

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



2° TRIMESTRE
DE 2021

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administradora Regional: **Tereza Canal Lamb**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – 2º TRIMESTRE DE 2021**

SUMÁRIO

A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA	04
A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL	05
PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	07
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO	08
CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....	09
NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2021	09
DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2021.....	16
ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS.....	20
SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	21



A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

A Constituição de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito, buscando assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais.

A Carta Magna prevê a democracia participativa ou semidireta, que tem por fundamento a participação direta do povo no controle, na fiscalização e na tomada de decisões do Estado, num verdadeiro exercício de cidadania.

Dentre as previsões constitucionais que visam a efetivação da democracia participativa, destaca-se o Art. 37, §3º:

"§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário

e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

(...)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Desta forma, percebe-se que tal dispositivo constitucional vislumbrou a criação de ouvidorias, bem como das corregedorias no âmbito da administração pública.

Em atendimento à Carta Magna, o Distrito Federal, publicou a Lei nº 4.990 de 2012, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso a informações previsto na Constituição Federal e em conformidade com a Lei federal nº 12.527 de 2011.

E, em 2012, criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF por meio da Lei nº 4.896, com a finalidade de garantir a participação popular e aprimorar o exercício da cidadania e, conseqüentemente, melhorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Na ocasião, ficou definido que as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, inclusive da Administração Regional

do Sudoeste e Octogonal, seriam unidades seccionais do Sistema SIGO/DF.

A Ouvidoria é um canal de relacionamento direto entre o Governo do Distrito Federal - GDF e o cidadão, que pode, a qualquer momento, registrar suas solicitações, sugestões reclamações, denúncias e elogios, bem como solicitar informações referentes aos diversos serviços disponíveis.

Cada órgão público do GDF conta com uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas e encaminhá-las para a Ouvidora-geral.

As ouvidorias atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão por meio do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, em relação às áreas em que atuam.

A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

A Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal conta com a colaboração de diversos servidores e, em especial, da equipe técnica da Coordenadoria de Licenciamento, Obras e Manutenção – COLOM que, por meio de suas Diretorias e Gerências, realiza os mais diversos serviços de planejamento, acompanhamento e exe-

cução de obras e serviços de engenharia sob a responsabilidade da Administração Regional.

Dentre estes serviços destacamos: Realizar pequenas obras e serviços de alvenaria, carpintaria, marcenaria, pintura, serralheria, elétrica e hidráulica nos próprios da Administração Regional, ou fiscalizar a execução por terceiros, recuperar e conservar os próprios da Administração Regional, acompanhar e solicitar a implementação e a execução do programa de conservação e recuperação de áreas urbanizadas da Região Administrativa, acompanhar e solicitar serviços de conservação de vias públicas, tais como tapa-buraco, recapeamento asfáltico, terraplenagem e encascalhamento, dentre outros¹.

Considerando o tempo entre o registro das demandas, comunicado à COLOM e consequente retorno daquela Coordenadoria, esta Ouvidoria enviou, durante o 2º trimestre de 2021, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 10,9 dias²:

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



10.9

DIAS

¹ Decreto nº 38.094, de 28 de março de 2017, que “Aprova o Regimento Interno das Administrações Regionais do Distrito Federal e dá outras providências.”

² Imagens e 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 andar térreo 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 autuados 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 2021, foram registradas 91 manifestações no Sistema OUV/DF, com 40 solicitações e 28 reclamações.

Destas, 15,4% foram classificadas como não resolvidas, 3,3% não resolvidas após resposta complementar, 9,9% como resolvidas e 8,8% como resolvidas após resposta complementar, segundo registros do Sistema OUV/DF:



Quando da análise dos dados, verifica-se um considerável decréscimo no quantitativo de manifestações registradas no mês de maio, em comparação ao mês de abril de 2021:

EVOLUÇÃO MENSAL

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

FORMAS DE ENTRADA

PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

No rol de demandas a serem atendidas pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, destacam-se aquelas rotineiras e de solução imediata, tais como as pequenas manutenções em vias de rodagem (Operação Tapa-buraco) 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 (revitalização de parques públicos, recuperação de estacionamentos de veículos, instalação de quebra-molas, dentre outras) e podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP).

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, estas são comunicadas por esta Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM³ que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

Após a realização desses serviços, a equipe da COLOM comunica a esta Ouvidoria para que seja encaminhada resposta ao cidadão demandante, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

Para melhor visualização do nível de atendimento prestado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal às demandas apresentadas pelos cidadãos da região, o Painel de Ouvidoria do DF apresenta informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica dessas demandas, a situação atual das mesmas na Ouvidoria, a classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da através da avaliação do cidadão após receber sua

³ Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

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 serviços⁴.

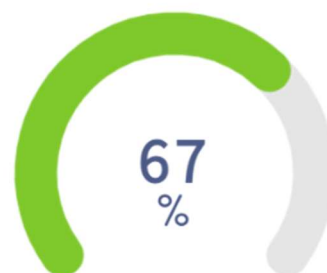
Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de abril de 2021 ao dia 30 de junho de 2021 (2º trimestre do exercício de 2021).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

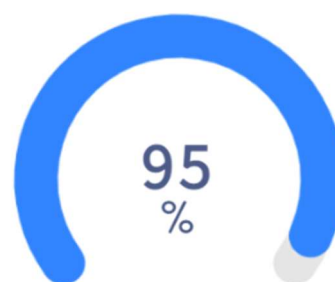
A opção “Pesquisa de Satisfação” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos à pesquisa de satisfação automática no Sistema, ou seja, apresenta em uma só tela os Índices de Resolutividade, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, além da satisfação com o Sistema, atendimento da ouvidoria e resposta recebida. O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feita a qualquer tempo ao acessar o Sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer à Administração Pública um retorno sobre a atuação⁵.

Após análise dos dados apresentados no 2º trimestre de 2021, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou bom desempenho em seus indicadores:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

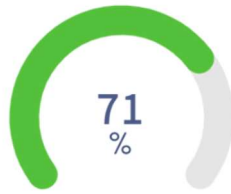


Continuando com a análise dos dados apresentados na opção “Pesquisa de Satisfação”, verifica-se um bom desempenho alcançado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, tendo alcançado 71% de satisfação com os serviços prestados por esta Ouvidoria, porém, com um índice mediano de 52% de satisfação com as respostas apresentadas pela Administração Regional:

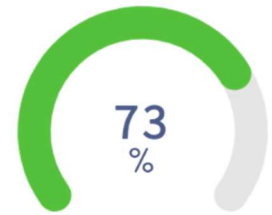
⁴ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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

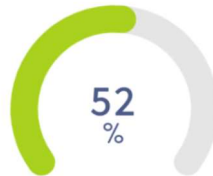
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



CONHECIMENTO DA CARTA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Verifica-se, no período do 2º trimestre de 2021 que, apesar do elevado índice de conhecimento da carta, os cidadãos perceberam não haver clareza nas informações apresentadas. A Administração Regional está reformulando a Carta de Serviços para deixá-la mais clara e com informações mais precisas e diretas ao cidadão.

CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

A opção “Carta de Serviços” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos às Cartas de Serviços ao Cidadão, ou seja, apresenta a “Taxa de Clareza” das informações constantes nas cartas e a “Taxa de Conhecimento” da existência das Cartas de Serviços. Essas informações são extraídas da pesquisa de satisfação no OUV-DF para manifestações classificadas como “Solicitações” desses serviços⁶:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2021

No 2º trimestre de 2021, foram registradas 91 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um índice de resolutividade de 50%:

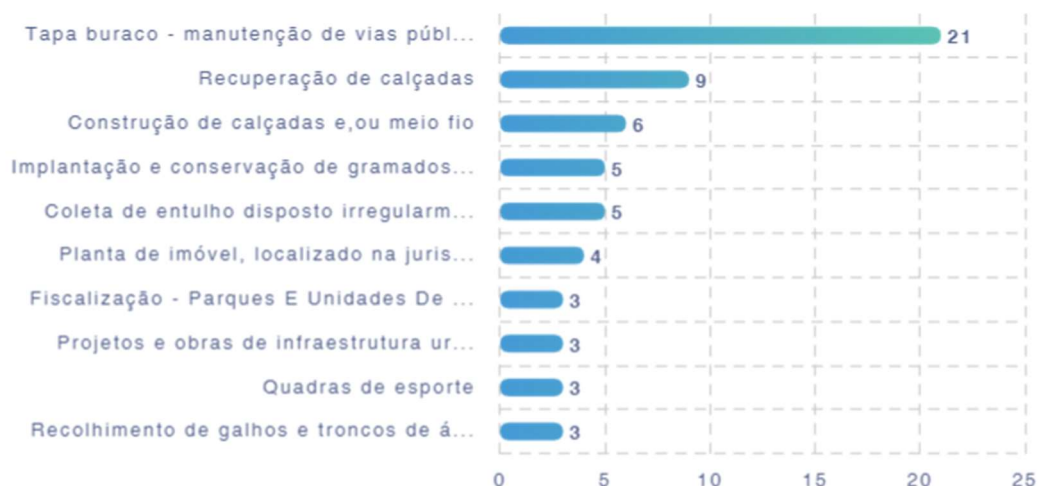
RESOLUTIVIDADE



Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, destacamos as solicitações de manutenção asfáltica nas faixas de rodagem (Operação Tapaburaco), construção e recuperação de calçadas e implantação e conservação de gramados:

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

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Depreende-se dos dados apresentados que tais demandas ocorrem, principalmente, por dois motivos:

1. A região do Sudoeste, Octogonal e Setor de Indústrias Gráficas - SIG está localizada em sua totalidade em zona urbana, com grande malha viária composta de vias locais e coletoras asfaltadas;
2. A região conta com grande número de praças arborizadas e diversas áreas verdes em áreas públicas e privadas.

TAPA-BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

SITUAÇÃO



Lidera o *ranking* de temas mais solicitados o assunto “Tapa-buraco –

manutenção de vias públicas”, com 21 manifestações⁷. Segundo a COLOM, todas as demandas foram solucionadas e tiveram as respectivas respostas encaminhadas aos cidadãos.

Porém, destes atendimentos, oito não foram respondidos pelos cidadãos.

Cinco demandas que foram resolvidas, foram classificadas pelos cidadãos como “não resolvidas” ou “não resolvidas após resposta complementar”.

Neste contexto contraditório, cidadão manifestante protocolou, na mesma data as solicitações So-085767/2021 e So-085768/2021 exatamente para a mesma demanda. Curiosamente, uma delas foi classificada como “resolvida”, e outra como “não resolvida”.

Quanto às demandas Re-089954/2021 e Re-118935/2021, ambas foram registradas pelo mesmo cidadão para a mesma demanda, que foi atendida pela

⁷ Os dados detalhados referentes às solicitações ou reclamações de manutenção asfáltica encontram-se na planilha constante do Anexo I deste Relatório.

equipe técnica da COLOM, conforme registro fotográfico encaminhado ao cidadão por meio do Protocolo Re-118935/2021. Porém, foram classificadas como “não resolvidas”.

Já a demanda So-094019/2021 foi atendida pela NOVACAP, que corrigiu o afundamento da via localizada na CLSW 300B. Porém, o cidadão classificou como “não resolvida após resposta complementar” e informou na Pesquisa de Satisfação que “o serviço foi mal executado, sem contar o fato de ter levado quase três meses para realizar um serviço simples”.

Dentre as demandas registradas como “Tapa-buraco” pelo cidadão, uma delas tratou, na verdade, de solicitação de recuperação da calçada localizada entre as Quadras 05 e 06 da Octogonal, que foi encaminhada à NOVACAP⁸.

Quanto a demanda registrada sob o protocolo So-106975/2021, foi realizada o reparo de buraco localizado nas proximidades do Bloco “A” da Quadra SQSW 102, conforme solicitado pelo cidadão, porém, mesmo após a resposta complementar encaminhada por esta Ouvidoria informando do atendimento, a demanda foi classificada pelo cidadão como “não resolvida após resposta complementar”, sem explicar o motivo de tal classificação.

RESOLUTIVIDADE



RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS

SITUAÇÃO



Quanto ao assunto “Recuperação de calçadas”, foram registradas nove demandas, sendo que, até a presente data, três delas foram atendidas. Mesmo com os atendimentos, o Sistema de Ouvidoria gerou um índice de **resolutividade de 0%⁹, pela ausência das respostas dos cidadãos**. Tratam-se do Protocolo So-101838/2021, quando a equipe técnica da própria COLOM realizou o rebaixamento de meio-fio solicitado, que permitiu o acesso ao contêiner subterrâneo instalado pelo SLU, nas proximidades da Quadra AOS nº 08 da Octogonal, e também dos Protocolos So-092285/2021 e So-092315/2021, com a recuperação das calçadas localizadas nas proximidades do Bloco “G” e entre os Blocos “H” e “I” da Quadra SQSW 103¹⁰.

Outra demanda trata de dano causado a uma ciclovia do Sudoeste, segundo o cidadão manifestante, ocasionado pelo Colégio COC. A demanda recebeu atenção da COLOM que constatou o dano. Ante a demanda registrada por meio do Protocolo Re-221920/2020 e o teor da reclamação, a manifestação foi encaminhada ao DFLEGAL para providências¹¹.

Quanto as outras demandas até então não atendidas, tratam-se de manutenções e instalações de calçamentos que

⁸ Processo SEI nº 00302-00000459/2021-51

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

¹⁰ <https://www.sudoeste.df.gov.br/2021/04/05/novas-calçadas-para-a-quadra-103-do-sudoeste/>

¹¹ Processo SEI nº 00112-00031215/2020-94.

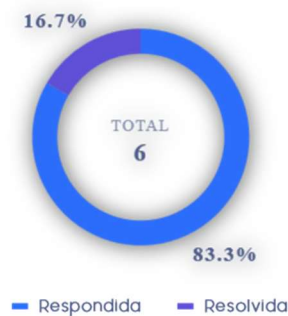
requerem maquinário e equipe técnica especializada da NOVACAP¹².

Importante citar as informações prestadas pela NOVACAP no campo “Trâmites” do Protocolo So-092285/2021. Segundo aquela Companhia, cabe à Administração Regional avaliar, levantar as necessidades de calçamento, anexar relatório fotográfico e croqui e informar destinação de recursos para a execução dos serviços de recuperação e construção de calçamentos solicitados à NOVACAP. Informou ainda que, após esta etapa, a Administração Regional deve encaminhar a demanda por meio de Processo SEI àquela Companhia, para fins de orçamento.

