

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



1º TRIMESTRE
DE 2021

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidor-Geral: **José dos Reis de Oliveira**

Administradora Regional: **Tereza Canal Lamb**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – 1º 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 1º TRIMESTRE DE 2021	09
DEMANDAS NO SISTEMA e-SIC	17
O CONSELHO ADMINISTRATIVO COMUNITÁRIO	18
CONCLUSÃO GERAL	18



A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

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

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

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

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

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

(...)

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

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

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

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

Na ocasião, ficou definido que as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, inclusive da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, seriam unidades seccionais do Sistema SIGO/DF.

A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

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 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/RA-XXII que, por meio de suas Diretorias e Gerências, realiza os mais diversos serviços de planejamento, acompanhamento e execução 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, reaparelamento asfáltico, terraplenagem e encascalhamento, dentre outros¹.

Considerando o tempo entre o registro das demandas, comunicado à COLOM e consequente retorno daquela Coordenadoria, a Ouvidoria enviou, durante o 1º trimestre de 2021, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 11,3 dias:

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



11.3

DIAS

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

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.”

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 da Ouvidoria.

Na sequência, as demandas são catalogadas pela Ouvidoria de acordo com o assunto, de modo a facilitar a classificação, separação e consequente 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/RA-XXII).

Durante o 1º trimestre de 2021, foram registradas 108 manifestações no Sistema OUV/DF, com 75 solicitações e 17 reclamações.

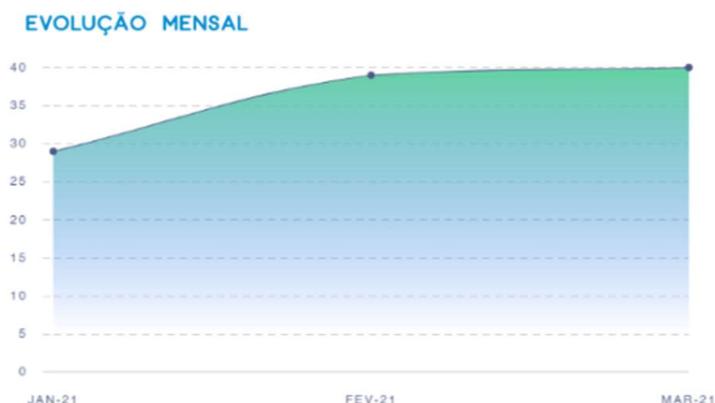
Destas, 9,3% foram classificadas como não resolvidas, 17,6% como resolvidas e 4,6% como resolvidas após resposta complementar, segundo registros do Sistema OUV/DF:

SITUAÇÃO



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

Quando da análise dos dados, verifica-se uma considerável evolução mensal do quantitativo de manifestações registradas entre os meses de janeiro a março de 2021:



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

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



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

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 pela Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM² 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 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

² Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços³.

Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de janeiro de 2021 ao dia 31 de março de 2021 (1º trimestre do exercício de 2021)⁴.

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 1º trimestre de 2021, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou bom desempenho em seus indicadores:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



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

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



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

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



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

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 al-

³ Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

⁴ Dados e imagens coletadas do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

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

cançado 78% de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria e 65% de satisfação com as respostas apresentadas pela Administração Regional:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



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

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

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

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



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

CONHECIMENTO DA CARTA



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

NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º TRIMESTRE DE 2021

No 1º trimestre de 2021, foram registradas 108 manifestações, com um índice de resolutividade de 67%:

RESOLUTIVIDADE

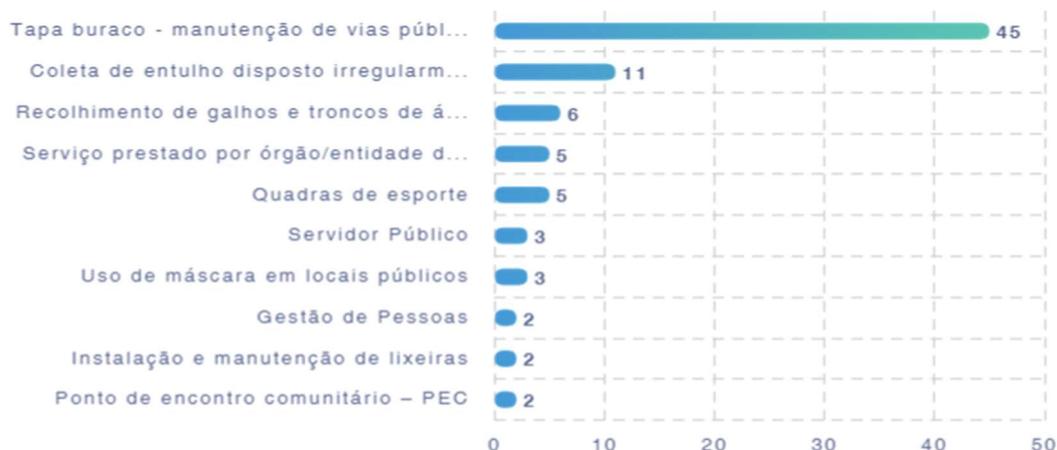


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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 Tapa-buraco) e de coleta de entulho e de recolhimento galhos e troncos de árvores:

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.

Lidera o *ranking* de assuntos mais solicitados o assunto “Tapa-buraco – manutenção de vias públicas”, com 45 manifestações⁷. Dezesseis destas manifestações foram solucionadas e tiveram as respectivas respostas enviadas pelos cidadãos, confirmando a resolução das mesmas.

Vinte e três solicitações foram solucionadas pela equipe técnica da COLOM e as respostas devidamente encaminhadas pela Ouvidoria aos cidadãos, porém, não contaram com a manifestação dos mesmos após registro no Sistema OUV/DF. Quatro demandas foram resolvidas pois a Administração Regional após o fornecimento de emulsão asfáltica pela NOVACAP⁸, porém, foram classificadas como não resolvidas pelos cidadãos, face a demora no fornecimento do insumo e conseqüente atendimento. Quanto à única demanda ainda não atendida pela Administração Regional e demais órgãos competentes e registrada no Sistema OUV/DF sob o registro So-066042/2021, o atendimento não ocorreu por se tratar de completo

TAPA-BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

SITUAÇÃO



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

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

⁸ Protocolos no Sistema OUV/DF So-001481/2021, So-042067/2021, So-059142/2021 e So-072704/2021.

recapeamento asfáltico e não somente de reparo de buracos, cabendo esta complexa manutenção ser realizada pela NOVACAP. Desta forma, o assunto “Tapa-buraco – manutenção de vias públicas” no Sistema OUV/DF alcançou o índice de resolutividade de 76%:

