



RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE 2022

Park Way, 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL do PARK WAY

Período de 01/04/2022 a 30/06/2022

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 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 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.

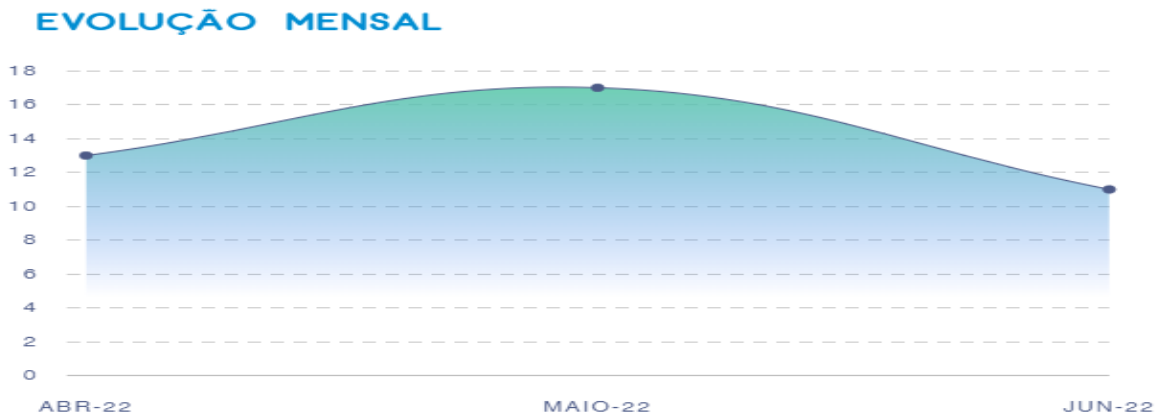
- Ligação gratuita para aparelho fixo
- Recebe ligação de aparelho celular

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 min às 12h 30 min/ 14h às 17h 30.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



ABRIL: 13

MAIO: 17

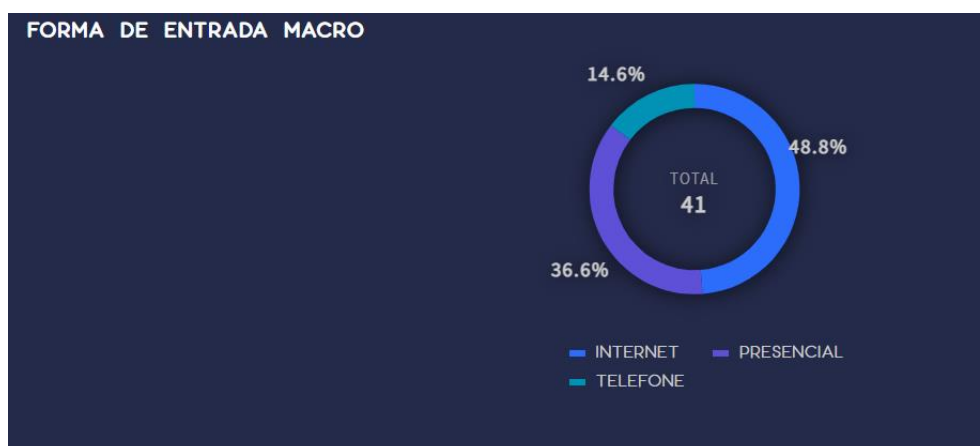
JUNHO: 11

A imagem acima demonstra que em relação ao trimestre anterior, a manifestação apresentou ligeira redução, passando de 72 para 41. 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 buracos) houve uma queda manifestações, nesse trimestre de **-59,37%**.

