

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS  
E SOLICITAÇÕES DE  
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL



2° TRIMESTRE  
DE 2022

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administradora Regional: **Alcidino Vieira Júnior**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL – 2º TRIMESTRE DE 2022**

# SUMÁRIO

<b>A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA .....</b>	<b>04</b>
<b>A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL .....</b>	<b>05</b>
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO .....</b>	<b>08</b>
<b>CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....</b>	<b>09</b>
<b>NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2022 .....</b>	<b>09</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 2º TRIMESTRE DE 2022.....</b>	<b>13</b>
<b>SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....</b>	<b>15</b>



## 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 outros<sup>1</sup>.

Considerando o tempo entre o registro das demandas, comunicado à COLOM e consequente retorno daquela Coordenadoria, esta Ouvidoria enviou, durante o 2º trimestre de 2022, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 9,9 dias<sup>2</sup>:

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



9.9

DIAS

<sup>1</sup> 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.”

<sup>2</sup> 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 2º trimestre de 2022, foram registradas 71 manifestações no Sistema OUV/DF, com 38 solicitações, 28 reclamações e três elogios.

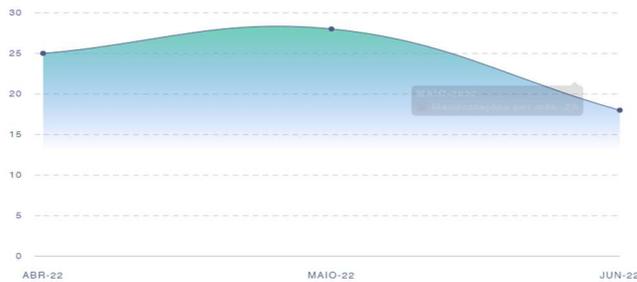
Destas, somente 7% foram classificadas como não resolvidas e 26,7% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

### SITUAÇÃO



Quando da análise dos dados, verifica-se que houve um decréscimo no quantitativo de manifestações registradas no mês de junho, em comparação ao mês de maio de 2022:

## EVOLUÇÃO MENSAL



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

## FORMAS DE ENTRADA



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 COLOM<sup>3</sup> 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 classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços<sup>4</sup>.

Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de abril de 2022 ao dia 30 de junho de 2022 (2º trimestre do exercício de 2022).

<sup>3</sup> Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

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

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

	INDICADORES - 2º TRIMESTRE 2021/2022							
	2021				2022			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Abril	56%	67%	60%	47%	83%	77%	70%	70%
Maio	47%	67%	60%	60%	100%	100%	100%	100%
Junho	67%	90%	100%	80%	89%	100%	100%	100%

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 atuação<sup>5</sup>.

Após análise dos dados apresentados no 2º trimestre de 2022, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou excelente desempenho em seus indicadores:

## RESOLUTIVIDADE



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

## 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 serviços<sup>6</sup>:

### CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



### CONHECIMENTO DA CARTA



Verifica-se um índice mediano de conhecimento da carta para aqueles cidadãos que acessaram o Sistema OUV/DF no período. Importante ressaltar que o índice de conhecimento da Carta de Serviços no período anterior (1º trimestre de 2022) foi de 74%.

## NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2022

No 2º trimestre de 2022, foram registradas 71 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um índice de resolatividade de 90%:

### RESOLUTIVIDADE



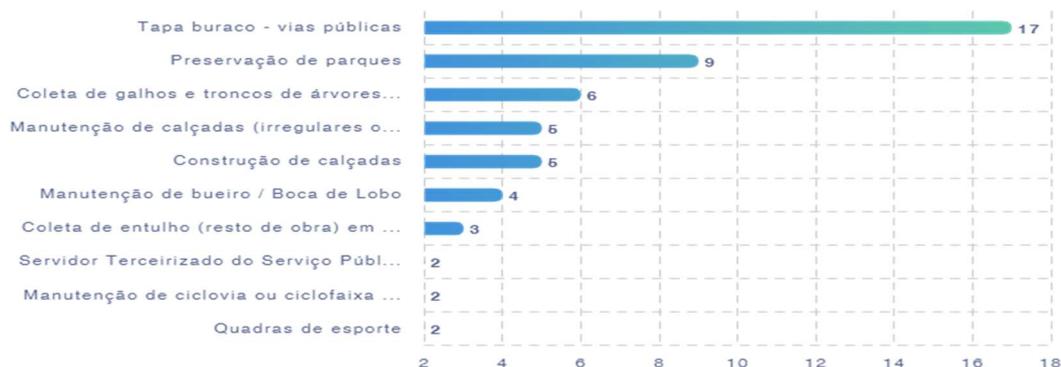
Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no período, destacam-se as solicitações de “operação Tapa-buraco”, preservação de parques, coleta de entulho, de galhos e podas de árvores, construção de calçadas e manutenção de bueiros e bocas de lobo.

