no envio da resposta complementar aos cidadãos, ao informar da conclusão dos reparos solicitados⁷.

Importante ressaltar que esta ouvidoria seccional 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 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

6 Conforme publicação dos extratos contratuais de contratação de empresas para a execução de restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal (Documento SEI nº 64758330), constantes do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

7 Conforme Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.

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 e Octogonal.

PLANO DE AÇÃO PARA A CONCLUSÃO DO EXERCÍCIO DE 2021

Para que haja melhor acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, esta ouvidoria seccional intensificou as seguintes medidas:

- a) Contato permanente com o cidadão por meio de telefone institucional (98199-2127) com aplicativo de comunicação, e-mail da ouvidoria seccional, além do atendimento presencial e demais canais de comunicação; e
- b) Contato constante com os setores da Administração Regional responsáveis atendimento das demandas registradas no Sistema OUV/DF, monitorando e cobrando as demandas pendentes de atendimento, para que sejam atendidas com a brevidade necessária.

1. Quadros de metas para 2021

Esta ouvidoria seccional vislumbra a **melhoria dos índices de desempenho até o final do exercício de 2021** conforme os valores apresentados nos quadros abaixo, em comparação às metas apresentadas pelo Sistema SIGO para o mesmo período.

Trata-se de expectativa de melhoria dos índices, quando esta ouvidoria seccional considera que o desempenho da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal depende do efetivo atendimento das demandas ainda pendentes, uma vez que somente com o aprimoramento dos serviços prestados é que tais índices serão elevados.

Quadro de metas para 2021 – Índices gerais de desempenho

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	93%	69%	75%	49%	42%
RA	100%	80%	80%	70%	70%

Quadro de metas para 2021 – Índices gerais dos assuntos mais demandados:

a) Tapa-buraco – manutenção de vias públicas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Tapa-buraco SIGO	95,6%	84%	87%	72%	63%
Tapa-buraco RA	100%	70%	70%	60%	70%

b) Coleta de entulho disposto irregularmente

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Coleta de entulho SIGO	83%	95%	95%	89%	83%
Coleta de entulho RA	100%	85%	85%	85%	70%

c) Recuperação de calçadas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Recuperação de calçadas SIGO	95,7%	81%	86%	56%	37%
Recuperação de calçadas RA	100%	60%	60%	30%	30%

2. Sugestões e propostas de soluções

Dentre os problemas apontados neste Plano de Ação, esta Ouvidoria, com o intuito de auxiliar na 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, sugeriu à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, por meio do Relatório do 2º Trimestre de 2021:

1. Verificar a disponibilidade orçamentária e financeira de recursos oriundos de Fonte 100 ou de emendas parlamentares para a construção ou recuperação de calçamentos danificados na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal, utilizando-se, com os recursos financeiros obtidos, dos contratos firmados entre a NOVACAP e empresas terceirizadas prestadoras dos serviços;
2. Verificar junto à NOVACAP a disponibilidade de emulsão e massa asfáltica com a frequência necessária, de modo a promover o atendimento das demandas de “Tapa-buraco” dentro do prazo máximo estipulado de 20 (vinte) dias.

3. Cronograma: Ações já implementadas e previsão de novas ações

Neste quadro, destacamos as ações implementadas nas tarefas diárias desta ouvidoria seccional, bem como das ações previstas pela Administração Regional para os meses de setembro, outubro e novembro de 2021 que irão impactar positivamente nos índices de desempenho.

Ações implementadas

PERIODICIDADE	AÇÕES
Diária	<p>Atualização diária dos registros de ouvidoria em planilha eletrônica própria, para melhor acompanhamento e cobrança de resolução das demandas apresentadas e respectivos processos eletrônicos autuados;</p> <p>Constante contato com os cidadãos manifestantes de forma presencial ou por meio de telefone institucional, e-mail da ouvidoria seccional e demais canais de comunicação, para dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos quanto às demandas registradas;</p> <p>Constante diálogo com os setores da Administração Regional, solicitando informações e cobrando o atendimento das demandas registradas.</p>
Semanal	<p>Atualização das planilhas referentes aos serviços de “Tapa-buraco” e de recolhimento de materiais, entulhos e resíduos vegetais (maior quantitativo de demandas da Administração Regional), conforme Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51, quando é realizado contato com a equipe técnica da COLOM informando das novas demandas apresentadas;</p> <p>Atualização das planilhas referentes aos serviços de construção e recuperação de calçamentos (demandas que apresentaram acúmulo no exercício de 2021), conforme Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16, quando é realizado contato com a equipe técnica da COLOM informando das novas demandas apresentadas.</p>
Trimestral	<p>Encaminhamento dos relatórios trimestrais de ouvidoria ao Gabinete da Administração Regional, onde consta a análise de desempenho da Administração, identificando pontos negativos no atendimento das demandas dentro dos prazos e propondo soluções.</p>

Ações previstas

PÉRIODO DE EXECUÇÃO EM 2021	AÇÕES PREVISTAS
Setembro	<p>Força tarefa para limpeza preventiva e manutenção de bueiros e bocas-de-lobo, de forma a antecipar-se ao período de chuvas;</p> <p>Intensificação dos reparos nas vias de rodagem (operação “Tapa-buraco”), conforme a disponibilidade de massa e emulsão asfáltica pela NOVACAP;</p> <p>Reconstrução de calçadas nas quadras SQSW’s 100, 303 e 306 e SIG Quadra 08.</p>
Outubro	<p>Intensificação dos reparos nas vias de rodagem (operação “Tapa-buraco”), conforme a disponibilidade de massa e emulsão asfáltica pela NOVACAP;</p> <p>Construção de rampas de acessibilidade nas quadras CLSW’s 303/304, 103/104 e 101/102;</p> <p>Recuperação pavimentação asfáltica da pista de ciclismo do Parque do Bosque.</p>
Novembro	<p>Intensificação dos reparos nas vias de rodagem (operação “Tapa-buraco”), conforme a disponibilidade de massa e emulsão asfáltica pela NOVACAP;</p> <p>Reconstrução de calçadas na quadra SQSW 103 e na Segunda Avenida do Sudoeste.</p>

CONCLUSÃO

Por fim, ante as informações apresentadas, é possível concluir que a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal tem disponibilizado todos os canais de comunicação aos cidadãos que residem ou trabalham da região do Sudoeste, Octogonal e SIG. Verifica-se também 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.

Em que pese a carência de recursos orçamentários e financeiros e a dependência aos órgãos externos (Secretarias de Estado, autarquias e empresas públicas) para o atendimento das demandas, conclui-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o pleno atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Este é o Plano de Ação Anual de Ouvidoria para o exercício de 2021 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 02 de setembro de 2021.