

Administração Regional do **PARK WAY**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA (GESTÃO)

2024



Acesse: www.participa.df.gov.br



Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Abdon Luiz de Sousa de Barros

Administrador Regional do Park Way

Daniel Alves Lima

Controlador Geral do Distrito Federal:

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Ouvidora Geral do Distrito Federal - Respondendo

Amphrisio Romeiro Filho

Chefe da Ouvidoria da Administração Park Way

EQUIPE DA OUVIDORIA:

Guilherme Chaves de Azevedo
(Servidor)



A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o Cidadão e o Governo

A Ouvidoria da Administração do Park Way conforme dispõe o art. 2º da Instrução Normativa n.º 01/2017 que dispõe sobre as competências da Ouvidorias Seccionais, deve de acordo com o art. 9º da Lei 4.896/20212 publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria.

Assim, apresentamos o relatório consolidado de 2024 (01/01/2024 a 31/12/2024), apresentado da seguinte forma:

- Canais de Ouvidoria
- Total de manifestações recebidas
- Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão)
- Total de manifestações por canais de entrada (internet www.participa.df.gov.br, telefone central 162 e presencial)
- Índice de cumprimento de prazo resposta
- Assuntos mais solicitados (top 3)
- Indicadores de desempenho
- Índice de resolutividade e satisfação com a ouvidoria
- Tipologia global
- Projetos (plano de ação, ações, metas, cronograma, ações não realizadas, extra projetos)
- Pós atendimento
- SIC

OUVIDORIA SECCIONAL

Cada órgão público do Governo do Distrito Federal (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada - OE que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, solicitações, sugestões, elogios, informações), a Ouvidoria Seccional acompanha o andamento da manifestação até a resposta final ao Cidadão.

Em caso de denúncia, as OE's poderão cadastrar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral do DF.

As Ouvidorias Especializadas também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

CANAIS DE OUVIDORIA

- **Internet**

Registre sua manifestação pela **internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações pela internet pelo site <https://ouv.participa.df.gov.br/#/>

- **Central 162**



Canal exclusivo e gratuito para atendimento dos assuntos de ouvidoria (elogios, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e informações de caráter geral sobre serviços da administrações públicas, horários de funcionamento, números de telefone, endereços entre outras.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- Segunda à sexta, das 07 às 21h; e
- Sábados, domingos e feriados, das 08 às 18 horas.

exclusiva para o serviço de ouvidoria, recebe ligações gratuitas de telefones fixos e celulares.



- **Presencial**



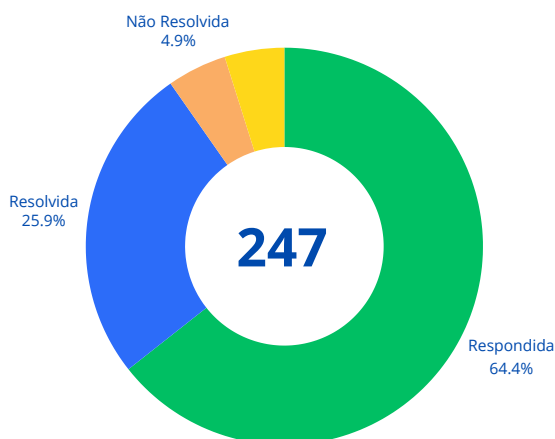
ATENDIMENTO PRESENCIAL

Contamos com o contato mais acolhedor, na sala n.º 01 para atendimento, exclusiva, na Administração Regional do Park Way.

Horário de atendimento:

Segunda a Sexta 08 às 12 horas 30 min e de 14 às 17 horas e 30 min.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

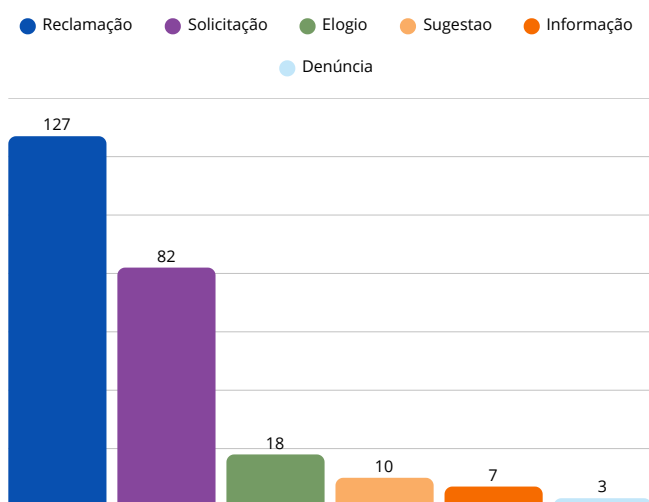


Respondida 159
Resolvida 64
Resolvida após resposta complementar 12
Não resolvida 12

amphrisio

Demonstramos que em relação ao ano anterior, as manifestações teve um **acréscimo de (30,8%)** o que é um bom sinal significa que o cidadão (a) confia no atendimento do serviço de ouvidoria. justifica-se por várias demandas estarem sendo registradas no Administração Digital 24h, conseqüentemente, diminuição das solicitações que era o assunto mais solicitado nos anos anteriores.

