

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



4° TRIMESTRE
DE 2020

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidor-Geral: **José dos Reis de Oliveira**

Administradora Regional: **Tereza Canal Lamb**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – 4º TRIMESTRE DE 2020**

SUMÁRIO

A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA	04
A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL	05
PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	07
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO	08
CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....	10
ANÁLISE DO NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2020	10
DEMANDAS NO SISTEMA e-SIC	18
O CONSELHO ADMINISTRATIVO COMUNITÁRIO	18
CONCLUSÃO GERAL	18



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 NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

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.

As ouvidorias atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão por meio do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, em relação às áreas em que atuam.

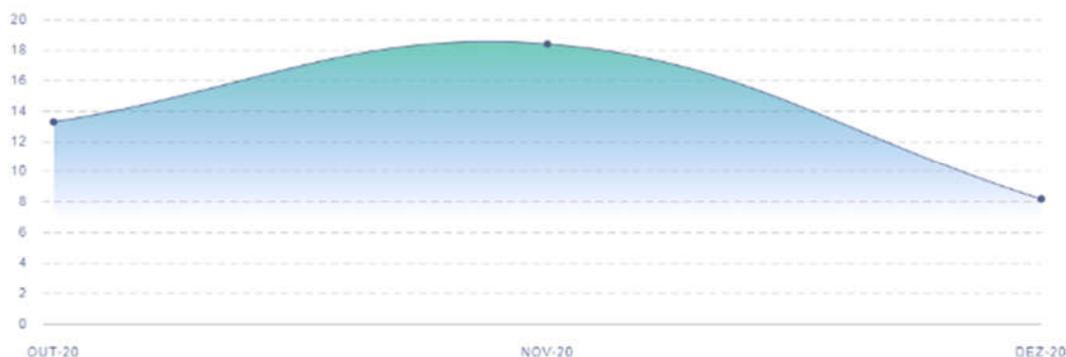
Esta Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal conta com a colaboração de diversos servidores e, em especial, da equipe técnica da Coordenadoria de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM/RA-XXII que, por meio de suas Diretorias e Gerências, realiza os mais diversos serviços de planejamento, 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 outros¹.

Considerando o tempo entre o registro das demandas, comunicado à COLOM e consequente retorno daquela Coordenadoria, esta Ouvidoria enviou, durante o mês de dezembro de 2020, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de oito dias:

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.”

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



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

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio dos seguintes canais de comunicação:

1. Sítio eletrônico do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF no endereço <http://www.ouv.df.gov.br>;
2. Central de atendimento do GDF (Ligue 162), exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.
3. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre as 07 e 12 horas e 14 e 18 horas, em sala exclusiva localizada no andar térreo da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.
4. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que permite a qualquer pessoa, por

meio do endereço eletrônico “<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>”, encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, facilitando o exercício do direito de acesso à informação pública.

As manifestações são registradas pelos cidadãos por meio dos canais de acesso e verificadas diariamente pela equipe desta Ouvidoria.

Na sequência, as demandas são catalogadas por esta Ouvidoria de acordo com o assunto, de modo a facilitar a classificação, separação e consequente encaminhamento.

Desta forma, são autuados os respectivos Processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), quando se tratarem de demandas que requerem maiores informações, detalhado planejamento para a execução ou a intervenção de outros órgãos ou empresas públicas do Governo do Distrito Federal. Desta forma, os processos são encaminhados ao Gabinete da Administração Regional ou para a equipe responsável pela realização de obras e manutenções (COLOM/RA-XXII).

Durante o 4º trimestre de 2020, foram registradas 62 manifestações no Sistema OUV/DF, com 36 solicitações e 20 reclamações:

CLASSIFICAÇÃO



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

Destas 62 manifestações, 74,2% foram respondidas, 14,5% não foram resolvidas e 9,7% foram resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

SITUAÇÃO



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

Quando da análise dos dados, verifica-se uma considerável evolução mensal do quantitativo de manifestações registradas entre os meses de outubro a dezembro de 2020:



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

Dentre as formas de entrada, os cidadãos preferiram registrar suas manifestações por meio da Internet:

FORMAS DE ENTRADA



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

PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

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) 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 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.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a 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 através 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 serviços².

Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de outubro de 2020 ao dia 31 de dezembro de 2020 (4º trimestre do exercício de 2020)³.

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. O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o Sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o

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

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

próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer à Administração Pública um retorno sobre a atuação⁴.

