DF - Brasília

CEILÂNDIA LIDERA ROL DE RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS NA OUVIDORIA DO DF. TRANSPORTE É CAMPEÃO EM NÚMERO DE QUEIXAS

COM A BOCA NO TROMBONE

CECÍLIA BRANDIM E MARCELA DUARTE
DA EQUIPE DO CORREIO

Qualidade de vida no Distrito Federal é uma questão de endereço. Segundo pesquisa da Fundação Getúlio Vargas, os moradores do Plano Piloto têm a melhor percepção sobre as próprias vidas, na comparação com outras 11 capitais brasileiras, incluindo Curitiba (PR) e São Paulo (SP). A pontuação da capital federal foi de 108,27% – índice 76,10% acima da média da população nacional. Isso significa que Brasília está no topo do *ranking* de percepção de segurança; os moradores temem menos a violência do que em outros locais do país. Ao avaliar o cadastro de reclamações da Ouvidoria do DF, porém, o nível de satisfação com os serviços públicos se revela muito distinto. Principalmente em relação às demais cidades, onde, para morar bem, ter segurança, transporte, infra-estrutura, saúde e coleta de lixo, é preciso reivindicar.

O estudo da FGV, que levou em conta aspectos como renda, fornecimento de água, iluminação e trânsito, ficou restrito ao Plano. O **Correio** ouviu a comunidade de algumas das grandes cidades do DF, além da zona nobre da capital federal. E confirmou a realidade evidenciada por um levantamento da Ouvidoria. De janeiro a junho deste ano, o brasiliense procurou o serviço 40.267 vezes para reclamar, pedir ou sugerir serviços, denunciar ou até fazer elogios. Do total, 64% dos casos foram solicitações de melhorias e 30% de reclamações.

Para o brasiliense, o maior problema é o sistema de transporte coletivo, de um total de 39 itens. No *ranking* de demandas por região administrativa, as comunidades de Ceilândia, Samambaia, Taguatinga, Guará e Gama deram o exemplo. Foram as cinco cidades que mais pediram (*confira mapa*). Juntas, fizeram 4.797 ligações para o telefone 156 ou manifestaram insatisfação indo diretamente às administrações regionais.

Os passageiros dos ônibus e vans de Brasília fizeram 5.449 registros, pedindo principalmente novas linhas em todas as cidades. Mas a insatisfação com o atendimento não foi excluída. A própria Secretaria de Transportes admite que as vans alternativas de condomínios, por exemplo, são alvo diário de queixas. Por toda parte, as críticas ao serviço somam-se ao desejo por melhorias gerais. Entre elas, na área de saúde, onde a falta de remédios, problemas de atendimento, filas para consultas ou dificuldade de acesso aos postos são temas freqüentes.

Sem atendimento

Iovecilda Calazans, 44 anos, foi uma das pessoas que procurou registrar sua reclamação. Ela é hipertensa e, no dia 6 de julho, procurou o Posto de Saúde nº 2, de Santa Maria, para ser atendida. Ao chegar, por volta das 13h, foi informada de que a sala de atendimento aos hipertensos funcionava apenas das 10h à 11h e das 16h às 17h, e foi orientada a voltar mais tarde. Moradora do Gama e professora em Santa Maria, Iovecilda saiu do trabalho e retornou por volta das 17h, mas novamente não foi atendida.

No mesmo dia, a professora ligou para a Secretaria de Saúde e fez sua reclamação. "Eu pedi para que o atendimento seja 24 horas. Hipertenso não tem hora certa para ficar doente", explicou. O processo de Iovecilda foi encaminhado para a Ouvidoria. "Em poucos dias eles me ligaram e disseram que o posto não tem sala suficiente para nos atender", afirma.

A Ouvidoria funciona como um termômetro para o governo. Tudo o que chega gera um processo. Eles garantem que metade dos casos registrados este ano foi solucionada. Para o ouvidor-chefe, Sérgio Américo Pedreiro, o alto índice de atendimentos ao cidadão não representa necessariamente um governo ruim. "Ao contrário, significa também que a Ouvidoria está sendo difundida, as pessoas estão buscando um contato com o governo", avalia.

No ano passado, a Região Administrativa de Brasília ficou no topo das reclamações. Em 3.030 registros, a população da zona central mostrou que era preciso providenciar recapeamento de asfalto, iluminação pública, limpeza, remoção de entulho e conservação do patrimônio público. No primeiro semestre deste ano, caiu para a nona posição.

