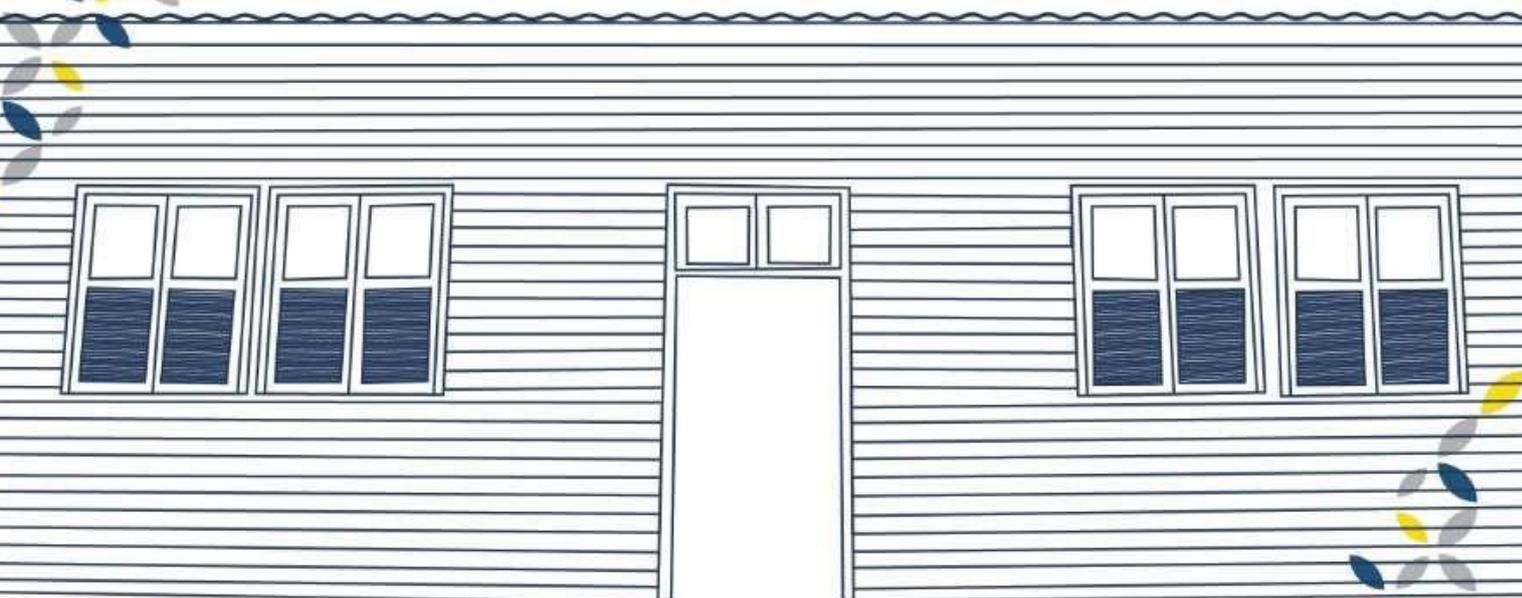




RELATÓRIO 1º TRIMESTRE - 2020
OUVIDORIA – RA VIII



**Administração Regional do
Núcleo Bandeirante - RA-VIII**



GDF
É tempo de ação.

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL

José dos Reis de Oliveira

ADMINISTRADOR REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE

Adalberto de Carvalho

CHEFE DA OUVIDORIA RA-VIII

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º TRIMESTRE 2020 – RA-VIII
01/01/2020 – 31/03/2020

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 (reclamações, sugestões, elogios e informações), assim como acompanhar o andamento até a resposta final, que será repassada ao cidadão. 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-VIII

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

Desta forma, as ações executadas pela equipe conseguem otimizar tempo e economizar recursos públicos, princípios fundamentais para uma gestão de qualidade e resultados precisos.

1.2 – Apresentação do Relatório 1º TRIMESTRE 2020- Ouvidoria RA-VIII

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades, correspondente ao período de 01/01/2020 a 31/03/2020, da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante RA-VIII, no qual constam dados estatísticos e informações referentes as manifestações protocoladas nesta 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.ouv.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 08hs às 12hs e 14hs às 18hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o primeiro trimestre de 2020, foram registrados 41 protocolos relacionados a ouvidoria RA-VIII, dentre as tipologias de solicitação, reclamação, elogio, sugestão e denúncia, não se percebendo a modalidade informação.

