



RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE 2022

Park Way, 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL do PARK WAY

Período de 01/01/2022 a 31/03/2022

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

Laura da Silva Reis

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.

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 2º trimestre de 2021, no qual constam informações resumida sobre as manifestações registradas no Sistema de Gestão – SIGO/DF.

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.

INTRODUÇÃO

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.

No Plano de Ação de 2022 para o trimestre foram propostas as seguintes Ações:

AÇÕES	DIAGNÓSTICO
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação	estável em relação a 2021 (80%)
Melhoria no estrutura física	não alcançado
Manutenção do Índice de Transparência Ativa (ITA) em 100%	alcançado
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral	alcançado

Foram evidados esforços estratégia da Seccional no sentido de estimular o (a) cidadão (a) retornar ao sistema de ouvidoria para realizar a pesquisa por meios de pós atendimento telefônico e e-mail mas ainda não foi possível avançar porque o cidadão não realiza a pesquisa, acreditamos que seja por falta de habitualidade. Propomos que seja estudado um meio automático de avaliação por meio eletrônico, Controle de Qualidade ou mesmo que cidadão não retornando ao sistema no prazo de 05 (cinco) dias seja considerada a demanda resolvida.

Cabe ainda ressaltar que durante o trimestre o índice de resolutividade teve uma queda devido ao encerramento do contratos de fornecimento de massa asfáltica e veículos pesados (caminhões , tratores , pá mecânica, carregadeira etc) que uma vez não realizados os serviços de tapa buraco , recolhimento de entulhos e outros o cidadão avalia negativamente a Administração Pública.

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 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.