RESOLUTIVIDADE



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

COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE

SITUAÇÃO



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

Foram registradas onze solicitações sob o assunto “Coleta de entulho disposto irregularmente” e todas foram atendidas ou respondidas. Apesar do atendimento realizado, duas demandas foram classificadas pelos cidadãos como “não resolvidas” pelo tempo decorrido de atendimento⁹, atingindo a taxa de resolutividade de 67%:

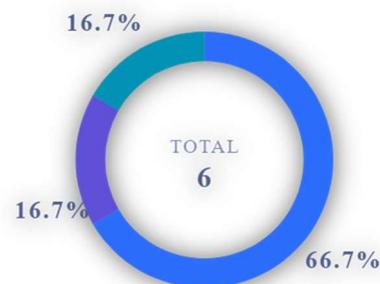
RESOLUTIVIDADE



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

RECOLHIMENTO DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES

SITUAÇÃO



■ Respondida
■ Resolvida após resposta complementar

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

No que se refere às seis demandas registradas no sistema OUV/DF de recolhimento de galhos e troncos de árvores, verifica-se que todas foram atendidas e respondidas aos cidadãos¹⁰, porém, somente duas delas foram classificadas como resolvidas pelos cidadãos demandantes, atingindo, desta forma, o índice de resolutividade de 100%:

RESOLUTIVIDADE



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

⁹ Os dados detalhados referentes às solicitações ou reclamações de coleta de entulho disposto irregularmente encontram-se na planilha constante do Anexo II deste Relatório.

¹⁰ Os dados detalhados referentes às solicitações de recolhimento de galhos e tronco de árvores encontram-se na planilha constante do Anexo III deste Relatório.

SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO OU ENTIDADE DO GDF

Foram recebidas pelo Sistema OUV/DF cinco manifestações sob o tema “Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF”:

SITUAÇÃO



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

Destas, quatro foram manifestações elogiosas aos servidores desta Administração Regional lotados no Parque do Bosque do Sudoeste e Ouvidoria e também aos servidores da COLOM, pelo pronto atendimento na reparação de buracos anteriormente localizados na Quadra AOS 02 da Octogonal.

Somente uma reclamação foi classificada como “não resolvida” após o encaminhamento de informações ao cidadão, prestadas pela Gerência de Pessoas da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal à Ouvidoria¹¹.

QUADRAS DE ESPORTE

Foram recebidas pelo sistema OUV/DF uma sugestão, uma reclamação e três solicitações referentes ao assunto “Quadra de Esportes”¹², sendo que todas foram respondidas ou resolvidas:

¹¹ Os dados detalhados referentes aos elogios e reclamação de serviços prestados encontram-se na planilha constante do Anexo IV deste Relatório.

SITUAÇÃO



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

Quanto à solicitação de revitalização da quadra poliesportiva da Quadra QRSW 01, a demanda foi concluída com a revitalização completa da praça da referida Quadra Residencial, pela equipe técnica da COLOM em maio de 2021. Em que pese a demanda não ter sido avaliada pelo cidadão que a registrou no Sistema OUV/DF, a Ouvidoria constatou *in loco* a conclusão e resolução da demanda.

Desta forma, quanto às manifestações referentes às quadras de esporte, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal atingiu o índice de 100% de resolutividade:

RESOLUTIVIDADE



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

SERVIDOR PÚBLICO

Foram recebidas pelo sistema OUV/DF uma reclamação e dois elogios referentes ao assunto “Servidor Público”.

¹² Os dados detalhados referentes às manifestações quanto a quadras de esporte encontram-se na planilha constante do Anexo V deste Relatório.

Quanto à reclamação, protocolada sob o registro Re-009498/2021, o cidadão interessado, ex-servidor da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, solicitou que fosse concluído o “acerto de contas” a que teria direito. A Coordenação de Administração Geral – COAG informou na ocasião que estava realizando as devidas tratativas junto à Secretaria de Estado de Economia do DF para a resolução dos débitos de exercícios anteriores.

Quanto aos elogios, foram direcionados à Administração Regional pelo pronto atendimento no recolhimento das árvores derrubadas em decorrência das fortes chuvas do mês de janeiro e, também, ao sr. Paulo Henrique, servidor lotado no Parque do Bosque do Sudoeste.

USO DE MÁSCARA EM LOCAIS PÚBLICOS

Foram recebidas pelo sistema OUV/DF três reclamações registradas pelo mesmo cidadão quanto à não utilização de máscaras de proteção facial contra o COVID-19 pelos usuários do Parque do Bosque do Sudoeste (Re-053261/2021, Re-062729/2021 e Re-063624/2021).

Na ocasião, fora informado ao cidadão que a Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal solicitou providências à Coordenação de Desenvolvimento - CODES¹³, responsável pela administração do Parque, que informou que todas as medidas de proteção contra o COVID-19 estavam sendo tomadas, inclusive com a participação de equipe fiscalizatória do DFLEGAL.

GESTÃO DE PESSOAS

Foram recebidas pelo sistema OUV/DF uma reclamação referente à permanência de vínculo de ex-servidora com a Administração Regional e uma solicitação que trata de ressarcimento de valores também demandado por ex-servidor (Re-022408/2021 e So-079940/2021).

Quanto à Solicitação So-079940/2021, a Gerência de Pessoas – GEPES informou que o cidadão interessado não faz jus a nenhum tipo de ressarcimento, informação esta repassada pela Ouvidoria ao cidadão por meio do Sistema OUV/DF¹⁴.

Quanto à reclamação Re-022408/2021, a GEPES apresentou “Relação Anual de Informações Sociais - RAIS de 2018”, quando informou que a cidadã já se encontrava desligada do quadro de pessoal da Administração Regional desde 01/01/2019¹⁵. Esta informação foi repassada pela Ouvidoria por meio do Sistema OUV/DF à cidadã interessada.

Mesmo após as respostas, ambas as manifestações relacionadas à gestão de pessoas não foram classificadas pelos cidadãos.

INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE LIXEIRAS

Foram recebidas pelo Sistema OUV/DF uma reclamação e uma solicitação quanto a instalação e manutenção de lixeiras (Re-056021/2021 e So-076194/2021).

Na reclamação, classificada pela cidadã como “Não Resolvida”, ela in-

¹³ Processo SEI nº 00302-00000317/2021-93

¹⁴ Processo SEI nº 00302-00000391/2021-18

¹⁵ Processo SEI nº 00302-00000133/2021-23

forma o acondicionamento incorreto de lixo nos contêineres do Edifício Miami Center. Quanto a demanda apresentada, a Sra. Administradora Regional e o Ouvidor realizaram visita ao local do fato e, após, a Ouvidoria contactou o Síndico do Edifício Miami Center que se prontificou em regularizar a situação dos contêineres. Na oportunidade, fora autuado o Processo SEI nº 00302-00000403/2021-04, encaminhado ao SLU, que informou a impossibilidade de mudança no local dos contêineres, sugerindo o envio da reclamação ao DFLEGAL. Na sequência, o Processo foi encaminhado ao DFLEGAL para possíveis providências. A cidadã protocolou, com o mesmo assunto a Reclamação Re-078636/2021, devidamente respondida pelo SLU.

