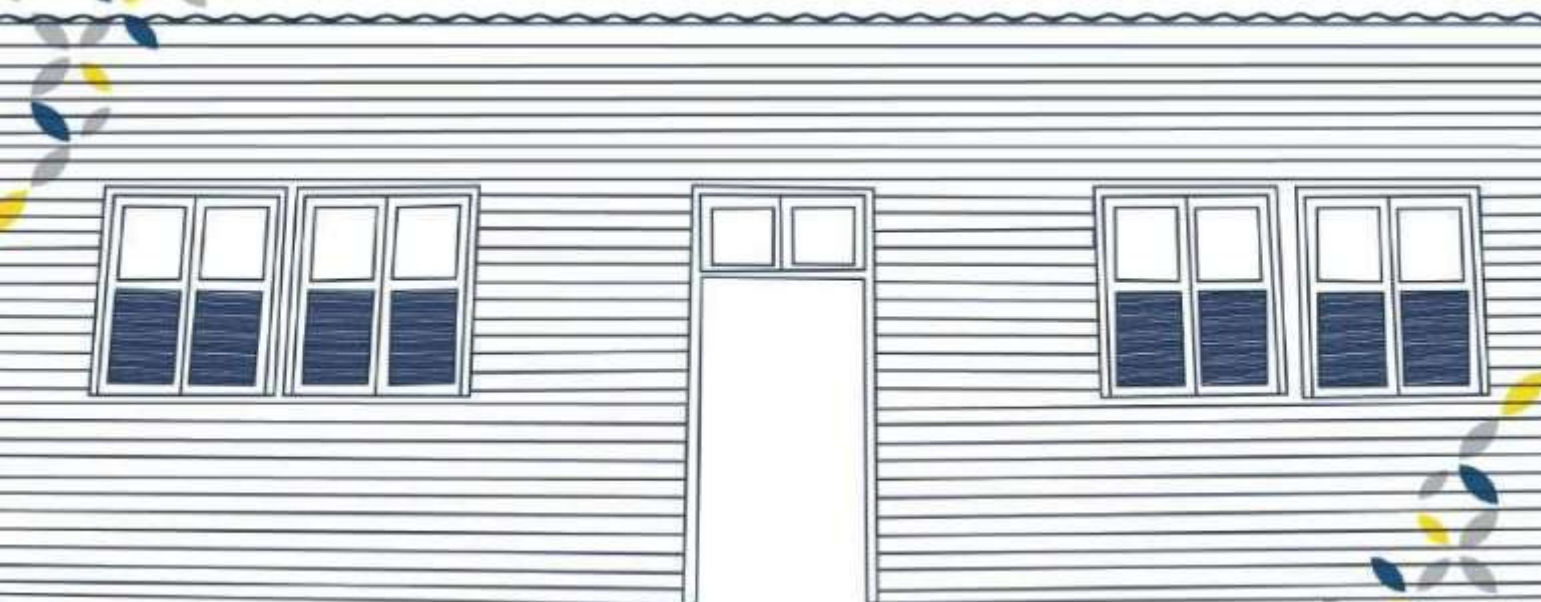


RELATÓRIO 4º TRIMESTRE - 2022
OUVIDORIA RA-NB



Administração Regional do
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



GDF
É tempo de ação.

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza Fonseca

ADMINISTRADOR REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE

Cláudio Márcio de Oliveira

CHEFE DA OUVIDORIA RA-NB

Charles Pereira da Silva

1 - INTRODUÇÃO

1.1 – Apresentação da Ouvidoria

1.1.1 - Da Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço para o cidadão se relacionar com o Governo do Distrito Federal, de forma a garantir sua participação na melhoria dos serviços públicos prestados, objetivando uma melhor qualidade de vida.