A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração envolvidos, obteve um exemplar índice de resolutividade, sendo este 93,4% das demandas.

| ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE | |
|---|---------------|
| RESPONDIDOS | 41 PROTOCOLOS |
| RESOLVIDOS | 41 |
| RESOLVIDOS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR | 12 |
| NÃO RESOLVIDOS | 01 |
| NÃO RESOLVIDOS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR | 01 |
| PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE 93,4% | |



4 – ASSUNTOS ABORDADOS

Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora recolhimento de entulhos e galhos nas vias públicas, conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

Dentre os 41 protocolos percebidos pela Ouvidoria RA-VIII, os mais solicitados foram relacionados a recolhimento de entulho despejados de forma irregular e recolhimentos de galhos nas vias públicas, totalizando 24% das ações.

Além de encaminhar as demandas, a ouvidoria sugere aos profissionais da administração que orientem os moradores para a efetuar o descarte de maneira correta, evitando transtornos aos demais cidadãos.

| MAIS SOLICITADOS | Nº DE DEMANDAS | PERCENTUAL |
|---|----------------|------------|
| RECOLHIMENTO DE ENTULHOS/GALHOS E OUTROS | 10 | 24,3% |
| PODAS/ROÇAGENS | 08 | 19,5% |
| MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE CONTÊINERES/LIXEIRAS | 06 | 14,6% |
| PAVIMENTAÇÃO/TAPA BURACOS | 05 | 12,1% |
| MANUTENÇÃO EM QUADRAS/PARQUES | 03 | 7,3% |
| MANUTENÇÃO EM CALÇADAS | 03 | 7,3% |

| | | |
|---------------------------|----|------|
| RELACIONADAS A BIBLIOTECA | 02 | 4,8% |
| OUTROS | 04 | 9,7% |

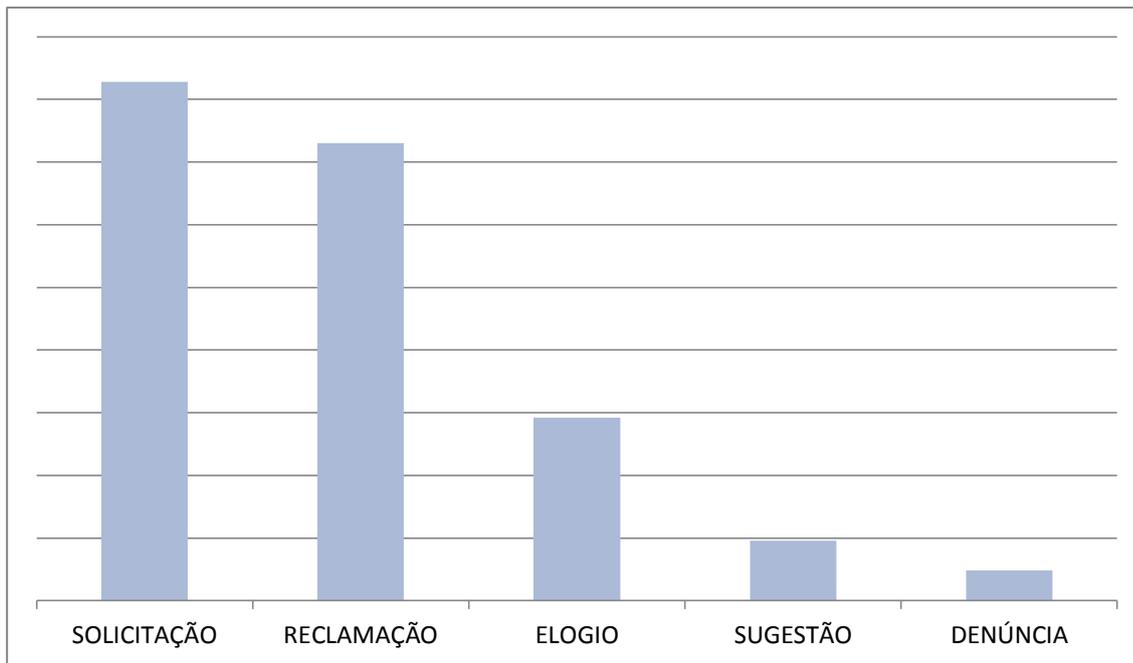


5 – TIPOLOGIA DOS PROTOCOLOS

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

No primeiro trimestre de 2020, a ouvidoria da RA-VIII registrou cinco tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 41,4% do total protocolado.

