

JANEIRO - MARÇO

**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DO PARK WAY
1.º TRIMESTRE**

2025



QUEM SOMOS

GOVERNADOR DO DF

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA - GERAL INTERINA

Maria Fernanda Cortes de
Oliveira

CHEFE OUVIDORIA

Amphrisio Romeiro Filho

ADMINISTRADOR

Abdon Luiz Sousa de Barros

EQUIPE

Guilherme Chaves de Azevedo



NOSSOS NÚMEROS

1.º TRIMESTRE

FORMAS DE ENTRADA

REGISTROS NO 1.º TRIMESTRE



54 - Internet - 93,1%



01 - Central 162- 1,7%



03 - Presencial - 5,2%

ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 58 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 95, enquanto em 2025 houve uma diminuição de -63,9%.

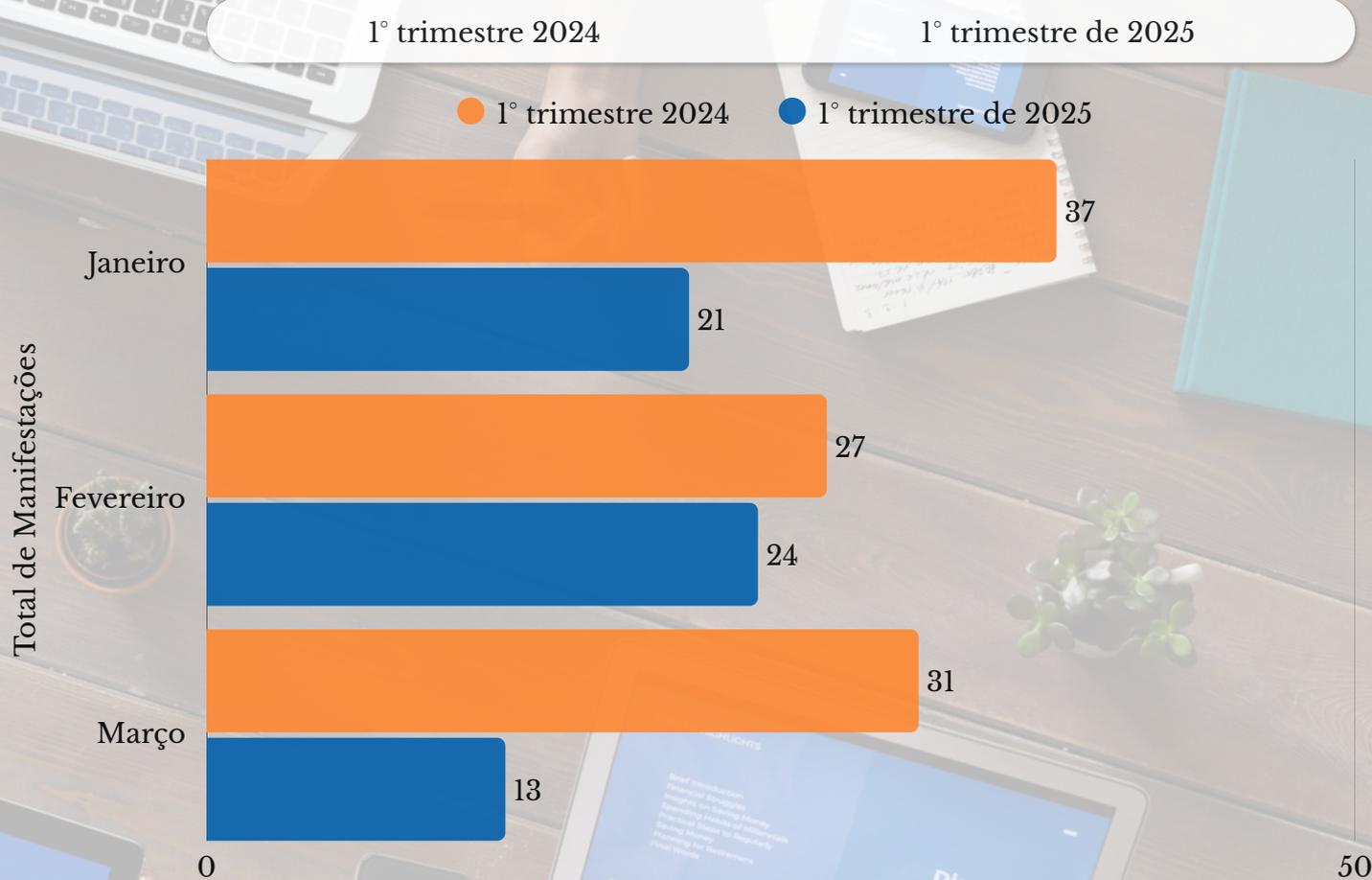
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado como meio de entrada, com 54 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 73 manifestações realizadas pela internet assim, uma redução de registro de 35,18% em 2025. Isso indica uma queda pela preferência do uso das plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 15 em 2024 para 1 em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 7 em 2024 para 3 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



ANÁLISE

Observamos que o meses de janeiro e fevereiro registraram o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025. Esse aumento pode ser atribuído ao período chuvoso, o que aumenta o registro do serviço de reparo de vias (tapa buraco).

