

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS  
E SOLICITAÇÕES DE  
SERVIÇOS

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO  
REGIONAL DO SUDOESTE E  
OCTOGONAL



3° TRIMESTRE  
DE 2021

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 – 3º TRIMESTRE DE 2021**

# SUMÁRIO

<b>A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA .....</b>	<b>04</b>
<b>A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL .....</b>	<b>05</b>
<b>PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS .....</b>	<b>07</b>
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO .....</b>	<b>08</b>
<b>CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL.....</b>	<b>09</b>
<b>NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2021 .....</b>	<b>09</b>
<b>DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2021.....</b>	<b>13</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS.....</b>	<b>15</b>
<b>SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES.....</b>	<b>16</b>



## A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

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

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

Dentre estes serviços destacamos: Realizar pequenas obras e serviços de alvenaria, carpintaria, marcenaria, pintura, serralheria, elétrica e hidráulica nos próprios da Administração Regional, ou fiscalizar a execução por terceiros, recuperar e conservar os próprios da Administração Regional, acompanhar e solicitar a implementação e a execução do programa de conservação e recuperação de áreas urbanizadas da Região Administrativa, acompanhar e solicitar serviços de conservação de vias públicas, tais como tapa-buraco, recapeamento asfáltico, terraplenagem e encascalhamento, dentre outros<sup>1</sup>.

Considerando o tempo entre o registro das demandas, comunicado à COLOM e consequente retorno daquela Coordenadoria, esta Ouvidoria enviou, durante o 3º trimestre de 2021, as respectivas respostas aos cidadãos no prazo médio de 11,4 dias<sup>2</sup>:

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



11.4

DIAS

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

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

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

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

1. Sítio eletrônico do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF no endereço <http://www.ouv.df.gov.br>;
2. Central de atendimento do GDF (Ligue 162), exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.
3. Atendimento presencial de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre as 07 e 12 horas e 14 e 18 horas, em sala exclusiva localizada no 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 3º trimestre de 2021, foram registradas 61 manifestações no Sistema OUV/DF, com 28 solicitações e 16 reclamações.

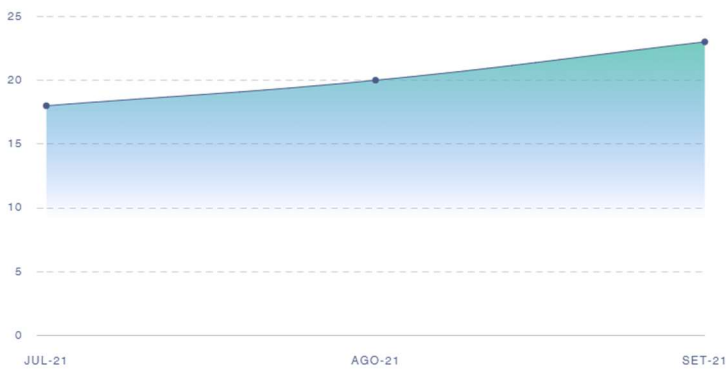
Destas, 8,2% foram classificadas como não resolvidas e 11,5% como resolvidas, segundo registros do Sistema OUV/DF:

### SITUAÇÃO



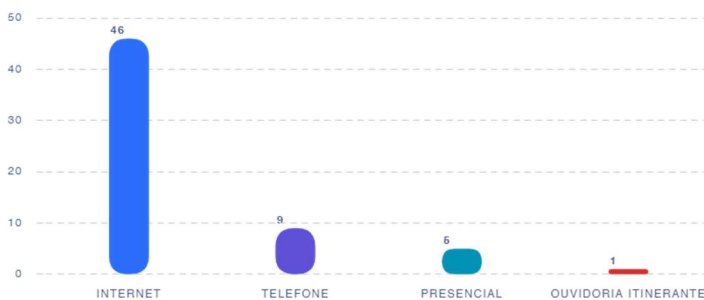
Quando da análise dos dados, verifica-se um acréscimo no quantitativo de manifestações registradas no mês de setembro, em comparação ao mês de julho de 2021:

## EVOLUÇÃO MENSAL



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

## FORMAS DE ENTRADA



## PLANO DE AÇÃO PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

No rol de demandas a serem atendidas pela Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, destacam-se aquelas rotineiras e de solução imediata, tais como as pequenas manutenções em vias de rodagem (Operação Tapa-buraco) e recolhimento de lixo e restos de podas de árvores e de jardinagem.

Dentre as demandas de maior vulto, com maiores exigências para a execução ou que necessitem de maior aporte orçamentário e financeiro, destacam-se aquelas que tratam de realização de

obras (revitalização de parques públicos, recuperação de estacionamentos de veículos, instalação de quebra-molas, dentre outras) e podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP).

Quanto às demandas de menor vulto e que são rotineiramente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, estas são comunicadas por esta Ouvidoria diretamente à equipe da COLOM<sup>3</sup> que, de imediato, as inclui em sua agenda diária de serviços a serem realizados.

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

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

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



resposta, ou seja, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços<sup>4</sup>.

Ressalta-se que as informações coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e constantes deste Relatório referem-se ao período de 1º de julho de 2021 ao dia 30 de setembro de 2021 (3º trimestre do exercício de 2021).

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

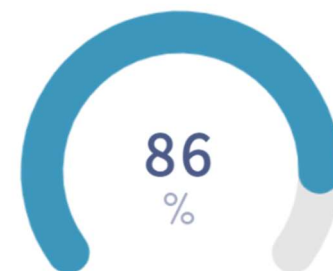
A opção “Pesquisa de Satisfação” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos à pesquisa de satisfação automática no Sistema, ou seja, apresenta em uma só tela os Índices de Resolutividade, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, além da satisfação com o Sistema, atendimento da ouvidoria e resposta recebida. O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feita a qualquer tempo ao acessar o Sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer à Administração Pública um retorno sobre a atuação<sup>5</sup>.