Após análise dos dados apresentados no 4º Trimestre de 2020, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou bom desempenho em seus indicadores, em especial com os índices de satisfação com o atendimento prestado, com o Sistema de Ouvidoria e com o índice de recomendação, todos eles atingindo o percentual de 100%:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



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

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



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

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



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

Continuando com a análise dos dados apresentados na opção “Pesquisa de Satisfação”, verifica-se ótimo desempenho alcançado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, tendo alcançado 92% de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria e 75% de satisfação com as respostas apresentadas pela Administração Regional:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



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

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

⁴ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

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 serviços⁵:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



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

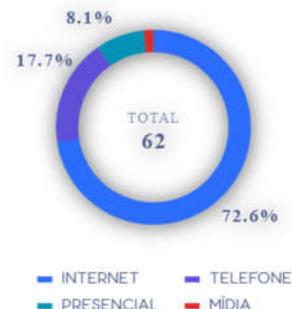
CONHECIMENTO DA CARTA



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

ANÁLISE DO NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2020

FORMA DE ENTRADA MACRO



A maioria das demandas são registradas pela Internet

(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

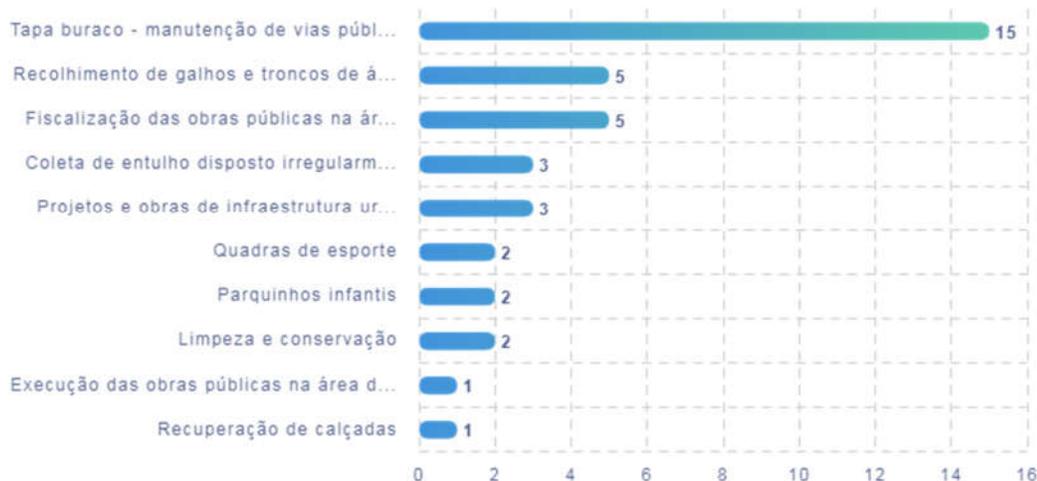
Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal destacamos as solicitações de manutenção asfáltica nas faixas de rodagem (Operação Tapa-buraco) e de recolhimento de galhos e troncos de árvores.

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.

⁵ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

TAPA-BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



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

Lidera o *ranking* de assuntos mais solicitados o assunto “Tapa-buraco – manutenção de vias públicas”, com quinze solicitações ou reclamações. Três destas manifestações foram solucionadas e tiveram as respectivas respostas enviadas pelos cidadãos, confirmando a resolução das mesmas.

Sete solicitações foram solucionadas pela equipe técnica da COLOM e as respostas devidamente enca-

minhadas pela Ouvidoria aos cidadãos, porém, não contaram com a manifestação dos mesmos após registro no Sistema OUV/DF. Desta forma, o assunto “Tapa-buraco – manutenção de vias públicas” no Sistema OUV/DF alcançou o índice de resolutividade de 60%:

RESOLUTIVIDADE



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

Cinco delas ainda não foram resolvidas, mas já são do conhecimento da COLOM⁶.

RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES

No que se refere às cinco demandas registradas no sistema

⁶ Os dados detalhados referentes às solicitações ou reclamações de manutenção asfáltica encontram-se na planilha constante do Anexo I deste Relatório.

