

# PLANO DE AÇÃO

PARK WAY 2022

---

Cuidar da população,  
fauna e flora e com  
essa ação trazer o  
equilíbrio para o meio  
ambiente





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA

# PLANO DE AÇÃO 2022 ADMINISTRAÇÃO PARK WAY

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral do Distrito Federal**

Paulo Wanderson Moreira

**Ouvidora-Geral do Distrito Federal**

Cecília Souza da Fonseca

**Administrador Regional do Park Way**

Maurício Tomaz da Silva

**Chefe da Ouvidoria**

Amphrisio Romeiro Filho

**Equipe Ouvidoria**

Guilherme Chaves de Azevedo

Laura da Silva Reis



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA

Sumário

1. Apresentação .....	6
2. Competências .....	7
3. Diagnóstico.....	9
4. Quadro de Metas 2021.....	10
5. Matriz de Integridade.....	11
6. Metas 2022.....	12
7. Considerações finais .....	16
8. Referências Bibliográficas .....	16



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

## **1. Apresentação**

A Ouvidoria da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY RA XXIV constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a Pasta e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso II, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, a Ouvidoria da Administração Regional do Park Way apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2022.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos na Ouvidoria da Administração Regional do Park Way em conjunto com o SIGO-DF, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal (PEDF) 2019-2023 e Plano Plurianual do DF (PPA) 2020-2023.

Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na sala n.º 11 da Avenida Contorno, Área Especial n.º 13, lote 15 – Núcleo Bandeirante –DF, mobiliário: ar condicionado, 02 (duas) mesas, 04(quatro) cadeiras, 02 (dois) computadores, 02 (dois) armários e 2 (dois) gabinetes . O atendimento presencial funciona das 08h 00 às 12h 00 e 14 às 18h.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: internet site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), telefones 162 (para registro) e 3486.6823 (orientações).

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão (a), está subordinada ao Gabinete do Administrador e tecnicamente vinculada a Ouvidoria Geral do DF, na estrutura organizacional possui somente o cargo de Chefe da Ouvidoria, símbolo CPE 08.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria, cedido do quadro da Administração Regional de Taguatinga RA III, 01 (um) Especialista, do quadro da Administração do Park Way, ambos da carreira de Políticas Públicas e Gestão Governamental – PPGG e 01 (uma) jovem aprendiz do Programa Jovem Candango.

Informamos que as metas e indicadores previstos para o ano 2021 foram revisados com base na matriz de risco. A metodologia utilizada foi a ferramenta 5W2H.

Por fim, destacamos que o contexto da pandemia SARS COV 19 foi considerado e incorporado nesse Plano.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

## **2. Competências**

Conforme disposto [DECRETO Nº 38.094, DE 28 DE MARÇO DE 2017 \(Alterado pelos Decreto nº 38.326, de 10/07/2017 e Decreto nº 39.467 de 21/11/2018\)](#), a Ouvidoria da Administração Regional do Park Way tem as seguintes atribuições:

À Ouvidoria, unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, , diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, compete:

*Art. 8º, I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;*

*II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;*

*III – registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão*

*IV – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;*

*V – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;*

*VI – manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;*

*VII – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;*

*VIII – acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;*

*IX – comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria;*

*X – exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.*



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA

**Visão Estratégica**

**Missão Administração Regional do Park Way 2022**

Cuidar da população, fauna e flora e com essa ação trazer o equilíbrio para o meio ambiente

**Missão Ouvidoria Park Way 2022**

Ser um meio de participação, transparência e controle social para o cidadão (a) e em sintonia com as demais áreas técnicas buscar um atendimento de excelência para a população.

**Visão**

Tornar-se de fato canal efetivo de ligação entre a Administração Regional do Park Way e o cidadão.

**Valores**

Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, em consonância com a Unidade Administrativa são:

• POPULAÇÃO
• PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
• ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
• QUALIDADE
• EFICIÊNCIA
• TRANSPARÊNCIA
• MEIO AMBIENTE EQUILIBRADO



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

### **3. Diagnóstico**

Em 2021 a Ouvidoria da Administração Regional do Park Way registrou um crescimento de 32, % do total de manifestações registradas em relação a 2020. Cabe destacar que houve retorno das atividades presenciais com a queda dos índices da pandemia causada pelo coronavírus bem como o crescimento de números de vacinados com isso é possível constatar a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. De acordo com os dados constantes do Relatório Anual de Gestão-2020, 77% dos cidadãos estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria/Administração Park Way, 77% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria, 88% recomendam a Ouvidoria/Administração Park Way e 80% estão satisfeitos com o Sistema OUV-DF. A satisfação com a resposta teve crescimento visível saltando de 65%, em 2020, para 89%, em 2021, ou seja, alta de 26,96%.

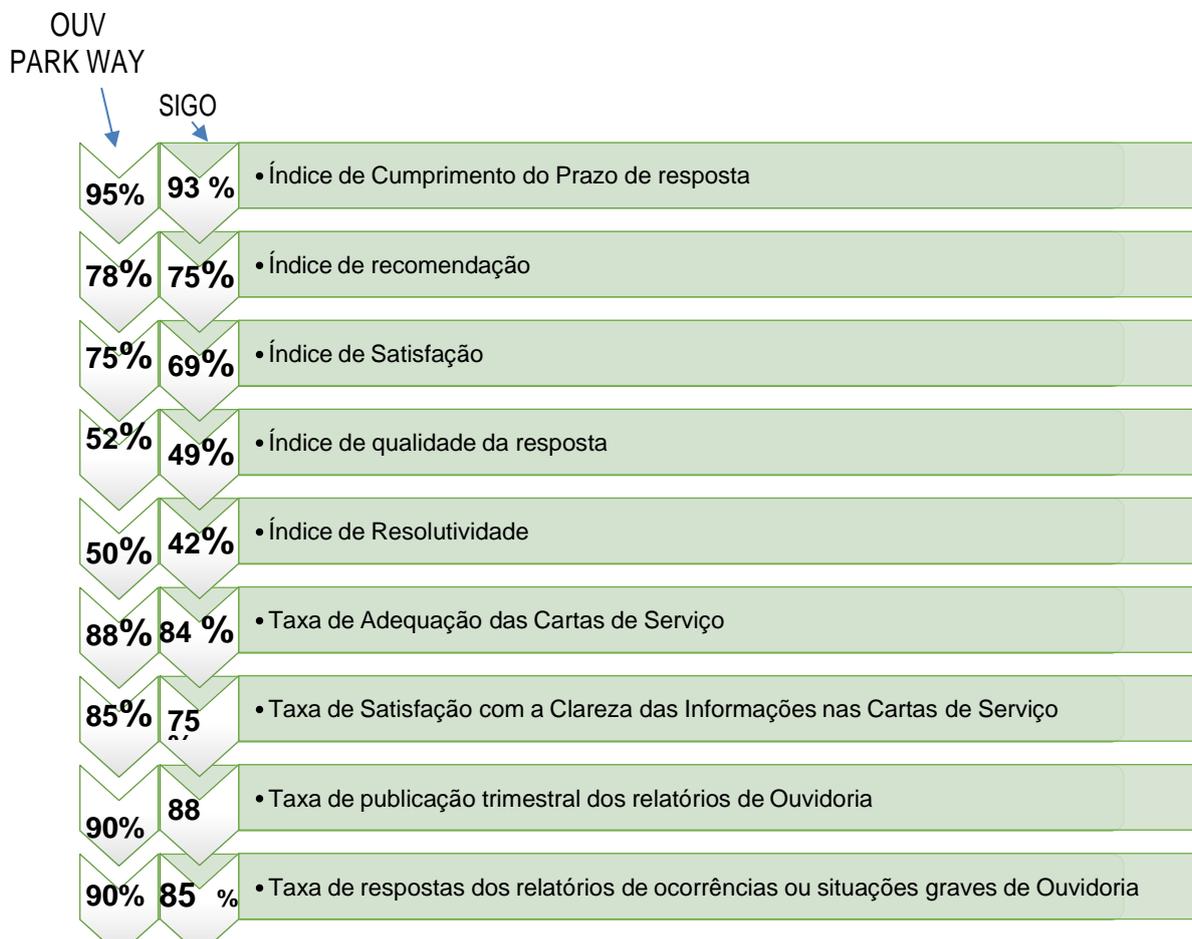
Em 2021 a Ouvidoria da Administração atingiu o índice de 97,1% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 13 (treze) dias para resposta, o que representa uma melhoria do Índice de manifestações respondidas no prazo, em contrapartida houve piora no cumprimento do prazo de resposta em relação a 2020, que teve 93,7% de manifestações respondidas no prazo, com tempo médio de 11 (onze) dias para resposta. Esse quadro aconteceu possivelmente por fator externo tais como interrupção do contrato de máquinas leves e pesadas (tratores, caminhões), falta de equipamentos adequados e mão-de-obra.

Cabe ressaltar que apesar na piora no cumprimento do prazo de resposta, essa seccional encontra-se acima dos percentuais das metas previstas pela Ouvidoria Geral, conforme demonstrado no quadro de resumo de metas da OGDF para 2021.

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

**4. Quadro de Metas 2021**

*Quadro Resumo das Metas para 2021\**



*\*Metas sujeitas a alterações por força das revisões no PPA, PEDF e PEI.*

Fonte: Relatório SEI-GDF n.º 54/2021-CGDF/OGDF/COPLA/DIOUV

**COMO ESTAMOS**

	Prazo de Ouvidoria	Satisfação com o Atendimento	Recomendação da Ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
<b>SIGO</b>	<b>93%</b>	<b>69%</b>	<b>75%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>
<b>ADM. PARK WAY</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>89%</b>	<b>94%</b>

Considerando a avaliação do cidadão (a), as taxas das manifestações resolvidas, refletem diretamente no índice de resolutividade, encerrando 2021 com 94%, demonstrando assim que as ações desenvolvidas por essa Ouvidoria em parceria com os setores demandados demonstraram o comprometimento da Administração Regional do Park Way.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

## 5. Matriz de Integridade

Para melhor demonstração e análise dos dados, optou-se pela formulação da Matriz de Integridade da Administração Regional do Park Way:

<b>Matriz de Integridade da Administração Regional do Park Way</b>		
<b>RISCO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONSEQUÊNCIA</b>
<b>Baixo índice da pesquisa de satisfação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta complexidade de acesso do cidadão (a) ao formulário de pesquisa</li> <li>- Falta de habitualidade com o sistema de ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imprecisão dos índices de qualidade do serviço oferecido</li> <li>- Não percepção real do nível de satisfação do usuário</li> <li>- Falha no planejamento quando utilizados os dados como instrumento de gestão</li> </ul>
<b>Melhoria no atendimento (estrutura física)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasas de recursos da administração</li> <li>- Falta de conhecimento sobre o impacto da estrutura no desempenho dos servidores</li> <li>- Falta de conhecimento sobre o impacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconforto no atendimento ao cidadão (a)</li> <li>- Baixa procura pelo atendimento presencial</li> <li>- Desmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferece qualidade de vida no trabalho:</li> </ul>
<b>Reduzido acesso a Carta de Serviços no Sítio oficial da Administração do Park Way</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de atualizações pelas áreas técnicas</li> <li>- Falta de estímulo dos cidadãos no monitoramento dos serviços, e na atuação do controle social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autuação pelos Órgãos de Controle, pelo descumprimento do Decreto n.º 36.419/2015.</li> <li>- Aumento de Manifestações no E-sic</li> <li>- Descrédito do órgão</li> </ul>

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA

## 6. Metas

Tendo em vista o diagnóstico realizado, observou-se pontos que demonstram fragilidade e que impactam direta ou indiretamente na prestação do serviço a comunidade e no planejamento das ações do órgão.

A pesquisa de satisfação seja de uma instituição pública ou de uma instituição privada, tem como objetivo não só avaliar a eficiência e a eficácia da forma em que os serviços são prestados, como também entender realmente os anseios e preocupações do usuário do serviço, assim podendo traçar planos e metas que vão de encontro aos desejos reais e necessidades do contribuinte, evitando desta forma o gasto de forma desnecessária dos recursos ou não atendendo assim os anseios da comunidade em sua forma plena.

Quando observamos que no ano a administração do Park Way registrou a entrada de 244 manifestações e apenas 74 dos usuários realizaram a pesquisa de satisfação, vemos a necessidade de introduzir formas que fomentem a realização dessas pesquisas, fazendo assim com que haja uma redução dos riscos no planejamento das ações por parte da gestão da administração pública.

A relação entre o ambiente físico das organizações e as interações pessoais é percebida como uma forma de aumentar o desempenho e as inovações das organizações. *Graciola, 2016, Bebber, 2016*. Diferentes estudos avaliaram o efeito negativo de ambientes mal projetados e a Síndrome do Edifício Doente (SED) (Sick building syndrome) (*HEDGE; STERLING; STERLING, 1986; BURGE et al., 1987; MOLHAVE, 1987; VALJBORN, 1989; NORBACK; MICHEL; WIDSTROM, 1990; RYAN; MORROW, 1992; GUPTAA; KHAREB; GOYALC, 2007; KIM et al., 2013*). Esta síndrome consiste na perturbação do desempenho dos **trabalhadores**, pacientes ou **usuários dos ambientes**, com o declínio da produtividade, com surgimento de doenças e a sensação de mal estar em decorrência da exaustão emocional e insatisfação com os ambientes projetados. Deste modo, foi constatada a crescente consciência da significativa relação existente entre a qualidade do ambiente interno e a SED (*FISK, 2000; JONES, 1999; WARGOCKI, 2000*). *Assim, quanto maior a satisfação com a qualidade do ambiente construído maior a produtividade e o desempenho dos usuários do edifício (LEAMAN; BORDASS, 2007; HUMPHREYS; NICOL, 2007)*.

Sabendo que por sua natureza o ambiente ouvidoria já conta com um percentual

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

de usuários que comparece ao atendimento presencial com algum tipo de insatisfação, e de suma importância que esse atendimento conte com um ambiente propício para o mesmo possa externar seus anseios.

A carta de serviço é um poderoso instrumento de cidadania, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. Para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas de que não se pode prescindir. A Carta de Serviços é, portanto, poderoso instrumento de indução da melhoria de gestão das organizações. De acordo com o Decreto 36.932, de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Junto com outros indicadores a carta de serviço compõe o Índice de Transparência Ativa (ITA), índice esse que mensura o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Com intuito de apresentar de forma mais simplificada os itens obrigatórios a serem disponibilizados pelos órgãos e entidades em seus sítios institucionais, elencados pela LAI e pelo Decreto nº 34.276/2013, a Controladoria-Geral publicou a Instrução Normativa nº 2/2015- CGDF garante que as instituições permitam que o cidadão tenha fiscalização de forma autônoma e independente as ações e os gastos do poder público.

Diante do exposto e entendendo que há uma necessidade da melhoria de prestação de serviço ofertado ao cidadão, a Ouvidoria Seccional apresenta as **metas para o Plano de Ação de 2022:**

- I) **Ampliar o quantitativo de manifestações avliadas por meio da pesquisa de satisfação;**
- II) **Melhoria no estrutura física melhorando assim o atendimento e o desempenho dos servidores, melhorando assim o índice de satisfação com o atendimento;**
- III) **Manutenção do ITA em 100%**
- IV) **Adequação da Carta de Serviços em 100%**

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY**  
**GABINETE DO ADMINISTRADOR**  
**OUIDORIA**

Para sistematizar os dados, e buscar as medidas de alcance das metas, foi utilizada a metodologia 5w2h (What? (o que?) Why? (porquê) Where? (onde?) Who? (quem?) When?(quando?) How?(como?) How much? (quanto?)

Planilha 5w2h						
O que?	Porquê?	Como?	Onde?	Quem?	Quando?	Quanto?
<b>Ampliar o quantitativo de manifestações avliadas por meio da pesquisa de satisfação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcançar dados mais fidedignos</li> <li>Melhor o planejamento e a gestão do orgção a da ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhando vídeo explicativo de como responder a pesquisa,</li> <li>Estabelecer contato telefônico com mais frequência com o cidadão</li> <li>Realizar visitas para auxiliar o preenchimento da pesquisa</li> <li>Promover ações de divulgação</li> </ul>	Região Administrativa do Park Way.	Equipe de Ouvidoria	De forma contínua	<b>Sem custo</b>
<b>Melhoria no estrutura física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar conforto ao cidadão (a) e servidores</li> <li>Aumentar a busca da utilização do serviço de ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento em equipamentos e estrutura</li> </ul>	Nas dependências da Ouvidoria	Alta Gestão (ADM/CH GAB/COAG /ASPLAN)	De forma contínua	<b>R\$ 500.000</b>
<b>Manutenção do Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%</b>	Garantir ao cidadão acesso à informação, facilitando a participação no controle social, conforme Art. 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorando continuamente o sítio eletrônico do órgão <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover proprama de consentização constante junto as coordenações da instituição, sobre a importancia do fornecimento dos dados.</li> </ul> </li> </ul>	Região Administrativa do Park Way.	Equipe de Ouvidoria ASCOM	De forma contínua	<b>Sem custo</b>



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

<p><b>Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral</b></p>	<p><b>Ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitorament o destes serviços</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorando continuamente o sítio eletrônico do órgão</li> <li>• Promover proprama de consientização constante junto as coordenações da instituição, sobre a importância do fornecimento dos dados.</li> </ul>	<p>Região Administrativa do Park Way</p>	<p>Equipe de Ouvidoria ASCOM ASPLAN</p>	<p>De forma contínua</p>	<p>Sem custo</p>
--	---	---	--	---	--------------------------	------------------

**Cronograma das Ações para 2022**

Ações	Previsão de entrega – 2022											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação												
Melhoria no estrutura física												
Manutenção do Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100% - Manter em 100% o ITA												
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral												

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY  
GABINETE DO ADMINISTRADOR  
OUVIDORIA**

## **Considerações Finais**

O presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de promover a cidadania buscando melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria da Administração Regional do Park Way.

## **Referências Bibliográficas**

GRACIOLA, Ana Paula; BEBBER, Suélen; D'ARRIGO, Fernanda Pauletto; FACHINELLI, Ana Cristina; MILAN, Gabriel Sperandio; TONI, Deonir de. Influência do ambiente físico de trabalho na criação do conhecimento nas organizações. Perspectivas em Ciência da Informação, [S. l.], p. p.66-83, 13 mar. 2016.

OHUMPHREYS, M. A.; NICOL, J. F. Self-assessed productivity and the office environment: monthly surveys in five European countries. ASHRAE Transactions, v. 113, n. 1, p. 606- 616, 2007.

Park Way-DF, 20 de janeiro de 2022.



Amphisio Romeiro Filho  
Chefe da Ouvidoria

Maurício Tomáz da Silva  
Administrador Regional  
Matr. 1698733-0  
Administrador Regional do Park Way

**Assinaturas digitalizadas, original disponível para conferência.**