Após análise dos dados apresentados no 3º trimestre de 2021, verifica-se que a Administração Regional do Sudoeste apresentou bom desempenho em seus indicadores:

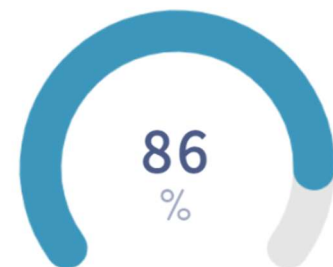
### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



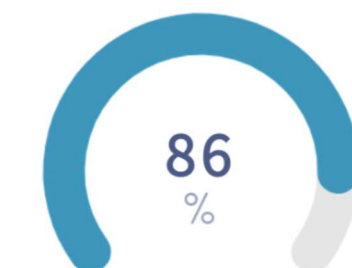
### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



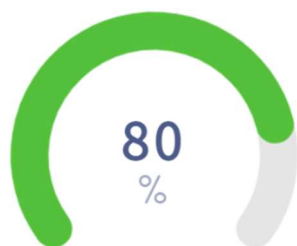
### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



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

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

## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## CARTA DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL

A opção “Carta de Serviços” do Painel de Ouvidoria do DF disponibiliza informações interativas e em tempo real dos indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos às Cartas de Serviços ao Cidadão, ou seja, apresenta a “Taxa de Clareza” das informações constantes nas cartas e a “Taxa de Conhecimento” da existência das Cartas de Serviços. Essas informações são extraídas da pesquisa de satisfação no OUV-DF para manifestações classificadas como “Solicitações” desses serviços<sup>6</sup>:

## CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



## CONHECIMENTO DA CARTA

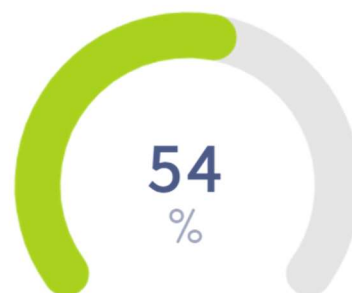


Verifica-se, no período do 3º trimestre de 2021 que os cidadãos perceberam não haver clareza nas informações apresentadas, bem como um índice mediano de conhecimento da carta de serviços. A Administração Regional reformulou a Carta de Serviços para deixá-la mais clara e com informações mais precisas e diretas ao cidadão.

## NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS OFERECIDO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2021

No 3º trimestre de 2021, foram registradas 61 manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF, com um índice de resolutividade de 54%:

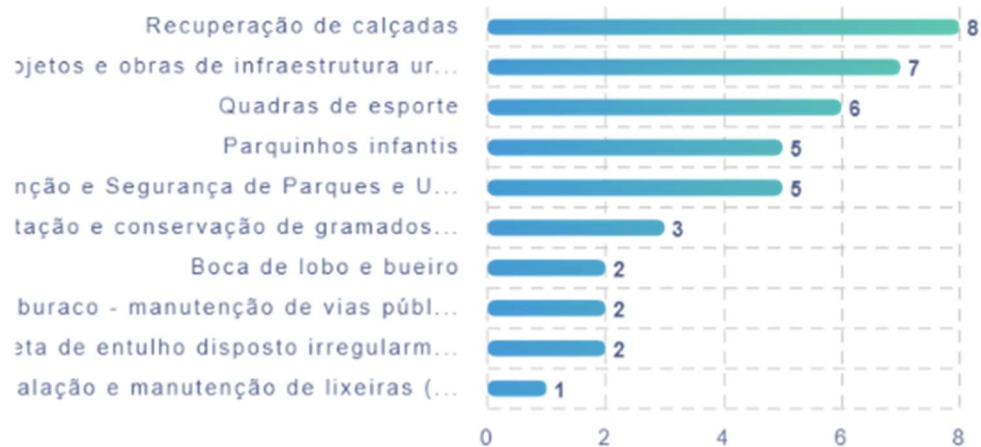
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Dentre as demandas mais solicitadas pelos cidadãos à Administração Regional do Sudoeste e Octogonal no 3º trimestre de 2021, destacamos as solicitações de recuperação de calçadas, projetos e obras de infraestrutura urbana, quadras de esporte, parquinhos infantis, manutenção e segurança de parques e unidades de conservação e implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins:

<sup>6</sup> 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.

## RECUPERAÇÃO DE CALÇADAS

### SITUAÇÃO



Lidera o *ranking* de temas mais solicitados o assunto “Recuperação de calçadas”, com 08 manifestações. Até a presente data, somente a demanda registrada sob o protocolo Re-214631/2021 fora atendida pela equipe da COLOM<sup>7</sup>, por se tratar, na verdade, de solicitação de retirada de restos de entulho, classificada erroneamente pelo cidadão como “recuperação de calçadas”<sup>8</sup>.

Segundo informado pela COLOM<sup>9</sup>, apesar da publicação de extrato contratual no DODF tratando da contratação de empresa para execução e restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis, fora informado àquela Coordenação pela NOVACAP que não há saldo no referido contrato, inviabilizando a revitalização das calçadas por esse meio. A COLOM acrescentou, ainda, que as revitalizações das calçadas existentes e respectivas rampas de acessibilidade serão realizadas com a mão de obra daquela Coordenação, seguindo cronograma já existente.

Destas oito demandas registradas, somente três foram classificadas pelos cidadãos, sendo duas delas

<sup>7</sup> Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16 onde são registradas e acompanhadas as demandas de recuperação e construção de calçamentos e de seus respectivos acessos à pessoas portadoras de necessidades especiais.

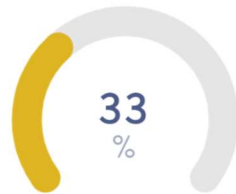
<sup>8</sup> Detalhamento constante do Anexo I deste Relatório.

<sup>9</sup> Documento SEI nº 67298667 constante do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

como “não resolvidas” e uma como “resolvida”.

Tal situação gerou um baixo índice de resolutividade para o período:

#### RESOLUTIVIDADE



### PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA

Foram apresentadas pelos cidadãos sete sugestões diversas dentro do assunto “Projetos e obras de infraestrutura urbana”<sup>10</sup>.

Dentre elas, destacamos a sugestão de instalação de calçada nas proximidades da Papelaria ABC (protocolo Su-162258/2021) e implementação de área de convivência com quadra de esportes na Quadra SQSW 300 (Su-212686/2021).

As referidas sugestões foram encaminhadas à COLOM e Coordenação de Desenvolvimento - CODES para análise quanto a possibilidade de realização.