OUV/DF de recolhimento de galhos e troncos de árvores, verificase que todas foram atendidas e respondidas aos cidadãos, porém, nenhuma delas tiveram as respectivas manifestações de retorno e avaliação pelos demandantes:



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

FISCALIZAÇÃO DAS OBRAS PÚBLICAS NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA URBANA

Em terceiro lugar no *ranking* de assuntos mais solicitados, surge o assunto “Fiscalização das obras públicas na área de infraestrutura urbana”, com cinco reclamações, todas elas relatando o mesmo provável dano causado na calçada localizada nas proximidades do Terraço Shopping. Na ocasião, a equipe técnica da COLOM realizou vistoria técnica e verificou que se tratavam de pequenas fissuras ocasionadas pela dilatação do concreto da calçada, não necessitando de manutenção, até aquele momento, quando informou também que irá acompanhar o andamento da questão, caso apresente alguma irregularidade que possa indicar problemas estruturais nas placas de calçada⁷. Verifica-se que todas estas cinco reclamações foram respondidas aos cidadãos com

⁷ Conforme Despacho - RA-XXII/COLOM, constante do Documento SEI nº 52513112 (Processo nº 00302-00001481/2020-37).

as informações prestadas pela COLOM, porém, nenhuma delas foi avaliada pelos mesmos:



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

COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE

Foram registradas três solicitações sob o assunto “Coleta de entulho disposto irregularmente” e todas foram atendidas.



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

Porém, somente uma solicitação foi classificada pelo cidadão interessado como “Resolvida”. Em outra demanda, não houve manifestação do cidadão interessado após resposta encaminhada pela Ouvidoria informando o atendimento.

Fato curioso ocorreu com a terceira solicitação⁸, quando, após oito dias do registro da mesma, o interessado informou no Sistema

⁸ Solicitação So-199017/2020 registrada no Sistema OUV/DF.

OUV/DF que a demanda não havia sido atendida (classificada como “Não Resolvida”). Porém, no campo da Pesquisa de Satisfação “Por favor, nos ajude respondendo porque sua manifestação não foi resolvida” o cidadão respondeu que a demanda “foi resolvida no final de semana”.

PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA

Foram registradas três demandas no Sistema OUV/DF referentes à Projetos e obras de infraestrutura urbana, todas respondidas por esta Ouvidoria:

SITUAÇÃO



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

Dentre as demandas, destacamos a manifestação Su-199930/2020, que sugere construção de biblioteca na região do Sudoeste. A demanda foi encaminhada para a Diretoria da Biblioteca Nacional de Brasília (SECDF), que exarou Nota Técnica solicitando a esta Administração Regional informar definição do local, estudos de Arquitetura e Engenharia para viabilizar o projeto⁹.

O Processo SEI referente ao assunto encontra-se sob análise desta Administração Regional.

QUADRAS DE ESPORTE

Foram recebidas pelo sistema OUV/DF uma sugestão e uma reclamação referentes ao assunto “Quadra de Esportes”:

SITUAÇÃO



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

Quanto à sugestão de revitalização da quadra poliesportiva da Quadra SQSW 504, a demanda foi concluída pela equipe técnica da COLOM com o apoio da equipe técnica da NOVACAP. Em que pese a demanda não ter sido avaliada pelo cidadão que a registrou no Sistema OUV/DF, esta Ouvidoria constatou *in loco* a conclusão e resolução da demanda.

Importante acrescentar que a equipe técnica da COLOM realizou completa operação de limpeza e recolhimento de galhos de árvores e de resíduos de jardinagem, bem como Operação Tapa-buraco na Quadra SQSW 504.

Quanto à demanda de reforma da quadra poliesportiva da Quadra QRSW 01 do Sudoeste, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal pretende concluí-la ainda neste Exercício de 2021, quando da realização do Programa Cidade Sempre Viva¹⁰.

⁹ Processo SEI nº 00302-00001261/2020-11.

¹⁰ Processo SEI nº 00302-00001530/2020-31.

PARQUINHOS INFANTIS

SITUAÇÃO



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

Foi protocolada no Sistema OUV/DF sugestão de construção de área de lazer com parque infantil na QRSW 03, que está sob a análise da equipe técnica da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal - SEDUH¹¹.

A outra manifestação reclama de possíveis áreas de lazer públicas das quadras residenciais do sudoeste fechadas com cadeados pelos condomínios residenciais. A demanda foi respondida pela Ouvidoria desta Administração Regional informando que a fiscalização de tal situação compete à Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal DF LEGAL.