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.

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

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## RESOLUTIVIDADE



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - 2º TRIMESTRE DE 2022			
	2021	2022	Variação (%)
Assunto 1	Tapa-buraco		-19%
Total de Manifestações	21	17	
Representatividade	23%	24%	
Assunto 2	Preservação de Parques		800%*
Total de Manifestações	1	9	
Representatividade	1%	13%	
Assunto 3	Coleta de Galhos e Troncos de Árvores		100%
Total de Manifestações	3	6	
Representatividade	3%	8%	

## PRESERVAÇÃO DE PARQUES

Dentro do assunto “Preservação de Parques”, foram registradas nove manifestações, todas anônimas<sup>8</sup>.

Destas, seis manifestações foram registradas para reclamar de transferência de funcionário de empresa terceirizada, que prestava serviço de vigilância no Parque do Bosque. Segundo a Coordenação de Desenvolvimento – CODES, responsável pela administração do referido Parque, a Administração Pública possui relacionamento contratual com empresa privada para a prestação de serviço de segurança patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão, a empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu, com a transferência do funcionário em questão<sup>9</sup>.

Duas reclamações anônimas foram registradas informando de alegados desentendimentos que ocorreram entre usuários do Parque e profissionais de

\*Situação pontual já resolvida pela Coordenação responsável, conforme relato a seguir.

## TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

## SITUAÇÃO



Foram registradas 17 solicitações de “operação tapa-buraco”, todas tendo sido atendidas pela equipe técnica da COLOM, alcançando um índice de resolutividade de 100%<sup>7</sup>:

<sup>7</sup> Conforme Anexo I deste Relatório.

<sup>8</sup> Conforme Anexo II deste Relatório.

<sup>9</sup> Processo SEI nº 00302-00000666/2021-13.

atividades físicas que estariam impedindo os cidadãos de utilizarem as quadras esportivas durante suas aulas.

A CODES informou que que nem todos os professores que dão aulas no referido Parque tem autorização ou permissão da Administração para exercer suas atividades laborativas no local. Esclareceram que, pela natureza pública do Parque, não se pode proibir o uso interno por quem quer que seja, devendo todos os usuários seguir as regras primárias de convivência em sociedade. Acrescentou, ainda que, no caso de profissional autorizado, este trabalha em parceria com a Administração oferecendo aulas gratuitas para comunidade. Em todo caso, estes são orientados a não confrontarem os usuários que queiram utilizar o espaço comum<sup>10</sup>.

E, quanto à reclamação registrada sob o Protocolo Re-179438/2022, quando cidadão alegou diversos problemas no Parque do Bosque, a CODES encaminhou, por meio da Gerência de Cultura, Esporte e Lazer – GCEL, relatório pontuando todas as ações desenvolvidas no referido Parque<sup>11</sup>. Na ocasião, aquela Gerência colocou-se à disposição para tirar dúvidas e receber reclamações, quando destacou que tem recebido muitos elogios dos cidadãos frequentadores do Parque.

### **COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES**

Foram registradas seis manifestações solicitando a coleta de galhos e troncos de árvores, todas atendidas pela equipe técnica da COLOM<sup>12</sup>.

Destas manifestações, somente uma não foi classificada como “resolvida” pelo cidadão, apesar do atendimento realizado.

### **MANUTENÇÃO DE CALÇADAS**

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a “manutenção de calçadas”, com cinco solicitações. Porém, até a presente data, somente as solicitações So-171517/2022 e So-098961/2022 foram atendidas<sup>13</sup>.

Segundo informado pela COLOM<sup>14</sup>, 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.

### **CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS**

Foram apresentadas pelos cidadãos cinco manifestações solicitando construção de calçadas<sup>15</sup>. Destas, duas foram atendidas pela equipe técnica da COLOM (So-137404/2022 e 140061/2022).

Conforme já dito anteriormente, a COLOM informou que as revitalizações das calçadas existentes e respectivas rampas de acessibilidade serão realiza-

<sup>10</sup> Processo nº 00302-00000666/2021-13.

<sup>11</sup> Processo nº 00302-00000666/2021-13.

<sup>12</sup> Conforme Anexo III deste Relatório.

<sup>13</sup> Conforme Anexo IV deste Relatório.

<sup>14</sup> Documento SEI nº 67298667 constante do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

<sup>15</sup> Conforme Anexo V deste Relatório.

das com a mão de obra daquela Coordenação, seguindo cronograma já existente.

