



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - ANO 2021

1. CONSIDERAÇÕES PREAMBULARES

O Estado de Direito encontra a sua limitação na ordem jurídica. Isso equivale dizer que no âmbito dessa limitação, denominada pela doutrina administrativa de regime jurídico-administrativo ou de legalidade estrita, o Estado não pode agir fora dos estritos limites da previsão legal.

De outra parte, a essência do Estado reside na prestação de serviços públicos, entabulando-se a relação jurídica com a coletividade, na qual se verifica a presença de um sujeito estatal, do interesse coletivo e do regime de direito público. Note-se que esse direito pode vir na forma individual homogênea, coletiva e difusa, remanescendo, na outra ponta da relação, o indivíduo ou a coletividade, enquanto titular de direito oponível em face do Estado

Nessa ordem de coisas, antes do regime inaugurado pela Constituição de 1988, as possibilidades de fiscalização e de controle, bem como de participação das decisões pelo cidadão eram mínimas, sempre presos à concepção de que, tratando-se de regime político de democracia representativa, a participação do cidadão já se fazia por intermédio dos seus representantes e a possibilidade de se inserir no processo decisório se dava formalmente pelo sufrágio, pelo referendo e pelo plebiscito. A democracia se manifestava pelo aspecto formal.

No entanto, em após a inauguração da nova ordem política, em 1988, esse debate migra – dentro do movimento neoconstitucionalista – para a necessidade de maior participação popular no processo decisório, seja fiscalizando e controlando, seja na apresentação de demandas diretas ao agente público, ou ainda participando da eleição das prioridades para atendimento. A democracia passa, então, a ser compreendida para além dos aspectos formais, tornando-se, pela participação material dos cidadãos, em democracia substantiva.



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

O acesso às informações, defluente da necessidade de transparência da atividade do Estado passa a integrar o conjunto de direitos oponíveis em face do Estado, desafiando a ordem jurídica à instituição de garantias instrumentalizadoras desses direitos.

Por essa via, a dicção do art. 19 da Lei Orgânica do Distrito Federal, trouxe outros princípios regentes da atividade da administração pública, somando-os àqueles constantes do art. 37 da Constituição Federal, e dentre estes novos, mister se faz destacar-se o princípio da transparência e o princípio da participação popular. Ambos princípios vêm na esteira da compreensão contemporânea da extensão dos efeitos da sobrecitada democracia substantiva, de sorte que essa compreensão do regime de liberdades públicas impele à contínua prestação de contas dos serviços públicos e da atividade administrativa ao cidadão, conquanto destinatário final da atividade da Administração.

Para assegurar a transparência e a participação popular, resai 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 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



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

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, além de se manter a memória da atividade da Administração.

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 – no Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal - 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;



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

- 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

As manifestações são tratadas e remetidas à unidade da Administração competente que dispõe do prazo de 10 (dez) dias para a primeira manifestação e de 20 (vinte) dias (incluído, nesse prazo, o primeiro decêndio) 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 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, (na QS 07 ressalva-se 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.

