

# PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA DA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
DO SUDOESTE E OCTOGONAL



2023

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administrador Regional: **Alcidino Vieira Júnior**

Ouvidor seccional: **Marcus Paulo Funke Lopes**

**PLANO DE AÇÃO ANUAL - ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL  
EXERCÍCIO DE 2023**

# SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA.....	04
3. DIAGNÓSTICO .....	06
4. SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO EM 2022.....	10
5. ANÁLISE SWOT.....	10
6. AÇÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA.....	12
7. ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS.....	12
8. PLANO DE AÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL PARA O EXERCÍCIO DE 2023...13	
9. PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA PARA O EXERCÍCIO DE 2023.....	16
10. SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	18
11. CONCLUSÃO.....	19

## 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento à CGDF/OGDF<sup>1</sup>, à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, às competências regimentais da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal e à Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação Anual da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal para o exercício de 2023. As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria frente aos resultados obtidos no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Sistema OUV/DF.

Esta ouvidoria seccional irá avaliar também as ações realizadas pela Chefia de Gabinete e equipes subordinadas da Administração Regional não registradas no referido Sistema, de modo a permitir uma análise global das ações.

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.

## 2. 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

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

---

<sup>1</sup> Processo SEI nº 00480-00000162/2022-98

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.

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.

#### **A OUVIDORIA SECCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL**

Esta ouvidoria seccional 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.

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 outros<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> 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.”

## Capital humano da ouvidoria seccional da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal

Esta ouvidoria seccional conta com uma equipe formada pelo Chefe de Ouvidoria e duas servidoras, sendo uma delas do quadro de servidores efetivos da Administração Regional, com carga horária de 30 horas semanais.

Considerando que a servidora efetiva é pessoa com deficiência visual, exercia suas funções estritamente voltadas para o atendimento presencial, quando era solicitado ao cidadão o preenchimento de formulário de atendimento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF.

Ressalta-se, porém que, em 2022, a servidora realizou curso de capacitação no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, **Módulo: SEI para PCD Visual - Turma 2/2022**<sup>3</sup>, realizada pela Escola de Governo do Distrito Federal, além do curso de acessibilidade ao Sistema de Ouvidoria do DF.

Ante as ambientações realizadas em ambos os Sistemas, a servidora em comento alcançou extraordinário desempenho ao acessar ambas as plataformas, já realizando tarefas rotineiras de análise e encaminhamento de respostas por meio do Sistema de Ouvidoria, bem como a análise e despachos de processos eletrônicos no SEI. Ou seja, em que pese sua deficiência visual, tal situação não tem impedido a mesma de realizar seu trabalho com eficiência, responsabilidade e zelo, tornando-se um exemplo de dedicação a todos os servidores públicos desta Administração Regional.

Agora, a servidora está se dedicando em conhecer e utilizar o software Excel, de modo a exercer plenamente todas as tarefas realizadas nesta Ouvidoria Seccional.

Para melhorar o acesso ao computador utilizado pela servidora, foi instalado o *software* NVDA (*Non Visual Desktop Access*) pelo Núcleo de Informática desta Administração Regional.

### 3. DIAGNÓSTICO

As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e referem-se ao período do dia 1º de janeiro ao dia 30 de novembro de 2022<sup>4</sup>.

Durante este período, foram registradas **257 demandas**. Destas, **114 manifestações foram classificadas como resolvidas** (44,4%) e apenas **17 manifestações foram classificadas como não resolvidas** (6,6%), segundo registros do Sistema OUV/DF, com um índice de **resolutividade no período de 87%**.

Em comparação com o ano de 2021, o ano de 2020 apresentou um **decréscimo de aproximadamente 30%** no registro de demandas da Região Administrativa - RA do Sudoeste e Octogonal:

<sup>3</sup> Conforme Processo SEI nº 00040-00010114/2022-32.

<sup>4</sup> Dados coletados do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF	
2020	507
2021	367
2022	257

Ainda em comparação ao exercício de 2020, em 2021 houve um **decréscimo no índice de resolutividade de 88% para 64%**. Porém, em 2022, ocorreu um **excelente acréscimo no índice para 87%**.