Quanto à solicitação registrada, a cidadã manifestante alegou que a lixeira do edifício onde mora foi danificada pela equipe da Administração Regional. A Ouvidoria, face ao ocorrido, solicitou informações adicionais à cidadã para melhor averiguação do fato, colocando-se à disposição para continuidade do atendimento. Não ocorreu o retorno por parte da cidadã interessada.

PONTO DE ENCONTRO COMUNITÁRIO - PEC

Quanto à instalação de PEC, foram registradas duas sugestões (Su-037480/2021 e Su-077384/2021).

Ambas solicitam a instalação de aparelhos para a prática de atividades físicas nas Quadras QRSW 01 e SQSW 102.

Para melhor atendimento das sugestões, foram autuados processos SEI (00302-00000273/2021-00 e 00302-00000404/2021-41), onde

foi possível identificar que ambas as sugestões foram analisadas pela NOVACAP e registradas para execução por aquela Companhia, tão logo seja firmado novo contrato de execução de base de concreto e de equipamentos para PEC. As informações apresentadas pela NOVACAP foram repassadas aos cidadãos interessados, que não classificaram as respostas apresentadas pela Ouvidoria por meio do sistema OUV/DF.

VISTORIA PRESENCIAL POR PARTE DA OUVIDORIA PARA VERIFICAÇÃO QUANTO AO EFETIVO ATENDIMENTO

A Ouvidoria, após registrar as informações apresentadas pelas áreas técnicas da Administração Regional quanto ao atendimento das demandas, realiza visitas “in loco”, para verificação quanto ao efetivo atendimento.

Para tanto, esta Ouvidoria destaca um percentual de 10% de solicitações ou reclamações em cada assunto registrado no Sistema OUV/DF como amostragem para verificação presencial do efetivo atendimento.

O fato do Ouvidor da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal ser morador da região, facilita sobremaneira na identificação das demandas, na verificação do efetivo atendimento, no contato com os demais cidadãos e, principalmente, no interesse de que as demandas sejam atendidas.

PRAÇA DA QUADRA QRSW 01

Importante destacar o trabalho de revitalização realizado pela Secretaria de Projetos Especiais (Sepe)

e equipe da Administração Regional na Praça da Quadra QRSW 01 do Sudoeste, por meio do projeto *Adote uma Praça*, em parceria com moradores e supermercado do bairro.

Os extensos serviços de manutenções foram concluídos no último dia 28 de maio. Foram 135 metros de calçadas recuperadas, construção de rampas de acessibilidade, plantio de grama, pintura e conserto de brinquedos e do alambrado do parquinho, instalação de tabelas de basquete na quadra, além de poda baixa de árvores:



A revitalização contou com a força de trabalho de vários órgãos: Serviço de Limpeza Urbana (SLU), Companhia Urbanizadora da Nova Capital (Novacap), polo central do *GDF Presente*, além do apoio da Fábrica Social, que doou equipamentos esportivos. Cerca de 40 servidores da administração ajudaram de alguma forma na recuperação da pracinha¹⁶.

CONCLUSÃO DA ANÁLISE

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma boa taxa de resolatividade das demandas apresentadas, com o índice de 67%:

RESOLUTIVIDADE



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

Verifica-se também a dependência da equipe técnica desta Administração Regional a diversos órgãos e empresas públicas do Governo do Distrito Federal para fornecimento de insumos, maquinário, transporte e pessoal, para atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Em que pese todo o apoio prestado pelos órgãos e empresas públicas, tal dependência, em algumas situações, gerou atrasos no atendimento das demandas durante o 1º Trimestre de 2021.

A título de exemplificação, destaca-se àquelas relacionadas à manutenção de vias de rodagem (Operação Tapa-buraco), quando esta Administração Regional depende do fornecimento de emulsão asfáltica para atendimento. Em muitos casos, ocorrem atrasos na entrega do insumo, gerando demora nos atendimentos e consequente atrasos no envio da resposta complementar aos cidadãos,

¹⁶ Fonte: Agência Brasília.

ao informar da conclusão dos reparos solicitados¹⁷.

Resumo das pendências

Ante a conclusão da análise das solicitações, reclamações ou sugestões registradas pelos cidadãos durante o 1º Trimestre de 2021, a Ouvidoria apresenta resumo das demandas registradas:

1. “Tapa-buraco – manutenção de vias públicas” – Somente a demanda So-066042/2021 ainda não foi resolvida, mas já foram adotados os procedimentos de encaminhamento por parte da COLOM, conforme Anexo I deste Relatório;
2. “Coleta de entulho disposto irregularmente” – Foram registradas onze solicitações e todas foram atendidas ou respondidas. Apesar do atendimento realizado, duas demandas foram classificadas pelos cidadãos como “não resolvidas” pelo tempo decorrido de atendimento, atingindo a taxa de resolatividade de 67%;
3. “Recolhimento de galhos e troncos de árvores”- foram registradas seis demandas no sistema OUV/DF e todas foram atendidas e respondidas aos cidadãos, porém, somente duas delas foram classificadas como resolvidas pelos cidadãos demandantes, atingindo, desta forma, o índice de resolatividade de 100%;
4. “Serviço prestado por órgão ou entidade do GDF” – Foram registradas cinco manifestações, sendo quatro destas, elogios aos servidores desta Administração Regional lotados no Parque do Bosque do Sudoeste, Ouvidoria e COLOM, esta última pelo pronto atendimento na reparação de buracos anteriormente localizados na Quadra AOS 02 da Octogonal. Houve também uma reclamação classificada pelo cidadão como “não resolvida” após o encaminhamento das informações ao interessado, prestadas pela Gerência de Pessoas da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal à Ouvidoria;
5. “Quadras de Esporte” – Foram recebidas pelo sistema OUV/DF uma sugestão, uma reclamação e três solicitações referentes ao assunto, sendo que todas foram respondidas ou resolvidas. Quanto à solicitação de revitalização da quadra poliesportiva da Quadra QRSW 01, a demanda foi concluída com a revitalização completa da praça da referida Quadra Residencial. A Administração Regional do Sudoeste e Octogonal atingiu o índice de 100% de resolatividade quanto ao assunto “Quadras de Esporte”;
6. “Servidor Público” - Foram recebidas pelo sistema OUV/DF uma reclamação que fora devidamente respondida com as informações prestadas pela COAG desta Administração Regional, e dois elogios;
7. “Uso de máscara em locais públicos” - foram recebidas

¹⁷ Conforme Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51 de envio das demanda à COLOM e acompanhamento.

