

PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DO SUDOESTE E OCTOGONAL



2024

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administrador Regional: **Reginaldo Rocha Sardinha Góes**

**PLANO DE AÇÃO ANUAL - ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL
EXERCÍCIO DE 2024**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. DIAGNÓSTICO	05
3. ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS.....	10
4. PLANO DE AÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2023.....	11
5. SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	15
6. PROJETO DE MELHORIAS PARA O PARQUE DO BOSQUE.....	16
7. CONCLUSÃO.....	17

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, 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 para o exercício de 2024.

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, bem como para sugerir ações e projetos ao Gabinete desta Administração Regional buscando a resolução das demandas ainda não resolvidas.

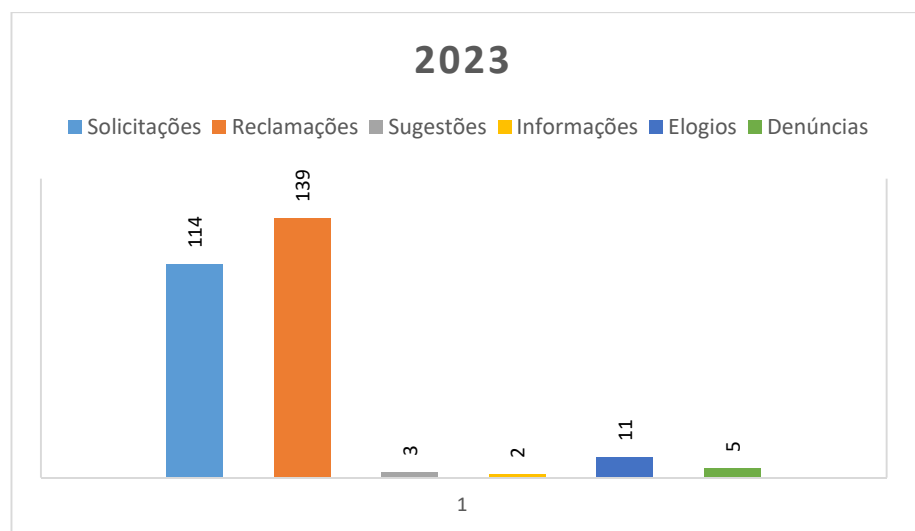
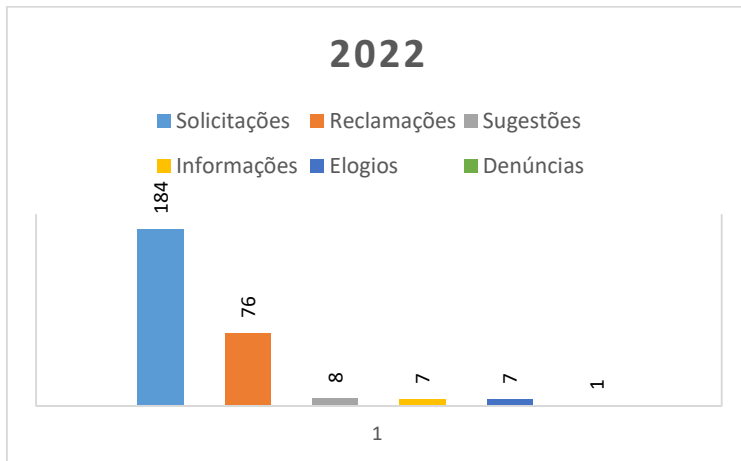
Além dos canais tradicionais de divulgação dos serviços de ouvidoria, esta Administração Regional utiliza-se de suas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) e aplicativo eletrônico de mensagens (*What'sApp*) para divulgar os serviços e também para divulgar os canais de Ouvidoria.

A equipe desta Ouvidoria Seccional participa também de visitas e reuniões externas com os moradores da região, de modo a registrar e divulgar os canais oficiais do Sistema de Ouvidoria do DF e conta com a colaboração de diversos servidores desta Administração Regional, em especial, da equipe técnica da Coordenadoria de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM. Esta Coordenação, 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, 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 outros¹.

¹ 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.”

2. DIAGNÓSTICO²



Em 2023, foram registradas **274 demandas**. Destas, **88 manifestações foram classificadas como resolvidas** (32,1%) e apenas **16 manifestações foram classificadas como não resolvidas** (5,8%), segundo registros do Sistema OUV/DF, com um índice de **resolutividade no período de 85%**.

Em comparação com o ano de 2022, o ano de 2023 apresentou um **decréscimo de aproximadamente 4,52%** no registro de demandas da Região Administrativa - RA do Sudoeste e Octogonal:

QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF	
2021	367
2022	283
2023	274

² 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 17 de novembro de 2023.