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

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

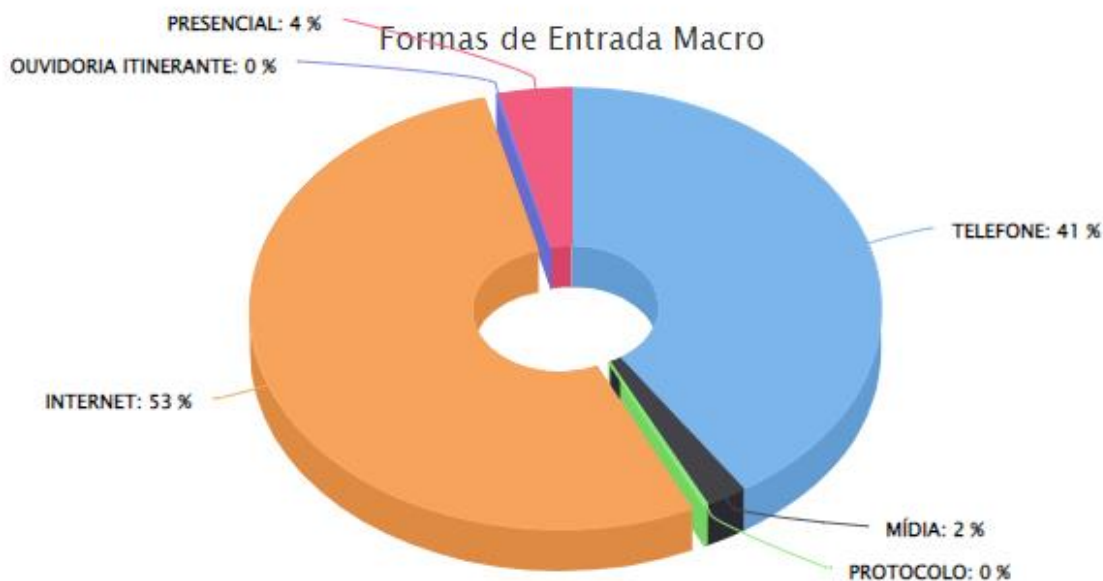


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

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/#/>). O atendimento é prestado de forma remota, como também presencial.

Assim, observe-se o gráfico abaixo, contendo as formas de coleta das manifestações:³



A análise do gráfico demonstra que a forma de entrada com a maior utilização é a rede mundial de computadores (*internet*).

A utilização da *internet* como forma de entrada das demandas importa em facilitação das apresentações, uma vez que os canais podem ser acessados de a partir de

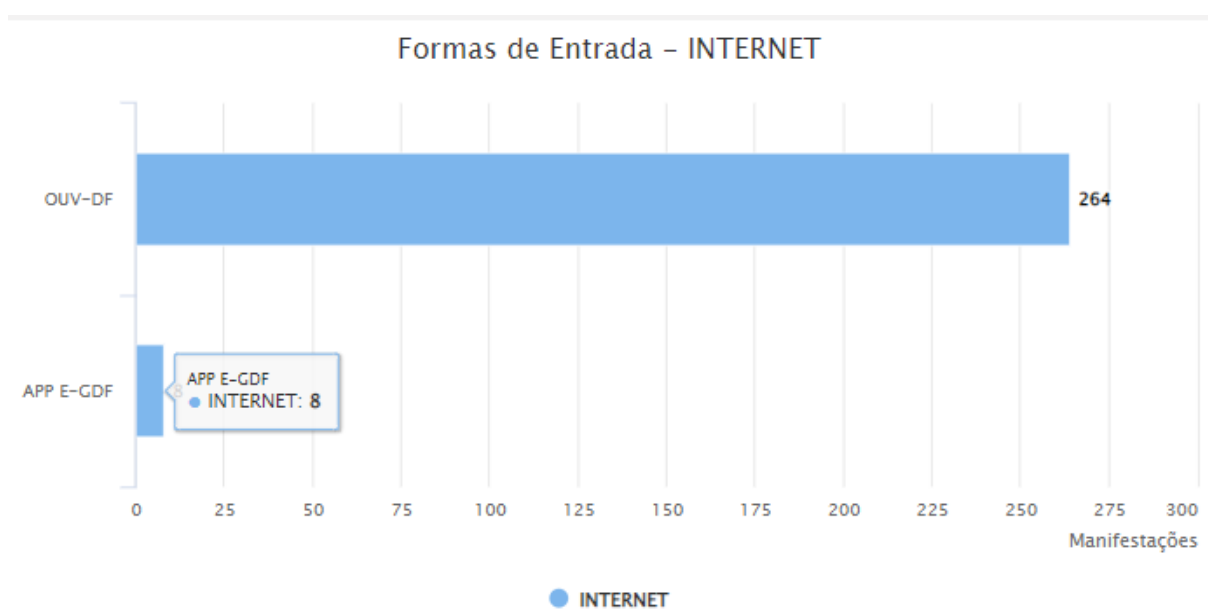
³Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_tipoEntrada



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

qualquer equipamento com acesso à rede, inclusive aparelhos de telefonia celular e de *tablet's*. Essa facilidade influencia no incremento da quantidade de demandas.

