

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



4° TRIMESTRE
DE 2021

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administradora Regional: **Walkiria Garcia de Freitas**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – 4º TRIMESTRE DE 2021**

SUMÁRIO

A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA	04
A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL	05
PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	07
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO	08
CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....	09
NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2021	09
DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2021.....	13
ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS.....	17
SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	18



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 2021, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 12,8 dias²:

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



12.8

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 - OUV/DF no endereço <http://www.ouv.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. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que permite a qualquer pessoa, por meio do endereço eletrônico "<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>", 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).

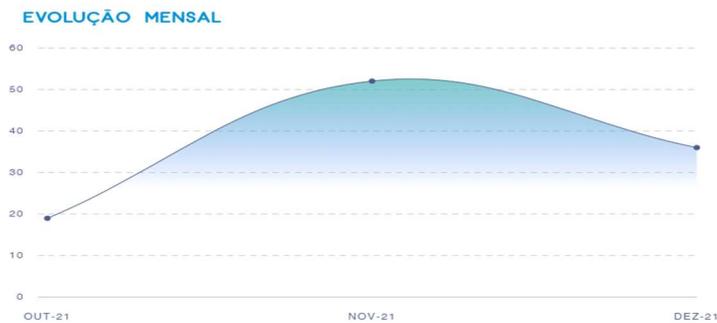
Durante o 4º trimestre de 2021, foram registradas 107 manifestações no Sistema OUV/DF, com 71 solicitações e 25 reclamações.

Destas, 12,1% foram classificadas como não resolvidas e 12,1% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

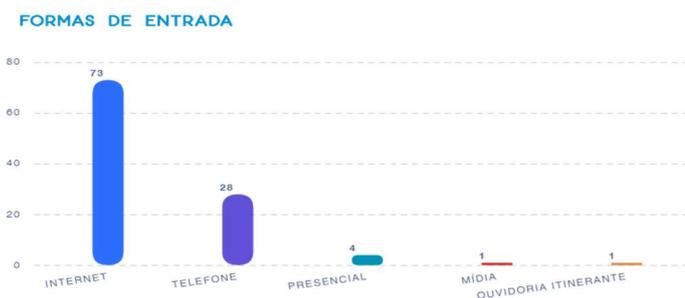
SITUAÇÃO



Quando da análise dos dados, verifica-se um considerável acréscimo no quantitativo de manifestações registradas no mês de novembro, em comparação ao mês de outubro de 2021:



Dentre as formas de entrada, os cidadãos preferiram registrar suas manifestações por meio da Internet:



PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

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 através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classifi-

³ Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

cando-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 2021 ao dia 31 de dezembro de 2021 (4º trimestre do exercício de 2021).

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 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 2021, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou bom desempenho em seus indicadores:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



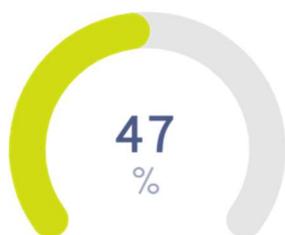
O índice que ficou abaixo da média foi aquele que mede a satisfação com a resposta, com 47%. Durante o exercício de 2021, este índice variou entre 68% (1º trimestre de 2021), 57% (2º trimestre de 2021), 67% (3º trimestre de 2021) e teve um decréscimo considerável no último trimestre de 2021 com 47%. Após verificação de 19 pesquisas de satisfação respondidas no período do 4º trimestre de 2021, verifica-se que seis respostas

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

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

ocorreram pela insatisfação pela não resolução de demanda após envio da resposta definitiva sem a devida resolução no prazo de 20 dias. Uma insatisfação com a resposta ocorreu após o envio da resposta definitiva. Porém, após atendimento da demanda e envio da resposta complementar, o cidadão classificou a demanda como resolvida, mas não respondeu novamente a pesquisa. Três manifestações não foram classificadas nem como “resolvidas” e nem como “não resolvidas” pelos cidadãos, permanecendo como “respondida”. Porém, estes manifestaram-se insatisfeitos com as três respostas recebidas.

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:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2021

No 4º trimestre de 2021, foram registradas 107 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um índice de resolutividade de 58%:

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, recuperação de calçadas, limpeza de bocas de lobo e bueiros, preservação de parques, recolhimento de galhos e tronco de árvores e revitalização de quadras de esporte e parques infantis:

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

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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.

TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

SITUAÇÃO



Foram registradas 40 solicitações de “operação tapa-buraco”. Destas, somente três ainda não foram atendidas pela equipe da COLOM (Protocolos do Sistema de Ouvidoria So-285283/2021, So-287458/2021 e So-288688/2021). A solicitação referente ao Protocolo So-266784/2021 foi registrada como “Tapa-buraco”, porém, foi

verificada a necessidade de recapamento do estacionamento de frente ao Bloco B-5 da QRSW 06. Para atendimento desta demanda, foi encaminhado Processo SEI ⁷ para a NOVACAP que informou que a demanda foi autorizada e incluída na programação de obras do DEINFRA.

Dentre as demandas registradas, destacamos cinco que foram atendidas pela COLOM após o envio das respectivas respostas definitivas desta Ouvidoria Seccional aos cidadãos, reiterando a informação de que o atendimento seria realizado. Após o envio da resposta definitiva e ante a demora no atendimento, os respectivos cidadãos classificaram as demandas como “não resolvidas”. Após o atendimento realizado pela COLOM, esta Ouvidoria Seccional enviou as respectivas respostas complementares informando do atendimento realizado. Porém, as manifestações não foram reclassificadas como “resolvidas” pelos cidadãos⁸.

RESOLUTIVIDADE



⁷ Processo SEI nº 00302-00001429/2021-61

⁸ Conforme Anexo I deste Relatório.

