

OUVIDORIA RELATORIO

2023

GESTAO 1º TRIMESTRE
(01/01/2023 A 31/03/2023)

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:

Administração Regional do Park Way

EQUIPE DA OUVIDORIA:

Guilherme Chaves de Azevedo
Gestor PPGG

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.

Diante do narrado, apresentamos o relatório do **1º trimestre de 2023 (01/01/2023 a 31/03/2023)**.

O relatório será 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 resolatividade 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



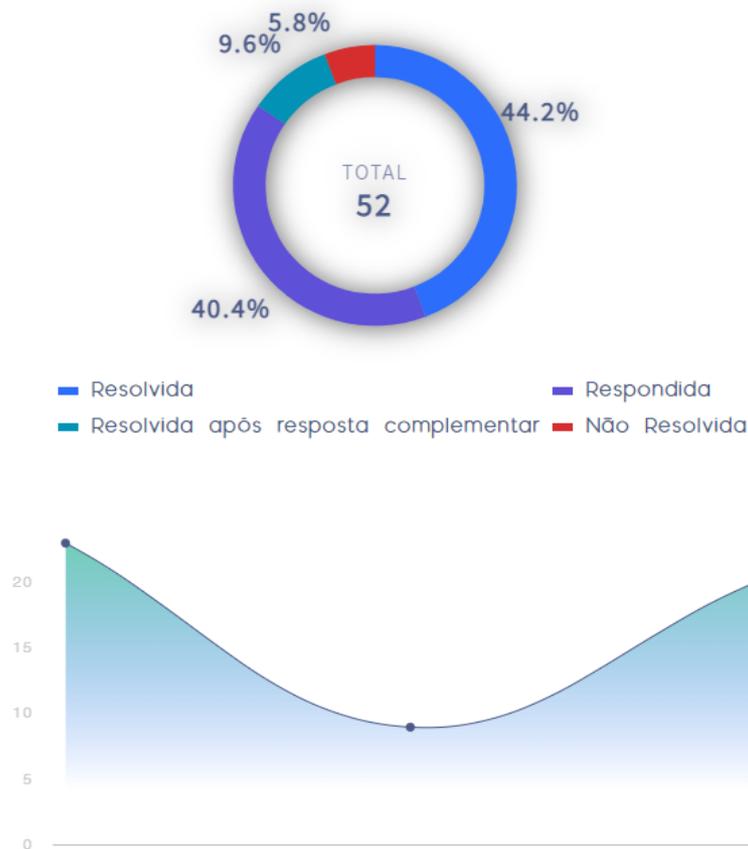
Contamos com o contato mais acolhedor, na sala n.º 11 para atendimento, exclusiva, na Administração Regional do Park Way.

Horário de atendimento:

Segunda a Sexta 08 às 12 horas 30 min e de 14 às 17 horas e 30 min.