Quanto ao quesito “Pesquisa de Satisfação”, a Administração do Sudoeste e Octogonal apresentou os seguintes dados:

-	2020	2021	2022
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	97%	75%	90%
Índice de recomendação	99%	76%	91%
Índice de satisfação com o atendimento	97%	71%	90%
Índice de satisfação com o sistema	99%	92%	94%
Índice de satisfação com a resposta	95%	60%	85%
Índice de cumprimento do prazo de resposta	93,9%	96,5%	95%
Índice de resolutividade	88%	64%	87%

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, recolhimento de entulho, lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem e reforma de calçadas, dentre outros).

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 e de novas calçadas) e de 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 pela Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM por meio de processo eletrônico<sup>5</sup> que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados. Estas demandas também são repassadas ao Gabinete por meio de relatório, planilha eletrônica e reuniões e diálogos rotineiros.

<sup>5</sup> Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

### 3.1 QUADROS COMPARATIVOS

Tratam-se de quadros que comparam o desempenho do Sistema SIGO ao da Administração Regional em 2022.

Neste Plano de Ação, serão apresentados os quadros com propostas de melhoria (metas) dos índices, previstas por esta Ouvidoria, para o exercício de 2023. Estas metas consideram que ocorrerão melhorias no desempenho da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal quanto ao atendimento das demandas que apresentaram dificuldades em serem atendidas durante o exercício de 2022.

#### a) Quadro comparativo 2022 - índices gerais de desempenho:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
SIGO	93,8%	64%	69%	44%	38%
RA	<b>95%</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

#### b) Quadros comparativos 2022 – índice dos assuntos mais demandados:

##### Tapa-buraco – manutenção de vias públicas:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Tapa-buraco SIGO	93,9%	81%	84%	67%	58%
Tapa-buraco RA	<b>97,4%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
ANÁLISE	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

##### Manutenção de calçadas:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Manutenção de calçadas SIGO	91,5%	59%	68%	38%	27%
Manutenção de calçadas RA	<b>84,2%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente	Excelente	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores

##### Coleta de galhos e troncos de árvores (“lixo verde”):

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Coleta de galhos e tronco de árvores SIGO	94,7%	78%	82%	69%	60%
Coleta de galhos e tronco de árvores SIGO	<b>94,4%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

### 3.2 ANÁLISE DE DESEMPENHO DE OUVIDORIA – MATRIZ DE ANÁLISE 2022

		DIMENSÃO QUALIDADE			
		Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores <b>abaixo da meta SIGO</b> ou indicador em 0%	Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação <b>abaixo da meta SIGO</b>	Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade <b>abaixo da meta SIGO</b>	Grupo 4 - Todos os indicadores <b>acima ou igual a meta SIGO</b>
DIMENSÃO VOLUME	Grupo 1 - Órgãos que recebem menos de 20 manifestações por mês no Sistema OUV/DF				
	Grupo 2 - Órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (de 20 a 50 por mês)				<b>ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL</b>
	Grupo 3 - Órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano)				

Após análise do desempenho apresentado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal durante o exercício de 2022, percebe-se que, na dimensão qualidade, fora atingida a meta máxima do Grupo 4 (todos os indicadores acima da meta SIGO, no campo azul), restando melhorar a meta referente à dimensão volume (campo verde), para que todas as demandas da comunidade da Região Administrativa sejam identificadas e registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal.

Para alcançar este objetivo, esta Ouvidoria propôs à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal a intensificação de visitas e reuniões externas nas quadras residenciais da região, com a participação da equipe da Ouvidoria Seccional, bem como a instalação rotineira de *stand* de Ouvidoria em pontos estratégicos (Parque do Bosque, por exemplo).

Outra estratégia adotada por esta Ouvidoria Seccional durante o exercício de 2022 foi solicitar à Assessoria de Comunicação desta Administração Regional

a constante divulgação dos canais de Ouvidoria nas redes sociais oficiais desta Administração Regional.

#### 4. SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO EM 2022

Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal destacamos as solicitações de manutenções em vias de rodagem (operação “Tapa-buraco”), manutenção de calçadas e 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.

