

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



4° TRIMESTRE
DE 2022

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 2022**

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 | 07 |
| CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL..... | 08 |
| NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2022 | 09 |
| ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 4º TRIMESTRE DE 2022..... | 12 |
| SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES..... | 14 |



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.

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.

As ouvidorias atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão por meio do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, em relação às áreas em que atuam.

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 exe-

cução 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 outros¹.

Considerando o tempo entre o registro das demandas, comunicado à COLOM e consequente retorno daquela Coordenadoria, esta Ouvidoria enviou, durante o 4º trimestre de 2022, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 15,8 dias²:

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



15.8

DIAS

¹ 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.”

² Os gráficos constantes deste Relatório foram coletados do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio dos seguintes canais de comunicação:

1. Sítio eletrônico do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal no endereço <http://www.participa.df.gov.br>;
2. Central de atendimento do GDF (Ligue 162), exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.
3. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre as 07 e 12 horas e 14 e 18 horas, em sala exclusiva localizada no 3º andar da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.
4. O Módulo do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão do Participa DF, que permite a qualquer pessoa, por meio do endereço eletrônico "<https://www.participa.df.gov.br>", encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, facilitando o exercício do direito de acesso à informação pública.

As manifestações são registradas pelos cidadãos por meio dos canais de acesso e verificadas diariamente pela equipe desta Ouvidoria.

Na sequência, as demandas são catalogadas por esta Ouvidoria de acordo com o assunto, de modo a facilitar a classificação, separação e conseqüente encaminhamento.

Desta forma, são atuados os respectivos Processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), quando se tratarem de demandas que requerem maiores informações, detalhado planejamento para a execução ou a intervenção de outros órgãos ou empresas públicas do Governo do Distrito Federal. Desta forma, os processos são encaminhados ao Gabinete da Administração Regional, ou para a equipe responsável pela realização de obras e manutenções (COLOM).

Durante o 4º trimestre de 2022, foram registradas 62 manifestações no Sistema OUV/DF, com 40 solicitações, 16 reclamações, três sugestões, duas solicitações de informações e um elogio.

Destas, somente 4,8% foram classificadas como não resolvidas e 33,8% 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 COLOM³ que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

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

Para melhor visualização do nível de atendimento prestado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal às demandas apresentadas pelos cidadãos da região, o Painel de Ouvidoria do DF apresenta informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica dessas demandas, a situação atual das mesmas na Ouvidoria, a classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços⁴.

Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de outubro de 2022 ao dia 31 de dezembro de 2022 (4º trimestre do exercício de 2022).

| | INDICADORES - 4º TRIMESTRE 2021/2022 | | | | | | | |
|----------|--------------------------------------|------------|--------------|-----------------------|----------------|------------|--------------|-----------------------|
| | 2021 | | | | 2022 | | | |
| | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta |
| Outubro | 60% | 40% | 0% | 0% | 60% | 67% | 75% | 50% |
| Novembro | 50% | 62% | 82% | 36% | 91% | 100% | 100% | 100% |
| Dezembro | 85% | 82% | 85% | 77% | 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

³ Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

⁴ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

da ouvidoria e resposta recebida. O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feita a qualquer tempo ao acessar o Sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer à Administração Pública um retorno sobre a atuação⁵.

Após análise dos dados apresentados no 4º trimestre de 2022, verifica-se que a 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 serviços⁶:

⁵ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

⁶ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



Verifica-se um bom índice de conhecimento da carta para aqueles cidadãos que acessaram o Sistema OUV/DF no período. Importante ressaltar que o índice de conhecimento da Carta de Serviços teve uma melhora considerável ao longo de 2022, com o índice de 60% no 2º trimestre de 2022 e de 71% no 3º trimestre.

NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2022

No 4º trimestre de 2022, foram registradas 62 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com o ótimo índice de resolutividade de 88%:

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no período,

destacam-se as solicitações de “operação Tapa-buraco”, coleta de entulho, inservíveis e galhos e podas de árvores e manutenção de quadras de esporte.

