

# RELATÓRIO ANUAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS  
E SOLICITAÇÕES DE  
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL



2023

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administrador Regional: **Reginaldo Rocha Sardinha**

**RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL  
2023**

## SUMÁRIO

<b>A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA .....</b>	<b>04</b>
<b>A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL .....</b>	<b>05</b>
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO .....</b>	<b>06</b>
<b>CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....</b>	<b>07</b>
<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS.....</b>	<b>08</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023.....</b>	<b>09</b>
<b>SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....</b>	<b>11</b>



## A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

## A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

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

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

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

### ROL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO PERÍODO

Durante o exercício de 2023, foram registradas 305 manifestações no Sistema

OUV/DF, com 159 reclamações, 123 solicitações, 13 elogios, cinco denúncias, três sugestões e dois pedidos de informações.

Destas, somente 6,9% foram classificadas pelos cidadãos como não resolvidas (21 manifestações) e 34,1% como resolvidas (104 manifestações), segundo registros do Sistema OUV/DF:

SITUAÇÃO



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

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

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regio-



nal, estas são comunicadas por esta Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM<sup>1</sup> que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

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

Para melhor visualização do nível de atendimento prestado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal às demandas apresentadas pelos cidadãos da região, o Painel de Ouvidoria do DF apresenta informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica dessas demandas, a situação atual das mesmas na Ouvidoria, a classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas

formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da 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 serviços<sup>2</sup>.

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

A diminuição de alguns índices de desempenho de 2023 em comparação ao exercício de 2022 (conforme planilha abaixo) são reflexo das demandas de solicitação de manutenção e construção de calçadas registradas pelos cidadãos no período e que não foram atendidas, bem como dos atrasos no atendimento das demandas de tapa-buraco.

INDICADORES – COMPARATIVO 2022 e 2023							
2022				2023			
Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
88%	90%	91%	86%	83%	92%	92%	83%

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

A opção “Pesquisa de Satisfação” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos à pesquisa de satisfação automática no Sistema, ou seja, apresenta em uma só tela os Índices de

Resolutividade, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, além da satisfação com o Sistema, atendimento da ouvidoria e resposta recebida<sup>3</sup>.

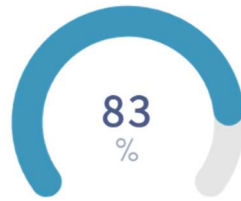
Após análise dos dados apresentados no em 2023, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou um bom desempenho em seus indicadores:

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

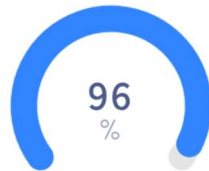
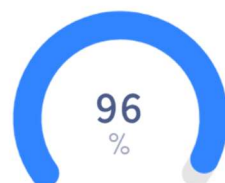
<sup>2</sup> Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA

## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O ATENDIMENTOÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMASATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA

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

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

## CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



## CONHECIMENTO DA CARTA



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



## PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Em 2023 foram registradas 305 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com o bom índice de resolutividade de 83%.

Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no período, destacam-se as solicitações de “tapa-buraco”, de coleta de galhos e troncos de árvores e de construção de calçadas.

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

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

**Em comparação ao mesmo período de 2022, houve um acréscimo nas solicitações de construção e manutenção de calçadas:**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2023			
	2022	2023	Variação (%)
Assunto 1	Operação “tapa-buraco”		-12%
Total de Manifestações	105	92	
Representatividade	48,8%	42,8%	
Assunto 2	Manutenção de calçadas		67%
Total de Manifestações	21	35	
Representatividade	9,8%	16,3%	
Assunto 3	Construção de calçadas		62%
Total de Manifestações	13	21	
Representatividade	6%	9,8%	

## TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Assunto	Tapa-buraco			
Solicitações e reclamações	2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro a dezembro de 2023	98%	96%	96%	92%

Foram registradas 92 manifestações referentes a “operação tapa-buraco” no período, tendo sido **todas elas atendidas** pela equipe técnica da COLOM. Somente uma demanda que, mesmo tendo sido atendida, o cidadão classificou-a como não resolvida.

## MANUTENÇÃO DE CALÇADA

Assunto	Coleta de lixo verde			
Solicitações e reclamações	2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro a dezembro de 2023	75%	100%	100%	100%

Foram registradas 35 manifestações solicitando manutenção de calçadas. Destas, **11 foram atendidas**.

## CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Construção de calçadas			
Solicitações e reclamações	2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro a dezembro de 2023	67%	56%	67%	33%

Dentre as demandas mais registradas no período destacam-se a aquelas solicitando construção de calçadas, com 21 manifestações. Porém, até a presente data, **somente seis foram atendidas**.

**Importante destacar que destas solicitações de manutenção e construção de calçadas, 11 foram acolhidas pela**

**COLOM e estão no cronograma de obras, considerando tratar-se de obras de pequeno porte. Nove destas solicitações estão pendentes de vistoria pela equipe da COLOM**

Para atendimento destas demandas com um nível de complexidade menor, esta Administração Regional **está utilizando o saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Compras Governamentais<sup>5</sup>, adquirindo cimento e demais materiais e insumos**, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos dentre outros serviços.

