



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2021

Park Way, 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA PARK WAY

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Maurício Tomaz da Silva

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional da Park Way

Amphrisio Romeiro Filho

Equipe:

Guilherme Chaves de Azevedo

INTRODUÇÃO

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.

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, triar 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 desenvolveu um fluxo de forma a minimizar o tempo de resposta das solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria cuida da boa prestação de serviço, fazendo contato com o (a) cidadão (a) após a finalização.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

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 (fixo e celular) 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.

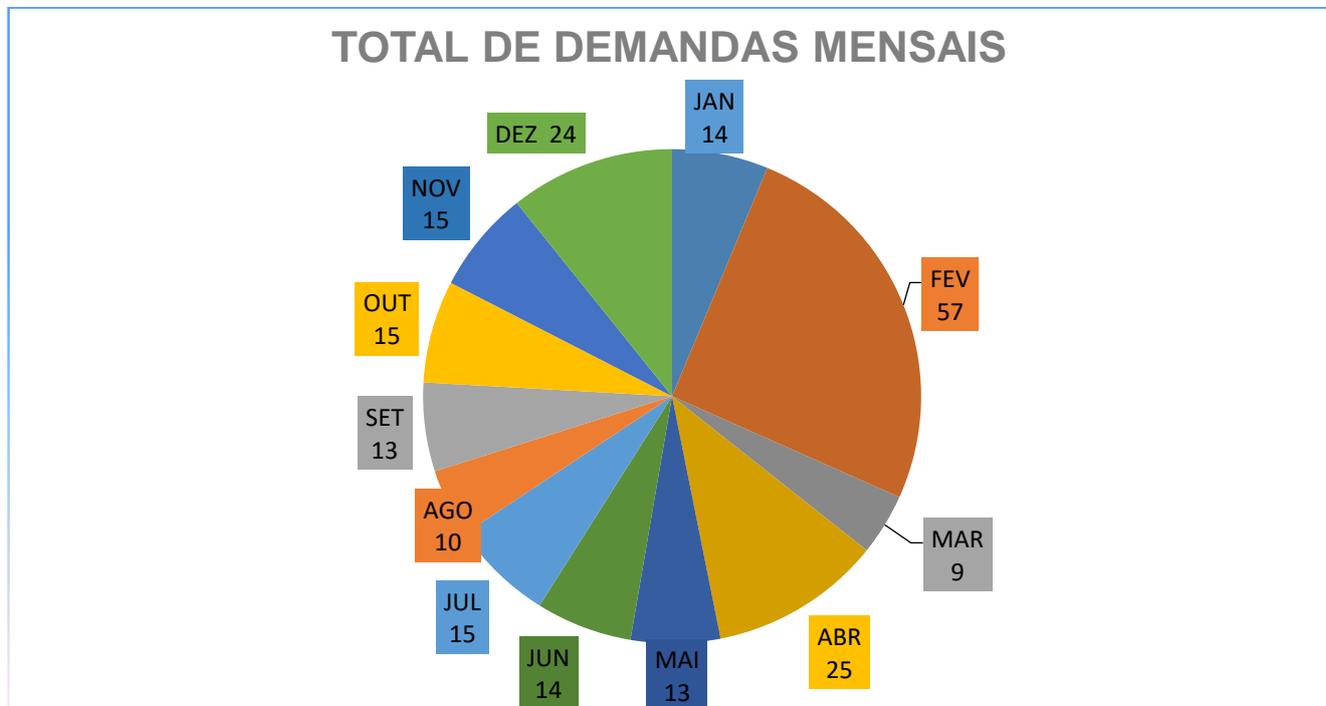
Sábado, domingo e feriados – 8h às 18h.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional da Park Way para atendê-lo.