Os processos eletrônicos SEI referentes à recuperação de calçadas foram devidamente autuados e estão em trâmite na COLOM ou NOVACAP, conforme Anexo II deste Relatório.

CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS

SITUAÇÃO



Quanto ao assunto “Construção de calçadas ou meio-fio”, foram registradas seis demandas e, destas, somente uma foi atendida pela COLOM e classificada como “Resolvida” pelo cidadão interessado.

Outras duas tratavam tão somente de solicitação de informações técnicas (Su-136779/2021 e In-

148659/2021), que foram respondidas também pela COLOM. Porém, os respectivos cidadãos não classificaram as demandas.

E, por fim, outras três demandas que tratam de solicitação de construção de calçamento foram encaminhadas à COLOM¹³.

RESOLUTIVIDADE



IMPLANTAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE GRAMADOS, BOSQUES, PARQUES E JARDINS

SITUAÇÃO



Foram registradas cinco demandas sob o tema “Implantação e Conservação de gramados, bosques, parques e jardins”¹⁴.

Destas, somente uma não foi ainda atendida pela Administração Regional por se tratar de demanda de grande complexidade, onde os cidadãos sugerem a implantação de parque e jardins nas proximidades do Bloco B-5 da Quadra QRSW 04 do Sudoeste. O Processo SEI está sob análise da COLOM¹⁵.

¹² Detalhamento constante do Anexo II deste Relatório.

¹³ Detalhamento constante do Anexo III deste Relatório.

¹⁴ Detalhamento constante do Anexo IV deste Relatório.

¹⁵ Processo SEI nº 00302-00000712/2021-76

Na reclamação anônima registrada sob o Protocolo Re-101785/2021, cidadão reclama de mau cheiro exalado de chafariz do gramado do Bloco “D” da Quadra SQSW 305. Esta Ouvidoria enviou resposta informando que tal situação não configura, a princípio, ato de infração, estando a Administração à disposição para receber abaixo-assinado para que a reclamação apresente maior robustez e representatividade comunitária.

Quanto às outras três demandas, todas tratam da disponibilização de espaço de recreação para animais domésticos no Sudoeste. Todas foram atendidas com a revitalização e reinauguração do “Parcão” do Parque do Bosque do Sudoeste, mas não foram devidamente respondidas pelos cidadãos.

Desta forma, considerando as demandas respondidas, o assunto mereceu o índice de resolutividade de 50%:

RESOLUTIVIDADE



COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE

SITUAÇÃO



Foram registradas cinco manifestações sob o assunto “Coleta de entulho disposto irregularmente” e

todas foram atendidas ou respondidas. Duas demandas foram classificadas pelos cidadãos como “não resolvidas”¹⁶, atingindo a taxa de resolutividade de 60%:

RESOLUTIVIDADE



Destas duas demandas classificadas como “não atendidas”, uma delas solicitava o recolhimento de “móveis antigos”, quando esta Ouvidoria informou que restos de obras (areia, terra e entulho), móveis, eletrodomésticos e eletrônicos não são passíveis de recolhimento pelas administrações regionais, uma vez que os cidadãos do Distrito Federal dispõem do serviço Papantulho em diversas localidades do DF, cabendo aos mesmos verificar os endereços das unidades e critérios de descarte no sítio eletrônico do SLU.

Noutra, o cidadão solicitou recolhimento de entulho. Após o comparecimento da equipe técnica da Administração Regional ao local informado, foi constatado que o material estava depositado em área particular, impedindo o acesso ao entulho.

Destaca-se a resposta encaminhada pelo cidadão responsável pela reclamação registrada sob o Protocolo Re-151379/2021. Na ocasião, ele respondeu a pesquisa de satisfação comentando que **“Os responsáveis pela resposta foram muito educados e procuraram agilizar a resolução dos problemas. Agradeço a todos os envolvidos e parabêniso a equipe.”**

¹⁶ Os dados detalhados referentes ao assunto encontram-se no Anexo V deste Relatório.

PLANTA DE IMÓVEL LOCALIZADO NA JURISDIÇÃO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA

SITUAÇÃO



Foram registradas quatro demandas solicitando cópia de plantas prediais. Quando surgem estas solicitações, esta Ouvidoria entra em contato com o Núcleo de Protocolo e Arquivo da Administração Regional que, prontamente, informa a disponibilidade ou não da respectiva documentação. Na sequência, esta Ouvidoria informa ao cidadão a disponibilidade ou não do documento, o endereço e o horário de funcionamento do referido Núcleo, para atendimento presencial da demanda.

O assunto atingiu o índice de 100% de resolutividade:

RESOLUTIVIDADE



FISCALIZAÇÃO DE PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

Foram registradas três reclamações sob os protocolos Re-086050/2021, Re-135856/2021 e Re-147781/2021.

Destas, duas manifestações reclamaram do volume excessivo do som mecânico. A Coordenação de Desenvolvimento - CODES da Administração Regional, responsável pela administração do Parque do Bosque, informou que não autoriza a utilização de som mecânico com propagação de som com valor elevado de decibéis, que conta com a colaboração e compreensão dos usuários e que envidaria todos os esforços para conscientizar os instrutores e colaboradores para obedecerem os limites sonoros.

Outra reclamação trata de possível utilização de quadra poliesportiva pública, localizada no Parque do Bosque, para fins comerciais com aulas remuneradas. A CODES informou que não há autorização para utilização da quadra poliesportiva para fins comerciais ou privados.

PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA

Foram registradas três manifestações sugerindo construção de outra quadra de areia no Parque do Bosque, criação de espaço para o lazer de animais domésticos (ParCão) na Quadra SQSW 504 e criação de zona turística na Quadra 08 do SIG (Su-099729/2021, Su-100111/2021 e Su-147435/2021, respectivamente). Todas estas sugestões foram encaminhadas aos setores competentes para análise.

QUADRAS DE ESPORTE

Foram registradas três manifestações: solicitação de revitalização da quadra de esportes contígua ao Bloco "D" da SQSW 104, reclamação de que a quadra esportiva do Parque do Bosque estaria sendo utilizada para a realização de aulas

particulares e, por último, solicitação de informações quanto a necessidade de apresentação de autorização para a utilização de quadra poliesportiva localizada na SQSW 100 do Sudoeste, para a realização de aulas particulares coletivas remuneradas (So-107970/2021, Re-086443/2021 e In-140700/2021, respectivamente).

A solicitação de revitalização de quadra esportiva foi atendida pela equipe técnica da Administração Regional em parceria com a comunidade local.¹⁷

Quanto a reclamação da forma de utilização da quadra esportiva do Parque do Bosque, a CODES informou que não há autorização para utilização da quadra poliesportiva para fins comerciais ou privados¹⁸.

E, por fim, quanto a solicitação de informações acerca de autorização para realização de aulas remuneradas, a CODES informou que tal competência pertence à Secretaria de Esportes¹⁹.

RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES

No que se refere às três demandas registradas no sistema OUV/DF tratando de solicitação de recolhimento de galhos e troncos de árvores (protocolos So-090866/2021, So-106359/2021 e So-128718/2021), verifica-se que todas foram atendidas e devidamente respondidas aos cidadãos. Porém, nenhuma delas foram classificadas como resolvidas pelos demandantes.

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 e para resolução ou resposta sob a responsabilidade da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, estas estão listadas no Anexo VI deste Relatório.

