



RELATÓRIO DE GESTÃO

4º TRIMESTRE 2022

Park Way, 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL do PARK WAY

Período de 01/10/2022 a 31/12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Administrador Regional do Park Way: Abdon Luiz de Souza

Controlador-Geral do Distrito Federal: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal: Cecília Souza da

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 de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

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 4º 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, internet 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 <https://www.participa.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.

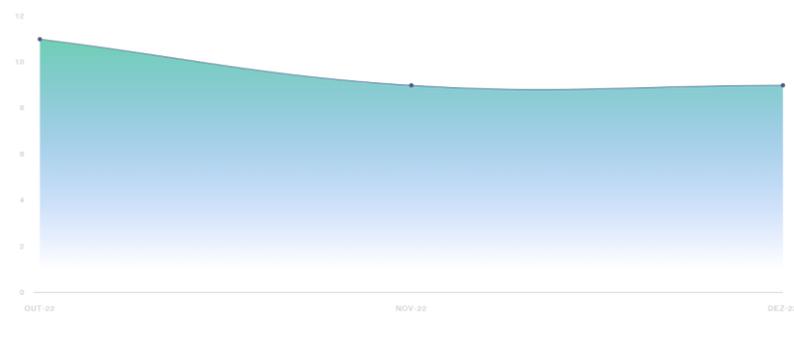
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

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



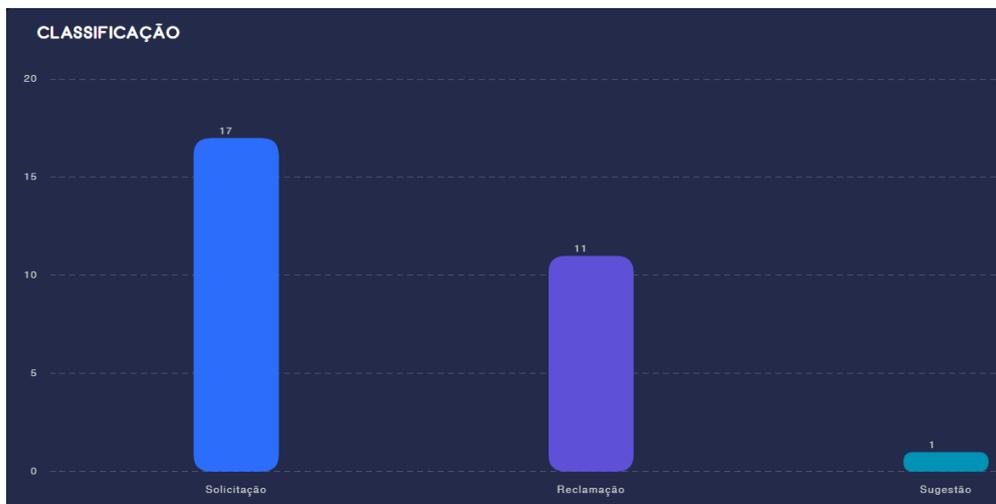
outubro: 11

novembro: 9

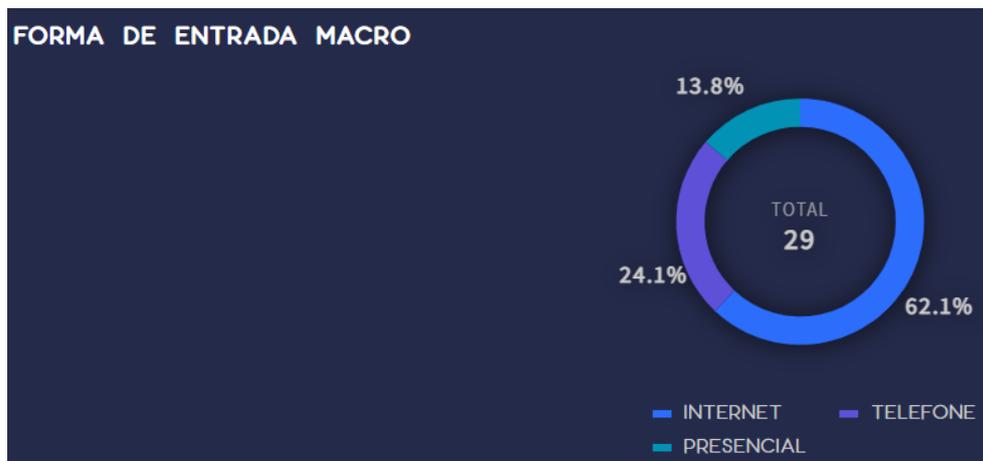
dezembro: 9

A imagem acima demonstra que em relação ao trimestre anterior, a manifestação apresentou ligeira redução, passando de 34 para 29. Com as ações de construção de calçadas na SMPW Quadra 25 e instalação de bloquetes no Setor de Chácaras Coqueiro 1,2,3 e 04 diminuíram as demandas de construção de calçadas em **-14,70%**.