As demais informações que compõem este diagnóstico estão elencadas na análise *SWOT*, conforme se segue.

#### 5. ANÁLISE SWOT

AMBIENTE INTERNO
<b>Forças</b>
<p>I. Bom relacionamento com os setores internos da Administração Regional, que buscam, dentro das possibilidades e limitações orçamentárias e financeiras, atender as demandas encaminhadas por esta ouvidoria seccional;</p> <p>II. Realização de visitas externas realizadas pela Chefia da Administração Regional com a participação da respectiva ouvidoria seccional, para análise das demandas no local apontado pelos síndicos e prefeitos do Sudoeste e Octogonal. Estas visitas têm aproximado a Administração Regional e Ouvidoria aos moradores e cidadãos da Região Administrativa;</p> <p>III. Atendimento das mais diversas demandas de menor vulto (reforma de calçadas, revitalização menos complexas de quadras esportivas, pequenas podas de árvores, coleta de lixo, entulho e resíduos vegetais, tapa-buraco, etc.) pela equipe técnica da Administração Regional permitindo, desta forma, o pronto-atendimento e rápida resposta à grande parte das demandas registradas no Sistema OUV/DF;</p> <p>II. Normativos específicos que concedem a esta ouvidoria seccional segurança para a realização de suas tarefas e permite cobrar aos setores da Administração Regional o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio dos Relatórios Gerenciais de Ouvidoria trimestrais e anuais, endereçados diretamente aos gestores desta Administração Regional;</p> <p>VI. Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas registradas nesta ouvidoria seccional;</p> <p>II. Chefe desta ouvidoria seccional pertencente ao quadro de servidores efetivos do Governo do Distrito Federal, conferindo estabilidade e continuidade nas ações iniciadas;</p> <p>III. Efetividade do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, que agiliza e permite acompanhar os atendimentos realizados;</p> <p>IV. Bom índice de aprovação do Sistema OUV-DF pela população do Sudoeste e Octogonal com o índice de 96% de satisfação no período;</p> <p>V. Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF em parceria com a Egov, com vários módulos de aprendizagem e emissão de Certificação;</p> <p>VII. Curso de formação em ouvidoria - EAD em parceria com a Egov;</p> <p>VIII. Ampliação do Programa de Formação em Ouvidoria Pública com módulos on-line;</p> <p>IX. Diversidade de canais de atendimento (<a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a>, telefone 162 ou atendimento presencial), permitindo maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;</p>

<b>AMBIENTE INTERNO</b>	
<b>Fraquezas</b>	<b>Considerações</b>
Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas de menor vulto.	Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas rotineiras e de menor vulto apresentadas pelos cidadãos das quais destacamos o acúmulo de demandas de recuperação de calçadas e necessidade de revitalização de quadras esportivas.
Carência de quadro de servidores especializados	Mão de obra dos reeducandos que prestam serviços na Administração Regional que não possuem a devida qualificação técnica para realização de serviços de pintura e alvenaria, dentre outros.
Carência de insumos	A Administração Regional não possui os insumos e materiais na quantidade necessária (cimento, areia, brita, tintas, etc.) para manutenção de calçadas, revitalização de parques e praças, dentre outros. Ocorrem diversos atrasos no fornecimento de emulsão e massa asfáltica fornecidos pela NOVACAP.
Falta de equipamentos e manutenção da ferramentaria	Indisponibilidade de equipamentos para a realização ou agilização dos serviços prestados, tais como cortadora de asfalto e betoneira e carência de recursos para a manutenção de compactador asfáltico, enxadas, pás e ferramentaria em geral.

