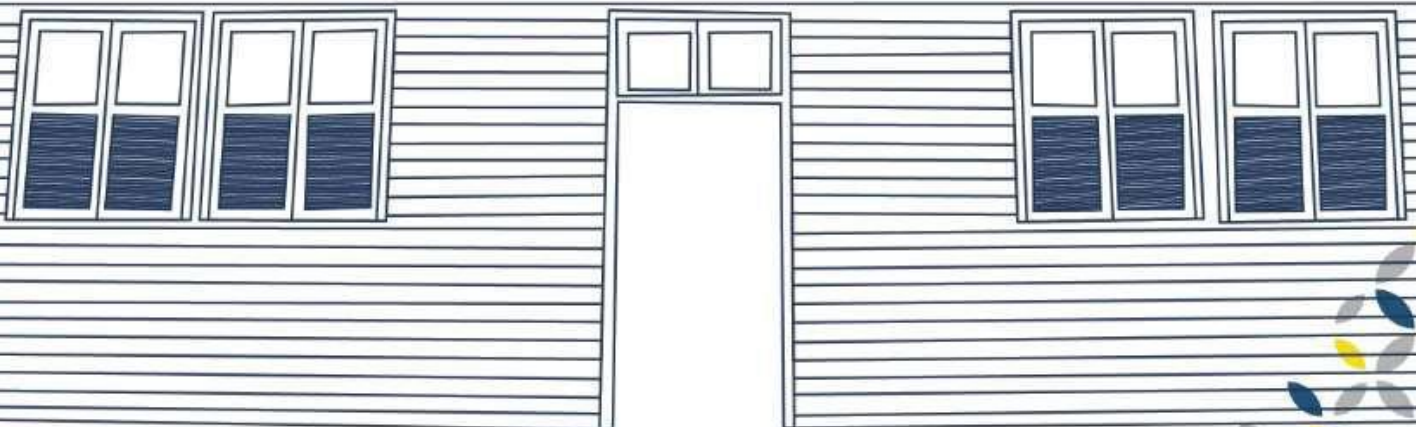




RELATÓRIO 2º TRIMESTRE - 2021
OUVIDORIA – RA-NB



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 2º TRIMESTRE 2021 – RA-NB
01/04/2021 – 30/06/2021

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 2º 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 01/04/2021 a 30/06/2021, 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.

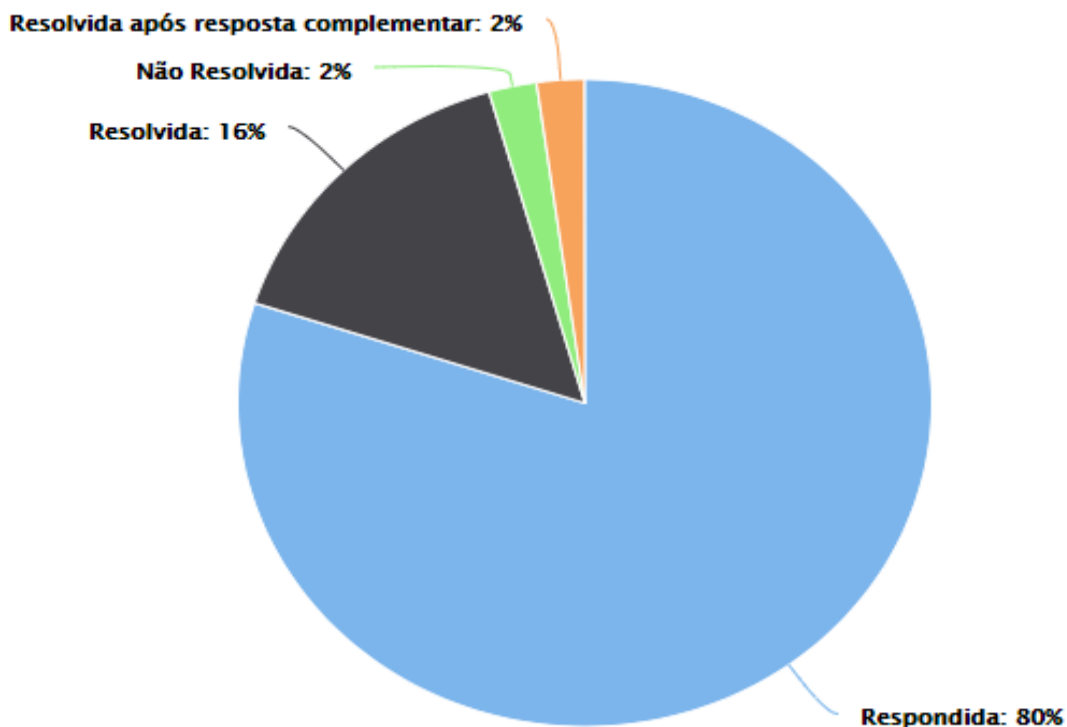
3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o segundo trimestre de 2021, foram registrados 45 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (23), reclamação (10), sugestão (7), elogio (4) e informação (1), 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 excelente índice de resolutividade, sendo este 89% das demandas.



4 – ASSUNTOS ABORDADOS

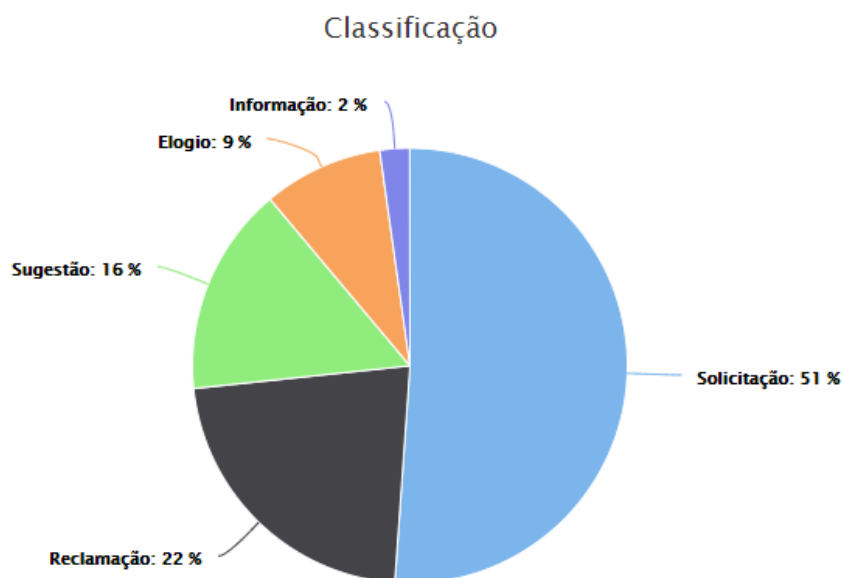
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora coleta de tapa buracos – manutenção em vias públicas, conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa Buracos – manutenção em vias públicas	11
Recuperação de calçadas	07
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	05
Construção de calçadas e/ou meios fios	03
Pavimentação urbana – asfalto	03
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	03
Tempo de espera para atendimento em órgão/entidade pública	02
Projetos e obras de infraestrutura urbana	02
Servidor público	02
Atendimento ao cidadão em órgão/entidade pública do DF	01
Papa entulho	01
Parquinhos infantis	01
Praças e jardins	01
Quadra de esportes	01
Manutenção e segurança em parques e unidades de conservação	01
Coleta de entulho disposto irregularmente	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), informações (IN) e elogio (EL).

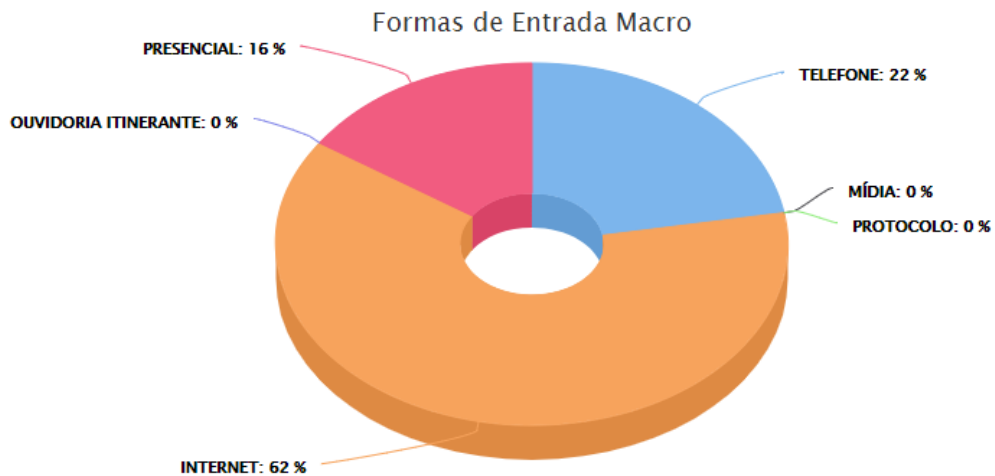
No segundo trimestre de 2021, a ouvidoria da RA-NB registrou cinco tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 51% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	23	51%
RECLAMAÇÃO	10	22%
SUGESTÃO	07	16%
ELOGIO	04	9%
INFORMAÇÃO	01	2%

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 28 demandas.