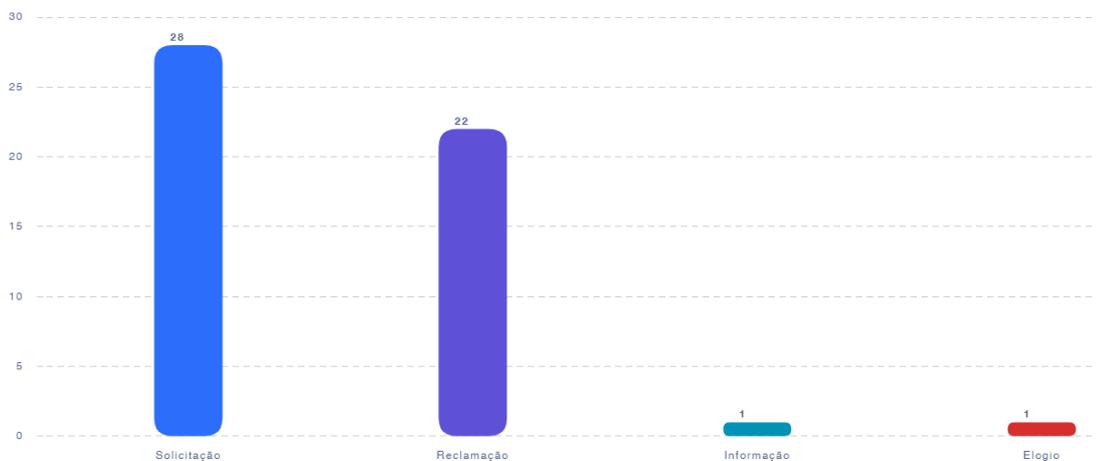


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



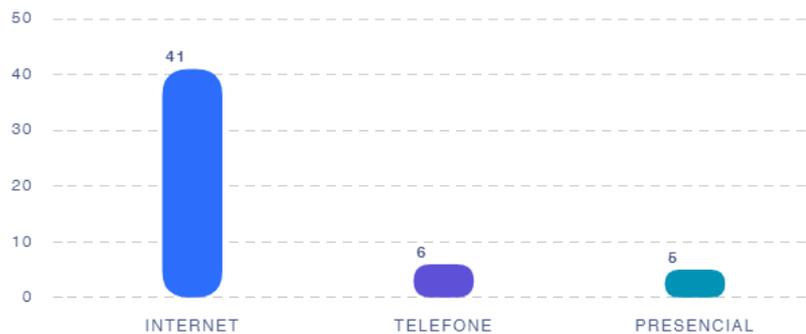
Demonstramos que em relação ao trimestre anterior, as manifestações tiveram um acréscimo de 29 para 52, percentual de 44,23%, esse acréscimo justifica-se pelo fato das chuvas do período e consequentemente solicitações de tapa buracos (assunto mais solicitado). Destacamos como ponto positivo esse acréscimo de manifestações o que demonstra o nível de confiança do Cidadão (a) na Administração Regional por meio do serviço de Ouvidoria.

CLASSIFICAÇÃO



Na classificação destacamos que solicitação (pedido de realização de serviço prestado) corresponde a 53,8% e reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado) 42,3%, houve elevação de reclamação devido a classificação da tipologia pelo Participa DF (Inteligência Artificial Robô Iza). Apesar de aumento no percentual de reclamação tivemos 1,9% 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 correspondem ao percentual de 78,8%, assim, igual ao trimestre anterior, constatamos a preferência dos registros por este canal.

