

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Administração Regional
do Park Way



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional do Park Way

José Joffre Nascimento

Ouvidora da Administrador Regional do Park Way

Eliana Rodrigues dos Santos Santana



Contatos da Ouvidoria da Administrador Regional do Park Way

Telefone: (61) 3486-6823

E-mail: ouvidoria@parkway.df.gov.br

Endereço: Avenida Contorno A/E 14 Lote 15 – Núcleo Bandeirante – CEP: 71.705-535

Conteúdo

Ouvidor-Geral.....	2
1. Apresentação.....	4
2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal.....	5
2.1. Manifestações Recebidas.....	5
2.2. Manifestações Por Classificação.....	6
2.3. Manifestações Por Canais De Entrada.....	7
2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta.....	8
2.5. Pesquisa De Satisfação.....	9
2.6. Assuntos Mais Recorrentes E Demandados.....	9
2.7. Prazo Resposta.....	10
3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação ao cidadão – E-Sic.....	11
4. Sistema Eletrônico De Inofrmação – Sei/DF.....	11
5. Conclusão.....	11

1. Apresentação

A Administração Regional do Park Way apresenta o Relatório do 1º Trimestre/2019, de janeiro a março de 2019, o presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way apresenta seu relatório referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019.

“ ...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 7º da Lei nº 4.896/2012:

...

Art. 8º - VII - elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

...”

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC .



Governo do Distrito Federal
Administração Regional de Park Way
Ouvidoria



A Ouvidoria da **Administração Regional Park Way/ RA-XXIV** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **19** manifestações recebidas nesta Ouvidoria no referido período, sendo:

- **08** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **Nenhuma** manifestação recebida pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e
- **04** manifestações recebidas Presencial
- **07** manifestações recebidas pelo Telefone 162

2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal

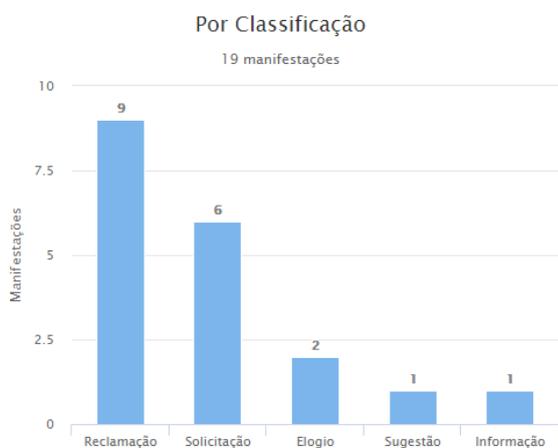
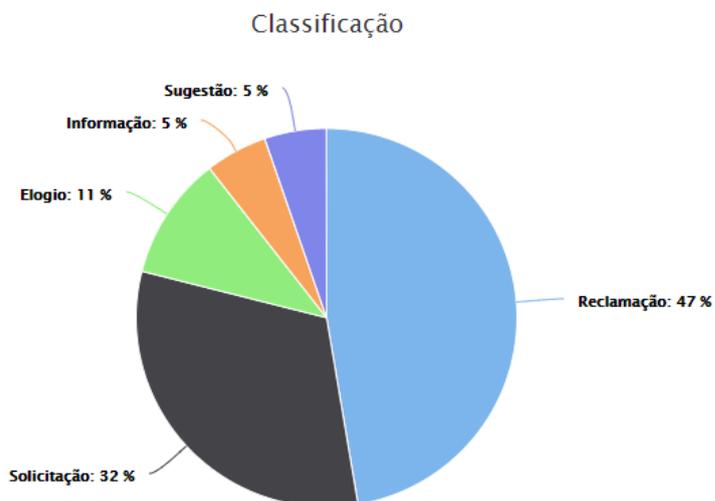
2.1. Manifestações Recebidas

No primeiro trimestre de 2019, recebemos: **19 (dezenove) manifestações** por meio do sistema OUV-DF, divididos em 06 (seis) SOLICITAÇÕES, 09 (nove) RECLAMAÇÕES, 02 (dois) ELOGIOS, 01 (uma) SUGESTÃO e 01 (uma) INFORMAÇÃO. Finalizando o trimestre com 33% de resolutividade, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

TIPO	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Total
Solicitação	0	0	6	06
Reclamação	3	2	4	09
Sugestão	0	0	1	01
Informação	1	0	0	01
Elogio	0	0	2	02
Total	4	2	13	19