1.1.2 - Do Papel da Ouvidoria

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma unidade de ouvidoria especializada, com a finalidade de cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações), assim como acompanhar o andamento até a resposta final, que será repassada ao cidadão no prazo máximo de 20 dias. Em caso de denúncia poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria Geral.

Além das atribuições já explanadas, as ouvidorias também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, por intermédio da plataforma e-SIC, no qual os cidadãos podem facilmente acessar.

1.1.3 - Do Plano de Ação para Atendimento das Demandas na RA-NB

A ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante desenvolveu um sistema interno para organizar todas as manifestações protocoladas no sistema PARTICIPA-DF.

Desta forma, nas ações executadas a equipe da ouvidoria consegue otimizar tempo e economizar recursos públicos, princípios fundamentais para uma gestão de qualidade e resultados precisos.

1.2 – Apresentação do Relatório 4º TRIMESTRE 2022- Ouvidoria RA-NB

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante, correspondente ao período de 01/10/2022 a 31/12/2022, no qual constam dados estatísticos e informações referentes as manifestações protocoladas ou encaminhadas para esta unidade.

2 - CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

O cidadão possui alguns canais para manifestar-se perante a Ouvidoria do GDF, sendo mais utilizados o endereço eletrônico, o canal telefônico 162 e o atendimento presencial.

2.1 - Endereço Eletrônico

Uma das maneiras de protocolar manifestação para ouvidoria é feita pela internet.

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações no endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, que será direcionada ao órgão competente.

2.2 - Ligue 162

Outra possibilidade é a central de atendimento do GDF, ligando para o número 162, nos dias de segunda à sexta-feira, no horário das 07hs às 21hs, que será orientado a efetivar seu protocolo com absoluto sucesso.

2.3 - Atendimento Presencial

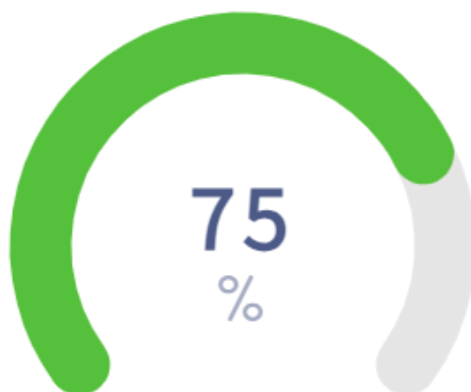
Também o cidadão conta com o espaço físico para atendimento presencial.

Nesse caso, encontra-se disponibilizada uma sala exclusiva na Administração Regional do Núcleo Bandeirante para atendimento, nos dias de segunda à sexta-feira, nos horários das 09hs às 12hs e 14hs às 17:30hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o terceiro trimestre de 2022, foram registrados 38 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (24), reclamação (13), Denúncia (0), sugestão (0), informação (0) e elogio (1).

RESOLUTIVIDADE



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo que 11(onze) demandas foram avaliadas pelo cidadão.

3.1 – ASSUNTOS ABORDADOS

Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos), conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

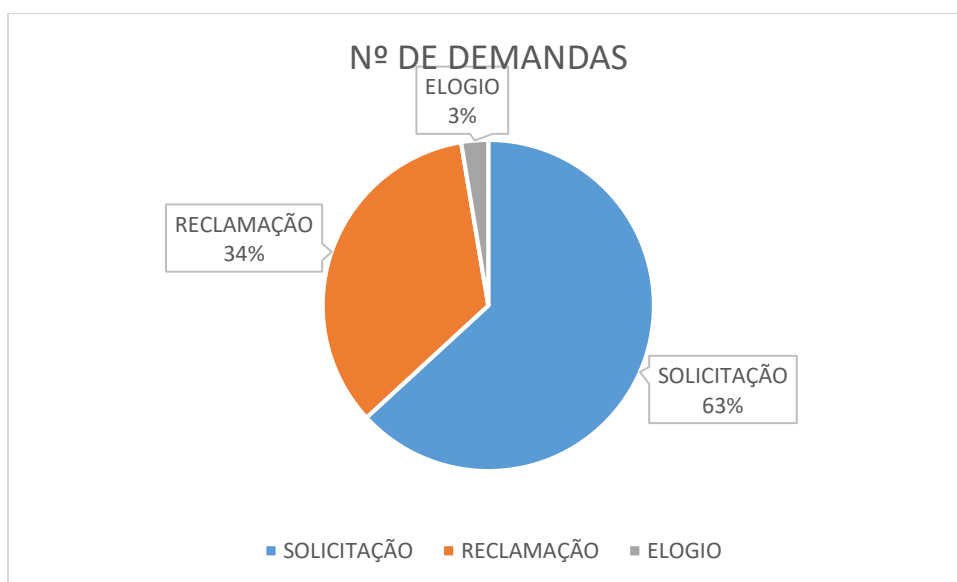
MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa buraco – vias públicas	10
Mnt estrada e rodovias	02
Limpeza e conservação	02
Coleta de entulho em local irregular	02
Servidor público	02
Coleta de inservíveis	02
Pavimentação urbana	02

4 - TIPOLOGIA DOS PROTOCOLOS

As manifestações apresentadas nas ouvidorias do GDF se distinguem em seis tipologias, sendo as solicitações (SO), reclamações (RE), denúncias (DE), sugestões (SU), elogios (EL) e informações (IN).

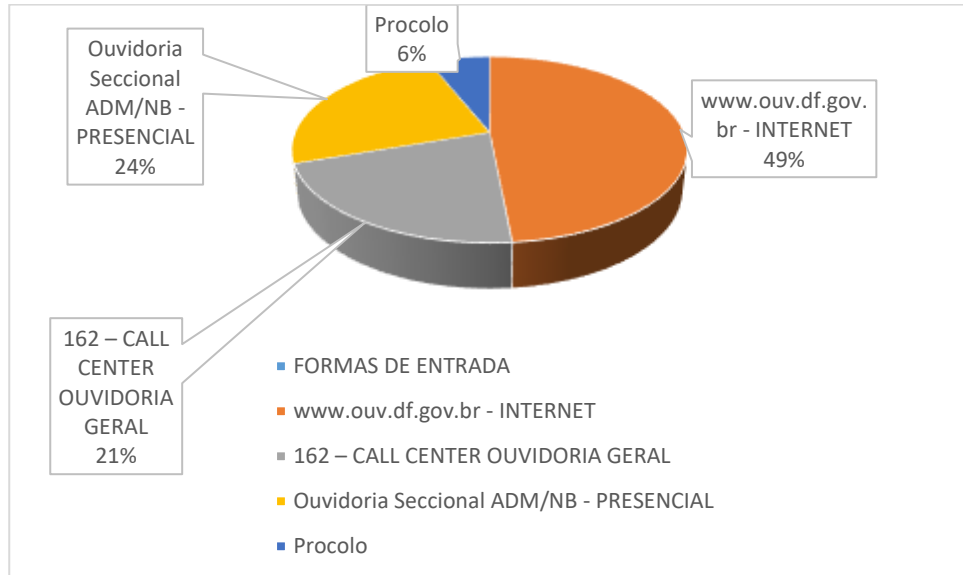
No terceiro trimestre de 2022, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 66% do total protocolado.

POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	24	63%
RECLAMAÇÃO	13	34%
ELOGIO	01	3%