DEMANDAS NO SISTEMA E-SIC

Foram quatro solicitações registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no período do 2º trimestre de 2021.

Na demanda registrada por meio do Protocolo 00302000004202126, o cidadão interessado solicitou cópia digital de todo o processo que trata de construção de estacionamento de frente ao Edifício Monte Olimpo. Em atendimento à demanda, esta Ouvidoria encaminhou no e-mail do interessado, cópia do Processo nº 00302-00000941/2020-18 que trata do tema nesta Administração Regional. Foi informado ao interessado que, caso deseje-se maiores informações acerca do Contrato e empresa responsável pela obra, tal solicitação somente poderia ser fornecida pela NOVACAP.

Noutra demanda (Protocolo e-SIC 00302000005202171), cidadã encaminhou questionário referente a pesquisa para seu TCC. A resposta foi encaminhada ao e-mail da interessada.

¹⁷ <https://www.sudoeste.df.gov.br/2021/07/12/parceria-com-a-comunidade-viabiliza-reformas-no-sudoeste/>.

¹⁸ Processo SEI nº 00302-00000445/2021-37.

¹⁹ Processo SEI nº 00302-00000698/2021-19.

Fora solicitado também (Protocolo e-SIC 00302000006202115) planta predial de imóvel recém adquirido pelo cidadão. Foi informado ao cidadão que a planta requerida estava à disposição para análise e cópia no Núcleo de Protocolo e Arquivo da Administração Regional.

E, por último, cidadã solicitou cópia de processo eletrônico sobre assunto de seu interesse. A cópia do processo foi enviada por meio do Sistema e-SIC (Protocolo 00302000007202160).

DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 2º TRIMESTRE DE 2021

Escada da CLSW 302, atrás do bloco A, que ganhou vida pelas mãos do artista Elom da Ceilândia. A pintura foi realizada pelo artista em parceria com a síndica e os moradores do bloco A da comercial que doaram os materiais e as tintas, e com o apoio do OBA Hortifruti²⁰:



Pintura e os reparos dos bancos e mesas da praça da SQSW 504:



Roçagem, capina, poda de árvores e limpeza na Praça das motos QMSW 2, conjunto A:



Revitalização de calçada na SQSW 103 em frente ao bloco H:



A equipe de manutenções e obras da Administração Regional finalizou os reparos de alguns bueiros no Sudoeste Econômico. Foram feitas as manutenções das tampas e

²⁰ Fonte das informações e fotos: <https://www.sudoeste.df.gov.br/>

meios-fios de dois bueiros na QRSW 7, ao lado e em frente ao bloco B8, e também na QRSW 8 em frente aos blocos B2, B5 e B7. É de suma importância a manutenção dos bueiros para que o escoamento da água das chuvas ocorra sem prejuízos. A falta dessa manutenção e até mesmo da limpeza faz com que a água não encontre o local correto de evasão e acarrete em sérios problemas como enchentes e questões de trânsito:



Finalizada a colocação de areia na quadra da SQSW 303, além da limpeza no local e podas baixas de árvores ao redor da quadra:



Podas emergenciais na quadra 4/5 da Octogonal:



Entrega da revitalização da praça da QRSW 1:





Revitalização de rampas de acessibilidade na quadra 8 da Octogonal:



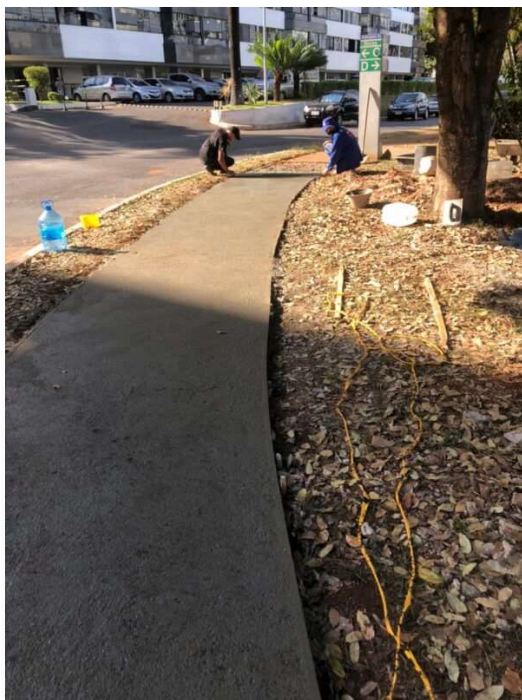
Pintura de brincadeiras infantis no piso ao lado do parquinho da Praça QRSW 1:



Pintura urbana na parada de ônibus da EPIG na altura da SQSW 101 e faixa de pedestre na ciclovia próxima a parada:



Revitalização de calçadas na SQSW 303:



Pinturas de brincadeiras infantis no parquinho da praça Esaú de Carvalho:



Reabertura do parquinho infantil do Parque Bosque:



Entrega da revitalização da quadra poliesportiva da SQSW 104, atrás do bloco D, e do parquinho infantil atrás do bloco F:





ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Ante as informações apresentadas, é possível concluir que a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal tem disponibilizado todos os canais de comunicação aos cidadãos que residem ou trabalham da região do Sudoeste, Octogonal e SIG.

Além disso, verifica-se que o Gabinete da Administração Regional permanece atento às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de contato telefônico ou de forma presencial no próprio Gabinete ou em visitas realizadas, sempre orientando os cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

Desta forma, verifica-se que a Administração tem envidado todos os esforços para o pleno atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma taxa de resolatividade da Administração Regional mediana ante o atendimento das demandas apresentadas no período do 2º trimestre de 2021, com o **índice de 50%**.

No período, destacou-se somente dois pontos negativos, referentes às demandas de recuperação e construção de calçadas e respectivos acessos à pessoas portadoras de necessidades especiais e também ao longo tempo dispendido até o atendimento das demandas de reparação de buracos (operação “Tapa-buraco”).

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

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

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

Como já foi relatado acima, no período do 2º trimestre de 2021, somente as revitalizações das calçadas das SQSW 303 (Bloco “G”) e 103 (Bloco “G” e entre os Blocos “H” e “I”) e da Praça da QRSW 01 foram realizadas.

Verifica-se também, nesta situação e em outras, a dependência da equipe técnica da Administração Regional à NOVACAP para o atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, face a complexidade da maior parte das demandas de calçamento.

Porém, ante este tema, a NOVACAP já informou que a própria Administração Regional deve avaliar, levantar as necessidades de calçamento, anexar os

respectivos relatórios fotográficos e croquis e, o mais importante, **informar os recursos financeiros para a execução dos serviços.**

Desta forma, o que se verifica ante o repesamento 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 apontadas²¹.

Em que pese todo o apoio prestado pelos órgãos e empresas públicas à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, tal dependência gerou atrasos no atendimento das demandas de “Tapa-buraco” durante o 2º Trimestre de 2021.

Tal situação ocorreu porque a Administração Regional depende do fornecimento de emulsão e massa asfáltica para atendimento das demandas. Em muitos casos, ocorrem atrasos na entrega do insumo, gerando demora nos atendimentos e conseqüente atrasos no envio da resposta complementar aos cidadãos, ao informar da conclusão dos reparos solicitados²².

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.

SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Dentre os problemas apontados neste Relatório, esta Ouvidoria, 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;
2. Verificar junto à NOVACAP a disponibilidade de emulsão e massa asfáltica com a frequência necessária, de modo a promover o atendimento das demandas de “Tapa-buraco” dentro do prazo máximo estipulado de 20 (vinte) dias.

Este é o Relatório de Ouvidoria do 2º trimestre de 2021 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 28 de agosto de 2021.

21 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.

22 Conforme Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.

ANEXO I

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA
So-083198/2021	04/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 105	Solicita reparo nos buracos localizados na Estrada Parque Contorno do Bosque - EPCT, no entroncamento com a EPIG (nas proximidades da Quadra SQSW 105).	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM em 22/06/2021.	SIM	RESOLVIDA
So-085767/2021	06/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Vários buracos em sequência na avenida das jaqueiras, entre o sudoeste e o Cruzeiro. Sentido Sudoeste / SMU.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	NÃO RESOLVIDA
So-085768/2021	06/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Vários buracos em sequência na avenida das jaqueiras, entre o sudoeste e o Cruzeiro. Sentido Sudoeste / SMU.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESOLVIDA
So-085769/2021	06/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Vários buracos em sequência na avenida das jaqueiras, entre o sudoeste e o Cruzeiro. Sentido Sudoeste / SMU.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-085771/2021	06/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Vários buracos em sequência na avenida das jaqueiras, entre o sudoeste e o Cruzeiro. Sentido Sudoeste / SMU.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-089954/2021	12/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 300	buraco na entrada da quadra residencial SQSW 300, quase em frente a banca de jornal	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 02/06/2021. Resposta complementar encaminhada ao cidadão.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR

So-091195/2021	13/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 304	Prefeita da Quadra SQSW 304 solicita a realização de operação Tapa-buraco nas proximidades dos Blocos "A", "B", "C" e "H", entre os Blocos "K" e "J", bem como nas proximidades do Bloco "G" da referida Quadra.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-094019/2021	15/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 300B	Solicita manutenção nos buracos da via que dá acesso ao comercio local da quadra CLSW 300B, na entrada da via, no entroncamento com a Primeira Avenida.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela NOVACAP.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
Re-094255/2021	16/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QMSW 05	Solicita reparo em buraco localizado defronte ao Edifício Mont Blanc, na entrada da QMSW 05, no entroncamento com a Primeira Avenida.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM em 22/06/2021.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
Re-097138/2021	20/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buraco no asfalto na entrada da SQSW 103 entre o bloco A e o E.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada à COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-097875/2021	20/04/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 300	Solicita manutenção de via pública, tapando dois buracos, localizados na entrada da quadra SQSW 300, no bairro sudoeste, após o quebra-molas e em frente a banca de revistas.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela equipe da COLOM entre os dias 01 e 02/06/2021, após recebimento de emulsão asfáltica pela NOVACAP. Resposta complementar encaminhada ao cidadão.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-106975/2021	03/05/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Solicita reparo no buraco localizado nas proximidades do Bloco A da Quadra SQSW 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda resolvida pela equipe da COLOM entre os dias 01 e 02/06/2021 após fornecimento de emulsão asfáltica pela NOVACAP. Resposta complementar encaminhada ao cidadão.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR

So-108563/2021	04/05/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 300A	Cidadão informa que o estacionamento do Bloco "C" da CLSW 300A, formado por piso intertravado, está extremamente danificado, com afundamento considerável, podendo causar acidentes com pedestres e veículos. Ademais as caixas de esgoto do condomínio estão sendo danificadas em razão de tal situação. O piso do estacionamento está cedendo.	00302-00000585/2021-13	CAESB manifestou-se informando que as caixas de inspeção presentes no estacionamento e próximas ao afundamento pertencem ao sistema interno de esgotos do bloco, não cabendo atuação daquela Companhia. Informou, ainda, que o empregado encarregado que acompanhou a inspeção ressaltou a necessidade urgente de reparos nas referidas caixas, tendo orientado a sra. Síndica acerca da situação e das medidas necessárias.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-109538/2021	05/05/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Solicita o fechamento de um buraco no balão da quadra SQSW 504 do Sudoeste.	00302-00000106/2021-51	Demanda resolvida pela equipe da COLOM entre os dias 01 e 02/06/2021 após fornecimento de emulsão asfáltica pela NOVACAP. Resposta complementar encaminhada ao cidadão.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
Re-118935/2021	17/05/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 300	Buraco continua crescendo na entrada da quadra SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 02/06/2021.	SIM	NÃO RESOLVIDA
Re-120399/2021	19/05/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Relata quantidade de buracos dentro da SQSW 102 e que o asfalto sempre foi muito ruim na quadra, principalmente com o aumento do movimento devido ao colégio COC.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM. Aguardando emulsão asfáltica.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-123076/2021	21/05/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	AOS 05/06	Demanda para recuperação da calçada localizada entre as Quadras 05 e 06 da Octogonal.	00302-00000459/2021-51	Processo encaminhado para a NOVACAP pela complexidade da demanda, tendo sido o cidadão interessado devidamente informado por meio do Sistema OUV/DF.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

So-141681/2021	14/06/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Solicita operação tapa buracos no Endereço: SQSW 104, BLOCO B, na entrada da quadra, nas rotatórias, nas vias internas.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-145912/2021	18/06/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Reclama que não houve reparo no buraco localizado nas proximidades do Bloco "F" da SQSW 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-147015/2021	19/06/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 100	Buraco na via de acesso ao bloco G da SQSW 100, na parte de baixo da rampa que dá acesso ao prédio.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-155294/2021	29/06/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 304	Solicita reparo em dois buracos no estacionamento da CLSW 304, Bloco A.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada à COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

ANEXO II

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA
So-090336/2021	12/04/21	Recuperação de calçadas	AOS 05/06	Demanda para recuperação da calçada localizada entre as Quadras 05 e 06 da Octogonal, defronte à Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Dias. Segundo o solicitante, ocorrem no local diversos acidentes, principalmente, com pessoas da melhor idade.	00302-00000459/2021-51	Processo encaminhado para a NOVACAP pela complexidade da demanda, tendo sido o cidadão interessado devidamente informado por meio do Sistema OUV/DF.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-092285/2021	14/04/21	Recuperação de calçadas	SQSW 103	Solicita recuperação das calçadas da quadra SQSW 103 (indicou especificamente a calçada nas proximidades do Bloco "H" no mapa do Sistema OUV/DF).	00302-00000488/2021-12	Demanda atendida pela equipe técnica da COLOM, que recuperou calçadas nas proximidades do Bloco "G" e entre os Blocos "H" e "I"..	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-092315/2021	14/04/21	Recuperação de calçadas	SQSW 103	Solicita recuperação das calçadas da quadra SQSW 103 (indicou especificamente a calçada nas proximidades do Bloco "H" no mapa do Sistema OUV/DF).	00302-00000488/2021-12	Demanda atendida pela equipe técnica da COLOM, que recuperou calçadas nas proximidades do Bloco "G" e entre os Blocos "H" e "I"..	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-101838/2021	26/04/21	Recuperação de calçadas	AOS 08	Solicita recuperação e rebaixamento de calçada defronte ao posto telefônico da Oi na AOS 08, face a instalação de contêiner de lixo subterrâneo.	00302-00000506/2021-66	Demanda encaminhada para a COLOM, nos termos da NOVACAP. Rebaixamento de meio fio e recuperação de calçamento atendida pela Administração Regional.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