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Foram protocoladas duas manifestações, uma delas solicitando limpeza do parque infantil localizado na QRSW 01 do Sudoeste, demanda atendida pela equipe técnica da Administração Regional. O cidadão interessado manifestou-se por meio do Sistema de Ouvidoria informando que a demanda foi resolvida:

SITUAÇÃO



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

Quanto à outra manifestação, o cidadão reclamou do descarte de resíduos resultantes de jardins e poda de árvores realizado pela prefeitura da Quadra AOS 08 da Octogonal. Esta Ouvidoria, após comparecer ao local e verificar que os resíduos haviam sido recolhidos, informou ao cidadão interessado quanto ao atendimento da demanda. Porém, não houve manifestação do mesmo no Sistema OUV/DF.

EXECUÇÃO DAS OBRAS PÚBLICAS NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA URBANA

Quanto à manifestação referente à execução das obras públicas na área de infraestrutura urbana, o cidadão interessado solicitou informações sobre a segurança de obra que foi realizada na SQSW 304, entre os blocos I e J, do Sudoeste:

SITUAÇÃO



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

¹¹ Processo SEI nº 00302-00001451/2020-21.

Na ocasião, a COLOM informou que obra realizada na SQSW 304 teve como objetivo reparar o afundamento causado na região, reparando parte da rede sanitária e refazendo o pavimento no local, quando a NOVACAP informou que realizou a correção do pavimento asfáltico¹².

A resposta foi encaminhada por esta Ouvidoria para o cidadão interessado, porém, o mesmo manifestou-se informando que a demanda não foi resolvida.

RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS

Trata-se de solicitação de manutenção da ciclovia e passeio público localizado entre as quadras SQSW 101 e 102 nas proximidades do Centro Educacional COC. Segundo o manifestante, o dano foi causado pelo próprio Colégio, quando da realização de obras:

SITUAÇÃO



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

A equipe técnica da COLOM constatou o dano após vistoria técnica e, após manifestação da NOVACAP informando que não poderia realizar a manutenção, cabendo ao particular executar os devidos reparos, restou a esta Ouvidoria encaminhar a demanda ao DF LEGAL

para adoção das medidas necessárias junto ao particular que ocasionou o dano¹³.

Na sequência, esta Ouvidoria encaminhou resposta definitiva ao interessado informando que o tema está sendo analisado pelo DF LEGAL. Porém, não houve manifestação por parte do cidadão no Sistema OUV/DF após recebimento da resposta encaminhada por esta Ouvidoria.

VISTORIA PRESENCIAL POR PARTE DA OUVIDORIA PARA VERIFICAÇÃO QUANTO AO EFETIVO ATENDIMENTO

Esta Ouvidoria, após registrar as informações apresentadas pelas áreas técnicas da Administração Regional quanto ao atendimento das demandas, realiza visitas “in loco”, para verificação quanto ao efetivo atendimento.

Para tanto, esta Ouvidoria destaca um percentual de 10% de solicitações ou reclamações em cada assunto registrado no Sistema OUV/DF como amostragem para verificação presencial do efetivo atendimento.

O fato do Ouvidor da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal ser morador da região, facilita sobremaneira na identificação das demandas, na verificação do efetivo atendimento, no contato com os demais cidadãos e, principalmente, no interesse de que as demandas sejam atendidas.

PRAÇA PROFESSOR ESAÚ DE CARVALHO

Importante destacar os trabalhos de manutenções realizados pela

¹² Processo SEI nº 00302-00001280/2020-30.

¹³ Processo SEI nº 00112-00031215/2020-94.

Administração Regional na Praça Professor Esaú de Carvalho, localizada entre as Quadras CCSW 01 a 04 do Sudoeste.

As manutenções começaram no início do mês de dezembro de 2020 e foram concluídas no dia 12 do mesmo mês. Na ocasião, foi realizada a manutenção do piso com a troca das pedras portuguesas e do pergolado. O Ponto de Encontro Comunitário (PEC), bem como as mesas e bancos foram pintados. O parquinho recebeu areia nova e os brinquedos foram reformados. O chão, no entorno, foi ilustrado com atividades recreativas:



Foto: ASCOM-RA-XXII



Foto: ASCOM-RA-XXII

Além das benfeitorias, foram feitas também as podas das árvores que dificultavam a passagem e os lugares de descanso. Nos últimos dias, a Praça passou por uma limpeza intensa, com caminhões-pipa e equipes do SLU para o recolhimento do lixo e resíduos vegetais.

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.