CLASSIFICAÇÃO

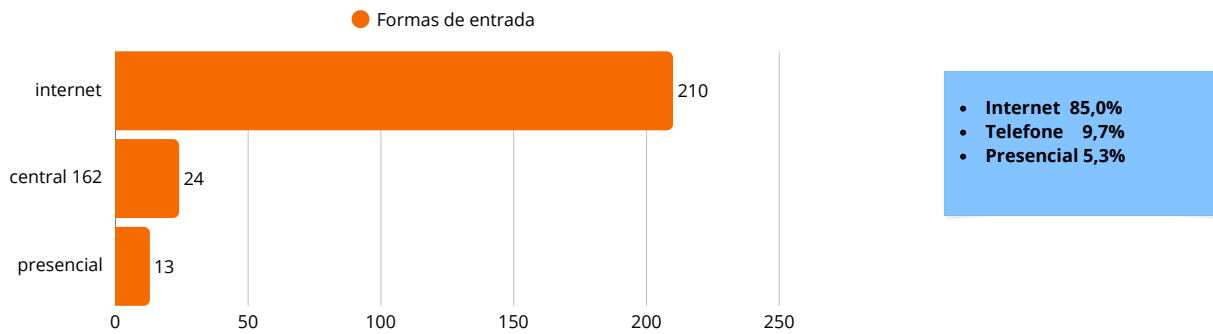


- **Reclamação** 51,4%
- **Solicitação** 33,2%
- **Elogio** 7,3%
- **Sugestão** 4,0%
- **Informação** 2,8%
- **Denúncia** 1,2%

Na classificação da tipologia destacamos reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado) 51,4%, houve acréscimo de reclamação devido a classificação da tipologia pelo Participa DF (Inteligência Artificial - IA, Robô Iza), Elogios (reconhecimento espontâneo do cidadão (a) pelo trabalho desenvolvido) 7,3% 😊 solicitação (pedido para realização de serviço) corresponde a 33,2%, denúncia, 1,2% e informação 2,8%.

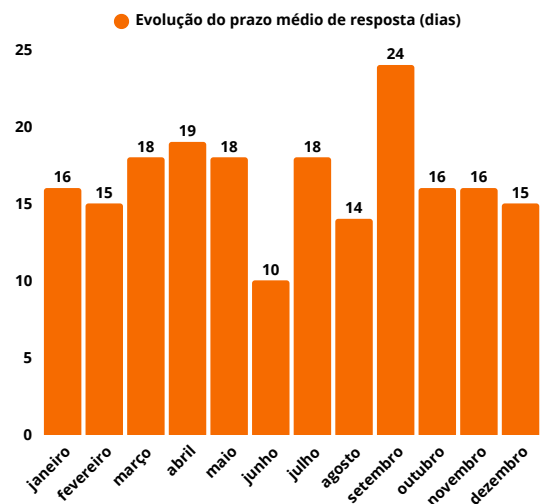
A tipologia mais recorrente do trimestre foi RECLAMAÇÃO que compreendeu 51,4% das manifestações. Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais bem como explicado que a IA está em treinamento.

FORMAS DE ENTRADA

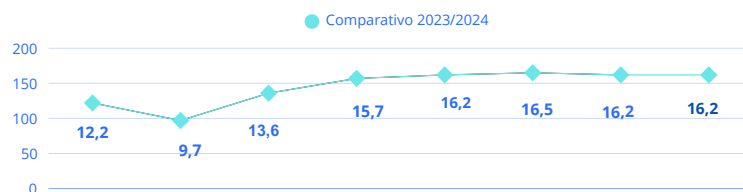


Quanto a forma de entrada dos registros no Participa DF, as manifestações pela internet 85,0% e presencial 5,3%. Conclui-se que o Cidadão (a) no trimestre prefere o registro por meio da internet.