Tal redução ocorreu por conta de ajustes realizados pela equipe técnica desta Administração Regional no atendimento das demandas corriqueiras, realizando os serviços com maior agilidade, considerando a disponibilização de caminhões por parte da NOVACAP, que permitiu melhorar o planejamento e antecipação dos serviços de coleta de lixo verde e entulhos e de realização de operações “tapa-buraco” (priorizando as avenidas principais do Sudoeste) antes que surgissem reclamações.

2.1 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Depreende-se dos dados apresentados que os assuntos mais demandados 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.

Dentre os assuntos mais demandados em 2023, destacamos:

a) Tapa-buraco – manutenção de vias públicas:

	QUANTIDADE
2022	105
2023	74

Quanto ao assunto “Tapa-buraco”, houve uma razoável redução entre a quantidade de manifestações registradas ao comparada ao exercício de 2022. Tal fato ocorreu, conforme explicado anteriormente, pelo pronto atendimento das demandas, antes que surgissem reclamações.

b) Manutenção de calçadas:

	QUANTIDADE
2022	21
2023	35

c) Construção de calçadas:

	QUANTIDADE
2022	13
2023	20

Houve recente **aquisição de cimento e demais insumos** para a realização das obras de manutenção e construção de calçadas. **Por conta desta aquisição, as demandas que estavam represadas tiveram seus atendimentos reiniciados ainda neste mês de novembro de 2023 e continuarão sendo atendidas ao longo de 2024.**

2.2 ÍNDICES DE DESEMPENHO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Quanto ao índice de resolutividade, manteve-se em 2023 o índice de 88% alcançado em 2022.

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

-	2021	2022	2023
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	75%	90%	91%
Índice de recomendação	76%	91%	91%
Índice de satisfação com o atendimento	71%	90%	95%
Índice de satisfação com o sistema	92%	94%	96%
Índice de satisfação com a resposta	60%	86%	82%
Índice de cumprimento do prazo de resposta	96,5%	95%	90,8%
Índice de resolutividade	63%	88%	88%

a) Tapa-buraco – manutenção de vias públicas:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
2022	97,4%	100%	98%	98%	100%
2023	97,3%	100%	95%	90%	100%
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

b) Manutenção de calçadas:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
2022	84,2%	86%	100%	50%	50%
2023	88,2%	100%	100%	100%	80%
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

c) Construção de calçadas:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
2022	92,3%	100%	100%	100%	80%
2023	68,4%	67%	67%	33%	80%
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente

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 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

e de novas calçadas), construção de estacionamentos no Sudoeste Econômico (Quadras QRSW 01 a 08) e de 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 pela Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados. Estas demandas também são repassadas ao Gabinete por meio de relatórios, planilha eletrônica, reuniões e diálogos rotineiros.

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.

2.3 ANÁLISE DE DESEMPENHO DE OUVIDORIA – MATRIZ DE ANÁLISE 2023

		DIMENSÃO QUALIDADE			
		Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%	Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO	Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO	Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO
DIMENSÃO VOLUME	Grupo 1 - Órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês no Sistema OUV/DF				
	Grupo 2 - Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (de 20 a 50 por mês)				ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL
	Grupo 3 - Órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano)				

Após análise do desempenho apresentado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal durante o exercício de 2023, percebe-se que, na dimensão qualidade, fora atingida a meta máxima do Grupo 4 (todos os indicadores acima da meta SIGO, no campo azul).

De modo a intensificar a divulgação do Sistema PARTICIPA/DF, esta Ouvidoria tem participado das visitas e reuniões externas nas quadras residenciais da região, juntamente com as demais equipes da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Outra estratégia adotada por esta Ouvidoria Seccional durante o exercício de 2023 foi solicitar à Assessoria de Comunicação desta Administração Regional

a constante divulgação dos canais de Ouvidoria nas redes sociais oficiais desta Administração Regional.

