

Administração Regional do **PARK WAY**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO 1º TRIMESTRE

2024



Acesse: www.participa.df.gov.br

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

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 **1º trimestre de 2024 (01/01/2024 a 31/03/2024)**, 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:

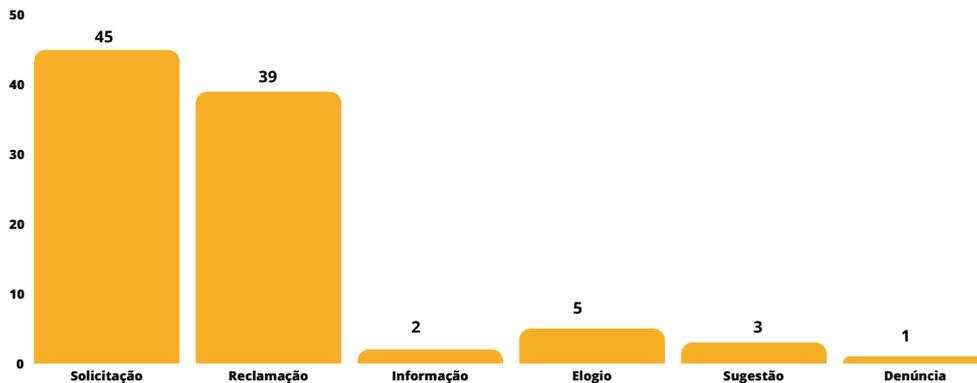
Segunda a Sexta 08 às 12 horas 30 min e de 14 às 17 horas e 30 min.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



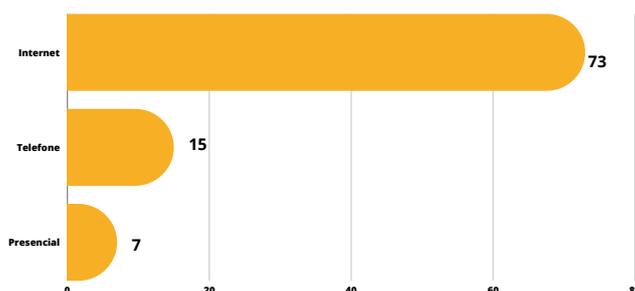
Demonstramos que em relação ao trimestre anterior, as manifestações tiveram um acréscimo de 53,68% justifica-se pelo fato do período chuvoso e conseqüentemente aumento das solicitações, reclamações de tapa buracos e coleta de podas e galhos de árvores, assunto este que está em crescimento.

CLASSIFICAÇÃO



Na classificação destacamos que solicitação (pedido para realização de serviço) corresponde a 47,4% e reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado) 41,1%, houve redução de reclamação devido à pedidos de reclassificação da tipologia pelo Participa DF (Inteligência Artificial Robô Iza). Apesar de aumento no percentual de reclamação, tivemos 5,3% 😄 de Elogio (reconhecimento espontâneo do cidadão (a) pelo trabalho desenvolvido).

FORMAS DE ENTRADA



Quanto a forma de entrada dos registros no Participa DF, as manifestações pela internet (76,8%) e telefone - Central 162(15,8%). Logo, o Cidadão (a) no trimestre preferiu o registro via internet.

PRAZOS



O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria é de 20 (vinte) dias, as manifestações recebidas pela ouvidoria foram cumpridas no prazo de resposta no percentual de 98,9%, e fora do prazo 1,1%, porém o tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de 16,2 dias.



↑ Apontamos, prazo de resposta, em comparação ao trimestre anterior (15,6%) um aumento de 3,18% no tempo médio de resposta. ⚠️ Diante disso, recomendamos, 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 foram: **tapa buracos, coleta de galhos e troncos de árvores e coleta de entulhos (restos de obras) em local irregular.**

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.

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.

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.

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”

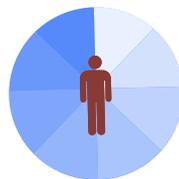
INDICADORES DE DESEMPENHO



97%

**Satisfação com o
serviço da Ouvidoria**

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



100%

**Recomendação da
Ouvidoria**



94%

**Qualidade da
resposta**



97%

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 índices 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 **39** (trinta e nove) reclamações.

Todas respondidas, Resolutividade de
100%.

DENÚNCIA



Foi registrada 1 (uma) *denúncia no trimestre

Resolutividade de

0%

*em apuração

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 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 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 mais solicitado construção e ou manutenção de calçadas. 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 o constante do Plano de Ação 2024 no Projeto Construção de Calçadas.

Ações Extraprojetos

A Ouvidoria Seccional participou eventos:



Reunião com Conselho Rural Desenvolvimento Regional Sustentável - CRDS - Vargem Bonita.

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.



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 01/01/2024 a 31/03/2024 foi registrado  (dezesseis) 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).

Fontes:

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