



RELATÓRIO DE GESTÃO

3º TRIMESTRE 2022

Park Way, 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL do PARK WAY

Período de 01/07/2022 a 30/09/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Administrador Regional do Park Way: Maurício Tomaz da Silva

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

EQUIPE OUVIDORIA

Laura da Silva Reis

Menor aprendiz

Guilherme Chaves de
Azevedo

Gestor Políticas Públicas e Gestão
Governamental (PPGG)

Amphrisio Romeiro Filho

Chefe da Ouvidoria

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 da 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 3º trimestre de 2022, 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.

CANAIS DE 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

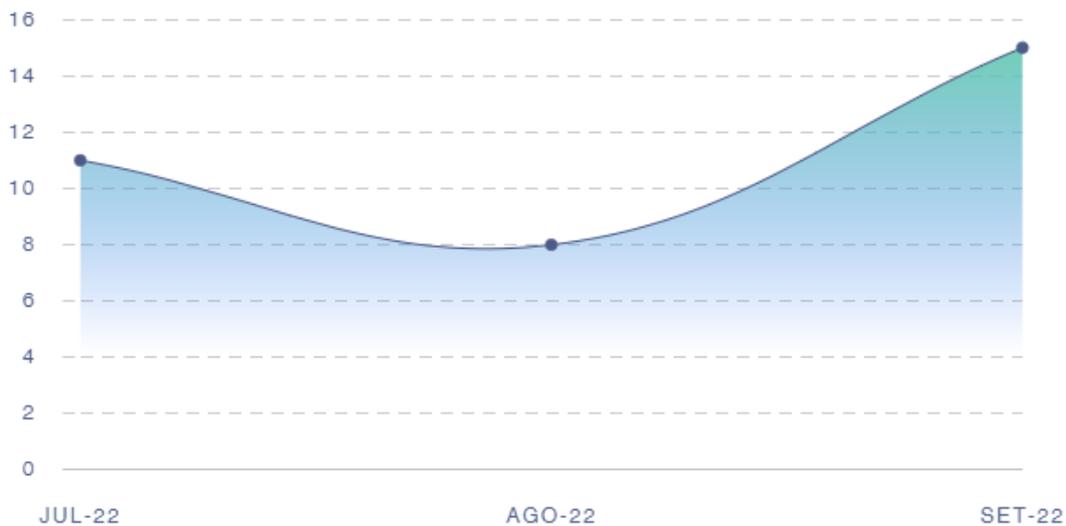
Contamos com a sala n.º 11, exclusiva, na Administração Regional do Park Way para atendimento.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h 00 às 12h 30 min/ 14h às 17h 30.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



