

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS  
E SOLICITAÇÕES DE  
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL



3° TRIMESTRE  
DE 2022

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administrador Regional: **Alcidino Vieira Júnior**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL – 3º 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>07</b>
<b>CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....</b>	<b>08</b>
<b>NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2022 .....</b>	<b>09</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 3º TRIMESTRE DE 2022.....</b>	<b>12</b>
<b>SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....</b>	<b>14</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 3º trimestre de 2022, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 14,9 dias<sup>2</sup>:

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



14.9

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 3º trimestre de 2022, foram registradas 52 manifestações no Sistema OUV/DF, com 35 solicitações, 11 reclamações, duas sugestões, duas solicitações de informações e dois elogios.

Destas, somente 11,5% foram classificadas como não resolvidas e 36,5% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

### SITUAÇÃO



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 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 julho de 2022 ao dia 30 de setembro de 2022 (3º trimestre do exercício de 2022).

	INDICADORES - 3º TRIMESTRE 2021/2022							
	2021				2022			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	83%	83%	75%	75%	50%	59%	67%	60%
Agosto	67%	62%	67%	50%	79%	82%	91%	73%
Setembro	14%	60%	50%	0%	86%	93%	100%	80%

## 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

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

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

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 3º trimestre de 2022, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou um bom desempenho em seus indicadores:

#### ÍNDICE DE 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



## 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>:

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

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

## 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 (2º trimestre de 2022) foi de 60%, apresentando sensível melhora no 3º trimestre.

## NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2022

No 3º trimestre de 2022, foram registradas 52 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um índice de resolutividade de 77%:

## ÍNDICE DE 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”, manutenção e construção de calçadas, coleta de entulho e de galhos e podas de árvores e manutenção e construção de quadras de esporte e de Pontos de Encontro Comunitários - PEC.

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.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - 3º TRIMESTRE DE 2022			
	2021	2022	Variação (%)
Assunto 1	Tapa-buraco		350%
Total de Manifestações	2	9	
Representatividade	5%	22,5%	
Assunto 2	Manutenção de calçadas		-13%
Total de Manifestações	8	7	
Representatividade	20%	17,5%	
Assunto 3	Coleta de entulho		150%
Total de Manifestações	2	5	
Representatividade	5%	12,5%	

## TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Assunto	Tapa-buraco			
Solicitações e reclamações	2022 (3º Trimestre de 2022)			
Crítérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	-	-	-	-
Agosto	100%	100%	100%	100%
Setembro	100%	100%	100%	100%

Foram registradas nove manifestações referentes a “operação tapa-buraco”, tendo sido atendidas oito delas pela equipe técnica da COLOM e uma encaminhada à NOVACAP por se tratar de recapeamento asfáltico<sup>7</sup>, alcançando um índice de resolutividade de 100%.

## MANUTENÇÃO DE CALÇADAS

Assunto	Manutenção de calçadas			
Reclamações	2022			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	-	-	-	-
Agosto	100%	100%	100%	100%
Setembro	-	-	-	-

Assunto	Manutenção de calçadas			
Solicitações	2022			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	100%	67%	100%	50%
Agosto	0%	67%	100%	0%
Setembro	-	-	-	-

Dentre as demandas mais solicitadas no período destaca-se a “manutenção de calçadas”, com sete solicitações. Porém, até a presente data, somente duas solicitações foram classificadas como resolvidas<sup>8</sup>.

Ocorreu que esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações – SULIC para compra de cimento, para a realização das manutenções solicitadas pelos cidadãos.

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade

de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF<sup>9</sup>.

## COLETA DE ENTULHO

Assunto	Coleta de Entulho			
Reclamações	2022			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	-	-	-	-
Agosto	100%	100%	100%	100%
Setembro	-	-	-	-

Assunto	Coleta de Entulho			
Solicitações	2022			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	0%	0%	0%	0%
Agosto	100%	100%	100%	100%
Setembro	-	-	-	-

Foram apresentadas pelos cidadãos cinco manifestações solicitando coleta de entulho e todas foram atendidas pela equipe técnica da COLOM, exceto a solicitação So-190667/2022 que, segundo aquela Coordenação, o terreno citado pertence à Divisão de Obras e quaisquer material e equipamento armazenado no local é de uso diário na manutenção da cidade. Informou também que não há outro local para armazenamento do Asfalto PMF (Pré-Misturado a Frio) e, portanto, não seria possível realocar o material.