Importante ressaltar que os atrasos ocorridos no atendimento das demandas de reparos de buracos em vias de rodagem no período ocorreram por atrasos no fornecimento de massa asfáltica e no fornecimento de caminhões por parte da NOVACAP.

COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE



Foram registradas nove manifestações solicitando a retirada de entulho e todas foram atendidas pela COLOM⁹.



Apesar do atendimento de todas as demandas, seis delas não foram classificadas pelos respectivos cidadãos, apesar do contato telefônico realizado por esta Ouvidoria Seccional informando do atendimento e solicitando responder as demandas.

RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a “Recuperação de calçadas”, com nove manifestações. Até

a apresenta data, nenhuma das demandas apresentadas no período foram atendidas¹⁰, apresentando, portanto, um índice de resolutividade no Painel de Ouvidoria de 0%.

Segundo informado pela COLOM¹¹, apesar da publicação de extrato contratual no DODF tratando da contratação de empresa para execução e restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis, fora informado àquela Coordenação pela NOVACAP que não há saldo no referido contrato, inviabilizando a revitalização das calçadas por esse meio. A COLOM acrescentou, ainda, que as revitalizações das calçadas existentes e respectivas rampas de acessibilidade serão realizadas com a mão de obra daquela Coordenação, seguindo cronograma já existente.

LIMPEZA DE BOCAS DE LOBO E BUEIROS

Foram apresentadas pelos cidadãos seis manifestações sobre o assunto “Boca de lobo ou bueiro ou caixa”¹².

Somente a manifestação referente a manutenção de boca de lobo localizada nas proximidades do Bloco B-13 da Quadra QRSW 07 do Sudoeste não foi resolvida, por se tratar de demanda que necessita interligar a caixa à tubulação de águas pluviais. A demanda fora encaminhada à NOVACAP para resolução¹³.

PRESERVAÇÃO DE PARQUES

Foram apresentadas pelos cidadãos quatro manifestações referentes à preservação de parques (Re-246579/2021, Re-259465/2021, Su-260331/2021 e Su-262817/2021).

⁹ Conforme Anexo II deste Relatório.

¹⁰ Conforme Anexo III deste Relatório.

¹¹ Documento SEI nº 67298667 constante do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

¹² Conforme Anexo IV deste Relatório.

¹³ Conforme Processo SEI nº 00302-00001367/2021-98

Dentre estas demandas, duas delas tratam de sugestões de aquisição de placas para identificação de espécies de árvores nativas, que foram acolhidas pela equipe técnica desta Administração Regional.

Outra, reclamou de veículo que trafegou nas dependências do Parque do Bosque para descarregar material de aulas. O setor responsável pela administração do parque informou que tal situação não se repetiria¹⁴.

E, na última manifestação sob o tema, cidadão reclamou das condições do parque infantil do Parque do Bosque, quando o setor responsável pela administração do mesmo informou que novo parque infantil está em processo de aquisição.

RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES

Todas as quatro manifestações registradas foram atendidas pela COLOM e respondidas por esta Ouvidoria Seccional (Re-246880/2021, Re-252184/2021, So-280502/2021 e So-287189/2021). Porém, somente uma delas foi respondida pelo cidadão solicitante como “resolvida” (So-280502/2021).

SERVIDOR PÚBLICO

Dentro o assunto “Servidor público”, foram registradas quatro manifestações (De-268170/2021, Re-276069/2021, De-282099/2021 e Re-295641/2021).

Todas foram devidamente respondidas, conforme manifestação dos setores responsáveis da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

OPERAÇÃO TAPA BURACO EM ESTRADAS E RODOVIAS

Durante o 4º trimestre de 2021, foram registradas somente três solicitações de reparos de buracos em estradas e rodovias (operação “tapa-buraco”), conforme os protocolos do sistema de Ouvidoria So-256089/2021, So-265558/2021 e So-265566/2021.

Destas, todas foram atendidas pela COLOM.

QUADRAS DE ESPORTE

Quanto ao assunto “Quadras de esporte”, foram registradas somente duas solicitações.

Para atendimento da solicitação So-229937/2021, faz-se necessário o fornecimento de grama sintética para a revitalização do campo de futebol da SQSW 305 do Sudoeste, indisponível nesta Administração Regional. Desta forma, o material foi solicitado à Secretaria de Estado de Esporte e Lazer¹⁵, que informou que a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal já havia encaminhado levantamento dos espaços esportivos que necessitam de revitalização por meio do Processo SEI nº 00220-00000627/2021-36 e que já foi disponibilizado recursos por meio de portaria conjunta com a Secretaria de Estado do Trabalho para a execução das obras de manutenção dos equipamentos esportivos.

Quanto à solicitação So-259962/2021 onde cidadão sugere definir horário de funcionamento da quadra esportiva da QRSW 01, esta Ouvidoria se colocou à disposição para iniciar diálogo de conciliação, de modo a definir os melhores horários que atendam à toda a comunidade.

PARQUINHOS INFANTIS

¹⁴ Conforme Processo SEI nº 00302-00001297/2021-78

¹⁵ Conforme Processo SEI nº 00302-00001191/2021-74.

Foram registradas duas solicitações no Sistema de Ouvidoria do DF.

Na primeira (So-229978/2021), cidadão solicita revitalização do parque infantil localizado nas proximidades do Bloco "L" da SQSW 305. Para atendimento da demanda, esta Ouvidoria Seccional encaminhou a demanda para a COLOM¹⁶, que solicitou à Diretoria de Obras vistoria no local afim de verificar qual intervenção e material serão necessários para acrescentar a referida manutenção no cronograma de obras da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Na outra manifestação (So-280820/2021), foi solicitado a manutenção no parque infantil localizado nas proximidades do Bloco B-1 (Ed. Genova) da Quadra QRSW 03 do Sudoeste Econômico. A equipe da Administração Regional atendeu a demanda com a aplicação de soldas nos pontos danificados. Porém, mesmo após contato telefônico, cidadão solicitante não classificou a demanda como “resolvida”.

DEMAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR MEIO DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Quanto aos outros assuntos que tratam das mais diversas demandas residuais registradas no Sistema de Ouvidoria do DF durante o 4º trimestre de 2021, estas estão listadas no Anexo V deste Relatório.

DEMANDAS NO SISTEMA E-SIC

Somente uma solicitação foi registrada no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no período do 4º trimestre de 2021.

Na demanda registrada sob o Protocolo nº 00302000011202128, cidadã, após diligência pericial no imóvel localizado

no Setor de Industrias Gráficas (SIG), Quadra 06, Lote 1245, solicitou acesso à documentação do referido imóvel.

A resposta à cidadã foi encaminhada por meio do Sistema e-SIC com a cópia do Ofício Nº 317/2021 - RA-SUDO/GAB/ASPLAN¹⁷, onde informava que "não foi localizado no âmbito desta Administração Regional nenhum processo físico ou ainda incluído no SEI, que pertença ao endereço localizado no Setor de Indústrias Gráficas (SIG), quadra 6, lote 1245, Brasília, Distrito Federal."

DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 4º TRIMESTRE DE 2021

Durante o período do 4º trimestre de 2021, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realizou diversas melhorias na Região Administrativa¹⁸:

- Pintura dos bancos, capina e limpeza no Parque Bosque do Sudoeste;
- Construção de rampas de acessibilidade entre a comercial e a residencial da 302, e entre a 301 e a 302:



¹⁶ Conforme Processo SEI nº 00302-00001192/2021-19

¹⁷ Conforme Doc. SEI/GDF 74662038

¹⁸ Fonte: <https://www.sudoeste.df.gov.br/category/noticias/todas-as-noticias/>

- Manutenção em brinquedo do parquinho infantil do Bloco B-1 da Quadra QRSW 03:



- Finalização da revitalização dos trechos de calçadas na CLSW 304, SQSW 305 e 306:



- Construção de rampas de acessibilidade na entrada da SQSW 302, próximo ao bloco A;

- Desobstrução de boca de lobo no estacionamento da CLSW 301;
- Visita da Administradora Walkiria Garcia aos síndicos da QRSW 1, A1; 3, B8; 4, B1; e 6, B3; 5, B6, QRSW 3, A7;
- Substituição de tampa de boca de lobo e revitalização de trecho de calçadas na lateral da Avenida das Jaqueiras:



- Finalizados os serviços de reaparelamento asfáltico nos estacionamentos da QRSW 1, A1; QRSW 3, B8; QRSW 6, B3:

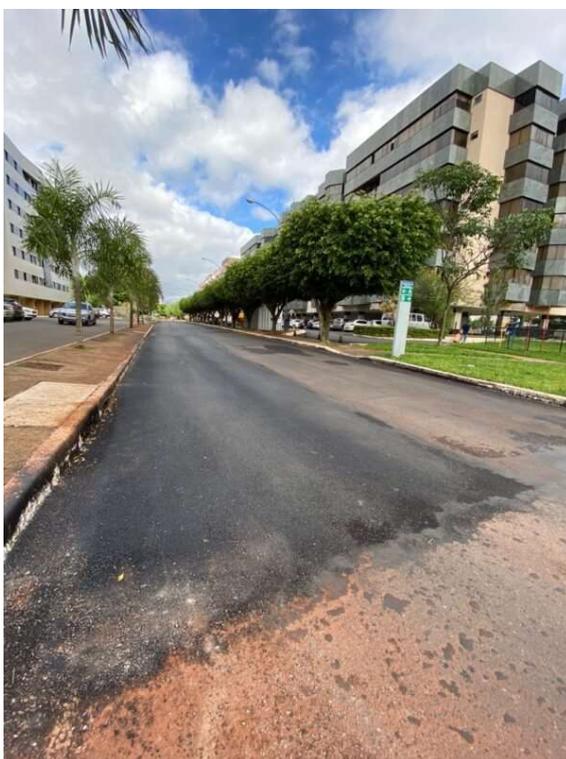




- Limpeza de boca de lobo na SQSW 102, entre os blocos L e K;
- Finalização do serviço de recapamento do asfalto da SQSW 301:



- Reuniões na diretoria de urbanização da Novacap para reforço de demandas:



- Ampliação de rampa de acessibilidade na CLSW 304, ao lado do bloco C e reparo nas calçadas ao lado do comércio:

- Vistoria técnica com a equipe da diretoria de urbanização da Novacap na região;
- Instalação de faixa e pedestre na 4ª avenida, na altura da QRSW;
- Pintura de meios-fios e varrição em diversos pontos da região;
- Finalização da calçada de 25 metros que liga a SQSW 300 e a QMSW 2:



- Aprovação do projeto de paisagismo da Praça do Skate Park da Octogonal;
- A administradora regional Walkiria Garcia participou da liberação do policiamento do 7º Batalhão da Polícia Militar para a “Operação Parousia” na região;
- Reunião com o Comandante do 7º Batalhão de Polícia Militar, Major Vinicius;
- Reunião com o diretor-presidente do Serviço de Limpeza Urbana (SLU), Silvio Vieira;
- A administradora regional Walkiria Garcia participou da solenidade de assinatura do decreto que regulariza o terreno da Paróquia São Pio na QRSW 1;
- Oficina temática sobre o Plano Diretor de Ordenamento Territorial (PDOT) com equipe da administração e moradores da região;
- Nivelamento da areia e limpeza ao redor da quadra de areia na SQSW 303;
- Visita a moradores da SQSW 306 para tratar sobre acessibilidade em diversos pontos da região;
- Realizada a sinalização horizontal nos estacionamentos da SQSW 104;
- Finalização da colocação de meios-fios, calçadas e rampas na CLSW 300A;
- Revitalização e construção de calçadas na QMSW 4, ao lado da Maternidade Brasília:



- Manutenção de canteiro SQSW 306 e 3 avenida e de meios-fios na 4ª avenida;
- Finalizada a obra de construção de rampas de acessibilidade na 4ª avenida, na altura da QRSW:



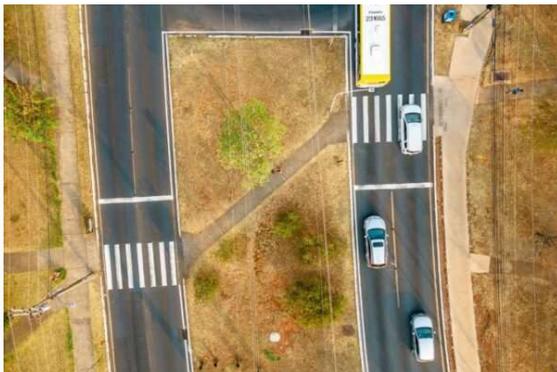
- Reunião com a equipe da EMATER-DF sobre a Feira Rural do Sudoeste;
- Pintura de meios-fios nas principais vias da região:



- Reunião na Secretaria de Governo sobre a obra do Skate Park da Octogonal;
- Reunião com a Codeplan sobre a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios;
- Manutenção de meios-fios na 4ª avenida e SQSW 300, e de calçadas na SQSW 300;
- Finalizada a colocação de grama na quadra 8 da Octogonal:



- Sinalização horizontal em diversos pontos da região:



- Finalização a obra de instalação de canaletas para escoamento de águas e nivelamento de calçadas entre os blocos E e G da SQSW 103:



- Reunião na Secretaria de Obras para esclarecimentos sobre o projeto do viaduto da EPIG;
- Tapa-Buraco no estacionamento do prédio B1 da QRSW 7:



- Desobstrução e limpeza de bocas de lobo em toda a região;
- Concretagem das calçadas ao redor dos estacionamentos da SQSW 104:



- Reunião no DF Legal.

ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

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 taxa de resolatividade da Administração Regional mediana ante o atendimento das demandas apresentadas no período do 4º trimestre de 2021, com o **índice de 58%**.

No período, destacou-se somente dois pontos negativos, referentes às demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais e também a ocorrência de atrasos no fornecimento de massa asfáltica e no fornecimento de caminhões por parte da NOVACAP.

Houve um grande aumento de demandas reclamando ou solicitando a recuperação ou a construção de calçadas.

Ante o elevando número de demandas, esta Ouvidoria autuou o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16, onde foi anexada planilha com as demandas pendentes e acumuladas de construção ou recuperação de calçamentos e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais – PNE's, conforme documento SEI nº 68455426.

Percebe-se, ante o grande quantitativo de demandas represadas, que somente os serviços mais simples têm sido realizados pela pequena equipe técnica da Administração Regional, situação esta que tem gerado o acúmulo de demandas de calçamento e respectivos acessos.

Verifica-se também, nesta situação e em outras, a dependência da equipe

técnica da Administração Regional à NOVACAP para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, face a complexidade da maior parte das demandas de calçamento.

Porém, ante este tema, a NOVACAP já informou que a própria Administração Regional deve avaliar, levantar as necessidades de calçamento, anexar os respectivos relatórios fotográficos e croquis e, o mais importante, **informar os recursos financeiros para a execução dos serviços**.

Desta forma, o que se verifica ante o represamento de calçadas a serem construídas ou recuperadas é a carência de recursos financeiros públicos, em que pese a existência de contratos vigentes para a execução das obras aqui apontadas¹⁹.

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

¹⁹ Conforme publicação dos extratos contratuais de contratação de empresas para a execução de restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal

(Documento SEI nº 64758330), constantes do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

o intuito de auxiliar na 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. Verificar a disponibilidade orçamentária e financeira de recursos oriundos de Fonte 100 ou de emendas parlamentares para a construção ou recuperação de calçamentos danificados na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal, utilizando-se, com os recursos financeiros obtidos, dos contratos firmados entre a NOVACAP e empresas terceirizadas prestadoras dos serviços;

Este é o Relatório de Ouvidoria do 4º trimestre de 2021 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 31 de janeiro de 2022.

ANEXO I

DEMANDAS SOLICITANDO OPERAÇÃO “TAPA-BURACO” REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-242700/2021	21/10/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	AOS EA 02/08	Buracos nas pistas do entorno do Terraço Shopping.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA	NÃO
So-250917/2021	03/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Buraco no asfalto da pista interna da SQSW 504, próximo ao balão.	00302-00000106/2021-51 e 00302-00001311/2021-33	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA	NÃO
So-250926/2021	03/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 04	Solicita o fechamento de um buraco na pista de acesso da CCSW 4, em frente ao Edifício Renoir.	00302-00000106/2021-51 e 00302-00001318/2021-55	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA	NÃO
So-260153/2021	16/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 303	Solicita o fechamento de um buraco, localizado no estacionamento da área comercial da CLSW 303 Sudoeste, ao lado do Bloco "C". (Coordenadas - 15.801342379120946, - 47.926927320797496).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA	NÃO
So-262383/2021	17/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 302	Solicita manutenção de buracos localizados na Segunda Avenida, na altura da SWSW 302.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA	NÃO
So-263773/2021	19/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 101	Solicitação encaminhada pela Prefeitura da Quadra SQSW 101 do Sudoeste, que relatou que foram identificados 32 (trinta e dois) buracos naquela Quadra.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA	NÃO

