

RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DE
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL



1º TRIMESTRE
DE 2022

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Administradora Regional: **Walkiria Garcia de Freitas**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E
OCTOGONAL – 1º TRIMESTRE DE 2022**

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 2022	09
DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º TRIMESTRE DE 2022.....	13
ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS.....	18
SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....	19



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 1º trimestre de 2022, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 11,7 dias²:

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



11.7

DIAS

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

² Os gráficos constantes deste Relatório foram coletados do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações por meio dos seguintes canais de comunicação:

1. Sítio eletrônico do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF no endereço <http://www.ouv.df.gov.br>;
2. Central de atendimento do GDF (Ligue 162), exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.
3. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre as 07 e 12 horas e 14 e 18 horas, em sala exclusiva localizada no 3º andar da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.
4. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que permite a qualquer pessoa, por meio do endereço eletrônico "<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>", encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, facilitando o exercício do direito de acesso à informação pública.

As manifestações são registradas pelos cidadãos por meio dos canais de acesso e verificadas diariamente pela equipe desta Ouvidoria.

Na sequência, as demandas são catalogadas por esta Ouvidoria de acordo com o assunto, de modo a facilitar a classificação, separação e consequente encaminhamento.

Desta forma, são atuados os respectivos Processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), quando se tratarem de demandas que requerem maiores informações, detalhado planejamento para a execução ou a intervenção de outros órgãos ou empresas públicas do Governo do Distrito Federal. Desta forma, os processos são encaminhados ao Gabinete da Administração Regional, ou para a equipe responsável pela realização de obras e manutenções (COLOM).

Durante o 1º trimestre de 2022, foram registradas 98 manifestações no Sistema OUV/DF, com 71 solicitações e 21 reclamações.

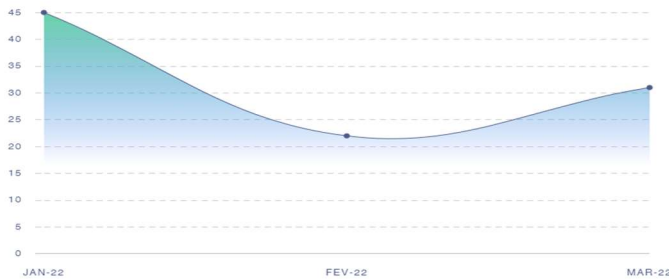
Destas, 8,2% foram classificadas como não resolvidas e 49% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

SITUAÇÃO



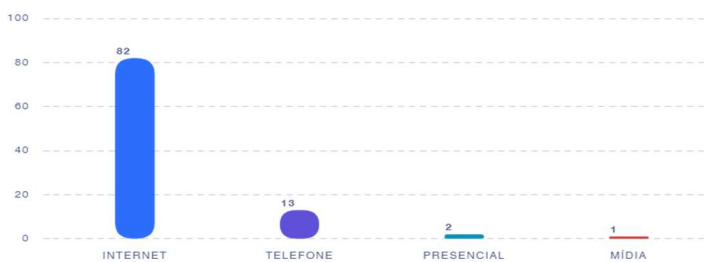
Quando da análise dos dados, verifica-se que houve um considerável decréscimo no quantitativo de manifestações registradas no mês de fevereiro, em comparação ao mês de janeiro de 2022:

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), recuperação de calçadas e recolhimento de lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem.

Dentre as demandas de maior vulto, com maiores exigências para a execução ou que necessitem de maior aporte orçamentário e financeiro, destacam-se aquelas que tratam de realização de obras (construção de calçadas, recuperação de quadras de esporte e de parques infantis, dentre outras) e podas de

árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP).

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

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

Para melhor visualização do nível de atendimento prestado pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal às demandas apresentadas pelos cidadãos da região, o Painel de Ouvidoria do DF apresenta informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica dessas demandas, a situação atual das mesmas na Ouvidoria, a classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços, suas formas de entrada no Sistema OUV/DF, os assuntos mais demandados e o percentual de resolutividade dessas demandas. Nota-se que o percentual da Resolutividade é extraído da através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços⁴.

³ Processo SEI nº 00302-00000106/2021-51

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

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 2022 ao dia 31 de março de 2022 (1º trimestre do exercício de 2022).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

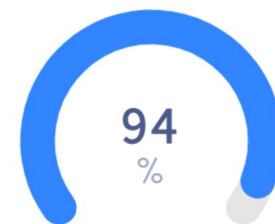
A opção “Pesquisa de Satisfação” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos à pesquisa de satisfação automática no Sistema, ou seja, apresenta em uma só tela os Índices de Resolutividade, Recomendação e Satisfação 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 2022, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou excelente desempenho em seus indicadores:

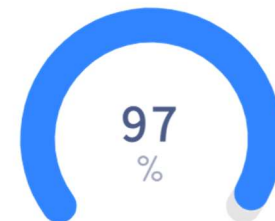
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



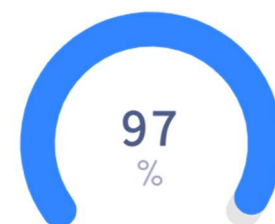
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



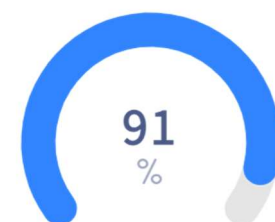
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



⁵ 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



CONHECIMENTO DA CARTA



No 1º trimestre de 2022, foram registradas 98 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um índice de resolutividade de 86%:

RESOLUTIVIDADE



NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º TRIMESTRE DE 2022

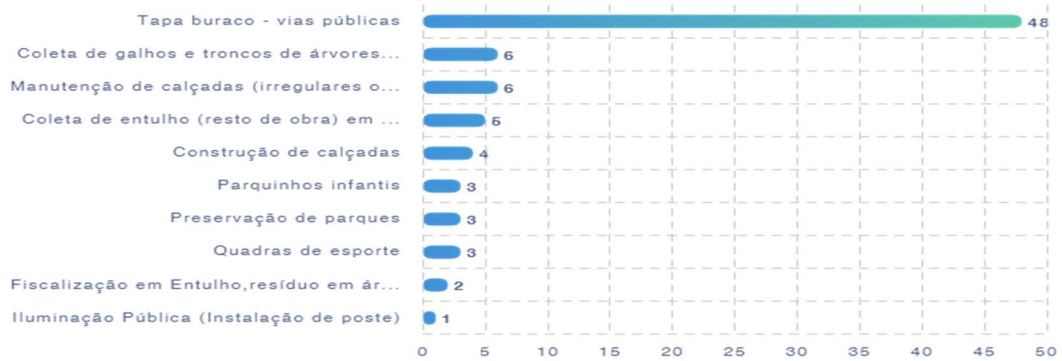
Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no período, destacam-se as solicitações de “operação Tapa-buraco”, coleta de entulho, de galhos e podas de árvores, construção e manutenção de calçadas, preservação de parques, quadras de esporte e parques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

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.

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

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



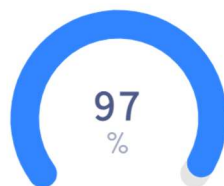
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

SITUAÇÃO



Foram registradas 48 solicitações de “operação tapa-buraco”, alcançando um índice de resolutividade de 97%:

RESOLUTIVIDADE



Destas, somente três ainda não foram atendidas pela equipe da COLOM (Protocolos do Sistema de Ouvidoria So-053183/2022, So-086221/2022 e So-088852/2022).

Importante destacar que essas demandas ainda não foram resolvidas em virtude da carência de caminhões fornecidos pela NOVACAP, não havendo regularidade no for-

necimento dos mesmos, impactando de forma extremamente negativa no atendimento das demandas de “tapa-buraco” e de recolhimento de lixo, entulho e resíduos de vegetais.

Ocorreu também que 13 manifestações atendidas pela equipe técnica da COLOM não foram classificadas como “resolvidas” pelos cidadãos⁷.

COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES

SITUAÇÃO



Foram registradas seis manifestações solicitando a coleta de galhos e troncos de árvores. Destas, somente duas ainda não foram atendidas pela COLOM⁸ em virtude da carência no fornecimento de caminhões por parte da NOVACAP, conforme explicado anteriormente.

MANUTENÇÃO DE CALÇADAS

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

⁷ Conforme Anexo I deste Relatório.

⁸ Conforme Anexo II deste Relatório.

presenta data, somente duas demandas apresentadas no período foram atendidas⁹.

Segundo informado pela COLOM¹⁰, apesar da publicação de extrato contratual no DODF tratando da contratação de empresa para execução e restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis, fora informado àquela Coordenação pela NOVACAP que não há saldo no referido contrato, inviabilizando a revitalização das calçadas por esse meio. A COLOM acrescentou, ainda, que as revitalizações das calçadas existentes e respectivas rampas de acessibilidade serão realizadas com a mão de obra daquela Coordenação, seguindo cronograma já existente.

COLETA DE ENTULHO

Foram apresentadas pelos cidadãos cinco manifestações solicitando coleta de entulho¹¹.

Somente duas manifestações registradas para o mesmo problema não foram resolvidas. Trata-se de piche deixado nas proximidades do Bloco A-4 da Quadra QRSW 03 do Sudoeste Econômico. Segundo a Diretoria de Obras da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, a emulsão citada anteriormente pelo cidadão foi retirada e está sendo armazenada na própria Administração em atendimento à demanda. Porém, informou também que não possui outro local para armazenamento do Asfalto PMF (pré-misturado a Frio) e, com isso, não será possível realocar o referido material. Ressalta que o terreno citado pertence à Sede/Divisão de Obras e qualquer material e equipamento armazenado no local é de uso diário na manutenção da cidade¹².

CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS

Foram apresentadas pelos cidadãos quatro manifestações solicitando construção de calçadas (Su-014722/2022, So-018913/2022, So-081195/2022 e So-084148/2022)¹³.

Dentre estas demandas, somente uma foi atendida pela equipe técnica desta Administração Regional com a construção de calçada com acessibilidade na Quadra SQSW 103.

Conforme já dito anteriormente, a COLOM informou que as revitalizações das calçadas existentes e respectivas rampas de acessibilidade serão realizadas com a mão de obra daquela Coordenação, seguindo cronograma já existente.

PARQUINHOS INFANTIS

Duas manifestações registradas sob o assunto “Parquinhos Infantis” foram atendidas pela COLOM e respondidas por esta Ouvidoria Seccional (Re-042435/2022 e So-054095/2022).

Somente a manifestação que reclama do estado de conservação do parque infantil localizado nas proximidades do Bloco "E" da Quadra SQSW 101 não foi atendida (So-012943/2022). A COLOM solicitou à Diretoria de Obras realização de vistoria para verificar o estado de conservação do equipamento público infantil¹⁴.