PRAZOS

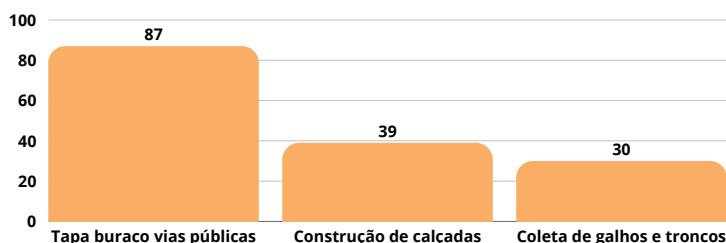


O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria são 20 (vinte) dias corridos, as manifestações recebidas pela ouvidoria foram cumpridas no prazo de resposta em percentual de 94,3% e fora do prazo 5,7%, porém o tempo médio de resposta ao Cidadão (a) no trimestre foi de **↑ 16,3 dias.**



Verificamos no decorrer do ano um aumento no tempo médio de resposta, apontamos ao Gestores a observação da normas, regras e prazos de Ouvidoria, estabelecidos no Decreto n.º 36.642/20215.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



- Tapa buraco vias públicas 43,1%
- Construção de calçadas 19,3%
- Coleta de galhos e tronco de árvores 18,5%

O top 3 de assuntos mais solicitados no ano são **tapa buraco - vias públicas, construção de calçadas e coleta de galhos e tronco de árvores**

Quanto ao **tapa buraco**, a Administração Regional não tem medido esforços, para diminuir os buracos que surgem nas vias públicas decorrentes de desgastes naturais, chuvas em determinada época do ano, ou seja de outubro a março. As ações de tapa buraco têm se mostrado eficaz para amenizar o desconforto na vida da população da poligonal Park Way, conforme o Plano de Ação Anual, nos meses de julho a setembro foram mapeadas as quadras com maior incidência de buracos e foram executadas ações preventivas fazendo assim que o assunto figure como o segundo mais solicitado. Destacamos que de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria (recapeamento da malha asfáltica do Park Way) foram recapeadas as Quadras 18 e 21, Quadras 3 e 5 da Vargem Bonita, retorno da Quadra 05, antes do balão da entrada principal de Águas Claras.

Em referência a **construção de calçadas**, de acordo com o Plano de Ação 2024/25 foram realizadas tratativas pelo Gabinete (Alta Gestão) junto aos órgãos governamentais com o objetivo de aportar recursos orçamentários e financeiros para a execução.

Sobre **coleta de galhos e troncos de árvores** o serviço foi intensificado, ressaltamos ainda que a Administração Regional do Park Way, em conformidade com as Leis Distritais n.º 972/95 e 4.704/11 não recolhe entulhos produzidos por particulares, somente realiza zeladoria da Cidade, a Secretaria Executiva de Cidades/SEGOV, por meio da Circular n.º 101/2022-SEGOV/SECID estabelece que as demandas relacionadas a lixo verde (resíduos resultantes dos processos de remoção ou poda de vegetação, especialmente, planta e árvores) devem ser recebidas pela Administração Regional e encaminhada à Novacap que dará prosseguimento. Serviço suspenso pelo Decreto n.º 45.448/2024 - declara situação de emergência no âmbito da saúde pública, em razão do risco de epidemia da dengue.

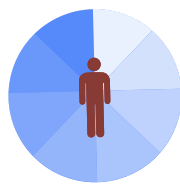
INDICADORES DE DESEMPENHO



91%

Satisfação com o
serviço da Ouvidoria

*Índice mede o serviço da
Ouvidoria Seccional



94%

Recomendação da
Ouvidoria



89%

Qualidade da
resposta



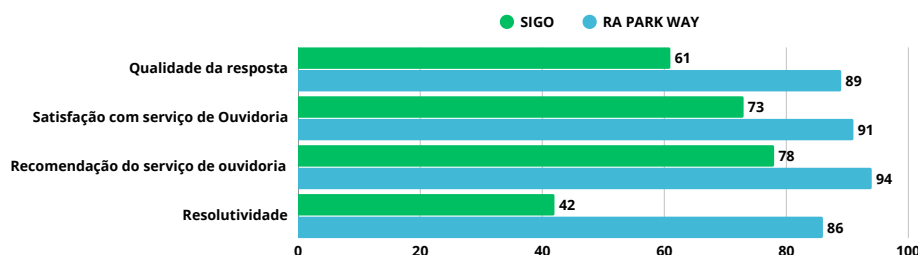
86%

Resolutividade

*Índice da Administração Regional do
Park Way

Quanto aos indicadores de avaliações acima extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF nota-se que os indicadores de **Resolutividade** (Administração Regional) que é extraído da através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, 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; **Recomendação do Serviço de Ouvidoria** e **Satisfação com o Serviço de Ouvidoria** que englobam as avaliações quanto o atendimento das ouvidorias no sistema Participa-DF

De acordo com os indicadores apresentados a Administração Regional do Park Way está acima das metas estabelecidas pela SIGO (Ouvidoria Geral do DF), conforme quadro abaixo, bem como de acordo com as metas do Plano de Ação da Administração Regional.



TIPOLOGIA GLOBAL

RECLAMAÇÃO



Foram registradas 127 (cento e vinte e sete) reclamações

Todas respondidas, resolutividade de 77%.