CLASSIFICAÇÃO

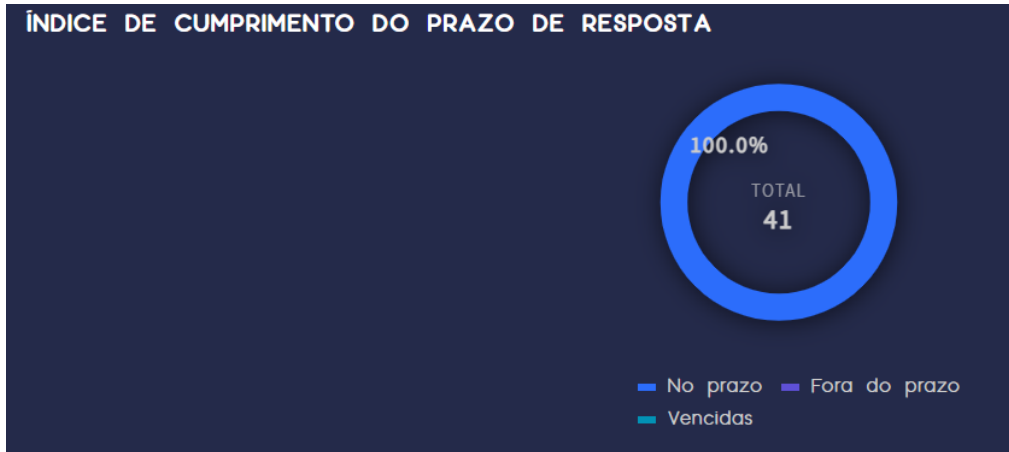


No quesito classificação, solicitação (pedido de realização de serviço público prestado) corresponde a 75,6% total das manifestações, enquanto que reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado), 9,8%.



Quanto a entrada no sistema OUV-DF, as manifestações correspondem a 48,8%, constatamos assim que a preferência das manifestações (registros) no trimestre pela internet.

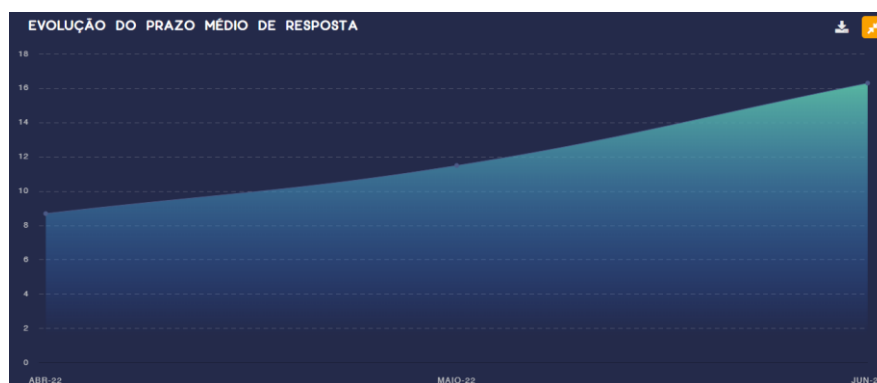
PRAZOS



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 11,9 dias.



EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)



