

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE - 2024
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 1º TRIMESTRE 2024- Ouvidoria RA-NB

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante, correspondente ao período de 01/01/2024 a 31/03/2024, 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, através do endereço eletrônico, do canal telefônico 162 e do 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.

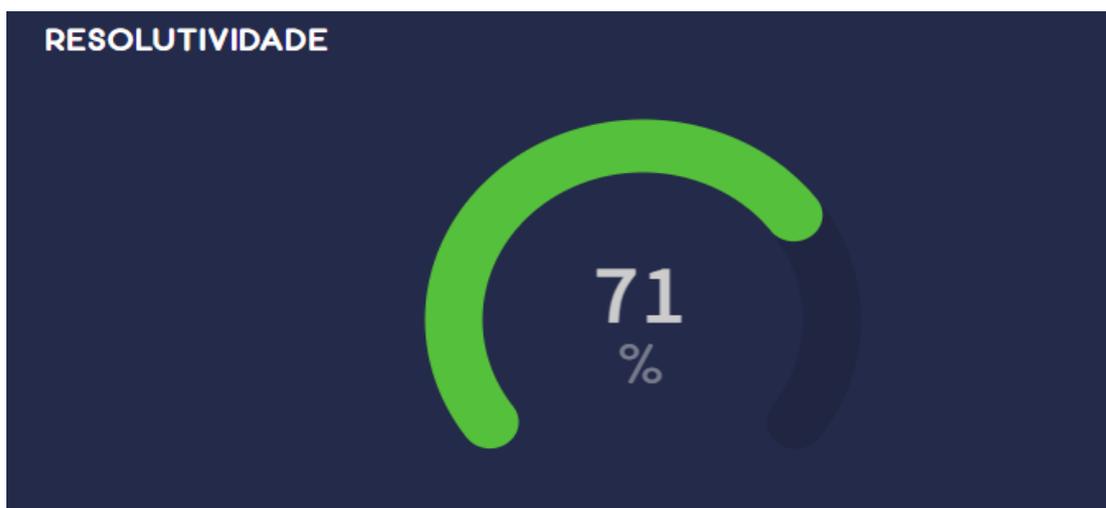
2.3 - Atendimento Presencial

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 17hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o primeiro trimestre de 2024, foram registrados 52 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (17), reclamação (33), Denúncia (0), sugestão (01), informação (01) e elogio (0).



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo que 17(dezessete) demandas foram avaliadas pelo cidadão.

4- ASSUNTOS ABORDADOS

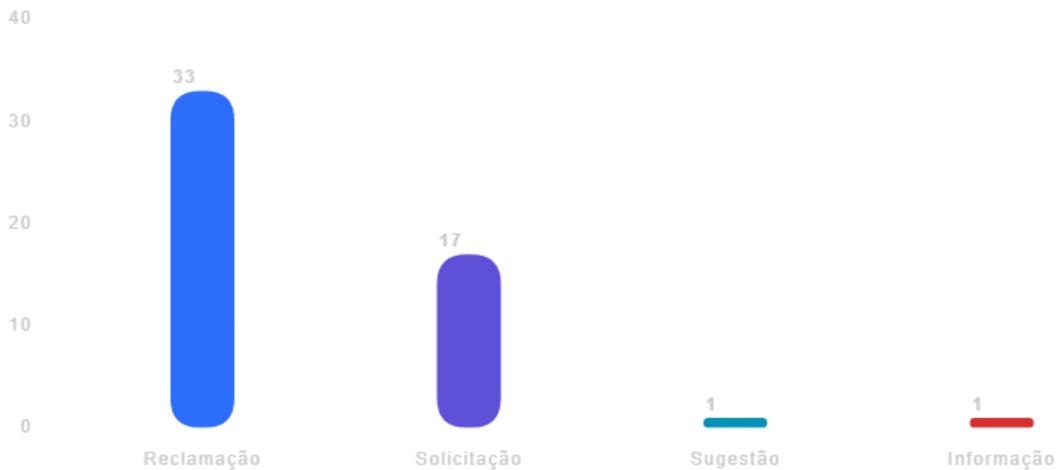
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora Tapa Buracos, conforme observa-se na tabela que segue:

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa buraco – vias públicas	17
Parquinhos infantis	08
Coleta de entulhos (resto obras)	06
Manutenção de calçadas irregulares	04
Coleta de inservíveis (Móveis e equipamentos)	04
Quadra de esportes	03
Ponto de encontro comunitário PEC	02
Pavimentação urbana Asfalto	02
Limpeza e conservação	01
Fiscalização Poluição Visual	01

5 - 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).