- três reclamações registradas pelo mesmo cidadão quanto à não utilização de máscaras de proteção facial contra o COVID-19 pelos usuários do Parque do Bosque do Sudoeste, quando fora informado ao cidadão pela Ouvidoria da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal que a Coordenação de Desenvolvimento – CODES adotou todas as medidas de proteção contra o COVID-19, inclusive com a participação de equipe fiscalizatória do DFLEGAL;
8. “Gestão de pessoas” - foram recebidas uma reclamação referente à permanência de vínculo de ex-servidora com a Administração Regional e uma solicitação que trata de ressarcimento de valores também demandado por ex-servidor. Ambas foram devidamente respondidas aos respectivos cidadãos;
 9. “Instalação e manutenção de lixeiras” - foram recebidas uma reclamação e uma solicitação quanto a instalação e manutenção de lixeiras. Ambas as demandas tiveram as respectivas respostas encaminhadas aos cidadãos interessados, sendo que uma delas teve, inclusive, os devidos encaminhamentos realizados pelo SLU, e a outra, fora solicitada informações adicionais, sem o retorno do cidadão manifestante;
 10. “Ponto de Encontro Comunitário – PEC” - foram registradas duas sugestões para instalação de PEC’s nas Quadras QRSW 01 e SQSW 102. Ambas as sugestões foram analisadas pela NOVACAP e registradas para execução por aquela

Companhia, tão logo seja firmado novo contrato de execução de base de concreto e de equipamentos para PEC.

11. Quanto aos **demais assuntos residuais com as respectivas solicitações**, reclamações ou sugestões, estas estão listadas no Anexo VI deste Relatório.

DEMANDAS NO SISTEMA e-SIC

Foram três solicitações registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Na demanda registrada por meio do Protocolo 00302000002202137, o cidadão interessado solicitou erradicação total de árvore. Considerando o teor da demanda e por não se tratar de solicitação de informações, a Ouvidoria orientou ao mesmo registrar tal demanda no Sistema OUV/DF para atendimento pela NOVACAP.

Noutra demanda (Protocolo e-SIC 00302000001202192), cidadã solicitou cópia de planta estrutural, quando foi informado à mesma a disponibilidade da documentação no Núcleo de Protocolo e Arquivo - NUMAP da Administração Regional.

Fora solicitado também (Protocolo e-SIC 00302000003202181) levantamento de informações acerca da quantidade total de área licenciada de alvarás de construção residencial expedida por esta Administração durante o biênio 2019 e 2020, bem como a quantidade de cartas de habite-se de construção residencial expedidas e respectivas áreas. Diante da quantidade de informações, da necessidade de melhor detalhar a demanda e da existência de documentos em

formato físico, a Ouvidoria orientou o cidadão a comparecer presencialmente ao NUMAP para informar com maior riqueza de detalhes, bem como para obter as melhores e mais eficazes orientações por parte dos servidores especializados.

O CONSELHO ADMINISTRATIVO COMUNITÁRIO

Além dos canais de comunicação, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal instituiu, pela Ordem de serviço Nº 08, de 02 de maio de 2016, o Conselho Administrativo Comunitário.

O Conselho tem como objetivo a democratização das ações administrativas, aproximando assim a sociedade civil e a comunidade da esfera estatal.

Suas reuniões ordinárias e extraordinárias têm caráter deliberativo e são realizadas com a presença de seus membros, que são os prefeitos ou representantes das quadras residenciais e comerciais do Sudoeste e Octogonal.

Além destes, membros da Administração Regional e do Conselho de Pessoas com Deficiência compõem o Conselho¹⁸.

CONCLUSÃO GERAL

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.

Por fim, quanto aos aspectos negativos verificado pela Ouvidoria ao pleno e pontual atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos durante o 1º Trimestre de 2021, destaca-se a dependência desta Administração Regional aos diversos órgãos e empresas da Administração Pública, conforme já abordado anteriormente.

Por fim, importante ressaltar que a Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete desta 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, a Ouvidoria relembra as solicitações ou reclamações ainda pendentes de resolução ou resposta e sempre se coloca à dis-

¹⁸ Fonte: <http://www.sudoeste.df.gov.br/category/sobre-a-ra/conselho-administrativo-comunitario/>

posição 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.