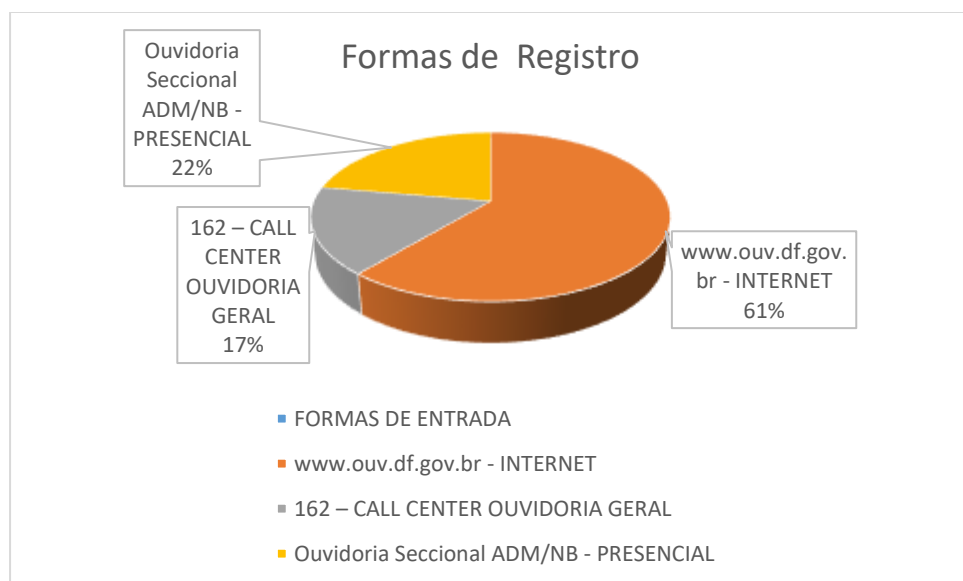


4 – FORMAS DE ENTRADA

Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, verificou-se que o mais utilizado pelos cidadãos na Ouvidoria RA-NB foi por intermédio da internet, totalizando 16 demandas.

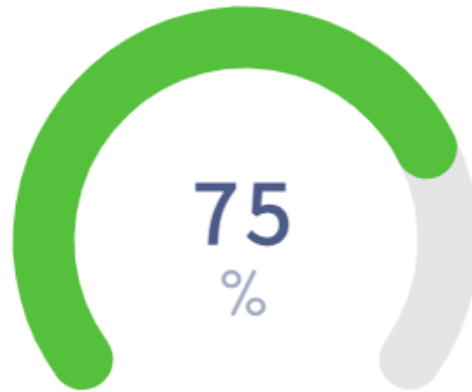


FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	22
162 - CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	06
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	11



5 – PESQUISA E TRÂMITES DAS MANIFESTAÇÕES

RESOLUTIVIDADE



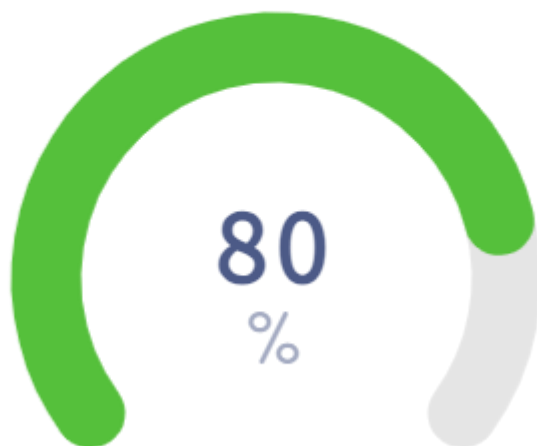
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



6 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/10/2022 a 31/12/2022 – 4º trimestre 2022, foi solicitado um pedido de de informação.

QUADRO COMPARATIVO 4º TRIMESTRE 2021 - 2º TRIMESTRE 2022

FORMA DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2022	2º TRIMESTRE 2022	3º TRIMESTRE 2022	4º TRIMESTRE 2022
e-SIC	02	00	00	01
PRESENCIAL	00	00	00	00
OUTROS	00	00	00	00

Núcleo Bandeirante, 11 de maio de 2023

Charles Pereira da Silva

Chefe da Ouvidoria RA-NB charles.silva@bandeirante.df.gov.br

Tel. : 3550-6228 Ramal: 8009 (Ouvidoria NB)