

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



1º TRIMESTRE
DE 2024

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 2024**

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..... | 08 |
| ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2024..... | 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 2024, foram registradas 88 manifestações no Sistema OUV/DF, com 58 reclamações, 27 solicitações, duas sugestões e uma denúncia.

Destas, somente 5,7% foram classificadas pelos cidadãos como não resolvidas (cinco manifestações) e 35,3% como resolvidas (31 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 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 classifica-

ção 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 janeiro a 31 de março de 2024.

A queda nos índices demonstrados no mês de março de 2024 (conforme planilha abaixo) refletem as demandas de solicitação de operação tapa-buraco registradas pelos cidadãos no período e que sofreram atrasos.

| | INDICADORES - 1º TRIMESTRE 2023 e 2024 | | | | | | | |
|-----------|--|------------|--------------|-----------------------|----------------|------------|--------------|-----------------------|
| | 2023 | | | | 2024 | | | |
| | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta |
| Janeiro | 83% | 92% | 100% | 75% | 89% | 100% | 100% | 100% |
| Fevereiro | 75% | 86% | 80% | 80% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Março | 93% | 92% | 100% | 75% | 77% | 96% | 100% | 88% |

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 2024, verifica-se que a

¹ Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

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

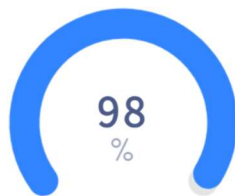
³ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

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

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



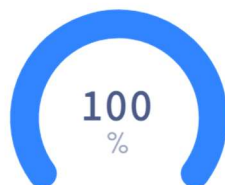
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



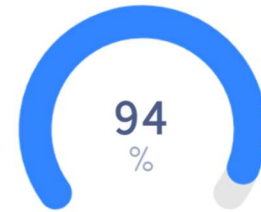
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO 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 serviços⁴:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



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

PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

No 1º trimestre de 2024 foram registradas 88 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com o ótimo índice de resolatividade de 86%.

Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no período, destacam-se as solicitações de “tapa-buraco”, de manutenção de calçadas e de “licença eventual para eventos em espaço público ou privado”.

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 2023, houve um acréscimo nas solicitações de “tapa-buraco”:

| ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS COMPARATIVO ENTRE O 1º TRIMESTRE DE 2023 e 2024 | | | |
|---|------------------------|-------|--------------|
| | 2023 | 2024 | Variação (%) |
| Assunto 1 | Operação “tapa-buraco” | | 15% |
| Total de Manifestações | 34 | 39 | |
| Representatividade | 45,3% | 50,6% | |
| Assunto 2 | Manutenção de calçadas | | -23% |
| Total de Manifestações | 13 | 10 | |
| Representatividade | 17,3% | 13% | |
| Assunto 3 | Licença eventual | | 600% |
| Total de Manifestações | 0 | 06 | |
| Representatividade | 0% | 7,8% | |

TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

| Assunto | Tapa-buraco | | | |
|----------------------------|----------------------|------------|--------------|-----------------------|
| Solicitações e reclamações | 1º Trimestre de 2024 | | | |
| Crítérios | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta |
| Janeiro | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Fevereiro | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Março | 75% | 92% | 100% | 75% |

Foram registradas 39 manifestações referentes a “operação tapa-buraco” no período, tendo sido **todas elas atendidas** pela equipe técnica da COLOM.

Porém, no decorrer do mês de março de 2024, ocorreu um atraso no fornecimento de massa asfáltica pela NOVACAP, ocasionando atrasos no atendimento e consequente queda dos índices de satisfação.

MANUTENÇÃO DE CALÇADAS

| Assunto | Manutenção de calçadas | | | |
|----------------------------|------------------------|---|--------------|-----------------------|
| Solicitações e reclamações | 1º Trimestre de 2024 | | | |
| Crítérios | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta |
| Janeiro | 33% | Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação | | |
| Fevereiro | 100% | Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação | | |
| Março | 100% | 100% | 100% | 100% |

Foram registradas 10 manifestações referentes a manutenção de calçadas no período, tendo sido **atendidas somente três manifestações**.