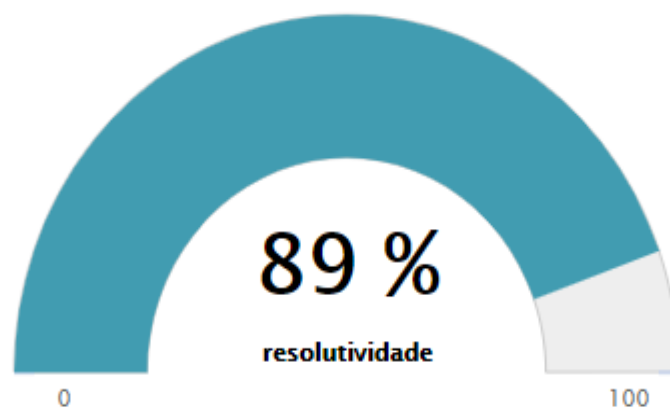
FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	28
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	10
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	07

7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

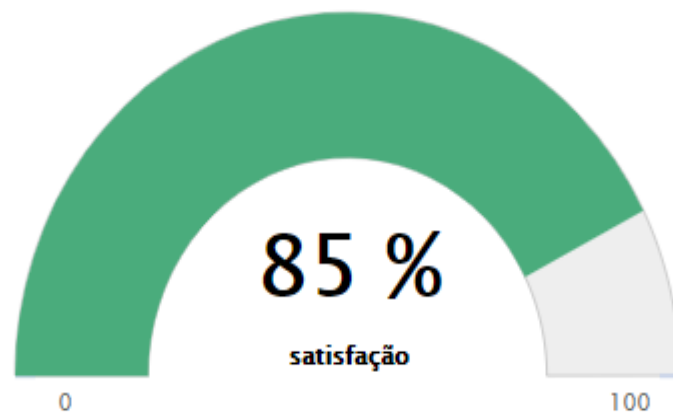
Período: 01/04/2021 a 30/06/2021

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades

Índice de Resolutividade



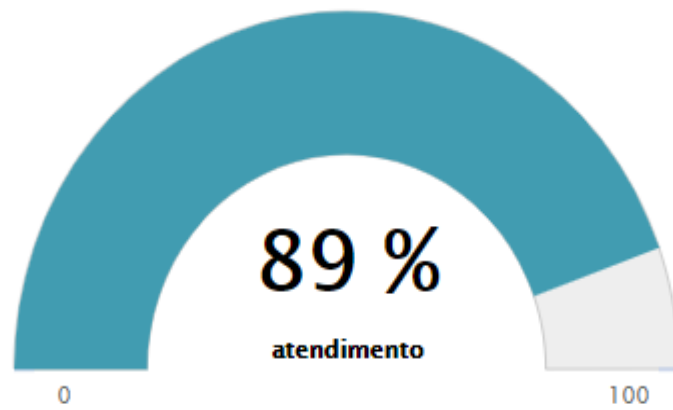
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



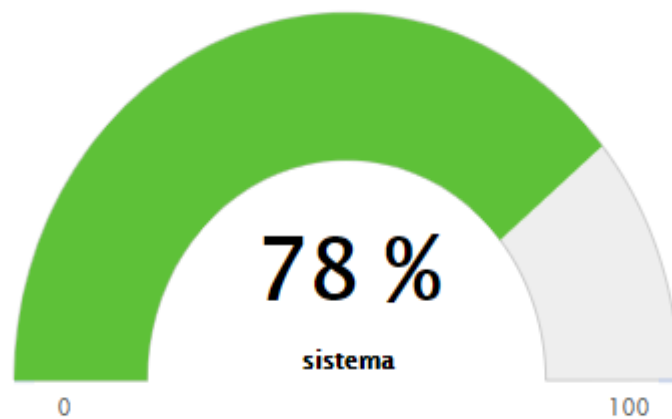
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



8 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/04/2021 a 30/06/2021 – 2º trimestre 2021, foram solicitados 10 (dez) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS.

QUADRO COMPARATIVO 4º TRIMESTRE 2020 / 1º TRIMESTRE 2021

FORMA DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	3	10	100%
PRESENCIAL	0	0	-
OUTROS	0	0	-

Núcleo Bandeirante, 11 de agosto de 2021

Cláudio Lopes

Chefe da Ouvidoria RA-NB

claudio.lopes@bandeirante.df.gov.br

Tel. : 98199-1250 (Ouvidoria NB)