### **MANUTENÇÃO DE BUEIRO E BOCAS DE LOBO**

Foram registradas quatro manifestações solicitando reparos em tampas de bueiro e caixas de inspeção danificadas. Destas, a manifestação So-141154/2022 foi atendida pela equipe técnica da COLOM, restando pendente a demanda So-176672/2022.

As demais manifestações, tratam de tampas de aço, de propriedade de empresas privadas de telefonia. Porém, a equipe técnica desta Ouvidoria Seccional formalizou os respectivos pedidos de manutenção nas Ouvidorias das empresas privadas responsáveis<sup>16</sup>.

### **COLETA DE ENTULHO**

Foram apresentadas pelos cidadãos três manifestações solicitando coleta de entulho e todas foram atendidas pela equipe técnica da COLOM (Re-107486/2022, So-172623/2022 e So-181664/2022).

### **SERVIDOR TERCEIRIZADO DO SERVIÇO PÚBLICO**

Foram registradas duas manifestações sob o tema “Servidor Terceirizado do Serviço Público”. Foi registrado um elogio (El-105383/2022) destinado aos servidores do Parque do Bosque agradecendo pela presteza e atenção.

Na outra manifestação (Re-142301/2022), cidadão reclamou da transferência de funcionário terceirizado de vigilância anteriormente lotado no Parque do Bosque.

Segundo a Coordenação de Desenvolvimento – CODES, responsável pela administração do referido Parque, a Administração Pública possui relacionamento contratual com empresa privada para a prestação de serviço de segurança patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão, a empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu, com a transferência do funcionário em questão<sup>17</sup>.

### **MANUTENÇÃO DE CICLOVIA OU CICLOFAIXA**

Foram solicitados dois serviços de manutenção em dois pontos da ciclovia localizada detrás das quadras comerciais do Sudoeste (CLSW's).

A solicitação So-174120/2022 foi atendida pela equipe da COLOM, realizando a devida manutenção na referida ciclovia, na altura da CLSW 103.

Restou pendente de atendimento a manifestação So-174144/2022, solicitando reparo na ciclovia na altura da Quadra CLSW 104.

### **QUADRAS DE ESPORTE**

Durante o 2º trimestre de 2022, foram registradas somente duas manifestações referentes a quadras de esporte.

Trata-se de duas reclamações referentes ao alegado excessivo volume sonoro emitido durante as aulas de educação física realizadas no parque do bosque.

Quanto às outras duas manifestações (Re-077083/2022 e Re-077396/2022), cidadãos reclamaram do excessivo volume sonoro durante as aulas de atividades físicas ministradas no Parque do

<sup>16</sup> Conforme Anexo VI deste Relatório.

<sup>17</sup> Processo SEI nº 00302-00000666/2021-13.

Bosque. Esta Ouvidoria contatou os professores responsáveis que reduziram o volume sonoro das referidas aulas.

Segundo a CODES, os professores que ministram as aulas já foram orientados em relação ao som e que as aulas são gratuitas para a comunidade. Ressaltou, ainda, que esse projeto foi desenvolvido buscando proporcionar melhor qualidade de vida para os praticantes de atividades esportivas, em especial a 3ª idade<sup>18</sup>.

### **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 2º trimestre de 2022, estas estão listadas no Anexo VII deste Relatório.

### **DEMANDAS NO SISTEMA E-SIC**

Não houve registros no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no período do 2º trimestre de 2022.

## **ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 2º TRIMESTRE DE 2022**

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 rea-

lizadas, 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 2º trimestre de 2022, com o **índice de 90%**.

No período, destacou-se somente um ponto negativo, referente às demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais.

Havia, desde o final de 2021, grande número de demandas reclamando ou solicitando a recuperação ou a construção de calçadas.

Apesar das revitalizações de diversas calçadas e instalação das respectivas acessibilidades realizadas pela equipe desta Administração Regional, ainda é elevando número de demandas pendentes.

Para melhor acompanhamento dessas demandas, esta Ouvidoria autuou o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16, onde é constantemente atualizada planilha com as demandas pendentes de resolução e acumuladas de construção ou recuperação de calçamentos e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais – PNE's, conforme documento SEI nº 90643620.

Verifica-se também, nesta situação e em outras, a dependência da equipe técnica da Administração Regional à

<sup>18</sup> Processo SEI nº 00302-00000666/2020-24.

NOVACAP para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, face a complexidade da maior parte das demandas de construção de novo 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 apontadas<sup>19</sup>.

## PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

Ao analisar o Plano de Ação apresentado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, verifica-se a seguinte situação:

### 1. Ações e projetos de menor vulto previstas para 2022 e atendidos rotineiramente pela própria equipe da Administração Regional

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO PARA O 2º TRIMESTRE DE 2022	AÇÕES PREVISTAS	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 2º TRIMESTRE DE 2022
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	Atendido integralmente durante o 2º trimestre de 2022.

	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	Atendido integralmente durante o 2º trimestre de 2022.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	Atendido integralmente durante o 2º trimestre de 2022.
JUNHO A DEZEMBRO	Limpeza das bocas de lobo da Região Administrativa.	Previsto para o 3º trimestre.
JANEIRO A DEZEMBRO	Recuperação de calçadas	Atendido PARCIALMENTE durante o 2º trimestre de 2022. Das 10 (dez) manifestações no período solicitando construção e manutenção de calçadas, somente 03 (três) foram atendidas. Importante ressaltar que diversas outras solicitações registradas desde 2021 ainda encontram-se pendentes de atendimento conforme os Anexos IV e V deste Relatório.

### 2. Ações e projetos de maior vulto previstas para 2022 (CEB, NOVACAP e Administração Regional)

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO PARA O 2º TRIMESTRE DE 2022	AÇÕES PREVISTAS	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 2º TRIMESTRE DE 2022
ABRIL A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno.	Companhia Energética de Brasília - CEB	Aguardando assinatura do Contrato com a CEB.
JUNHO A DEZEMBRO	Reforma de Espaços Esportivos - Reconstrução do Skate Park do Sudoeste e Octogonal.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP	Em licitação pela NOVACAP.

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.

	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8.		
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 Bloco B6.		
	Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP		
MARÇO	Construção de rampas de acessibilidade e recuperação de calçadas na SQSW 305.	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL	Concluído
	Construção de rampas de acessibilidade nas quadras CLSW's 303/304, 103/104 e 101/102 SQSW 305 e SQSW 103.		Concluído
FEVEREIRO	Construção de bocas de lobo na CLSW 302 e CLSW 504.	NOVACAP	Concluído

Quanto ao projeto de eficiência da iluminação pública do Setor de Indústrias Gráficas que não estava previsto para a execução durante o exercício de 2022, já foi executado pela CEB.

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 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 2º trimestre de 2022 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 31 de julho de 2022.

## 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

# ANEXO I

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

	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
So-104317/2022	06/04/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 304	Buracos nas proximidades dos blocos J e K da SQSW 304.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 07/04/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-111270/2022	13/04/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101/102	Solicito operação tapa-buraco na entrada das quadras SQSW 101/102, junto à esquina/balão da CLSW 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESOLVIDA
So-111275/2022	13/04/22	Tapa buraco - vias públicas	Estrada Parque Contorno do Bosque (EPCB)	Solicita operação tapa-buraco na EPCB-Estrada Parque Contorno do Bosque, na descida do HFA em direção à EPIG, exatamente na faixa de pedestre localizada na altura da SQSW 105.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 25/04/2022.	SIM	RESOLVIDA
Re-118467/2022	22/04/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 504	Solicita reparo de buraco em frente ao Bloco "A" (Edifício Paladium Center) da CLSW 504.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 28/04/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-122958/2022	27/04/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 103	Solicita reparo de buraco defronte ao Bloco B da SQSW 103 do Sudoeste.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela NOVACAP no dia 07/05/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-123307/2022	27/04/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 504	Buraco defronte à agência da Caixa Econômica Federal.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESOLVIDA
Re-126974/2022	29/04/22	Tapa buraco - vias públicas	SIG Quadra 06	Cidadã relata que teve dois pneus de seu carro furados por conta de bueiro localizado na pista defronte à Administração Regional.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 03/05/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Re-130602/2022	03/05/22	Tapa buraco - vias públicas	SIG Quadra 01	Solicita reparo de buraco (BURAÇÃO) no SIG Quadra 01.	NÃO	Demanda atendida.	SIM	RESOLVIDA