### QUADRAS DE ESPORTE

Quanto ao assunto “Quadras de esporte”, foram registradas seis demandas e, destas, duas são sugestões, que foram acatadas pela equipe da Administração Regional e estão sendo tratadas pela NOVACAP e Secretaria de Estado de Esportes e Lazer do DF<sup>11</sup>.

Outras duas tratavam tão somente de reclamações (Re-185044/2021 e

Re-184630/2021), que foram devidamente tratadas e respondidas pela CODES.

E, por fim, uma demanda trata de reforma de alambrado que, segundo a COLOM será resolvida em breve e outra solicitação trata de horário de funcionamento de quadra poliesportiva na Quadra QRSW 01, assunto este que está sendo tratado pela comunidade para definição dos horários mais adequados.

### PARQUINHOS INFANTIS

#### SITUAÇÃO



Foram registradas cinco demandas sob o tema “Parquinhos infantis”<sup>12</sup>, todas resolvidas, atendidas ou respondidas pelas respectivas equipes técnicas da Administração Regional.

Desta forma, considerando as demandas respondidas, o assunto mereceu o índice de resolutividade de 100%:

#### RESOLUTIVIDADE



### MANUTENÇÃO E SEGURANÇA DE PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

<sup>10</sup> Conforme Anexo II deste Relatório.

<sup>11</sup> Conforme Anexo III deste Relatório.

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

Foram registradas cinco manifestações sob o assunto “Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação” e todas foram atendidas ou respondidas, exceto a sugestão protocolada sob o registro Su-219965/2021 que está aguardando manifestação da CODES<sup>13</sup>.

### **IMPLANTAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE GRAMADOS, BOSQUES, PARQUES E JARDINS**

Foram registradas três demandas referentes a “Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins”, sendo que duas delas ainda não foram atendidas.

Destas, uma demanda trata de sugestão de instalação de bancos na Parque do Bosque, nas proximidades do ParCão (espaço para animais domésticos) que está sendo tratada na NOVACAP (Processo SEI nº 00302-00000809/2021-89). Outra manifestação solicita revitalização da praça da Quadra QRSW 04 e se encontra na programação da COLOM para realização (Processo SEI nº 00302-00001144/2021-21).

### **BOCA DE LOBO E BUEIRO**

Foram registradas duas solicitações sob os protocolos So-190043/2021 e So-218450/2021 que foram atendidas pela equipe técnica da COLOM.

A demanda do protocolo So-190043/2021 solicitava instalação de nova tampa de boca de lobo quebrada no SIG Quadra 04. A demanda foi atendida pela COLOM no dia 05/10/2021. Foi informado ao cidadão da resolução por meio de resposta complementar e telefone.

Porém, a demanda não foi reclassificada como resolvida.

### **TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS**

Foram registradas duas solicitações de “operação tapa-buraco” que foram atendidas pela equipe da COLOM.

Em uma demanda, cidadão solicitou a realização de operação na Quadra SQSW 302 e, em outra demanda, na Quadra QRSW 04, nas proximidades do Bloco A-4 (Protocolos So-178806/2021 e So-209481/2021, respectivamente).

### **COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE**

Foram registradas duas manifestações: solicitação de retirada de entulho nas proximidades do Bloco “D” da Quadra SQSW 303 (So-200824/2021), e reclamação de restos de poda de árvores nas proximidades da parada de ônibus na EPIG, na altura da Quadra SQSW 105 (Re-219639/2021).

A solicitação de retirada de entulho foi atendida pela COLOM e classificada pelo cidadão manifestante como “resolvida”.

A reclamação dos restos de poda de árvores foi registrada no dia 22/09/2021 e está aguardando atendimento pela equipe técnica da COLOM. Segundo aquela Coordenação, a disponibilidade de caminhões por parte da NOVACAP foi reduzida, situação esta que levou a atrasos no atendimento de diversas demandas.

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

## INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE LIXEIRAS

Foi registrada somente uma sugestão sob o assunto “Instalação e manutenção de lixeiras” no 3º trimestre de 2021.

Na ocasião, foi respondido ao cidadão que o SLU, em parceria com a Administração Regional, está instalando novas lixeiras em polietileno, mais modernas e adequadas.

## DEMAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR MEIO DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Quanto aos outros assuntos que tratam das mais diversas demandas residuais registradas no Sistema de Ouvidoria do DF durante o 3º trimestre de 2021 e para resolução ou resposta da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal, 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) no período do 3º trimestre de 2021.

Nas demandas registradas pelo mesmo cidadão por meio dos Protocolos nºs 00302000008202112 e 00302000009202159, o interessado solicitou exatamente as mesmas informações a respeito da logística de vacinação, quando esta Ouvidoria informou que a Administração Regional não dispunha

dos dados solicitados e que tal demanda deveria ser endereçada à Secretaria de Saúde do DF.

Noutra demanda (Protocolo e-SIC 00302000010202183), cidadão solicitou construção de calçamento nas entre o Condomínio Monte Olimpo e o Hospital Maternidade Brasília. Foi informado ao cidadão que demanda equivalente apresentada por meio do Sistema de Ouvidoria do DF está sendo tratada por meio do Processo SEI nº 00302-00000773/2019-19.

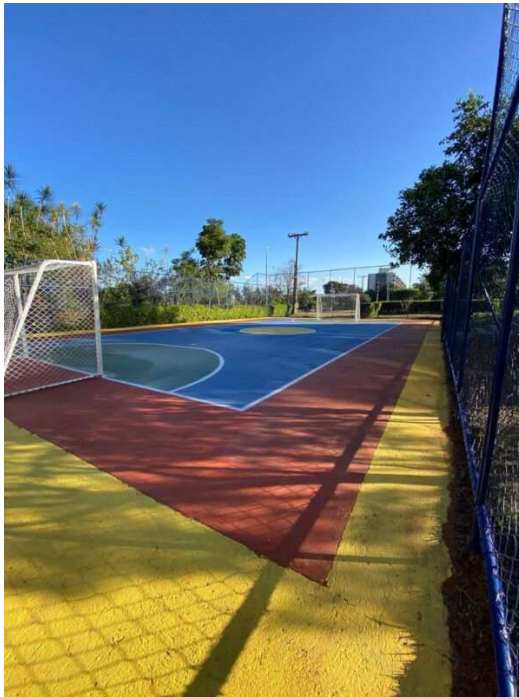
## DESTAQUE DAS PRINCIPAIS AÇÕES PROMOVIDAS PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO 3º TRIMESTRE DE 2021

