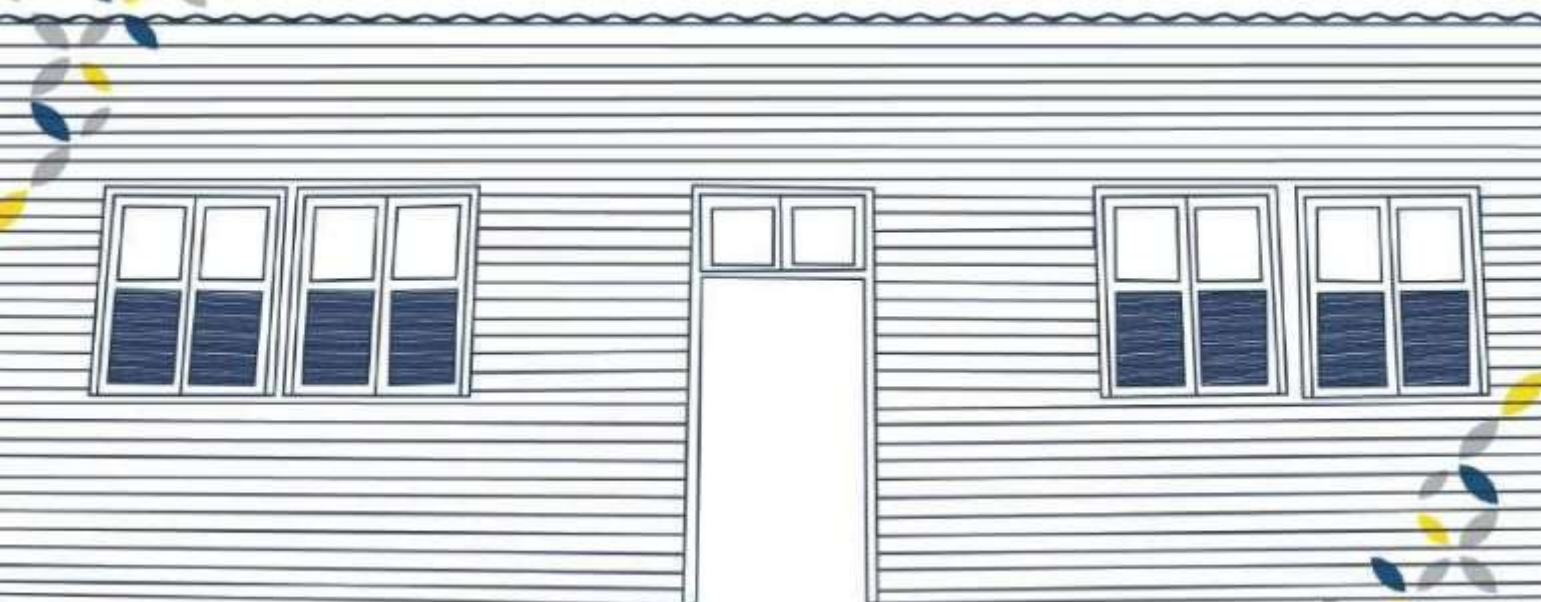




RELATÓRIO 2º TRIMESTRE - 2022
OUVIDORIA – RA-NB



**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

RELATÓRIO OUVIDORIA 2º TRIMESTRE 2022 – RA-NB 01/04/2022 – 30/06/2022

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 2º 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 01/04/2022 a 30/06/2022, 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 17hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o segundo trimestre de 2022, foram registrados 58 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (34), reclamação (23), Denúncia (1), sugestão (0), informação (0) e elogio (1).

Resolutividade de Administração Núcleo Bandeirante – RA VIII



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.

4 – ASSUNTOS ABORDADOS

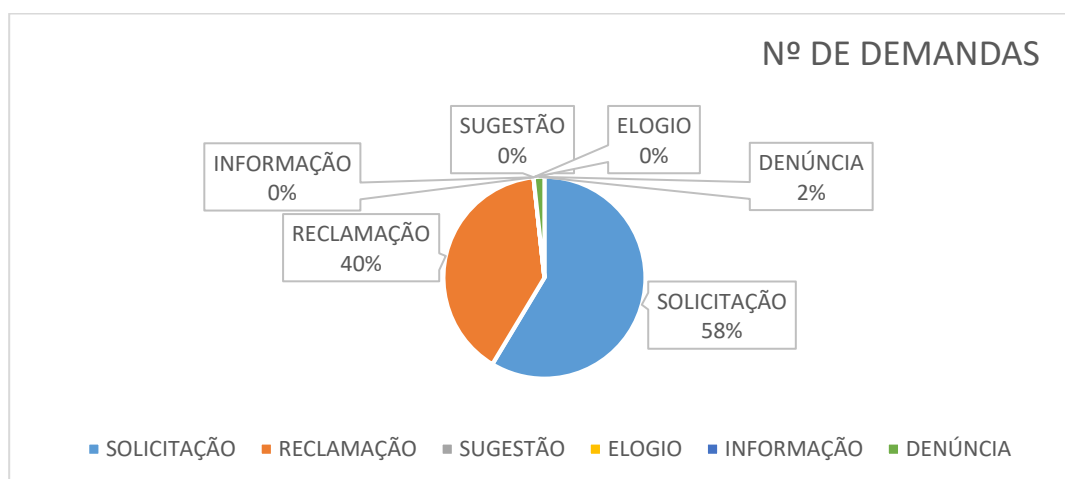
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos), conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)	06
Tapa buraco – vias públicas	05
Parquinhos infantis	04
Coleta de galhos e troncos de árvores	00
Instalação e/ou manutenção de lixeiras	01
Manutenção de bueiro/boca de lobo	06
Manutenção de calçadas (danificadas ou irregulares)	04
Coleta de entulho em local irregular	02
Biblioteca pública	01
Funcionamento de órgão Público	01
Servidor público	01
Planta de imóvel localizado na jurisdição da região administrativa	00
Pista de Skate	01
Licença de funcionamento - alvará	01
Fiscalização em propaganda em área pública	01
Fiscalização em contêiner, recipientes para lixo	01
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	00
Quadra de Esportes	01
PEC – Ponto de encontro comunitário	00
Uso de veículo oficial	01
Roçagem mato / capim	01
Regiões administrativas do DF	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).

