

Administração Regional do **PARK WAY**

Relatório de Ouvidoria do 2º trimestre

2023



Acesse: www.participa.df.gov.br

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Deusdete Soares Benevides

Administrador Regional do Park Way

Daniel Alves Lima

Controlador Geral do Distrito Federal:

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora Geral do Distrito Federal

Amphrisio Romeiro Filho

Chefe da Ouvidoria da Administração Park Way

EQUIPE DA OUVIDORIA:

Guilherme Chaves de Azevedo

(Servidor)

Laura da Silva Reis

(Menor Aprendiz)

APRESENTAÇÃO



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 4.896/2012 publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria.

Assim, apresentamos o relatório do 2º trimestre de 2023 (01/04/2023 a 30/06/2023), 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, extraprojetos)
- 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 das 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 11 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.

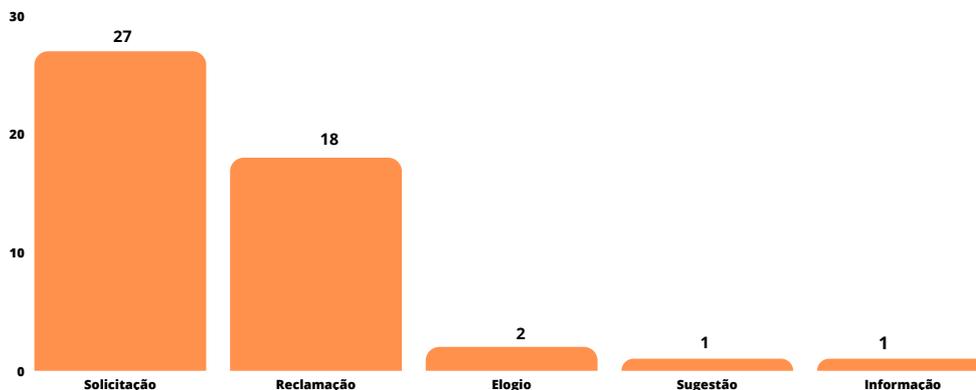
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

SITUAÇÃO



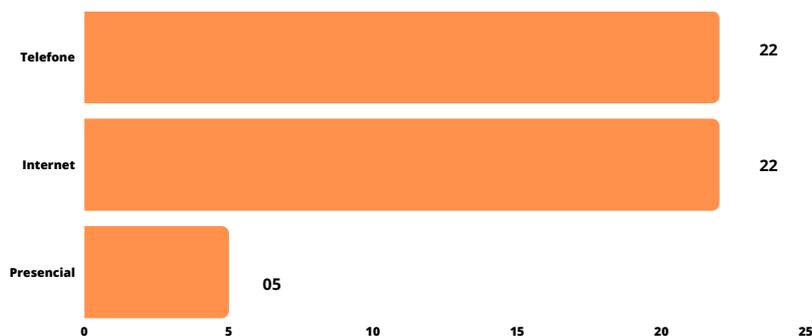
Demonstramos que em relação ao trimestre anterior, as manifestações tiveram uma redução de 52 para 49, percentual de -5,76%. Essa redução justifica-se pelo fato de passado o período chuvoso e conseqüentemente diminuição das solicitações de tapa buracos (assunto mais solicitado). Essa redução é um ponto positivo, demonstra que as ações de tapa buraco foram eficientes bem como a confiança do (s) cidadão (as) na Administração Regional por meio do serviço de Ouvidoria.

CLASSIFICAÇÃO



Na classificação destacamos que solicitação (pedido para realização de serviço) corresponde a 55,1% e reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado) 36,7%, houve redução de reclamação devido à pedidos de reclassificação da tipologia pelo Participa DF (Inteligência Artificial Robô Iza). Apesar do percentual de reclamação, tivemos 4,1% 😊 de Elogio, que é o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.

FORMAS DE ENTRADA



Quanto a forma de entrada dos registros no Participa DF, as manifestações pela internet e telefone correspondem ao percentual de 44,9%, em comparação ao igual ao trimestre anterior, constatamos acréscimo dos registros pela central 162.