⇒ abril 8,7 ⇒ maio 11,5 ⇒ junho 16,3

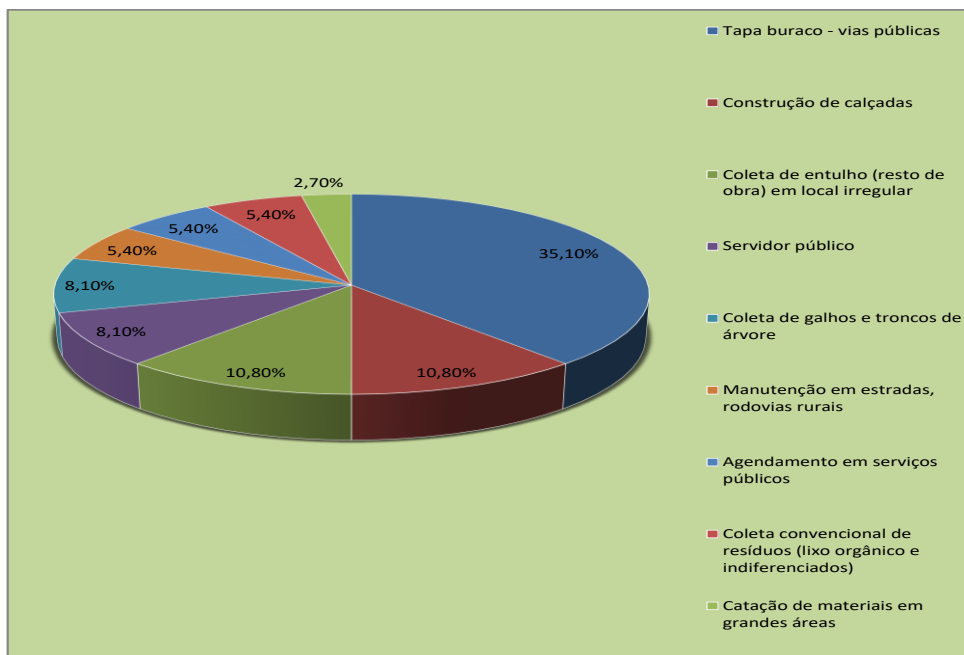
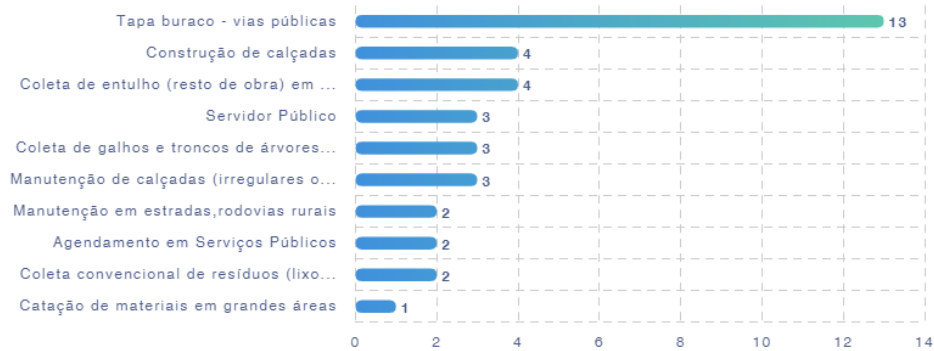
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



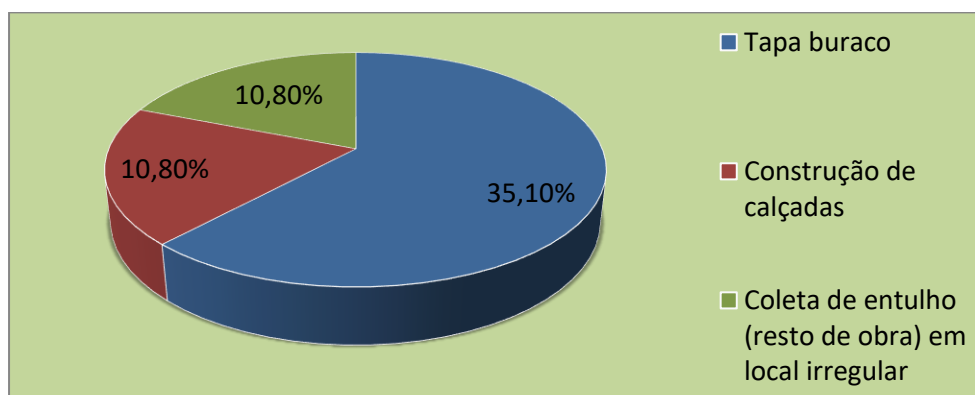
■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

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 buracos 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 n.º 4.704/2011).

Ainda sobre entulhos, de acordo com a Secretaria Executiva de Cidades por meio, 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. A dificuldade apontada no 1º trimestre que foi o encerramento do contrato de fornecimento de massa asfáltica e veículos pesados (caminhões, tratores, pás mecânica e carregadeira) que muito abalou os serviços prestados pela RA foi solucionado em abril de 2022.