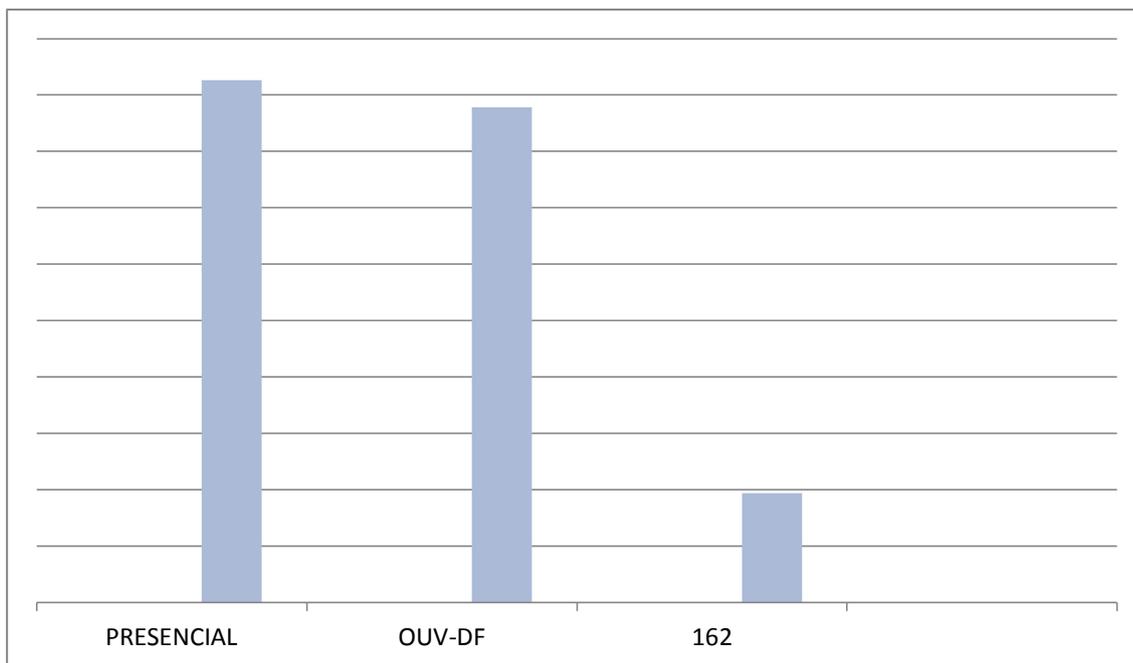
| POR CLASSIFICAÇÃO | Nº DE DEMANDAS | PERCENTUAL |
|-------------------|----------------|------------|
| SOLICITAÇÃO | 17 | 41,4% |
| RECLAMAÇÃO | 15 | 36,5% |
| ELOGIO | 06 | 14,6% |
| SUGESTÃO | 02 | 4,8% |
| DENÚNCIA | 01 | 2,4% |



6 – FORMAS DE ENTRADA

Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, foi verificado que o mais utilizado pelo cidadão nesta Ouvidoria RA-VIII foi de maneira presencial, onde a equipe recebe o morador na Administração e encaminha a demanda.

| FORMAS DE ENTRADA | |
|-------------------|----|
| PRESENCIAL | 19 |
| OUV-DF | 18 |
| 162 | 04 |



7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/01/2020 a 31/03/2020 | Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades

Índice de Resolutividade

93 %
resolutividade

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

98 %
satisfação

Índice de Recomendação

95 %
recomendação

Satisfação com o Atendimento

100 %

atendimento

Satisfação com o Sistema

100 %

sistema

Satisfação com a Resposta

95 %

resposta

8 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/01/2020 a 31/03/2020 – 1º trimestre 2020, foram solicitados 03 (três) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

QUADRO COMPARATIVO 1º TRIMESTRE 2019 / 1º TRIMESTRE 2020

| FORMA DE ENTRADA | 1º TRIMESTRE 2019 | 1º TRIMESTRE 2020 | RESOLUTIVIDADE |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| e-SIC | 3 | 3 | 100% |
| PRESENCIAL | 0 | 0 | - |
| OUTROS | 0 | 0 | - |

Núcleo Bandeirante, 27 de maio de 2020

Cláudio Araújo de Amorim Lopes
Ouvidor RA-VIII