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

2.4 ANÁLISE SWOT DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

AMBIENTE INTERNO	
Forças	
<p>I. Bom relacionamento entre os setores internos da Administração Regional (inclusive com esta Ouvidoria Seccional), que buscam, dentro das possibilidades e limitações orçamentárias, 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, tapa-buraco, etc.) pela equipe técnica da Administração Regional permitindo, desta forma, o pronto-atendimento e rápida resposta à grande parte das demandas;</p> <p>IV. Efetividade do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, que agiliza e permite acompanhar os atendimentos realizados;</p> <p>V. Bom nível de efetividade de atendimento das demandas, conforme demonstra o índice de aprovação pela população do Sudoeste e Octogonal com o índice de 95% de satisfação com o atendimento prestado no período, conforme o Sistema PARTICIPA/DF.</p>	

AMBIENTE INTERNO	
Fraquezas	Considerações
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 a realização de serviços de pintura e alvenaria, dentre outros.
Carência de insumos	A Administração Regional não possui os insumos e materiais na quantidade necessária (cimento, areia, brita, tintas, etc.) para manutenção de calçadas, revitalização de parques e praças, dentre outros. Dependência do fornecimento de emulsão e massa asfáltica pela NOVACAP que muitas vezes ocorrem intempestivamente.
Falta de equipamentos	Indisponibilidade de equipamentos para a realização ou agilização dos serviços prestados, tais como cortadora de asfalto e betoneira dentre outros.

AMBIENTE EXTERNO	
Oportunidades	
<p>I. 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</p>	

prefeitos do Sudoeste e Octogonal e com o intuito de aproximar a Administração Regional dos moradores e cidadãos da Região Administrativa;

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

III. 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.

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. Mesmo em diversas situações haver a disponibilidade de contratos firmados com os mais diversos órgãos, autarquias e empresas públicas do GDF, sempre há a necessidade da apresentação de aporte financeiro por parte da Administração Regional para a realização de obras. Ante a escassez dos recursos, verificamos o acúmulo de demandas de construção de calçadas, instalação de novas lâmpadas LED e instalação e reforma de Pontos de Encontro Comunitários – PECs e quadras de esporte, por exemplo.
Restrições orçamentárias e/ou de insumos para o efetivo atendimento das demandas.	Restrições orçamentárias e/ou de insumos para o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos para a reforma de calçadas e respectiva instalação de pontos de acessibilidade, instalação de lâmpadas LED, instalação e reforma de PECs e quadras de esporte, por exemplo.
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, 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.

3. ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma excelente taxa de resolutividade desta Administração Regional, ante o atendimento das demandas apresentadas no período de 2023, com o **índice de 88%**.

Para o período, destacamos somente um ponto negativo, referente às demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais, considerando que houve um grande aumento de demandas reclamando ou solicitando a recuperação ou a construção deste tipo de equipamento público.

Apesar do grande quantitativo de demandas represadas de construção e manutenção de calçadas, tais demandas **começaram a ser atendidas ainda no segundo semestre deste exercício**, após a aquisição de insumos.

Quanto às demais demandas mais complexas, verifica-se a dependência da equipe técnica da Administração Regional à NOVACAP para o atendimento deste tipo de demandas tais como de construção de calçamento, capeamento asfáltico, podas de árvores, construção e manutenção de PECs e quadras de esportes, dentre outros.

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 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.

4. PLANO DE AÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2024

Em atendimento às solicitações e reclamações apresentadas pelos cidadãos, diversas obras e ações estão previstas para serem realizadas pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal durante o exercício de 2024 conforme as tabelas abaixo:

4.1 CRONOGRAMA DAS AÇÕES E PROJETOS DE MENOR VULTO PREVISTAS PARA 2024

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 EM 2024	AÇÕES PREVISTAS	RECURSOS DE PESSOAL	RECURSOS DE EQUIPAMENTOS	RECURSOS DE MATERIAL E INSUMOS	RECURSOS FINANCEIROS UTILIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	Reeducandos cedidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio, carrinhos-de-mão, placas-vibratórias (compactadores) de massa asfáltica e cortadora de piso de asfalto e concreto do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Massa e emulsão asfáltica fornecidos pela Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP .	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões e insumos fornecidos pela NOVACAP.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.		Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Não utilizado	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.

			Veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio, carrinhos-de-mão, moto-podas, sopradores e roçadeiras do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).		Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.
JANEIRO A DEZEMBRO	Recuperação de calçadas		Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.)	Cimento, areia, brita e demais insumos adquiridos pela Administração Regional.	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP. Insumos e materiais para a realização de manutenções rotineiras em toda a Região Administrativa adquiridos por meio do Sistema de Gestão de Atas de Registro de Preços do GDF conforme Processo SEI nº 00302-00000584/2023-2.
	Manutenção de parquinhos infantis e demais equipamentos públicos conforme a possibilidade e restrições de equipamentos e equipe técnica				
JUNHO A DEZEMBRO	Limpeza das bocas de lobo da Região Administrativa.		Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Não utilizado	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.