<b>AMBIENTE EXTERNO</b>
<b>Oportunidades</b>
<p>I. Ouvidoria Itinerante;</p> <p>II. Realização de visitas externas realizadas pela Chefia da Administração Regional com a participação da respectiva ouvidoria seccional, para verificação das demandas no local apontado pelos síndicos e prefeitos do Sudoeste e Octogonal e com o intuito de aproximar a Administração Regional e /ouvidoria aos moradores e cidadãos da Região Administrativa;</p> <p>III. Reuniões promovidas pela Chefia da Administração Regional com secretarias de estado, órgãos, empresas e autarquias do GDF com o intuito de acompanhar e cobrar as demandas da população da Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal;</p> <p>Ampla arcabouço legal que ampara e aprimora o serviço de ouvidoria: <a href="https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/">https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/</a>;</p> <p>IV. Reuniões com representantes eleitos do Poder Legislativo com o fito de obter recursos de emendas parlamentares para custear as obras necessárias e apontadas pela população;</p> <p>VI. Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas de ouvidorias no âmbito do DF e procedimentos para ocorrências e situações graves em relação as demandas registradas;</p>

<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	
<b>Ameaças</b>	<b>Considerações</b>
Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento de demandas de maior vulto com contratos firmados com o GDF (NOVACAP, CEB, dentre outras) e empresas terceirizadas prestadoras de serviços.	Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos de maior vulto a serem realizadas pela NOVACAP e CEB, dentre outras empresas. Apesar de que, em diversas situações, haver a disponibilidade de contratos firmados com os mais diversos órgãos, autarquias e empresas públicas, sempre há a necessidade da apresentação de aporte financeiro por parte da Administração Regional para a realização de obras. Ante a escassez dos recursos, verificamos o acúmulo de demandas de construção de calçadas.
Restrições orçamentárias e/ou de insumos para o efetivo atendimento de demandas de reforma de calçadas e respectiva instalação de pontos de acessibilidade.	Restrições orçamentárias e/ou de insumos para o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos para a reforma de calçadas e respectiva instalação de pontos de acessibilidade.

Demora no atendimento de podas de árvores	A Administração Regional não possui os equipamentos, equipe técnica e veículos adequados para a realização de podas de árvores mais complexas ou com plantas de elevada altura, dependendo, para tanto, da NOVACAP que, em muitas situações, depende longo tempo para o atendimento da grande quantidade de demandas, num período sempre muito maiores que vinte dias, período este definido pelo Sistema OUV/DF para atendimento.
---	--

## 6. AÇÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA OUVIDORIA

Além dos canais tradicionais de divulgação dos serviços de ouvidoria, esta Administração Regional utiliza-se de suas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) e aplicativo eletrônico de mensagens (*What'sApp*) para divulgar os serviços e a necessidade de que as demandas sejam registradas no Sistema OUV/DF.

A equipe desta Ouvidoria Seccional participa também de visitas e reuniões externas com os moradores da região, de modo a registrar e divulgar os canais oficiais do Sistema de Ouvidoria do DF.

## 7. ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma excelente taxa de resolutividade desta Administração Regional, ante o atendimento das demandas apresentadas no período de 2022, com o **índice de 87%**.

Para o período, destacamos somente um ponto negativo, referente às demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais.

Houve um grande aumento de demandas reclamando ou solicitando a recuperação ou a construção de calçadas.

Percebe-se, ante o grande quantitativo de demandas represadas, que somente os serviços mais simples têm sido realizados pela equipe técnica da Administração Regional, situação que tem gerado o acúmulo de demandas verificado.

Verifica-se também, nesta situação e em outras, a dependência da equipe técnica da Administração Regional à NOVACAP para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, face a complexidade da maior parte das demandas de calçamento.

Porém, ante este tema, a NOVACAP já informou que a própria Administração Regional deve avaliar, levantar as necessidades de calçamento, anexar os respectivos relatórios fotográficos e croquis e, o mais importante, **informar os recursos financeiros para a execução dos serviços**.

Desta forma, o que se verifica ante o represamento de calçadas a serem construídas ou recuperadas é a carência de recursos financeiros públicos. **Os contratos que estavam vigentes para a**

execução de construção e manutenção de calçadas na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal aqui apontadas tiveram seus respectivos prazos de vigência expirados, sem que fossem realizadas as referidas obras por parte da NOVACAP<sup>6</sup>.

Importante ressaltar que esta ouvidoria seccional 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.

