

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



1º TRIMESTRE
DE 2023

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administrador Regional: **Reginaldo Rocha Sardinha**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – 1º TRIMESTRE DE 2023**

SUMÁRIO

A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA	04
A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL	05
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO	06
CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....	07
PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS À ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º TRIMESTRE DE 2023.....	07
ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 1º TRIMESTRE DE 2023.....	09
SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	11



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 1º trimestre de 2023, foram registradas 93 manifestações no Sistema OUV/DF, com 48 reclamações, 38 solicitações, quatro elogios, dois pedidos de informação e uma sugestão.

Destas, somente 6,5% foram classificadas como não resolvidas e 34,4% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

SITUAÇÃO



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

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

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

COLOM¹ que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

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

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

das mesmas na Ouvidoria, a classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços².

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

	INDICADORES - 1º TRIMESTRE 2022 e 2023							
	2022				2023			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	80%	91%	88%	83%	83%	92%	100%	75%
Fevereiro	100%	100%	100%	100%	75%	86%	80%	80%
Março	95%	100%	100%	100%	93%	92%	100%	75%

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 recebida³.

Após análise dos dados apresentados no 1º trimestre de 2023, verifica-se que a

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

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



¹ Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

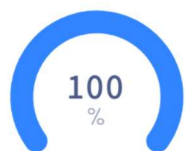
² Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



Verifica-se que a maior parte dos cidadãos que acessaram o Sistema OUV/DF no período não possuem conhecimento da Carta de Serviços, havendo a necessidade de ampliar sua divulgação.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS À ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º TRIMESTRE DE 2023

No 1º trimestre de 2023 foram registradas 93 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um bom índice de resolatividade de 84%.

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

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;

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 serviços⁴:

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

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS COMPARATIVO ENTRE O 1º TRIMESTRE DE 2022 e 2023			
	2022	2023	Variação (%)
Assunto 1	Tapa-buraco		-29%
Total de Manifestações	48	34	
Representatividade	59,3%	45,3%	
Assunto 2	Manutenção em calçadas		117%
Total de Manifestações	6	13	
Representatividade	7,4%	17,3%	
Assunto 3	Manutenção em parquinhos infantis		133%
Total de Manifestações	3	7	
Representatividade	3,7%	9,3%	

TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Assunto	Tapa-buraco			
Solicitações e reclamações	1º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	100%	100%	100%	100%
Fevereiro	100%	75%	67%	67%
Março	100%	92%	100%	75%

Foram registradas 34 manifestações referentes a “operação tapa-buraco”, tendo sido **todas elas atendidas** pela equipe técnica da COLOM.

MANUTENÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Manutenção de calçadas			
Solicitações e reclamações	1º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	100%	Cidadão não participou da pesquisa de satisfação da única manifestação não classificada como anônima.		
Fevereiro	67%	100%	100%	100%
Março	50%	100%	100%	100%

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a aquelas relacionadas a manutenção de calçadas, com 13 manifestações. Porém, até a presente data, **somente cinco solicitações foram efetivamente atendidas pela equipe técnica da Administração Regional.**

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

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade de realização da construção e manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF⁵.

PARQUINHOS INFANTIS

Assunto	Parquinhos infantis			
Solicitações e reclamações	1º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	100%	67%	100%	0%
Fevereiro	0%	0%	0%	0%
Março	0%	0%	0%	0%

Durante o 1º trimestre de 2023, foram registradas sete manifestações referentes a parquinhos infantis sendo três delas solicitando reforma ou manutenção. Destas, **somente uma demanda foi efetivamente atendida** pela equipe técnica da Administração Regional. Quanto à

⁵ Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

solicitação de manutenção do parquinho da SQSW 504, esta foi realizada pelos próprios moradores.

Após a análise das demandas registradas e respectivos registros fotográficos, fica evidente tratar-se da necessidade de pequenos reparos nos parquinhos infantis, cabendo à Administração Regional adquirir insumos para a manutenção dos mesmos.

DEMANDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Durante o período do 1º trimestre de 2023 foram registradas 13 solicitações de informações por meio do Módulo “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/DF” do Participa DF, tendo sido todas devidamente respondidas, exceto a solicitação **LAI-000632/2023 tendo seu prazo vencido em 1ª instância** em virtude da demora na resposta pela área técnica responsável desta Administração Regional. Porém, após o envio da resposta pela área técnica, esta Ouvidoria Seccional encaminhou os novos esclarecimentos solicitados pelo cidadão por meio de correspondência eletrônica, considerando a impossibilidade de envio após o vencimento do prazo.

ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 1º TRIMESTRE DE 2023

Ante as informações apresentadas, é possível concluir que o Gabinete da Administração Regional permanece atento às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de

contato telefônico ou de forma presencial no próprio Gabinete ou em visitas realizadas, sempre orientando os cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

Desta forma, verifica-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o pleno atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, situação esta que pode ser comprovada ao observar o Painel do Ouvidoria onde, das 93 manifestações registradas no período, **37,6% foram classificadas pelos cidadãos como resolvidas.**

No período, destacou-se somente dois pontos negativos:

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

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

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

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

Em que pese a carência de recursos financeiros nesta Administração Regional para a realização de benfeitorias conforme informado

anteriormente, esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização das construções solicitadas pelos cidadãos. Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado⁶, ocasionando a impossibilidade de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF.

2. Acúmulo de demandas de manutenção de parquinhos infantis para a realização de pequenas reformas.

PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

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

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

Equipe técnica responsável:

COLOM – Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção.

Coordenadora: Mariana Miranda.

DIROB – Diretoria de Obras.

Diretor: Josmar Fernandes da Costa Júnior.

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

Gerente: Amanda Costa Barros Alves.

PÉRIODO DE EXECUÇÃO	AÇÕES PREVISTAS	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 1º TRIMESTRE DE 2023
---------------------	-----------------	---

PREVISTO EM 2023		
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	Atendido integralmente durante o 1º trimestre de 2023.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	Atendido integralmente durante o 1º trimestre de 2023.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	Atendido integralmente durante o 1º trimestre de 2023.
JANEIRO A DEZEMBRO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.	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.

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

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 1º TRIMESTRE DE 2023
JANEIRO	Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno.	Companhia Energética de Brasília - CEB	Já iniciada e aguardando a finalização.
JUNHO A DEZEMBRO	Reforma de Espaços Esportivos - Reconstrução do Skate Park da Octogonal.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	Obras do Skate Park iniciadas, com previsão de conclusão para junho de 2023.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8.		Não atendido. Em licitação pela NOVACAP.
	Reforma do estacionamento		

⁶ Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

	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	Não atendido. 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	Não atendido. Processo em análise pela SEDUH quanto a destinação do terreno.

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.

1. À Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realização de licitação para aquisição de cimento e demais insumos para a construção e manutenção de calçadas da Região Administrativa por meio de certame licitatório a ser realizada pela Própria Administração Regional por meio da Comissão Permanente de Licitação;
2. Verificar a possibilidade de aquisição de insumos para a realização de pequenos reparos em parquinhos infantis e quadras de esportes.

Este é o Relatório de Ouvidoria do 1º trimestre de 2023 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 30 de abril de 2023.

SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

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