Importante destacar que destas manifestações que não foram ainda atendidas, duas foram acolhidas pela COLOM e estão no cronograma de obras. Duas delas foram encaminhadas à NOVACAP por meio dos Processos SEI nº 00302-00000745/2021-16 e 00302-00000253/2024-73 por conta da complexidade e magnitude da obra e ser realizada.

Importante destacar que esta Administração Regional **está utilizando o saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Compras Governamentais⁵, adquirindo cimento e demais materiais e insumos**, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos dentre outros serviços.

SOLICITAÇÕES DE LICENÇAS EVENTUAIS PARA EVENTOS

| Assunto | Licença eventual para evento | | | |
|----------------------------|------------------------------------|------------|--------------|-----------------------|
| Solicitações e reclamações | 1º Trimestre de 2024 | | | |
| Critérios | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta |
| Janeiro | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Fevereiro | Não houve manifestações no período | | | |
| Março | Não houve manifestações no período | | | |

Todas as reclamações referentes ao assunto “licença eventual para eventos em espaço público ou privado” **foram atendidas**.

DEMANDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Durante o período do 1º trimestre de 2024 foram registradas 11 solicitações de informações por meio do Módulo “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/DF” do Participa DF, tendo sido todas devidamente respondidas e dentro do prazo.

ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2024

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 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 Governamentais⁶, adquirindo cimento e demais materiais e insumos**, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos dentre outros serviços.

⁵ Processo SEI nº 00302-00000584/2023-22.

⁶ Processo SEI nº 00302-00000584/2023-22.

PLANO DE AÇÃO DE 2024 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 2024 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 2024 | AÇÕES PREVISTAS | ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 1º TRIMESTRE DE 2024 |
|--------------------------------------|---|---|
| JANEIRO A DEZEMBRO | Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco"). | Atendido integralmente |
| | Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa. | Atendido integralmente |
| | Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem). | Atendido integralmente |
| JANEIRO A DEZEMBRO | Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria. | Foram realizadas manutenções e construções de diversas calçadas nos seguintes locais: 1. Recuperação de calçada na QMSW 05 (esquina do terreno vazio com Primeira Avenida); 2. Construção da tampa de escoamento para passagem de pedestres nas proximidades do SENAI (EPIG); 3. Construção de acessibilidade na calçada do semáforo da EPIG (SIG Quadra 06, nas proximidades do SENAI); 4. Construção de calçada e |

| | | |
|--|--|--|
| | | acessibilidade ao lado do Edifício Vancouver; 5. Construção de calçada e acessibilidade na faixa de pedestres da Primeira Avenida (na altura do SIG Quadra 06); 6. Manutenção de calçada na CLSW 301; 7. Acessibilidade na SQSW 301. |
|--|--|--|

2. Ações e projetos de maior vulto previstas para 2024 (CEB, NOVACAP e Administração Regional)

| PÉRIODO DE EXECUÇÃO EM 2024 | AÇÕES PREVISTAS | ANDAMENTO |
|-----------------------------|---|--|
| JANEIRO A DEZEMBRO | Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 bloco A8. | Aguardando atendimento 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 de grande porte e acessibilidade em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria. | |
| JANEIRO A DEZEMBRO | Ampliação da rede de captação de águas pluviais na CLSW 504. | Aguardando contratação da CEB e recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. |
| | Eficientização de novos pontos de iluminação pública com lâmpadas LED em várias localidades do Sudoeste ainda não contempladas | |
| JANEIRO A MARÇO | Cercamento do Parque da Octogonal | Aguardando definição da destinação da área por parte da SEDUH. |

| | | |
|------------------|---|--|
| | Instalação de poço artesiano no Parque do Bosque | Processo SEI nº 00302-00000485/2022-60 em andamento |
| JULHO A DEZEMBRO | Construção do Centro de Convivência do Idoso – CCI no Parque do Bosque | 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) | 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. |

mandas 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.

Este é o Relatório de Ouvidoria do 1º trimestre de 2024 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 29 de abril 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 de-