Mesmo para quem mora na área nobre da capital, ainda há muito o que ser feito. O presidente do Conselho Comunitário da Asa Sul, Ricardo Pires, diz que os problemas são diferentes para cada localidade. "A população da Asa Sul é idosa, mas vive em uma área cheia de calçadas com defeitos", exemplifica. Segundo a Administração Regional de Brasília, há 313 metros quadrados de calçadas precisando de recuperação nas asas Sul e Norte. Mas o orçamento deste ano prevê reformas para metade do que é preciso. "Nós também enfrentamos problema dos bares que funcionam até tarde e que invadem área pública. Não se respeita o zoneamento", denuncia.

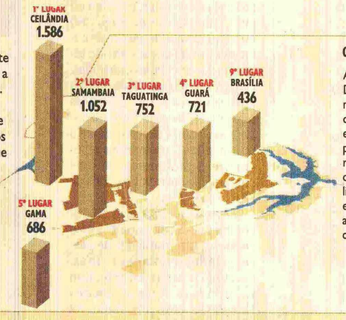
Especialista em geografia urbana, Marília Luiza Peluso, professora da Universidade de Brasília (UnB), lembra que os contrastes do DF não podem ser descartados ao se analisar a qualidade de vida da comunidade. "Brasília é uma cidade de contrastes. Considerar apenas o centro é equívoco, um erro geográfico e político que tenta afastar o subúrbio e elitizar o Plano Piloto", afirma. Ao reivindicar, o cidadão ainda garante que as melhorias sejam igualmente distribuídas. "Do contrário, e se não elegermos representantes competentes, não dá para reclamar depois."

Isno Andrade/CB

PARA O BRASILIENSE, O MAIOR PROBLEMA É O TRANSPORTE COLETIVO: POPULAÇÃO QUER MAIS LINHAS, MANUTENÇÃO NOS TERMINAIS E CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS

MAIS QUE NO ANO PASSADO

De janeiro a junho deste ano, o brasiliense usou a Ouvidoria como nunca. O atendimento ao cidadão registrou quase duas vezes mais pedidos de serviços públicos que em 2004



O ranking

As maiores cidades do DF tiveram também o maior número de cidadãos em busca de explicações para seus problemas. Pedidos para recapeamento asfáltico, obras, tapa-buracos, limpeza pública, energia elétrica e arborização são as prioridades da comunidade

RANKING GERAL DE RECLAMAÇÕES

Motivo	Número
Transporte coletivo	5.449
Fiscalização	4.531
Asfalto/ tapa-buracos	2.729
Obras	2.472
Saúde pública	2.370
Limpeza pública	2.329
Programas sociais do GDF	2.290
Arborização e ajardinamento	2.038
Escola/creche	1.972
Segurança pública	1.452
Atendimento médico	1.252
Energia elétrica	737
Saneamento básico	545
Servidor público	367
Alvará	327
Impostos/tributos	312
Esporte/lazer	309
Redutor de velocidade/sinalização	286
Cursos/concursos	244
Lote omercial/residencial	232
Invasões de área pública	197
Poluição sonora e visual	169
Ambulantes	151
Animais	132
Bares e similares	119
Bancos	118
Documentos	92
Trânsito	86
Água potável	74
Estacionamento	71
Mendigos	71
Meio ambiente	54
Direitos do cidadão	42
Turismo	17
Idosos	9
Doações	6
Cadastramento	4
Criança/adolescente	2
Procon	2
Outros/não selecionados	6.608
Total	**40.267**

ANOTE

Em caso de denúncia ou pedido de informação sobre a retirada do entulho, ligue para o telefone 3327-5000 (Administração de Brasília)

COMO RECLAMAR
A Ouvidoria do DF atende a quem quer reclamar, elogiar, solicitar ou tirar dúvidas sobre os serviços públicos.

Por telefone
O número é o 156. Funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h. Nos finais de semana e feriados, das 8h às 18h. As reclamações, sugestões e solicitações são registradas por duas equipes de cinco funcionários, que se revezam em dois turnos. O cidadão recebe um número de protocolo para acompanhar o processo. A identidade do reclamante é mantida em sigilo.

Nas administrações regionais
Nas sedes de 24 administrações, há postos da Ouvidoria. Para reclamar, é preciso ir pessoalmente.

Nas secretarias de governo
Qualquer uma das secretarias do GDF pode funcionar como posto de atendimento às necessidades do cidadão. Mas é preciso que o assunto esteja relacionado à área de atuação da secretaria.