Em contraste, os meses de janeiro e fevereiro apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Percebemos que no 1º trimestre de 2025 houve aumento nos registros considerando o mesmo período de 2024.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



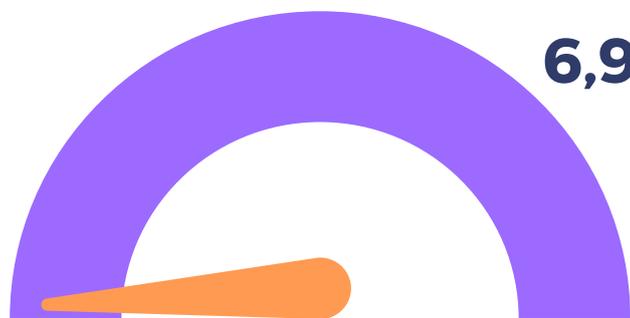
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

ANÁLISE

As solicitações teve um leve acréscimo, de 2024 para 2025, passando de 45 para 27, o que representa uma redução de cerca de 40%.

Essa diminuição pode indicar que os usuários estão utilizando o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta.

Assim, a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância ou seja recorre quando a solicitação inicial não é atendida.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

45,5%

1º Tapa buraco
(vias públicas)

21,8%

2º Coleta de
galhos e
troncos de
árvores

18,2%

3º Construção
de calçadas

3,6%

4º Agendamento de
serviços públicos

1,8%

5º Manutenção
de estradas,
rodovias

ANÁLISE

Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com 2025 tivemos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2024, o assunto tapa buraco teve 44 registros, o maior número, seguido por 17 manifestações relacionadas ao assunto coleta de galhos e tronco de árvores (área pública urbana) e 04 para assunto coleta de entulhos (resto de obra) em local irregular.

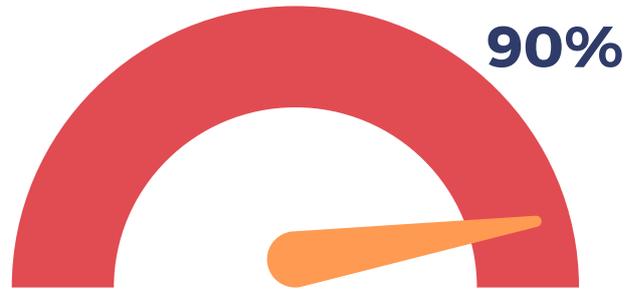
Já em 2025, o cenário mudou. O assunto tapa buraco diminuiu para 25 registros, decréscimo de 43,18%, mesmo sendo nos meses chuvosos, continua o tipo de assunto mais demandado.

INDICADORES

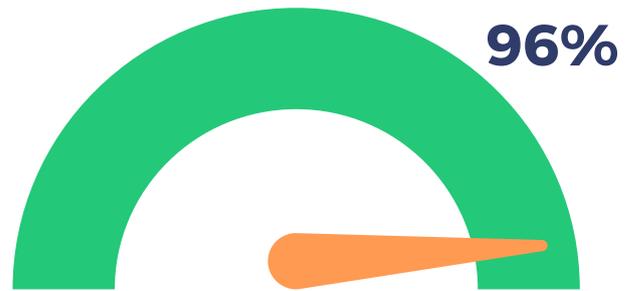
Satisfação com atendimento



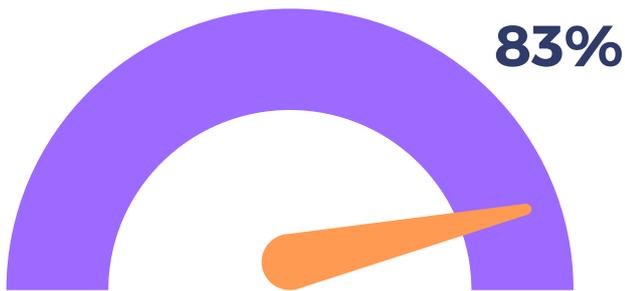
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade
*Índice Adm PW

METAS PARA O PERÍODO



ANÁLISE

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que estamos alcançando as metas que foram indicadas em nosso Plano de Ação Bianual (2024 e 2025), além do que conforme demonstrado, estão acima da meta anual recomendado pela Ouvidoria Geral do DF.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

18

Total de pedidos

4

Tempo médio de resposta (dias)

100

% resposta no prazo

04

Acolhidos

14

Não Acolhidos

ANÁLISE

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 18 pedidos de acesso à informação. Desses, 14 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação.

Respondemos efetivamente 04 pedidos e observamos um aumento de 11% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024. Demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito obter as informações públicas.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

XX

- 1º Reunião Geral da Rede SIGO, na EGOV, dia 08/04/25
- Reunião do Comitê Interno de Governança
- Reuniões semanais com o Gestor máximo

XX

- Ouvidoria Day - Auditório da Caesb, dia 12/03/25

XX

- Reunião com Administrador e Associação Comunitária Park Way (ACPW)
- Comitê Interno de Governança

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 1º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria Administração do Park Way, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, como aumento indicador qualidade da resposta.
- Medidas implementadas foram efetivas.
- Áreas para melhoria: construção de calçadas e recapeamento asfáltico.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se comprometimento da Alta Gestão.

Recomendações:

- Buscar recursos financeiros para construção/manutenção de calçadas e ciclovias;
- Melhorar o fluxo de resposta com área técnica Coordenação Executiva;

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário buscar recursos financeiros para alcançar os objetivos dos projetos. Implementar recomendações e melhorar a comunicação com as áreas técnicas garantirá a melhoria nos prazos de resposta ao cidadão.

Fontes: Painel de Ouvidoria
Painel de Transparência Ativa