CLASSIFICAÇÃO



No quesito classificação, solicitação (pedido de realização de serviço público prestado) corresponde 58,6% total das manifestações, enquanto que reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado), 37,9%.



Quanto a forma de entrada dos registros no sistema OUV-DF, as manifestações pela internet correspondem ao percentual de 62,1%, constatamos assim a preferência dos registros pela internet.

PRAZOS



EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)



➡ outubro 13,1 ➡ novembro 10,9 ➡ dezembro 8,6

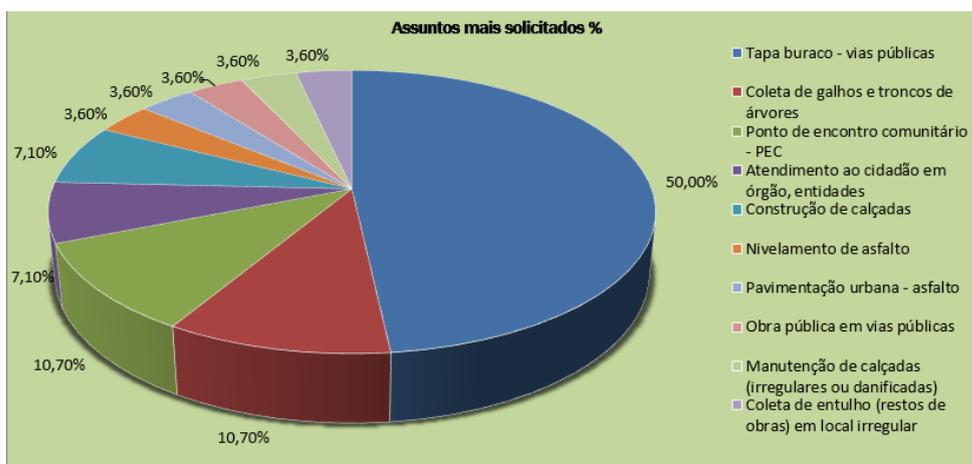
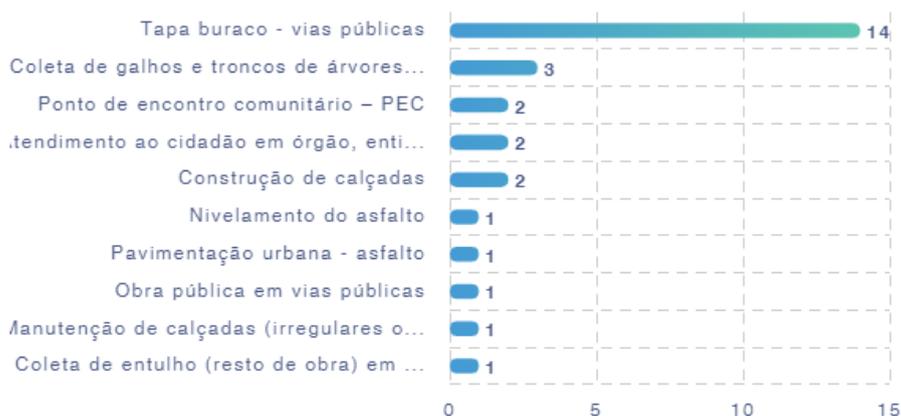
As manifestações recebidas pela ouvidoria foram respondidas no prazo de 20 (vinte) dias. O tempo médio de resposta ao cidadão (a), no trimestre foi de 11,4 dias, em comparação

ao trimestre anterior, queda de **-39,03**, essa queda no tempo de resposta foi devido a chegada do Programa Administração Regional 24h, onde as áreas técnicas passaram a dividir responsabilidades com a Ouvidoria Seccional,