Construção de calçadas – Conforme o Plano de Ação da Ouvidoria, no próximo trimestre, será apresentado os registros de manutenção/construção de calçadas para os gestores a fim de distinguir demandas mais urgentes para encaminhamento à Novacap que é responsável, em com indicação 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 Distrito Federal:

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



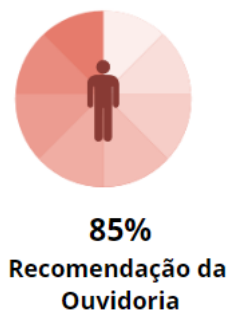
INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Fonte: Plano de Ação SIGO/DF 2022

INDICADORES DE DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK

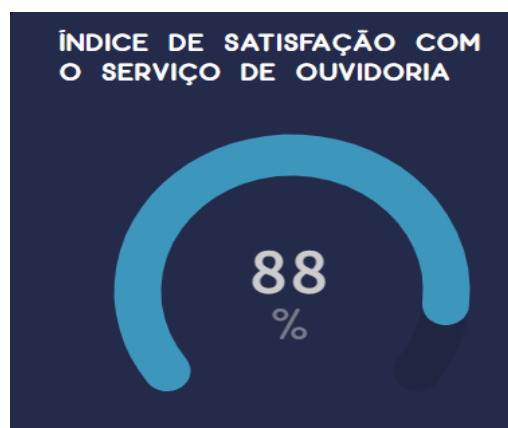
WAY



Resolutividade



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



QUALIDADE DA RESPOSTA



De acordo com os gráficos acima a avaliação da Administração Regional do Park Way no 2º trimestre/2022, está de acordo com as ações propostas no plano de ação de Ouvidoria do Park Way 2022 no qual devemos observar:

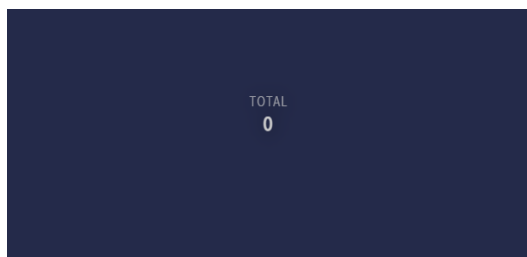
Manter ou melhorar os Índices de Resolutividade, de Recomendação de Ouvidoria e de Prazo de Resposta. O índice de Resolutividade e de Recomendação permaneceram acima da meta. O indicador de Prazo de Resposta teve redução em relação ao 1º trimestre/2022. O Índice de Satisfação com a resposta diminuiu 1,36%, o indicador será acompanhado mais de perto, a Ouvidoria Seccional realiza o pós atendimento o que será intensificado de forma que o cidadão (a) seja incentivado a participar mais da pesquisa de satisfação, por meio de ligação, e-mail. 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 quanto ao índice Satisfação com a resposta, analisamos que a redução esteja relacionada a redução de pessoal, material, equipamentos as demandas uma vez que não possam ser atendidas conforme o solicitado, no entanto, não são medidos esforços para melhorar o atendimento ao cidadão (a). O plano de Ação de 2022 prevê, o que tem acontecido, 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

Projeto não iniciado

Metas

Meta a cumprir no 3º trimestre.

Cronograma

Projeto não iniciado

AÇÕES NÃO REALIZADAS

Ação não iniciada, a ser executada no 3º trimestre 2022.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

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

- ➡ **Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), módulo básico.**
- ➡ **Capacitação para membros das Câmaras Regionais de Conciliação e Convivência Urbana (Crcon)**
- ➡ **Formação em Ouvidoria**
- ➡ **Transparência, ética e controle social**
- ➡ **Participação, em conjunto com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, do Grupo de Trabalho Articulação que tem por objetivo analisar o Programa Administração Regional Digital 24 horas e outros temas elencados pela OGDF.**

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. 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.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (SIGO) estabeleceu como meta para 2021, 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 abril a 30 de Junho de 2022** foram solicitados 03 (três) 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 2º trimestre, no sítio institucional.

Abdon Luiz de Souza Barros

Administrador Regional