



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2020

1. CONSIDERAÇÕES PREAMBULARES

A República Federativa do Brasil se constitui – é a dicção do art. 1º da Constituição de 1988 – em Estado Democrático de Direito e, por conseguinte, vige entre a nós a forma de governo democracia.

Nesse contexto, a democracia que outrora se compreendia a partir dos seus aspectos formais, em apenas atos de escolha de representantes ou, passivamente, de ser escolhidos pelos eleitores, além das participações em plebiscito, referendo e iniciativa popular (democracia formal), para a compreensão da participação ativa do cidadão, opinando e influenciando nas decisões de poder e da Administração em conformação na denominada democracia substantiva.

Com esta compreensão, para além dos conhecidos princípios regedores da atividade da Administração Pública, encartados no art. 37 da Constituição Federal, o legislador constituinte derivado decorrente fez contar na Lei Orgânica do Distrito Federal, os princípios que privilegiam a democracia substantiva, Confira-se:

Art. 19. A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos poderes do Distrito Federal obedece aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, **publicidade**, **razoabilidade**, **motivação**, **participação popular**, **transparência**, eficiência e **interesse público**, e também ao seguinte: (grifos nossos).

O princípio da publicidade dos atos da Administração não se mostrara eficiente para suportar as demandas da democracia substantiva, de modo foram acrescidos a razoabilidade (e, como corolário, a proporcionalidade) a motivação, a participação popular, a transparência e o interesse público (na sua compreensão imediata e difusa entre os cidadãos).



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Daí a importâncias das Ouvidorias que se constituem de interface entre os cidadãos e a Administração Pública.

A partir, portanto, dessa compreensão, pode se asserir que a Ouvidoria é importante instrumento de democratização substantiva, permitindo que a sociedade influa, diretamente, na conformação decisória e, por isso mesmo, devem ser prestadas contas do seu múnus público.

Esta é, portanto, a intenção deste relatório.

2. ESTRUTURAÇÃO E FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL

A Ouvidoria – Geral do Distrito Federal é uma das unidades orgânicas inseridas no âmbito da Controladoria – Geral do Distrito Federal. A atividade se desconcentra – no âmbito da Administração Pública Direta – e se descentraliza (no âmbito da Administração Pública Indireta) em unidades desconcentradas ou descentralizadas, submetidas ao controle externo e à supervisão técnica do órgão central.

Assim, embora as unidades descentralizadas e desconcentradas se submetam administrativamente à autoridade titular da unidade desconcentrada ou à entidade descentralizada, se submetem à supervisão técnica – conforme suprainformado – da Ouvidoria Geral que concentra, também, pelos canais telefônicos (162) e telemático (<http://www.ouvidoria.df.gov.br/>) a maior parte das participações populares trazidas à consciência da Administração pelos canais de Ouvidoria.

Os cargos de titulares e de substituição do Ouvidor são de exclusivo provimento por servidores públicos ou empregados públicos efetivos do Distrito Federal, conforme emerge da dicção do art. 8º do Decreto n.º 39.723, de 2019. A intenção restritiva é a de se outorgar maior independência no exercício da função pública.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Ademais (e não menos importante) compete às Ouvidorias o recebimento preambular das denúncias de assédio moral ou sexual praticado no ambiente de trabalho de órgão ou entidade do Distrito Federal, nos termos do Decreto n.º 41.536, de 2020.

Assim, de forma perfunctória se demonstra os limites para a atuação da Ouvidoria no âmbito do Distrito Federal.