4.2 CRONOGRAMA DAS AÇÕES E PROJETOS DE MAIOR VULTO PREVISTOS PARA 2024

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 Marinete Rodrigues.

PÉRIODO DE EXECUÇÃO EM 2024	AÇÕES PREVISTAS	RECURSOS DE PESSOAL	RECURSOS DE EQUIPAMENTOS	RECURSOS DE MATERIAL E INSUMOS	RECURSOS FINANCEIROS	ANDAMENTO
JANEIRO A DEZEMBRO	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 bloco A8.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	NOVACAP	NOVACAP	Reforma a ser realizada pela NOVACAP com recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. Valor ainda não definido.	Em licitação pela NOVACAP.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 bloco B6.					

	Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP, inclusive no SIG Quadras 06/08					
	Construção de calçadas e acessibilidade em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.	Reeducandos cedidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	Veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Cimento, ripas de pinus, brita e areia.	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP. Insumos e materiais para a realização de manutenções rotineiras em toda a Região Administrativa adquiridos por meio do Sistema de Gestão de Atas de Registro de Preços do GDF conforme Processo SEI nº 00302-00000584/2023-2.	A iniciar
	Ampliação da rede de captação de águas pluviais na CLSW 504.	NOVACAP	NOVACAP	NOVACAP	NOVACAP	Em licitação pela NOVACAP.
	Eficientização de novos pontos de iluminação pública com lâmpadas LED em várias localidades do Sudoeste ainda não contempladas	CEB	CEB	CEB	Oriundos de Emenda Parlamentar a ser definido após orçamento a ser informado pela CEB, conforme Processo SEI nº 00302-00000369/2022-41.	Aguardando contratação da CEB e recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar.
JANEIRO A MARÇO	Cercamento do Parque da Octogonal	Reeducandos cedidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	Veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Material a ser adquirido por meio de Ata de Registro de Preços	R\$ 70.000,00 oriundo de emenda parlamentar.	Aguardando definição da destinação da área por parte da SEDUH.
	Instalação de poço artesiano no Parque do Bosque	Empresa contratada	Empresa contratada	Serviço a ser contratado por meio de certame licitatório.	Recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. Valor ainda não definido.	Processo SEI nº 00302-00000485/2022-60 em andamento
JULHO A DEZEMBRO	Construção do Centro de Convivência do Idoso – CCI no Parque do Bosque	Empresa contratada	Empresa contratada	Serviço a ser contratado por meio de certame licitatório.	Recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. Valor ainda não definido.	Processo SEI nº 00302-00000358/2023-41 em andamento
	Construção de área coberta para a realização de apresentações musicais no Parque do Bosque (grupo de Choro)	Empresa contratada	Empresa contratada	Serviço a ser contratado por meio de certame licitatório.	Recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. Valor ainda não definido.	Processo SEI nº 00302-00000011/2023-07 em andamento
	Construção de área coberta para a realização da Feira de Artesanato do Sudoeste (Quadra SQSW 104)	Verificando se a construção será realizada por meio do Programa Adote Uma Praça ou de certame licitatório.				

4.3 CRONOGRAMA DAS AÇÕES DE OUVIDORIA PREVISTOS PARA 2023

Equipe responsável

- Ouvidor - Marcus Paulo Funke Lopes;
- Ouvidora substituta - Ana Paula de Melo Caetano;
- Colaboradora - Amanda Rodrigues da Cunha.

Para que haja melhor acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, esta ouvidoria seccional intensificou as seguintes medidas, visando a melhoria nos índices de satisfação com o atendimento, recomendação de ouvidoria, satisfação com a resposta e resolução no exercício de 2024:

