

ABRIL - JUNHO

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

2025



QUEM SOMOS

GOVERNADOR DO DF

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

ADMINISTRADOR PARK WAY

Abdon Luiz Sousa de Barros

OUVIDORA GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CHEFE OUVIDORIA

Amphrisio Romeiro Filho

EQUIPE

Guilherme Chaves de Azevedo



NOSSOS NÚMEROS 2.º TRIMESTRE

FORMAS DE ENTRADA

REGISTROS NO 2º TRIMESTRE



54 - Internet - 97,6%



01 - Central 162- 2,4%



03 - Presencial

ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 42 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 80, enquanto em 2025 houve uma diminuição de -47,5%.

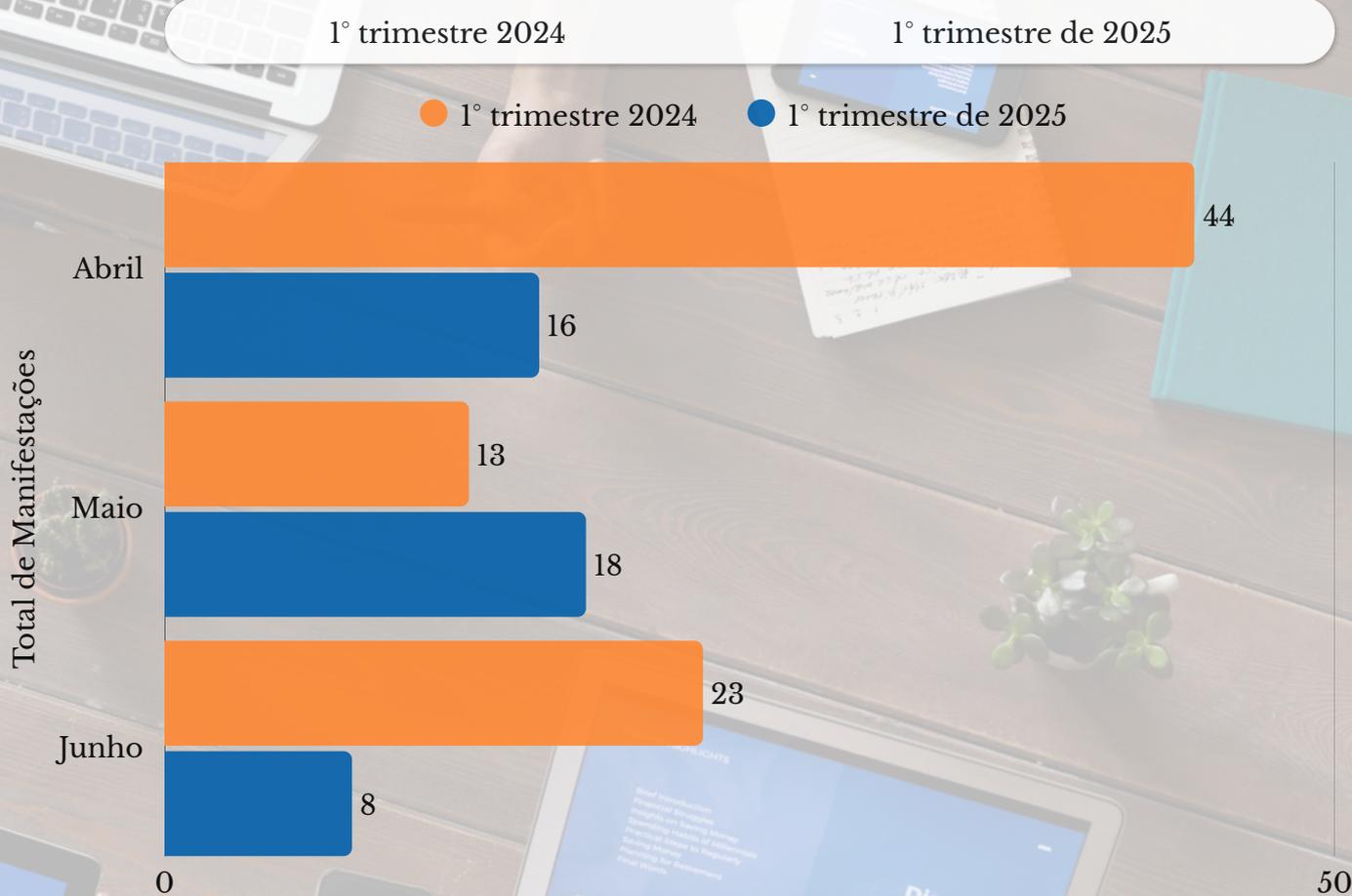
A Internet continua sendo o meio mais utilizado como meio de entrada, com 41 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 71 manifestações realizadas pela internet assim, uma redução de registro de 42,25% em 2025. Isso indica uma queda pela preferência do uso da plataforma on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 5 em 2024 para 1 em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 4 em 2024 para 0 em 2025. Essa considerável redução se deve à implantação da plataforma Administração 24h.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



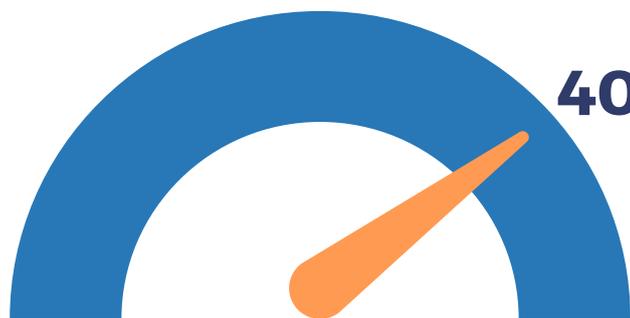
ANÁLISE

Observamos que os meses de abril e maio registraram o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025. Esse aumento pode ser atribuído ao período de estiagem, o que aumenta o registro do serviço de manutenção de calçadas bem como solicitação de zeladoria.

Em contraste, o mês de maio apresentou uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Percebemos que no 2º trimestre de 2025 houve uma redução nos registros considerando o mesmo período de 2024.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação

40,5%



Solicitação

38,1%



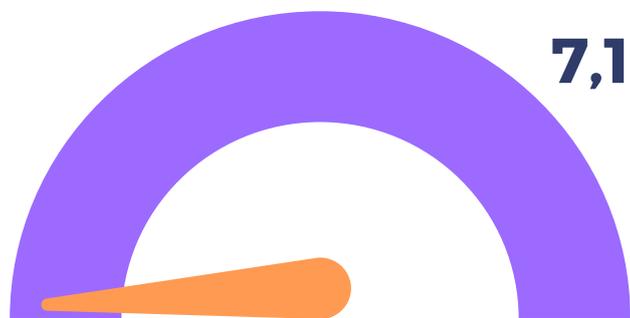
Elogio

7,1%



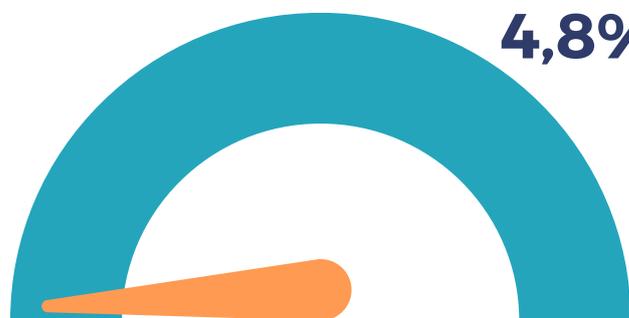
Denúncia

2,4%



Informação

7,1%



Sugestão

4,8%

ANÁLISE

As solicitações teve uma redução, de 2024 para 2025, passando de 23 para 16, o que representa 30,43%.

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

27,8%

1º Tapa buraco
(vias públicas)

25,0%

2º Coleta de
galhos e
troncos de
árvores

19,4%

3º Construção
de calçadas

5,6%

4º Manutenção de
calçadas (danificadas
ou irregulares)

5,6%

5º Roçagem de
mato, capim

ANÁLISE

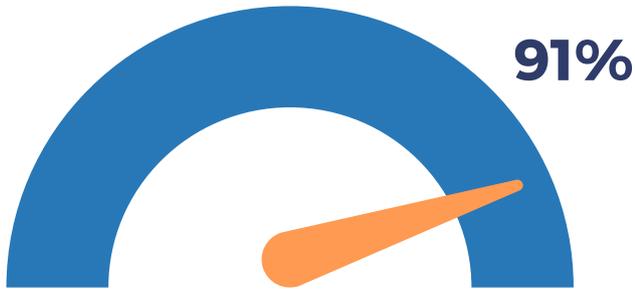
Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com 2025 tivemos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2024, o assunto construção de calçadas teve 28 registros, o maior número, seguido por 19 manifestações relacionadas ao assunto tapa buraco (vias públicas) e 06 para assunto coleta de galhos e tronco de árvores.

