



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE 2021

Park Way, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY - RA XXIV

Período de 01/07/2021 a 30/09/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional do Park Way: Maurício Tomaz da Silva

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way

Amphrisio Romeiro Filho

Equipe

Guilherme Chaves de Azevedo

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way – RA XXIV em obediência ao Art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das Ouvidorias Seccionais, bem como o disposto no artigo 9º da Lei 4.896/2012: VII – publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria, apresenta o Relatório referente ao 3º trimestre de 2021, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF e Painel de Ouvidorias do Distrito Federal.

Inicialmente é apresentada total de manifestações recebidas pela Unidade Administrativa no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF. Em seguida total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema e presencialmente), bem como o total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão). Aborda-se também o índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria da Administração Regional do Park Way, bem como os assuntos mais recorrentes e demandados da RA XXIV. Por fim, os índices de resolutividade e satisfação com a ouvidoria.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, selecionar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

Plano de ação para atendimento das Demandas

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way por meio da equipe de ouvidoria tem a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) para saber da satisfação do serviço prestado.

a) Inclusão do detalhamento dos atrasos ocorridos no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019;

Art. 4º No prazo de quinze dias do recebimento do relatório de que trata o art. 2º deste decreto, o dirigente máximo do órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal encaminhará, ao Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal, relato das providências adotadas para resolver as ocorrências ou situações apontadas como graves.

Art. 5º Identificada, em relatórios trimestrais subsequentes, a persistência ou agravamento das ocorrências ou situações caracterizadas como graves, sem razão justificada alheia à gestão, o Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal adotará as seguintes ações:

I - notificação ao dirigente máximo do órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal para apresentação de plano de ação com metas e prazos para normalização da atuação administrativa;

II - cientificação do Secretário de Estado Chefe da Casa Civil para adoção de providências que reclamem articulação com várias áreas da Administração Pública do Distrito Federal;

III - cientificação do Governador do Distrito Federal quando significativamente frustradas as providências definidas nos incisos anteriores.

b) Informações atualizadas das atividades relacionadas à ouvidoria, previstas nos Plano de Ação do órgão.

c) Caso não tenham previsão no Plano de Ação do órgão, devem dar destaque às ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período.

d) detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período, especialmente relacionados aos serviços mais demandados.

Realiza o **pós atendimento** das demandas com contato por telefone, e-mail e outros meios disponíveis a fim de mensurar a satisfação com o serviço.

Promove reunião periódica entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração. Tem a estratégia de monitorar as áreas técnicas para que a manifestação seja atendida em menos tempo conseqüentemente a resposta definitiva.

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>

Ligue 162

Central de atendimento do GDF 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.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

Contamos com a sala n.º 11, exclusiva, na Administração Regional do Park Way para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h 00 min às 12h 00 min/ 14h às 17h 00 min.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