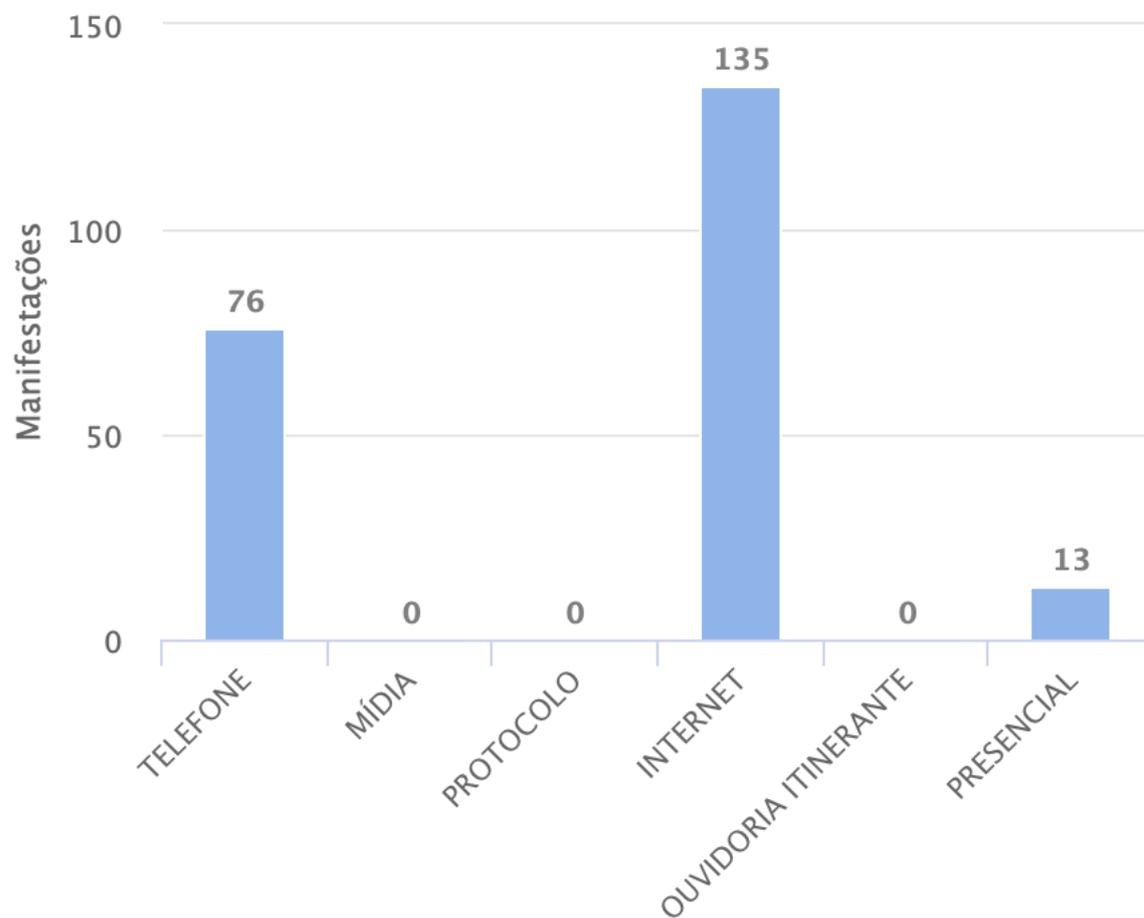
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 30 às 12h 30 / 14h às 17h 30.