3. FORMA DE CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA SOCIEDADE NOS CANAIS DE OUVIDORIA

As manifestações da sociedade são classificadas em seis formas. Ei-las:

- Elogio (EL): demonstração de satisfação sobre o serviço público recebido ou pelo atendimento ou pessoas que dele participaram;
- Sugestões (Su): apresentação de propostas de ações, projetos e serviços a serem desenvolvidos no âmbito da Administração Pública;
- Solicitação (So): pedido de realização de serviço público no âmbito do Distrito Federal;
- Informação (In): Solicitação de informações gerais (para obter informações com fundamento na Lei de Acesso à Informação – LIA, deve se acessar o sistema e-sic - www.e-sic.gov.br);
- Reclamação (Re): queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Distrito Federal;
- Denúncia (De): Comunicação de irregularidades praticadas no âmbito do Distrito Federal.¹

1 Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/>



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

As manifestações são tratadas e remetidas à unidade competente que dispõe do prazo de 10 (dez) dias para a primeira manifestação e de 20 (vinte) dias para a resposta definitiva. Esse último prazo pode ser prorrogado – em situações especiais – por mais vinte dias.

E, ao final, o demandante informa se a questão colocada sob exame foi resolvida e essa participação influencia no índice de resolatividade, sendo certo que se o índice de resolatividade se situarem em trinta por cento abaixo da meta estipulada pela Controladoria do Distrito, a situação se caracteriza como grave.

4. DA OUVIDORIA SECCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA

A Administração Regional de Arniqueira foi criada pela Lei n.º 6.391, de 2019 e possui aproximadamente 46 mil moradores e abrange uma área de 1,3 mil hectares, que envolve os bairros Setor Habitacional Arniqueira, Areal Qs 06 a 11, (Qs 07 exceto a área da Universidade Católica) e Área de Desenvolvimento Econômico (ADE).²

A Ouvidoria foi instalada a partir de junho de 2020 sendo que, no período anterior a sua instalação, as demandas eram recebidas pela Ouvidoria da Administração Regional de Águas Claras.

A partir de sua instalação pela nomeação do ouvidor e, posteriormente, pela constituição de equipe de apoio, a Ouvidoria vem empreendendo esforços de fornecer dados e ferramentas às unidades da Administração Regional, com o objetivo de alcançar o atendimento da sociedade, conforme a previsão principiológica constante do art. 19 da LODE.

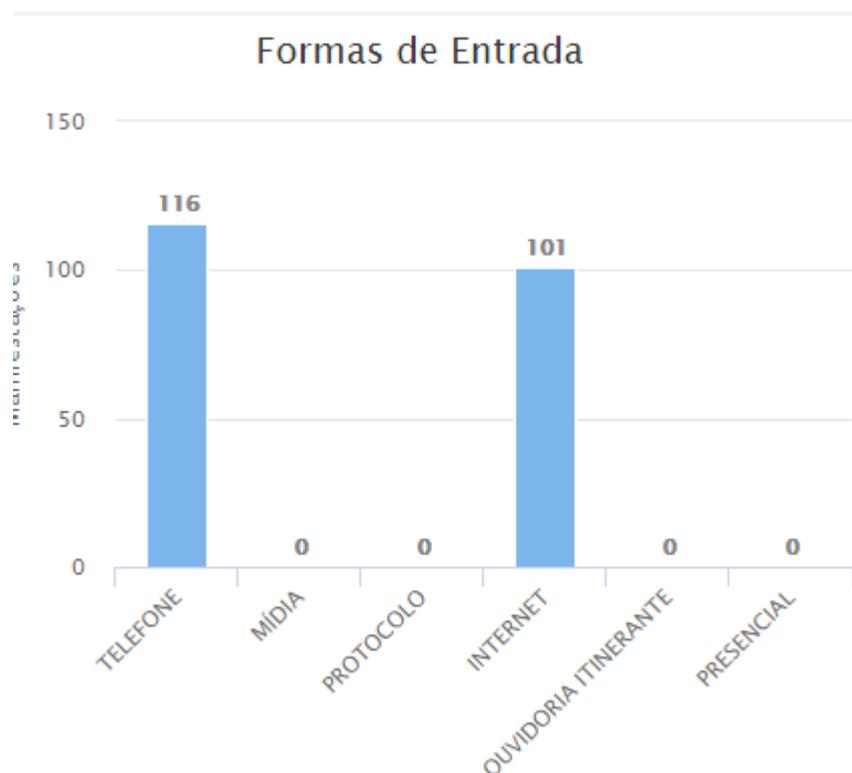
² Fonte: <http://arniqueira.df.gov.br/category/sobre-a-ra/informacoes/>



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

As manifestações vieram, sua maioria, por telefone (162) e pelo portal na rede mundial dos computadores (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>). Por conta dos efeitos decorrentes da pandemia pelo coronavírus COVID 19, não se tem participações presenciais.