EVOLUÇÃO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES

38

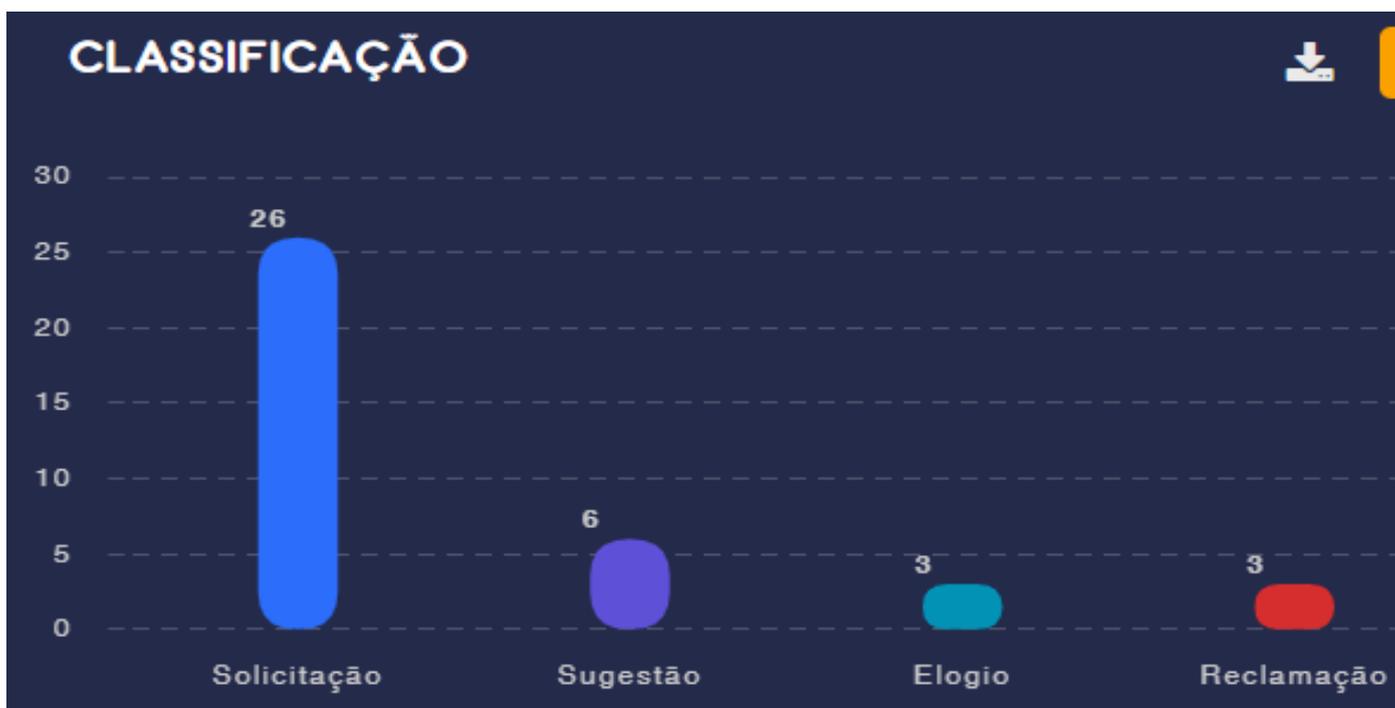
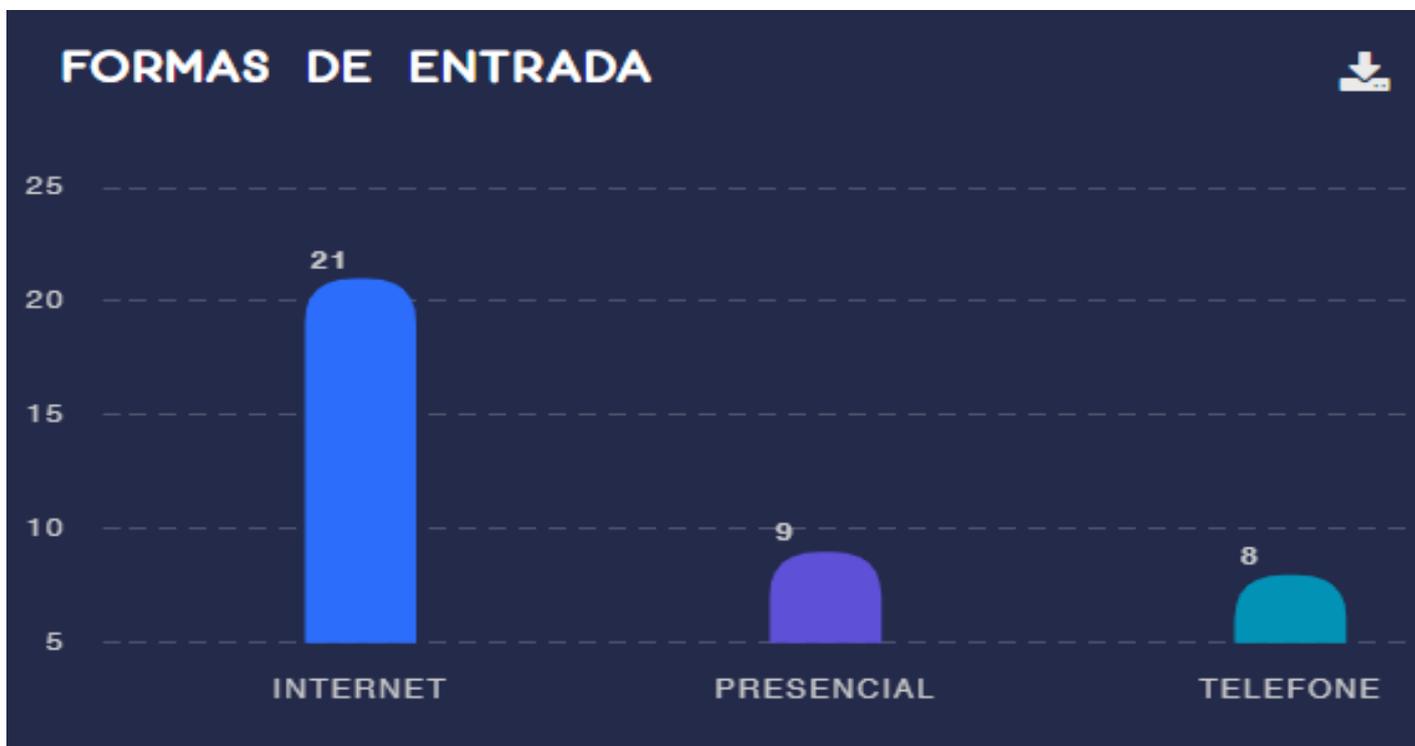