## QUADRAS DE ESPORTE

Assunto	Quadras de esporte			
Solicitações e reclamações	2022			
Critérios	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Julho	-	-	-	-
Agosto	50%	100%	100%	100%
Setembro	-	-	-	-

<sup>7</sup> Processo SEI nº 00302-00000749/2022-85.

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

<sup>9</sup> Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

Durante o 3º trimestre de 2022, foram registradas somente quatro manifestações referentes a quadras de esporte, quando duas solicitações foram resolvidas pela equipe técnica da Administração Regional (manifestações So-221917/2022 e Re-237889/2022).

Quanto às outras duas manifestações (So-196929/2022 e So-221904/2022), ambas foram encaminhadas para a equipe técnica da COLOM.

Para resolução da solicitação So-196929/2022, a COLOM encaminhou processo SEI iniciado por esta Ouvidoria à Diretoria de Obras para vistoria e levantamento das necessidades<sup>10</sup>.

E, quanto a demanda So-221904/2022, a COLOM realizou ajustes na tabela de basquetes e manutenção nas telas das traves da quadra. Porém, o cidadão solicitante classificou a demanda como não resolvida, pois a equipe teve de retirar os aros das tabelas para serem soldadas e serão reinstaladas em breve. Tão logo seja finalizado o serviço, esta Ouvidoria irá encaminhar resposta complementar para reavaliação da resposta pelo cidadão.

### **COLETAS DE GALHOS E TRONCO DE ÁRVORES**

Foram registradas quatro solicitações de coleta de lixo verde e todas foram atendidas pela equipe técnica desta Administração Regional.

### **CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS**

Foram apresentadas pelos cidadãos três solicitações de construção de calçadas

(So-208260/2022, So-209694/2022 e So-228465/2022). Porém, nenhuma delas foi atendida pela equipe técnica da COLOM.

Reiteramos a informação que esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização das construções solicitadas pelos cidadãos.

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF<sup>11</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 3º trimestre de 2022, estas estão listadas no Anexo II deste Relatório.

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

Durante o período do 3º trimestre de 2022 foram registradas três solicitações de informações no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (Protocolos 00302000002202218, 00302000003202262 e 00302000004202215), devidamente respondidas pelo referido Sistema.

<sup>10</sup> Processo SEI nº 00302-00000577/2022-40.

<sup>11</sup> Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

## ANÁLISE DAS DEMANDAS E DO PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DURANTE O 3º 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 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 boa taxa de resolutividade da Administração Regional ante o atendimento das demandas apresentadas no período do 3º trimestre de 2022, com o **índice de 77%**.

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 NOVACAP para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, face a complexidade da maior parte das demandas de construção de novo calçamento.

Desta forma, o que se verifica ante o represamento de calçadas a serem construídas ou recuperadas é a carência de recursos financeiros públicos.

Conforme informado anteriormente, esta Administração Regional solicitou utilização de saldo de Ata de Registro de Preços da Subsecretaria de Licitações e Compras – SULIC para compra de cimento, para a realização das construções solicitadas pelos cidadãos.

Porém, após a definição do cronograma, esta Administração Regional foi informada que a empresa fornecedora não iria mais entregar o cimento já empenhado, ocasionando a impossibilidade de realização da manutenção das calçadas solicitadas pelos cidadãos por meio do Sistema OUV/DF<sup>12</sup>.

### PLANO DE AÇÃO DE 2022 DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

Ao analisar o Plano de Ação apresentado pela Administração Regional do Sudoeste

<sup>12</sup> Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

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

Equipe técnica responsável:

**COLOM** – Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção.

Coordenadora: Mariana Miranda.

**DIROB** – Diretoria de Obras.

Diretor: Josmar Fernandes da Costa Júnior.

**GEMAC** – Gerência de Execução de Obras, Manutenção e Conservação.

Gerente Marinete Rodrigues.