So-264689/2021	20/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Parque do Bosque	Buraco na rotatória próxima ao Parque do Bosque.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-264971/2021	21/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Terceira Avenida	Buracos diversos na Terceira Avenida, nas proximidades do Pão de Açúcar.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-265002/2021	21/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buraco na rotatória e defronte a diversos Edifícios da SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 21 e 23/12/2021.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	SIM
So-266455/2021	23/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 504	Solicita reparação de um buraco devido altas chuvas que fica no estacionamento externo no Edifício Paládio Center - CLSW 504 BLOCO A em frente à Caixa Econômica do Sudoeste.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-266784/2021	23/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QRSW 06	Recapeamento do estacionamento em frente ao Bloco B-5 da QRSW 06.	00302-00001429/2021-61	Processo encaminhado para a NOVACAP que informou que a demanda foi autorizada e incluída na programação de obras do DEINFRA.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-268439/2021	24/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 101	Solicita operação tapa buraco, nos blocos de A até J, localizado na SQSW 101 no Sudoeste, pois em todos os blocos existem buracos na pista interna.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM após resposta definitiva.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA	NÃO
So-268609/2021	24/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Primeira Avenida	Solicita reparo de buracos na Primeira Avenida.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM no dia 13/12/2021 após resposta definitiva.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA	NÃO
So-269081/2021	25/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 100	Solicita reparo de buraco em frente a Academia Unique.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-269085/2021	25/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 100	Solicita reparo de três buracos entre as Quadras SQSW 100 e 101.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-269804/2021	25/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 304	Buracos diversos na SQSW 304.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 30/12/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-269858/2021	25/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 104	Solicito reparos em buracos, localizado na CLSW 104 Bloco C do Edifício Portal Plaza.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO

So-269879/2021	25/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 104	Solicito reparos em buracos, localizado na CLSW 104 Bloco B do Edifício Sudoeste Shopping.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-269961/2021	25/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	AOS 06/08	Buracos na Área Especial 6/8, Octogonal.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-271356/2021	27/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 304	Buracos diversos na SQSW 304.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 30/12/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-271410/2021	27/11/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 303	Buracos na saída das Quadras SQSW 303/304 e diversos buracos localizados na frente dos blocos D e E.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM e NOVACAP no dia 26/01/2022, após resposta definitiva.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA	NÃO
So-274465/2021	02/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 302	Solicitação para realização de operação Tapa-buraco nas proximidades dos Blocos A, B, E, F, G e J da SQSW 302.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM e NOVACAP no dia 13/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-274844/2021	02/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 101	Solicita reparo em buracos diversos na Quadra SQSW 101.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM e NOVACAP nos dias 11 e 12/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-277913/2021	07/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 101	Relata diversos buracos na parte interna da Quadra 101.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM e NOVACAP nos dias 11 e 12/01/2022 após resposta definitiva.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA	NÃO
So-279698/2021	08/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SIG Quadra 06	Solicita reparo de buraco em frente à Pizzaria Hut (avenida marginal à Primeira Avenida, no SIG Quadra 06, próximo à Administração Regional).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-281558/2021	10/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buracos diversos nas vias internas da SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 21 e 23/12/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
Re-282124/2021	10/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Reclama de três buracos na Quadra SQSW 102 do Sudoeste, na entrada da quadra, defronte ao Bloco "C" e próximo ao Bloco "G".	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 06 e 28/12/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO

So-283832/2021	14/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	AOS EA 02/08	Buracos nas pistas do entorno do Terraço Shopping (via do estacionamento detrás e nas vias laterais de acesso ao Shopping).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-283807/2021	14/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	AOS EA 02/08	Buracos nas pistas do entorno do Terraço Shopping (via do estacionamento detrás e nas vias laterais de acesso ao Shopping).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-285283/2021	15/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SIG Quadra 01	Solicita reparo de buraco no SIG Quadra 01, avenida que margeia o Parque da cidade (coordenadas 15°47'27.1"S 47°54'33.5"W).	00302-00000106/2021-51	Encaminhada para a COLOM.	NÃO	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA	NÃO
So-285562/2021	15/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Solicita reparo de buracos nas proximidades do Bloco "L" da SQSW 102. Relata que moradores estão cobrindo os buracos com cimento.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 06/01/2022 e complementada no dia 28/01/2022 após resposta definitiva.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA	NÃO
So-287458/2021	17/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 306	Solicitação de operação Tapa Buraco para buracos existentes na pista de acesso aos Blocos A e B da SQSW 306.	00302-00000106/2021-51	Encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
So-287369/2021	17/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Diversos buracos na SQSW 104.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-288406/2021	18/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Buracos diversos nas vias internas da SQSW 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 06/01/2022 com o reparo de 32 buracos na Quadra e complementado no dia 28/01/2022.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-288917/2021	20/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 304	Buracos entre o estacionamento dos blocos J e K da SQSW 304.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 30/12/2021 e complementada no dia 27/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-289412/2021	20/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 304	Solicita reparos de buracos na via de entrada da SQSW 304.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 30/12/2021.	SIM	RESOLVIDA	NÃO

So-288688/2021	20/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Buraco na Avenida das Jaqueiras (sentido Sudoeste para o SMU), na entrada do retorno de acesso ao HFA.	00302-00000106/2021-51	Encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
SO-293805/2021	27/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Síndica do Edifício Porto Ravena da SQSW 102 solicita operação Tapa-buraco na entrada da Quadra, defronte à garagem do Bloco "A", no estacionamento do Bloco "B", na via interna entre os Blocos "D" e "F", em frente ao estacionamento do Bloco "K", entre os Blocos "J" e "I", em frente ao estacionamento do Bloco "G" e nas proximidades da garagem do Bloco "G", conforme registros fotográficos em anexo.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 06/01/2022 com o reparo de 32 buracos na Quadra e complementado no dia 28/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-294488/2021	28/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Solicita reparo nos buracos localizados na entrada da Quadra SQSW 504.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 30/12/2021.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-295514/2021	29/12/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 303	Solicita operação de tapa buraco na via de acesso à quadra SQSW 303 do Sudoeste, principalmente na rua em frente ao bloco D (Ed. Letoile - prédio azul claro).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 26/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO

ANEXO II

DEMANDAS SOLICITANDO COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
Re-240611/2021	19/10/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 300	Reclama que as oficinas ao lado da SQSW 300 Bloco "I" estão jogando lixo na área verde, deixando pneus velhos acumulando água, restos de obra e todo tipo de lixo.	00302-00001282/2021-18	Demanda atendida pela COLOM. DFLEGAL esteve posteriormente no local, quando verificou que não houve novos descartes de entulho.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
Re-243886/2021	22/10/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QRSW 02	Coleta de entulho nas proximidades do Bloco A-8 da QRSW 02.	00302-00000106/2021-51 e 00302-00001305/2021-86	Atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-248541/2021	29/10/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 103	Solicita a retirada de entulhos resultantes de podas de árvores em diversos pontos da quadra 103 do Sudoeste, entre os blocos B e J virado para a EPIG e também próximo ao bloco H onde os entulhos estão virados para a Quarta Avenida do Sudoeste.	00302-00000106/2021-51 e 00302-00001304/2021-31	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-248548/2021	29/10/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 300	Solicita a retirada de entulhos resultantes de podas de árvores na quadra SQSW 300, próximo ao bloco F, os entulhos estão entre o bloco F e a quadra comercial CLSW 300.	00302-00000106/2021-51 e 00302-00001303/2021-97	Atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
Re-251240/2021	03/11/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 105	Solicita a retirada do lixo acumulado defronte ao Bloco G da SQSW 105.	00302-00000106/2021-51 e 00302-00001326/2021-00	Atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	SIM

So-251824/2021	04/11/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QRSW 02	Solicita a retirada de entulho existente entre os Blocos B2 da QRSW 01 e A2 da QRSW 02 (atrás da Igreja São Pio) do Sudoeste.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM, conforme informado pelo próprio cidadão após contato telefônico.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-252502/2021	04/11/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 105	Solicita a retirada de entulho em área pública, na SQSW 105 BLOCO G ", perto da Avenida das Jaqueiras.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	SIM
So-252536/2021	04/11/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 105	Solicita a retirada de entulho em área pública, na SQSW 105 BLOCO G ", perto da Avenida das Jaqueiras.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-281425/2021	10/12/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QRSW 07	Solicita recolhimento de resíduos vegetais nas proximidades do Bloco A-10 da QRSW 07.	00302-00000106/2021-51	Atendia pela COLOM nos dias 20 e 21/12/2021.	SIM	RESOLVIDA	SIM

ANEXO III

DEMANDAS SOLICITANDO RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-231356/2021	06/10/21	Recuperação de calçadas	AOS 04/05	Recuperação de calçadas defronte à área comercial da AOS 04/05.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
So-264571/2021	19/11/21	Recuperação de calçadas	SIG Quadra 04	Buraco em calçada da EPIG, na altura do SIG Quadra 04 (em frente ao Edifício Platinum Office).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
So-264989/2021	21/11/21	Recuperação de calçadas	AOS 05	Solicita urgente reparo das calçadas ao redor da Octogonal 05 pela impossibilidade de trânsito, especialmente de cadeirantes. Informa que raízes das árvores danificaram diversas calçadas.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
Re-271044/2021	26/11/21	Recuperação de calçadas	SQSW 103	Reclama de calçada danificada e que provocou a queda de uma pessoa idosa. Localizada na SQSW 103 (na saída da garagem do Bloco "E") e entre a quadra residencial e a comercial SCLSW 103.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
Re-271035/2021	26/11/21	Recuperação de calçadas	SQSW 103	Solicita recuperação de calçada localizada na SQSW 103 na saída da garagem do Bloco E entre a quadra residencial e a comercial SCLSW 103. Alega que transeuntes já caíram no local.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO

So-272705/2021	30/11/21	Recuperação de calçadas	SQSW 303	Solicita recuperação das calçadas entre a Quadra SQSW 303 e a Escola Candanguinho. Relata ser impossível para um cadeirante ou um carrinho de bebê trafegar no local.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-274861/2021	02/12/21	Recuperação de calçadas	SQSW 101	Solicita manutenção de calçada localizada ao lado da instalação de gás do Bloco "J". alega que a calçada não tem dimensões suficientes para a passagem de carrinhos de bebê, de feira ou cadeira de rodas.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
So-277712/2021	06/12/21	Recuperação de calçadas	SQSW 303	Solicita recuperação de calçada localizada entre a Quadra SQSW 303 e o Colégio Pueri Candanguinho.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
So-295105/2021	29/12/21	Recuperação de calçadas	AOS 04/05	Solicita reparo nas calçadas da área comercial da AOS 04/05), próximo ao bloco "C".	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO

ANEXO IV

DEMANDAS SOLICITANDO MANUTENÇÃO EM BOCAS DE LOBO E BUEIROS REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
Re-242329/2021	21/10/21	Boca de lobo ou bueiro ou caixa	Avenida S1	Bueiro afundado na avenida S1, retorno na Câmara Legislativa.	00302-00001295/2021-89	Processo encaminhado para a NOVACAP após vistoria realizada pelo Ouvidor, quando foi verificado tratar-se de grade de bueiro fornecida por aquela Companhia.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-253865/2021	06/11/21	Boca de lobo ou bueiro ou caixa	SQSW 103	Reclama de bueiro com tampa aberta.	NÃO	Após vistoria realizada in loco por esta Ouvidoria, foi identificado que a tampa estava adequadamente instalada.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO
So-254074/2021	07/11/21	Boca de lobo ou bueiro ou caixa	QRSW 07	Solicita manutenção da boca de lobo no endereço qrs w 7 bloco b13 na esquina Sudoeste, informa que a boca de lobo esta cheia.	00302-00001367/2021-98	Encaminhado para a COLOM que efetuou a limpeza, mas identificou não haver saída de água interligando na rede de escoamento. Desta forma, esta Ouvidoria encaminhou os autos para resolução pela NOVACAP.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
Re-265629/2021	22/11/21	Boca de lobo ou bueiro ou caixa	SQSW 102	Reclama de bueiro entupido na SQSW 102 entre os Blocos I e K-Setor Sudoeste.	00302-00001367/2021-98	Atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO

So-279237/2021	08/12/21	Boca de lobo ou bueiro ou caixa	CLSW 301	Solicita limpeza e desubstrução de boca de lobo localizada na CLSW 301, bolsão do estacionamento do Edifício Dakota.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 08/12/2021.	SIM	RESOLVIDA	SIM
Re-289763/2021	21/12/21	Boca de lobo ou bueiro ou caixa	SQSW 102	Reclama de bueiro entupido na SQSW 102 entre os Blocos I e K, NA DIREÇÃO DO BLOCO I, PERTO DO RESERVATORIO DA SUPER GÁS BRAS.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 29/12/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA	NÃO

ANEXO V

OUTRAS DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-229684/2021	04/10/21	Construção de estacionamento público	CLSW 101	Solicitam ampliação de estacionamento na Quadra CLSW 101.	00302-00001188/2021-51	Processo encaminhado para a COLOM que informou que há previsão para 52 vagas nos bolsões e 27 perpendiculares a 1ª Avenida conforme URB 147/88. Informou, ainda, que está sendo elaborado pela SEDUH um projeto de requalificação da 1ª Avenida do Sudoeste, contemplando calçadas, nova disposição para as vagas de estacionamento, recuo para o abrigos de passageiros além de travessias acessíveis para pedestres. Processo encaminhado à SEDUH, conforme sugerido pela COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO
Re-231365/2021	06/10/21	Assistência a Pessoa com Deficiência - PCD	AOS 04/05	Recuperação de calçadas defronte à área comercial da AOS 04/05.	00302-00000745/2021-16	Processo encaminhado para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO

Su-232545/2021	07/10/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SQSW 504	Demandas diversas na Quadra (reforma de calçadas, rampas de acesso, pintura de meios-fios, faixas de pedestre, estacionamento, etc.).	NÃO	Foi informado à cidadã da necessidade de registrar as demandas diversas em separado, quando esta Ouvidoria se colocou à disposição para realização dos registros.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-233496/2021	08/10/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque Sucupira	Reclama de buraco na cerca do Parque.	00302-00001244/2021-57	IBRAM informou que solicitou à SUCON - SUPERINTENDÊNCIA DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, emitiu resposta, informando que foi solicitado apoio à DIMAP para atendimento da demanda de manutenção da cerca do Parque Ecológico das Sucupiras. Resposta encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-238136/2021	15/10/21	Placas rodoviárias, de endereçamento e turismo do Distrito Federal	CCSW 03	Solicita autorização para a instalação de totem na entrada do condomínio Residencial Bela Vista.	00302-00001248/2021-35	Aguardando a síndica encaminhar fotos do local e croqui com as características do totem que se pretende instalar para verificação de viabilidade técnica e urbanística, conforme solicitado pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-238616/2021	16/10/21	Invasão de Área Pública	SQSW 302	Reclama de uma cama elástica instalada na SQSW 302, defronte ao Bloco "E".	00302-00001272/2021-74	Encaminhado para o DFLEGAL que não identificou nenhuma irregularidade.	SIM	NÃO RESOLVIDA	SIM
In-248155/2021	28/10/21	Licença de Funcionamento, Alvará	Sudoeste	Solicita autorização para veículo móvel de comercialização de flores através de um veículo estilizado em feiras, eventos de rua e eventos públicos.	NÃO	Informado ao cidadão que deverá protocolar solicitação na Administração Regional para análise quanto a autorização da atividade comercial.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	SIM

Re-248193/2021	28/10/21	Instalação e manutenção de lixeiras (papeleiras)	CCSW 05	Reclama de resposta dada por meio do Protocolo Re-242678/2021, manifestação vinculada a esta.	NÃO	Resposta encaminhada ao colocando a Administração à disposição para apresentação de novo local para instalação dos contêineres conforme procedimento padrão a ser realizado pelo síndico. SLU já havia informado os procedimentos, conforme protocolo Re-242678/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-252222/2021	04/11/21	Roçagem de mato, capim	CCSW 01	Reclama de cerca-viva na área verde do Edifício Rivoli e outros, que atrapalha a visualização do trânsito.	NÃO	Ouidoria compareceu ao condomínio do Edifício Rivoli e solicitou a poda da cerca-viva e demais espécies que dificultavam a visualização do tráfego de veículos.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-258384/2021	11/11/21	Fiscalização em Feiras	SQSW 305	Reclama do funcionamento da feira de hortifrutigranjeiros localizada na SQSW 306.	NÃO	Respondido que a feira possui autorização para funcionar às terças feiras, durante os meses de outubro e novembro de 2021 somente. Autorização esta concedida por esta Administração Regional em conformidade com o Prefeito da Quadra.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-258429/2021	11/11/21	Manutenção ou revitalização de ciclovias ou ciclofaixas nas rodovias	SQSW 103	Solicito correção do piso da ciclovia localizada na SQSW 103 - próxima à EPIG.	00302-00001370/2021-10	Demanda encaminhada para a COLOM que informou que demanda foi incluída no cronograma de obras.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO

Su-260081/2021	15/11/21	Limpeza e conservação	QRSW 01	Sugere pintura com grafite da casa de energia da CEB.	NÃO	Sugestão encaminhada para a COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-260264/2021	16/11/21	Coleta seletiva (materiais recicláveis)	AOS 05/06	Solicita fornecimento de contêiner para recolhimento de vidro.	NÃO	Segundo a COLOM, o SLU não presta serviço público de coleta de vidros. No campo "Trâmites" da demanda, o SLU informa não dispor de contêineres para recolhimento de vidros.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-263065/2021	18/11/21	Limpeza e conservação	QRSW 01	Solicita aplicação de arte em grafite na subestação de energia da Neoenergia da QRSW 01.	NÃO	E-mail encaminhado à assessoria de comunicação da Neoenergia.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
Re-263991/2021	19/11/21	Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública	QMSW 02	Comércio Flash retirou banco da praça para motociclistas descansarem em frente à loja.	NÃO	Ouvidoria e CODES compareceram ao local, quando foi solicitado aos comerciantes a devolução do banco público para o local de origem, ou seja, a praça pública.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Su-264848/2021	20/11/21	Construção de calçadas e, ou meio fio	SQSW 101	Solicita calçada na passagem do estacionamento da quadra comercial da 102 do Sudoeste que dá acesso ao ponto de táxi da quadra comercial da 101 do Sudoeste. Fazer calçada no rumo da faixa de pedestres da quadra 101 para a pista em direção a quadra 301 do Sudoeste.	00302-00000745/2021-16	Encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO	NÃO

In-265234/2021	22/11/21	Orientação para instalação de contêiner	SQSW 101	Solicita informações quanto a autorização para reposicionamento de contêiner.	NÃO	Foi respondido ao cidadão que o mesmo deverá protocolar nesta Administração Regional o pedido de reposicionamento do contêiner para análise da COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-268882/2021	24/11/21	Agendamento em Serviços Públicos	QRSW 02	Reclama que a Administração Regional perdeu as demandas apresentadas pela cidadã.	NÃO	Foi respondido à cidadã que a mesma registrou somente 06 demandas, sendo uma reclamação (sem conter solicitação de serviço) e 05 tramitando na NOVACAP, não havendo, portanto, "demanda perdida": 1. So-268889/2021, 24/11/2021, 18:48:44, Poda de Árvore, Recebida pela NOVACAP; 2 - Re-268882/2021, 24/11/2021, 18:42:46, Agendamento em Serviços Públicos, Administração Sudoeste / Octogonal - RA XXII (esta reclamação); 3 - So-125680/2020, 24/06/2020, 15:23:01, Corte total da árvore - erradicação, NOVACAP; 4 - So-025248/2017, 24/02/2017, 15:22:53, Poda de Árvore, NOVACAP; 5 - So-025245/2017, 24/02/2017, 15:22:25, Poda de Árvore, NOVACAP; 6 - So-025231/2017, 24/02/2017, 15:03:31, Poda de Árvore, NOVACAP. Ouvidoria colocou-se à disposição para registro das futuras demandas.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO

Re-269149/2021	25/11/21	Catãção de materiais em grandes áreas	QRSW 03	Reclama do piche deixado nas proximidades do Bloco A-4 que exala cheiro forte (semelhante à querosene), ocasionando riscos à saúde.	00302-00001428/2021-17	Encaminhada para a COLOM que informou que o tonel será recoberto toda vez que for utilizado.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
Re-281651/2021	10/12/21	Perturbação do Sossego	PARQUE DO BOSQUE	Reclama do excessivo volume do som expedido durante as aulas no Parque do Bosque e teor das letras das músicas executadas.	00302-00000666/2021-13	Resposta encaminhada pelo CODES, que informou que houve reunião com os professores que prestam as aulas gratuitas no Parque do Bosque, quando ficou definido que o repertório musical das aulas aeróbicas deve ser composto de músicas instrumentais e que as aulas de dança devem ser acompanhadas exclusivamente de forró, xaxado e baião, evitando, desta forma, maiores constrangimentos. Na reunião, fora definido que o volume das músicas deve ser o mais baixo possível, respeitando o nível de decibéis definido pela legislação.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
El-285815/2021	15/12/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	CCSW 04	Agradece a RA e Novacap por terem resolvido a demanda protocolo Su - 196116/2021. Segundo ela, a poda das árvores (ficus), na lateral do ed. Porto Feliz, permitiu estacionar os veículos sem prejuízo de danos aos mesmos.	NÃO	Elogio à Administração Regional.	SIM	ELOGIO	NÃO
Re-285858/2021	15/12/21	Instalação e manutenção de lixeiras (papeleiras)	PARQUE DO BOSQUE	Reclama da retirada das lixeiras coletoras de pilhas e baterias.	NÃO	Setor responsável pela administração do Parque do Bosque disponibilizou caixas para a coleta de material eletrônico.	SIM	RESOLVIDA	SIM

Su-293599/2021	27/12/21	Site governamental	Administração Regional	Sugere incluir mais informações no site, no formato da Administração Regional da Ceilândia.	NÃO	Foi respondido ao cidadão que a Administração Regional atingiu o índice de 100% de transparência.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-296219/2021	30/12/21	Falha em procedimento do órgão, entidade pública	PARQUE DO BOSQUE	Reclama do atendimento prestado por servidor no Parque do Bosque.	00302-00001050/2021-51	CODES informou que o referido servidor está de férias e, tão logo retorne, será realizada reunião com o mesmo para tratar da reclamação apresentada.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA. MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA.	NÃO