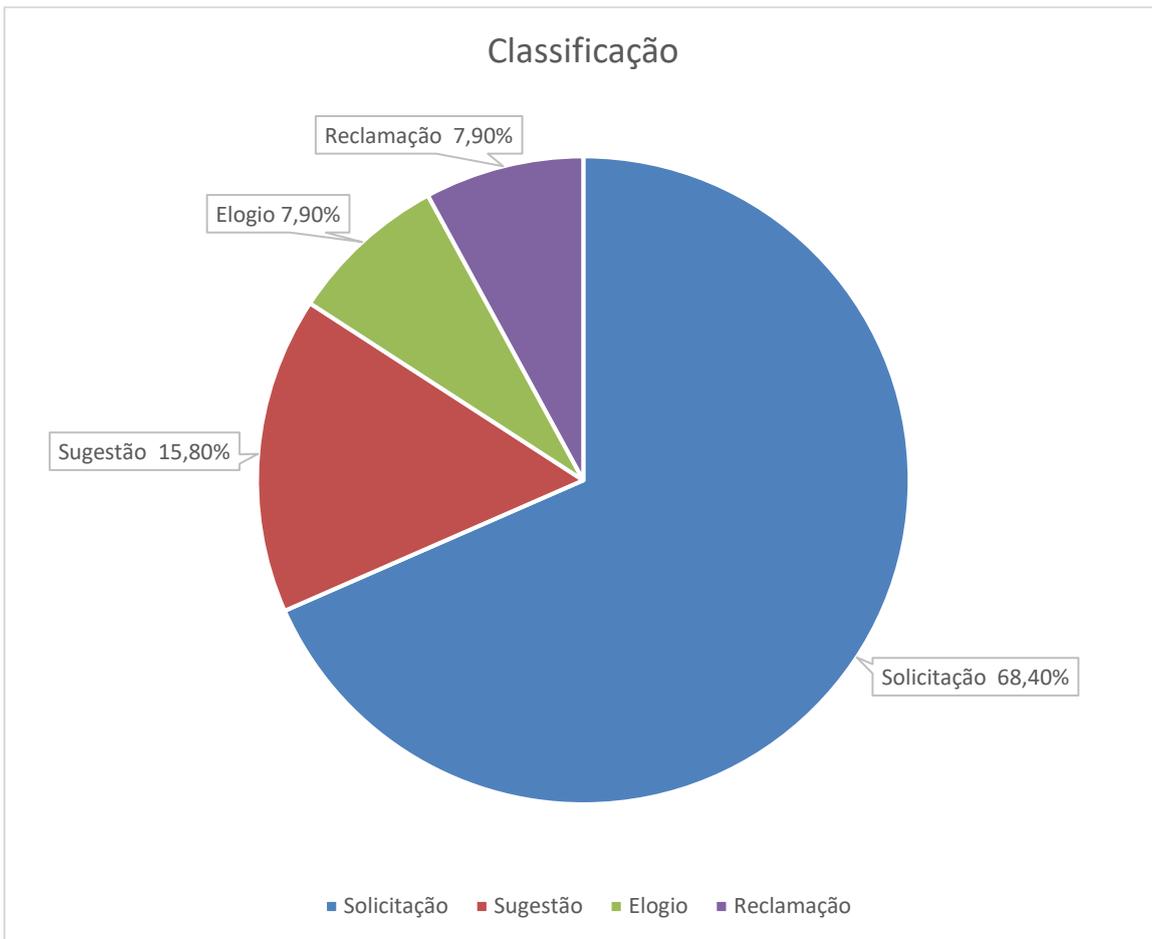
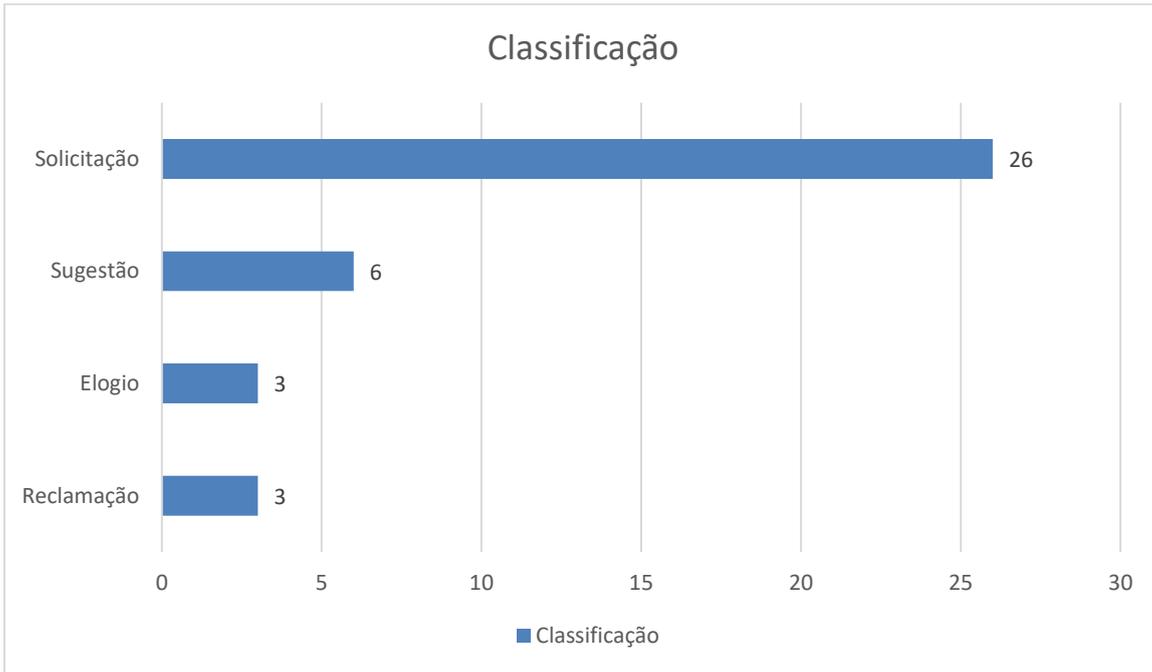
(15)