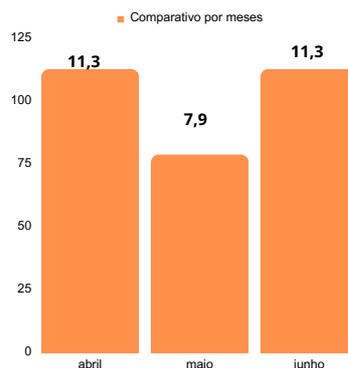
PRAZOS

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

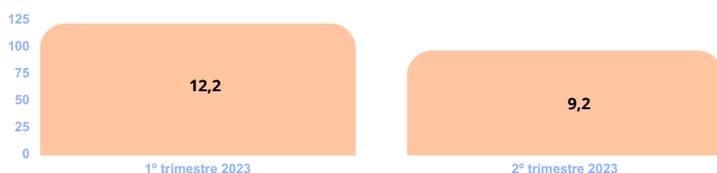


9.7

DIAS

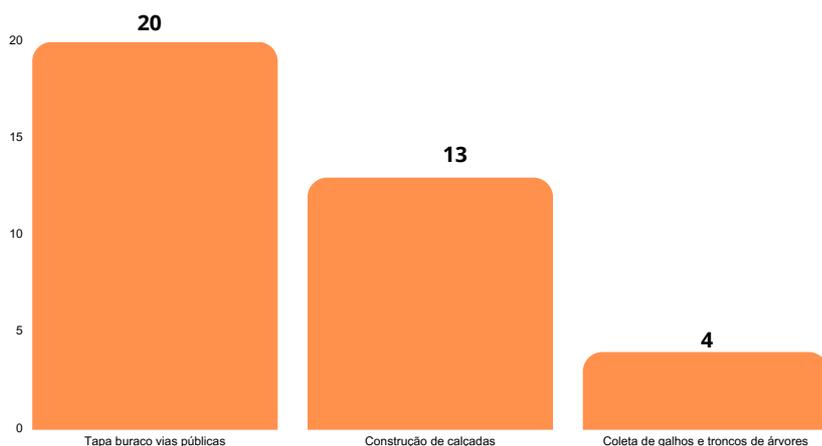


O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria é de 20 (vinte) dias, as manifestações recebidas pela ouvidoria foram respondidas dentro do prazo. O tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de 9,7 dias.



Apontamos, prazo de resposta, em comparação ao trimestre anterior (12,2) uma diminuição de -24,59% no tempo médio de resposta. Fato muito positivo, uma vez que foi emitido recomendação pela Seccional e prontamente atendido pela alta gestão e área técnica.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O top 3 de assuntos mais solicitados foram: tapa buraco - vias públicas, construção de calçadas e coleta de galhos e troncos de árvores.

Quanto ao tapa buraco, a Administração Regional não tem medido esforços, para diminuir os buracos que surgem nas vias públicas decorrentes de 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.

Em referência à construção de calçadas a Administração Regional não dispõe, no momento, de orçamento. De acordo com o Plano de Ação Anual a partir do segundo semestre de 2023 serão definidas calçadas prioritárias a ser solicitada à Novacap.

Sobre coleta de galhos e troncos de árvores o serviço foi intensificado, ressaltamos ainda que a Administração Regional do Park Way, de acordo com as Leis Distrital n.º 972/1995 e 4.704/2011 não recolhe entulhos produzidos por particulares e que de acordo com a Secretaria Executiva de Cidades/SEGOV, por meio da Circular n.º 101/2022 - SEGOV/SECID a partir de maio/2022 as demandas relacionadas a lixo verde (**resíduos resultantes dos processos de remoção ou poda da vegetação, especialmente, planta e árvores**) devem ser recebidas pela Administração Regional e encaminhada à Novacap que dará prosseguimento ao atendimento.

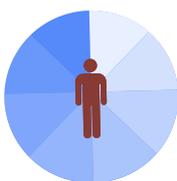
INDICADORES DE DESEMPENHO



97%

Satisfação com o serviço da Ouvidoria

*índice mede o serviço de Ouvidoria Seccional



100%

Recomendação da Ouvidoria



91%

Qualidade da resposta



61%

Resolutividade

*Índice da Administração Regional do Park Way

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF

De acordo com os índices apresentados a Administração Regional do Park Way estão acima das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral bem como de acordo com as metas do Plano de Ação da Administração Regional.

TIPOLOGIA GLOBAL

RECLAMAÇÃO



Foram registradas **18** reclamações.

Todas respondidas com resolutividade de **50%**.

DENÚNCIA



Não foi registrada denúncia no trimestre



PROJETOS (PLANO DE AÇÃO)

Ações



Encaminhado e analisado com as áreas envolvidas, Gabinete - GAB, Coordenação Executiva - COEX e Assessoria de Comunicação - ASCOM, o Plano de Ação de 2023 a ser executado no 2º semestre.

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 reunião com áreas técnica para apresentação do Plano de Ação 2023 a ser executado.

Ações não realizadas

As Ações de diminuição de tapa buracos e construção de calçadas serão iniciadas no segundo trimestre

Ações Extraprojetos

A Ouvidoria Seccional participou eventos:



Reunião com Conselho Rural Desenvolvimento Regional Sustentável - CRDS - Vargem Bonita.

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.



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 01/04/2023 a 30/06/2023 foram registrados **9** pedidos de informação.

Em comparação ao trimestre anterior os pedidos de informação tiveram uma diminuição de -52,6%, essa variação se deu por causa da instituição da plataforma Participa DF, entendemos que devido a ajustes, pedidos que eram de outros órgãos eram tramitados para a caixa de entrada da seccional Park Way, foi saneado. Todos os pedidos de informações foram respondidos no 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).

Fontes:

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