Durante o período do 3º trimestre de 2021, a Administração Regional do Sudoeste e Octogonal realizou diversas melhorias na Região Administrativa<sup>14</sup>:

- Finalizado o trecho de calçadas da SQSW 303, ao lado do bloco G;
- Roçagem de gramados na via de contorno da Octogonal;
- Manutenção de canteiros na EQSW 101/102;
- Reforço na pintura de brincadeiras infantis ao lado do parquinho infantil do Parque Bosque;
- Revitalização do espaço destinado aos pets no Parque Bosque;
- Retomada da revitalização de calçadas na Praça das Motos na QMSW 2, conjunto A;
- Revitalização do parquinho infantil e quadra poliesportiva da SQSW 104, ao lado do bloco “D”,

<sup>14</sup> Fonte: <https://www.sudoeste.df.gov.br/category/noticias/todas-as-noticias/>

e também do parquinho infantil ao lado do bloco “F”:

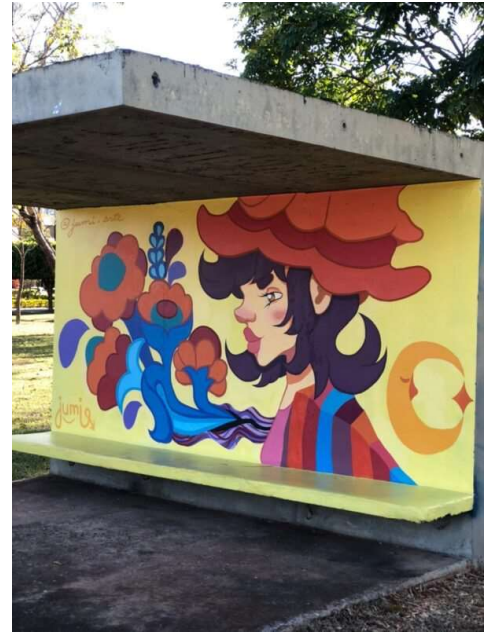


- Finalização da pintura do parquinho infantil da SQSW 303, entre os blocos A e B:

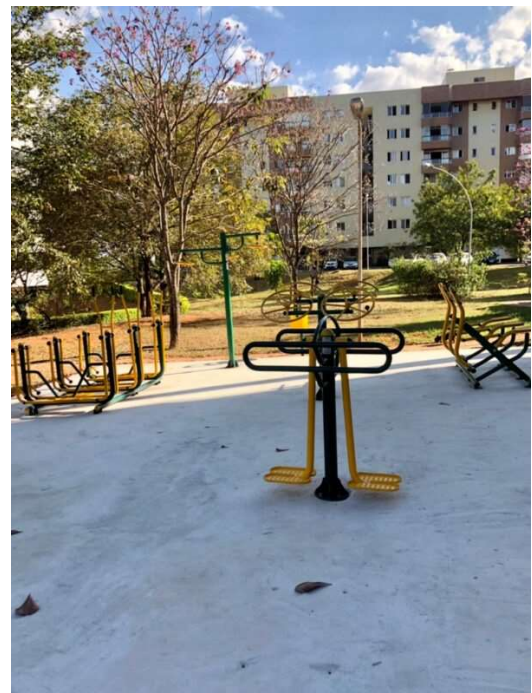
+



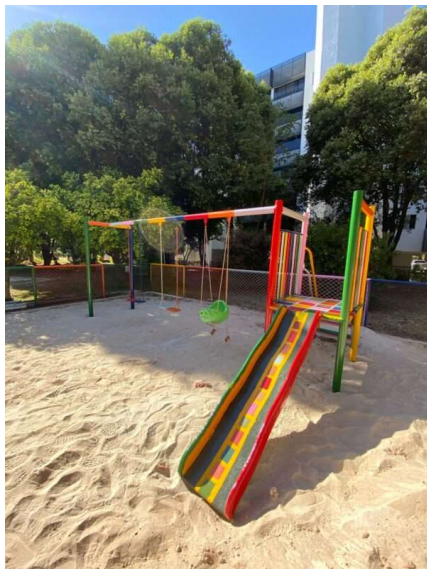
- Revitalização artística em parada de ônibus da 4ª Avenida do Sudoeste:



- Revitalização de calçadas na SQSW 303, ao lado do bloco B;
- Revitalização de tampa de boca de lobo na Praça Esaú de Carvalho na CCSW 1 a 4;
- Revitalização de calçadas na SQSW 303, entre os blocos A e B;
- Revitalização da Praça das Motocicletas na QMSW 2;
- Revitalização artística de ponto de ônibus da EPIG, na altura da SQSW 102;
- Entrega do Ponto de Encontro Comunitário (PEC) da SQSW 104, atrás do bloco B:



- Finalizada a pintura do alambrado do parquinho infantil da SQSW 105, entre os blocos E e F;
- Finalização da pintura do parquinho infantil da SQSW 303, entre os blocos A e B:



- Colocação de areia na quadra da SQSW 105, entre os blocos E e F;
- Continuidade da revitalização de calçadas na SQSW 303, ao lado do bloco D;
- Operação Tapa-Buraco na SQSW 100, 102, 103, 104, 302, e CLSW 302;
- Pintura do alambrado da quadra de areia e dos bancos da SQSW 105;
- Revitalização da quadra poliesportiva da SQSW 101:



- Finalizada a pintura de brincadeiras infantis, bancos, alambrado da quadra, piso do ponto de encontro comunitário (PEC), traves do campinho, e piso do pergolado na SQSW 105;
- Revitalização de tampa de bueiro na SQSW 101;
- Operação Tapa-Buraco na CLSW 104 e SQSW 101;
- Manutenção da pista de caminhada e calçadas no Parque Bosque do Sudoeste;
- Roçagem de gramados, limpeza e manutenção da areia da quadra do Parque Bosque;
- Troca de areia da quadra da SQSW 306;
- Desobstrução e limpeza de bueiros e bocas de lobo no Sudoeste e na Octogonal;
- Construção de canaletas para escoamento de águas entre os blocos G e E da SQSW 103;
- Limpeza ao lado da passarela da Octogonal;
- Foram plantadas 15 mudas de ipês roxos e amarelos no Parque Bosque;
- Manutenção de banheiros do Parque Bosque do Sudoeste;
- Colocação de grama ao lado do Ponto de Encontro Comunitário (PEC) da quadra 8 da Octogonal.