Os canais utilizados na *internet* são o sistema OUV-DF e o aplicativo *E-GDF*. A maior parte das demandas se dá pelo OUV-DF. Confira-se:⁴



Observa-se que a maior parte das demandas apresentadas via *internet* o são pelo sistema OUV-DF, até mesmo pela facilitação no seu acesso no sítio da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, na rede mundial de computadores.

De outro lado, a utilização do telefone é a segunda forma de entrada com maior utilização pela comunidade (41%), representando, juntamente com a *internet*, quase a totalidade das manifestações resultando a soma de ambas em 94% (noventa e quatro por cento) do total de manifestações apresentadas.

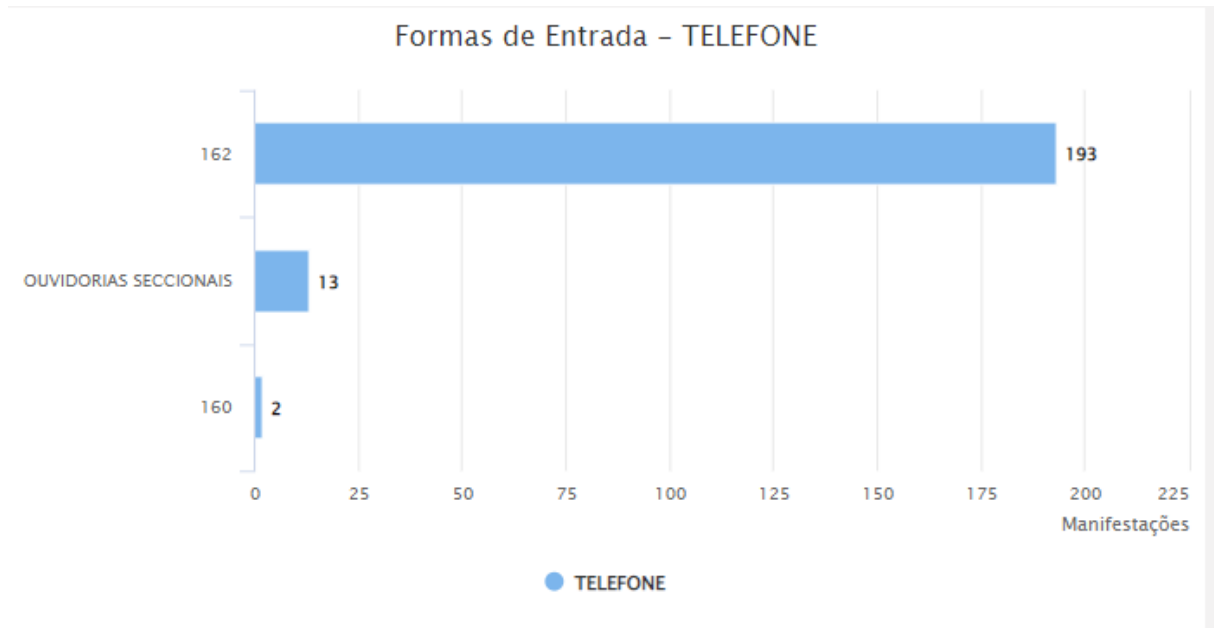
As manifestações apresentadas por telefone são, em sua maioria, pela utilização do prefixo 162 e, depois, por intermédio dos canais telefônicos das Ouvidorias Seccionais e, por fim, pelo Disque -Saúde (160).

