

# Administração Regional do **PARK** **WAY**

## RELATORIO DE OUVIDORIA DO 4º TRIMESTRE

**2023**



Acesse: [www.participa.df.gov.br](http://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)

# 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.

Assim, apresentamos o relatório do 4º trimestre de 2023 (01/10/2023 a 31/12/2023), 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](http://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 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.**



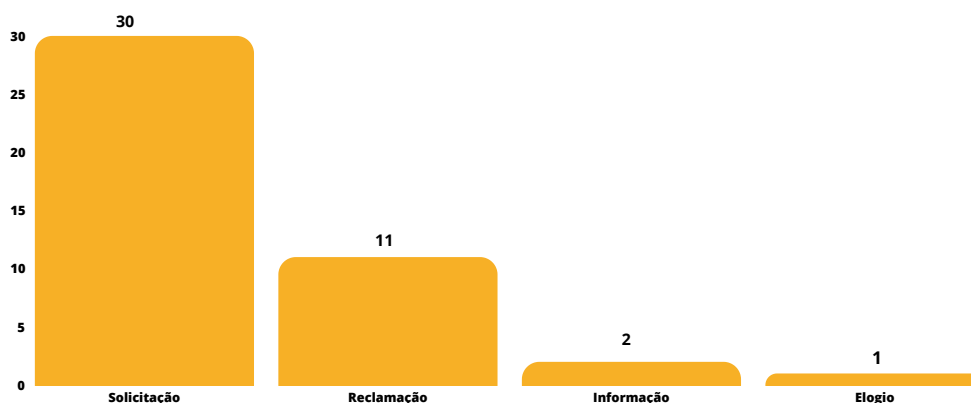
**OUV-DF**

# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



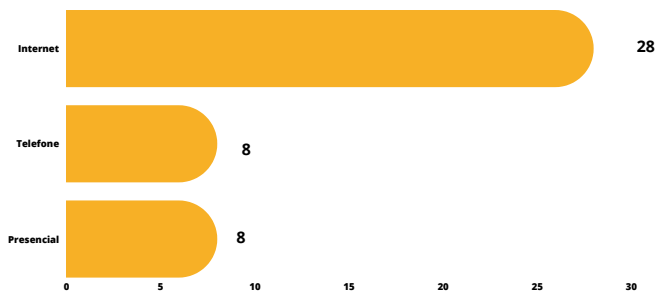
Demonstramos que em relação ao trimestre anterior, as manifestações não tiveram alteração, permaneceram em 44, justifica-se pelo fato de passado o período chuvoso e consequentemente diminuição das solicitações de tapa buracos (assunto mais solicitado do trimestre anterior). Essa igualdade é um ponto positivo, demonstra que as ações de tapa buracos foram eficientes bem como a confiança do (s) cidadão (as) na Administração Regional por meio da Ouvidoria.

## CLASSIFICAÇÃO



Na classificação destacamos que solicitação (pedido para realização de serviço) corresponde a **68,2%** e reclamação (queixa ou crítica pelo serviço prestado) **25,0%**, houve redução de reclamação devido à pedidos de reclassificação da tipologia pelo Participa DF (Inteligência Artificial Robô Iza). Apesar do percentual de reclamação, tivemos **2,3%** 😊 de Elogio, que é o 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 e telefone correspondem ao percentual de 63,6%, em comparação ao igual ao trimestre anterior, constatamos registros pela Central 162 de 18,2%. Concluímos que o Cidadão (a) no trimestre preferiu o registro pela internet