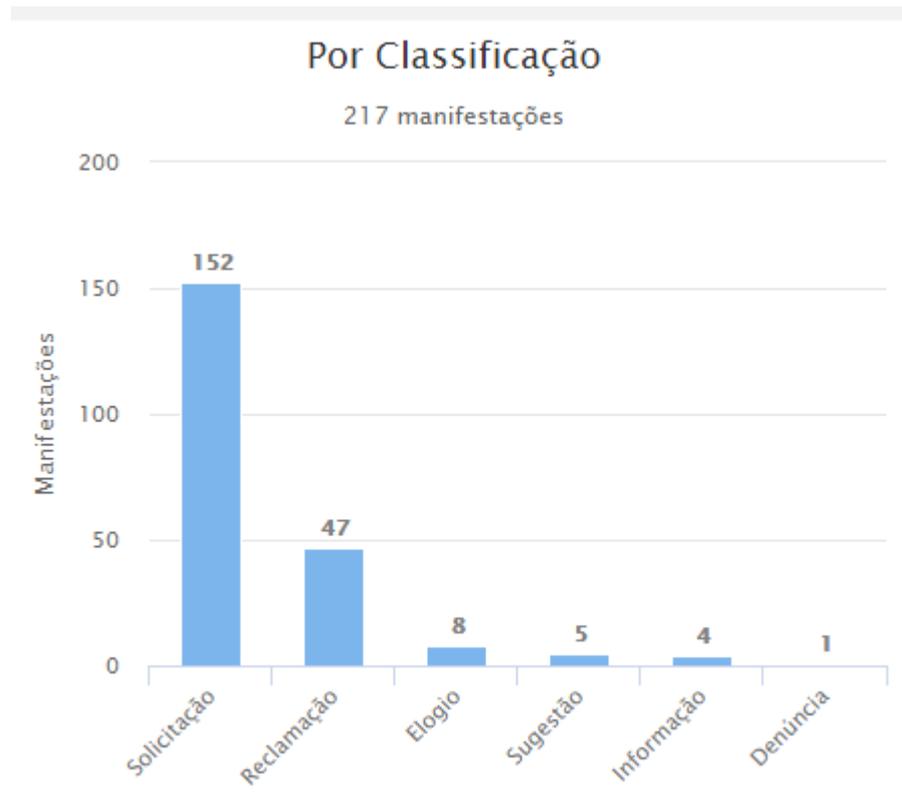
Assim, observe-se o gráfico abaixo, contendo as forma de coleta das manifestações:



As demandas apresentadas são classificadas nos seguintes termos:



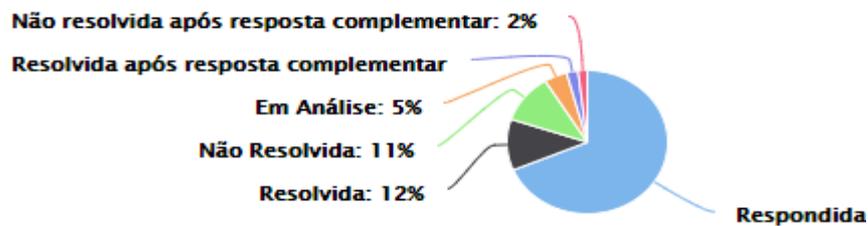
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA



A situação final das manifestações é a seguinte:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