PRESERVAÇÃO DE PARQUES

Dentro do assunto “Preservação de Parques”, foram registradas três manifestações, sendo duas anônimas (Re-029715/2022 e Re-029775/2022), reclamando da transferência de servidor do

⁹ Conforme Anexo III deste Relatório.

¹⁰ Documento SEI nº 67298667 constante do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

¹¹ Conforme Anexo IV deste Relatório.

¹² Conforme Processo SEI nº 00302-00001428/2021-17.

¹³ Conforme Anexo V deste Relatório.

¹⁴ Conforme Processo SEI nº 00302-00001459/2021-78.

Parque do Bosque para a Sede da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal. Na ocasião fora explicado pela CODES que o servidor em comento desenvolve trabalhos de suma importância na Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, voltados ao desenvolvimento comercial da Região, havendo, portanto, a necessidade de sua permanência na Sede.

A manifestação registrada sob o protocolo EI-094826/2022 é um elogio parabenizando os servidores e colaboradores do Parque do Bosque pelos serviços prestados.

QUADRAS DE ESPORTE

Durante o 1º trimestre de 2022, foram registradas somente três solicitações referentes a quadras de esporte.

Em uma manifestação (So-036152/2022), cidadão solicitou instalação de quadra de esporte em área verde na Quadra SQSW 301. A COLOM informou que a área está destinada para a instalação de unidade de ensino¹⁵.

Quanto às outras duas manifestações (Re-077083/2022 e Re-077396/2022), cidadãos reclamaram do excessivo volume sonoro durante as aulas de atividades físicas ministradas no Parque do Bosque. Esta Ouvidoria contatou os professores responsáveis que reduziram o volume sonoro das referidas aulas.

FISCALIZAÇÃO EM ENTULHO

Quanto ao assunto “Fiscalização em entulho, resíduo em área pública”, foram registradas somente duas reclamações.

Na manifestação protocolada sob o registro Re-006566/2022, cidadão

reclamou de “piche” deixado em área pública na Quadra QRSW 03 do Sudoeste Econômico. Em resposta à manifestação, a Diretoria de Obras respondeu que a emulsão citada anteriormente pelo cidadão foi retirada e está sendo armazenada na própria Administração em atendimento à demanda. Porém, informou também que não possui outro local para armazenamento do Asfalto PMF (pré-misturado a Frio) e, com isso, não será possível realocar o referido material. Ressalta que o terreno citado pertence à Sede/Divisão de Obras e quaisquer material e equipamento armazenado no local é de uso diário na manutenção da cidade¹⁶.

Quanto a outra reclamação protocolada sob o registro Re-012428/2022, cidadão reclamou de entulho deixado após realização de obras no calçamento da Quadra SQSW 103. O material foi retirado logo em seguida pela equipe da COLOM.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Foi registrada a demanda So-015220/2022 solicitando a ampliação da iluminação pública nas proximidades do Bloco "K" da Quadra SQSW 304.

Para atendimento da demanda, a Administração Regional iniciou o Processo SEI nº 00302-00000148/2021-91 que está tramitando na Companhia Energética de Brasília – CEB, quando foi informado o valor orçamentário da instalação.

DEMAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR MEIO DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Quanto aos outros assuntos que tratam das mais diversas demandas residuais registradas no Sistema de Ouvidoria do DF durante o 1º trimestre de 2022, estas estão listadas no Anexo VI deste Relatório.

¹⁵ Conforme Processo SEI nº 00302-00000131/2022-15.

¹⁶ Conforme Processo SEI nº 00302-00001428/2021-17.

DEMANDAS NO SISTEMA E-SIC

Somente uma solicitação foi registrada no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no período do 1º trimestre de 2022.

Na demanda registrada sob o Protocolo nº 00302000001202273, cidadão solicitou listagem contendo os locais onde estão instalados os Pontos de Encontro Comunitários (PEC's) na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal. As informações foram apresentadas pela COLOM e repassadas para o cidadão por meio do e-SIC.



- Manutenção de parquinho infantil na QRSW 3:



- Construção de acessibilidade na CLSW 304, ao lado do ponto de táxi:

DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 1º TRIMESTRE DE 2022

Durante o período do 1º trimestre de 2022, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realizou diversas melhorias na Região Administrativa¹⁷:

- Construção de rampas de acessibilidade e 85 metros de calçada entre a quadra 8 do SIG e a SQSW 100;
- Substituição de tampa de boca de lobo na quadra 8 do SIG, em frente à academia Bluefit;
- Operação Tapa-Buraco em diversos pontos da região. Somente na semana de 21 a 25 de fevereiro, a equipe da Administração Regional tapou cerca de 131 buracos:

¹⁷ Fonte: <https://www.sudoeste.df.gov.br/category/noticias/todas-as-noticias/>



- Construção de rampas de acessibilidade entre as quadras 103 e 104 para receber instalação de faixa de pedestres;
- revitalização de calçada entre a CLSW 103 e a SQSW 103:



- Revitalização de trechos de calçadas e construção de rampa de acessibilidade em frente aos blocos A e B da SQSW 305;
- Construção de 2 rampas de acessibilidade para instalação de faixa de pedestre entre as quadras 101 e 102:



- Conserto de calçada na SQSW 103, bloco E;
- Manutenção de trecho da ciclovia na altura das Quadras SQSW 103 e 104:



- Conserto de trecho da ciclovia ao redor do Parque Bosque do Sudoeste:



- Revitalização de trecho de calçada na QRSW 8, em frente ao bloco B1:



- Construção de recuo para contêineres na CCSW 6, ao lado do Edifício Solarium:



- Capina de gramados e limpeza no Parque Bosque do Sudoeste:



- Foram recolhidos 71 caminhões de lixo verde no período;
- Plantio de cerca de 1100 mudas de flores no Parque Bosque do Sudoeste:



- Mobilização do SLU na QRSW 1 e 2 a respeito do recolhimento de dejetos de animais domésticos em espaços públicos:



- Visita à Quadra SQSW 306;
- Visita técnica na passarela da Octogonal para tratar demandas com ambulantes e taxistas;
- Reunião com equipe da Neoenergia para instalação de unidade móvel itinerante de atendimento ao público, que realizou o atendimento ao público da região:



- Reunião da Administradora Regional Walkiria Garcia para fechar parcerias de aulas gratuitas no Parque Bosque;
- Reunião com representantes do Serviço de Limpeza Urbana e do Setor de Oficinas do Sudoeste;
- Reunião com prefeitos da quadra 2 da Octogonal e da SQSW 101;
- Reunião com os prefeitos das Super Quadras do Sudoeste;
- Reunião com representantes do Setor de Oficinas e Praça das Motos;
- Reunião na Subsecretaria de Projetos e Licenciamento de Infraestrutura da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- Reunião com síndicos da QRSW;
- Reunião com o Comitê de Áreas Integradas de Segurança Pública (CAISP) para levar demandas relacionadas à Segurança Pública da região;
- Reunião com o presidente do Serviço de Limpeza Urbana (SLU), Silvio Vieira, para tratar sobre demandas dos moradores;
- Reunião com a diretoria de urbanização da Novacap;
- Reunião com ambulantes da Octogonal;
- Reunião com síndicos da SQSW 100, morador e prefeito da SQSW 104;

- Reunião com os professores de futevôlei para tratar sobre melhorias na quadra de areia do Parque Bosque do Sudoeste;

Além de todas estas atividades realizadas diretamente pela equipe da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, diversas outras benfeitorias e serviços foram realizados pelos órgãos, autarquias e empresas públicas do GDF em prol da comunidade da Região Administrativa. Estas benfeitorias e serviços só foram realizados por conta da intensa participação da equipe da Administração Regional do Sudoeste em reuniões e visitas realizadas nos mais diversos órgãos públicos, solicitando o atendimento das demandas de grande porte solicitadas pela comunidade.

Dentre essas realizações, destaca-se a roçagem de gramados realizadas pelo SLU nos mais diversos pontos da região, como também o reforço na pintura das ciclofaixas em diversos pontos da região realizadas pelo DETRAN.

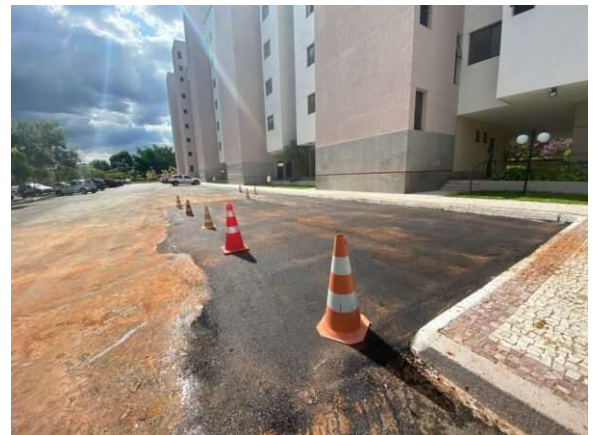
Outra demanda importante foi atendida pela CEB Ipes que finalizou a instalação de 267 novas luminárias de LED na região do Sudoeste. Foram 131 lâmpadas na CCSW 1 a 5 e 136 na SQSW 101. A eficiência contou com o apoio da Administração Regional do Sudoeste/Octogonal e teve um investimento de cerca de R\$ 215 mil.

A CEB também realizou a troca de luminárias na SQSW 305, em frente ao bloco A.

O DETRAN realizou também a Pintura de sinalização horizontal nas ruas da QRSW:



Atendendo a uma demanda da prefeitura comunitária da SQSW 302, moradores e comerciantes da quadra, a Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil (Novacap) finalizou a obra de ampliação da rede de captação de águas pluviais na CLSW 302, entre os blocos B e C:



No período do 1º trimestre de 2022, a Novacap realizou também a **poda de diversas árvores** na região do Sudoeste (com Poda emergencial de árvores na QRSW 2, Blocos B11, B12 e B13), o **recapeamento de trecho de estacionamento em frente ao bloco G da SQSW 300** e a **instalação dos equipamentos do Ponto de Encontro Comunitário da CLSW 300A**:



ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Ante as informações apresentadas, é possível concluir o Gabinete da Administração Regional permanece atento às manifestações dos cidadãos, atendendo-as também por meio de contato telefônico ou de forma presencial no próprio Gabinete ou em visitas realizadas, sempre orientando os cidadãos a registrarem as demandas nos canais de atendimento oficiais.

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

Após análise dos dados constantes do Sistema OUV/DF, verifica-se uma taxa de resolatividade da Administração Regional mediana ante o atendimento das demandas apresentadas no período do 1º trimestre de 2022, com o **índice de 86%**.

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

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

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

Para melhor acompanhamento dessas demandas, esta Ouvidoria autuou o Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16, onde é constantemente atualizada planilha com as demandas pendentes de resolução e acumuladas de construção ou recuperação de calçamentos e respectivos acessos a pessoas portadoras de necessidades especiais – PNE's, conforme documento SEI nº 68455426.

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

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

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

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

existência de contratos vigentes para a execução das obras aqui apontadas¹⁸.

NOVACAP e empresas terceirizadas prestadoras dos serviços.

SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Este é o Relatório de Ouvidoria do 1º trimestre de 2022 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 26 de abril de 2022.

Importante ressaltar que esta Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete da Administração Regional, quanto da COLOM e demais Coordenações, sempre apresentando as manifestações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento, e recebendo o retorno das demandas atendidas ou agendadas para atendimentos futuros. Neste constante diálogo, esta Ouvidoria relembra as solicitações ou reclamações ainda pendentes de resolução ou resposta e sempre se coloca à disposição para fornecer as informações necessárias para o bom atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos que residem ou trabalham na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal.

Dentre os problemas apontados neste Relatório, esta Ouvidoria Seccional, com 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

¹⁸ 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

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-000990/2022	03/01/22	Tapa buraco - vias públicas	Segunda Avenida	Solicito o fechamento de vários buracos na 2ª Avenida do Sudoeste em frente ao Edifício Caribe Center e à SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 10/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-000452/2022	03/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 300	Reparo de 02 (dois) buracos em via pública, localizados na direção (frente) do condomínio do Bloco "D" San Paollo, na quadra SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Segundo a Síndica, o buraco não fora completamente tampado (ficou abaixo do nível do asfalto).	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-001005/2022	03/01/22	Tapa buraco - vias públicas	Segunda Avenida	Buraco na rotatória entre a Segunda e Quarta Avenidas, perto do Parque do Bosque.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 10/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-001018/2022	03/01/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 303	Buracos defronte aos blocos A e B da CLSW 303.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 13/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-001076/2022	03/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 300	Buraco no asfalto do estacionamento público contíguo ao Bloco 'N' da SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 26/01/2022.	SIM	RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR
So-001000/2022	03/01/22	Tapa buraco - vias públicas	Segunda Avenida	Buraco na Segunda Avenida, na altura do Hospital Maternidade Brasília.	00302-00000106/2021-51	Demanda resolvida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA

So-002144/2022	04/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 300	Buracos diversos na Quadra SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 18/01/2022 e 25/02/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-003701/2022	05/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Buracos diversos na SQSW 101.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 11 e 12/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-003304/2022	05/01/22	Tapa buraco - vias públicas	Terceira Avenida	Buracos diversos na Terceira Avenida, nas proximidades da rua das motos.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 10/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-004643/2022	06/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Buracos diversos na SQSW 101.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM nos dias 11 e 12/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-005855/2022	07/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 102	Solicita reparo de buracos diversos na SQSW 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 06/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-006121/2022	08/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 303	Buracos diversos na SQSW 303.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 26/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-007315/2022	10/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SIG Quadra 08	Solicita reparo de buracos defronte ao Primeiro Bar.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 11/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-006862/2022	10/01/22	Tapa buraco - vias públicas	CCSW 02	Solicita operação Tapa-buraco na via da CCSW 02, nas proximidades do Edifício Unique Residence Club.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Re-008537/2022	11/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 300	Solicita operação Tapa-buraco defronte ao Bloco "D" da SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 18/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-010291/2022	13/01/22	Tapa buraco - vias públicas	QMSW 04	Solicita operação Tapa-buraco detrás da Igreja Sara Nossa Terra (Segunda Avenida).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 01/02/2022 e confirmada pela Ouvidoria, após visita técnica.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Re-011376/2022	14/01/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 300B	Buraco ao lado do Condomínio Morro de São Paulo na CLSW 300B.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada pela COLOM à CASB por se tratar de dano na tubulação daquela Companhia. Demanda atendida.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-011791/2022	14/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 304	Solicita reparos em buracos diversos nas vias internas da SQSW 304.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 27/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA

Re-013223/2022	17/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 300	Buracos diversos nas vias internas da SQSW 300.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM. Ouvidor percorreu as vias internas da SQSW 300 no dia 01/02/2022, quando foi constatado que todos os reparos de buracos foram realizados. Equipe retornou no dia 25/02/2022 para realizar nova operação tapa-buraco na Quadra.	SIM	NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA DEFINITIVA
So-014348/2022	18/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 303	Buracos diversos nas proximidades dos Blocos "D", "E" e "F" da SQSW 303.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 26/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Re-015362/2022	18/01/22	Tapa buraco - vias públicas	Segunda Avenida	Buracos na Segunda Avenida, nas proximidades do Edifício Caribe Center.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 01/02/2022 e confirmada pela Ouvidoria, após visita técnica.	SIM	RESOLVIDA
Re-016127/2022	19/01/22	Tapa buraco - vias públicas	SIG Quadra 01	Buracos diversos no SIG Quadra 01, nas proximidades da Academia Wohali Crossfit, na via próxima ao Parque da Cidade.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela NOVACAP e COLOM.	SIM	RESOLVIDA
So-020674/2022	24/01/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 504	Solicita reparo de buraco em frente ao Bloco "A" (Edifício Paladium Center) da CLSW 504.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 31/01/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-049792/2022	16/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 302	Prefeita solicita a Operação Tapa buraco dentro da quadra defronte aos Blocos A, B e H da SQSW 302 no Sudoeste.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no s dias 15 e 16/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-051844/2022	17/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 102	Buraco localizado na entrada da garagem do Bloco "E" da SQSW 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM em 23/02/2022.	SIM	RESOLVIDA

So-053183/2022	18/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 301	Buraco no estacionamento do Bloco J da SQSW 301.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM que informou a carência de caminhões fornecidos pela NOVACAP.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-054126/2022	20/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 103	Reclama de buracos na entrada da SQSW 103.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESOLVIDA
So-055305/2022	21/02/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 301	Reclama de buracos no estacionamento da CLSW 301, entre o Big Box e Makisan Temakeria.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 23/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-056013/2022	22/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Solicita reparos em buracos diversos nas proximidades do Bloco J da SQSW 101.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/02/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-056111/2022	22/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Solicita reparos em buracos diversos nas proximidades do Bloco J da SQSW 101.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/02/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-056291/2022	22/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Solicita reparos em buracos diversos nas proximidades do Bloco J da SQSW 101.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/02/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-057154/2022	22/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Solicita reparos de buraco nas proximidades do Bloco J da SQSW 101.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/02/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-057363/2022	22/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 302	Solicita reparo nos buracos defronte ao Bloco "A" da SQSW 302.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no s dias 15 e 16/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-058609/2022	23/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 101	Solicita reparos de buraco nas proximidades do Bloco J da SQSW 101.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/02/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-060449/2022	24/02/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 104	Solicita operação tapa-buraco em toda a Quadra SQSW 104.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 24/02/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-063142/2022	01/03/22	Tapa buraco - vias públicas	CLSW 301	Solicita reparo de buraco no estacionamento da CLSW 301 (em frente ao Big Box).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 23/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-066148/2022	04/03/22	Tapa buraco - vias públicas	AOS 07/08	Solicita reparo de buracos defronte à Escola Classe nº 08 da Octogonal.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 16/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
Re-067937/2022	07/03/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 302	Solicita reparo de buracos diversos nas ruas internas da SQSW 302.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no s dias 15 e 16/03/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA

So-068212/2022	07/03/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 302	Solicita reparo de buracos diversos nas ruas internas da SQSW 302.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no s dias 15 e 16/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-072957/2022	10/03/22	Tapa buraco - vias públicas	AOS 07/08	Solicita reparo de buracos defronte à Escola Classe nº 08 da Octogonal.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 16/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-075358/2022	13/03/22	Tapa buraco - vias públicas	AOS 07/08	Solicita reparo de buracos defronte à Escola Classe nº 08 da Octogonal.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 16/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-078372/2022	15/03/22	Tapa buraco - vias públicas	Terceira Avenida	Solicita operação Tapa-buraco na Terceira Avenida, defronte ao Lote 03 da CCSW 02 (Edifício Unique).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 23/03/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-083249/2022	19/03/22	Tapa buraco - vias públicas	EQRSW 03/04	Solicita reparo de buraco no acesso que liga a Avenida das Jaqueiras à EQRSW 03/04 do Sudoeste Econômico.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 22/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-086221/2022	22/03/22	Tapa buraco - vias públicas	QMSW 04	Buracos defronte ao Edifício Caribe Center, na Segunda Avenida.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM que informou a carência de caminhões fornecidos pela NOVACAP.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-086260/2022	22/03/22	Tapa buraco - vias públicas	QMSW 06	Buracos defronte ao Edifício The Grand, na Segunda Avenida.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 23/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-086482/2022	22/03/22	Tapa buraco - vias públicas	AOS EA 02/08	Buracos nas pistas do entorno do Terraço Shopping (via do estacionamento detrás e nas vias laterais de acesso ao Shopping).	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 28/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-087787/2022	23/03/22	Tapa buraco - vias públicas	Quarta Avenida	Solicita reparo de buracos diversos na Quarta Avenida	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 29/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-088852/2022	24/03/22	Tapa buraco - vias públicas	SQSW 105	Buraco na SQSW 105. Cidadão não informou o local.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO

ANEXO II

DEMANDAS SOLICITANDO COLETA 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
So-008075/2022	11/01/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 02	Solicita recolhimento de galhos detrás do Bloco A-10 da QRSW 02.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA
So-016727/2022	19/01/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	SQSW 504	Solicitação de recolhimento de galhos na via entre a SQSW 504 e CCSW.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 24/01/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-038467/2022	08/02/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 01	Solicita coleta de lixo verde colocado no gramado da praça em frente ao bloco A8, da QRSW 01, Sudoeste Econômico.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 09/02/2022.	SIM	RESOLVIDA
So-076556/2022	14/03/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	SIG Quadra 01	Solicita retirada de restos de podas de árvores no SIG Quadra 01 LT 635 (antigo Jornal de Brasília).	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-084885/2022	21/03/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 06/07	Solicita recolhimento de restos de poda de árvores detrás da Igreja Universal.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-096666/2022	31/03/22	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	QRSW 07	Solicita recolhimento de restos de poda de galhos de árvores e resíduos vegetais na lateral do Bloco A-8 da QRSW 07.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 18/04/2022.	SIM	RESOLVIDA

ANEXO III

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?	MANIFESTAÇÃO DO INTERESSADO NO OUV/DF APÓS RESPOSTA
So-007350/2022	10/01/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SIG Quadra 08	Solicita instalação de acessibilidade na calçada localizada nas proximidades do Primeiro Bar para acessarem o ponto de ônibus.	00302-00000745/2021-16	Encaminhada para a COLOM.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-026008/2022	27/01/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	OCTOGONAL	Solicita restauração dos trechos do calçamento que circunda a Octogonal e que ainda não recebeu manutenção.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	SIM	RESOLVIDA
So-071633/2022	09/03/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SIG Quadra 08	Relata a necessidade de manutenção das calçadas próximas à Escola Canadense no SIG Quadra 08.	00302-00000745/2021-16 e 00302-00000210/2022-26	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-084286/2022	21/03/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	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.	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-085626/2022	22/03/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	SQSW 303/304	Solicita manutenção nas calçadas existentes entre as quadras SQSW 303/304, localizada na lateral do Colégio Dromos.	00302-00000745/2021-16 e 00302-00000743/2021-27.	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-094143/2022	29/03/22	Manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)	CLSW 101	Cidadão relata haver desenho de "suástica nazista" no calçamento localizado na Primeira Avenida do Sudoeste, na esquina no início da via entre CLSW 100 e CLSW 101, próximo ao Buteko 101.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 08/04/2022.	SIM	RESOLVIDA

ANEXO IV

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
Re-003781/2022	05/01/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	QRSW 02	Solicita recolhimento de lixo acumulado atrás do Bloco A-8 da QRSW 02.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	ANÔNIMA
So-006400/2022	09/01/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	QRSW 03	Reclama do piche deixado nas proximidades do Bloco A-4 que exala cheiro forte (semelhante à querosene), ocasionando riscos à saúde.	00302-00001428/2021-17	Segundo a Diretoria de Obras da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, a emulsão citada anteriormente pelo cidadão foi retirada e está sendo armazenada na própria Administração em atendimento à demanda. Porém, informou também que não possui outro local para armazenamento do Asfalto PMF (Pré-Misturado a Frio) e, com isso, não será possível realocar o referido material. Ressalta que o terreno citado pertence à Sede/Divisão de Obras e quaisquer material e equipamento armazenado no local é de uso diário na manutenção da cidade.	NÃO	NÃO RESOLVIDA

So-020140/2022	23/01/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	QRSW 03	Reclama que o piche foi recolhido, mas foi deixado entulho no terreno.	00302-00001428/2021-17	Segundo a Diretoria de Obras da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, a emulsão citada anteriormente pelo cidadão foi retirada e está sendo armazenada na própria Administração em atendimento à demanda. Porém, informou também que não possui outro local para armazenamento do Asfalto PMF (Pré-Misturado a Frio) e, com isso, não será possível realocar o referido material. Ressalta que o terreno citado pertence à Sede/Divisão de Obras e quaisquer material e equipamento armazenado no local é de uso diário na manutenção da cidade.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-049300/2022	16/02/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	AOS EA 06/08	Solicita recolhimento de resíduos vegetais detrás da Escola Classe do Sudoeste.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 10/03/2022.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-060789/2022	25/02/22	Coleta de entulho (resto de obra) em local irregular	SIG Quadra 06/08	Solicita coleta de lixo convencional e no percurso entre a SQSW 300 e a Escola Canadense.	NÃO	Equipe da Ouvidoria compareceu presencialmente no comércio da Entrequadra 06/08 do SIG orientando a utilizar o aplicativo do SLU de modo a verificar os horários de coleta de lixo, evitando, desta forma, a exposição do lixo por longo período de tempo ao longo das calçadas e vias.	SIM	RESOLVIDA

ANEXO V

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
Su-014722/2022	18/01/22	Construção de calçadas	CLSW 300A	Solicita construção de calçada com aproximadamente 200 metros de comprimento, nas proximidades da CEB, na via que dá acesso à Quadra CLSW 300A.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-018913/2022	21/01/22	Construção de calçadas	SIG Quadra 04	Solicitação de construção de calçada no SIG Quadra 04, interligando a Avenida Principal do Sudoeste à EPIG.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-081195/2022	17/03/22	Construção de calçadas	SQSW 100	Solicita ajuste em calçada localizada entre os blocos B e G da SQSW 100, utilizada para acessar a Quadra 08 do SIG (em direção à Escola Canadense).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO	AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-084148/2022	21/03/22	Construção de calçadas	SQSW 103	Solicita construção de calçada na SQSW 103.	00302-00000745/2021-16	Demanda concluída pela COLOM no dia 23/03/2022.	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
Re-000262/2022	02/01/22	Tapa buraco - Estradas e rodovias	Segunda Avenida	Buraco nas proximidades do Hospital Maternidade Brasília, defronte ao Edifício Caribe Center	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA
Re-000263/2022	02/01/22	Tapa buraco - Estradas e rodovias	SQSW 301	Solicita reparo de buraco na avenida entre a QMSW 05 e SQSW 301.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA
Re-000264/2022	02/01/22	Tapa buraco - Estradas e rodovias	CLSW 300-A	Solicita reparo de buraco na avenida entre a CLSW 300-A e a CEB.	00302-00000106/2021-51	Demanda resolvida pela COLOM no dia 14/01/2021.	SIM	RESOLVIDA
Re-007890/2022	11/01/22	Execução de Obra pública	CLSW 303	Solicita instalação de corrimão na rampa da quadra comercial nas proximidades do estabelecimento Pães e Vinhos, na lateral da academia Runway.	NÃO	Encaminhada para a COLOM. Porém, foi verificado que o corrimão foi instalado pelo condomínio do edifício comercial.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
In-010342/2022	13/01/22	Quantidade de servidores no órgão, entidade pública	AOS 08	Solicita verificar disponibilidade de plantas do Bloco "F" da AOS 08.	NÃO	Foi informado ao cidadão a disponibilidade de diversas plantas do Bloco solicitado, havendo a necessidade de comparecer ao Protocolo para análise das mesmas.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
Re-015556/2022	19/01/22	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	Administração Regional	Informa que a Administração do Sudoeste, emite uma taxa de ocupação pública, porém ao se deslocarem na administração, são informados que o pagamento tem que ser feito pelo DF legal.	00302-00000190/2022-93	CODES entrou em contato com o cidadão solicitando o comparecimento do mesmo à Administração Regional para regularização da demanda.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA

Re-028124/2022	30/01/22	Fiscalização - Degradação do Solo	QRSW 03	Reclama novamente de piche acondicionado nas proximidades do Bloco A-4 da QRSW 03.	00302-00001428/2021-17	A Diretoria de Obras respondeu que a emulsão citada anteriormente pelo cidadão foi retirada e está sendo armazenada na própria Administração em atendimento à demanda. Porém, informou também que não possui outro local para armazenamento do Asfalto PMF (pré-misturado a Frio) e, com isso, não será possível realocar o referido material. Ressalta que o terreno citado pertence à Sede/Divisão de Obras e quaisquer material e equipamento armazenado no local é de uso diário na manutenção da cidade.	NÃO	NÃO RESOLVIDA
So-042431/2022	11/02/22	Placas de sinalização de identificação de animais	QRSW 01	Solicita que seja colocada uma placa para coibir a entrada de animais em quadra de esportes pública e parquinho de areia.	00302-00000192/2022-82	Foi informado que a Administração Regional, com a equipe do SLU, realizou campanha de conscientização na QRSW 01 quanto a necessidade de que os dejetos dos animais sejam recolhidos (Campanha Sujou? Recolha!).	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-056461/2022	22/02/22	Ponto de encontro comunitário – PEC	SQSW 300	Solicita manutenção das placas indicativas de exercícios da PEC da SQSW 300.	00302-00000207/2022-11	Demanda encaminhada à NOVACAP por meio de Ofício, conforme orientações daquela Companhia.	NÃO	SEM MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO. AGUARDANDO RESOLUÇÃO
So-061895/2022	25/02/22	Manutenção de ciclovia ou ciclofaixa em rodovia	SQSW 104	Solicita correção do piso da ciclovia às margens da EPIG, na altura do bloco G da SQSW 104.	00302-00000202/2022-80	Demanda atendida pela COLOM.	SIM	RESOLVIDA

Su-076006/2022	14/03/22	Coleta convencional de resíduos (lixo orgânico e indiferenciados)	Sudoeste	Sugere que o recolhimento do lixo nas Quadras SQSW 101, 102 e 103 seja feito com mais frequência, pois está sendo foco de insetos, mau cheiro e tirando o bem-estar de quem passa.	NÃO	Foi solicitado ao cidadão informações complementares e mais precisas acerca da localização e tipo da demanda. Não respondida pelo cidadão. Porém, foi informado ao cidadão que a Administração Regional realiza coleta rotineira de resíduos de podas de árvores e entulho.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-077790/2022	15/03/22	Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)	CCSW 06	Solicita o recolhimento de duas poltronas e uma placa de madeira na CCSW 06 - BL. B/C AP. 28.	NÃO	Retirada realizada no dia 23/03/2022.	SIM	RESOLVIDA
Re-083780/2022	21/03/22	Funcionamento de órgão público	Administração Regional	Reclama do uso de adesivos políticos em veículos dos servidores da Administração Regional.	NÃO	Foi informado ao cidadão que o veículo é um bem particular do indivíduo, motivo pelo qual independe de licença para a afixação de propaganda eleitoral, motivos religiosos, ou quaisquer que seja o tema, estando livre cada cidadão para manifestar sua opinião por meio de adesivos plásticos em seus bens particulares.	SIM	ANÔNIMA
In-086407/2022	22/03/22	Licença de Funcionamento, Alvará	CLSW 103	Cidadão solicita informar se o estabelecimento Nautilus possui alvará de funcionamento.	NÃO	Ouvidoria esteve no local e constatou que o estabelecimento possui Alvará.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA
So-087563/2022	23/03/22	Terraplanagem	SIG Quadra 04	Solicita teraplanagem na área defronte à Cassi que está sendo utilizada como estacionamento.	00302-00000251/2022-12	Aguardando manifestação da equipe de engenharia da Cassi quanto a adesão ao Projeto "Adote uma Praça", para instalação definitiva do estacionamento.	SIM	RESPONDIDA PELA OUVIDORIA

So-093407/2022	29/03/22	Orientação para instalação de contêiner	CCSW 06	Moradores da QRSW 01 solicitam mudar posicionamento dos contêineres do Edifício Miami Center.	00302-00000403/2021-04	Demanda atendida pela COLOM com a mudança de localização dos contêineres.	SIM	RESOLVIDA
----------------	----------	---	---------	---	------------------------	---	-----	-----------