So-135105/2022	07/05/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 303	Solicita operação para reparo em sete buracos na parte interna da Quadra SQSW 303.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 03/06/2022.	SIM	RESOLVIDA
Re-135749/2022	09/05/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 303	Solicita operação para reparo de buracos em especial defronte ao Bloco "D" (Edifício Letoile) da Quadra SQSW 303.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 03/06/2022.	SIM	ANÔNIMA
So-136178/2022	09/05/22	Tapa buraco - vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Reclama de buraco na Avenida das Jaqueiras, na altura da QRSW 08, próximo ao semáforo, rumo ao SMU.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 14/06/2022.	SIM	RESOLVIDA
Re-151521/2022	24/05/22	Tapa buraco - vias públicas	SIG Quadra 08	Solicita reparo em dois buracos nas proximidades da Academia Uniq.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 23/06/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-156442/2022	30/05/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 303	Quatro buracos na Quadra SQSW 303, no acesso ao Bloco C e defronte ao Bloco D.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 03/06/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-165181/2022	08/06/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 103	Buraco na rotatória e defronte a diversos Edifícios da SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 21/07/2022 após envio da resposta definitiva.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-167337/2022	10/06/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 103	Buraco na rotatória e defronte a diversos Edifícios da SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 21/07/2022 após envio da resposta definitiva.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-174037/2022	20/06/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 102	Buraco na emenda da ciclovía com o estacionamento do Bloco L da SQSW 102, imediatamente atrás do Bloco C da CLSW 102 (coordenadas 15°48'02.3"S 47°55'24.2"W).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 21/07/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-177824/2022	23/06/22	Tapa buraco - vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Solicita serviço de tapa buracos na Avenida das Jaqueiras nas proximidades do semáforo.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 14/06/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA

## ANEXO II

### DEMANDAS RELACIONADAS À PRESERVAÇÃO DE PARQUES REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
Re-135391/2022	08/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM
Re-137975/2022	11/05/22	preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de brigas entre professores e usuários da quadra de esportes do Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	A CODES respondeu que, a princípio, que nem todos os professores que dão aulas no referido Parque tem autorização ou permissão da Administração para exercer suas atividades laborativas no local. Esclareceram que, pela natureza pública do Parque, não se pode proibir o uso interno por quem quer que seja, devendo, portanto, seguir as regras primárias de convivência em sociedade. Acrescentou, ainda que, no caso de profissional autorizado, este trabalha em parceria com a Administração oferecendo aulas gratuitas para comunidade. Em todo caso, estes são orientados a não confrontarem os usuários que queiram utilizar o espaço comum.	SIM

Re-139180/2022	11/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de professor que usa a quadra de areia do Parque do Bosque para fins comerciais e expulsa outros usuários em seu horário de aula.	00302-00000666/2021-13	A CODES respondeu que, a princípio, que nem todos os professores que dão aulas no referido Parque tem autorização ou permissão da Administração para exercer suas atividades laborativas no local. Esclareceram que, pela natureza pública do Parque, não se pode proibir o uso interno por quem quer que seja, devendo, portanto, seguir as regras primárias de convivência em sociedade. Acrescentou, ainda que, no caso de profissional autorizado, este trabalha em parceria com a Administração oferecendo aulas gratuitas para comunidade. Em todo caso, estes são orientados a não confrontarem os usuários que queiram utilizar o espaço comum.	SIM
Re-139201/2022	11/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM
Re-140619/2022	12/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM

Re-141324/2022	13/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM
Re-141987/2022	14/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM
Re-142341/2022	15/05/22	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM
Re-179438/2022	26/06/22	Preservação de parques	PARQUE DO BOSQUE	Cidadão solicita diversas melhorias no Parcão do Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada à CODES, que encaminhou, por meio da Gerência de Cultura, Esporte e Lazer – GCEL, relatório pontuando todas as ações desenvolvidas no referido Parque. Na ocasião, aquela Gerência colocou-se à disposição para tirar dúvidas e receber reclamações, quando destacou que tem recebido muitos elogios dos cidadãos frequentadores do Parque.	SIM

## ANEXO III

### DEMANDAS DE COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
Re-105374/2022	07/04/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	SQSW 303	Solicita recolhimento de restos de poda e galhos de árvores nas proximidades do Bloco "B" da SQSW 303.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM
So-118129/2022	22/04/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 03	Solicita recolhimento de restos de poda e galhos de árvores detrás do Bloco "B-4" da QRSW 03.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM
So-118933/2022	23/04/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 08	Solicita recolhimento de restos de poda de árvores nas proximidades da QRSW 08, na via detrás do agrupamento do Corpo de Bombeiros.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 10/05/2022.	SIM
Re-119736/2022	25/04/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 08	Reclama de restos de podas de árvores e lixo nas proximidades do Bloco A-13 da QRSW 08..	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 27/04/2022.	SIM
So-137518/2022	10/05/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	SQSW 306	Síndico reclama que o Bloco A da SQSW 305, realizou a poda de vegetação e despejou na área limite entre a SQSW 305 e SQSW 306.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM
So-139489/2022	12/05/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 01	Cidadã solicita coleta de galhos e troncos de árvore na Quadra da QRSW 1 Bloco "B13" atrás do pão de açúcar.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 13/05/2022.	SIM