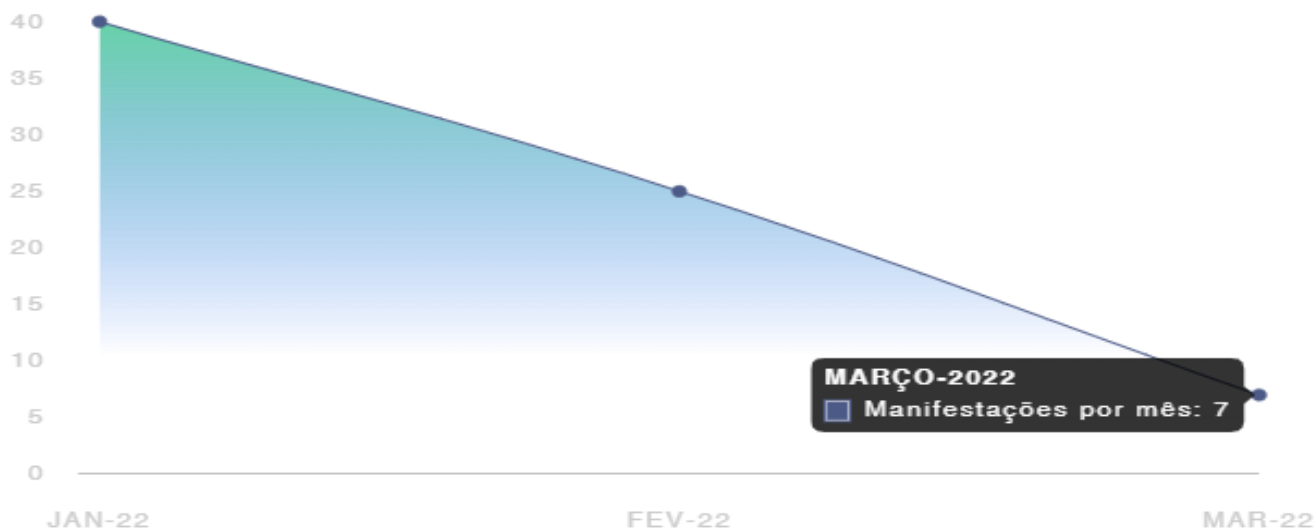
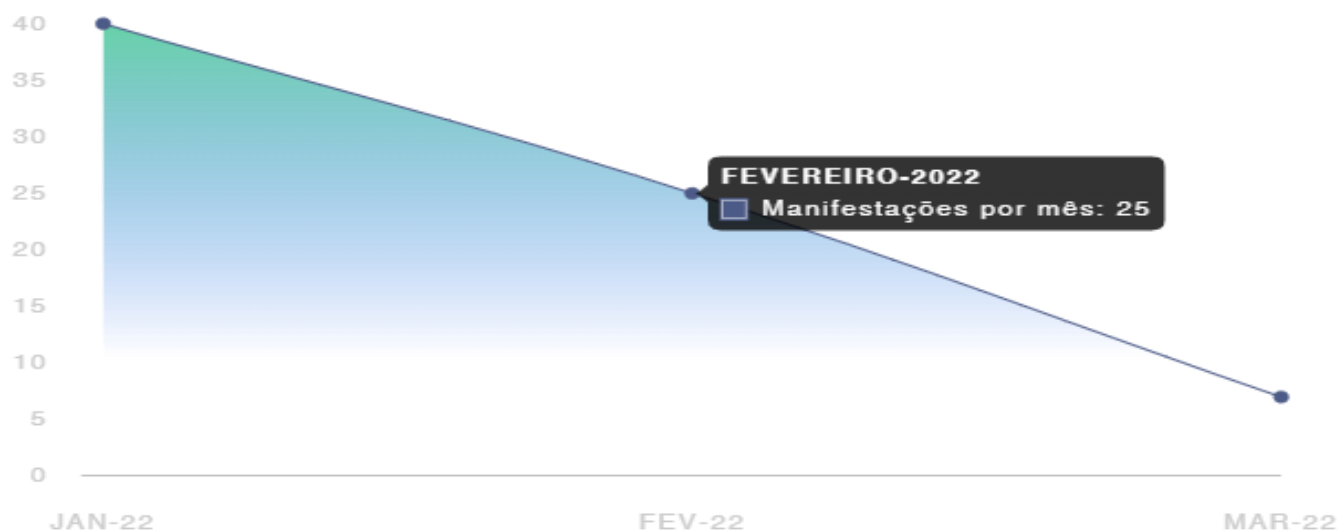
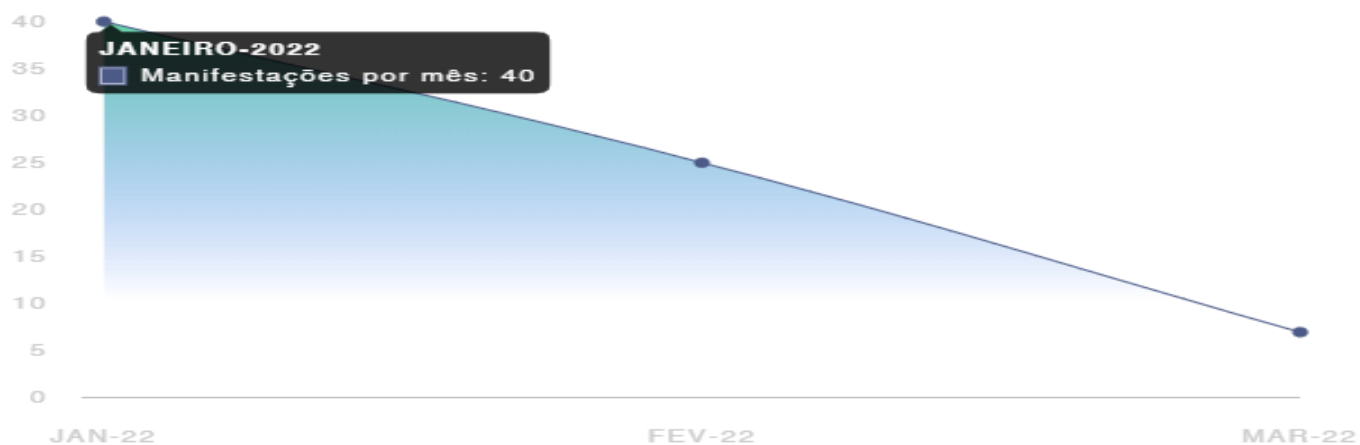
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

