

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



4° 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 – 4º 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.....	08
ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023.....	09
SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	10



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

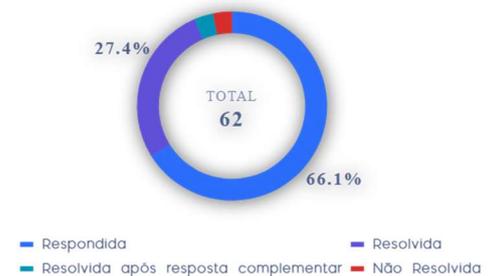
O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio sítio eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, central de atendimento do 162 ou presencialmente na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

ROL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO PERÍODO

Durante o 4º trimestre de 2023, foram registradas 62 manifestações no Sistema OUV/DF, com 34 reclamações, 22 solicitações, quatro elogios e duas denúncias.

Destas, somente 3,2% foram classificadas pelos cidadãos como não resolvidas (duas manifestações) e 30,6% como resolvidas (19 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 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 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 outubro a 31 de dezembro 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 - 4º TRIMESTRE 2022 e 2023							
	2022				2023			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Outubro	60%	67%	75%	50%	86%	100%	100%	100%
Novembro	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dezembro	100%	100%	100%	100%	83%	93%	100%	80%

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 4º trimestre de 2023, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou um excelente desempenho em seus indicadores:

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 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 4º trimestre de 2023 foram registradas 62 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com o excelente índice de resolutividade de 90%.

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

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

1. A região do Sudoeste, Octogonal e Setor de Indústrias Gráficas - SIG está localizada em sua totalidade em zona urbana, com grande malha viária composta de vias locais e coletoras asfaltadas;
2. A região conta com grande número de praças arborizadas e diversas áreas verdes em áreas públicas e privadas.

Em comparação ao mesmo período de 2022, houve um acréscimo nas solicitações de construção de calçadas e de coleta de lixo verde:

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS COMPARATIVO ENTRE O 4º TRIMESTRE DE 2022 e 2023			
	2022	2023	Variação (%)
Assunto 1	Operação “tapa-buraco”		-6%
Total de Manifestações	31	29	
Representatividade	57,4%	55,8%	
Assunto 2	Coleta de “lixo verde”		133%
Total de Manifestações	3	7	
Representatividade	6,6%	13,5%	
Assunto 3	Construção de calçadas		300%
Total de Manifestações	1	4	
Representatividade	1,9%	7,7%	

TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Assunto	Tapa-buraco			
Solicitações e reclamações	4º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Outubro	100%	100%	100%	100%
Novembro	100%	100%	100%	100%
Dezembro	100%	100%	100%	100%

Foram registradas 29 manifestações referentes a “operação tapa-buraco” no período, tendo sido **todas elas atendidas** pela equipe técnica da COLOM.

COLETA DE LIXO VERDE

Assunto	Coleta de lixo verde			
Solicitações e reclamações	4º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Outubro	100%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Novembro	100%	100%	100%	100%
Dezembro	0%	Cidadão não respondeu a Pesquisa de Satisfação		

Foram registradas sete manifestações referentes a coleta de lixo verde no período, tendo sido **todas atendidas**.

CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Construção de calçadas			
Solicitações e reclamações	4º Trimestre de 2023			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Outubro	0%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Novembro	0%	Cidadãos não responderam a Pesquisa de Satisfação		
Dezembro	Não houve manifestações no período			

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a aquelas relacionadas a construção de calçadas, com quatro manifestações. Porém, até a presente data, **nenhuma das solicitações foi atendida**.

Importante destacar que destas solicitações, três foram acolhidas pela COLOM e estão no cronograma de obras. Quanto à solicitação de construção de calçadas nas Quadras da QRSW (OUV-252730/2023), a COLOM respondeu pela inviabilidade por conta dos desníveis das estruturas dos prédios do local e indisponibilidade da área necessária. Porém, acrescentou que está previsto projeto de construção de ciclovia ao longo de toda a extensão das Quadras da QRSW.

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.

DEMANDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Durante o período do 4º trimestre de 2023 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.

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.

ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2023

No período, destacou-se somente um ponto negativo:

1. Demandas de construção 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 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 PREVISTO EM 2023	AÇÕES PREVISTAS	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 4º TRIMESTRE DE 2023
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	Atendido integralmente durante o 4º trimestre de 2023.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	Atendido integralmente durante o 4º trimestre de 2023.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	Atendido integralmente durante o 4º trimestre de 2023.
JULHO A SETEMBRO	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: Julho de 2023 - SQSW 101, SQSW 104, CLSW 104, Praça QRSW 1 e SQSW 304. Agosto de 2023 - SQSW 304, SQSW 101 (continuação), Praça Esaú - CCSW, CLSW 303. Setembro de 2023 - Praça Esaú - CCSW, CLSW 303, SQSW 101, SQSW 105 e SQSW/CLSW 104 (Parcão).

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 - 4º TRIMESTRE DE 2023
JUNHO A DEZEMBRO	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP	Não atendido. Em licitação pela NOVACAP.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 Bloco B6.		
	Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP.		
JULHO A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida.	CEB	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. Aguardando recursos financeiros para execução.

SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Importante ressaltar que esta Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete da Administração Regional, quanto da COLOM e demais Coordenações, sempre apresentando as manifestações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento, e recebendo o retorno das demandas atendidas ou agendadas para atendimentos futuros. Neste constante diálogo, esta Ouvidoria relembra as solicitações ou reclamações ainda pendentes de resolução ou resposta e

sempre se coloca à disposição para fornecer as informações necessárias para o bom atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos que residem ou trabalham na Região Administrativa do Sudoeste o Octogonal.

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

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

Este é o Relatório de Ouvidoria do 4º trimestre de 2023 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 16 de janeiro de 2024.