(10)

(13)

FORMAS DE ENTRADA

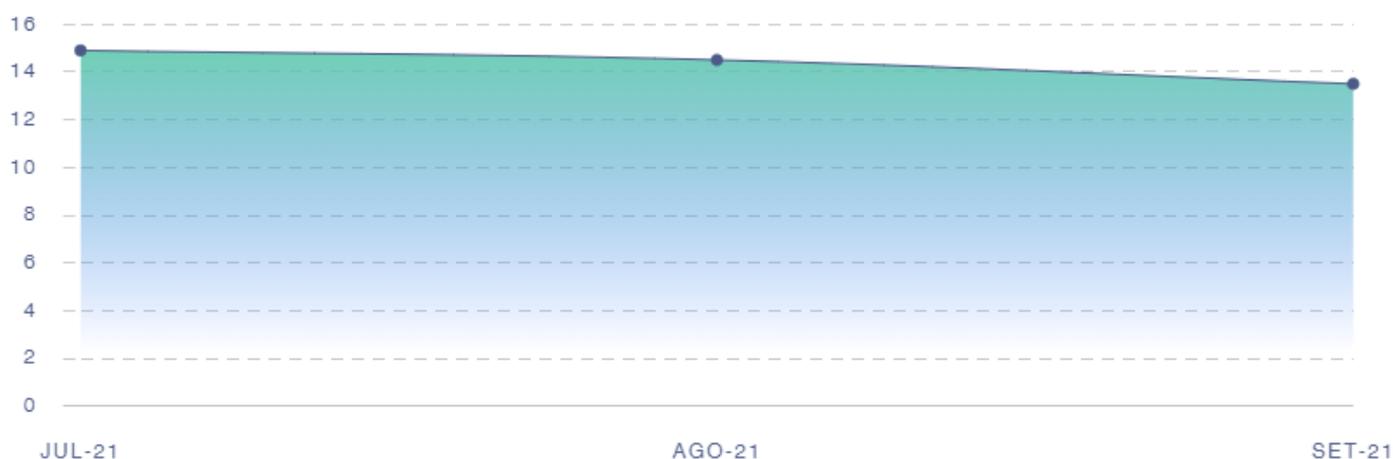




ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA



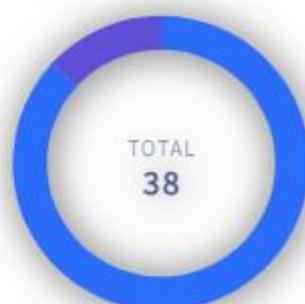
EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