EVOLUÇÃO MENSAL



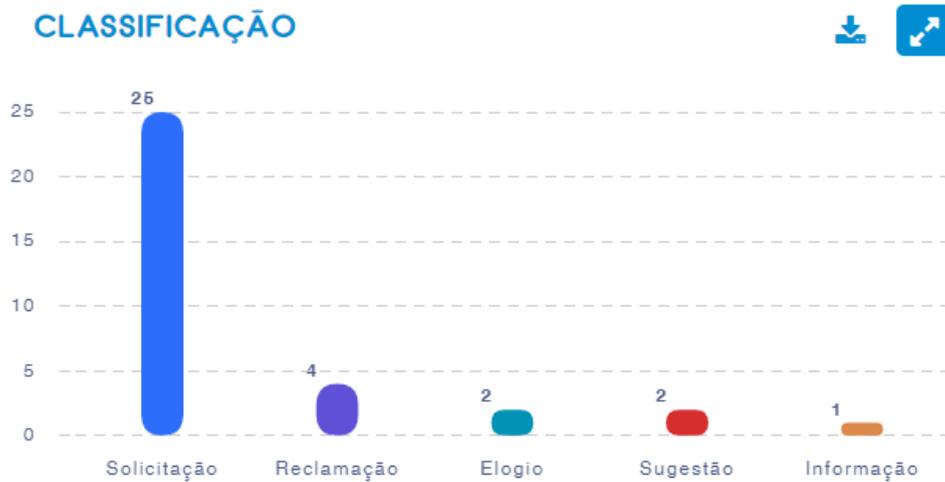
ABRIL: 11

MAIO: 8

JUNHO: 15

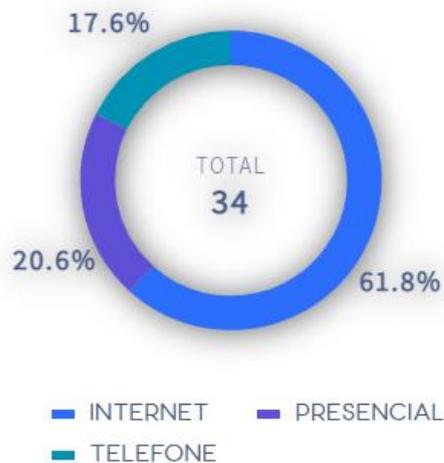
A imagem acima demonstra que em relação ao trimestre anterior, a manifestação apresentou ligeira redução, passando de 41 para 34. Esse fenômeno se deu porque diminuíram as demandas de tapa buraco, que é o assunto mais solicitado, ressaltamos que devido a ações eficazes (operação tapa buraco) bem como o término do período chuvoso houve uma redução de manifestações de tapa buraco, nesse trimestre de **-15,38%**.

CLASSIFICAÇÃO



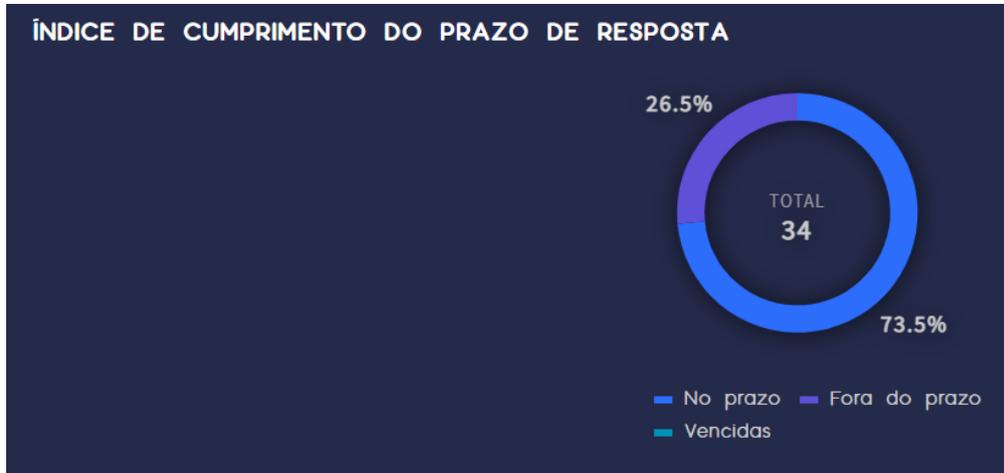
No quesito classificação, solicitação (pedido de realização de serviço público prestado) corresponde 73,5% total das manifestações, enquanto que reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado), 11,8%.

FORMA DE ENTRADA MACRO



Quanto a entrada no sistema OUV-DF, as manifestações pela internet correspondem a 61,8%, constatamos assim a preferência dos registros no trimestre pela internet.

PRAZOS



EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)