⁴Disponível em https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_tipoEntrada

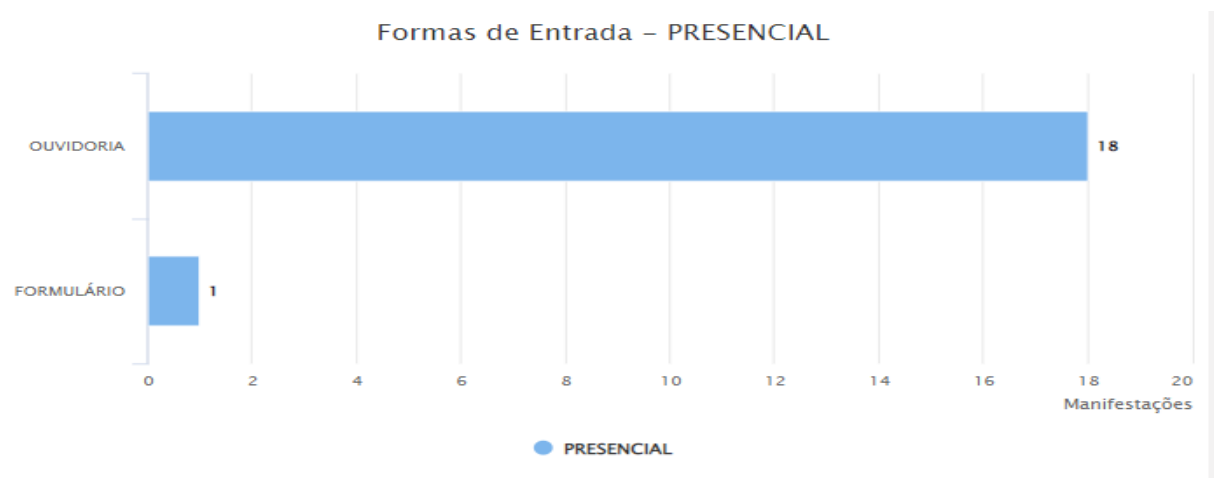


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA – RA XXXIII
GABINETE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA
OUVIDORIA

Confira-se a utilização dos canais telefônicos:⁵



A terceira maior forma de entrada, a manifestação presencial, se dá na seguinte proporção:⁶



⁵Idem.

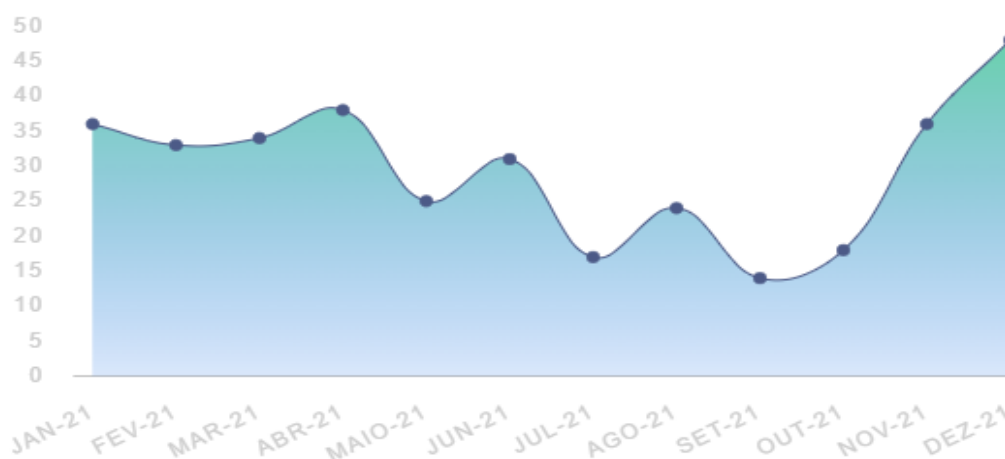
⁶Ibidem.



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

A forma de entrada por mídia é a recepção da manifestação por intermédio do aplicativo de mensagens *whatsapp* e foram, por essa forma e canal, recebidas 11 (onze) manifestações. Pelo protocolo se admitiu uma manifestação.