Com já destacado anteriormente, a demanda de revitalização da quadra poliesportiva da SQSW 504 havia sido sugerida por meio do Sistema OUV/DF e acompanhada por esta Ouvidoria:



Foto: OUVIDORIA -RA-XXII

CONCLUSÃO DA ANÁLISE

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma taxa mediana de atendimento das demandas apresentadas, com o índice de 40%:

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



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

Verifica-se também a dependência da equipe técnica desta Administração Regional a diversos órgãos e empresas públicas do Governo do Distrito Federal para fornecimento de insumos, maquinário, transporte e pessoal, para atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Em que pese todo o apoio prestado pelos órgãos e empresas públicas, tal dependência, em algumas situações, gerou atrasos no atendimento das demandas durante o 4º Trimestre de 2020:

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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

Porém, importante ressaltar que tal dependência não tem impedido o atendimento das solicitações e reclamações encaminhadas pelos cidadãos.

A título de exemplificação, destaca-se àquelas relacionadas à manutenção de vias de rodagem (Operação Tapa-buraco), quando esta Administração Regional depende do fornecimento de emulsão asfáltica e de veículos automotores de grande porte.

Resumo das pendências

Ante a conclusão da análise das solicitações, reclamações ou sugestões registradas pelos cidadãos durante o 4º Trimestre de 2020, faz-se necessário apresentar resumo das demandas ainda pendentes de resposta, resolução ou encaminhamento pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal:

1. “Tapa-buraco – manutenção de vias públicas” - Cinco demandas ainda não foram resolvidas, mas já são do conhecimento da COLOM, conforme Anexo I deste Relatório;
2. “Projetos e obras de infraestrutura urbana” – Trata-se tão somente de sugestão de construção de biblioteca na região do Sudoeste, registrada no Sistema OUV/DF (Su-199930/2020). A sugestão foi encaminhada para a Diretoria da Biblioteca Nacional de Brasília (SECDF), que exarou Nota Técnica solicitando a esta Administração Regional informar a definição do local, estudos de Arquitetura e Engenharia para viabilizar o projeto. O Processo SEI referente ao assunto encontra-se sob análise desta Administração Regional;

3. “Quadras de Esporte” – quanto à reforma da quadra poliesportiva da QRSW 01 do Sudoeste, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal já iniciou os trabalhos que serão concluídos em breve.

DEMANDAS NO SISTEMA e-SIC

Foram quatro solicitações de informações registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), sendo que todas as respostas foram elaboradas pelas respectivas áreas técnicas desta Administração Regional (COLOM e Assessoria Técnica do Gabinete) e encaminhadas por esta Ouvidoria aos cidadãos interessados.

As informações solicitadas referiam-se aos seguintes assuntos: Lei 5.281/2013, que “Dispõe sobre o licenciamento para a realização de eventos e dá outras providências”¹⁴, legislação pertinente ao Processo Administrativo Disciplinar¹⁵, instalação de comunicação visual em área pública e solicitação de cópia de alvará de funcionamento¹⁶.

¹⁴ Processo SEI nº 00302-00001276/2020-71.

¹⁵ Processo SEI nº 00302-00001460/2020-11.

¹⁶ Processo SEI nº 00302-00001546/2020-44.

O CONSELHO ADMINISTRATIVO COMUNITÁRIO

Além dos canais de comunicação, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal instituiu, pela Ordem de serviço Nº 08, de 02 de maio de 2016, o Conselho Administrativo Comunitário.

O Conselho tem como objetivo a democratização das ações administrativas, aproximando assim a sociedade civil e a comunidade da esfera estatal.

Suas reuniões ordinárias e extraordinárias têm caráter deliberativo e são realizadas com a presença de seus membros, que são os prefeitos ou representantes das quadras residenciais e comerciais do Sudoeste e Octogonal.

Além destes, membros da Administração Regional e do Conselho de Pessoas com Deficiência compõem o Conselho¹⁷.

CONCLUSÃO GERAL

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.

Além disso, verifica-se que o Gabinete da Administração Regional

¹⁷ Fonte: <http://www.sudoeste.df.gov.br/category/sobre-a-ra/conselho-administrativo-comunitario/>

permanece atenta às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de contato telefônico e de forma presencial no próprio Gabinete, 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.

Por fim, quanto aos aspectos negativos verificado por esta Ouvidoria ao pleno e pontual atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos durante o 4º Trimestre de 2020, destaca-se a dependência desta Administração Regional aos diversos órgãos e empresas da Administração Pública, conforme já abordado anteriormente.

Ante esta dependência verificada, constata-se que somente cinco demandas relacionadas à Operação Tapa-buraco ainda estão pendentes de resolução, conforme Anexo I deste Relatório.