## 8. PLANO DE AÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL PARA O EXERCÍCIO DE 2023

Diversas obras e ações estão previstas para serem realizadas pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal durante o exercício de 2023 conforme as tabelas abaixo:

### 1. AÇÕES E PROJETOS DE MENOR VULTO PREVISTAS PARA 2023

#### 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 EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	RECURSOS DE PESSOAL	RECURSOS DE EQUIPAMENTOS	RECURSOS DE MATERIAL E INSUMOS	RECURSOS FINANCEIROS UTILIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	Reeducandos cedidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio, carrinhos-de-mão, placas-vibratórias (compactadores) de massa asfáltica e cortadora de piso de asfalto e concreto do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Massa e emulsão asfáltica fornecidos pela Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP .	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões e insumos fornecidos pela NOVACAP.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.		Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Não utilizado	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO Nº 001/2022 (Processo nº 00302-

6 Conforme publicação dos extratos contratuais de contratação de empresas para a execução de restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal (Documento SEI nº 64758330), constantes do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

					00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).		Veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio, carrinhos-de-mão, moto-podas, sopradores e roçadeiras do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).		Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.
JANEIRO DEZEMBRO	Recuperação de calçadas		Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.)	Cimento, areia, brita e demais insumos adquiridos pela Administração Regional.	Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.
	Manutenção de parquinhos infantis				
JUNHO DEZEMBRO	Limpeza das bocas de lobo da Região Administrativa.		Caminhões cedidos pela NOVACAP; veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).		Pessoal cedido pela FUNAP no montante anual previsto de R\$ 257.414,40 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quatorze reais e quarenta centavos), conforme CONTRATO nº 001/2022 (Processo nº 00302-00000137/2022-92). Caminhões fornecidos pela NOVACAP.

## 2. PROJETOS DE MAIOR VULTO PREVISTOS PARA 2023

### Equipe técnica responsável

- Eficientização de iluminação pública e instalação de postes de iluminação: CEB;
- Reforma e construção de espaços esportivos, de estacionamentos públicos e de bocas de lobo: NOVACAP;
- Construção, revitalização e instalação de acessibilidade de pequenas obras e cercamento do Parque da Octogonal:
  - 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 Marinete Rodrigues.

PÉRIODO DE EXECUÇÃO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	RECURSOS DE PESSOAL	RECURSOS DE EQUIPAMENTOS	RECURSOS DE MATERIAL E INSUMOS	RECURSOS FINANCEIROS	ANDAMENTO
-----------------------------	-----------------	---------------------	--------------------------	--------------------------------	----------------------	-----------

<b>EM ANDAMENTO</b>	Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno.	Companhia Energética de Brasília - CEB	CEB	CEB	Oriundos de Emenda Parlamentar no montante estimado de R\$ 546.079,39 (quinhentos e quarenta e seis mil setenta e nove reais e trinta e nove centavos), Programa de Trabalho 15.752.6209.8507.6505, conforme Processo SEI nº 00302-00000094/2022-45.	Aguardando finalização, prevista para início de 2023.
<b>JANEIRO A DEZEMBRO</b>	Reforma de Espaços Esportivos - Reconstrução do Skate Park da Octogonal.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	NOVACAP	NOVACAP	Oriundos de Emenda Parlamentar no montante estimado de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais), Programa de Trabalho 15.451.6206.1079.0032, conforme Processo SEI nº 00302-00000878/2021-92.	<b>Obra em andamento com previsão de conclusão para fevereiro de 2023.</b>
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 bloco A8.		Reforma a ser realizada pela NOVACAP com recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. Valor ainda não definido.	Em licitação pela NOVACAP.		
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 bloco B6.					
	Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP					
<b>JANEIRO A DEZEMBRO</b>	Construção de calçadas e acessibilidade em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.	Reeducandos cedidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	Veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Cimento, ripas de pinus, brita e areia.	Processos de aquisição de material: 00302-00001137/2021-29 - Ripas de pinus (R\$ 900,00), brita ( R\$ 9.570,00) e Cimento (R\$ 6.944,00); 00302-00000919/2021-41 - Areia (R\$ 4.800,00).	Concluído
	Ampliação da rede de captação de águas pluviais na CLSW 504.	NOVACAP	NOVACAP	NOVACAP	NOVACAP	Em licitação pela NOVACAP.
	Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida	CEB	CEB	CEB	Oriundos de Emenda Parlamentar a ser definido após orçamento a ser informado pela CEB, conforme Processo SEI nº 00302-00000369/2022-41.	Aguardando contratação da CEB e recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar.
<b>JANEIRO A MARÇO</b>	Cercamento do Parque da Octogonal	Reeducandos cedidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP	Veículos contratados pela SEECDF (Fiat Dobló e Saveiro); Veículo Pálio do GDF sob a guarda e responsabilidade patrimonial da Administração Regional; ferramentaria manual (enxadas, pás, etc.).	Material a ser adquirido por meio de Ata de Registro de Preços	R\$ 70.000,00 oriundo de emenda parlamentar.	Aguardando definição da destinação da área por parte da SEDUH.
	Cercamento da horta comunitária do Parque do Bosque.					Processo de aquisição de insumos em andamento.