**Importante destacar que a maior parte destas manutenções e construções de calçadas necessitam de ações a serem realizadas pela NOVACAP, por se tratarem de obras mais complexas e de grande porte.**

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

Durante 2023 foram registradas 45 solicitações de informações por meio do Módulo “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/DF” do Participa DF, tendo sido todas devidamente respondidas.

## **ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023**

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

cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

No período, destacou-se somente um ponto negativo:

1. Demandas de construção e manutenção de calçadas não atendidas.

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

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

Verifica-se também a dependência da equipe técnica da NOVACAP para o atendimento das demandas de construção de novos calçamentos ou manutenção de grandes trechos, que exigem equipamentos e pessoal especializados. **Para a realização das manutenções, foi encaminhado àquela Companhia o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.**

Conforme já foi dito, esta Administração Regional **está utilizando o saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Compras Governamentais<sup>6</sup>, adquirindo cimento e demais materiais e insumos**, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos dentre outros serviços.

#### **PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL**

<sup>5</sup> Processo SEI nº 00302-00000584/2023-22.

<sup>6</sup> Processo SEI nº 00302-00000584/2023-22.

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

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

Equipe técnica responsável:

COLOM – Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção.

Coordenadora: Mariana Miranda.

DIROB – Diretoria de Obras.

Diretor: Josmar Fernandes da Costa Júnior.

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

Gerente: Amanda Costa Barros Alves.

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	ANÁLISE DO ATENDIMENTO EM 2023
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	Atendido integralmente em 2023.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	Atendido integralmente em 2023.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	Atendido integralmente em 2023.
JANEIRO A MARÇO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa.	Atendido parcialmente durante o 1º trimestre de 2023. Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12. Foram realizadas manutenções em calçadas nas Quadras SQSW 504 e 103 e CCSW 02 e nas proximidades dos Colégios Maple Bear e COC.
ABRIL A JUNHO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa.	Atendido parcialmente durante o 2º trimestre de 2023. Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12. Porém, mesmo com carên-

		cia de material, foram realizadas manutenções e construções de calçadas nas Quadras SQSW 301 (com acessibilidade), 303, 304, 101 e 104.
JULHO A SETEMBRO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa.	Atendido parcialmente durante o 3º trimestre de 2023. Foram realizadas manutenções e construções de diversas calçadas nos seguintes locais: Julho de 2023 - SQSW 101, SQSW 104, CLSW 104, Praça QRSW 1 e SQSW 304. Agosto de 2023 - SQSW 304, SQSW 101 (continuação), Praça Esaú - CCSW, CLSW 303. Setembro de 2023 - Praça Esaú - CCSW, CLSW 303, SQSW 101, SQSW 105 e SQSW/CLSW 104 (Parcão).
OUTUBRO A DEZEMBRO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa.	Atendido parcialmente durante o 4º trimestre de 2023. Foram realizadas manutenções e construções de diversas calçadas nos seguintes locais: Outubro - SQSW 101 e 105. Novembro - SQSW 105, SIG Quadra 01, QRSW 01, CCSW 06, QMSW 02 e SQSW 301. Dezembro - SQSW 301, QRSW 02/03 e QMSW 05.

### 2. Ações e projetos de maior vulto previstas para 2023 (CEB, NOVACAP e demais órgãos do GDF)

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	ANÁLISE DO ATENDIMENTO O - 4º TRIMESTRE DE 2023
JANEIRO	Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno.	Companhia Energética de Brasília - CEB	Concluída.
JANEIRO A OUTUBRO	Reconstrução do Skate Park da Octogonal.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	Concluído.
JUNHO A DEZEMBRO	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	Não atendido. Em licitação pela NOVACAP.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 Bloco B6.		
	Construção de outros estacionamentos na		

	QRSW conforme programação da NOVACAP.		
JULHO A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida.	CEB	<b>Não atendido.</b> Aguardando contratação de empresa especializada pela CEB e recursos financeiros oriundos de Emenda Parlamentar.
	Instalação de novos postes em várias localidades do Sudoeste.		
	Cercamento do Parque da Octogonal.	Administração Regional	<b>Não atendido.</b> Aguardando recursos financeiros para execução.

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

Brasília, 23 de janeiro de 2024.

## SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Importante ressaltar que esta Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete da Administração Regional, quanto da COLOM e demais Coordenações, sempre apresentando as manifestações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento, e recebendo o retorno das demandas atendidas ou agendadas para atendimentos futuros. Neste constante diálogo, esta Ouvidoria relembra as solicitações ou reclamações ainda pendentes de resolução ou resposta e sempre se coloca à disposição para fornecer as informações necessárias para o bom atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos que residem ou trabalham na Região Administrativa do Sudoeste o Octogonal.

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

1. Considerando a recente aquisição de cimento e demais insumos, potencializar a construção e manutenção de calçadas da Região Administrativa.