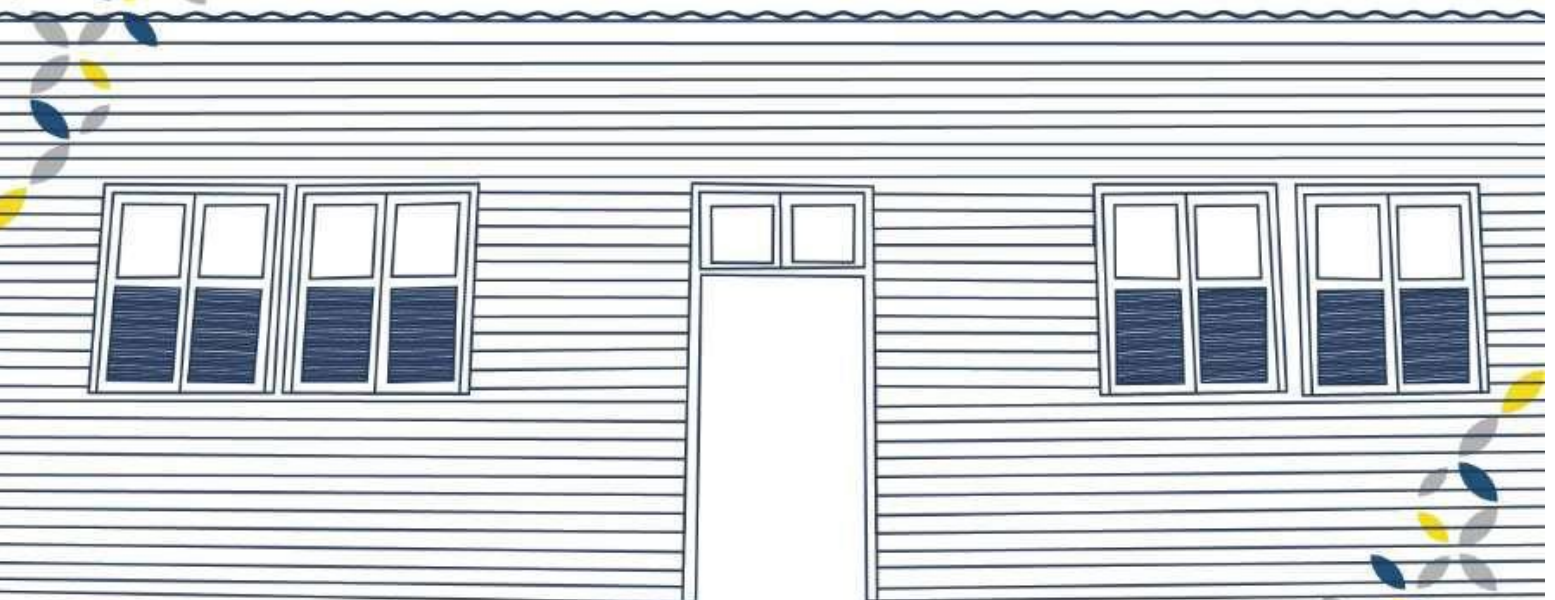




RELATÓRIO 1º TRIMESTRE - 2021 OUVIDORIA – RA-NB



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

Adalberto de Carvalho

CHEFE DA OUVIDORIA RA-NB

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º TRIMESTRE 2021 – RA-NB
01/01/2021 – 31/03/2021

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 OUV-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 1º TRIMESTRE 2021- Ouvidoria RA-NB

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante, correspondente ao período de 01/01/2021 a 31/03/2021, 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.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 09hs às 12hs e 14hs às 17hs.

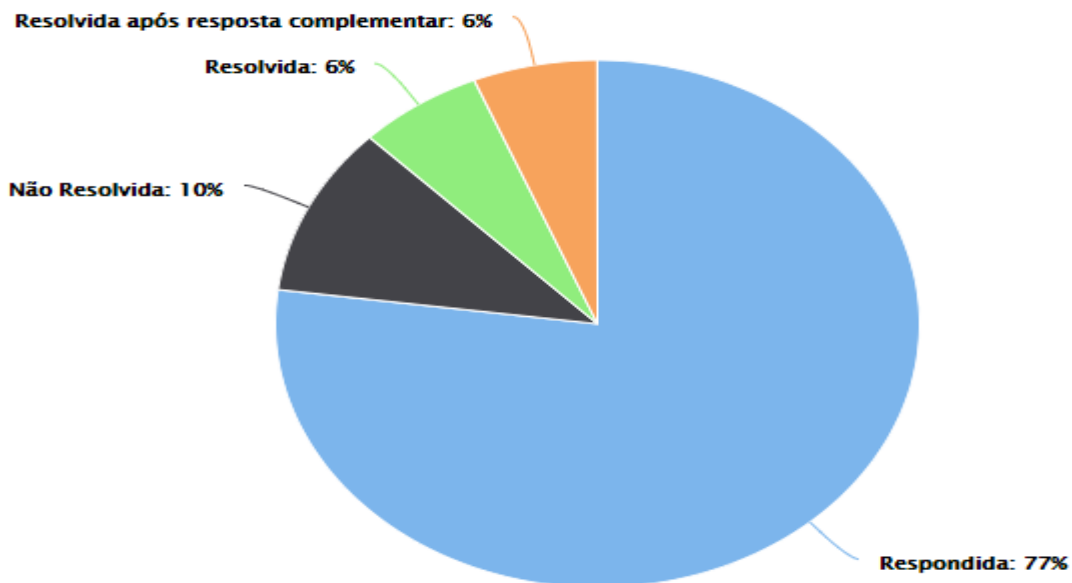
3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o primeiro trimestre de 2021, foram registrados 48 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (26), reclamação (14), informação (3) e elogio (5), não se percebendo a modalidade denúncia e sugestão.