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO PARA O 3º TRIMESTRE DE 2022	AÇÕES PREVISTAS	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 3º TRIMESTRE DE 2022
JANEIRO A DEZEMBRO	Reparos rotineiros nas vias de rodagem (operação "Tapa-buraco").	<b>Atendido integralmente</b> durante o 3º trimestre de 2022.
	Recolhimento rotineiro de lixo, entulho e resíduos vegetais em toda a Região Administrativa.	<b>Atendido integralmente</b> durante o 3º trimestre de 2022.
	Manutenção rotineira no Parque do Bosque (limpeza e roçagem).	<b>Atendido integralmente</b> durante o 3º trimestre de 2022.
JUNHO A DEZEMBRO	Limpeza das bocas de lobo da Região Administrativa.	<b>Atendido integralmente.</b> Foram realizadas a limpeza de todas as bocas de lobo da Região Administrativa para evitar alagamentos durante o período de chuvas.
JANEIRO A DEZEMBRO	Recuperação de calçadas em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.	<b>Não atendido.</b> Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.

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

PÉRIODO DE EXECUÇÃO PREVISTO PARA O 3º TRIMESTRE DE 2022	AÇÕES PREVISTAS	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	ANÁLISE DO ATENDIMENTO - 3º TRIMESTRE DE 2022
ABRIL A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública da Octogonal e avenida contorno.	Companhia Energética de Brasília - CEB	<b>Não atendido.</b> Contrato do fornecedor com a CEB assinado. Aguardando a execução.
JUNHO A DEZEMBRO	Reforma de Espaços Esportivos - Reconstrução do Skate Park do Sudoeste e Octogonal.	Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil- NOVACAP	Obras do Skate Park iniciadas.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 07 Bloco A8.		<b>Não atendido.</b> Em licitação pela NOVACAP.
	Reforma do estacionamento público situado na QRSW 05 Bloco B6.		
JANEIRO A DEZEMBRO	Construção de outros estacionamentos na QRSW conforme programação da NOVACAP	Administração Regional	<b>Não atendido.</b> Cimento não foi entregue pelo fornecedor, conforme Processo SEI nº 00302-00000214/2022-12.
	Construção de calçadas e acessibilidade em vários locais da Região Administrativa em atendimento às manifestações de Ouvidoria.		
JULHO A DEZEMBRO	Eficientização do sistema de iluminação pública na 4ª Avenida	CEB	<b>Não atendido.</b> Aguardando contratação da CEB e recursos financeiros oriundos de emenda parlamentar.
	Instalação de novos postes em		

várias localidades do Sudoeste		
Cercamento do Parque da Octogonal	Administração Regional	<b>Não atendido.</b> Processo em análise pela SEDUH quanto a destinação do terreno.

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 o Octogonal.

valores empenhados do insumo em comento.

Desta forma, sugerimos que o Ordenador de Despesa desta Administração Regional verifique a possibilidade de recompor os preços por meio de reequilíbrio econômico e financeiro dos valores já empenhados ou aplicação das penalidades previstas em lei.

Este é o Relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2022 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 31 de outubro de 2022.

## SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Dentre os problemas apontados neste Relatório, esta Ouvidoria Seccional, com o intuito de auxiliar na resolução ou 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. A Administração Regional do Sudoeste e Octogonal emitiu Nota de Empenho (que tem força de contrato) para a aquisição de cimento e detém poder discricionário, por meio do Ordenador de Despesa, para verificar a possibilidade de aplicação de penalidade ao fornecedor por não entregar o cimento ou de reequilíbrio econômico-financeiro dos

# ANEXO I

## DEMANDAS DE MANUTENÇÃO 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
So-184173/2022	01/07/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 301	Solicita a recuperação de alguns trechos de calçada no interior da quadra SQSW 301 - Setor Sudoeste (DF).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-188373/2022	06/07/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 103	A calçada de aproximadamente 90 metros localizada entre os edifícios residenciais da SQSW 303 e o colégio Mapple Bear apresenta diversos danos perigosos ao longo de sua extensão.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
Re-216542/2022	12/08/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SIG Quadra 04	Solicita instalação de acessibilidade na calçada localizada no SIG Quadra 04 Lote 417 (solicita continuidade no calçamento entre a Papelaria ABC e a Primeira Avenida do Sudoeste, no terreno defronte à CASSI).	00302-00000745/2021-16	Foi informado pela COLOM que a Administração Regional está acompanhando por meio de reuniões o projeto em andamento da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - SEDUH de requalificação do Setor de Indústrias Gráficas, o que contemplará revitalização e construção de estacionamentos públicos, inclusive do estacionamento defronte à CASSI (local da solicitação) com a construção dos respectivos calçamentos e acessibilidade.	SIM	RESOLVIDA