DADOS ESTATÍSTICOS

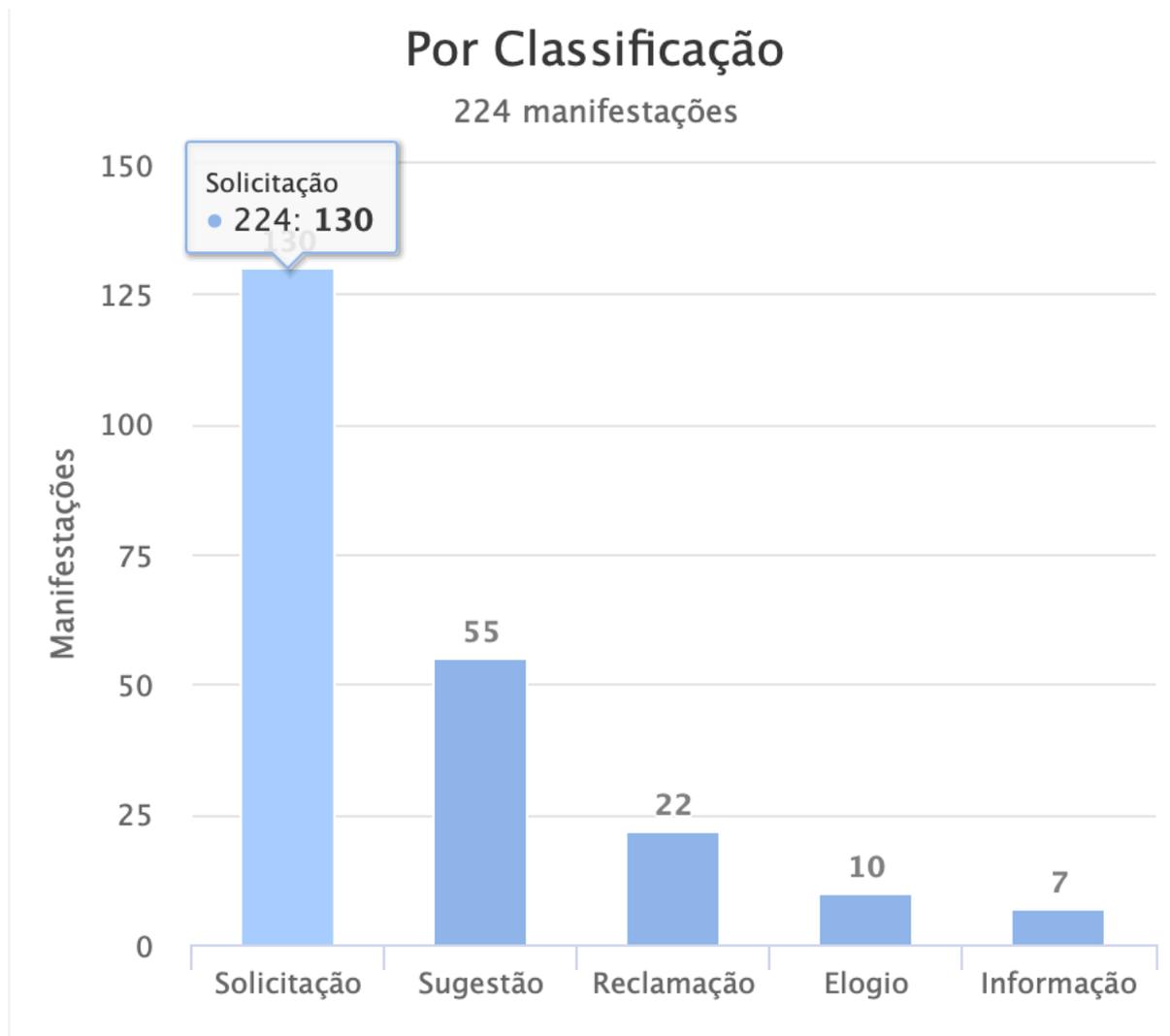


Total de manifestações: 224

Formas de Entrada



DADOS ESTATÍSTICOS

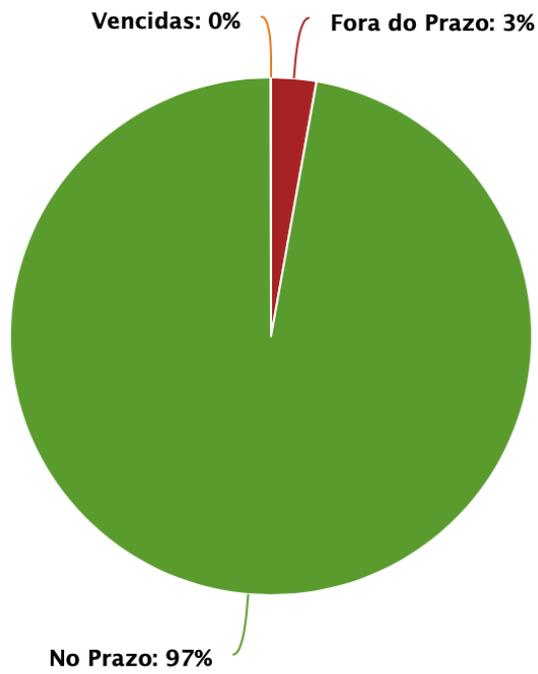




13

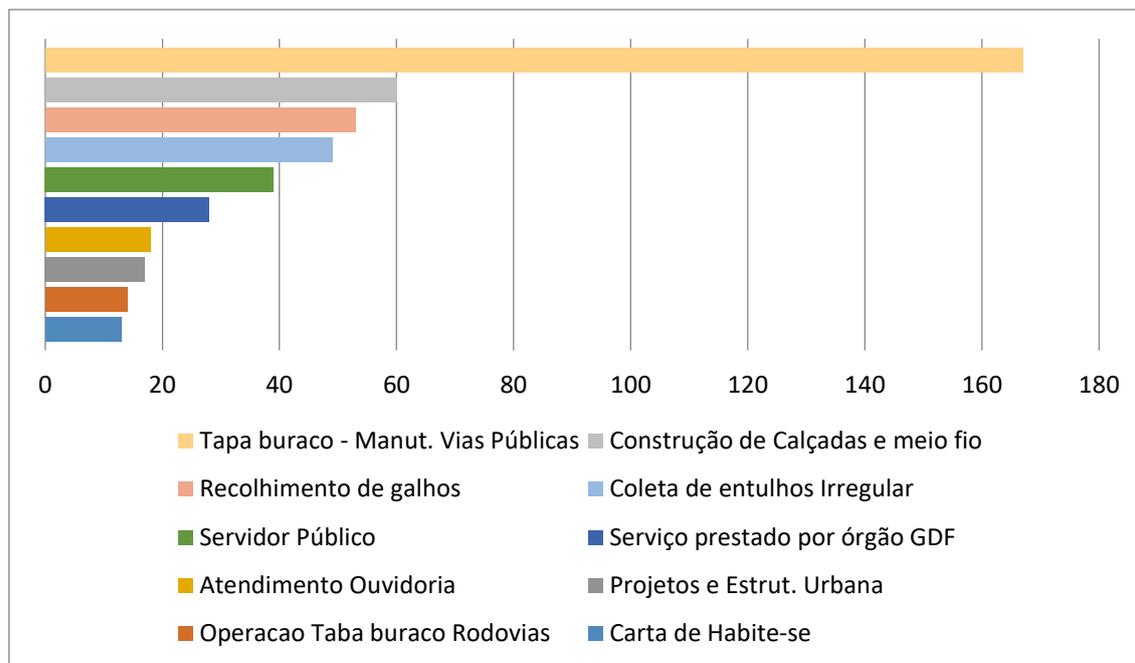
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