➡ julho 15,3 ➡ agosto 21,1 ➡ setembro 19,9

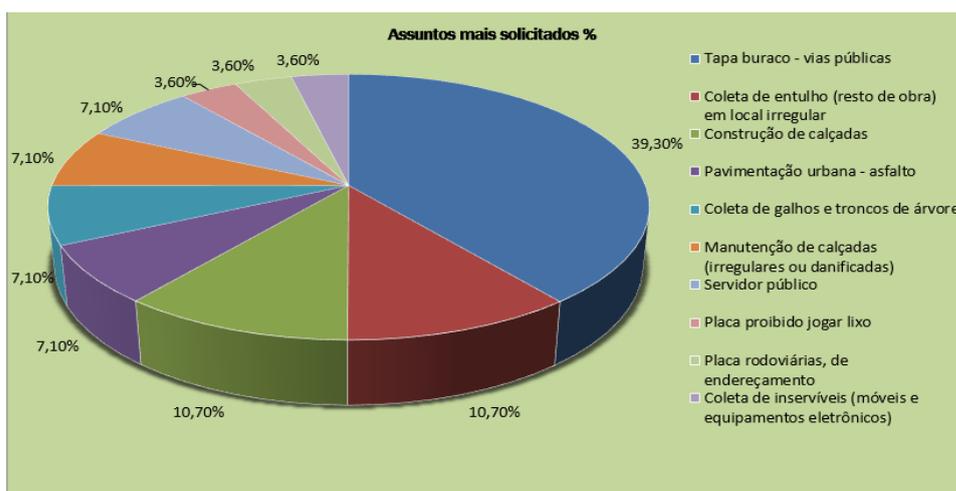


As manifestações recebidas pela ouvidoria foram respondidas no prazo de 20 (vinte) dias. O tempo médio de resposta ao cidadão (a), no trimestre foi de 18,7 dias, aumento de 57,14%. Observamos que essa demora na resposta se deu por causa da mudança promovida pelo Decreto n.º 43.191/2022, que criou o Programa Administração Regional Digital 24h, porque os servidores envolvidos estavam em treinamentos e entendimento do fluxo das demandas no sistema de ouvidoria.

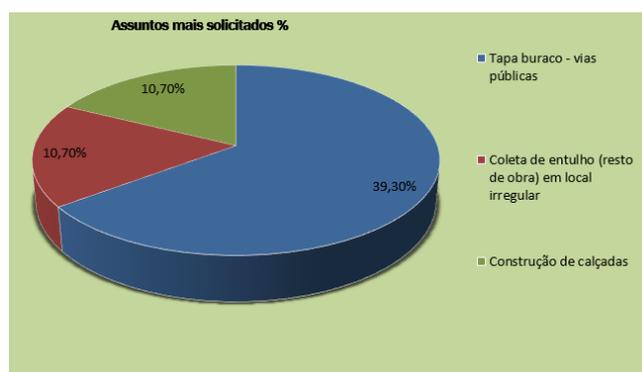
Assim sendo recomendamos, a fim de diminuir o prazo de resposta que os gestores, de acordo com o Art. 13, § 2º do Decreto n.º 43.191/2022 observação das normas, regras e prazos da Ouvidoria, estabelecidos no [Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015](#).

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS





ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS (%)



O top 3 de assuntos mais solicitados foram: tapa buraco – vias públicas, coleta de entulho (resto de obra) em local irregular e construção de calçadas,.

Quanto ao tapa buraco a Administração Regional não mede esforços para diminuir os buracos que surgem nas vias públicas decorrentes de chuvas em determinada época do ano (outubro a fevereiro). As ações de tapa buraco tem sido eficaz para diminuir o impacto na vida da população.

Em referência a entulhos dispostos de forma irregular em área pública, o serviço foi intensificado. Ressaltamos ainda que, essa Administração Regional não recolhe entulhos produzidos por particulares (Lei Distrital n.º 972/1995 c/c a Lei 4.704/2011)

Ainda sobre entulhos, de acordo com Secretaria Executiva de Cidades, por meio da Circular n.º 101/2022 – SEGOV/SECID a partir de meados de maio de 2022 as demandas relacionadas a lixo verde (**resíduos resultantes dos processos de remoção ou poda da vegetação, especialmente de plantas e árvores**) devem ser recebidas pela Administração Regional e encaminhadas à Companhia Urbanizadora de Nova Capital do Brasil – NOVACAP que dará prosseguimento ao atendimento.

Por fim, no 2º trimestre, abril de 2022, foi restabelecido o contrato de fornecimento de massa asfáltica e veículos pesados (caminhões, tratores, pás mecânica e carregadeira) o que tem contribuído para tornar a cidade mais limpa e organizada.

Construção de calçadas – Conforme o Plano de Ação da Ouvidoria, foi apresentado os registros de manutenção/construção de calçadas para os gestores a fim de distinguir demandas mais urgentes para que seja encaminhado à Novacap que é órgão responsável, com da Administração Regional, pela manutenção de calçadas/meios fios e rampas de acessibilidade em diversos locais do Distrito Federal.