Re-103302/2021	28/04/21	Recuperação de calçadas	AOS 05/06	Demanda para recuperação da calçada localizada entre as Quadras 05 e 06 da Octogonal, defronte à Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Dias. Segundo o solicitante, ocorrem no local diversos acidentes, principalmente, com pessoas da melhor idade.	00302-00000459/2021-51	Processo encaminhado para a NOVACAP pela complexidade da demanda, tendo sido o cidadão interessado devidamente informado por meio do Sistema OUV/DF.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Su-145947/2021	18/06/21	Recuperação de calçadas	SQSW 302	Prefeitura Comunitária da Quadra SQSW 302 solicitando a instalação de 04 (quatro) rampas de acesso a pessoas portadoras de necessidades especiais - PNE, nas proximidades da rotatória da referida Quadra.	00302-00000742/2021-82	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Su-148299/2021	21/06/21	Recuperação de calçadas	SQSW 303/304	Diversos moradores das Quadras SQSW 303 e 304 e frequentadores da referida Escola têm reclamado das condições precárias dos acessos a Portadores de Necessidades Especiais - PNE, dos calçamentos localizados nas laterais da Escola. São dois os acessos, ambos localizados nas respectivas laterais da Escola, um deles no calçamento que faz a ligação da Quadra SQSW 303 à Escola, e o outro no calçamento que faz a ligação da Quadra SQSW 304 à Pueri Candanguinho.	00302-00000743/2021-27	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Su-149104/2021	22/06/21	Recuperação de calçadas	SQSW 304	Reclamam das condições precárias dos acessos a Portadores de Necessidades Especiais - PNE, do calçamento localizado na lateral do Colégio Dromos que dá acesso à Quadra 304.	00302-00000743/2021-27	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-150333/2021	23/06/21	Recuperação de calçadas	SQSW 101/102	Manutenção de ciclovias e passeios públicos localizados entre as quadras SQSW 101 e 102 - fundos do Centro Educacional COC. Dano causado pelo próprio Colégio, segundo denunciante. Reiterando o Protocolo So-238540/2020.	00112-00031215/2020-94	Processo reenviado ao DF LEGAL. Constam dos autos Protocolo de Reclamação Re-221920/2020 referente à mesma ocorrência. Esta nova demanda reitera também o Protocolo So-238540/2020.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

ANEXO III

DEMANDAS SOLICITANDO CONSTRUÇÃO 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-119109/2021	17/05/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	SQSW 303/304	Solicita rampas de acesso a cadeirantes nas Quadras SQSW 303 e 304.	00302-00000625/2021-19	Demanda encaminhada para a COLOM, que informou que a solicitação está na programação da DIROB e que já foi iniciada a construção de rampa de acessibilidade entre a SQSW 301/302 e serão construídas nas demais quadras, de acordo com projeto desenvolvido pelo DETRAN conforme consta no processo SEI 00302-00001130/2020-26 e também serão sinalizadas com faixas de pedestres. Informação repassada para o cidadão.	SIM	RESOLVIDA
So-121642/2021	19/05/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	QMSW 04	Relata a falta de calçada na QMSW 4, entre o lote 4 (Edifício Monte Olimpo) e a esquina onde está localizada a Maternidade Brasília. Segundo o morador, é um trecho de 50 metros no máximo. Por falta de calçada as pessoas se arriscam na rua ou precisam andar no mato ou trilhas sujando os calçados. O registro feito na época está sob o protocolo So-186889/2019.	00302-00000773/2019-19	Demanda encaminhada para a COLOM. Reiterando o registro OUV/DF So-186889/2019.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

Su-136779/2021	07/06/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	AOS 06	Solicita autorização para adaptar calçada para acesso ao contêiner subterrâneo.	NÃO	A DIROB informou que pode conceder autorização mediante apresentação de croqui. Informação repassada aos interessados.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Su-141336/2021	13/06/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	CLSW 105	Solicita instalação de calçamento na Quadra CLSW 105, entre a faixa de pedestres e o Bloco "B".	00302-00000701/2021-96	Demanda encaminhada à COLOM que autorizou realização de vistoria no local.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Su-144375/2021	16/06/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	QMSW 04	Solicita construção de calçadas entre as instalações do Hospital Maternidade Brasília e o Edifício Monte Olimpo.	00302-00000773/2019-19	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
In-148659/2021	21/06/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	SQSW 500	Gostaria de saber se está prevista a reconstrução do referido trecho demolido e qual seria o prazo para o início e conclusão da obra.	00112-00013473/2021-70	Demanda respondida pela COLOM, que indicou o Projeto da obra em comento (Documento SEI nº 55691927, Informações repassadas ao cidadão interessado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

ANEXO IV

DEMANDAS SOLICITANDO IMPLANTAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE GRAMADOS, BOSQUES, PARQUES E JARDINS 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
Su-096771/2021	19/04/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	Parque do Bosque	Sugere implementação de espaço para pets no Sudoeste.	00302-00001548/2020-33	Espaço destinado aos animais domésticos no Parque do Bosque foi reinaugurado. Cidadão informado do feito.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-101785/2021	26/04/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	SQSW 305	Reclama que na localidade quadra 305 sudoeste bloco D, é utilizado chafariz de jardim para molhar as plantas o qual tem mal cheiro e sai uma espuma que fica na calçada até as 7:30h	NÃO	Foi informado ao cidadão que o ato de molhar o gramado de condomínio não configura infração, ao tempo que a Ouvidoria sugeriu encaminhar abaixo-assinado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-118696/2021	17/05/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	SQSW 104	Solicita instalação de espaço para recreação de animais domésticos conforme Lei 6829/21.	00302-00001548/2020-33	Espaço destinado aos animais domésticos no Parque do Bosque foi reinaugurado. Cidadão informado do feito.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-120779/2021	19/05/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	PARQUE DO BOSQUE	Solicita instalação de espaço para recreação de animais domésticos no Parque do Bosque.	00302-00001548/2020-33	Espaço destinado aos animais domésticos no Parque do Bosque foi reinaugurado. Cidadão informado do feito.	SIM	NÃO RESOLVIDA
Su-151179/2021	24/06/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	QRSW 04	Solicita implantação de Parques e Jardins na QRSW 4 próximo ao Bloco B-5 - Setor Sudoeste. Informa que tem uma praça e precisa de um parque infantil.	00302-00000712/2021-76	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

ANEXO V

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA
Re-098662/2021	22/04/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	CLSW 104	Vários sacos de entulhos(uns 10) dispensados na área verde ao lado dos Container do estacionamento do Bloco A da CLSW 104(ao lado do McDonald's).	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM e atendida no dia 13/05/2021.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
Re-106172/2021	01/05/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 300	Muro da Imprensa Nacional, defronte à Quadra SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM e resolvida no dia 13/05/2021.	SIM	RESOLVIDA
So-106795/2021	03/05/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QMSW 05	Recolhimento de entulho no estacionamento público em frente ao Lote 07 da QMSW 05.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM. Entulho localizado em área particular, impedindo o recolhimento.	SIM	NÃO RESOLVIDA
So-115904/2021	13/05/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QMSW 05	Solicita a retirada de móveis antigos na localidade da QMSW 5 Lote 7, em frente ao Condomínio Sanit Tropez, Sudoeste.	NÃO	Foi informado ao cidadão que a Administração Regional não recolhe móveis descartados em área pública, cabendo ao interessado encaminhá-los ao Papa-entulho mais próximo.	SIM	NÃO RESOLVIDA
Re-151379/2021	24/06/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	AOS 08	Reclama de resto da poda jogado em volta da cerca pelo dado de fora da AOS 08.	NÃO	Demanda encaminhada à COLOM que irá recolher os resíduos vegetais. Ouvidoria fez contato telefônico com o Síndico da AOS 08 reiterando o local de descarte de resíduos vegetais.	SIM	RESOLVIDA