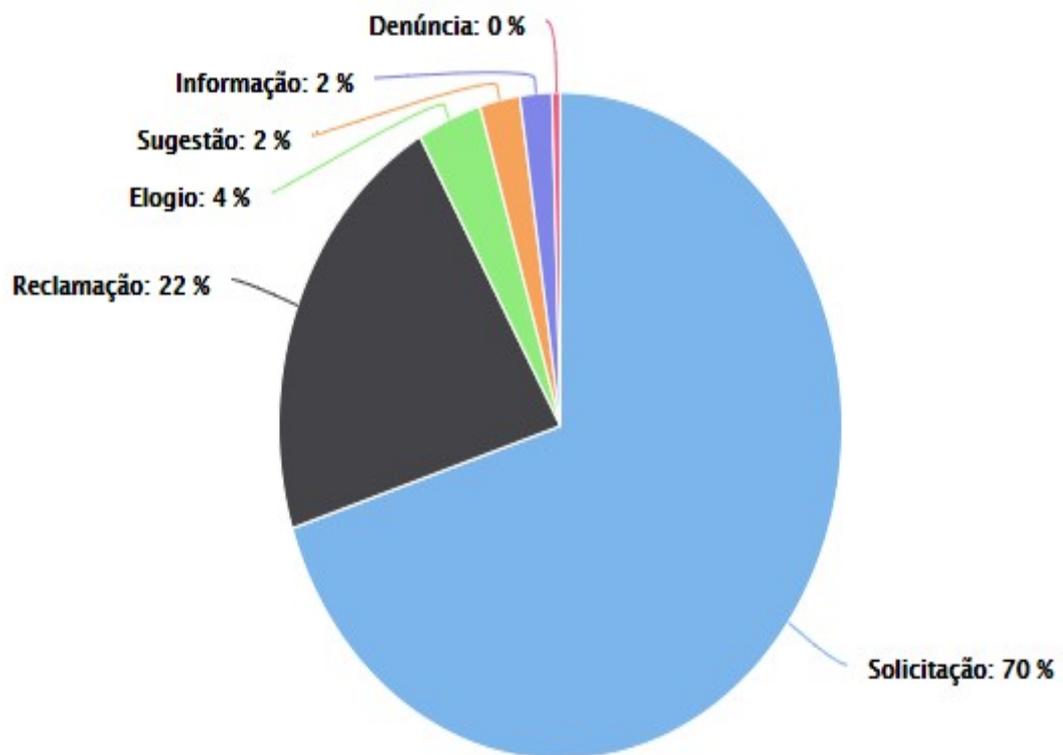


Mister se faz apresentar-se, outrossim, as espécies de manifestações apresentadas. A partir da visão apresentada no gráfico abaixo, se verifica forte demanda por serviços públicos, materializada por solicitações, reclamações (em menor monta) e elogio, sugestões e informações, em menor quantidade. Não foram apresentadas denúncias. Confira-se:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Classificação



A produtividade da Unidade pode ser aferida nos termos abaixo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

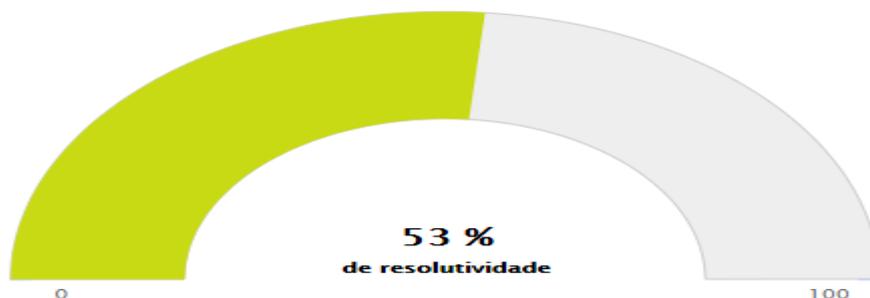
Administração Arniqueira - RA XXXIII

Manifestações Registradas	18
Respostas Definitivas	150
Respostas Complementares	34
Respostas Preliminares	110
Trâmites	49
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/06/2020 a 31/12/2020

O índice de resolutividade se situa acima da meta estipulada pela CGDF.