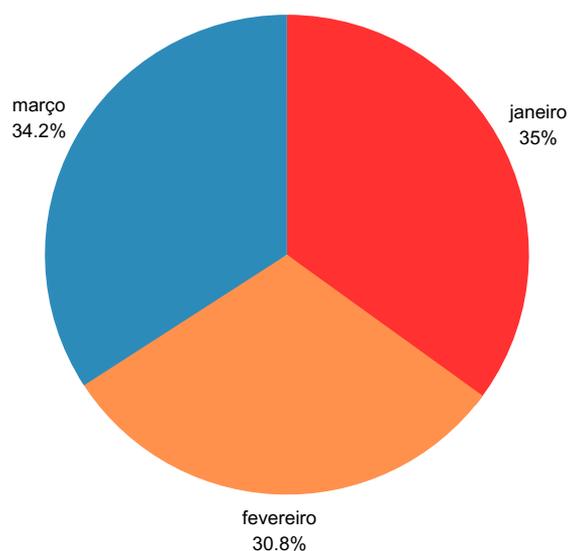
PRAZOS

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

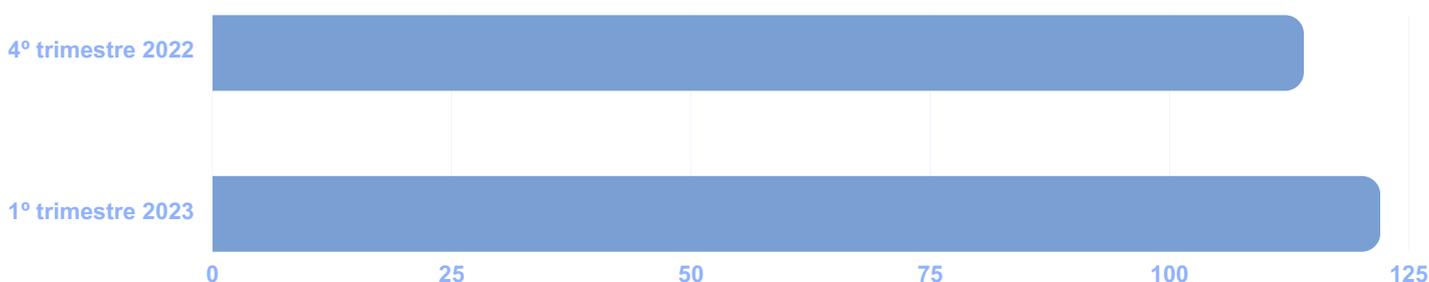


12.2

DIAS

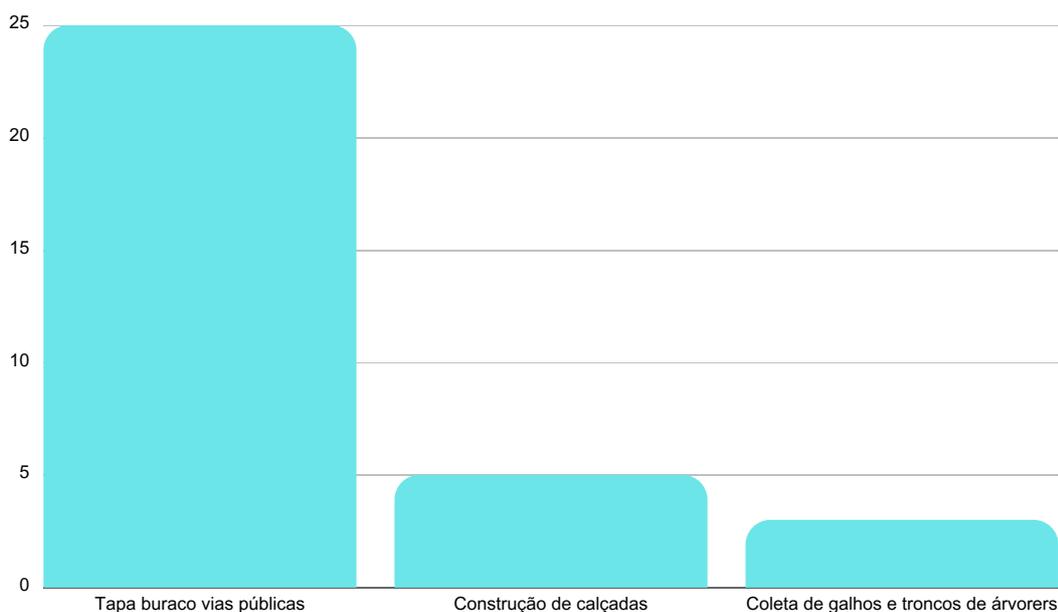


As manifestações recebidas pela ouvidoria foram respondidas no prazo de 20 (vinte) dias. O tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de 12,2 dias.



Apontamos, prazo de resposta, em comparação ao trimestre anterior (11,4) um acréscimo de 6,55% no tempo médio de resposta. Mediante isso, 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 n.º 36.462, de 23 de abril de 2015.

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 com ações de tapa buraco, 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 tem se mostrado eficaz para amenizar o desconforto na vida da população da poligonal Park Way.

Em referência a construção de calçadas a Administração Regional não dispõe, no momento, de dotação orçamentária. 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

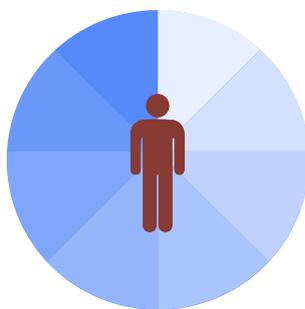
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY



99%

**Satisfação com o
serviço da Ouvidoria**

***índice mede o serviço de
Ouvidoria Seccional**



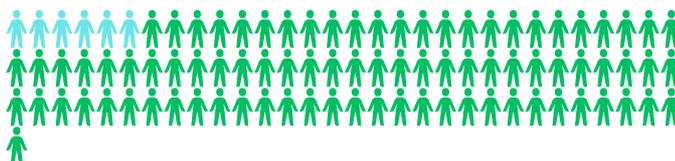
100%

**Recomendação da
Ouvidoria**



96%

**Qualidade da
resposta**



90%

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 está de acordo com as metas do Plano de Ação 2023.

TIPOLOGIA GLOBAL

RECLAMAÇÃO



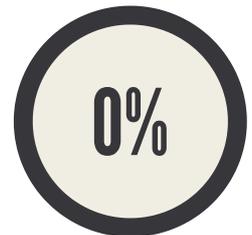
Foram registradas **22** reclamações.

Todas respondidas, resolutividade de 86%.

DENÚNCIA



Não foi registrado
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 serão iniciadas no segundo trimestre

Ações Extraprojetos



A Ouvidoria Seccional participou eventos e cursos:



Reunião com Conselho Comunitário Emater - Vargem Bonita.



Reunião alinhamento do CRAS e Administrações Regionais



11ª Conferência de Saúde - Região de Saúde Centro Sul



Solenidade de entrega de Moção de Louvor, promovida pela Câmara Legislativa do DF, em comemoração ao 62º aniversário do Park Way

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.

SIC - DF



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 01/01/2023 a 31/03/2023 foram registrados **13** pedidos de informação.

Em comparação ao trimestre anterior os pedidos de informação teve um acréscimo de 130%, essa variação se deu por causa da instituição da plataforma Participa DF, por conta disso passou por um período de adaptação e pedidos que eram de outros órgãos eram tramitados para a caixa de entrada da seccional Park Way. Todos foram respondidos

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