ANEXO VI

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
EI-081860/2021	01/04/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Agradecendo os reparos que estão sendo feitos na quadra de esportes e no parque infantil da Quadra QRSW 01 do Sudoeste.	00302-00000405/2021-95	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO
So-086691/2021	07/04/21	Ponto de encontro comunitário – PEC	SQSW 100	Solicito reparos nos aparelhos (PECs) da SQSW 100, ao lado do Bloco "F" que estão bastantes deteriorados.	00112-00003320/2020-33	Processo encaminhado inicialmente para a SEGOV e NOVACAP que retornaram a demanda solicitando análise da equipe técnica desta Administração Regional, conforme orientações contidas no Ofício SEI-GDF Nº 615/2018 – SECID/SAGO/SUDROC (10575946), objeto do Processo SEI nº 00394-00007199/2018-67. COLOM informou que a demanda está sendo tratada junto à NOVACAP por meio do Processo SEI nº 00112-00003320/2020-33 (Processo SEI nº 00302-00000431/2021-13 arquivado). Informações estas repassadas ao cidadão interessado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

Su-087264/2021	08/04/21	Quebra-molas	QRSW 02	Solicitação de quebra-molas defronte ao Bloco B9 da Quadra QRSW 02.	00302-00000432/2021-68	ADMINISTRADORA REGIONAL APÓS VISITA. Processo encaminhado ao DETRAN, que informou a necessidade de apresentação de croqui abaixo-assinado com a assinatura de 50% mais um morador, para continuidade do estudo de viabilidade. Resposta encaminhada à cidadão informando a necessidade de apresentação de abaixo-assinado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-090349/2021	12/04/21	Teleatendimento	Administração Regional	Reclama que o telefone 3343-4918 exibe mensagem que o número não existe.	NÃO	Face a problemas técnicos apresentados nos telefones fixos desta Administração Regional, foi disponibilizado o número 99207-4891 de uso também do Gabinete para a realização do contato desejado. Foi repassado também os canais de comunicação da Ouvidoria.	SIM	NÃO RESOLVIDA
EI-092034/2021	14/04/21	Servidor Público	QRSW 01	Cidadão agradece a Administradora Regional do Sudoeste/Octogonal, Tereza Canal Lamb, e equipe de manutenção, pela execução dos serviços de manutenção na praça da QRSW 1, há anos abandonada.	00302-00000163/2021-30	Elogio encaminhado ao Gabinete e setores responsáveis pela manutenção.	ELOGIO	ELOGIO
Re-117271/2021	14/04/21	Poda de árvore	QRSW 01	Reclama que a Administração do Sudoeste arrancou em torno de 5 árvores sem estudo preliminar da necessidade de arrancá-las. Na foto em anexo ainda não tinha sido cortada toda. A administradora do sudoeste ao ser questionada não soube responder o porquê da necessidade de arrancar.	NÃO	Fora informado ao cidadão que o serviço fora realizado pela NOVACAP cabendo ao mesmo solicitar informações àquela Companhia por meio do e-SIC.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

Re-093834/2021	15/04/21	Fiscalização em Feiras	CLSW 105	Reclama que a concessão ao BSB MIX para instalação na Quadra CLSW 105 geram transtornos com a falta de vagas nos estacionamentos e ruídos.	00302-00000477/2021-32	Processo encaminhado à COLOM, que respondeu, por meio da DIALIC, que a licença eventual é o documento que autoriza a realização de eventos no âmbito do Distrito Federal nos termos da Lei 5.281/2013 e que as licenças autorizadas para o evento BSB MIX cumpriram todas as exigências da Lei. Ademais, foi feita uma análise pela referida equipe técnica tentando verificar possíveis locais para transferência do evento e não foi encontrado um local que comporte as necessidades do mesmo.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
In-093357/2021	15/04/21	Parquinhos infantis	SQSW 300	Cidadão informa que seus filhos tiveram o acesso ao parque infantil impedido pela administração do Bloco O, a qual afirmou que o parquinho era de propriedade privada deles e apenas moradores daquele bloco poderia utilizar. O cidadão inferiu os seguintes questionamentos é: 1) O parquinho infantil fica em uma área pública? 2) Se é uma área pública, eles possuem utilização exclusiva? 3) Quais são as normas que regem essa questão?	00302-00000487/2021-78	Confirmação de área pública pela COLOM. ASTEC confirmou, portanto, tratar-se de de bem de uso comum do povo e podem ser utilizado pelos membros da coletividade, sem que haja discriminação entre os usuários. Informações repassadas ao cidadão interessado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-093377/2021	15/04/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque do Bosque	Reclama sobre o fechamento do parque para cachorros BosquePet localizado no Bosque do Sudoeste.	00302-00001548/2020-33	Espaço destinado aos animais domésticos no Parque do Bosque foi reinaugurado. Cidadão informado do feito.	SIM	RESOLVIDA

So-093467/2021	15/04/21	Criação de parque ecológico	SQSW 104	Solicita instalação de parque para animais, como cachorros na SQSW 104 entre os blocos B e E- Sudoeste.	00302-00000490/2021-91	Processo encaminhado à COLOM para informar destinação e dominialidade do terreno sugerido. A COLOM informou haver área pública disponível e solicitou apresentação de abaixo-assinado com a maioria dos moradores. Informação repassada ao cidadão interessado, bem como orientações em como apresentar o documento à Administração.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-096698/2021	19/04/21	Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública	CLSW 105	Questionamentos diversos acerca de utilização de vagas de estacionamento por um bar localizado na CLSW 105.	00302-00000541/2021-85	Processo encaminhado à COLOM que informou que a autorização para uso de área pública solicitada pelo responsável do bar na CLSW 105 foi indeferida, pela impossibilidade de autorização para utilização da área pública em questão. Acrescentou, ainda, que, atualmente, não há legislação que regularize a utilização de área pública aos lotes inseridos na poligonal da área tombada do Conjunto Urbanístico de Brasília. Informações repassadas ao cidadão interessado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-098867/2021	22/04/21	Servidor Público	Administração Regional	Solicitação de ressarcimento de valores devidos referentes a auxílio-alimentação.	00302-00000391/2021-18	Novo registro no Sistema OUV/DF solicitando complementação às informações apresentadas por meio do Protocolo So-079940/2021. Processo encaminhado ao Gabinete da Administração Regional e encontra-se na GEPES para resposta.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