## 9. PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA PARA O EXERCÍCIO DE 2023

Para que haja melhor acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, esta ouvidoria seccional intensificou as seguintes medidas, visando a melhoria nos índices de satisfação com o atendimento, recomendação de ouvidoria, satisfação com a resposta e resolutividade no exercício de 2023:

- a) Contato permanente com o cidadão por meio de ligações telefônicas, atendimento externo, por meio de aplicativo de comunicação, e-mail da ouvidoria seccional, além do atendimento presencial e demais canais de comunicação;
- b) Pré-atendimento através de contato telefônico com o cidadão após o registro da manifestação;
- c) Pós-atendimento através de contato telefônico com o cidadão após atendimento da demanda e confirmação da satisfação do manifestante; e
- d) Contato constante com os setores da Administração Regional responsáveis pelo atendimento das demandas registradas no Sistema OUV/DF, monitorando e cobrando as demandas pendentes de atendimento, para que sejam atendidas com a brevidade necessária;
- e) Intensificação de visitas e reuniões externas nas quadras residenciais do Sudoeste e Octogonal com a participação da equipe da Ouvidoria Seccional, bem como a instalação rotineira de stand de Ouvidoria em pontos estratégicos (Parque do Bosque, por exemplo);
- f) Constante divulgação dos canais de Ouvidoria nas redes sociais oficiais desta Administração Regional.

### 9.1 QUADRO DE AÇÕES 2023

PERIODICIDADE	AÇÕES
<b>Diária</b>	<p>Atualização diária dos registros de ouvidoria em planilha eletrônica própria, para melhor acompanhamento e cobrança de resolução das demandas apresentadas e respectivos processos eletrônicos autuados;</p> <p>Registro das manifestações de ouvidoria e constante contato com os cidadãos manifestantes de forma presencial (sede da Administração Regional ou durante visitas às quadras residenciais e comerciais) ou por meio de telefone institucional, para dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos quanto às demandas registradas;</p> <p>Constante diálogo com os setores da Administração Regional, solicitando informações e cobrando o atendimento das demandas registradas.</p>
<b>Semanal</b>	<p>Atualização das planilhas referentes aos serviços de “Tapa-buraco” e de recolhimento de materiais, entulhos e resíduos vegetais (maior quantitativo de demandas da Administração Regional), quando é realizado contato com a equipe técnica da COLOM informando das novas demandas apresentadas;</p> <p>Contato com o Gabinete da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, identificando pontos negativos no atendimento das demandas dentro dos prazos e propondo soluções;</p> <p>Atualização das planilhas referentes aos serviços de construção e recuperação de calçamentos (demandas que apresentaram acúmulo no exercício de 2022), quando é realizado contato com a equipe técnica da COLOM informando das novas demandas apresentadas.</p>

<b>Trimestral</b>	Encaminhamento dos relatórios trimestrais de ouvidoria ao Gabinete da Administração Regional, onde consta a análise de desempenho da Administração, identificando pontos negativos no atendimento das demandas dentro dos prazos e propondo soluções.
<b>Anual</b>	Elaboração e encaminhamento do Relatório Anual de Ouvidoria e Plano de Ação.