## ANEXO IV

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

	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
So-098961/2022	01/04/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 104	Cidadã moradora do Sudoeste relata que o calçamento que liga a Quadra SQSW 104 à Via EPIG encontra-se em péssimo estado, conforme vídeo em anexo. A calçada está localizada na lateral da sede do ICMBIO, Quadra EQSW 103/104 do Sudoeste (coordenadas -15.803865997966382, -47.926302725817905).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM
So-099641/2022	03/04/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 103	Cidadão solicita manutenção de calçadas na SQSW 103.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO
So-143491/2022	16/05/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 105	Solicita que seja construída uma rampa de acessibilidade para atravessar a rua na entrada da quadra SQSW 105.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO
So-171517/2022	15/06/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 103	Solicita recuperação de calçada localizada na Quadra SQSW 103 Bloco "K"	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM
So-174103/2022	20/06/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 102	Reconstrução de calçadas de pedestres entre a comercial CLSW 102 e o bloco A da SQSW 102, danificadas sobre tudo pela ação de raízes de árvores. Podem causar graves acidentes, sobretudo em idosos que transitam pelo local.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM. Foi informado ao cidadão a abertura da manifestação So-175470/2022 (Processo SEI nº 00112-00015113/2022-93) solicitando à NOVACAP erradicação das árvores/raízes que danificam as calçadas, para posterior manutenção das mesmas.	NÃO

## ANEXO V

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

	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
So-099869/2022	04/04/22	Construção de calçadas	SIG Quadra 03	Cidadão solicita construção de calçada no portão de acesso ao Parque da Cidade, perto do Pavilhão de Exposições.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO
So-103775/2022	06/04/22	Construção de calçadas	EQSW 304/504	Solicita construção de calçada na lateral do Edifício Vancouver.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO
So-137404/2022	10/05/22	Construção de calçadas	CLSW 105	Solicita construção de calçada no estacionamento da Quadra CLSW 105.	00302-00000745/2021-16	Demanda concluída pela COLOM no dia 11/05/2022.	SIM
So-140061/2022	12/05/22	Construção de calçadas	QRSW 01	Cidadã solicita construção de calçada defronte ao Bloco A-11 da QRSW 01, no local onde haviam dois contêineres que foram removidos para outro local.	00302-00000745/2021-16	Demanda atendida pela COLOM no dia 13/05/2022.	SIM
Re-177534/2022	23/06/22	Construção de calçadas	CLSW 104	Reclama da falta de acessibilidade nas proximidades do McDonald's localizado na CLSW 104.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO

## ANEXO VI

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

	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
So-125581/2022	28/04/22	Manutenção de bueiro / Boca de Lobo	SQSW 101	Solicita acionar a empresa responsável pela troca de uma tampa de bueiro da GVT, localizado na esquina do Bloco H, da SQSW 101, junto à DF-011 (EPIG).	NÃO	Ouvidoria contatou empresa privada responsável pela infraestrutura no dia 02/05/2022, quando registrou o Protocolo 020520225150454. Realizou novo contato, desta vez com a Ouvidoria da empresa no dia 11/05/2022 (telefone 0800-7751212), quando foi gerado o Protocolo 110520228096595.	NÃO
So-125588/2022	28/04/22	Manutenção de bueiro / Boca de Lobo	SQSW 101	Solicita acionar a empresa responsável pela troca de uma tampa de bueiro da GVT, localizado na esquina do Bloco G, da SQSW 101, junto à DF-011 (EPIG).	NÃO	Ouvidoria contatou empresa privada responsável pela infraestrutura no dia 02/05/2022, quando registrou o Protocolo 020520225150454. Realizou novo contato, desta vez com a Ouvidoria da empresa no dia 11/05/2022 (telefone 0800-7751212), quando foi gerado o Protocolo 110520228096595.	NÃO
So-141154/2022	13/05/22	Manutenção de bueiro / Boca de Lobo	AOS 08	Solicito a colocação da grelha em duas bocas de lobo um em cada sentido da Via HCE Um, próximos do viveiro de plantas da entrada da Octogonal.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 17/05/2022.	SIM
So-176672/2022	22/06/22	Manutenção de bueiro / Boca de Lobo	SQSW 104	Moradores da Quadra SQSW 104 do Sudoeste solicitam manutenção de tampa de caixa de fiação danificada, localizada em área verde utilizada para o lazer de crianças e seus pets (coordenadas - 15.804717387960483, - 47.92947315098472). Tal situação poderá ocasionar acidentes.	NÃO	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO

## ANEXO VII

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

	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
So-098113/2022	01/04/22	Recapeamento asfáltico	QRSW 04	Solicita recapeamento asfáltico da via que dá acesso aos estacionamentos detrás dos Blocos B-2 e B-4 da QRSW 04.	00302-00000955/2021-12	NOVACAP informou que encaminhou a demanda visando a inclusão da mesma nos próximos processos licitatórios de contratação, uma vez que se trata de serviços de grande proporção, pois existe previsão de implantação de vias e estacionamentos em todas as quadras do Sudoeste Econômico.	NÃO
Re-101577/2022	05/04/22	Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	SQSW 300	Solicita recolher lixo na Quadra 300, nas proximidades com o Setor de Oficinas (restos de móveis).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM
Su-101831/2022	05/04/22	Evento esportivo cultural e de lazer	Quarta Avenida	Cidadão sugere retorno de "rua de lazer" na Quarta Avenida aos domingos e feriados, com atividades complementares tais como feiras e atividades desportivas.	00302-00000286/2022-51	Codes informou que irá encaminhar a proposta para os órgãos competentes para que os mesmos possam verificar a possibilidade de implementação da "Rua do Lazer" na Quarta Avenida do Sudoeste, ao tempo que solicitou verificar a possibilidade de mobilização juntamente com os demais moradores interessados, caracterizando, desta forma, o acordo e o interesse da comunidade geral.	SIM
El-105383/2022	07/04/22	Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF	PARQUE DO BOSQUE	Parabeniza o servidor Henrique Behr e colaboradores terceirizados do Parque do Bosque pela presteza e atenção.	00302-00000136/2021-67	Elogio ao servidor Henrique Behr e funcionários terceirizados.	SIM
Re-107486/2022	10/04/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	SQSW 300	Solicita recolhimento de guarda-roupa e móveis, entre a SQSW 300 e Setor de Oficinas.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 28/04/2022.	SIM
Re-111047/2022	13/04/22	Limpeza e conservação	Administração Regional	Reclama de restos de podas de árvores e lixo em todo o Sudoeste.	NÃO	Foi informado que a demanda será atendida em breve, e que os atrasos ocorreram pela falta de fornecimento de caminhões por parte da NOVACAP.	SIM

So-125388/2022	28/04/22	Servidor Público	Administração Regional	Cidadão ex-servidor da Administração Regional alega que não recebeu o acerto de contas de 2015 e que resolveria até o final de 2020 e não foi feito.	00302-00001044/2020-13	Segundo a Coordenação da COAG, estão sendo realizadas as devidas tratativas junto à SEEC para resolução dos débitos de exercícios anteriores.	SIM
So-131728/2022	04/05/22	Recomposição do asfalto ou calçada após obra da Caesb	SIG Quadra 01	Solicitação de instalação de tampa de concreto na calçada onde existe uma um registro uma válvula de da CAESB. Local está destampado correndo risco de queda de pedestre acidente. Local Epig (Df 011) ponto de referência em frente à escola avidus do outro lado da pista. Antes do edifício Barão do rio branco.	NÃO	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO
So-132889/2022	05/05/22	Fiscalização em Feiras	SQSW 301/302	Cidadã relata que é responsável pela feira, que ocorre no sudoeste na quadra 301/302 no estacionamento, mas que feirantes não querem contribuir e nem sair do espaço.	NÃO	Foi solicitada à cidadã comparecer à CODES com a referida documentação, para as tratativas necessárias.	SIM
In-133795/2022	05/05/22	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque do Bosque	Cidadão pergunta quando será instalado o parquinho infantil do Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que respondeu que tramita o Processo 00302-00001485/2021-04, onde a NOVACAP informou que se encontra em processo licitatório a aquisição de parquinhos infantis.	SIM
So-134265/2022	06/05/22	Implantação e Manutenção de Programas e Projetos ambientais	AOS EA 03/08	Solicita revitalização do Skate Park.	NÃO	Foi informado que o projeto de revitalização se encontra em fase final de licitação.	SIM
Re-139032/2022	11/05/22	Fiscalização em Contêiner, recipiente para lixo	CCSW 06	Solicita retorno de contêineres para o local anterior, mais próximo ao Edifício Miami Center.	NÃO	Foi informado ao cidadão que ocorreu a realocação dos contêineres para um local mais distante do Edifício Miami Center (120 metros), defronte ao Edifício Solarium Center. Tal mudança ocorreu após conversa e acordo amigável realizado entre os síndicos dos Edifícios Miami Center e Solarium Center e SLU, considerando que a locação anterior prejudicava os moradores do Bloco A-11 da Quadra QRSW 01	SIM
El-140900/2022	13/05/22	Programas e projetos de governo	PARQUE DO BOSQUE	Elogia o Projeto "Vida em Movimento" e também aos professores André e Paulo.	00302-00000136/2021-67	Elogia o Projeto "Vida em Movimento" e também aos professores André e Paulo.	SIM