## 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 3º trimestre de 2021, com o **índice de 54%**.

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 o baixo índice de clareza das informações na Carta de Serviços ao cidadão da Administração Regional.

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

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

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

Como já foi relatado acima, no período do 3º trimestre de 2021, somente as revitalizações das calçadas das SQSW

303 e da Praça das Motos foram realizadas.

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

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

Desta forma, o que se verifica ante o represamento de calçadas a serem construídas ou recuperadas é a carência de recursos financeiros públicos, em que pese a existência de contratos vigentes para a execução das obras aqui apontadas<sup>15</sup>.

Outro ponto negativo identificado refere-se ao baixo índice de clareza das informações na Carta de Serviços ao cidadão da Administração Regional.

Esta inconsistência foi solucionada após conclusão dos trabalhos realizados pelo Grupo de Trabalho para elaboração e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão<sup>16</sup>, instituído por determinação da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF (Circular n.º 1/2021 - CGDF/OGDF).

## SUGESTÕES E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES

Importante ressaltar que esta Ouvidoria permanece em constante diálogo com as equipes técnicas, tanto do Gabinete

<sup>15</sup> Conforme publicação dos extratos contratuais de contratação de empresas para a execução de restauração de calçadas existentes e implantação de rotas acessíveis na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal

(Documento SEI nº 64758330), constantes do Processo SEI nº 00302-00000745/2021-16.

<sup>16</sup> Processo SEI nº 00302-00000440/2021-12.

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, com o intuito de auxiliar na amenização das causas que levaram ao atraso ou ao não atendimento das demandas e com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade, sugere:

1. Verificar a disponibilidade orçamentária e financeira de recursos oriundos de Fonte 100 ou de emendas parlamentares para a construção ou recuperação de calçamentos danificados na Região Administrativa do Sudoeste e Octogonal, utilizando-se, com os recursos financeiros obtidos, dos contratos firmados entre a NOVACAP e empresas terceirizadas prestadoras dos serviços;

Este é o Relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2021 da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal.

Brasília, 12 de outubro de 2021.

# ANEXO I

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

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	TEMA/ASSUNTO	LOCAL DA DEMANDA	DETALHAMENTO	FOI AUTUADO PROCESSO SEI?	OBSERVAÇÕES	ELOGIO, DEMANDA RESOLVIDA OU DÚVIDA RESPONDIDA?
So-159564/2021	05/07/21	Recuperação de calçadas	SQSW 302	Prefeita da Quadra QRSW 302 relatou que os moradores da referida Quadra reclamam da calçamento danificado, conforme fotos em anexo e coordenadas -15.796166283734182, -47.92398564516788.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO
So-161749/2021	08/07/21	Recuperação de calçadas	Quarta Avenida	situação insalubre da calçada localizada entre o Batalhão do Corpo de Bombeiros e o da Polícia Militar do Sudoeste (localizada no lado dos prédios residenciais)	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO
Re-179349/2021	30/07/21	Recuperação de calçadas	SQSW 304	Solicita reparação no calçamento nas proximidades do Colégio Pueri Candanguinho.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO
So-185392/2021	07/08/21	Recuperação de calçadas	SQSW 504	Solicita recuperação das calçadas no entorno da área comercial da SQSW 504, em especial no trecho que liga o Cruzeiro Novo à Quadra.	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO
So-188768/2021	12/08/21	Recuperação de calçadas	SIG Quadra 02	Solicita restauração do calçamento de rua para a devida ACESSIBILIDADE em paradas de ônibus do SIG - Setor de Industrias Gráficas - DF, destacando o acesso à Quadra 02 (coordenadas Latitude: -15.790892411132518 Longitude: -47.91137874107335).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO
Re-214631/2021	15/09/21	Recuperação de calçadas	SQSW 303	Reclama de resíduos de material deixados após a obra realizada na Quadra.	NÃO	Recolhimento realizado pela COLOM em 24/09/2021.	SIM
So-215487/2021	16/09/21	Recuperação de calçadas	Quarta Avenida	Solicita recuperação de calçada defronte à entrada do Batalhão de Polícia Militar do Sudoeste, na Quarta Avenida (coordenadas -15.79186846147167, -47.92924806955719).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO

So-223630/2021	27/09/21	Recuperação de calçadas	QRSW 08	Solicita recuperação de calçada defronte ao Bloco B-2 da QRSW 08 (coordenadas - 15.782804, -47.928690).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada para a COLOM. Classificada como "não resolvida" somente após <b>doze dias</b> do registro da manifestação.	<b>NÃO</b>
----------------	----------	-------------------------	---------	---	------------------------	--	------------

## ANEXO II

### DEMANDAS SOLICITANDO IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA 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?
Su-162258/2021	08/07/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SIG Quadra 02	Sugere a instalação de calçada entre a papelaria ABC e a primeira avenida do sudoeste, na altura de onde acaba de ser construído o prédio da Cassi (coordenadas - 15.789134923117484; -47.91158738566266).	00302-00000745/2021-16	Demanda encaminhada à COLOM.	NÃO
Su-166022/2021	13/07/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	CLSW 301	Sugere demolição da parede da escada que dá acesso à SQSW 301, a exemplo das outras na mesma quadra, pois o abrigo é usado p/ as pessoas urinarem em via pública. Também sugere a instalação de um poste de iluminação ao lado da escada.	NÃO	Foi informado ao cidadão que a sugestão foi recebida para análise.	SIM
Su-177711/2021	28/07/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SQSW 104	Sugere instalação de quadra poliesportiva no espaço da antiga Administração Regional, na SQSW 104.	NÃO	Resposta encaminhada para a cidadã informando que fora concluída recentemente a revitalização da quadra poliesportiva da SQSW 104.	SIM
Su-180930/2021	02/08/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SQSW 300	Reclama que teve visão obstaculizada por carros parados no ESTACIONAMENTO que ESTÁ EM CONSTRUÇÃO na Segunda Avenida (quase na esquina). Sugere não haver carros estacionados na esquina, nas proximidades de poste.	NÃO	Após visita realizada por esta Ouvidoria, foi verificado que não havia veículos impedindo a visibilidade da via.	SIM

Su-201154/2021	27/08/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SQSW 103	Sugere criação de novo ParCão no Sudoeste.	00302-00000940/2021-46	Demanda encaminhada à COLOM que solicitou apresentação de abaixo-assinado com a maioria dos cidadãos. Informação encaminhada ao interessado.	SIM
Su-212686/2021	14/09/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	SQSW 300	Solicita implantação de área de convivência com quadra de esportes na SQSW 300.	00302-00001056/2021-29	Sugestão encaminhada para a COLOM.	SIM
Su-218883/2021	21/09/21	Projetos e obras de infraestrutura urbana	PARQUE DO BOSQUE	Prefeitura Comunitária da Quadra SQSW 302 solicita a construção de outra quadra de areia do Parque do Bosque.	0030200000507/2021-19	Demanda encaminhada para a CODES.	SIM

## ANEXO III

### DEMANDAS REFERENTES A QUADRAS DE ESPORTE 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?
Su-162261/2021	08/07/21	Quadras de Esporte	SQSW 104	Sugere a instalação de aparelhos para prática de outros esportes além do futebol, por exemplo, de aros de basquete.	00302-00000795/2021-01	Demanda encaminhada à SELDF para verificar disponibilidade de equipamentos de basquete.	SIM
Re-185044/2021	06/08/21	Quadras de esporte	Parque do Bosque	Cidadão relatou que participou de situação extremamente constrangedora quando, segundo ele, seus filhos foram abordados por um senhor que se apresentou como professor de capoeira e, acompanhado de seus alunos, determinou que todas as crianças se retirassem da quadra de esportes do Parque do Bosque alegando que possuía autorização da Administração Regional do Sudoeste e Octogonal para ocupar a quadra.	00302-00000922/2021-64	Demanda encaminhada à CODES que advertiu o professor responsável, que informou que não irá mais ministrar aulas no Parque do Bosque.	SIM
Re-184630/2021	06/08/21	Quadras de Esporte	Parque do Bosque	Reclama que os filhos estão sendo expulsos da quadra para realização de atividades autorizadas pela RA. Alega estar fazendo abaixo-assinado.	00302-00000922/2021-64	Demanda encaminhada à CODES que advertiu o professor responsável, que informou que não irá mais ministrar aulas no Parque do Bosque.	SIM
So-196795/2021	23/08/21	Quadras de Esporte	SQSW 303	solicitam a reforma de alambrado da quadra de areia (coordenadas -15.80058325815341, -47.92687989763734)	00302-00000982/2021-87	Demanda encaminhada à COLOM.	SIM

So-206705/2021	03/09/21	Quadras de Esporte	QRSW 01	Solicita que seja colocada uma placa informando acerca da Lei do Silêncio com horário de término das atividades às 22hs.	NÃO	Foi informado à cidadã, após contato telefônico realizado com síndico do Bloco B-1, que os moradores da Quadra irão eleger um representante para tratar do tema e chegar a um consenso acerca dos melhores horários.	SIM
Su-226857/2021	30/09/21	Quadras de esporte	CLSW 102	Moradores do Sudoeste solicitam revitalização da quadra esportiva defronte ao Bloco "C" da Quadra CLSW 102 do Sudoeste.	00302-00001154/2021-66 e 00302-00001002/2021-63	Processo encaminhado à COLOM, que informou que a demanda está sendo tratada no Processo SEI nº 00302-00001002/2021-63 na NOVACAP. Processo SEI nº 00302-00001154/2021-66 com a manifestação Ouv/DF arquivado para que não haja duplicidade de trâmite.	SIM



# ANEXO IV

## DEMANDAS REFERENTES A PARQUINHOS INFANTIS 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?
In-162569/2021	09/07/21	Parquinhos infantis	SQSW 302	A prefeitura da quadra impôs regras de funcionamento do parquinho infantil na SQSW 302 bloco D limitando a idade a 10 anos. Cidadão gostaria de saber se é legal proibir crianças de 11 e 12 anos de brincar.	NÃO	Foi verificado que não há legislação específica que trate do tema. Desta forma, ficou entendido que a faixa etária para utilização de brinquedos infantis fica condicionada às orientações técnicas do fabricante, considerando questões de segurança aos usuários e o limite da capacidade de peso suportado por cada equipamento. Foi sugerido ao cidadão reunião nesta Ouvidoria com os interessados e representante da Prefeitura da Quadra.	SIM
Re-169607/2021	18/07/21	Parquinhos infantis	Parque do Bosque	Informa que parquinho infantil do Parque do Bosque está com um balanço avariado Sugere ter mais Brinquedos mais modernos.	NÃO	Demanda resolvida pela CODES.	SIM
So-179841/2021	30/07/21	Parquinhos infantis	SQSW 304	Solicita manutenção no parque infantil localizado nas proximidades do Bloco F da SQSW 304.	00302-00000935/2021-33	Demanda encaminhada à COLOM.	SIM
So-190829/2021	15/08/21	Parquinhos infantis	Parque do Bosque	Solicita verificar pregos expostos em brinquedo infantil do Parque do Bosque.	00302-00000973/2021-96	Demanda resolvida pela CODES.	SIM
So-217008/2021	19/09/21	Parquinhos infantis	PARQUE DO BOSQUE	Solicita recuperação de balanço infantil no Parque do Bosque.	00302-00000973/2021-96	Demanda resolvida pela CODES.	SIM

# ANEXO V

## DEMANDAS REFERENTES A MANUTENÇÃO E SEGURANÇA DE PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO 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?
Re-183397/2021	04/08/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque do Bosque	Reclama que foi abordado de forma extremamente grossa e mal educada pelo Gerente do Parque do Bosque e os dois seguranças do local. os três chegaram de forma completamente grosseira me proibindo de desenvolver a atividade	00302-00000922/2021-64	Demanda encaminhada à CODES que advertiu servidor e funcionários terceirizados.	SIM
Re-192665/2021	17/08/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	Parque do Bosque	Cidadão reclama de contratemplos ocorridos quando da necessidade de utilização de banheiros do Parque do Bosque.	00302-00000976/2021-20	Demanda encaminhada à CODES que respondeu que medidas foram tomadas para evitar novos transtornos.	SIM
So-196849/2021	23/08/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	SQSW 303	solicitam substituição da areia da quadra esportiva (coordenadas -15.80058325815341, -47.92687989763734)	NÃO	COLOM respondeu que a areia já havia sido reposta no mês de abril, conforme registros fotográficos encaminhados na resposta ao cidadão, mas que iria complementar com nova areia fornecida pela NOVACAP.	SIM
Su-207811/2021	07/09/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	PARQUE DO BOSQUE	Sugere a instalação de CORRIMÃO na rampa de entrada do Parque do Sudoeste próxima a horta comunitária. A entrada é uma rampa íngreme que dificulta o acesso a pessoas com dificuldade de locomoção, pois precisam fazer muita força para se equilibrar na rampa.	00302-00001043/2021-50	Demanda encaminhada à COLOM que informou que a instalação de corrimão foi incluída no cronograma daquela Coordenação e que a inclinação da rampa encontra-se dentro das Normas NBR 9050/15.	SIM
Su-219965/2021	22/09/21	Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação	PARQUE DO BOSQUE	Prefeitura Comunitária da Quadra SQSW 302 solicita instalação de ponto de água na quadra de areia do Parque do Bosque.	00302-00001118/2021-01	Sugestão encaminhada para a CODES.	NÃO

## ANEXO VI

### DEMAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR MEIO DO 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?
So-158810/2021	04/07/21	Elaboração de projetos de infraestrutura urbana	SQSW 500	Solicita à Administração do Sudoeste-Octogonal a reconstrução da calçada da 3ª avenida do lado oposto ao trecho da igreja Sara Nossa Terra, Silco Double e Setor de Oficinas. Está sendo feito ali um novo estacionamento, ladeando o Inmet e a rua de acesso às novas 500, porém sem calçada.	00112-00013473/2021-70	Demanda respondida pela COLOM, que indicou o Projeto da obra em comento (Documento SEI nº 55691927, Informações repassadas ao cidadão interessado.	SIM
Su-160488/2021	06/07/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	Parque do Bosque	Solicita a colocação de bancos para os donos dos animais	00302-00000809/2021-89	Demanda sendo tratada na NOVACAP.	NÃO
Re-163738/2021	11/07/21	Fiscalização - Parques E Unidades De Conservação	Parque do Bosque	Reclama de música alta e inapropriada para horário e local.	00302-00000666/2021-13	Resposta encaminhada pelo CODES informando que não autoriza a utilização de som mecânico com propagação de som com valor acima dos decibéis, que conta com a colaboração e compreensão dos usuários e informou que enviará todos os esforços para conscientizar os instrutores que usam o Parque para obedecerem o limite de som, bem como, cuidar para que não propaguem músicas agressivas aos outros usuários.	SIM

So-164096/2021	12/07/21	Apoio a atividades culturais	Administração Regional	Solicita autorização para realizar uma pintura artística na parede de um dos pontos de ônibus que está localizado no Sudoeste.	NÃO	Resposta encaminhada à artista interessada de que a parada de ônibus por ela indicada já fora disponibilizada para outro artista, restando aquelas localizadas no SIG.	SIM
So-167077/2021	14/07/21	Colocação de tampa na boca de lobo	CCSW 04	Buraco em tampa de boca de lobo na Praça Professor Esaú de Carvalho, conforme registro fotográfico.		Demanda resolvida pela COLOM.	SIM
Su-175727/2021	26/07/21	Instalação e manutenção de lixeiras	CLSW 303	Sugere realocação das lixeiras da calçada da CLSW 303.	NÃO	Resposta encaminhada para a cidadã informando que a sugestão está sob análise da equipe técnica da RA e que o SLU, em parceria com as Administrações Regionais, está instalando novas lixeiras em polietileno, mais modernas e adequadas.	SIM
So-178806/2021	29/07/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	SQSW 302	Solicitação para realização de operação Tapa-buraco nas proximidades dos Blocos A, B, J, E e H da SQSW 302.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM.	SIM
Re-179546/2021	30/07/21	Preservação de Parques Ecológicos	Parque do Bosque	Reclama das condições do ParCão do Parque do Bosque.	NÃO	Demanda respondida pela CODES informando que já solicitou novos bancos à NOVACAP.	SIM
So-182434/2021	04/08/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	SQSW 104	Solicita a criação de parque para cachorros no endereço SQSW 104, Setor Sudoeste	00302-00000940/2021-46	Demanda encaminhada à COLOM que solicitou apresentação de abaixo-assinado com a maioria dos cidadãos. Informação encaminhada ao interessado.	SIM
Re-184987/2021	06/08/21	Regiões Administrativas do DF	Parque do Bosque	Reclama que na localidade Parque do Bosque - Sudoeste, há uma quadra de futebol, o qual um professor de capoeira expulsa crianças e adolescentes nas 2ª, 4ª e 6ª-feiras as 19:30h, pois alega que dá aula neste horário e que possui autorização da administração e de um deputado	00302-00000922/2021-64	Demanda encaminhada à CODES que advertiu o professor responsável, que informou que não irá mais ministrar aulas no Parque do Bosque.	SIM

