

Administração Regional do **PARK WAY**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO 2º TRIMESTRE

2024



Acesse: www.participa.df.gov.br

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Abdon Luiz de Sousa de Barros

Administrador Regional do Park Way

Daniel Alves Lima

Controlador Geral do Distrito Federal:

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Ouvidora Geral do Distrito Federal - Respondendo

Amphrisio Romeiro Filho

Chefe da Ouvidoria da Administração Park Way

EQUIPE DA OUVIDORIA:

Guilherme Chaves de Azevedo
(Servidor)



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 4.896/20212 publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria.

Assim, apresentamos o relatório do 2º trimestre de 2024 (01/04/2024 a 30/06/2024), 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 resolutividade 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 da 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**



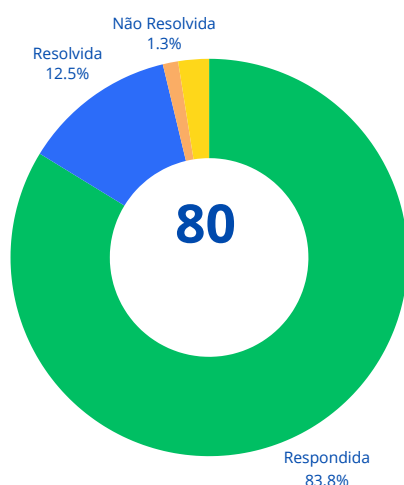
ATENDIMENTO PRESENCIAL

Contamos com o contato mais acolhedor, na sala n.º 01 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.

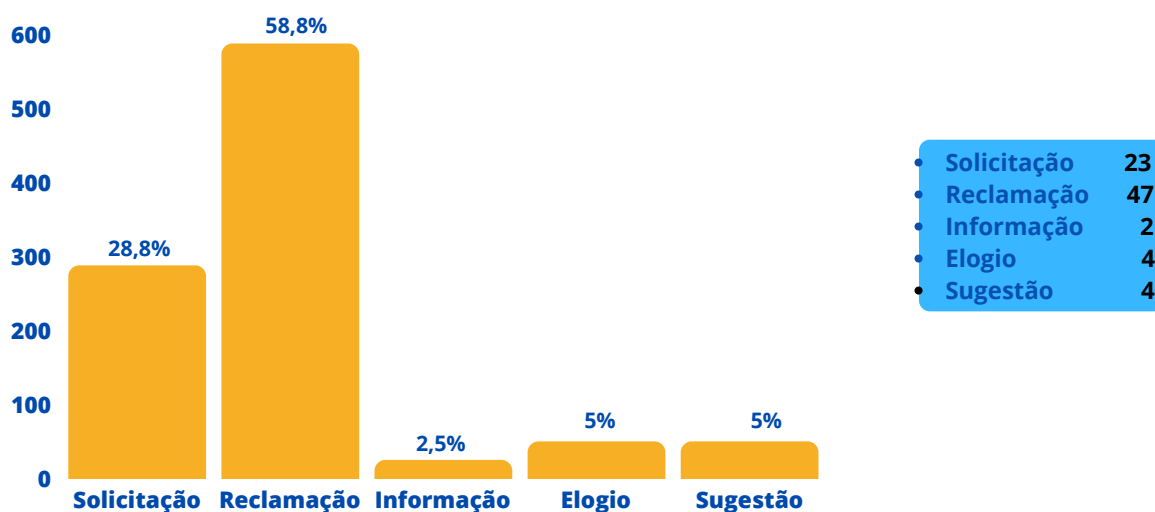
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Respondida	67
Resolvida	10
Não resolvida	1
Resolvida após resposta complementar	2

Demonstramos que em relação ao trimestre anterior, as manifestações tiveram uma redução de **(-15,78%)** justifica-se pelo fato de ter encerrado o período chuvoso e conseqüentemente a diminuição das solicitações, reclamações de tapa buracos que era o assunto mais solicitado nos trimestres anteriores.