ANEXO I

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-001481/2021	04/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	operação tapa buraco na Quadra SQSW 104 Sudoeste	00302-00000106/2021-51	Buracos na Quadra SQSW 104, perto da rotatória dos Bloco A e B devidamente reparados pela equipe da Administração Regional em 07/01/2021.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-004230/2021	05/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 504	Buraco na rotatória em frente ao Potiguar	00302-00000106/2021-51	Demanda resolvida na Operação Tapa-buraco da Administração em 06/01/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
Re-006566/2021	07/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	SQSW 102, BLOCO E	00302-00000106/2021-51	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 29/01/21 quando ficou constatado que os buracos foram reparados.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-007335/2021	08/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 103	Buraco na Quadra CLSW 103 BI B.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
Re-012978/2021	17/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Buracos na SQSW 102 em frente aos Blocos "B", "E" e "K" e nas proximidades do acesso ao Bloco "L".	00302-00000106/2021-51	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 29/01/21.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-014465/2021	19/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buraco no asfalto em local de intenso movimento, saída da quadra SQSW103, pista de saída da garagem do Bloco E	00302-00000106/2021-51	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 29/01/21.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-015323/2021	19/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Vários buracos na frente da saída da garagem do Bloco I da SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 29/01/21.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-015376/2021	19/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Vários buracos no acesso à SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 29/01/21.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-015575/2021	20/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Buracos que surgiram na SQSW 104, nos Blocos A, B e C e na entrada da Quadra e também na Comercial da 103, em frente a Pães e Vinhos.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-017110/2021	21/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	solicita que seja feita a operação tapa buracos na entrada da Quadra SHCSW SQSW 103 Bloco B.	00302-00000106/2021-51	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 29/01/21.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
EI-025176/2021	29/01/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Elogia pelo reparo realizado em buraco anteriormente localizado na SQSW 103, Bloco I.	00302-00000106/2021-51	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO	
So-027875/2021	02/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Solicita operação Tapa-buracos, por haver diversos deles na Quadra e, informou especificamente um nas proximidades da rotatória.	00302-00000106/2021-51	Manutenção realizada pela COLOM nos dias 26/02/2021 e 01 e 02/03/2021, conforme informado por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-030432/2021	04/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Buraco no asfalto da quadra SQSW 504 entre o bloco J e o bloco K.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	SIM
So-030898/2021	05/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 01	Solicitação de operação Tapa-buraco na CCSW 01 LOTE 02, entre o Condomínio Residencial Mitri Moufarrege o Parque do Bosque.	00302-00000106/2021-51	Reparos realizados pela NOVACAP. Vistoria "in loco" realizada pelo Ouvidor no dia 12/04/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-035594/2021	11/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 301	Solicita operação Tapa-buraco nas proximidades dos Blocos A, B, C, D, H e J da SQSW 301.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-036957/2021	12/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 02	Solicita operação Tapa-buraco defronte ao Lote 03 da CCSW 02, na entrada do estacionamento do Edifício Unique.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-039026/2021	17/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 504	Solicita operação Tapa-buraco nas proximidades dos Blocos D, E, H e J da SQSW 504.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	NÃO
So-068111/2021	17/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Quarta Avenida	Solicitação de instalação de quebra-mola na Terceira Avenida, entre a Igreja Sarah Nossa Terra e a garagem do Edifício Double Silva Double Kit.	00302-00000106/2021-51	Foi solicitado ao interessado registrar nova manifestação que haja coerência entre o assunto e a demanda.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-040313/2021	18/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CLSW 504	Solicita operação Tapa-buraco nas proximidades do Blocos A da CLSW 504, defronte à Caixa Econômica.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela equipe da COLOM no dia 11/03/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-041117/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 02	Buracos nas vias defronte às CCSW 02 e 04.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 15 e 16/03/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
Re-041555/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Avenida das Jaqueiras	Buracos na Estrada Parque Contorno do Bosque sentido SMU.	00302-00000106/2021-51	Visita "in loco" realizada pelo Ouvidor em 01/03/2021. Buracos na Avenida das Jaqueiras, nas proximidades do Sudoeste Econômico. Manutenção realizada entre os dias 22/02, 25/02, 26/02, 01/03 e 02/03, conforme informações da DIROB/COLOM (Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51).	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-042061/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	AOS 07	Buraco no balão de acesso às AOS 07 e 08.	00302-00000106/2021-51	Visita "in loco" realizada pelo Ouvidor em 01/03/2021, quando foi verificado que o buraco recebeu o devido reparo.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-042067/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 101	Vários buracos na SQSW 101.	00302-00000106/2021-51	Segundo a COLOM, a demanda fora resolvida no dia 04/03/2021.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	NÃO
So-042074/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 02	Buraco em frente ao Condomínio Unique, Terceira Avenida.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 15 e 16/03/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-042077/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Terceira Avenida	Buraco em frente ao Condomínio Unique, Terceira Avenida.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 15 e 16/03/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-042082/2021	19/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 04	Buraco nas proximidades da faixa de pedestres da Terceira Avenida.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 15 e 16/03/2021.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	NÃO
So-042721/2021	22/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QRSW 08	Buracos no estacionamento do Bloco A-2 da QRSW 08.	NÃO	Foi informado ao cidadão que a demanda está sendo tratada pela NOVACAP/SECID por se tratar de necessário recapeamento do estacionamento.	SIM	RESPONDIDA PELA OUIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-043551/2021	22/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Buracos diversos na SQSW 104 e na rotatória entre as SQSW 103 e 104.	NÃO	Manutenção realizada pela COLOM nos dias 26/02/2021 e 01 e 02/03/2021, conforme informado por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-043828/2021	23/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buracos diversos na SQSW 103.	NÃO	Manutenção realizada pela COLOM nos dias 22 a 26/02/2021 e 01 e 02/03/2021, conforme informado por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.	SIM	RESOLVIDA	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-044204/2021	23/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Buracos diversos na SQSW 104.	00302-00000106/2021-51	Manutenção realizada pela COLOM nos dias 26/02/2021 e 01 e 02/03/2021, conforme informado por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-047476/2021	27/02/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 103	Buraco na entrada da garagem do Bloco A da SQSW 103.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-048065/2021	01/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Buraco na SQSW 104.	00302-00000106/2021-51	Manutenção realizada pela COLOM nos dias 26/02/2021 e 01 e 02/03/2021, conforme informado por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-048840/2021	01/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Octogonal	Conclusão do calçamento da Octogonal	NÃO	Cidadão foi informado que a Administração Regional tem envidado esforços pra a conclusão da obra de calçamento.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-049599/2021	02/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Buraco nas proximidades do Bloco J da SQSW 104.	00302-00000106/2021-51	Manutenção realizada pela COLOM nos dias 26/02/2021 e 01 e 02/03/2021, conforme informado por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-049840/2021	02/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 301	Solicita operação Tapa-buraco nas proximidades do Blocos A e B da SQSW 301.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-051638/2021	03/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 303	Solicita operação Tapa-buraco na SQSW 303.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-053700/2021	05/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 104	Informa que faltaram ser reparados alguns buracos de menor porte na Quadra SQSW 104, em especial em frente ao Bloco F.	00302-00000106/2021-51	Foi realizada vistoria no dia 18/03, quando não foi encontrado nenhum buraco, o que leva a crer que fora tampado na última operação Tapa-buraco, realizada entre os dias 26/02, 01/03 e 02/03.	SIM	RESOLVIDA	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-059142/2021	10/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 305	Solicita reparo no buraco localizado em frente ao Residencial Maison Rembrandt, Bloco K da SQSW 305 (exatamente na curva).	00302-00000106/2021-51	Atendida pela equipe desta Administração Regional, no decorrer da operação Tapa-buraco realizada nos dias nos dias 29/03, 30/03, 31/03 e 05/04/2021.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-061361/2021	11/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	CCSW 03	Solicita instalação de quabramolas.	NÃO	Foi solicitado ao cidadão encaminhar nova sugestão com o assunto "Quebra-molas".	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-061613/2021	11/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Quarta Avenida	Solicita o fechamento de um buraco na saída da 4ª Avenida para a Via S1.	00302-00000106/2021-51	Após visita "in loco" foi constatado pelo Ouvidor que o buraco recebeu os devidos reparos pela NOVACAP.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-065329/2021	15/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 102	Serviço de tapa buraco na SQSW 102, em frente ao Bloco B.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM e resolvidas nos dias 01 e 02/06/2021 após entrega de emulsão asfáltica pela NOVACAP. Resposta compementar encaminhada ao cidadão.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-065985/2021	16/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 101	Solicitação de reparo de buracos diversos na SQSW 101.	00302-00000106/2021-51	Segundo a COLOM, a demanda fora atendida no dia 16/03/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-066042/2021	16/03/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QRSW 08	Solicitação de reparo de buraco em frente ao Bloco A-7 da QRSW 08.	00302-00000389/2021-31	Demanda encaminhada para a COLOM por meio do Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51 que informou que a demanda será tratada junto à SECID, no Programa GDF Presente juntamente com a NOVACAP por se tratar da necessidade de completo recapeamento do asfalto. Processo nº 00302-00000389/2021-31 (Protocolo OUV/DF So-075517/2021) tramitando na NOVACAP.	NÃO	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-072704/2021	22/03/21	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. Foi encaminhada resposta complementar ao cidadão.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-081180/2021	31/03/21	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	Atendido pela NOVACAP após vistoria "in loco" realizada pelo Ouvidor.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO

ANEXO II

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-023116/2021	27/01/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 301	Solicita recolhimento de árvores que caíram sobre calçadas e gramados na área verde entre a SQSW 301 e a Segunda Avenida do Sudoeste.	NÃO	Visita "in loco" pelo Ouvidor em 03/02/21.	SIM	RESOLVIDA	SIM
So-025970/2021	01/02/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	AOS 01	Recolhimento de sofá inservível.	NÃO	Foi informado que tal recolhimento não pode ser realizado pela Administração Regional, devendo o cidadão utilizar-se do sistema Papa-entulho.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-029380/2021	03/02/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QRSW 08	Entulhos na área pública atrás do estacionamento da QRSW 8, bloco A-7	NÃO	Demanda atendida pela equipe técnica da COLOM e confirmada pela Ouvidoria após contato telefônico com o Síndico do Condomínio demandante.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-031396/2021	05/02/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 301	Solicita retirada de galhos de árvores na pista de acesso a SQSW 301, às margens com a 2a Avenida do Sudoeste e em frente ao Residencial Montserrat.	NÃO	Nenhuma	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-042253/2021	20/02/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 102	Galhos de árvores na área verde e sobre ciclovia e passarela de pedestres.	NÃO	Nenhuma	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-043863/2021	23/02/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 103	Galhos de árvores na área verde na SQSW 103, defronte ao Bloco B.	00302-00000106/2021-51	Segundo a COLOM, o recolhimento foi realizado no dia 05/03/2021, conforme o novo protocolo registrado com a mesma solicitação sob o número o-077283/2021.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-048425/2021	01/03/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 303	Retirada de restos de podas de árvores na área verde do Bloco A da Quadra SQSW 303.	NÃO	Informado da impossibilidade de atendimento por terem sido descartados no interior da Quadra, conforme informações prestadas pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-054293/2021	05/03/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 306	Solicita coleta de restos de poda de árvores descartados na lateral do Bloco F da SQSW 306, na calçada da avenida HCE 01.	00302-00000106/2021-51	Atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-071730/2021	22/03/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	QRSW 01	Coleta de podas de árvores e arbustos que foram acumuladas atrás do prédio na QRSW 1 Bloco B2.	NÃO	Atendida pela COLOM no dia 29/03/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-074368/2021	24/03/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 304	Cidadão reclamou que, em frente ao Condomínio da Quadra 304 Bloco A, parou um veículo e colocou caixas com material pesado dentro do contêiner do edifício, tais como madeira, pedras e terra e deseja saber qual o procedimento correto para a retirada do referido material.	NÃO	Foi informado à cidadã a necessidade de encaminhar o entulho ao serviço de Papa-entulho mais próximo e, caso haja nova ocorrência, solicitar apoio policial.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-077283/2021	26/03/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 103	Galhos de árvores na área verde na SQSW 103, defronte ao Bloco B.	00302-00000106/2021-51	Segundo a COLOM, o recolhimento foi realizado no dia 05/03/2021, conforme o novo protocolo registrado com a mesma solicitação sob o número o-077283/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	SIM

ANEXO III

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-021076/2021	26/01/21	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	CLSW 100	Solicita o recolhimento de duas árvores que caíram na CLSW 100, nas proximidades do Bloco A e solicita ainda que seja verificada uma outra árvore que corre risco de cair.	NÃO	Nenhuma	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-023952/2021	28/01/21	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	AOS 02	Solicita retirada de galhos de árvores jogadas em passeio público na AOS 02.	NÃO	Nenhuma	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-027702/2021	02/02/21	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	QRSW 01	Solicita recolhimento de galhos de árvore que caiu por conta das fortes chuvas, na Quadra QRSW 01, Lote 01, nas proximidades do Supermercado Pão de Açúcar.	NÃO	Nenhuma	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-027777/2021	02/02/21	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	SQSW 102	Solicita recolhimento de galhos e troncos de árvores na Quarta Avenida do Sudoeste, na altura da SQSW 102 e outros na CLSW 102. O interessado relatou que os galhos estão na calçada de pedestres.	NÃO	Coleta realizada nos dias 11 e 12 de fevereiro de 2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-032546/2021	08/02/21	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	CLSW 300A	Retirada de árvores caídas presentes na CLSW 300A Bloco C.	NÃO	Nenhuma	SIM	RESOLVIDA	NÃO
So-067487/2021	17/03/21	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	SQSW 306	Solicitação de recolhimento de galhos na Quadra SQSW 306.	00302-00000106/2021-51	Nenhuma	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	NÃO

ANEXO IV

DEMANDAS REFERENTES A SERVIÇOS PRESTADOS REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
EI-006454/2021	07/01/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Elogio à Ouvidoria da Administração Regional.	NÃO	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO	NÃO
EI-029125/2021	03/02/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	AOS 02	Elogia a Administração Regional pelo imediato reparo de buraco.	NÃO	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO	NÃO
Re-022472/2021	27/01/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Solicita o encerramento de vínculo com esta Administração Regional, para que possa receber o benefício do PIS e seguro desemprego. Encaminhou em anexo documento que comprova a data de encerramento de contrato que consta em aberto.	00302-00000133/2021-23	Respondido pela GEPES e encaminhado à cidadã interessada.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
EI-030214/2021	04/02/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Elogia a iniciativa do Parque e os servidores Fran e Paulo pelo empenho em oferecer aulas de ginástica para o público em geral.	NÃO	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO	NÃO
EI-030591/2021	04/02/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Administração Regional	Elogia os servidores Fran e Paulo pelo simpatia e oferecimento das aulas de ginástica para o público em geral.	NÃO	Nenhuma	ELOGIO	ELOGIO	NÃO