13.2%



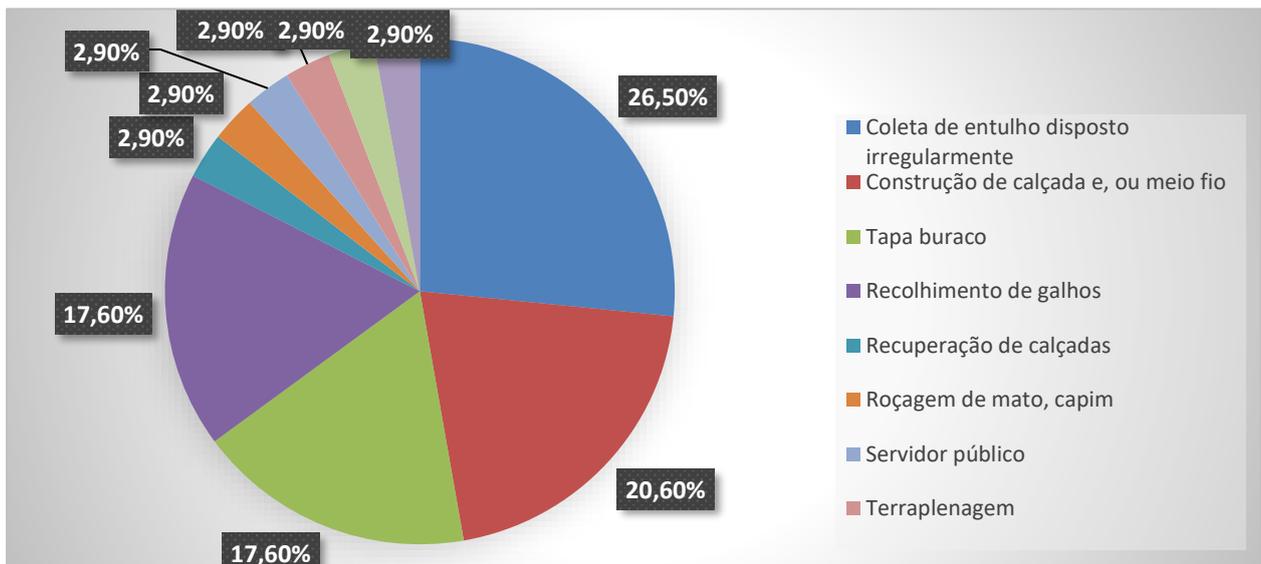
86.8%

- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

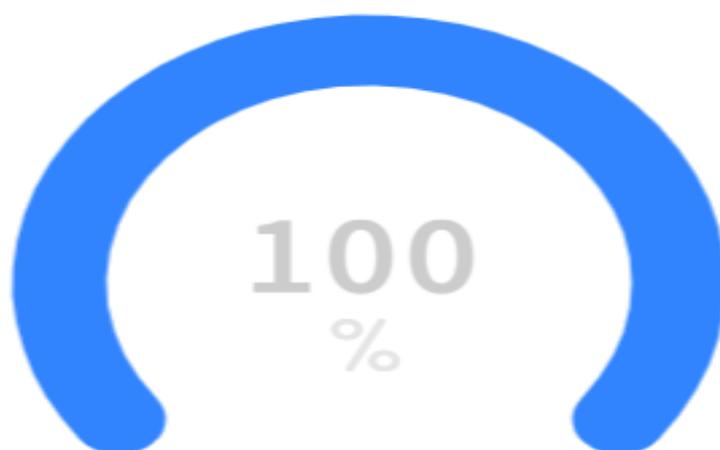
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



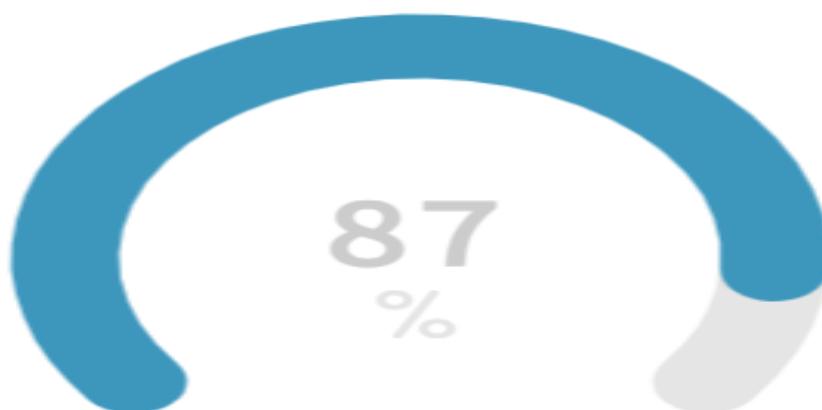
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS (%)



RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



DADOS ESTATÍSTICOS

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2021 foram solicitados 07 (sete) pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, todos respondidos.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	3º TRIMESTRE 2020	3º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	58	38 ↓-34,48%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	1	9 ↑ 800%
RESOLUTIVIDADE	38%	100% ↑163,15%

DIFICULDADES/ESTRATÉGIAS ADOTADAS/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram encontradas algumas dificuldades no trimestre:

Houve sistemática redução de máquinas pesadas (caminhões, trator, pá carregadeira etc) tendo em vista que o contrato de prestação de serviço 001/2016 celebrado entre a Novacap e Cooperativas encontra-se em aditivo emergencial, com consequência na demora da prestação dos serviços tais como recolhimento de entulhos, podas e tapa buracos, justificando assim o aumento no prazo médio de resposta.

Registramos ainda durante o trimestre várias interrupções no fornecimento de massa asfáltica pela Novacap o que impactou na demora nos atendimentos das manifestações de tapa buraco.

Estratégias adotadas:

Com a finalidade de aumentar a participação dos cidadãos e consequentemente a melhoria dos serviços públicos prestados, foram tomadas as seguintes iniciativas:

- Implantado o **pós atendimento** das demandas com contato por telefone, e-mail e outros meios disponíveis a fim de mensurar a satisfação com o serviço.
- Foi promovida reunião periódica entre a Ouvidoria e os demais setores da Administração.
- Monitoramento das áreas técnicas para que a manifestação seja atendida em menos tempo consequentemente a resposta definitiva também com essas estratégias adotadas percebe-se a satisfação do atendimento da Ouvidoria Seccional alcançando o percentual de 100% (cem por cento).

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal. Ressaltamos ainda que até o presente momento a Seccional da Ouvidoria do Park Way está acima de todas as metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal bem como cumpre todos prazos o que pode ser demonstrado no Painel de Ouvidoria – Rank dos Órgãos – Administrações Regionais (painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos) dentre os quais se destaca por ocupar, no momento, o 1º lugar nos indicadores.