CLASSIFICAÇÃO

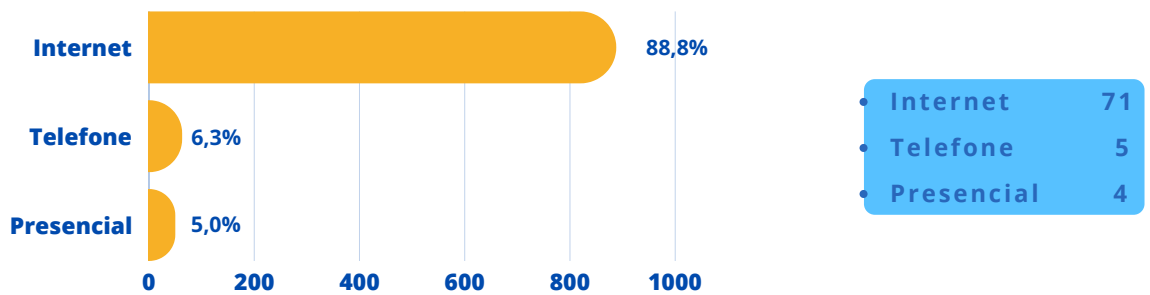


Solicitação	23
Reclamação	47
Informação	2
Elogio	4
Sugestão	4

Na classificação da tipologia destacamos que solicitação (pedido para realização de serviço) corresponde a **28,8%** e reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado) **58,8%**, houve acréscimo de reclamação devido a classificação da tipologia pelo Participa DF (Inteligência Artificial - IA, Robô Iza). Apesar de aumento no percentual de reclamação, obtivemos **5%** de Elogio (reconhecimento espontâneo do cidadão (a) pelo trabalho desenvolvido) 😊

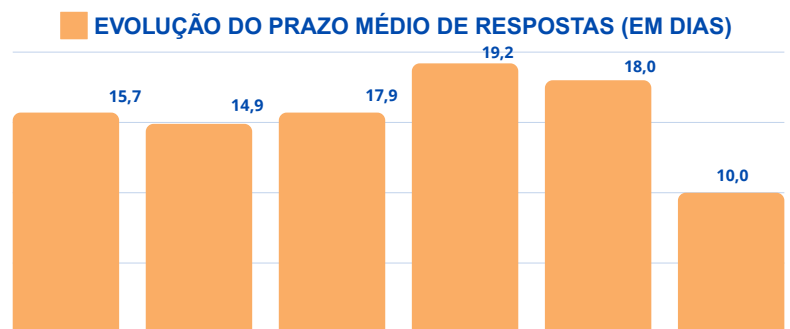
A tipologia mais recorrente do trimestre foi RECLAMAÇÃO que compreendeu **58,8%** das manifestações. Cabe ressaltar que as tipologias SOLICITAÇÃO e RECLAMAÇÃO se confundem, uma vez que não há tratamento por nível nas Ouvidorias Seccionais bem como explicado que a IA ainda está em treinamento.

FORMAS DE ENTRADA

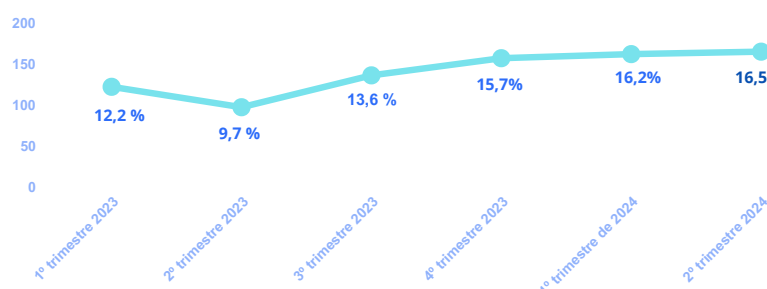


Quanto a forma de entrada dos registros no Participa DF, as manifestações pela internet **88,8%** e telefone - Central 162 **6,3%**. Logo, o Cidadão (a) no trimestre prefere o registro por meio da internet.

PRAZOS

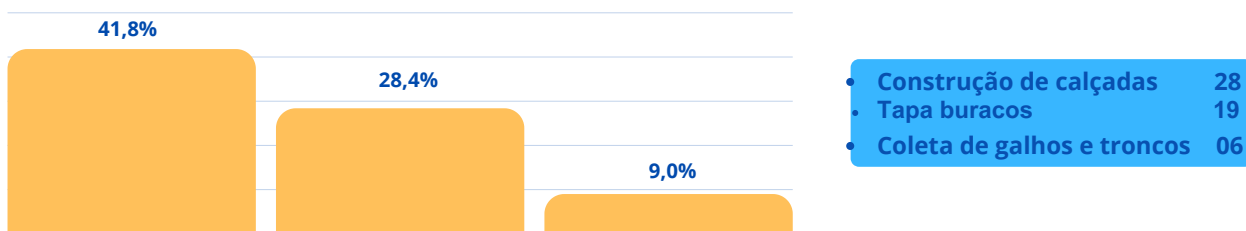


O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria são 20 (vinte) dias corridos, as manifestações recebidas pela ouvidoria foram cumpridas no prazo de resposta em percentual de **85,0%** e fora do prazo **15,0%**, porém o tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de **16,5 dias**.



Na comparação do trimestre anterior **16,2%** houve alta no tempo médio de resposta de **1,85%**, mediante essa situação, continuamos recomendando, a fim de reduzir o prazo de resposta que os Gestores observem as normas, regras e prazos da Ouvidoria, estabelecidos pelo Decreto n.º 36.462/2015.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O top 3 de assuntos mais solicitados do trimestre é **construção de calçadas, tapa buracos, coleta de galhos e troncos de árvores.**

Quanto a **construção de calçadas**, no trimestre houve vários registros fazendo que figure como o assunto mais solicitado. De acordo com o Plano de Ação 2024 foram realizadas tratativas pelo Gabinete do Administrador junto aos órgãos governamentais com objetivo de conseguir dotação orçamentária e financeira para execução.

Quanto ao **tapa buracos**, a Administração Regional não tem medido esforços, para diminuir os buracos que surgem nas vias públicas decorrentes de desgastes naturais e chuvas em determinada época do ano, ou seja de outubro a março. As ações de tapa buraco têm se mostrado eficaz para amenizar o desconforto na vida da população da poligonal Park Way, conforme o Plano de Ação Anual, nos meses de julho a setembro foram mapeados as quadras com maior incidência de buracos e foram executadas ações preventivas fazendo assim que o assunto figure como o segundo mais solicitado. Destacamos que de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria (recapeamento da malha asfáltica do Park Way) foram recapadas as Quadras 18 e 21, Quadras 3 e 5 da Vargem Bonita, retorno da Quadra 05, antes do balão da entrada principal de Águas Claras.

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. Esse serviço está suspenso em virtude do Decreto nº 45.448, de 25 de janeiro de 2024, onde declara situação de emergência no âmbito da saúde pública no Distrito Federal, em razão do risco de epidemia por doenças transmitidas pelo Aedes, com fulcro na Lei Federal nº 13.301, de 27 de junho de 2016.

Em oportuno e levando em consideração a Lei Distrital nº 972/95, é crime contra a limpeza pública depositar ou lançar resíduos de qualquer natureza em locais inadequados, podendo o infrator ser penalizado por multas.

Em referência à **coleta de entulhos (restos de obra) em local irregular** a Administração Regional tem intensificado a coleta de forma a extinguir pontos de descarte e fixando de forma a educar a população de “placas de proibido jogar lixo ou entulho”

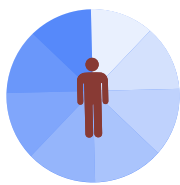
INDICADORES DE DESEMPENHO



100%

Satisfação com o
serviço da Ouvidoria

*Índice mede o serviço da
Ouvidoria Seccional



100%

Recomendação da
Ouvidoria



100%

Qualidade da
resposta



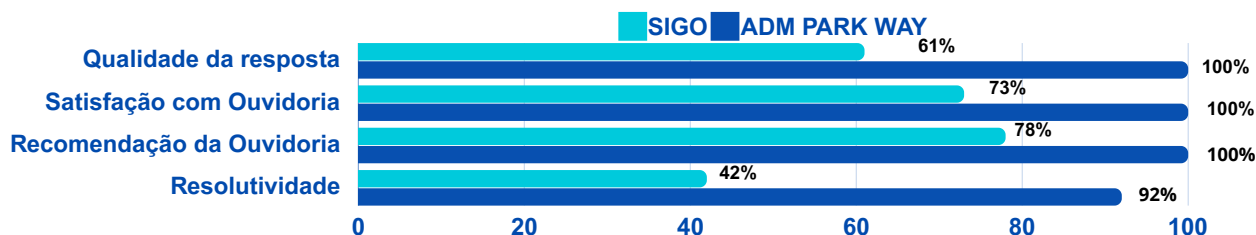
92%

Resolutividade

*Índice da Administração Regional do
Park Way

Quanto aos indicadores de avaliações acima extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF nota-se que os indicadores de **Resolutividade** (Administração Regional) que é extraído da através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços; **Recomendação do Serviço de Ouvidoria** e **Satisfação com o Serviço de Ouvidoria** que englobam as avaliações quanto o atendimento das ouvidorias no sistema Participa-DF

De acordo com os indicadores apresentados a Administração Regional do Park Way está acima das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral bem como de acordo com as metas do Plano de Ação da Administração Regional.



TIPOLOGIA GLOBAL RECLAMAÇÃO



Foram registradas **49** (quarenta e nove) reclamações

Todas respondidas, resolutividade de 83%.

DENÚNCIA



Resolutividade

0%

Não foi registrada nenhuma 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 2024 para ser reavaliado
- ➔ Realizada reunião de alinhamento para apresentação dos registros de tapa buracos, recapeamento de vias e construção de calçadas

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 mapeamento das quadras com maior incidência de buracos, conforme previsto no Plano de Ação 2024.