Resolutividade



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo este 55% das demandas.



4 – ASSUNTOS ABORDADOS

Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora coleta de entulho disposto irregularmente, conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

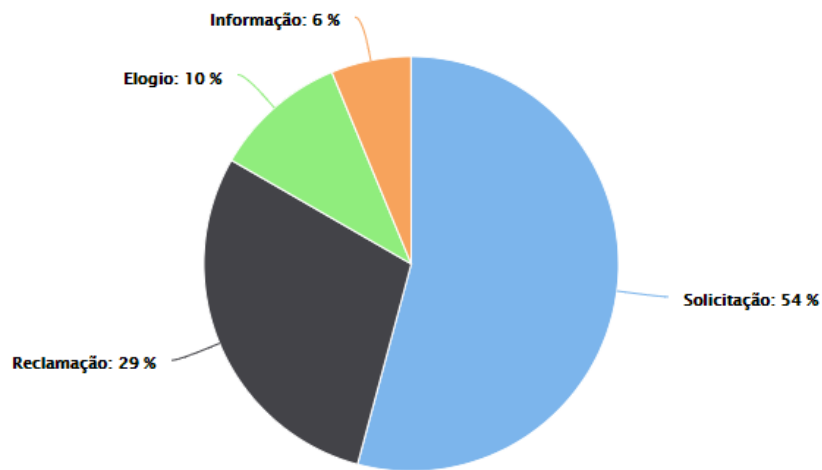
MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa Buracos – manutenção em vias públicas	13
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	05
Funcionamento de órgão público	04
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	04
Coleta de entulho disposto irregularmente	04
Recuperação de calçadas	03
Alistamento ao serviço militar	02
Biblioteca pública	02
Quebra-molas	02
Parquinhos infantis	02

5 – TIPOLOGIA DOS PROTOCOLOS

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

No primeiro trimestre de 2021, a ouvidoria da RA-NB registrou quatro tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 54% do total protocolado.

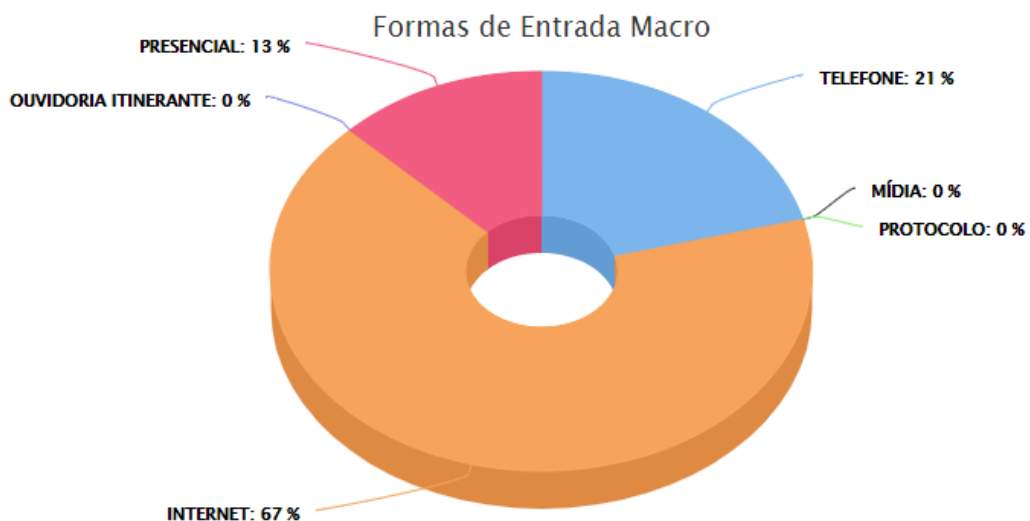
Classificação



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	26	54%
RECLAMAÇÃO	14	29%
ELOGIO	05	10%
INFORMAÇÃO	03	6%