Re-142301/2022	15/05/22	Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF	Parque do Bosque	Reclama de transferência de vigilante terceirizado (sr. Eduardo), anteriormente lotado no Parque do Bosque.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que a Administração Pública possui relacionamento contratual com a empresa privada para a Prestação de Serviço de Segurança Patrimonial e, quando há descompasso no fornecimento do serviço em questão a Empresa é comunicada e providências são sugeridas e assim ocorreu. Cabe destacar que segundo informou o encarregado, o empregado substituído é colocado numa reserva, até que seja realocado em outro posto, e que segundo, foi informado, é o que aconteceria com o vigilante em questão.	SIM
El-157255/2022	31/05/22	Atendimento presencial	Administração Regional	Vem manifestar elogio pelo atendimento prestado pelas servidoras da Administração Regional do Sudoeste, Octogonal e SIG que estiveram presencialmente em minha empresa, para verificar possíveis demandas pendentes de atendimento verificadas pelos cidadãos que trabalham na região. Na sequência, participei de reunião com o sr. Administrador, que prontamente se colocou à disposição para resolver as demandas pendentes referentes a limpeza pública e manutenção de calçadas. Atendimento excelente prestado pela sra. Vanda e, principalmente, pelo sr. Administrador Júnior.	00302-00000163/2021-30	Elogio ao atendimento prestado pelo Sr. Administrador e pela Chefe de Gabinete Vanda.	SIM
Re-159680/2022	02/06/22	Quadras de Esporte	PARQUE DO BOSQUE	Reclama do excessivo volume do som expedido durante as aulas no Parque do Bosque.	NÃO	Ouvidoria realizou conversa com professor responsável pelas aulas, que informou irá manter o nível sonoro de forma a não prejudicar os moradores do Bloco "D" da SQSW 302.	SIM
Re-163636/2022	07/06/22	Quadras de Esporte	PARQUE DO BOSQUE	Reclama do excessivo volume do som expedido durante as aulas no Parque do Bosque.	00302-00000666/2020-24	Segundo a CODES, os professores que ministram as aulas já foram orientados em relação ao som e que as aulas são gratuitas para a comunidade. Ressaltou, ainda, que esse projeto foi desenvolvido buscando proporcionar melhor qualidade de vida para os praticantes de atividades esportivas, em especial a 3ª idade.	SIM
Re-163655/2022	07/06/22	Ordem pública no Distrito Federal	PARQUE DO BOSQUE	Reclama do excessivo volume do som expedido durante as aulas no Parque do Bosque.	00302-00000666/2020-24	Reclamação encaminhada para a CODES.	NÃO

So-172623/2022	17/06/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	SQSW 300	Solicita recolhimento de tabela de basquete velha deixada no estacionamento do Bloco M da SQSW 300.	NÃO	Demanda solucionada junto ao Síndico do bloco.	SIM
Re-173088/2022	19/06/22	Invasão de Área Pública	SQSW 300	Solicito a retirada de cesta de basquete irregular instalada no estacionamento do SQSW 300 no estacionamento público do bloco M invadindo área pública e danificando os carros.	NÃO	Demanda solucionada junto ao Síndico do bloco.	SIM
So-174120/2022	20/06/22	Manutenção de ciclovia ou ciclofaixa em rodovia	SQSW 103	Solicito ajuste no piso da ciclovia localizada entre a SQSW 103 e a comercial CLSW 103. No local há uma caixa da operadora NET sobreposta ao nível do piso. Já presenciei alguns acidentes com ciclistas e com pedestres. Os pedestres tropeçam e caem pois não conseguem detectar o nível sobreposto da caixa - sobretudo idosos que não possuem agilidade.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/06/2022.	SIM
So-174144/2022	20/06/22	Manutenção de ciclovia ou ciclofaixa em rodovia	CLSW 104	Solicito reparo na ciclovia entre a SQSW 104 e a comercial CLSW 104, junto a um bueiro de telefone. Defeito no piso pode causar acidentes a ciclistas e pedestres.	NÃO	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO
So-181664/2022	28/06/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	SQSW 101/102	Solicita recolhimento de entulhos e lixo verde na entrequadra SQSW 101/102.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 13/07/2022	SIM
Re-181774/2022	29/06/22	Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	SIG Quadra 06	Solicita Fiscalização - Poluição Sonora no estacionamento da Administração Regional, referente ao alarme dos carros que estão incomodando moradores da região.	NÃO	Ouvidoria realizou conversa com demandante, informando-o que o alarme não é dos carros da Administração Regional.	SIM