DENÚNCIA



Foram registradas **3** denúncias em 2024.
Situação: Em apuração

Resolutividade



PROJETOS (PLANO DE AÇÃO)

Ações

- ➔ Foram realizadas reuniões com áreas técnicas, reparo das vias e construção de calçadas

Metas

- ➔ Informar a população quanto a ações preventivas de tapa buracos
- ➔ Obter dados sobre a pesquisa de satisfação dos índices Resolutividade (que é do Órgão) e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria (que é da Ouvidoria Seccional).

Cronograma

Realizada mapeamento das quadras com maior incidência de buracos e calçadas/ciclovias a construir, reformar, conforme previsto no Plano de Ação 2024/2025.

Ações não realizadas

As Ações de diminuição de tapa buracos e construção de calçadas foram iniciadas com mapeamento das quadras com buracos, bem como as que precisam de construção e ou manutenção de calçadas, item esse que merece destaque uma vez que foram avaliadas como “não resolvidas” 08 manifestações em 2024 correspondendo a 19,5% do assunto mais solicitado pelos cidadão (as) Desta forma, avaliamos que os Cidadãos (as) da Quadras 03, 05, 13,17,18,21 e 24 anseiam pela execução desse serviço. Recomendamos aos Gestores a execução do Plano de Ação 2024/2025, Projeto Construção de Calçadas. Também foi iniciado o projeto de recapeamento de malha asfáltica com execução de serviço nas Quadras 18,21 e Vargem Bonita.

Ações Extraprojetos

A Ouvidoria Seccional participou eventos:



Reunião, juntamente com o Gabinete do Administrador, com a Associação Comunitária do Park Way - ACPW.

PÓS ATENDIMENTO

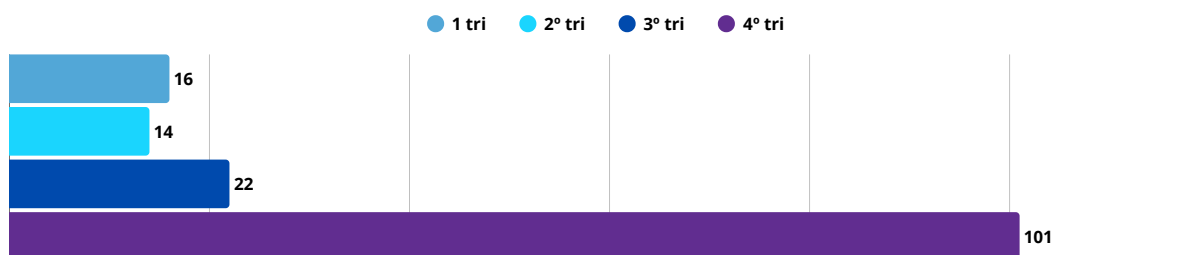
A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Park Way, por meio da equipe tem realizado pós atendimento que consiste com contato por meio telefônico ou e-mail para saber a satisfação do serviço realizado. Foram empregados esforços para estimular o (a) Cidadão (a), após a resposta definitiva, retornar ao sistema de ouvidoria e realizar a pesquisa.

SIC - DF



A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Park Way é também responsável em receber e registrar pedidos de acesso à informação ao Cidadão (a) - SIC

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024 foram concluídos **153 (cento e cinquenta e três)** pedidos de informação.



Em comparação ao trimestre anterior os pedidos de informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) houve um [↑]acréscimo de 78,21%, tais como habitação, assistência ao estudante, comunicação outros que foram tramitados para a caixa de entrada da seccional da Administração do Park Way, problema esse resolvido com a correção de fluxo para ser respondido pelos órgãos competentes. Todos os pedidos de informações foram respondidos dentro do prazo legal.

Nota: Com o intuito de facilitar, melhorar e promover a participação social, desde de dezembro de 2022, foi instituído o Participa DF, plataforma integrada de participação social do Poder Executivo Distrital, é uma plataforma de cadastro único para registro de manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. Sumário dos Resultados:

O relatório analisou os projetos da Administração Regional Park Way e Ouvidoria. Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, como recapeamento de ruas.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: construção de calçadas/ciclovias e recapeamento asfáltico.

Impacto e Benefícios

- O impacto foi positivo, melhorando a qualidade de vida e acessibilidade para moradores do Park Way e DF.

Recomendações

- Buscar recursos financeiros para construir calçadas/ciclovias e recapear ruas.

Conclusão

O relatório mostra que é necessário buscar recursos financeiros para alcançar os objetivos dos projetos. Implementar recomendações e melhorar áreas específicas garantirá sucesso contínuo

Fontes:

- Painel de Ouvidoria do DF
- SIC - Sistema de Informação ao Cidadão