ANEXO V

DEMANDAS REFERENTES A QUADRAS DE ESPORTES REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-017174/2021	21/01/21	Quadras de Esporte	SQSW 100	Solicitou informações sobre a regulamentação de utilização das quadras públicas, pois estava jogando basquete com um amigo e um suposto professor de futebol acompanhado de alguns alunos solicitou que se retirassem da quadra poliesportiva.	NÃO	Foi informado ao cidadão que, por se tratar de quadra esportiva pública, não há impedimentos e privilégios de qualquer pessoa para a utilização da mesma, sendo que todos têm direito a utilizá-la. Sugerimos acionar a PMDF.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-034219/2021	09/02/21	Quadras de Esporte	SQSW 304	Instalação de novas portas da quadra poliesportiva da Quadra SQSW 304.	00302-00000272/2021-57	Fora informado à cidadã interessada que os portões foram retirados pois, segundo os moradores, a quadra de esportes com os portões fechados, os usuários estariam soltando seus pet's dentro da quadra e gerando conflitos entre os animais e até mesmo entre seus respectivos donos! A cidadã foi orientada a comparecer nesta Ouvidoria para que fosse discutida a situação, objetivando obter o consenso entre os moradores.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	SIM
Re-046695/2021	26/02/21	Quadras de Esporte	SQSW 102	Reclama que quadra poliesportiva localizada nas proximidades do Bloco "C" da Quadra SQSW 102 está ficando trancada com cadeado à noite.	NÃO	Esta Ouvidoria solicitou informações complementares (telefone do condomínio) para conhecer os motivos que levaram ao fechamento da quadra, para realização de diálogo e consenso.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
Su-053711/2021	05/03/21	Quadras de Esporte	SQSW 104	Solicita manutenção de quadra poliesportiva da Quadra SQSW 104.	00302-00000375/2021-17	Vistoria realizada pela COLOM por meio do Processo SEI nº 00302-00000375/2021-17 que será encaminhado à NOVACAP após vistoria de todos os espaços públicos e confecção de Termo de Referência. Situação informada ao cidadão.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-073951/2021	23/03/21	Quadras de Esporte	QRSW 01	Solicita a instalação dos aros e tabela de basquete da quadra poliesportiva.	NÃO	Foi informado ao interessado que a revitalização da praça e quadra poliesportiva da Quadra QRSW 01 foi concluída.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO

ANEXO VI

DEMAIS DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA OUV/DF PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL DURANTE O 1º SEMESTRE DE 2021