Outras instituições
O Banco de Brasília (BRB) também pode ser procurado, mas somente na agência do Setor Bancário Sul. Procon, Terracap, Jardim Botânico, Polícias Civil e Militar recebem, da mesma forma, denúncias.

Ouvidoria Itinerante
Fique atento ao calendário de visitas. Pelo 156 é possível saber quando o caminhão da Ouvidoria passará pela sua cidade. O serviço fica pelo menos dois dias em cada local.

Grita Geral
A coluna *Grita Geral*, do **Correio Braziliense,** também atende reclamações e sugestões.
O telefone: 3214-1166. É preciso informar nome, idade, endereço, profissão e telefone de contato. Os pedidos também podem ser encaminhados pelo fax 3214-1112 ou pelo e-mail *grita@correioweb.com.br*. Os casos são encaminhados por fax aos órgãos responsáveis. As respostas são publicadas diariamente, junto com os pedidos dos leitores.

PARECE INCRÍVEL...

ABACAXI NA HORA DA SESTA

Para muita gente, o cochilo depois do almoço é coisa séria. Um morador de quadra residencial do Plano Piloto ligou para o 156 e reclamou que um vendedor de abacaxis passava todas as tardes, por volta das 13h, debaixo de sua janela. Com um megafone, o ambulante anunciava a fruta por "apenas R$ 1". Segundo o reclamante, o barulho não permitia que ele fizesse a sesta, que tanto aprecia. Protocolo registrado em 2003.

MORDOMIA FAZ PARTE

É comum as pessoas receberem pedidos de doação. Desde alimentos, agasalhos, eletrodomésticos, pede-se de tudo. Mas alguns são bem específicos quanto aos benefícios pretendidos. Uma pessoa solicitou convites para ir à Conferência Mundial para Relações Internacionais, que será realizada em Buenos Aires no dia 20 de agosto próximo. Protocolo registrado em 2005.

ATRÁS DE EMPREGO JÁ

Recém-formado, um jovem não hesitou em ligar para a central de atendimento na tentativa de sair da fila do desemprego. Ele alegou que gostaria de trabalhar no 156. Sem perspectiva de contratação nos próximos meses, pediu aos funcionários que encaminhassem o caso à direção da central. Protocolo registrado em 2005.

CONFORTO NA PARADA

Alguns pleitos atenderiam toda a população do Distrito Federal e do Entorno. Neste caso, o pedido é claro: sanitários masculino e feminino em todos os pontos de ônibus. Quem fez a solicitação ressaltou também a importância de haver funcionários para fazer a limpeza dos sanitários. Protocolo registrado em 2004.

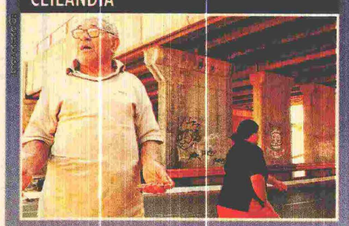
PULGA ATRÁS DA ORELHA

Incomodada com a quantidade de carrapatos que havia em seu quintal, uma dona-de-casa ligou para registrar uma denúncia contra o cachorro do vizinho. Para ela, a invasão dos aracnídeos foi motivada pela falta de higiene em que vivia o animal. Protocolo anotado em 2004.

CASAL MEIO ESTRESSADO

Até problemas conjugais levam pessoas ao 156. Certa vez, um homem pediu ajuda para que sua mulher fosse readmitida pelo GDF. Depois da aposentadoria, passar o dia inteiro na companhia da mulher estava afetando o relacionamento do casal. Protocolo registrado em 2004.

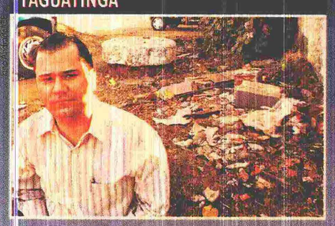
CEILÂNDIA



NO ESCURO, COM MEDO

Morador da Guariroba e dono de uma banca de revistas na QNN 6/8, Edinaldo Bizerra Cabral, 75 anos, ajudou a organizar um abaixo-assinado para pedir iluminação da via entre a QNN 22/24 e a QNN 6/8, na Ceilândia, sob um viaduto do Metrô. "Aqui é um perigo depois das 18h. Vejo mulheres passando correndo com medo de sofrer assalto ou coisa pior", conta. O documento foi entregue à Administração de Ceilândia e os moradores não tiveram resposta. Edinaldo soube da pesquisa que apontou Brasília como a capital com melhor qualidade de vida do país. "Sei que iluminação foi um dos itens da pesquisa. Só que, aqui na Ceilândia, estamos precisando". Cento e dezoito reclamações foram feitas à Ouvidoria do DF este ano.

TAGUATINGA



LIXO NO LUGAR ERRADO

Limpeza em via pública é o que reivindica Eduardo e Paula Guimarães, 31 anos. O comerciante mora na mesma casa há 30 anos e conhece de perto os problemas do Pistão Sul, sobretudo de sua quadra, a QNB 11. Há quatro meses, registrou um pedido na Administração de Taguatinga para que uma árvore fosse cortada e os entulhos e lixo, retirados da calçada. "A árvore era velha. Corria o risco até de cair em cima de um muro ou machucar alguém", explica. Há duas semanas, a administração cortou a árvore e deixou o lixo. "Podemos ver que tudo fica concentrado no Plano Piloto, o que há de melhor está lá. Nas outras cidades, poucas vezes somos atendidos. "A reivindicação de Eduardo foi a mesma de outras 63 pessoas, que acionaram o número 156.

GAMA

MALABARISMO PERIGOSO

A vida do técnico em eletrônica José Wilson da Silva, no Gama, melhorou nas três décadas em que mora na cidade. Mas os deficientes físicos ficaram esquecidos. Ao lado de Eduardo Ribeiro, 25, desempregado, José Wilson enfrenta o transtorno diário de se deslocar em uma cadeira de rodas. "Temos de andar pelo meio da rua, porque faltam rampas e calçadas pro cadeirante", afirma. Ele mora atrás do Shopping Popular, no Setor Norte, e precisa dar a volta no quarteirão para entrar no comércio, dividindo a rua com os outros veículos. Obras como rampas de acesso a deficientes foram as mais pedidas pelos moradores do Gama à Ouvidoria do DF no primeiro semestre deste ano: 166 registros, ao todo. "A gente sai fazendo malabarismo na cidade", diz Eduardo.

SAMAMBAIA

SUJEIRA QUE INCOMODA

Da insuficiência no número de linhas de ônibus à falta de telefones públicos ou usuários nas ruas não asfaltadas, a reclamação é geral. Para quem mora na QR/QN 225, de Samambaia Norte, falta tudo. O esgoto que corre a céu aberto mistura-se a restos de lixo no ponto de ônibus improvisado na esquina do Conjunto 1. Na parada que atende à quadra, os ônibus passam de hora em hora. "Já procurei a Ouvidoria, reclamei para a administração e ainda não tivemos melhora", protesta a dona-de-casa Dalma Santos da Silva, 34 anos. "A gente desce no escuro, longe, volta correndo pra casa", reclama a servente Maria da Conceição. Limpeza pública foi o serviço mais pedido à Ouvidoria neste semestre, com 401 registros em Samambaia.

GUARÁ

MARATONA DE TRANSPORTE

A espera no ponto de ônibus não combina com o ritmo acelerado de Joyce de Carvalho, 21 anos, moradora da QE 15, no Guará II. Promotora de vendas em um loja no Pier 21, ela sai de casa às 10h30, para chegar ao trabalho às 12h. Sem linha direta para o trabalho, precisa pegar uma condução para a Rodoviária do Plano Piloto e outra até o destino final. Como o ônibus demora, Joyce opta pelo Metrô. "Ando sempre com pressa. Atravesso a Feira do Guará, pego o Metrô, depois atravesso a Rodoviária, a feira em frente ao Touring e às 11h15 pego um ônibus para o shopping". Mas o pior é voltar. "Já tive que pegar ônibus para a EPTG e caminhar até a minha casa. Já reclamei com o motorista. Pedi um ônibus direto para o Pier. Coitado, ele não tem nada a ver com isso!"

PLANO PILOTO

REFÉNS DA INSEGURANÇA

Depois de 15 anos morando na 208 Norte, a pedagoga Ana Lúcia Pegoraro, 51, se diz cansada de correr atrás de solução para os problemas da comunidade. Prefeita da quadra, ela recorre à Ouvidoria do DF com freqüência. Uma das principais reivindicações, o reforço na iluminação pública, só foi atendida em fevereiro, depois de dois anos. Mesmo assim, ela afirma que não ficou livre da insegurança. "Já tivemos carros roubados às 13h". Outro problema é a área destinada à construção de um bloco, que virou depósito de lixo e foco de ratos. "Nós tivemos que dedetizar a quadra porque ninguém vem limpar", reclama. "No geral, é bom viver em Brasília, mas a gente precisa brigar pelos nossos direitos. Senão, ninguém vem resolver os nossos problemas", critica.