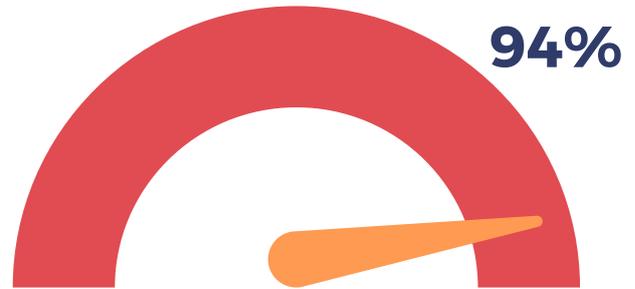
Já em 2025, o cenário mudou. O assunto tapa buraco diminuiu para 10 registros, decréscimo de 47,36%, mesmo sendo nos meses menos chuvosos, ainda continua o tipo de assunto mais demandado.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



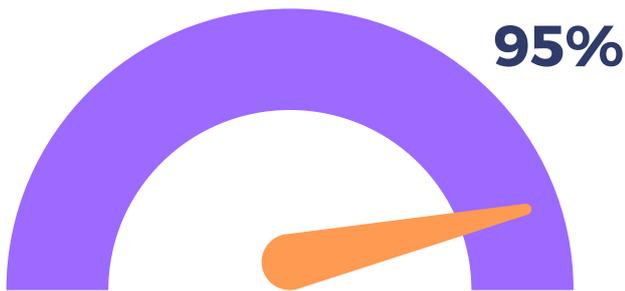
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema

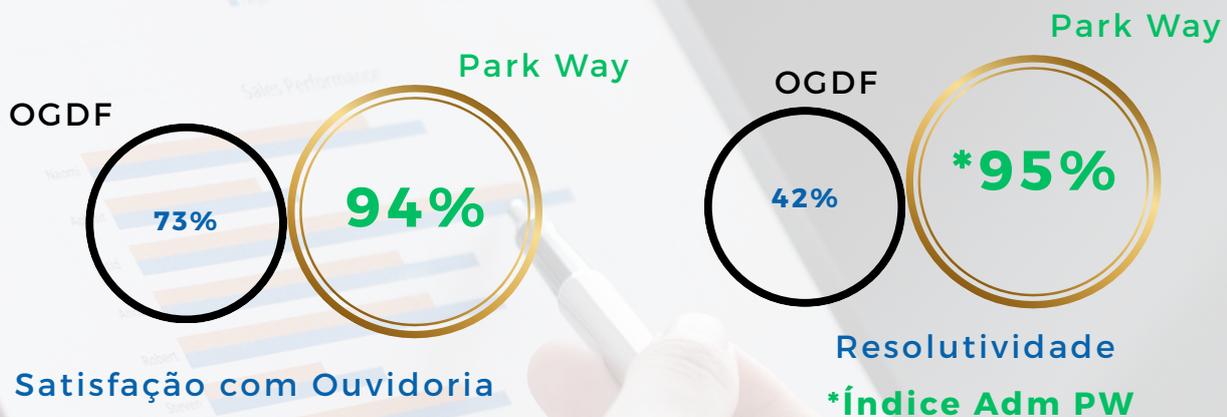
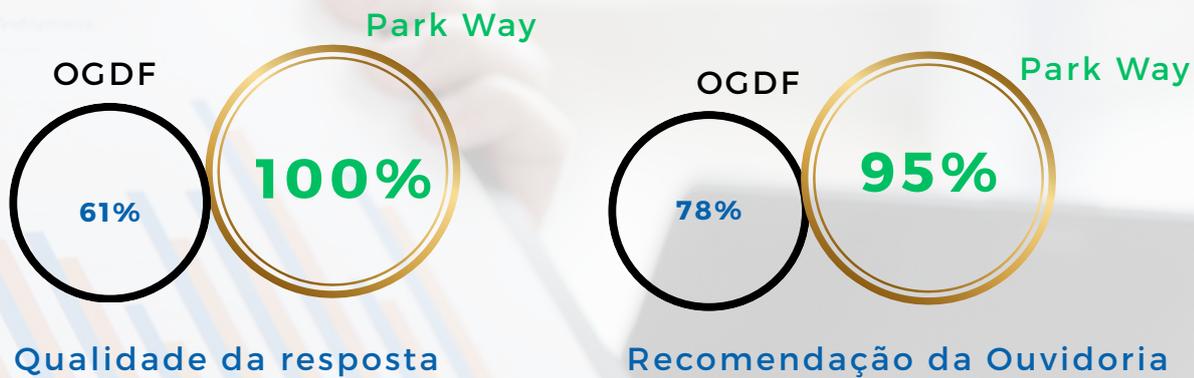


Recomendação



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

11

Total de pedidos

7

Tempo médio de resposta (dias)

100

% resposta no prazo

06

Acolhidos

05

Não Acolhidos

ANÁLISE

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 11 pedidos de acesso à informação. Desses, 05 não foram acolhidos devido a diversas razões como: Órgão não tem competência para responder, solicitante requer prestação de serviços, não se caracterizando pedido de acesso à informação.

Respondemos efetivamente 06 pedidos, observamos diminuição de 83,33% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024. Em 2022 o e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão) foi substituído pelo Participa-DF ocorrendo muitos pedidos equivocados, acreditamos que agora os Cidadãos já acostumaram com o novo sistema representando o número real de pedidos desta Seccional.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

XX

- Reuniões semanais com o Gestor máximo
- Reunião com Conselho de Segurança

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 2º 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 Passiva