## 9.2 QUADROS DE METAS DA OUVIDORIA SECCIONAL PARA 2023

Esta ouvidoria seccional vislumbra a **melhoria dos índices de desempenho até o final do exercício de 2023** conforme os valores apresentados nos quadros abaixo, em comparação às metas apresentadas pelo Sistema SIGO para o mesmo período.

Trata-se de expectativa de melhoria dos índices, quando esta ouvidoria seccional considera que o desempenho da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal depende do efetivo atendimento das demandas ainda pendentes, uma vez que somente com o aprimoramento dos serviços prestados é que tais índices serão elevados.

### Quadro de metas para 2023 – Índices gerais de desempenho:

Em comparação aos índices gerais de desempenho da Rede SIGO em 2022, esta Administração Regional atingiu um excelente índice em todos os indicadores.

No entanto, cabe a esta Administração Regional melhorar, tanto seus índices gerais, como seus índices das demandas específicas, conforme metas indicadas nas tabelas abaixo:

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
<b>Desempenho do Sistema SIGO em 2022</b>	<b>93,8%</b>	<b>64%</b>	<b>69%</b>	<b>44%</b>	<b>38%</b>
Desempenho da RA-SUDO em 2022	<b>95%</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>
<b>ANÁLISE</b>	<b>Excelente</b>	<b>Excelente</b>	<b>Excelente</b>	<b>Excelente</b>	<b>Excelente</b>
<b>Metas da RA-SUDO para 2023</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>

### Quadro de metas para 2023 – Índices gerais dos assuntos mais demandados:

#### a) Tapa-buraco – manutenção de vias públicas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Desempenho do Sistema SIGO em 2022	94,1%	80%	84%	67%	58%

Desempenho da RA-SUDO em 2022	97,4%	100%	98%	98%	100%
<b>Metas da RA-SUDO para 2023</b>	100%	100%	99%	99%	100%

### b) Manutenção de calçadas

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Desempenho do Sistema SIGO em 2022	91,6%	58%	68%	38%	26%
Desempenho da RA-SUDO em 2022	84,2%	86%	100%	50%	50%
<b>Metas da RA-SUDO para 2023</b>	100%	87%	100%	51%	51%

### c) Coleta de galhos e tronco de árvores

	PRAZO DE OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
Desempenho do Sistema SIGO em 2022	95%	78%	82%	69%	60%
Desempenho da RA-SUDO em 2022	94,4%	100%	100%	100%	100%
<b>Metas da RA-SUDO para 2023</b>	100%	100%	100%	100%	100%

## 10. SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Dentre os problemas apontados neste Plano de Ação, esta Ouvidoria, com o intuito de auxiliar na 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, sugeriu à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, por meio dos Relatórios Trimestrais:

- a) Verificar a disponibilidade orçamentária e financeira de recursos oriundos de Fonte 100 ou de emendas parlamentares para a construção ou recuperação de calçamentos danificados na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal, utilizando-se, com os

- recursos financeiros obtidos, dos contratos firmados entre a NOVACAP e empresas terceirizadas prestadoras dos serviços;
- b) Verificar junto à NOVACAP a disponibilidade de emulsão e massa asfáltica com a frequência necessária, de modo a promover o atendimento das demandas de “Tapa-buraco” dentro do prazo máximo estipulado de 20 (vinte) dias;
  - c) Intensificação de reuniões junto aos órgãos responsáveis pelo atendimento das demandas apresentadas pela comunidade, mas que não podem ser atendidas pela equipe da Administração Regional, tais como podas de árvores, recapeamento asfáltico e obras de maior vulto (quadras poliesportivas, instalação de PEC’s, etc.).

## 11. CONCLUSÃO

Por fim, 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. Verifica-se também 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.

Em que pese a carência de recursos orçamentários e financeiros e a dependência aos órgãos externos (Secretarias de Estado, autarquias e empresas públicas) para o atendimento das demandas, conclui-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Este é o Plano de Ação Anual de Ouvidoria para o exercício de 2023 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 08 de dezembro de 2022.