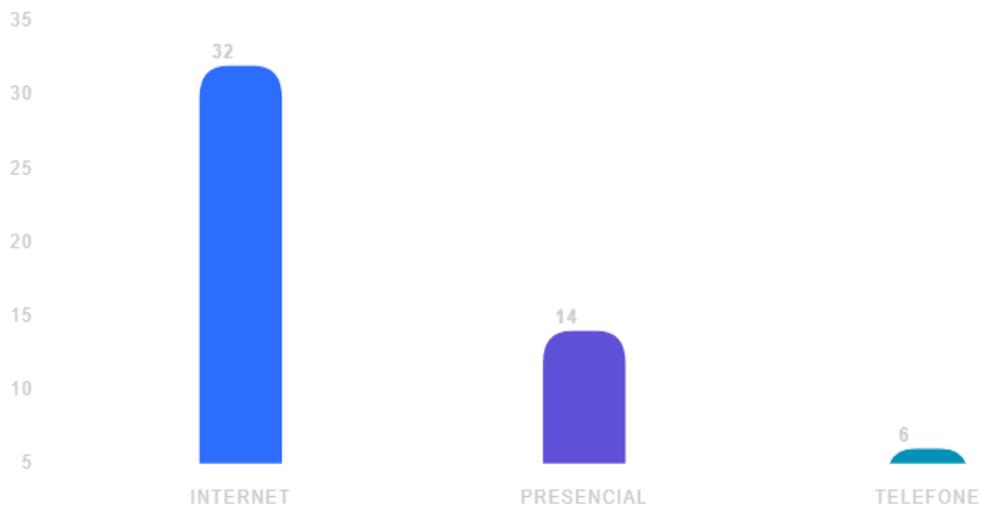
No primeiro trimestre de 2024, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as reclamações foram demandadas em maior número, totalizando 63,5% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	33	63,5%
SOLICITAÇÃO	17	32,7%
SUGESTÃO	01	1,9%
INFORMAÇÃO	01	1,9%