In-102426/2021	27/04/21	Cercamento de área pública	Octogonal	Cidadão solicitou autorização para instalar faixa plástica (fita zebrada) ao redor da área da floricultura (quiosque).	00302-00000524/2021-48	Processo encaminhado à CODES para análise da Licença de Funcionamento e consequente autorização de instalação de fita zebrada para isolamento. Segundo a CODES tal cercamento não pode ser realizado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-102155/2021	27/04/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Reclama que não consegue atendimento com a Administração Sudoeste. Relata que liga no número: 61- 3343-4918 e não consegue ser atendido.	NÃO	Foi colocado à disposição do cidadão o telefone celular do Gabinete da Administração Regional para futuros contatos.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-103295/2021	28/04/21	Atendimento ao cidadão em órgão,entidade pública do DF	Administração Regional	Reclama de estar ligando para a administração da Octogonal e eles não estão atendendo. Ela deseja saber um contato para falar com alguém, que eles disponibilizem o contato correto pelo site.	NÃO	Foi colocado à disposição do cidadão o telefone celular do Gabinete da Administração Regional para futuros contatos.	SIM	NÃO RESOLVIDA
So-103619/2021	28/04/21	Boca de lobo e bueiro	SQSW 301	Prefeito da Quadra SQSW 301 do sudoeste solicita colocação de boca de lobo e reparo no asfalto de frente ao Bloco "D" da referida Quadra	00302-00000525/2021-92	Processo sob análise da NOVACAP. Cidadão informado do trâmite.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
EI-105595/2021	30/04/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	SQSW 300	Elogia a Administração pelo ótimo atendimento e pelo serviço prestado a uma solicitação de recolhimento de podas. Serviço feito e com ótimos profissionais bem prestativos.	00302-00000163/2021-30	Elogio encaminhado aos setores responsáveis pela manutenção.	ELOGIO	ELOGIO
So-106246/2021	01/05/21	Elaboração de projetos de infraestrutura urbana	SIG Quadra 08	Solicita reconstrução das calçadas da Avenida do SIG, especialmente no trecho entre a CLDF (Eixo Monumental) e a Quadra 08 do SIG, perto da Unique Academia, onde há maior fluxo de pedestres.	00390-00000945/2019-85	Demanda sob análise da NOVACAP com projeto em andamento, conforme informado pela SEDUH no Protocolo do Sistema de Ouvidoria.	SIM	RESOLVIDA

Re-111232/2021	07/05/21	Placa de identificação	CLSW 300B	Placa de sinalização de endereço caída no canteiro central da 1ª Avenida na altura da CLSW 300B.	00302-00000599/2021-29	Placa substituída pelo DERDF e resposta encaminhada ao cidadão	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-111372/2021	07/05/21	Regiões Administrativas do DF	PARQUE DO BOSQUE	Reclama que é usuário do parque do Bosque, procurou a gerencia do parque para comunicar que iria fazer um piquenique tomando todas as medidas de prevenção referentes ao coronavírus, porém foi agredido verbalmente por um senhor chamado Joaquim, dizendo que parque não é lugar de piquenique e outras faltas de educação.	00302-00000588/2021-49	Reclamação encaminhada ao Gabinete da Administração para providências. A CODES informou que está autorizada a realização de piqueniques sem haver necessidade de pedir autorização para tanto. Quanto ao servidor, o mesmo foi orientado a tratar os cidadãos com maior urbanidade e cortesia.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
In-122851/2021	20/05/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque do Bosque	Solicita informações acerca da reabertura de espaço destinado a animais domésticos no Parque do Bosque.	00302-00001548/2020-33	Fora informado ao cidadão que a Administração Regional do Sudoeste irá reinaugurar o Parcão, localizado no Parque do Bosque.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-123653/2021	21/05/21	Licença eventual para eventos em espaço público ou privado	CCSW 01	Solicitar licença de funcionamento do estabelecimento Clubinho, quando a cidadã relatou que o estabelecimento utiliza constantemente o gramado do edifício para a realização de atividades recreativas que, segundo ela, seria um "provável área pública". Destaca, ainda, que tais atividades causam transtorno aos moradores por se tratar de um edifício residencial.	00302-00000639/2021-32	Cópia de alvará e autorização encaminhados ao cidadão conforme solicitado.	SIM	NÃO RESOLVIDA
Re-131967/2021	31/05/21	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de demora de mais de quase um ano para reabertura do "Parcão" no Parque do Bosque.	00302-00001548/2020-33	Foi informado ao cidadão que o Parcão do Parque do Bosque foi reaberto.	SIM	NÃO RESOLVIDA

Su-132404/2021	01/06/21	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	SQSW 101	Sugere que as folhas sejam recolhidas por meio de "sugadores" e utilizadas para a produção de adubo.	NÃO	Fora sugerido ao cidadão registrar a sugestão sob o assunto "Limpeza e Conservação" para que chegue também aos demais órgãos do GDF responsáveis pela limpeza urbana.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
Re-139748/2021	10/06/21	Quebra-molas	QMSW 04	Reclama que quebra-molas localizado na QNSW 4 lote 10 - Sudoeste (em frente a Igreja Sara Nossa Terra), foi feita solicitação na administração o qual foi instalado quebra-molas, porém está muito baixo e carros passam em alta velocidade.	00302-00000722/2021-10	Resposta encaminhada ao interessado após consulta à COLOM, que informou que a ondulação foi autorizada conforme critérios definidos pelo DETRAN/DF (Documento SEI nº 61361186.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
In-144864/2021	17/06/21	Licença de Funcionamento , Alvará	Sudoeste	DESEJA MAIORES INFORMAÇÕES DO ORGÃO RESPONSÁVEL QUANTO A ABERTURA DE CLINICA DE ESTETICA	NÃO	Resposta encaminhada à cidadã interessada após consulta com a DIALIC.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO
So-150019/2021	23/06/21	Licença eventual (uso do espaço público por período limitado)	SQSW 500	Utilização de espaço público, para instalação de contêiner do SLU, no Bloco "P" da Quadra SQSW 500.	00302-00000735/2021-81	Demanda encaminhada à COLOM que enviou demanda ao SLU.	SIM	RESOLVIDA

So-153164/2021	26/06/21	Animais soltos em vias públicas	QRSW 08	Cachorro de grande porte solto no Parque das Sucupiras. Solicita que os animais andem com guias e focinheira.	00302-00000775/2021-22	Demanda encaminhada à CODES que informou que o Parque Sucupira está sob a responsabilidade do IBRAM. Em conformidade com a Lei Distrital 2095/98, foi informado ao cidadão que cabe aos vitimados por qualquer ataque de animais domésticos requerer judicialmente as devidas reparações. Foi informado também que a equipe desta Administração Regional já tem orientado diuturnamente a todos os cidadãos que adotem as devidas posturas de zelo com o próximo e com a legislação vigente, em especial quando identifica falha de dono de animal na obrigação de vigiar.	SIM	NÃO RESOLVIDA
Re-151214/2021	24/06/21	Retirada de animal de grande porte em vias públicas	Parque do Bosque	Solicita fiscalização de cachorro soltos no Parque de Sudoeste (SUCUPIRAS) qrsw 08.	00302-00000775/2021-22	Demanda encaminhada à CODES que informou que o Parque Sucupira está sob a responsabilidade do IBRAM. Em conformidade com a Lei Distrital 2095/98, foi informado ao cidadão que cabe aos vitimados por qualquer ataque de animais domésticos requerer judicialmente as devidas reparações. Foi informado também que a equipe desta Administração Regional já tem orientado diuturnamente a todos os cidadãos que adotem as devidas posturas de zelo com o próximo e com a legislação vigente, em especial quando identifica falha de dono de animal na obrigação de vigiar.	SIM	NÃO RESOLVIDA