So-223466/2022	23/08/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 303	A calçada que passa por detrás do Bloco A da SQSW 303, ao lado da escola Maple Bear, está completamente danificada, com buracos e diversas irregularidades, em toda sua extensão, até chegar à Segunda Avenida.	00302-00000745/2021-16 e 00302-00000743/2021-27	COLOM informou que tem ciência da situação em que as calçadas se encontram e que já solicitou à NOVACAP providências urgentes (por meio do Processo Eletrônico nº 00302-00000743/2021-27), pois no local há muitas interferências como raízes de árvores, por exemplo, que necessitam de erradicação bem como PV's de águas pluviais o que inviabiliza a construção de novas calçadas sem antes relocar tais interferências.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-234620/2022	06/09/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SIG Quadra 03	Solicita finalizar calçada na entrada do Parque da Cidade.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-241464/2022	16/09/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SIG Quadra 04	Solicita instalação de acessibilidade na calçada localizada no SIG Quadra 04 Lote 417 (solicita continuidade no calçamento entre a Papelaria ABC e a Primeira Avenida do Sudoeste, no terreno defronte à CASSI).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM. Segundo aquela Coordenação, Administração Regional está acompanhando a tramitação dos procedimentos de revitalização e requalificação do SIG, que está bem adiantado, e encontra-se na fase de liberação de licença por parte da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação para o início das obras.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-245554/2022	22/09/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 305	Solicita manutenção de calçada nos Blocos "C" e "I" da SQSW 305.	NÃO	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO

## ANEXO II

### 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
Re-186797/2022	05/07/22	Catação de materiais em grandes áreas	QRSW 01	Servidores do GDF estão machucando as árvores através de um trator utilizado para recolher o lixo, conforme relato e fotos em anexo.	NÃO	A Ouvidoria encaminhou a reclamação aos servidores da Diretoria de Obras desta Administração Regional, que se comprometeram a zelar pelas árvores, quando da utilização de maquinários. A Diretoria de Obras ressaltou que, além desta Administração Regional, outros órgãos e empresas públicas também fazem uso de maquinários, mas que no que couber à equipe daquela Diretoria, as árvores permanecerão preservadas, considerando que a manutenção da qualidade das áreas verdes e suas espécies também faz parte do trabalho desta Administração Regional.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
El-188646/2022	06/07/22	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Elogio a toda Equipe da Administração do Sudoeste pelos bons préstimos em agilizar e providenciar melhorias no bairro Sudoeste.	00302-00000163/2021-30	Elogia a equipe da Administração Regional pelos serviços prestados.	SIM	ELOGIO
So-192474/2022	12/07/22	Pista de skate	OCTOGONAL	Solicita manutenção da Pista de Skate	NÃO	Fo informada a recuperação da referida infraestrutura da pista do Skate Park da Octogonal. Trata-se de demanda antiga e legítima da comunidade e que, conforme publicação no Diário Oficial do Distrito Federal nº 129, de 12 de julho de 2022, que dispõe sobre o Extrato do Acordo de Cooperação técnica nº 01/2022 celebrado entre o Distrito Federal, por intermédio desta Administração Regional e a NOVACAP, será atendida.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Re-195201/2022	15/07/22	Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	SQSW 102	Cidadã reclama de recolhimento de resíduos de vegetação e lixo em área pública que se acumula ao fundo da área verde da Quadra CLSW 102, Bloco "C".	00302-00000574/2022-14	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/07/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA

Re-198911/2022	21/07/22	Fiscalização em Obra em área pública residencial	QRSW 03	Cidadão reclama de depósito de areia brita e piche, colocados no local pelos caminhões do GDF (Quadra 02/03 do Sudoeste na área verde).	00302-00001428/2021-17	Demanda encaminhada para a DIROB que respondeu que "o terreno citado é de propriedade da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal e será a futura sede do nosso órgão. O único local de armazenamento de material de construção que possuímos é este terreno e o mesmo será em breve cercado." Acrescentou, ainda, que "será construída uma base em concreto no local para armazenarmos melhor o Asfalto PMF (Pré-Misturado a Frio) evitando o mesmo o contato direto no solo."	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Su-202732/2022	26/07/22	Projetos e obras de infraestrutura urbana	Parque Bosque	Solicita informação se a Administração pretende fazer algum tipo de arte nos bancos do parque.	NÃO	Demanda encaminhada para a CODES que agradeceu pela sugestão e iniciativa.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-203211/2022	27/07/22	Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	Parque Bosque	Reclama que, diariamente, o anfiteatro do Bosque do Sudoeste é fonte de barulho excessivo.	00302-00000666/2021-13	Demanda encaminhada para a CODES que informou que os professores que ministram as aulas já foram orientados em relação ao som, lembrando também que as aulas são gratuitas para a comunidade esse projeto foi desenvolvido para os praticantes de atividades em especial a 3ª idade tenha uma melhor qualidade de vida ao participarem das aulas no Parque Urbano Sudoeste.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
Su-205644/2022	29/07/22	Projetos e obras de infraestrutura urbana	Sudoeste	Sugestão de arborização de estacionamentos.	NÃO	Foi informado projeto em andamento da SEDUH de requalificação de toda Primeira Avenida do Setor Sudoeste, o que contemplará a arborização dos estacionamentos públicos nos bolsões dos comércios. Trata-se de demanda antiga, mas que já está sendo tratada com prioridade por esta Administração Regional.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
In-207592/2022	02/08/22	Licença eventual para eventos em espaço público ou privado	SQSW 304	Solicita informações sobre como solicitar autorização para uso de área pública em quadras residenciais e consequente perturbação do sossego.	00302-00000623/2022-19	Solicitação respondida pela DIALIC.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-209063/2022	03/08/22	Planta de imóvel, localizado na jurisdição da Região Administrativa	CCSW 03	Solicita cópia de Planta da área verde do condomínio Bela Vista, localizado na CCSW 03, Lote 01, Blocos "A" e "B" – Sudoeste.	00302-00000616/2022-17	Demanda atendida pela DIALIC.	SIM	RESOLVIDA

In-208796/2022	03/08/22	Funcionamento de órgão público	CLSW 300 A	Cidadã solicita o recolhimento de restos de obra próximo ao Ponto de Encontro da CLSW 300 A.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIVODORIA
Re-209649/2022	04/08/22	Poda de árvore em área pública	SQSW 305	Solicita poda e limpeza de área verde nas proximidades do Centro Clínico do Sudoeste.	NÃO	Demanda encaminhada para COLOM.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
Re-223700/2022	23/08/22	Licença de Funcionamento, Alvará	SQSW 304	Solicita respostas acerca de autorização para uso de área pública em quadra residencial e consequente perturbação do sossego.	00302-00000623/2022-19	Demanda encaminhada para a DIALIC que respondeu os questionamentos por meio do Processo SEI nº 00302-00000623/2022-19.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIVODORIA
So-228252/2022	29/08/22	Iluminação Pública (Funcionamento)	QRSW 03	Demandas diversas encaminhadas por meio de carta anexada à manifestação.	00302-00000698/2022-91	Demanda encaminhada para a Gabinete que respondeu que foi autuado o Processo SEI nº 00302-00000698/2022-91 encaminhado à CEB.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-231762/2022	01/09/22	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	Autorização concedida.	SIM	RESOLVIDA
So-240354/2022	15/09/22	Parquinhos infantis	SQSW 300	Solicitação de revitalização de parque infantil da Quadra SQSW 300 Bloco L	NÃO	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
El-241996/2022	18/09/22	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	Administração Regional	Manifesta gratidão aos servidores Kássio, Paulo e Jeferson pelo atendimento prestado no Protocolo.	NÃO	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO

So-242758/2022	19/09/22	Ponto de encontro comunitário – PEC	SIG Quadra 06	Cidadã solicita fiscalização para possível implantação de Ponto de encontro comunitário- PEC, localizada no SIG 6 nas proximidades do restaurante "Quintal da tia Sandra ".	00302-00000784/2022-02	Demanda encaminhada para a NOVACAP.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
Re-243395/2022	20/09/22	Ponto de encontro comunitário – PEC	SQSW 105	Solicita manutenção de PEC da Quadra SQSW 105.	00302-00000785/2022-49	Demanda encaminhada para a NOVACAP.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-245185/2022	22/09/22	Parquinhos infantis	SQSW 305	Cidadão solicita manutenção no parque infantil localizado na SQSW 305 entre o Bloco " L" e "M" do Sudoeste. Sugere também instalação de PlayDog no local.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA