

2020

RELATÓRIO TRIMESTRAL

1º Trimestre

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY-DF



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional do Park Way

Kedson Mário Rocha Cirilo

Ouvidora da Administrador Regional do Park Way

Flavia Barroso de Aguiar Bezerra



Contatos da Ouvidoria da Administrador Regional do Park Way

Telefone: (61) 3486-6823

E-mail: ouvidoria@parkway.df.gov.br

Endereço: Avenida Contorno A/E 14 Lote 15 – Núcleo Bandeirante – CEP: 71.705-535

SUMÁRIO

Sumário

Ouvidor-Geral.....	2
<u>1. Introdução.....</u>	<u>4</u>
<u>1.1. Apresentação.....</u>	<u>4</u>
<u>2. Sistema de Ouvidoria.....</u>	<u>6</u>
<u>2.1. Manifestações Recebidas.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2. Dados Estatísticos.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2.1. Manifestações por Classificação.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2.2. Manifestações por Canais de Entrada.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2.3. Índice de Cumprimento de Prazo de Respostas.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2.4. Assuntos mais Solicitados.....</u>	<u>8</u>
<u>2.2.5. Índice de Resolutividade, Satisfação e Recomendação.....</u>	<u>8</u>
<u>2.2.6. Índice de Satisfação.....</u>	<u>9</u>
<u>3. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.....</u>	<u>9</u>
<u>4. Dados Comparativos.....</u>	<u>9</u>
<u>5. Conclusão.....</u>	<u>10</u>

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação

A Administração Regional do Park Way apresenta o Relatório do 1º Trimestre/2020 de janeiro a março de 2020, o presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos Serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e Ordem de Serviço nº 61, de 29/11/2019, desta Administração Regional, que estabelecem instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor segue:

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way apresenta seu relatório referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2020.

“ ...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 7º da Lei nº 4.896/2012:

...

Art. 8º - VII - elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

...”

A Ouvidoria é o canal aberto ao Cidadão que permite a todos sem exceção, se relacionar com o Governo do Distrito Federal. É através dela, que a participação do Cidadão se torna efetiva e contribui para a melhoria dos serviços públicos prestados.

Suas Manifestações (Reclamações, Sugestões, Solicitações, Elogios, Informações e Denúncias), poderão ser realizadas por meio do telefone 162, central exclusiva para assuntos de Ouvidoria, ou eletronicamente, pelo OUV-DF: <https://www.ouv.df.gov.br/>, basta se cadastrar, caso tenha cadastro, com a senha de acesso ao sistema, poderá registrar a sua Manifestação e acompanhá-la.

Todos os Órgãos do Governo do Distrito Federal conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder as Manifestações ao Cidadão.

As Unidades de Ouvidorias também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão, por intermédio do Sistema Eletônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic: <https://www.e-sic.df.gov.br/>, dentro de sua competência.

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.



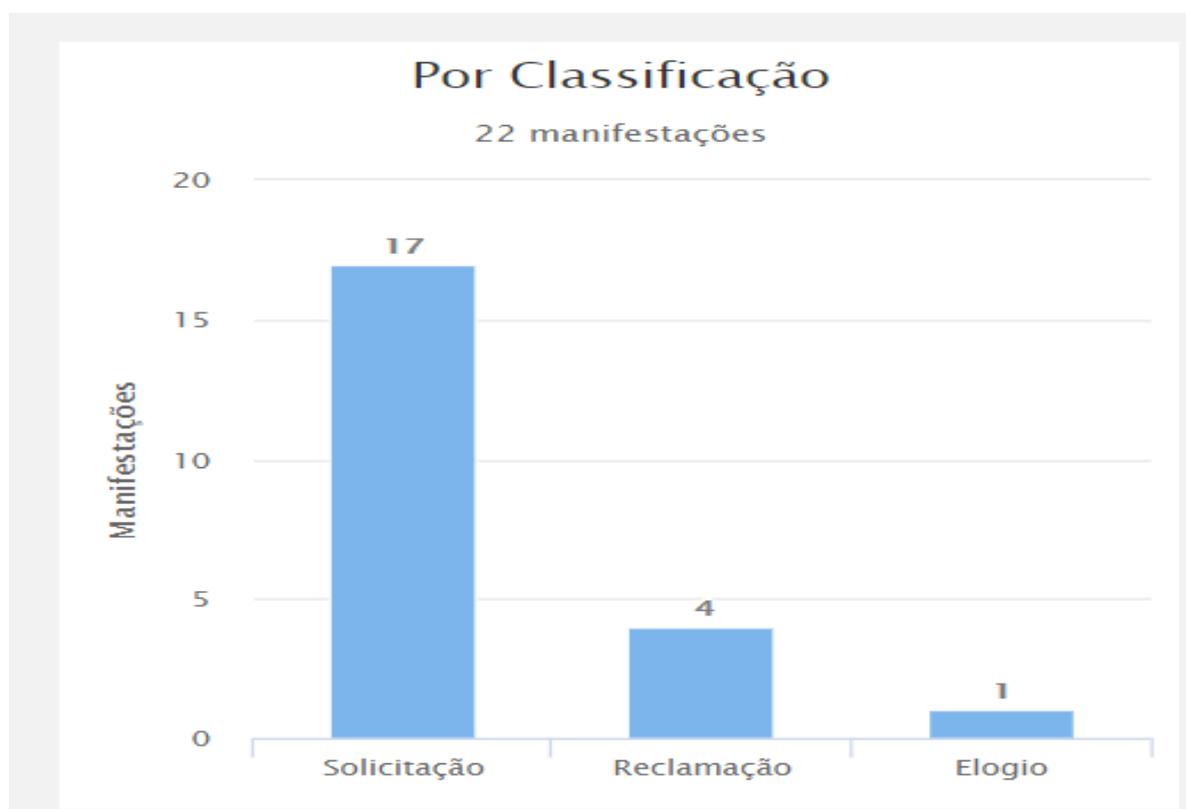
2. SISTEMA DE OUVIDORIA – OUV-DF

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2020 recebemos: 22 (vinte e duas) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 17 (dezesete) SOLICITAÇÕES, 04 (quatro) RECLAMAÇÕES, 01 (um) ELOGIO. Finalizando o trimestre com 60% de resolutividade, conforme gráficos do sistema OUV-DF.

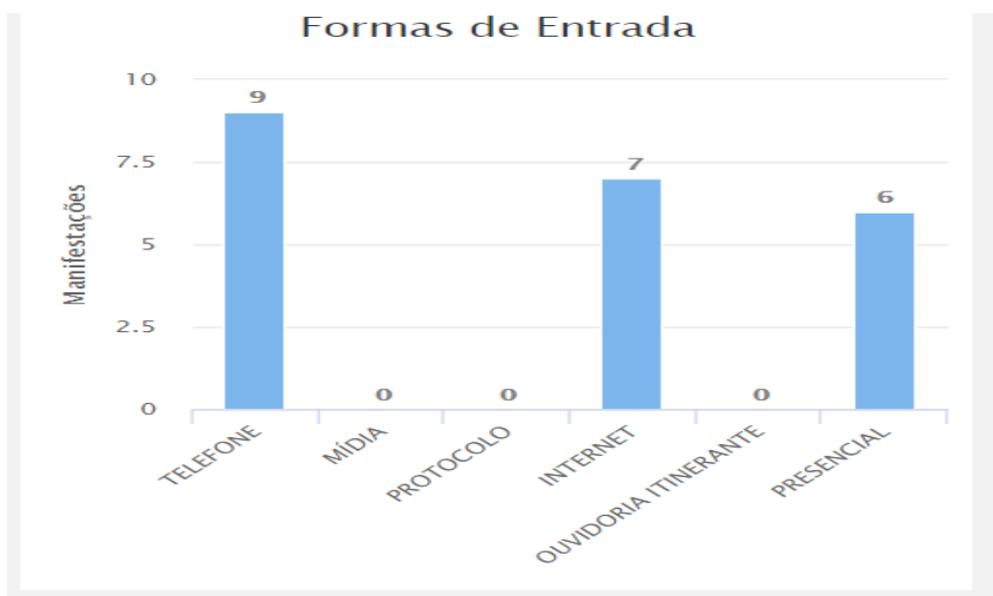
2.2. DADOS ESTATÍSTICOS:

2.2.1. Manifestações Por Classificação

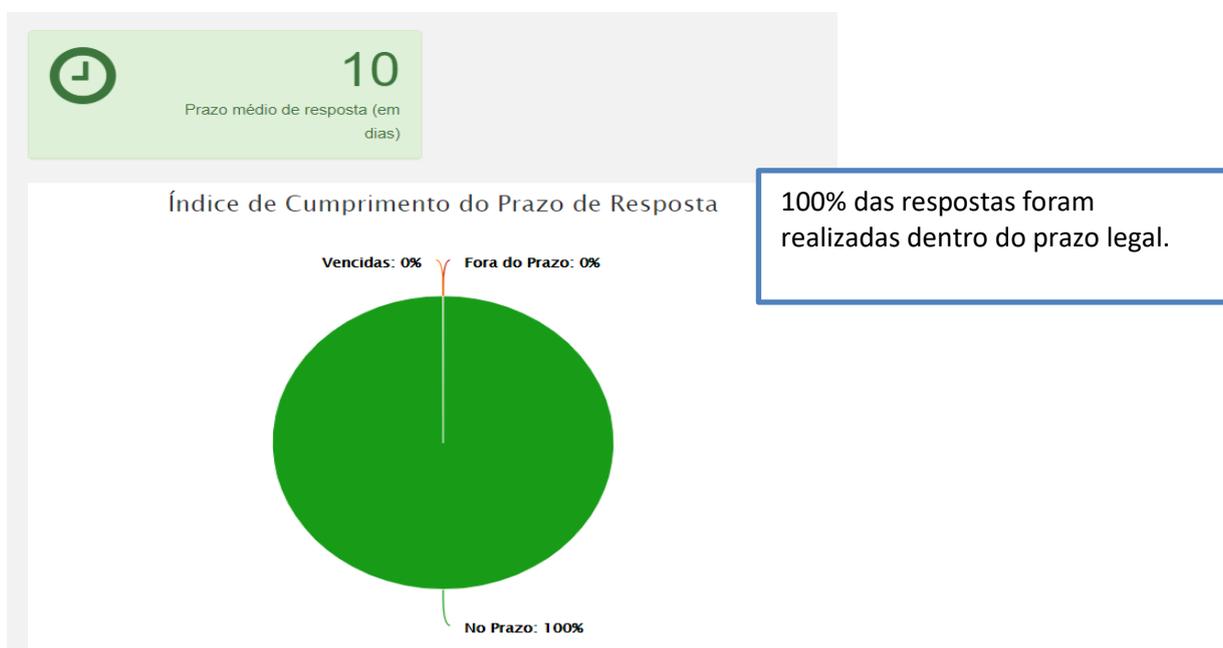




2.2.2. Manifestações por Canais de Entrada

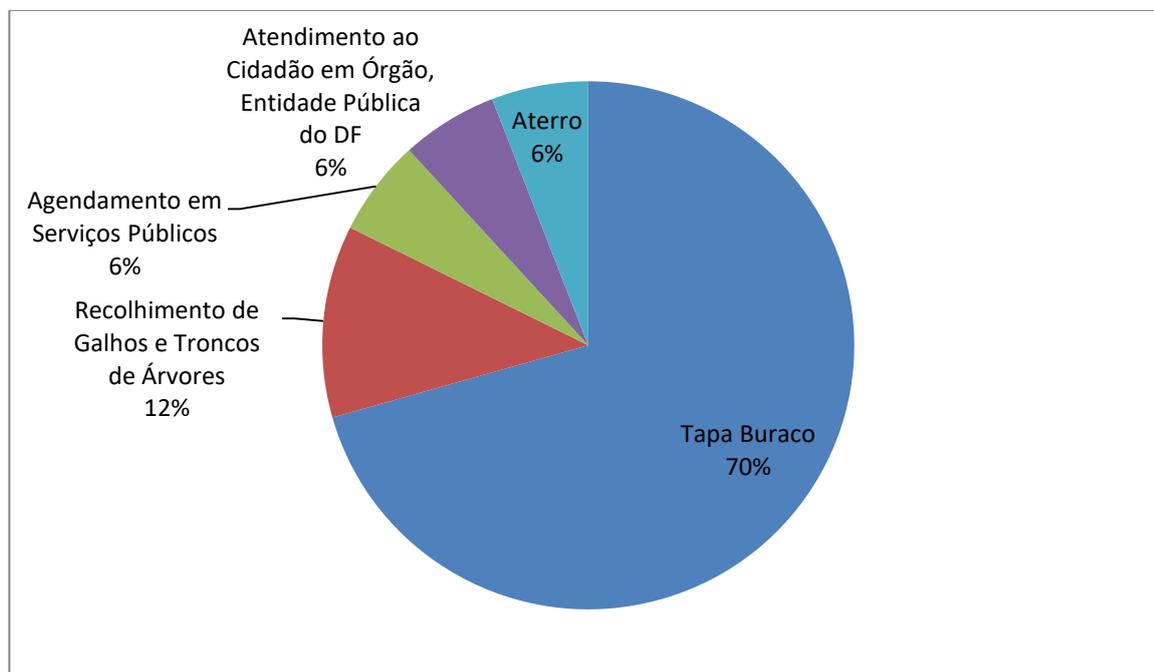


2.2.3. Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta





2.2.4. Assuntos Mais Solicitados



2.2.5. Índices de Resolutividade, Satisfação e Recomendação



Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória.



2.2.6. Índice de Satisfação



3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



No primeiro trimestre de 2020 não obtivemos solicitações de informações por intermédio desse canal.

Sugerimos ao Cidadão fazer uso dessa ferramenta, que é tão eficiente e segura quanto o Ouv-DF.

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologia de Classificação. E seu acesso pode ser realizado via internet, conforme explicitado no item de apresentação deste relatório ou presencialmente, na Ouvidoria.

4. DADOS COMPARATIVOS

	1º Trimestre 2019	1º Trimestre 2020
Total de Demandas	19	22
Atendimento Presencial	4	6
Resolutividade	33%	60%



5. CONCLUSÃO

A Ouvidora vem atuando proativamente, realizando gestões junto às áreas técnicas e ao Gabinete, buscando sempre o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente e esclarecendo a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao Cidadão, buscando sempre qualidade, clareza, objetividade e utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 22 de junho de 2020.

FLAVIA B. DE AGUIAR BEZERRA
Ouvidora