INDICADORES DE DESEMPENHO

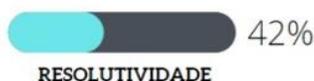


Para 2022, as metas propostas pela Ouvidoria Geral do DF

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Fonte: Plano de Ação SIGO/DF 2022

INDICADORES DE DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY



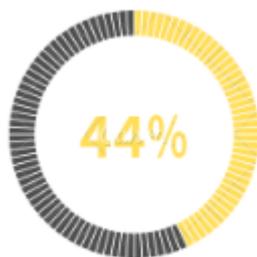
83%
Recomendação da
Ouvidoria



61%
Satisfação com o
serviço da Ouvidoria



67%
Qualidade da
resposta



Resolutividade



Conforme demonstrado, apesar do indicador de satisfação com o serviço da Ouvidoria, no trimestre, está abaixo do proposto, a Administração Regional do Park Way está acima das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral em 2022.

RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA



RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



QUALIDADE DA RESPOSTA



De acordo com os gráficos acima a avaliação da Administração Regional do Park Way no 3º trimestre/2022, está de acordo com as ações propostas no plano de ação de Ouvidoria do Park Way 2022 no qual devemos observar:

Manter ou melhorar os Índices de Resolutividades, de Recomendação de Ouvidoria e de Prazo de Resposta. O índice de Resolutividade e de Recomendação permaneceram acima da meta OGDF. O indicador Prazo de Resposta teve aumento de 57,14 em relação ao 2º trimestre/2022 devido a implantação do Programa Administração Regional Digital 24h. O Índice de Satisfação com a resposta diminuiu - 8,21%, será acompanhado mais de perto, a ouvidoria irá intensificar o pós atendimento de por meio de ligação, e-mail de forma que o cidadão (a) seja incentivado a participar mais da pesquisa de satisfação. Uma vez que a Administração Regional do Park Way já atingiu a meta do SIGO/DF, a ação visa manter ou melhorar o resultado dos índices de Satisfação com o serviço de Ouvidoria e Satisfação com a Resposta. Queremos ressaltar que o índice Satisfação com a resposta, após análise, deduzimos, que a redução esteja relacionada a falta de pessoal, material, equipamentos, uma vez que as demandas não puderam ser atendidas conforme o solicitado, no entanto, não são medidos esforços para o melhorar atendimento ao cidadão (a). O plano de Ação de 2022 prevê, reuniões periódicas com as áreas técnicas onde há orientação quanto à qualidade das manifestações, visando à melhoria das respostas oferecidas.

TIPOLOGIA GLOBAL

RECLAMAÇÕES



DENÚNCIA



Foram registradas quatro reclamações, todas respondidas. Nenhuma denúncia.

PROJETOS

AÇÕES

Diminuição demandas de tapa buraco – reunião realizada com Coordenação Executiva – COEX visando mapear locais com maior incidência de registros de tapa buracos.

METAS

Diminuição dos registros de tapa buracos

CRONOGRAMA

Projeto iniciado - monitoramento para execução dos serviço de tapa buraco (julho, agosto, setembro/2022)

AÇÕES NÃO REALIZADAS

Ação iniciada.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

O Ouvidor Seccional participou de cursos promovidos pela Escola de Governo (EGOV), durante o trimestre:

- ✓ **Relatórios de Ouvidoria**
- ✓ **Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)**
- ✓ **Linguagem simples**
- ✓ **Comunicação no ambiente de ouvidoria**

PLANO DE AÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, por meio da equipe de ouvidoria faz contato com cada cidadão(ã) para saber da satisfação do serviço prestado. Foram empregados esforços de 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. Sugerimos 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 redução de **-48,23%** 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.

Ainda ocorreu durante o trimestre a implantação do Programa Administração Digital 24h o que demandou tempo em treinamento e aprendizado do fluxo das demandas.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO) estabeleceu como meta para 2022, o índice de 60% de resolutividade para todas as unidades seccionais que compõem a rede, nesse trimestre a Administração do Park Way, conforme demonstrado, está acima das metas.



Pedidos de acesso à informação recebidas por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão e-Sic:

No período de **01 de julho a 30 de setembro de 2022** foram solicitados 04 (quatro) pedidos de informações pelo e-Sic, **todos respondidos no prazo.**

Fontes: **OUV-DF** - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>)

Painel de Ouvidoria do Distrito Federal (<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

e-Sic - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (<http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>)

Amphrisio Romeiro Filho

Chefe da Ouvidoria

De acordo.

Publique-se, relatório 3º trimestre, no sítio institucional.

Abdon Luiz de Souza Barros

Administrador Regional