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.

| ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - 4º TRIMESTRE DE 2022 | | | |
|---|-----------------------|-------|--------------|
| | 2021 | 2022 | Variação (%) |
| Assunto 1 | Tapa-buraco | | -23% |
| Total de Manifestações | 40 | 31 | |
| Representatividade | 51,3% | 57,4% | |
| Assunto 2 | Coleta de inservíveis | | - |
| Total de Manifestações | 0 | 4 | |
| Representatividade | 0% | 7,4% | |
| Assunto 3 | Quadras de esporte | | 100% |
| Total de Manifestações | 2 | 4 | |
| Representatividade | 2,6% | 7,4% | |

TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

| Assunto | Tapa-buraco | | | |
|---------------|----------------------|------------|--------------|-----------------------|
| Solicitações* | 4º Trimestre de 2022 | | | |
| Crterios | Resolutividade | Satisfação | Recomendação | Qualidade da Resposta |
| Outubro | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Novembro | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Dezembro | 100% | 100% | 100% | 100% |

(*) Não houve reclamações no período.

Foram registradas 31 manifestações referentes a “operação tapa-buraco”, tendo sido todas elas atendidas pela equipe técnica da

COLOM, alcançando um índice de resolatividade de 100%.

COLETA DE INSERVÍVEIS

| Assunto | Coleta de Inservíveis | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|-------------|---------------|------------------------|
| Solicitações e reclamações | 4º Trimestre de 2022 | | | |
| Crítérios | Resolu-tividade | Satisfa-ção | Recomen-dação | Quali-dade da Resposta |
| Outubro | Não houve manifestações no período. | | | |
| Novembro | 100% | - | - | - |
| Dezembro | 0% | - | - | - |

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a “coleta de inservíveis”, com três solicitações e uma reclamação. Porém, até a presente data, somente duas solicitações foram classificadas como resolvidas, apesar dos atendimentos realizados e orientações apresentadas.

QUADRAS DE ESPORTE

| Assunto | Quadras de esporte | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|---|----------------|------------------------|
| Solicitações e reclamações | 4º Trimestre de 2022 | | | |
| Crítérios | Resolu-tividade | Satisfa-ção | Reco-menda-ção | Qualidade da Res-posta |
| Outubro | 0% | 67% | 100% | 0% |
| Novembro | 100% | Cidadão não participou da pesquisa de satisfação da única manifestação não classificada como anônima. | | |
| Dezembro | Não houve manifestações no período. | | | |

Durante o 4º trimestre de 2022, foram registradas somente quatro manifestações referentes a quadras de esporte. Duas reclamações anônimas foram devidamente respondidas pela equipe técnica da Coordenação de Desenvolvimento desta Administração Regional (OUV-272390/2022 e OUV-272400/2022). A solicitação OUV-281371/2022 foi resolvida e somente a solicitação OUV-266923/2022 foi classificada pelo cidadão como “não resolvida” já que a reforma foi atendida parcialmente pela equipe da Administração Regional com o conserto do alambrado,

reposição de areia e pintura do parque infantil, conforme as possibilidades de atendimento da referida equipe.

COLETAS DE GALHOS E TRONCO DE ÁRVORES

Foram registradas quatro solicitações de coleta de lixo verde e todas foram atendidas pela equipe técnica desta Administração Regional.

OUTROS ASSUNTOS DEMANDADOS POR MEIO DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Dentre os demais assuntos registrados, importante destacar as solicitações referentes à manutenção de calçadas, com uma reclamação e duas solicitações.

Foram apresentadas pelos cidadãos uma reclamação de calçada (Re-287234/2022 que foi classificada como resolvida e duas solicitações (So-281608/2022 e So-298471/2022). Dessas duas solicitações, nenhuma foi resolvida.

A primeira manifestação solicita manutenção em calçada nas proximidades do Bloco “I” da SQSW 504 do Sudoeste. A segunda, em calçamento localizado entre no SIG, entre as Quadras 02 e 04, nas proximidades do Colégio Avidus.

Reiteramos a informação que esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização das construções solicitadas pelos cidadãos.

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF⁷.

DEMANDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Durante o período do 4º trimestre de 2022 foram registradas duas solicitações de informações sobre a prestação de serviços no antigo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (Protocolos 00302000005202251 e 00302000006202204), tendo sido ambas as solicitações devidamente respondidas pelos setores técnicos desta Administração Regional.

Também foram registradas sete solicitações por meio do novo Módulo “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/DF” do Participa DF, com os Protocolos LAI-000139/2022, LAI-000896/2022, LAI-001348/2022, LAI-002303/2022, LAI-002500/2022, LAI-002764/2022 e LAI-003054/2022. Todas foram devidamente respondidas por meio do referido Sistema.

ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 4º TRIMESTRE DE 2022

Ante as informações apresentadas, é possível concluir o Gabinete da Administração Regional permanece atento às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de contato telefônico ou de forma presencial no próprio Gabinete ou em visitas realizadas, sempre orientando os cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

Desta forma, verifica-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o pleno atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma boa taxa de resolutividade da Administração Regional ante o atendimento das demandas apresentadas no período do 4º trimestre de 2022, com o **índice de 88%**.

No período, destacou-se somente dois pontos negativos, referente ao acúmulo de demandas de podas e erradicação de árvores e de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos às pessoas portadoras de necessidades especiais.

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

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

Para melhor acompanhamento dessas demandas, esta Ouvidoria autuou o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16, onde constam as demandas pendentes de resolução e acumuladas de construção ou recuperação de calçamentos e respectivos

⁷ Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais – PNE's.

Porém, apesar da carência de insumos, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realizou, no 4º trimestre de 2022, a manutenção das calçadas localizadas detrás do Hospital das Forças Armadas, nas proximidades do Setor SRI e na Quadra SQSW 103 do Sudoeste.

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

Em que pese a carência de recursos financeiros nesta Administração Regional para a realização de benfeitorias conforme informado anteriormente, esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização das construções solicitadas pelos cidadãos.

Após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado⁸, ocasionando a impossibilidade de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF.

PLANO DE AÇÃO DE 2022 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 2022 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 PARA O 4º TRIMESTRE DE 2022 | AÇÕES PREVISTAS | ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 4º TRIMESTRE DE 2022 |
|--|---|--|
| JANEIRO A DEZEMBRO | Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco"). | Atendido integralmente durante o 4º trimestre de 2022. |
| | Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa. | Atendido integralmente durante o 4º trimestre de 2022. |
| | Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem). | Atendido integralmente durante o 4º trimestre de 2022. |
| JUNHO A DEZEMBRO | Limpeza das bocas de lobo da Região Administrativa. | Atendido integralmente. Foram realizadas a limpeza de todas as bocas de lobo da Região Administrativa para evitar alagamentos durante o período de chuvas. |
| JANEIRO A DEZEMBRO | Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria. | Atendido parcialmente. Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12. Foram realizadas manutenções em calçadas nas proximidades |

⁸ Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

| | |
|--|----------------------------|
| | do SRI, HFA e na SQSW 103. |
|--|----------------------------|

2. Ações e projetos de maior vulto previstas para 2022 (CEB, NOVACAP e Administração Regional)

| PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO PARA O 4º TRIMESTRE DE 2022 | AÇÕES PREVISTAS | RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO | ANÁLISE DO ATENDIMENTO O - 4º TRIMESTRE DE 2022 |
|--|---|--|---|
| ABRIL A DEZEMBRO | Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno. | Companhia Energética de Brasília - CEB | Já iniciada e aguardando a finalização no início de 2023. |
| JUNHO A DEZEMBRO | Reforma de Espaços Esportivos - Reconstrução do Skate Park da Octogonal. | Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil-NOVACAP | Obras do Skate Park iniciadas, com previsão de conclusão para fevereiro de 2023. |
| | Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8. | | 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 | | |
| JANEIRO A DEZEMBRO | Construção de calçadas e acessibilidade em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria. | Administração Regional | Atendido parcialmente. Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12. Foram realizadas manutenções em calçadas nas proximidades do SRI, HFA e na SQSW 103. |
| JULHO A DEZEMBRO | Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida. | CEB | Não atendido. Aguardando contratação de empresa especializada pela CEB e recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar. |
| | Instalação de novos postes em várias localidades do Sudoeste. | | |
| | Cercamento do Parque da Octogonal | Administração Regional | Não atendido. Processo em análise pela SEDUH quanto a destinação do terreno. |

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 e 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, sugere:

1. À Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realização de licitação para aquisição de cimento e demais insumos para a construção e manutenção de calçadas da Região Administrativa;
2. Intensificar gestões com a NOVACAP com o objetivo de realização dos serviços de podas e erradicação de árvores já solicitadas pelos cidadãos e pendentes de conclusão.

Este é o Relatório de Ouvidoria do 4º trimestre de 2022 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 25 de janeiro de 2023.