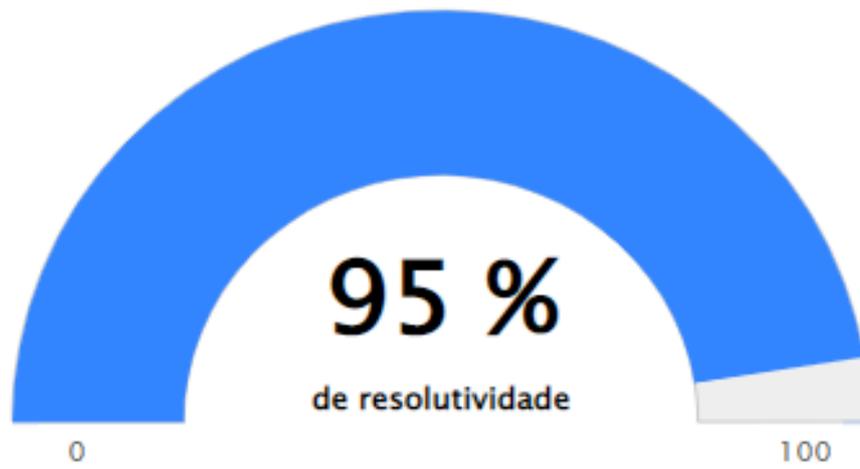


DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Resolutividade



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic

No período de janeiro a dezembro de 2021 foram solicitados 17 pedidos de informações ao Cidadão – e-Sic.

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV - DF

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	2020	2021
TOTAL DE DEMANDAS	142	224
ATENDIMENTO PRESENCIAL	7	13
RESOLUTIVIDADE	64%	95%

Metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do DF e resultados dos indicadores obtidos

INDICADORES	SIGO 2021	*2020	*2021
RESOLUTIVIDADE	42%	64%	95%
PRAZO DE RESPOSTA	93%	94%	97%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	69%	88%	96%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	75%	93%	94%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%	64%	88%

Conclusão: Essa Ouvidoria seccional ficou acima de todas as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

* **Fonte:** OUV-DF (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal)

Falhas e melhorias na prestação de serviços públicos

FALHAS	MELHORIAS
Falta de capacitação dos servidores	Equipe realizou cursos propostos pela Ouvidoria Geral por meio da Escola de Governo (EGOV)
Conscientização das áreas técnicas sobre o atendimento prioritário das demandas dos cidadãos por meio do Sistema de Ouvidoria (SIGO)	Foram realizadas reuniões de alinhamento da Ouvidoriar com os setores que mais demandam no âmbito da Administração Regional
Falta de estimulação da utilização do SIGO/DF	Foram realizadas o pós atendimento com ligação aos cidadãos (as) para solicitar a classificação das manifestações e assim mensurar a satisfação do usuário.
Não atendimento de algumas demandas de tapa buraco por falta de insumos tais como emulsão e massa asfáltica por parte da Novacap	Para não paralisar os serviços foram realizadas solicitações de insumos no Departamento de Estradas e Rodagens (DER)
Quantidade mínima de máquinas de pesadas (caminhões e tratores)	Articulação (solicitação) a outros órgãos para mitigar a situação



Manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic

No período de janeiro a dezembro de 2021 foram solicitados 17 pedidos de informações ao Cidadão – e-Sic, todos respondidos.

Fonte:



Considerações Finais

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 cumprindo todos os prazos o que pode ser demonstrado no Painel de Ouvidoria – Rank dos Órgãos – Administrações Regionais com posição de 3º (terceiro) lugar nos indicadores.

Park Way, 31 de janeiro 2021.