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-005021/2021	06/01/21	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	SUDOESTE	Solicita operação Tapa Buraco no Sudoeste nas avenidas 1 e 2 da cidade e até o setor de oficinas possui vários buracos	NÃO	Demanda resolvida na Operação Tapa-buraco da Administração em 06/01/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
Re-005810/2021	07/01/21	Preservação de parques	PARQUE DO BOSQUE	Reclama sobre o fechamento do banheiro para deficiente no Parque do Bosque e, para usá-lo, o usuário teria que procurar o segurança para solicitar a chave.	00302-00000048/2021-65	A CODES promoveu a reabertura do banheiro público para portadores de necessidade especiais, quando orientou os servidores e funcionários do Parque que, em hipótese nenhuma o banheiro deverá ser fechado. Providência informada ao cidadão interessado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
In-006595/2021	07/01/21	Licença de funcionamento de comércio local estabelecido	SIG Quadra 08	Informações acerca do Projeto de Revitalização do Setor de Indústrias Gráficas Quadras 06/08), uma vez que pretendo empreender atividade comercial na região, caso haja a possibilidade de implementação de atividades comerciais que não sejam somente de serviços gráficos.	00302-00000062/2021-69	Foram repassadas ao interessado as informações prestadas pela COLOM e SEDUH, ao tempo que fora colocada a Gerência de Licenciamento à disposição para eventuais dúvidas.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
Su-009284/2021	13/01/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SQSW 104	Sugere revitalizar o parque público detrás do Bloco B da SQSW 104 (demarcar campo de futebol, colocar grade e tabelas, etc.).	00302-00000093/2021-10	COLOM identificou outra área na Quadra SQSW 104 para implementação de espaço para a prática de esportes, uma vez que a área sugerida pela cidadã está destinada à Escola Classe. A COLOM se prontificou a encaminhar a demanda à NOVACAP e Secretaria de Estado de Esporte e Lazer. Encaminhamento informado ao cidadão.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
In-014791/2021	19/01/21	Atualização de cadastro	Administração Regional	Solicita declarações do Sistema RAIS dos anos de 2015 a 2018 e atualização no sistema para que não conste mais como servidora da Administração Regional.	00302-00000934/2020-16 e 00302-00000133/2021-23.	Respondido pela GEPES e informações encaminhadas à cidadã interessada.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
Re-017460/2021	21/01/21	Preservação de parques	Parque do Bosque	Reclama de demora de mais de seis meses para elaborar as regras de uso do "Parcão" no Parque do Bosque.	00302-00001548/2020-33	A CODES informou no dia 14/05/2021 (Processo SEI nº 00302-00001548/2020-33) que, em breve, estará promovendo a reabertura do espaço para animais domésticos do Parque do Bosque.	NÃO	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-019800/2021	25/01/21	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	SIG Quadra 01	SOLICITA A OPERAÇÃO TAPA BURACOS COND. CENTRO EMPRESARIAL PARQUE BRASÍLIA SIG Quadra 01 Lote 0985/1055.	00302-00000132/2021-89	Vistoria in loco realizada pelo Ouvidor em 10/02/21. Demanda encaminhada para a NOVACAP por meio do Processo SEI nº 00302-00000132/2021-89 e Protocolo OUV/DF nº So-023147/2021.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-022015/2021	27/01/21	Poda de Árvore	SQSW 300	Solicita retirada de árvore caída em passeio público nas proximidades do Condomínio San Paolo (Bloco D), na SQSW 300.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-025584/2021	31/01/21	Animais soltos em vias públicas	SQSW 102	Solicita ação fiscalizatória ou educativa para orientar os moradores do Sudoeste sobre proibição da circulação de cachorros soltos pelos logradouros públicos.	NÃO	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	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-028536/2021	03/02/21	Pintura de meio-fio	Parque do Bosque	Solicita pintura do meio-fio interno da área de pedestre e ciclista do parque ecológico Busque Sudoeste, solicita também e marcação da quilometragem no chão e instalação de placas da quilometragem do percurso.	00302-00000217/2021-67	Processo encaminhado ao SLU que retornou informando que foram realizados os serviços de catação, varrição, frisamento e pintura dos meios-fios do Parque do Bosque.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO.	NÃO
So-042622/2021	21/02/21	Boca de lobo e bueiro	CLSW 302	Análise de uma possível obra que ampliasse a captação e ou desviasse o curso da água da chuva uma vez que, todo ano o Condomínio do Edifício Park Center vem sofrendo com constantes inundações.	00302-00000313/2021-13	Foi informado ao cidadão que a demanda ESTÁ SENDO ANALISADA PELA NOVACAP E FOI cadastrada no portal InfObras com o número 73538/2020.	SIM	NÃO RESOLVIDA	NÃO
So-046019/2021	25/02/21	Limpeza e conservação	QRSW 01	Entulhos na área de lazer da QRSW 01.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-046221/2021	25/02/21	Fiscalização Coronavírus	PARQUE DO BOSQUE	Solicita cobrar uso de máscaras contra o COVID-19.	00302-00000315/2021-02	Foi informado ao cidadão que a CODES, responsável pela administração do Parque, está adotando as devidas medidas sanitárias, inclusive com o apoio da equipe do DFLEGAL.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-047228/2021	26/02/21	Elaboração de projetos de infraestrutura urbana	SQSW 100	Adequação e reforma de todos os calçamentos públicos da Quadra SQSW 100 para PNE's.	00302-00000335/2021-75	Foi informado ao cidadão que a demanda está sob análise da COLOM para estudo e análise técnica e será encaminhado à NOVACAP. A COLOM informou que a demanda está sendo tratada no processo SEI 00302-00000335/2021-75, no qual será realizado o levantamento de todas as demandas referentes as calçadas para construção e reparos, a fim de atendimento das exigências da NOVACAP quanto à formalização e abastecimento do processo, com as informações necessárias, contendo: levantamentos, registros fotográficos, projetos das calçadas, especificações, orçamentos, a fim de subsidiar futura licitação e execução das mesmas. Processo 00302-00000289/2021-12 arquivado.	SIM	RESOLVIDA	SIM
Su-050453/2021	02/03/21	Placa de identificação	QRSW 01	Solicitação de placa de sinalização informando o horário de uso da quadra poliesportiva e denúncia de perturbação de sossego alheio após as 22 horas.	NÃO	A Ouvidoria do IBRAM informou que a competência do IBRAM é atuar somente em estabelecimentos comerciais. Foi informado ao cidadão da necessidade de solicitar apoio policial para a resolução do possível crime de perturbação do sossego.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-049559/2021	02/03/21	Construção de calçadas e,ou meio fio	SQSW 100	Solicita construção de duas calçadas para acessar a rua da SIG Quadra 08. Alunos da escola Maple Bear e frequentadores da academia Unique, além de muitos trabalhadores que saem da EPIA para acessar SIG Quadra 08, precisam passar em trilhas escorregadias.	00302-00000359/2021-24	Processo encaminhado à COLOM para realização de análise e estudo prévio conforme orientado pela SEDUH. Situação da demanda informada ao cidadão interessado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-051629/2021	03/03/21	Recolhimento de inservíveis - Mediante Agendamento (Ver se sua RA realiza este serviço)	SQSW 503	Solicita a retirada de um freezer localizado na SQSW 503 Bloco E.	NÃO	Foi informado ao cidadão da existência do serviço Papatulho.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Re-051829/2021	03/03/21	Fiscalização Coronavírus (Descumprimento de orientações de saúde)	Parque do Bosque	Reclama da realização de aulas de dança no Parque do Bosque com aglomerações e outros descumprimentos nas recomendações contra o COVID-19.	00302-00000317/2021-93	Foi informado ao cidadão que a Ouvidoria solicitou providências à CODES, responsável pela administração do Parque, que adotou as providências solicitadas quanto ao distanciamento social.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
Su-060940/2021	11/03/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	Parque do Bosque	Solicita criação de espaço fechado destinado a animais de estimação e reclama do espaço fechado no Parque do Bosque. Sugere criação de espaço na entrequadra SQSW 303/304.	00302-00001548/2020-33	A CODES informou no dia 14/05/2021 (Processo SEI nº 00302-00001548/2020-33) que, em breve, estará promovendo a reabertura do espaço para animais domésticos do Parque do Bosque.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO.	NÃO
Su-072590/2021	22/03/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque do Bosque	Sugere que Parque Bosque do Sudoeste seja liberado uma área que fechada só para cães.	00302-00001548/2020-33	A CODES informou no dia 14/05/2021 (Processo SEI nº 00302-00001548/2020-33) que, em breve, estará promovendo a reabertura do espaço para animais domésticos do Parque do Bosque.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO.	NÃO
So-073459/2021	23/03/21	Planta de imóvel, localizado na jurisdição da Região Administrativa	SQSW 100	Solicita planta do imóvel da Quadra SQSW 100 Bloco A apartamento 507 por motivo de reforma.	NÃO	Foi informada à cidadã interessada que está disponível no Arquivo desta Administração Regional por meio do Processo nº 139000206/1994 as informações referentes à edificação do Bloco "A" da Quadra SQSW 100.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELO CIDADÃO?
So-074524/2021	24/03/21	Parquinhos infantis	QRSW 07	Solicita revitalização de praça e parque infantil da Quadra QRSW 07.	00302-00000388/2021-96	Visita "in loco" realizada pela Administradora Regional e Ouvidoria. Processo encaminhado para a COLOM que informou que a Escola Céu de Brasília adotou a praça conforme o Termo de Cooperação nº 01/2021 (Processo SEI nº 00302-00000768/2019-14).	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-075517/2021	25/03/21	Construção de estacionamento público	QRSW 08	Estacionamento cheio de buracos necessitando de recapeamento, localizado atrás do BL A07 DA QRSW 08,	00302-00000389/2021-31	Processo encaminhado para a NOVACAP e informado ao cidadão interessado. Fora registrado o Protocolo So-066042/2021 que trata da mesma demanda. Segundo a Departamento de Infraestrutura Urbana da NOVACAP, não existe previsão de estacionamento no local indicado, cabendo à Administração Regional a apresentação do projeto urbanístico aprovado na SEDUH, contendo o estacionamento solicitado.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA, PORÉM, SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	NÃO
So-079898/2021	30/03/21	Recuperação de calçadas	SQSW 306	A Associação dos Condomínios da SQSW 306 solicita manutenção de calçadas e dispõe do material para os reparos e gostaria de contar com os profissionais da Administração do Sudoeste/Octogonal para realização dos trabalhos.	00302-00000394/2021-43	Processo encaminhado para a COLOM para realização de vistoria e análise de projeto.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO.	NÃO

ANEXO VII

DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA POR MEIO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC PARA A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

Demandas registradas durante o 1º trimestre de 2021 (todas respondidas)



Registrar Pedido | Consultar Pedido | Consultar Recurso | SIC | Servidores | Dados Cadastrais | Relatórios | H

Consultar Pedido

Órgão Superior:

Protocolo:

Órgão Superior/Vinculado:

Data de Abertura: a

Prazo de Atendimento: a Prazo Expirado

Nome do Solicitante:

Todos Pessoa Física Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:

Situação:

Status da Situação:

Texto no Pedido:

Texto na Resposta:

Caso queira outra classificação.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
Detalhar	00302000001202192	Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	-	21/01/2021	10/02/2021	Respondido
Detalhar	00302000002202137	Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	-	01/03/2021	22/03/2021	Respondido
Detalhar	00302000003202181	Administração Regional do Sudoeste/Octogonal	-	10/03/2021	30/03/2021	Respondido

[Acesso a Informação](#) [Manual do Usuário](#) [Primeiro Acesso](#) [Sobre o Sistema](#)