So-188450/2021	11/08/21	Fiscalização em Comércio estabelecido com mercadorias, equipamentos em área pública	IGREJA RAINHA DA PAZ	solicita recolhimento de palets nas proximidades da Igreja Rainha da Paz, Eixo Monumental.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM	SIM
So-188172/2021	11/08/21	Pavimentação urbana - asfalto	QRSW 04	Solicita asfaltamento do estacionamento do Bloco B-2 da QRSW 04.	00302-00000955/2021-12	Demanda registrada durante reunião do CONSEG. Processo encaminhado para a NOVACAP por sugestão da COLOM, que informou que o estacionamento mencionado está previsto para construção, conforme SIV 159/2017.	NÃO
So-190043/2021	13/08/21	Boca de lobo e bueiro	SIG Quadra 04	Solicita substituição de tampa de boca de lobo quebrada.	NÃO	Demanda atendida pela COLOM no dia 05/10/2021. Foi informado ao cidadão da resolução por meio de resposta complementar e telefone, mas a demanda não foi reclassificada como resolvida.	SIM
In-191816/2021	16/08/21	Gestão de Pessoas	Administração Regional	Solicita informar previsão para acerto de contas referente a auxílio-alimentação.	00302-00000391/2021-18	Demanda encaminhada à COAG.	NÃO
Re-197098/2021	23/08/21	Falha em procedimento do órgão, entidade pública	SQSW 305	Rclama que, na Quadra SQSW 305, o lixo dos blocos I e H encontram-se na lateral/janelas do Bl J, inclusive com autorização por escrito.	00302-00000797/2021-92	Aguardando parecer técnico do SLU.	NÃO
So-200824/2021	27/08/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 303	Solicita a retirada dos restos de materiais de construção oriundos da reforma realizada em calçada nas proximidades do Bloco "D" da Quadra SQSW 303,	NÃO	COLOM informou que a obra da calçada foi concluída e o material sobressalente retirado.	SIM
El-200532/2021	27/08/21	Preservação de parques	PARQUE DO BOSQUE	Elogia pela abertura do ParCão do Parque do Bosque.	NÃO	Elogio à Administração Regional.	ELOGIO
Re-204040/2021	01/09/21	poda de árvore	SQSW 305	Solicita serviço de jardinagem em calçada nas proximidades do Centro Clínico Sul, ao lado do Bloco "M" da SQSW 305.	NÃO	Ouvidoria fez contato com síndica do Bloco "M", que informou que irá realizar o serviço de jardinagem no local informado.	SIM
So-206704/2021	03/09/21	Funcionamento de poste de iluminação	QRSW 01	Solicita que seja colocada uma placa informando acerca da Lei do Silêncio com horário de término das atividades às 22hs.	NÃO	Foi informado à cidadã, após contato telefônico realizado com síndico do Bloco B-1, que os moradores da Quadra irão eleger um representante para tratar do tema e chegar a um consenso acerca dos melhores horários.	SIM

So-205846/2021	03/09/21	Roçagem de mato, capim	SQSW 101	Calçadas estão cobertas de gramas, impedindo a caminhada segura de idosos.	NÃO	Demanda encaminhada para a COLOM, que informou que irá atender assim que concluída a reforma das calçadas.	NÃO
EI-207624/2021	06/09/21	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	AOS 06	Elogio à presidente do CONSEG quanto a instalação dos papa-lixos.	NÃO	Foi sugerido estender elogio à equipe técnica do SLU, quando foi informado que o CONSEG não faz parte da estrutura administrativa desta Administração Regional, conforme Decreto nº 39.910/2019.	ELOGIO
So-209481/2021	09/09/21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	QRSW 04	Solicita reparo de buraco na QRSW 4 BL A4.	00302-0000106/2021-51 e 00302-00001116/2021-11 (encaminhado à NOVACAP).	Demanda encaminhada à COLOM por meio do Processo SEI nº 00302-0000106/2021-51 e à NOVACAP por meio do Processo 00302-00001116/2021-11. Demanda atendida pela COLOM.	SIM
Re-210194/2021	10/09/21	Servidor Público	PARQUE DO BOSQUE	Reclama do atendimento prestado pelo "gerente" do Parque.	00302-00001050/2021-51	Reclamação encaminhada para a CODES para providências, que encaminhou o Processo ao Gabinete com o fito de obter orientações.	SIM
So-212307/2021	13/09/21	Construção de estacionamento público	QRSW 01	Cidadã solicita recapeamento de estacionamento do Bloco A-1 da QRSW 01 do Sudoeste.	00302-00001049/2021-27	Processo encaminhado à NOVACAP (COLOM para conhecimento).	NÃO
So-214136/2021	15/09/21	Praças e jardins	QRSW 07	Cidadão solicita limpeza e revitalização da praça da QRSW 07 e informa que os equipamentos do PEC existentes no local precisam de manutenção, além da necessidade de poda das árvores.	00302-00001075/2021-55	Demanda encaminhada para a COLOM que informou que a revitalização foi incluída na programação da DIROB, quando sugeriu encaminhar as demandas de poda de árvores e roçagem ao DPJ da NOVACAP. Processo encaminhado ao DPJ. Demanda já classificada como "não resolvida" pelo cidadão somente após 15 (quinze) dias de registro.	NÃO

Re-214782/2021	16/09/21	Uso de bens públicos para fins privados	SQSW 301	Parque infantil em área pública trancado com cadeado pelo condomínio Sonnata (SQSW 301 Bloco "F")	00302-00001141/2021-97	Após visita realizada por esta Ouvidoria juntamente com equipe da Coordenação de Desenvolvimento desta Administração Regional, fora constatado que o parque infantil estava aberto, com acesso liberado aos cidadãos, conforme registros fotográficos em anexo. Após conversa com equipe responsável pela administração do Edifício, fomos informados que o parque infantil permanece aberto ininterruptamente no horário informado na placa afixada no equipamento, de 09 às 18 horas para todas as pessoas que quiserem utilizar-se do equipamento, que fica próximo à guarita do Bloco "F". Informaram, ainda, que todos os moradores da Quadra e redondezas costumam utilizar-se do equipamento infantil e que tal horário fora definido em ata após reunião com os moradores e prefeito da Quadra SQSW 301, para que seja respeitado o horário noturno de descanso dos moradores que residem nas proximidades do parque infantil.	SIM
So-215409/2021	16/09/21	Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	QRSW 04	Solicitações diversas de limpeza da praça da QRSW 04, engrachamento dos equipamentos da PEC, eliminação de cupinzeiros, poda das árvores, colocação de placas de "pare" e de travessia de bicicletas e varrição.	00302-00001144/2021-21	Demandas variadas encaminhadas para a COLOM e para a NOVACAP.	NÃO
Re-218234/2021	21/09/21	Limpeza e conservação	SQSW 102	Solicita recolhimento de lixo e entulhos na área verde entre a SQSW/CLSW 102 e 102.	00302-00000106/2021-51	Demanda atendida pela COLOM no dia 01/10/2021.	SIM

So-218450/2021	21/09/21	Boca de lobo e bueiro	SQSW 102	Solicita limpeza das bocas de lobo da SQSW 102.	NÃO	COLOM informou que a solicitação foi atendida no dia 21/09/2021.	SIM
Re-219639/2021	22/09/21	Coleta de entulho disposto irregularmente	SQSW 105	Reclama de entulho e restos de podas nas proximidades da parada de ônibus da EPIG, na altura da SQSW 105.	00302-00000106/2021-51	Demanda encaminhada para a COLOM.	NÃO