A evolução mensal das demandas é demonstrada no gráfico abaixo:⁷



Observa-se que no mês de setembro houve uma redução substancial das manifestações, sucedendo-se, entretanto com um pico a partir do aumento exponencial das manifestações.

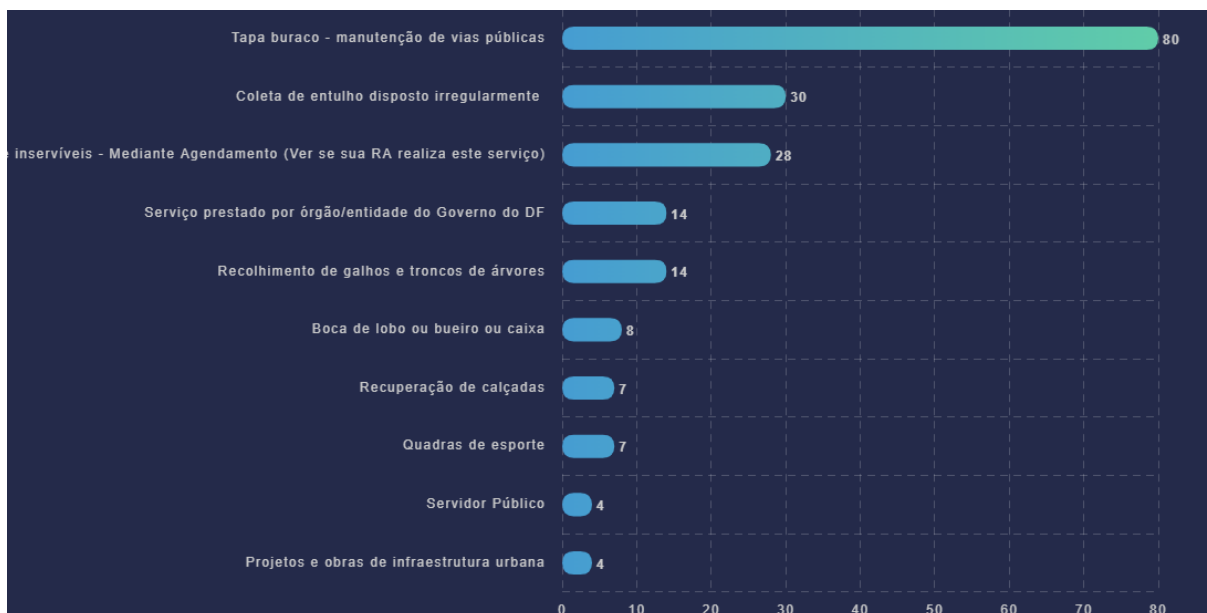
A informação acima deve ser cotejada com os assuntos das manifestações. Confira-se na página seguinte:⁸

⁷Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

⁸*Idem.*



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



Observa-se que a maior demanda é a de recuperação de vias, coincidente com o período de chuvas, de modo que se é possível explicar-se o incremento cotejando-o aos assuntos mais demandados.

Imperioso registrar-se que no período compreendido entre 1 de setembro de 2021 e 31 de dezembro de 2021, houve um crescimento no índice de resolutividade, uma vez que a média de resolutividade anual é de 85% (oitenta e cinco por cento), enquanto a média do período suso indicado é de 87% (oitenta e sete por cento).⁹

Questão que merece destaque é o incremento no índice de resolutividade, que no início do ano de 2021 era de 62% (sessenta e dois por cento) das demandas, cujas respostas foram avaliadas, alcançando a média anual de 85% (oitenta e cinco por cento).

Atinente aos pedidos de acesso à informação, apresentados por intermédio sistema E-SIC, tem-se que foram, no ano, apresentados 11 (onze) pedidos, dez deles respondidos e o derradeiro em trâmite.

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.

⁹Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



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

Ao final do ano passado, a Administração Regional de Arniqueira ocupava o 14º (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.

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.

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.

As providências constarão do plano de ação desta unidade de Ouvidoria para o ano de 2022.

.....



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

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 SECCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ARNIQUEIRA