6 – FORMAS DE ENTRADA

Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, verificou-se que o mais utilizado pelos cidadãos na Ouvidoria RA-NB fora por intermédio do site da Ouvidoria Geral do DF. www.ouv.df.gov.br, totalizando 32 demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	32
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	10
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	06

7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

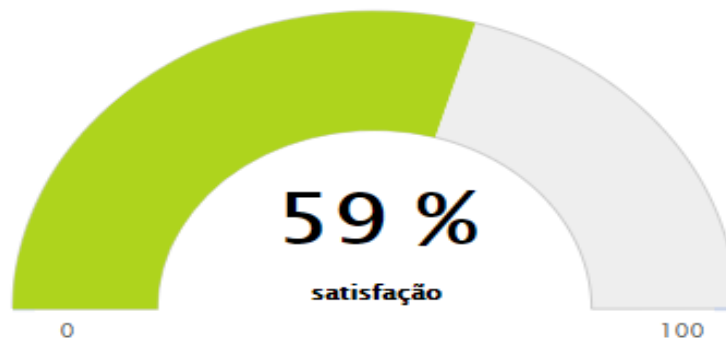
Período: 01/01/2021 a 31/03/2021

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades

Índice de Resolutividade



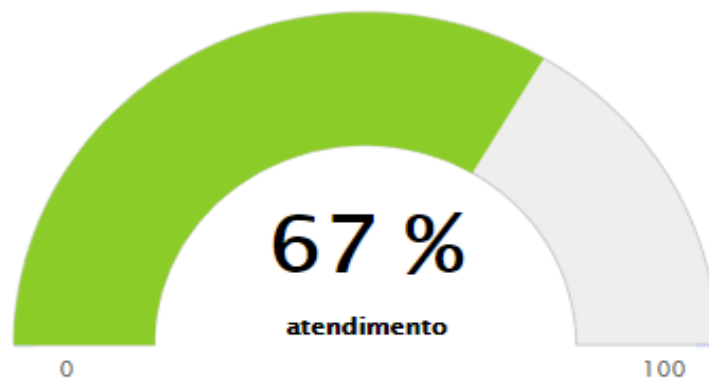
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



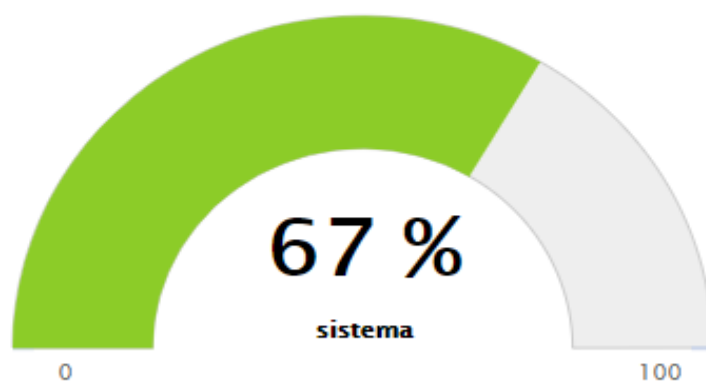
Índice de Recomendação



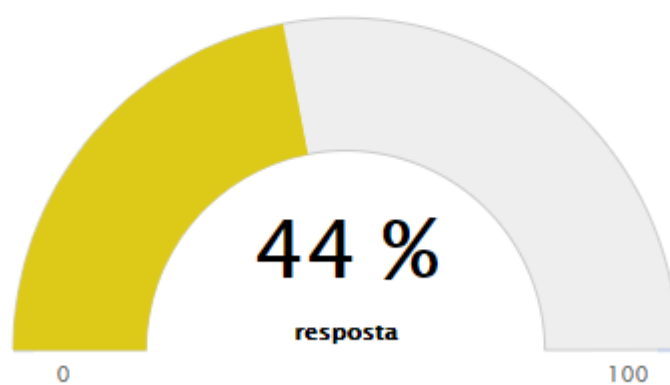
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



8 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/01/2021 a 31/03/2021 – 1º trimestre 2021, foram solicitados 03 (três) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS.

QUADRO COMPARATIVO 4º TRIMESTRE 2020 / 1º TRIMESTRE 2021

FORMA DE ENTRADA	4º TRIMESTRE 2020	1º TRIMESTRE 2021	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	3	3	100%
PRESENCIAL	0	0	-
OUTROS	0	0	-

Núcleo Bandeirante, 20 de abril de 2021

Cláudio Lopes

Chefe da Ouvidoria RA-NB

claudio.lopes@bandeirante.df.gov.br

Tel. : 99279-1625 (Ouvidoria NB)