Confira-se:

Resolutividade de Administração Arniqueira – RA XXXIII



Detalhando-se a resolutividade:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	25
Manifestações Não Resolvidas	22
Manifestações Avaliadas	47

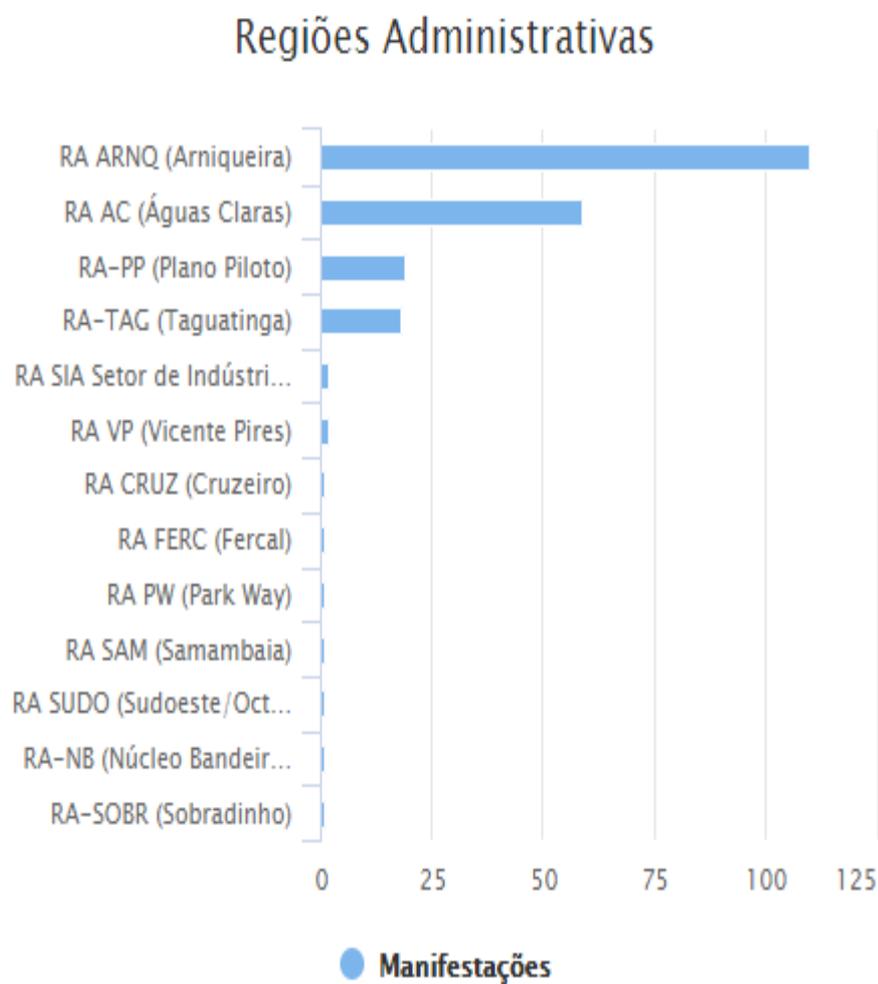
A evolução mensal de manifestações pode ser mensurada no gráfico abaixo:





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

A seguir, gráfico demonstrativo da quantidade de manifestações entre as Administrações Regionais:



Acerca da satisfação da sociedade com os serviços da Ouvidoria, são apresentados os seguintes gráficos:³

³ Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Índice de satisfação com o serviço de
Ouvidoria