Atendimento presencial

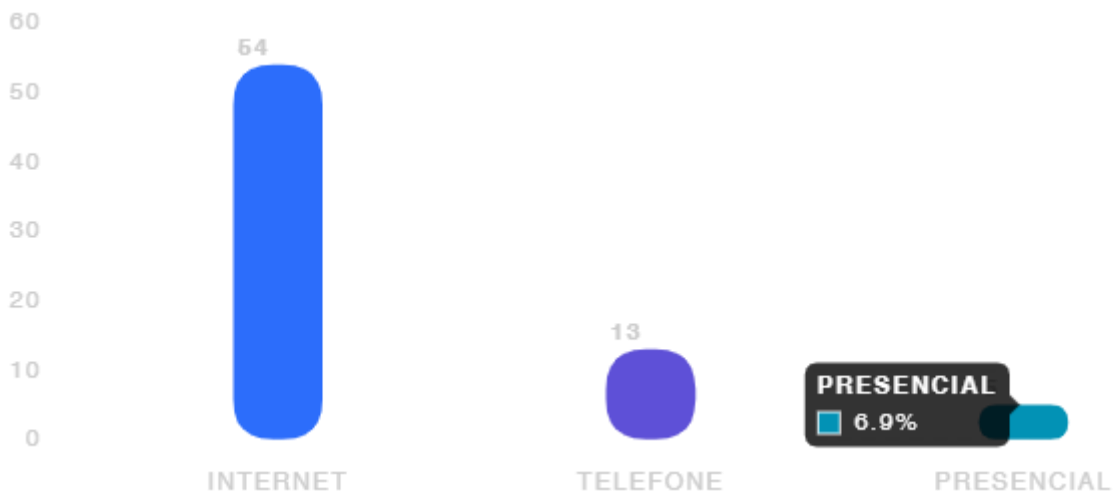
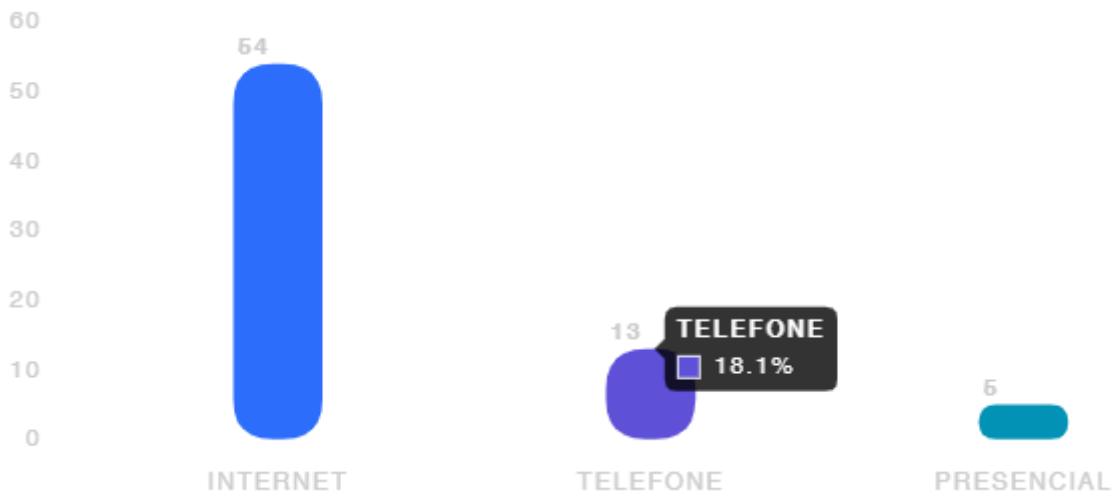
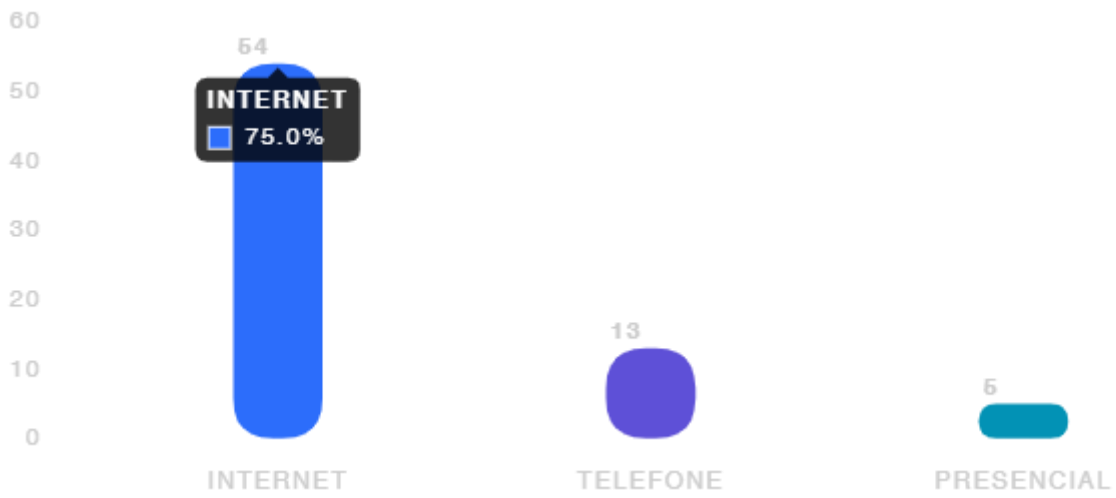
Contamos com a sala n.º 11, exclusiva, na Administração Regional do Park Way para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 min às 12h 00 min/ 14h às 18h 00 min.

