



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

**1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA –  
3º TRIMESTRE DO ANO 2021**

**1. CONSIDERAÇÕES PREAMBULARES**

Conforme emergente do art. 19 da Lei Orgânica do Distrito federal, aos princípios regentes da atividade da administração pública, constantes do art. 37 Da Constituição Federal, acresceu-se o princípio da transparência e o princípio da participação popular. Ambos princípios vêm na esteira da compreensão contemporânea da extensão dos efeitos da denominada democracia substantiva, de sorte que essa compreensão do regime de liberdades públicas impele à contínua prestação de contas ao cidadão, conquanto destinatário final da atividade da Administração.

Para assegurar a transparência e a participação popular, ressaltamos a importância 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 influencie, diretamente, na conformação decisória e, por isso mesmo, devem ser prestadas contas do seu múnus público.

Esta é, portanto, a intenção deste relatório.



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

**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 supra-informado – 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.

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.



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

**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](http://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.<sup>1</sup>

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 resolutividade, sendo certo que se o

---

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



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

índice de resolutividade 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).<sup>2</sup>

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 LODF.

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 formas de coleta das manifestações:<sup>3</sup>

A evolução mensal das demandas é demonstrada no gráfico abaixo:<sup>4</sup>

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

3 Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_man\\_tipoEntrada](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_tipoEntrada)

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



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



O gráfico abaixo demonstra as espécies de demandas trazidas pelos usuários:<sup>5</sup>

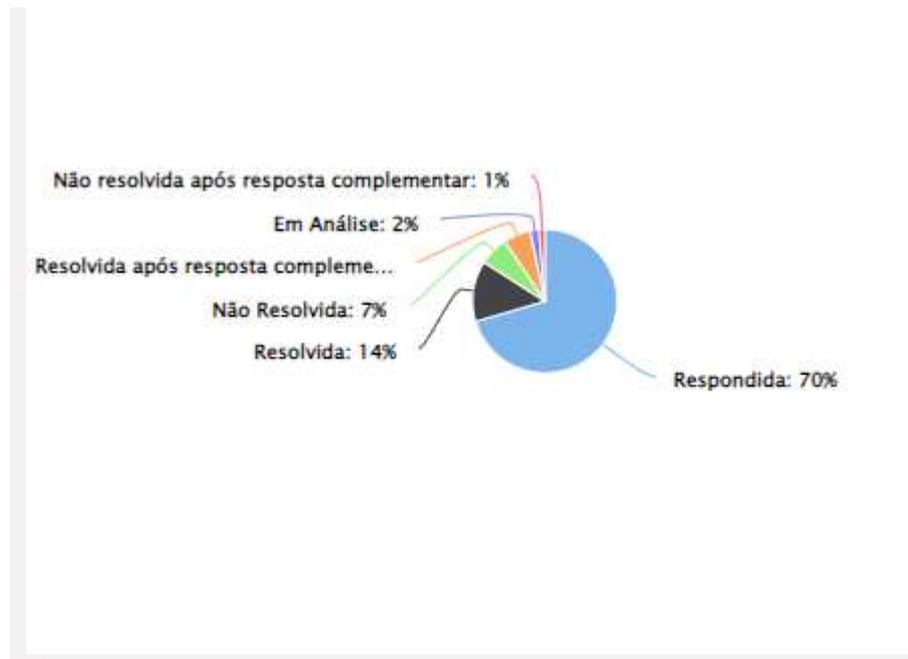


<sup>5</sup> Fonte: *idem*



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

A situação atual, atinente à solução das manifestações é a seguinte:<sup>6</sup>



Questão que merece destaque é o incremento no índice de resolutividade. No trimestre imediatamente anterior, esse índice era de 62% (sessenta e dois por cento) das demandas, cujas respostas foram avaliadas.

A partir da adoção de maior contato com o usuário, de modo a alcançar a solução das demandas apresentadas e, ao mesmo tempo, maior proximidade com a comunidade.

Nesse contexto, o índice atual de resolutividade é demonstrado pelo gráfico a seguir:<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Fonte: *ibidem*.

<sup>7</sup> Fonte: *idem ibidem*



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



Nesta data, a Administração Regional de Arniqueira ocupa o 16º (décimo quinto lugar) entre 89 (oitenta e nove) unidades avaliadas.

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 reparo de vias públicas:





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

Registra-se que essa demanda decorre das chuvas, mas tem sido protamente atendida pela Administração Pública.

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