Índice de Recomendação



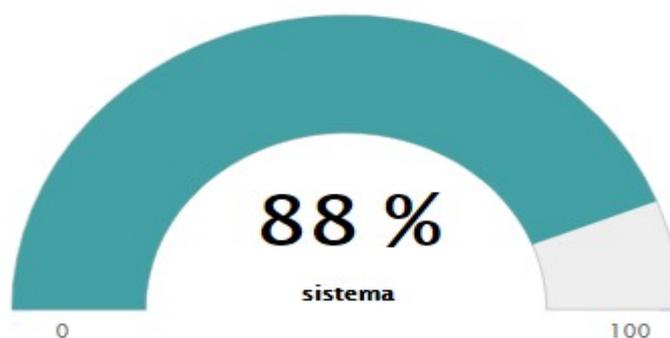


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Índice de Recomendação



Satisfação com o Sistema





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Atendimento

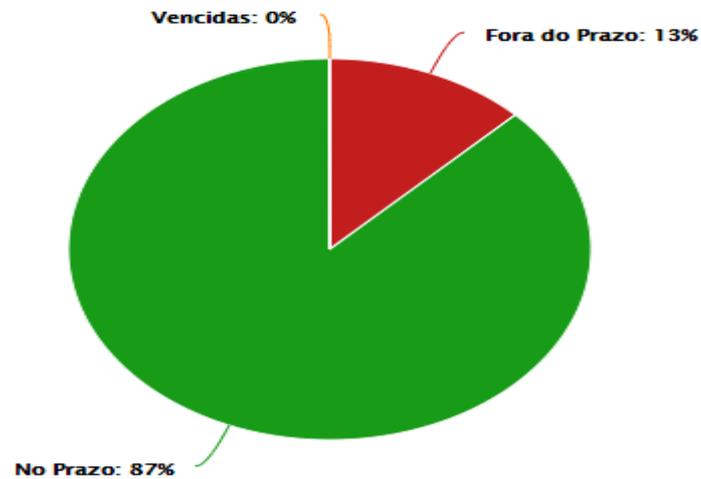




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

O prazo médio de resposta desta Ouvidoria é de 12 (doze) dias e estes são cumpridos em 87% (oitenta e sete por cento) dos casos. Confira-se:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Os prazos descumpridos se deram pela demora de o titular nomeado de assumir o cargo, em virtude dos procedimentos de cessão de seu órgão de origem. Depois de sanado o problema, erradicou-se essa intempestividade e se impôs o procedimento célere, no que foi expressamente apoiado pela Administradora Regional que determinou trâmite célere às demandas oriundas da Ouvidoria a todas a unidades orgânicas.

Retratam-se, portanto, o labor desenvolvido no âmbito da Ouvidoria desta Administração Regional que pretende empreender os esforços necessários para a continuidade da facilitação e da interface entre os serviços públicos e a comunidade.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

5. PROVIDÊNCIAS A PARTIR DESTE RELATÓRIO

Mister se faz, a partir da constatação das demandas que se empreenda, no âmbito da Coordenação Executiva desta Administração Regional, a manualização de procedimentos.

Além disso, se vê necessária a realização proativa de inspeções preventivas que permitam que se detecte o problema, antes mesma da reclamação.

Para tanto, a sugestão é a de que se confeccione uma programação mensal de inspeções, realizadas a partir das concepções estratégicas desta RA. Essa programação de ações poderá reduzir a quantidade de inserções de reclamação no âmbito da ouvidoria.

Registre-se que a maior parte, conforme se vê do gráfico abaixo, é de reparação de vias





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Assim, necessidade de se prevenir o incremento das demandas, a partir da ação preventiva e, ao mesmo tempo, trazer a satisfação da comunidade com os serviços públicos prestados.

6. DA CONCLUSÃO

Conclui-se, o presente relatório, com a indicação de crescimento dos serviços de Ouvidoria e da identificação das demandas da sociedade atendida, ao tempo em se sugere a adoção de procedimentos prévios tendentes a reduzir a quantidade de reclamações e solicitações formuladas e a aumentar o índice de resolutividade das demandas apresentadas.

SAMUEL SANTOS
OUVIDOR