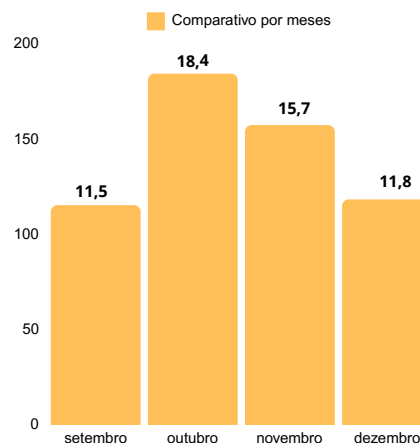
# PRAZOS

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

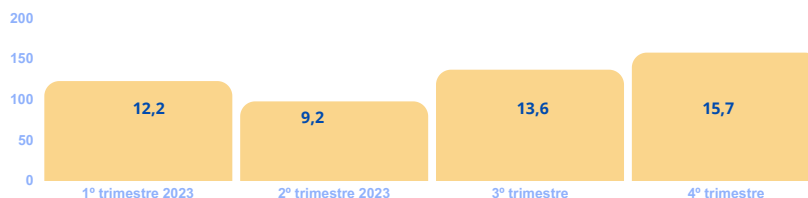



15.7

DIAS

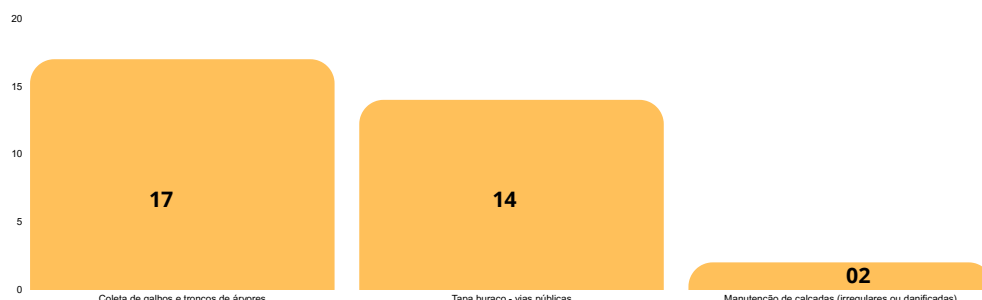


O prazo de resposta ao cidadão na ouvidoria é de 20 (vinte) dias, as manifestações recebidas pela ouvidoria foram respondidas no percentual de 93,0% no prazo, ressaltamos que devido a adaptação ao Participa-DF pela Diretoria de Obras ocasionou 7,0% fora do prazo, porém o tempo médio de resposta ao Cidadão (a), no trimestre foi de 15,7 dias.



Apontamos, prazo de resposta, em comparação ao trimestre anterior (13,6%) um aumento de 15,44% 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: coleta de galhos e troncos de árvores, tapa buracos - vias públicas, manutenção de calçadas (irregulares ou danificadas)

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 **construção de calçadas** a Administração Regional não dispõe, no momento, de orçamento. De acordo com o Plano de Ação Anual a partir do segundo semestre de 2023 foram definidas calçadas prioritárias, sendo solicitadas a execução pela Novacap.

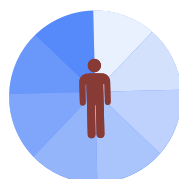
# INDICADORES DE DESEMPENHO



93%

Satisfação com o serviço da Ouvidoria

\*Índice mede o serviço de Ouvidoria Seccional



89%

Recomendação da Ouvidoria



89%

Qualidade da resposta



90%

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), Recomendação do Serviço de Ouvidoria e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria que englobam as avaliações quanto o atendimento das ouvidorias, sistema OUV-DF e satisfação com as respostas dadas nas ouvidorias do DF são extraídos da avaliações e pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos no próprio Sistema de Ouvidoria do DF – OUV-DF

De acordo com os índices apresentados a Administração Regional do Park Way estão 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 **11** reclamações.  
Todas respondidas, resolutividade de  
71%.

### DENÚNCIA



Não foi registrada 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 mapeamento das quadras com maior incidência de buracos, conforme previsto no Plano de Ação 2023.

## 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, 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 2023 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.

# 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 01/10/2023 a 31/12/2023 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 cadastros, infraestrutura, carreiras e concursos e 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 no 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