

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS  
E SOLICITAÇÕES DE  
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL



3° 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 – 3º TRIMESTRE DE 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 À ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2023.....</b>	<b>08</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 3º TRIMESTRE 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 3º trimestre de 2023, foram registradas 64 manifestações no Sistema OUV/DF, com 33 reclamações, 25 solicitações, cinco elogios e uma sugestão.

Destas, somente 4,7% foram classificadas como não resolvidas (três manifestações) e 14,1% 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



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 julho a 30 de setembro de 2023.

Os baixos índices demonstrados no mês de julho de 2023 (conforme planilha abaixo) refletem as demandas de solicitação de manutenção e construção de calçadas registradas pelos cidadãos no período e que não foram atendidas.

	INDICADORES - 3º TRIMESTRE 2022 e 2023							
	2022				2023			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	50%	59%	67%	60%	67%	17%	0%	0%
Agosto	80%	83%	92%	75%	33%	100%	100%	100%
Setembro	78%	93%	100%	80%	100%	100%	100%	100%

## 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>.

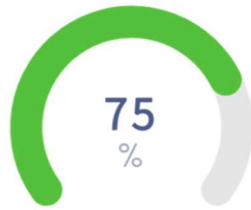
Após análise dos dados apresentados no 3º trimestre de 2023, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou um bom desempenho em seus indicadores:

<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



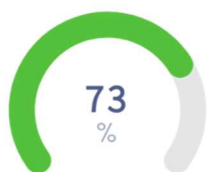
## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## 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 serviços<sup>4</sup>:

## CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



## CONHECIMENTO DA CARTA



Em comparação ao trimestre anterior (67%), houve uma melhora quanto ao índice de conhecimento da Carta de Serviços.

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



## PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS À ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2023

No 3º trimestre de 2023 foram registradas 64 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um bom índice de resolatividade de 75%.

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

**Em comparação ao mesmo período de 2022, houve um acréscimo de 57% nas solicitações de manutenção de calçadas:**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS COMPARATIVO ENTRE O 3º TRIMESTRE DE 2022 e 2023			
	2022	2023	Variação (%)
Assunto 1	Manutenção de calçadas		57%
Total de Manifestações	07	11	

Representatividade	17,5%	24,4%	0%
Assunto 2	Operação “tapa-buraco”		
Total de Manifestações	09	09	
Representatividade	22,5%	20%	25%
Assunto 3	Coleta de “lixo verde”		
Total de Manifestações	04	05	
Representatividade	10%	11,1%	

## MANUTENÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Manutenção de calçadas			
Solicitações e reclamações	3º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolatividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	0%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Agosto	0%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Setembro	100%	100%	100%	100%

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a aquelas relacionadas a manutenção de calçadas, com 11 manifestações. Porém, até a presente data, **nenhuma das solicitações foram atendidas.**

**Importante destacar que oito solicitações são de responsabilidade da NOVACAP, por se tratar de obras de manutenção de grande vulto. Para a realização das manutenções, foi encaminhado àquela Companhia o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.**

**Três demandas de manutenção de calçadas foram incluídas no cronograma da equipe técnica da Administração Regional por se tratar de pequenas manutenções.**

Importante destacar que 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

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

e insumos, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos dentre outros serviços.

### TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Assunto	Tapa-buraco			
Solicitações e reclamações	3º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	Não houve solicitações no período			
Agosto	0%	Cidadão não respondeu a Pesquisa de Satisfação		
Setembro	100%	100%	100%	100%

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

### COLETA DE LIXO VERDE

Assunto	Coleta de lixo verde			
Solicitações e reclamações	3º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	100%	Cidadão não respondeu a Pesquisa de Satisfação		
Agosto	50%	100%	100%	100%
Setembro	0%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		

Durante o 3º trimestre de 2023, foram registradas cinco manifestações referentes a coleta de lixo verde, tendo sido **todas atendidas**.

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

Durante o período do 3º trimestre de 2023 foram registradas 14 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 2023 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 3º 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.

No período, destacou-se somente um ponto negativo:

1. Acúmulo de demandas de recuperação 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. **Para a realização das manutenções, foi**

**encaminhado àquela Companhia o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.**

Conforma 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

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

- 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 - 3º TRIMESTRE DE 2023
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	<b>Atendido integralmente</b> durante o 3º trimestre de 2023.

	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	<b>Atendido integralmente</b> durante o 3º trimestre de 2023.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	<b>Atendido integralmente</b> durante o 3º trimestre de 2023.
JULHO A SETEMBRO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.	Mesmo com a carência de material, 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 (conclusão), SQSW 101 (continuação), Praça Esaú - CCSW, CLSW 303 Setembro de 2023 - Praça Esaú - CCSW (conclusão), CLSW 303 (conclusão), SQSW 101 (conclusão), SQSW 105 e SQSW/CLSW 104 Parcão.

- 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 O - 3º TRIMESTRE DE 2023
JUNHO A DEZEMBRO	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8. Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 Bloco B6. Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	<b>Não atendido.</b> Em licitação pela NOVACAP.
JULHO A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida. Instalação de novos postes em várias localidades do Sudoeste.	CEB	<b>Não atendido.</b> Aguardando contratação de empresa especializada pela CEB e recursos financeiros oriundos de Emenda Parlamentar.

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

	Cercamento do Parque da Octogonal.	Administração Regional	<b>Não atendido.</b> Aguardando recursos financeiros para execução.
--	------------------------------------	------------------------	--

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.

**insumos**, para a realização de construção e reforma de calçadas solicitadas pelos cidadãos dentre outros serviços.

Este é o Relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2023 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 20 de outubro 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, vem sugerindo:

1. A aquisição de cimento e demais insumos para a construção e manutenção de calçadas da Região Administrativa.

Esta Administração Regional **está utilizando o saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Compras Governamentais<sup>7</sup>, adquirindo cimento e demais materiais e**

<sup>7</sup> Processo SEI nº 00302-00000584/2023-22.