Ações não realizadas

As Ações de diminuição de tapa buracos e construção de calçadas foram iniciadas com mapeamento das quadras com buracos, bem como as que precisam de construção e ou manutenção de calçadas, item esse que merece destaque uma vez que foram avaliadas como “não resolvidas” 08 manifestações em 2023 correspondendo a 33% do assunto e em 2024 já é o assunto mais solicitado pelos cidadão (as) Desta forma, avaliamos que os Cidadãos (as) da Quadras 03, 05, 13,17,18,21 e 24 anseiam pela execução desse serviço. Recomendamos aos Gestores a execução do Plano de Ação 2024, Projeto Construção de Calçadas. Também foi iniciado o projeto de recapeamento de malha asfáltica com execução de serviço nas Quadras 18,21 e Vargem Bonita.

Ações Extraprojetos

A Ouvidoria Seccional participou eventos:

- ➔ Reunião, juntamente com o Gabinete do Administrador, com a Associação Comunitária do Park Way - ACPW.
- ➔ Reunião de implantação da Administração Digital 24h

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 01/04/2024 a 30/06/2024 foram registrados **14** (quatorze) pedidos de informação.

Em comparação ao trimestre anterior os pedidos de informação teve um acréscimo considerável, essa variação se deu por causa de ajustes na plataforma Participa DF, pedidos, tais como habitação, assistência ao estudante, comunicação outros que foram tramitados para a caixa de entrada da seccional da Administração do Park Way, problema esse resolvido com a correção de fluxo para ser respondido pelos órgãos competentes. Todos os pedidos de informações foram respondidos dentro do prazo legal.

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).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. **Sumário dos Resultados:** O relatório apresentou uma análise detalhada dos aspectos relevantes dos projetos, evidenciando os principais resultados alcançados e as conclusões resultantes dos dados coletados. As descobertas confirmam a eficácia das estratégias adotadas e a conformidade com os objetivos estabelecidos nos Planos de Ação da Ouvidoria 2024/2025 bem como da Administração Regional Park Way - RA XXIV
2. **Desempenho e Efetividade:** O desempenho dos projetos foram avaliados com base nos critérios definidos, e os resultados demonstraram que algumas metas tais como recapeamento da malha asfáltica foram atendidas parcialmente e estão acima das metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral e de acordo com as metas do Plano de Ação da Administração Regional. A análise revelou que as medidas implementadas foram parcialmente efetivas e que os projetos construção de calçadas/ciclovias e recapeamento de malha asfáltica ainda não atingiram, apesar do esforço da Administração Regional, até esse trimestre, os resultados esperados e que o projeto de tapa buracos nos meses de julho a setembro foram mapeados as quadras com maior incidência de buracos ocorrendo ações preventivas fazendo assim que o assunto figure como o segundo mais solicitado no trimestre, assim, mesmo parcialmente, proporcionou benefícios concretos imaginados à comunidade.
3. **Áreas de Melhoria:** Apesar dos sucessos alcançados, foram identificadas áreas que podem ser aprimoradas. Recomenda-se a implementação de melhorias nas seguintes áreas: Construção de calçadas/ciclovias e ainda recapeamento asfáltico. Essas mudanças têm o potencial de aumentar a eficiência e a eficácia das futuras iniciativas.
4. **Impacto e Benefícios:** O impacto dos projetos foi amplamente positivo, trazendo benefícios significativos para a comunidade do Park Way e do Distrito Federal. Os resultados obtidos até agora contribuirão para melhor qualidade de vida e acessibilidade dos moradores do Park Way e DF que apoiarão futuras atividades ou projetos semelhantes.
5. **Recomendações:** Com base nas conclusões do relatório, são recomendadas as seguintes ações: Busca de dotação orçamentária e financeira e/ou emendas parlamentares (recursos) para consecução do objetivo da construção de calçadas/ciclovias e recapeamento da malha asfáltica do Park Way. Estas sugestões visam melhorar a operação, garantir a sustentabilidade dos resultados e otimizar o desempenho em projetos futuros.
6. **Limitações e Considerações:** É importante reconhecer as limitações do estudo, que incluem dotação orçamentária, tempo curto para execução dos projetos. Devemos considerar essas limitações ajudará na interpretação dos resultados e na formulação de estratégias para abordá-las em projetos futuros.
7. **Conclusão Geral:** Em resumo, o relatório demonstra que para alcançar o objetivo dos projetos propostos no Plano de Ação 2024/2025 deve-se buscar dotação orçamentária e ou emendas parlamentares. A implementação bem-sucedida das recomendações propostas e a consideração das áreas de melhoria irão contribuir para a contínua evolução e sucesso dos projetos relacionados.

Fontes:

- Painel de Ouvidoria do DF
- SIC - Sistema de Informação ao Cidadão