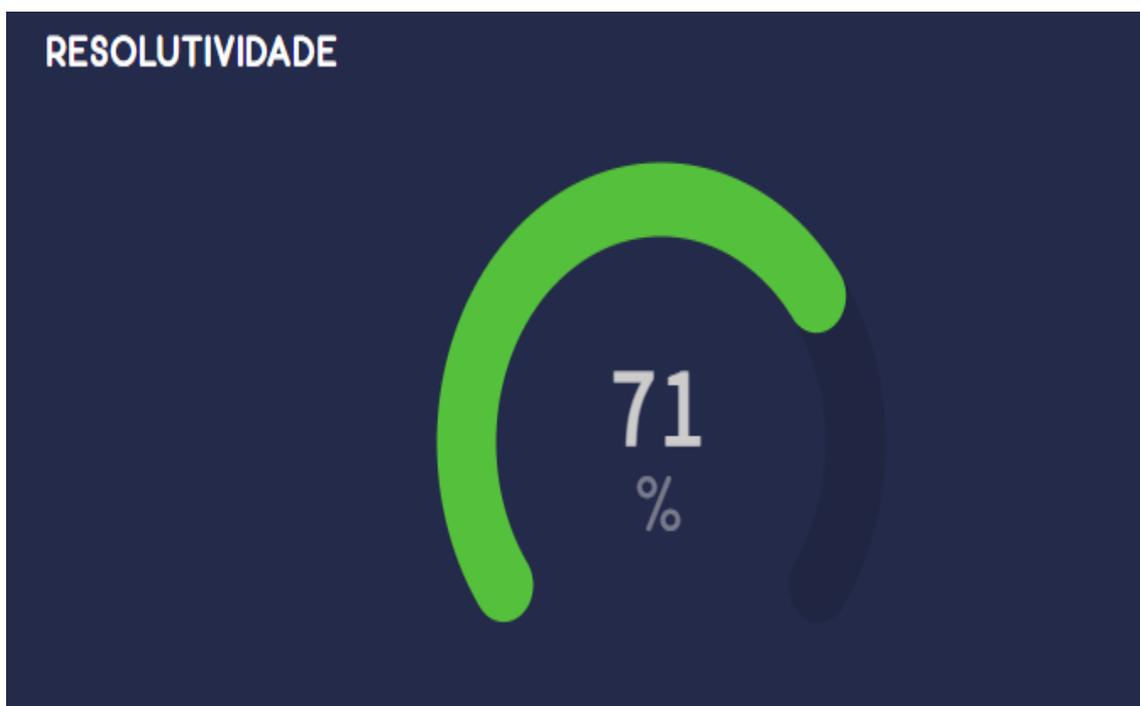
4 – FORMAS DE ENTRADA

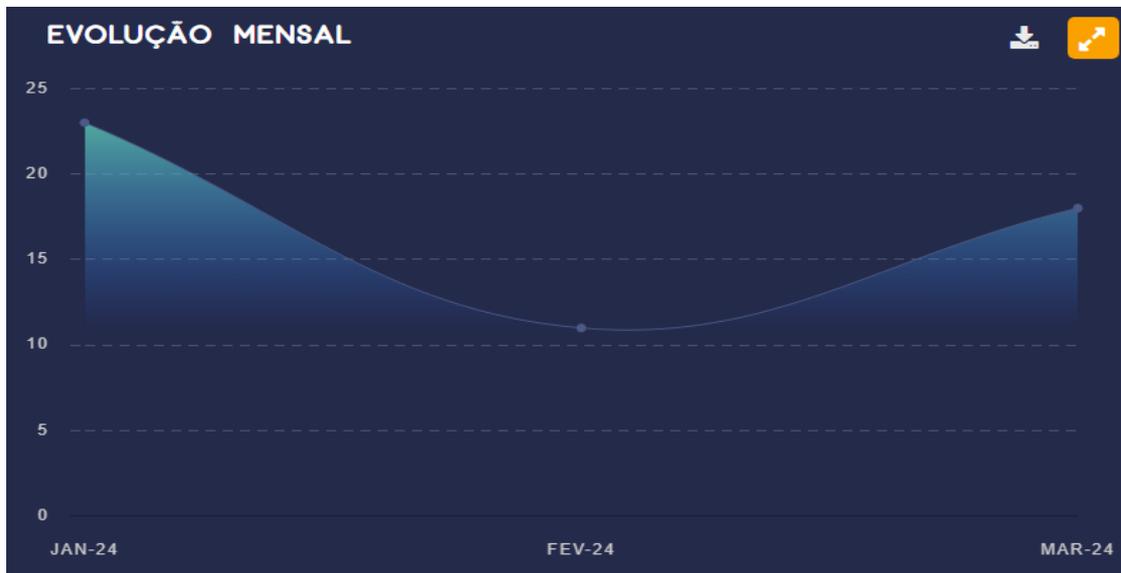
Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, verificou-se que o mais utilizado pelos cidadãos na Ouvidoria RA-NB fora por intermédio da Internet, totalizando 32(trinta e duas) demandas, em segundo, a Presencial totalizando 14(quatorze) demandas e, em terceiro, o CALL CENTER – 162 06(seis) demanda.



FORMAS DE ENTRADA	
www.participa.df.gov.br - INTERNET	32
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	14
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	06

5 – PESQUISA E TRÂMITES DAS MANIFESTAÇÕES





ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

96
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

100
%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



Núcleo Bandeirante, 01 de abril de 2024

Charles Pereira da Silva

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

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