Em que pese as pendências supracitadas, esta Ouvidoria entende que tais demandas deverão ser atendidas tão logo haja disponibilidade de emulsão asfáltica, durante a próxima Operação Tapa-buraco, considerando o histórico de bom atendimento das demandas registradas no Sistema OUV/DF.

Esta Ouvidoria entende também que, tão logo a equipe técnica da Administração Regional do Sudoeste analise a Nota Técnica exarada pela Diretoria da Biblioteca

Nacional de Brasília (SECDF), as informações sobre a definição do local, estudos de Arquitetura e Engenharia serão encaminhadas, de modo a viabilizar o projeto de construção da biblioteca do Sudoeste.

Quanto à reforma da quadra poliesportiva da QRSW 01 do Sudoeste, o Gabinete da Administração Regional informou que a demanda já se encontra em andamento para resolução.

Por fim, importante ressaltar que esta Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete desta Administração Regional, quanto da COLOM, 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.

ANEXO I**DEMANDAS SOLICITANDO OPERAÇÃO TAPA-BURACO REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL POR MEIO DO SISTEMA OUV/DF****4º Trimestre de 2020**

PROTOCOLO	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	PENDÊNCIA	OBSERVAÇÕES	DEMANDA RESOLVIDA OS DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-211922/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Via entre as quadras residenciais SQSW 102 e SQSW 103 (quarta avenida)	O Ouvidor fez visita in loco e constatou que os buracos receberam massa asfáltica.	Nenhuma		SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-215369/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buraco em um estacionamento público, localizado no endereço SQSW 103 entre o bloco J e K.	Enviar Resposta Complementar quando resolvida.		NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO.	NÃO
So-218973/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 4 Lote 4 Edifício Top Master.	Buraco está em frente ao portão da garagem do Edifício Top Master.	Nenhuma		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-219729/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 4 Lote 4 Edifício Top Master	Buraco está em frente ao portão da garagem do Edifício Top Master.	Nenhuma		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO

PROTOCOLO	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	PENDÊNCIA	OBSERVAÇÕES	DEMANDA RESOLVIDA OS DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APOS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-222049/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 4 Lote 4 Edifício Top Master	Buraco entre os edifícios Renoir (branco) e Top Master (verde).	Nenhuma		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-220128/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	SQSW 102 (entre os blocos D e J e em frente aos blocos A e B) e em frente à saída do estacionamento do Colégio COC (SQSW 101/102).	Enviar Resposta Complementar quando resolvida.		NÃO	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-224806/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Buraco próximo à faixa de pedestres na via de acesso da SQSW 504.	Nenhuma		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-226821/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QRSW 08	Bueiros quebrados na calçada do sudoeste econômico, iniciando no Eixo Monumental (Rainha da Paz), antes da entrada da quadra 8 e ausência de cestos de lixo em toda a calçada do sudoeste econômico.	Nenhuma		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
Re-234328/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 305	Conserto do asfalto em frente ao bloco G da SQSW 305	Enviar Resposta Complementar quando resolvida.		NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO.	NÃO

PROTOCOLO	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	PENDÊNCIA	OBSERVAÇÕES	DEMANDA RESOLVIDA OS DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APOS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-199024/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Proximidades da Churrascaria Boi de Ouro	Buracos nas proximidades da Churrascaria Boi de Ouro	Enviar Resposta Complementar quando resolvida.	Solicitada operação Tapa-buraco. SEDUH possui Projeto de Sistema Viário – SIV-103/2019 em andamento.	NÃO	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-239662/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	SQSW 102 (entre os blocos D e J e em frente aos blocos A e B).	Nenhuma		SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-240635/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	EPCB (Avenida das Jaqueiras), na entrada para a 3ª Avenida.	Buraco no asfalto da EPCB em frente à entrada para a 3ª avenida do Sudoeste.	Enviar Resposta Complementar quando resolvida.		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-241814/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Buraco próximo à faixa de pedestre no acesso da SQSW 504	Nenhuma		SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-248732/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QRSW 08	Vias da Quadra QRSW 08	Enviar Resposta Complementar quando resolvida.		NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO.	NÃO
So-253932/2020	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Solicitação de operação para tapar quatro buracos na Quadra SQSW 104, perto da rotatória dos Blocos A e B.	Enviar Resposta Definitiva.		SIM	RESOLVIDA	SIM