PERIODICIDADE	AÇÕES
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024	<p>ATIVIDADES DIÁRIAS:</p> <p>a) Contato permanente com o cidadão por meio de ligações e aplicativo telefônico, atendimento externo e e-mail da ouvidoria seccional, além do atendimento presencial e demais canais de comunicação;</p> <p>b) Pré-atendimento através de contato telefônico com o cidadão após o registro e recebimento da manifestação nesta Ouvidoria. O pré-atendimento é importante para demonstrar ao cidadão empatia e que a Administração Pública está empenhada em tentar solucionar a demanda;</p> <p>c) Pós-atendimento através de contato telefônico com o cidadão após atendimento da demanda ou envio da resposta para demonstrar empatia e coletar impressões do cidadão quanto à resposta encaminhada ou solicitar ao mesmo classificar a manifestação e responder pesquisa de satisfação;</p> <p>e</p> <p>d) Contato constante com os setores da Administração Regional responsáveis pelo atendimento das demandas registradas no Sistema OUV/DF, monitorando e cobrando as demandas pendentes de atendimento, para que sejam atendidas com a brevidade necessária;</p> <p>e) Intensificação de visitas externas nas quadras residenciais do Sudoeste e Octogonal com a participação da equipe da Ouvidoria Seccional para verificar as demandas e demonstrar aos cidadãos o interesse da Administração Pública em resolver as demandas;</p> <p>f) Constante divulgação dos canais de Ouvidoria nas redes sociais oficiais desta Administração Regional.</p>
	<p>ATIVIDADES SEMANAIS:</p> <p>a) Reuniões semanais com o Gabinete da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, identificando pontos negativos no atendimento das demandas dentro dos prazos e propondo soluções;</p> <p>b) Atualização e monitoramento das demandas por meio de planilhas eletrônicas referentes aos serviços em andamento, quando é realizado contato com a equipe técnica da COLOM informando das novas demandas apresentadas e solicitando verificar a possibilidade de resolução.</p>
JANEIRO, ABRIL, JULHO E OUTUBRO	a) Apresentação 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.
JANEIRO	a) Apresentação do Relatório Anual.
DEZEMBRO	a) Apresentação do Plano de Ação Anual.

4.4 QUADROS DE METAS DOS ÍNDICES GERAIS DE DESEMPENHO PARA 2024

Em comparação aos índices gerais de desempenho da Rede SIGO em 2023, esta Administração Regional atingiu um excelente índice em todos os indicadores:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Desempenho do Sistema SIGO em 2023	94,6%	73%	75%	59%	39%
Desempenho da RA-SUDO em 2023	90,8%	95%	91%	82%	88%
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Metas da RA-SUDO para 2024	96%	95%	92%	83%	88%

5. 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, sugere:

- Diminuir o quantitativo de demandas represadas de manutenção e construção de calçadas. Para tanto, verificar a disponibilidade orçamentária e financeira de recursos oriundos de Fonte 100 ou de emendas parlamentares para aquisição regular de insumos para a construção ou recuperação de calçamentos danificados na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal.
- Verificar junto à NOVACAP a possibilidade de construção de calçadas complexas e com maiores dimensões, por meio de contratos firmados entre aquela Companhia e empresas terceirizadas prestadoras dos serviços;
- Intensificação de reuniões junto aos órgãos responsáveis pelo atendimento das demandas apresentadas pela comunidade, mas que não podem ser atendidas pela equipe da Administração Regional, tais como podas de árvores, recapeamento asfáltico e obras de maior vulto (manutenção de quadras poliesportivas e de PEC's, por exemplo).

6. PROJETO DE MELHORIAS PARA O PARQUE DO BOSQUE

Projeto	Objetivo	Justificativas	Ação	Metas	Responsável	Recursos	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação dos Resultados
Bem-estar para os frequentadores do Parque do Bosque do Sudoeste	Construção do Centro de Convivência do Idoso – CCI e de área coberta para a realização de apresentações musicais no Parque do Bosque	Promover melhores condições no Parque do Bosque de modo a atender o público de pessoas idosas, além de permitir melhores condições para os cidadãos espectadores dos eventos musicais que lá ocorrem, a exemplo das apresentações de chorinho	Elaboração de Projeto Básico		Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM	Recursos de pessoal (equipe técnica especializada)	De 01/03/2024 a 30/04/2024	Elaboração de Projeto Básico	-
			-	Disponibilização de recursos orçamentários e financeiros para manutenção e construção	Gabinete/Assessoria de Planejamento	Recursos de pessoal (equipe técnica especializada)	Até junho de 2024 conforme cronograma a ser definido pela Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do DF.	Disponibilização de recursos orçamentários e financeiros.	-
			Realização de certame licitatório por meio da Comissão de Licitação	Realização de certame licitatório	Coordenação de Administração Geral - COAG	Recursos de pessoal (equipe técnica especializada)	Julho de 2024	Assinatura dos contratos	-
			Acompanhamento das obras de construção	Entrega da construção do CCI e área cultural coberta	Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção - COLOM	Recursos de pessoal (equipe técnica especializada)	Dezembro de 2024	Construção do CCI e área cultural coberta	-
			-	-	Assessoria de Comunicação - ASCOM	Recursos de pessoal (equipe técnica especializada)	-	-	Informativo governamental Agência Brasília e redes sociais da Administração Regional.

7. 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 atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Este é o Plano de Ação Anual de Ouvidoria para o exercício de 2024 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 27 de novembro de 2023.