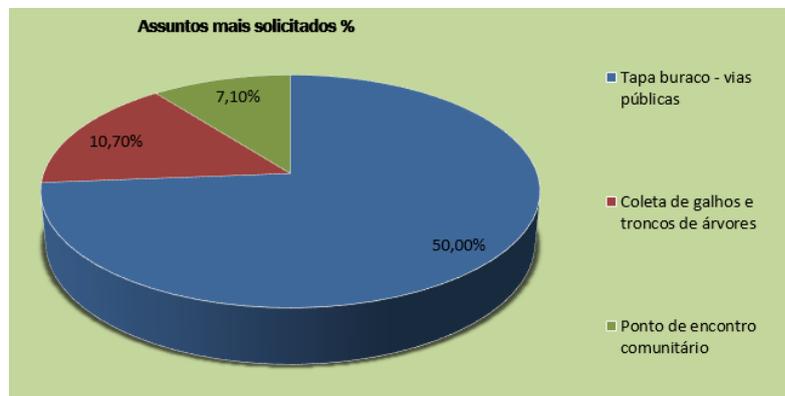
Nota: No trimestre passado essa seccional emitiu alerta quanto ao prazo de resposta ao Gestor Máximo do órgão (Administrador Regional) o que foi prontamente atendido.

Apontamos como um dado muito positivo uma vez que o beneficiado são os cidadãos que tem os seus anseios atendidos.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



03 (TRÊS) ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS (%)



O top 3 de assuntos mais solicitados foram: tapa buraco – vias públicas, coleta de galhos e troncos de árvore e ponto de encontro comunitário - pec.

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 se mostrado eficaz para diminuir o impacto na vida da população.

Em referência a entulhos dispostos de coleta de galhos e troncos 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, ressaltamos que contrato da Novacap de fornecimento de massa asfáltica e veículos pesados (caminhões, tratores, pás mecânica e carregadeira) tem contribuído sistematicamente para tornar a cidade mais limpa e organizada.

Ponto de Encontro Comunitário - PEC – Em conformidade com a SECID/SEGOV a Administração Regional recebeu e encaminhou pedido mediante Ofício em processo SEI-GDF à NOVACAP que é o órgão responsável implantação e manutenção desse equipamento público.

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



100%
Recomendação da
Ouvidoria



100%
Satisfação com o
serviço da Ouvidoria



100%
Qualidade da
resposta

100%

Resolutividade



Conforme demonstrado, a Administração Regional do Park Way está acima das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral em 2022.



De acordo com os gráficos acima a avaliação da Administração Regional do Park Way no 4º trimestre/2022, está de acordo com as ações propostas no Plano de Ação de Ouvidoria do Park Way 2022 no analisamos que todos os índices permaneceram acima da meta OGDF.

O indicador Prazo de Resposta apresentou uma ligeira queda no 3º trimestre, com essa constatação a equipe de ouvidoria intensificou o pós atendimento por meio de ligação, e-mail incentivando assim os (a) cidadãos (a) a participar mais da pesquisa de satisfação, com isso houve um acréscimo de **+39,03%**, essa ação visou melhorar o resultado do

índice de satisfação uma vez que a Administração Regional do Park Way já atingiu a meta do SIGO/DF para 2022.

Ainda sobre os índices, o Plano de Ação de Ouvidoria 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 onze reclamações, todas respondidas. Nenhuma denúncia.

PROJETOS

AÇÕES

- Reunião realizada com a Assessoria de Comunicação – ASCOM para apresentação das ações preventivas de tapa buraco com objetivo de divulgação nos canais de comunicação da Administração Regional.
- Análise dos registros de manifestações no Sistema OUV-DF sobre os assuntos tapa buraco e calçadas.

METAS

Informar a população quanto as ações preventivas de tapa buracos e obter dados sobre a pesquisa de satisfação dos índices resolutividade e satisfação com a resposta sobre o tema manutenção/construção de calçadas.

CRONOGRAMA

Projeto realizado - divulgação das ações de prevenção de tapa buracos e análise dos dados sobre a pesquisa de satisfação dos índices resolutividade e satisfação com a resposta.

AÇÕES NÃO REALIZADAS

Todas as Ações foram iniciadas.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

O Ouvidor Seccional participou dos lançamentos dos Programas:

- ✓ **Participa DF/Controladoria Geral do DF/Ouvidoria Geral do Distrito Federal**
- ✓ **Fiscaliza aí/Controladoria Geral do DF/Ouvidoria Geral do Distrito Federal**

PLANO DE AÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way, por meio da equipe de ouvidoria faz contato com cada cidadão(a) 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 caso o cidadão (a) não retorne ao sistema no prazo de 05 (cinco) dias para avaliar seja considerada a demanda resolvida.

Cabe ainda ressaltar que durante o trimestre o índice de resolutividade, que vinha com redução teve um recuperação no percentual de **39,03%**.

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 outubro a 31 de dezembro de 2022** não foi solicitado pedidos de informações pelo e-Sic.

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 de gestão 4º trimestre, no sítio institucional.

Abdon Luiz de Souza Barros

Administrador Regional