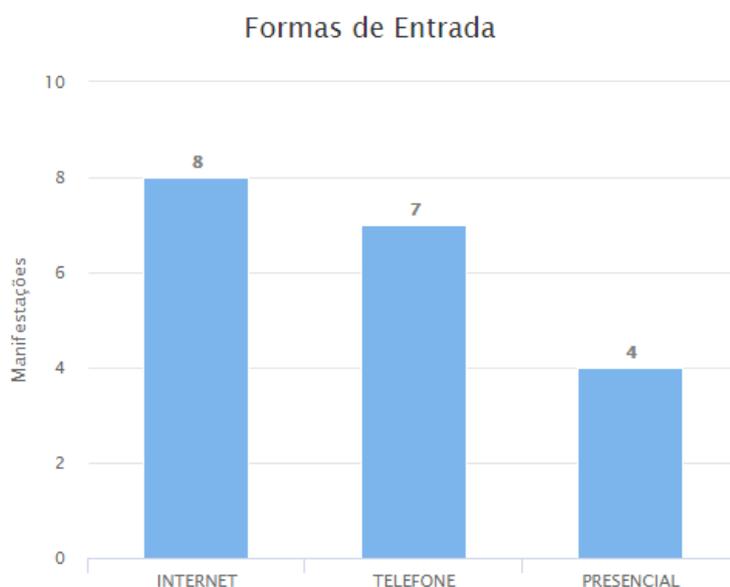
2.2. Manifestações Por Classificação





2.3. Manifestações Por Canais De Entrada

No período analisado observou-se, também, que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu **via Internet com 08 demandas**, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a Central de Atendimento do GDF por meio do **telefone 162 com 07 demandas**. Sendo que, a forma de atendimento **presencial** apareceu em terceiro lugar com **04 demandas registradas**, conforme gráfico abaixo:





2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

As manifestações recebidas no primeiro trimestre deste exercício em sua totalidade foram cumpridas no prazo, não houve nenhuma manifestação pendentes de resposta e, tão pouco, com prazos vencidos.

Desta forma, o índice de cumprimento do prazo de resposta para o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019 foi de 100% (cem por cento), demonstramos a seguir:





2.5. Pesquisa De Satisfação

Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória.

Das 19 manifestações recebidas pelo OUV-DF, 19 manifestações foram classificadas como “resolvidas” e 0 classificadas como “não resolvidas”. Importante registrar que conforme os índices da Pesquisa de Satisfação realizada, nesse período, obtivemos os seguintes resultados:

- 33% de índice de Resolutividade da RA-XXVI;
- 67% de índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e,
- 100% de índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.



2.6. Assuntos Mais Recorrentes E Demandados

No período analisado esses foram os assuntos mais demandados pelo cidadão na RA- XXIV pelo OUV-DF foram:

Assunto	Qtde	Assunto	Qtde
Expedição de Alvará	1	Planta de imóvel	1
Licença de Obra	1	Construção de ciclovia ou ciclofaixas em rodovia	1
Licença para Bancas e Feiras	1	Fiscalização em Obra em situação de risco	1
Instalação de Poste de iluminação	1	Projetos de obras de infraestrutura urbana	1
Quebra Molas	1	Recolhimento de galhos e restos de podas	1
Construção de calçada e meio fio	1	Manutenção em estradas e rodovias	2
Teleatendimento	1	Aterro	1
Atendimento ao cidadão em órgão público do DF	2	Coleta de entulho disposto irregularmente	2



2.7. Prazo Resposta

O prazo de resposta neste período foram cumpridos e 100% das demandas foram respondidas no prazo.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/RA-XXIV continuará acompanhando o cumprimento do prazo para resposta, dando conhecimento às áreas técnicas e ao Gabinete do prazo de resposta ao cidadão determinado na legislação vigente.

3. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – E-Sic



No e-SIC não foram recebidas nenhuma manifestações, no período de 01 Janeiro de 2019 e 31 em Março de 2019, portanto não houve resposta.

Informações	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Total
e-Sic	0	0	0	0

Importante mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.



4. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



No SEI/DF não foram recebidas nenhuma manifestações, tanto do OUV-DF, como nenhuma de diversos outros Órgãos do GDF (Novacap, Detran, Der, Casa Civil...), e encaminhadas à essa Administração Regional via caixa do SEI/DF da Ouvidoria/Gabinete, para gestões em conjunto com áreas técnicas desta RA-XXIV.

5. Conclusão

A Ouvidora vem atuando proativamente, realizando gestões junto às áreas técnicas e o Gabinete, alertando sempre para o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente e esclarendo a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade, clareza, objetividade e utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 26 de agosto de 2019.
Eliana Rodrigues dos Santos Santana
Ouvidora