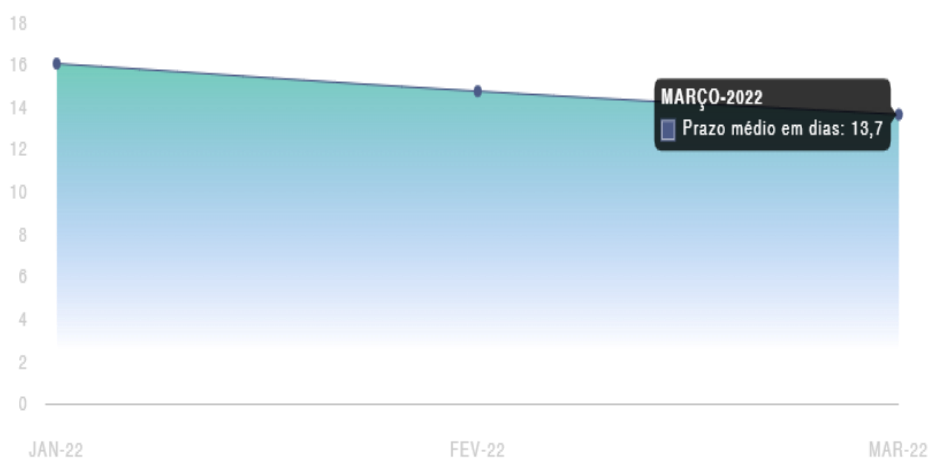
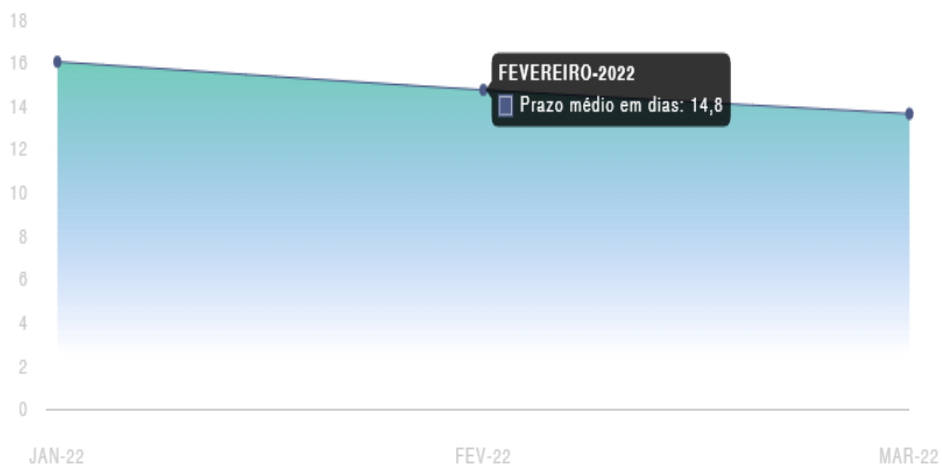
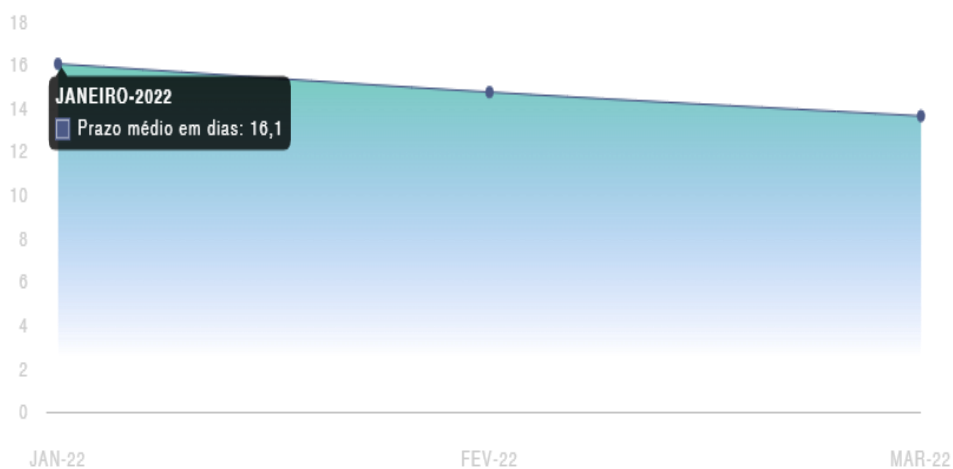
DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTADÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS

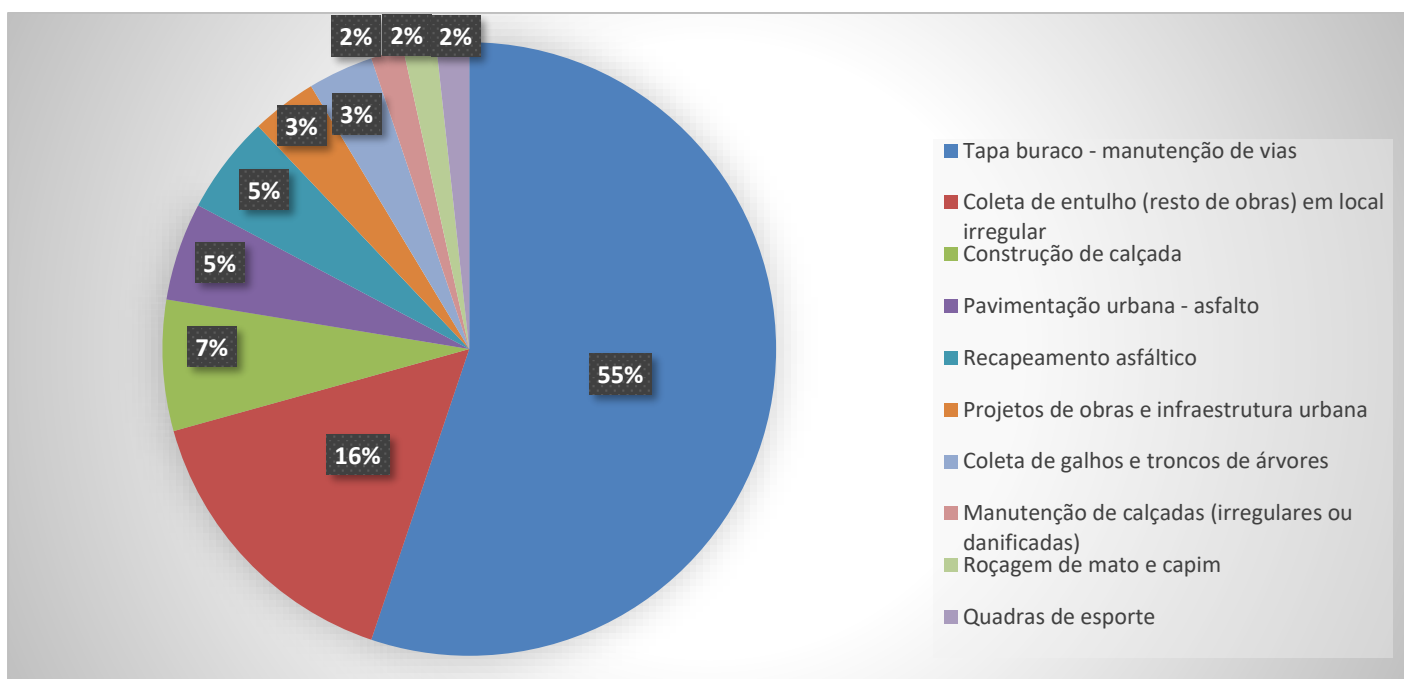


DADOS ESTATÍSTICOS

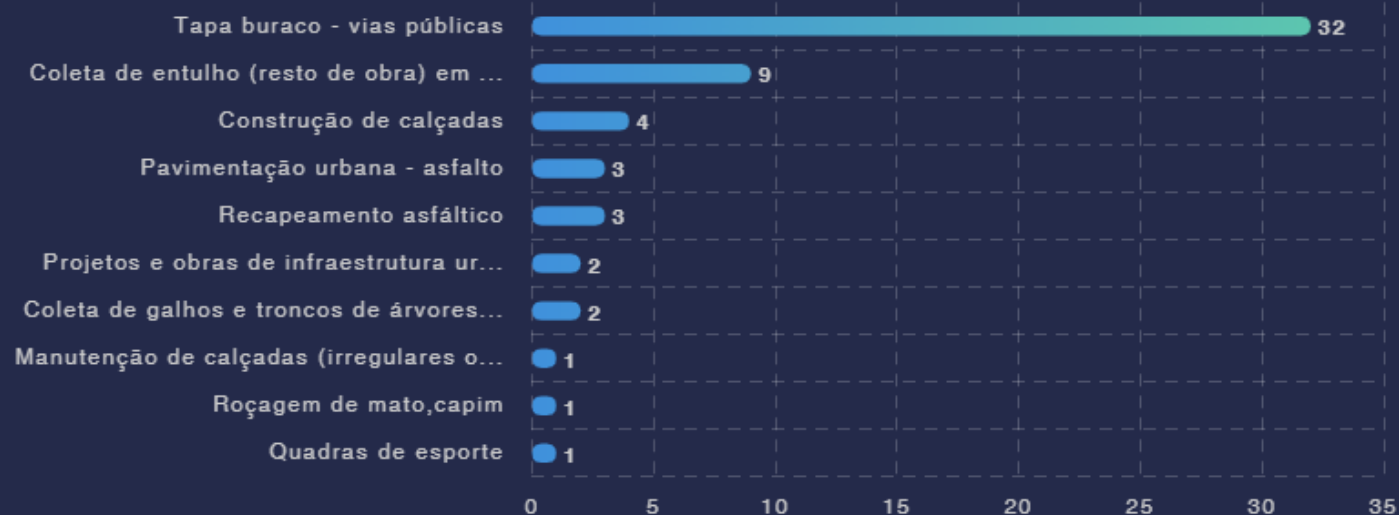


DADOS ESTATÍSTICOS

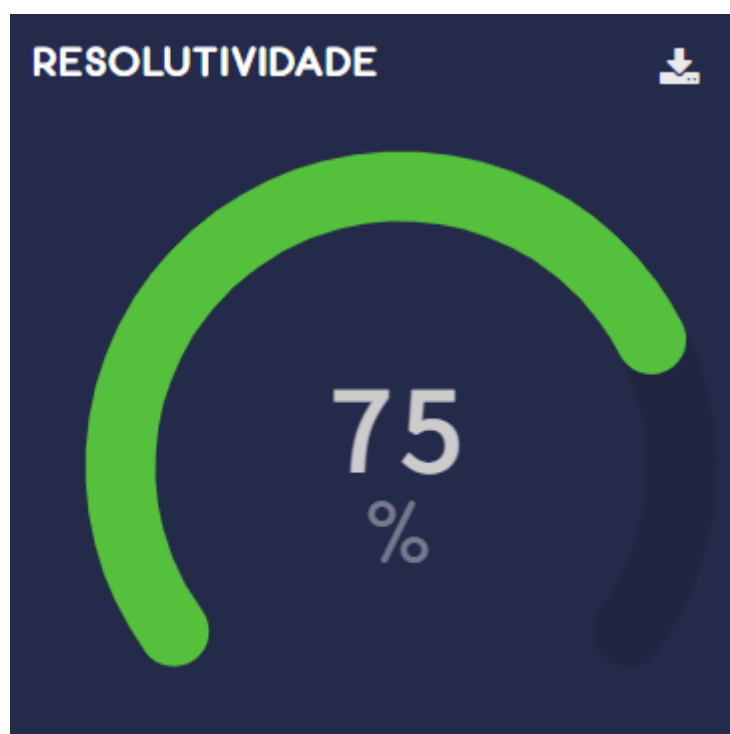
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2022 foram solicitados 05 (cinco) pedidos de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, **todos respondidos no prazo.**

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022
TOTAL DE DEMANDAS	54	72 ↑ 33,33
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	5 ↑ 100 %
RESOLUTIVIDADE	100%	75 ↓ 25,00%

Fonte: OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal
Portal de Ouvidoria do Distrito Federal