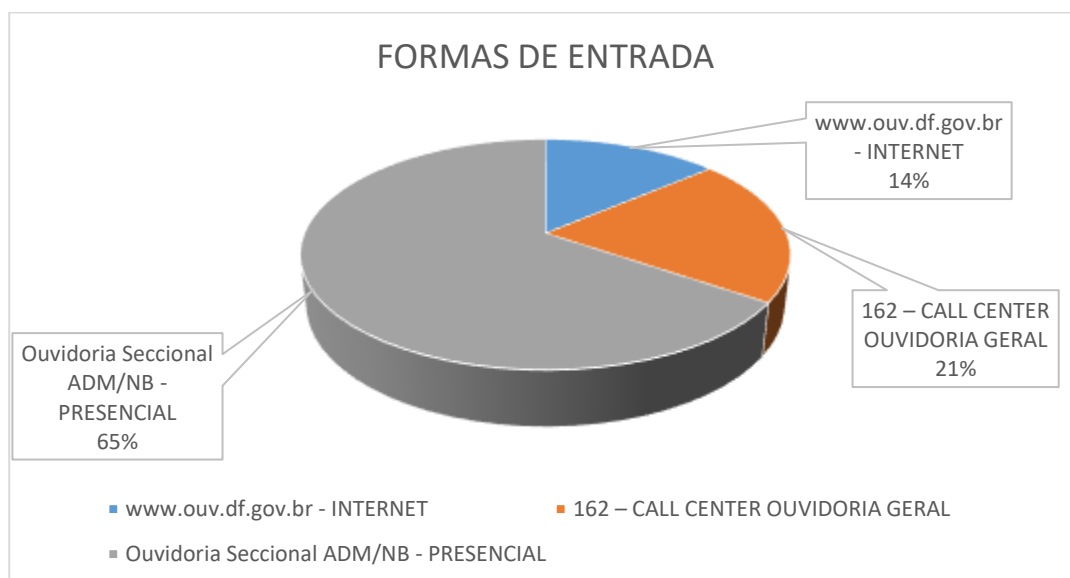
No segundo trimestre de 2022, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 67% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	34	58%
RECLAMAÇÃO	23	40%
SUGESTÃO	0	0%
ELOGIO	0	0%
INFORMAÇÃO	0	0%
DENÚNCIA	1	2%

5 – 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 forma presencial, totalizando 56 demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	08
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	12
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	38

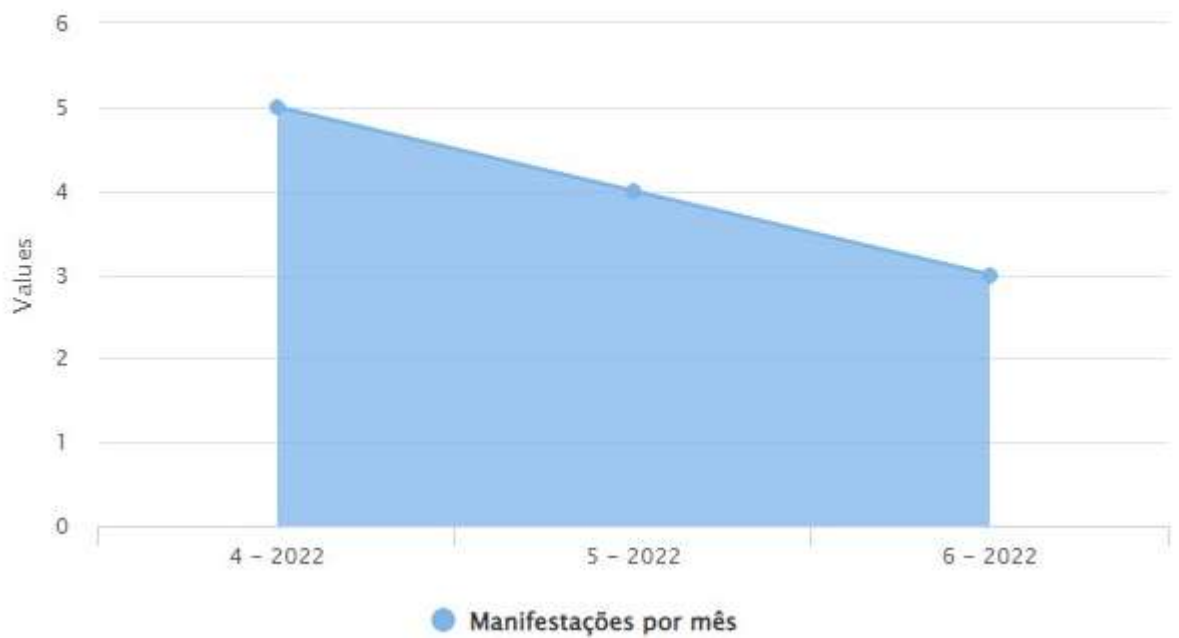
6 – PESQUISA E TRÂMITES DAS MANIFESTAÇÕES

Resolutividade de Administração Núcleo Bandeirante – RA VIII



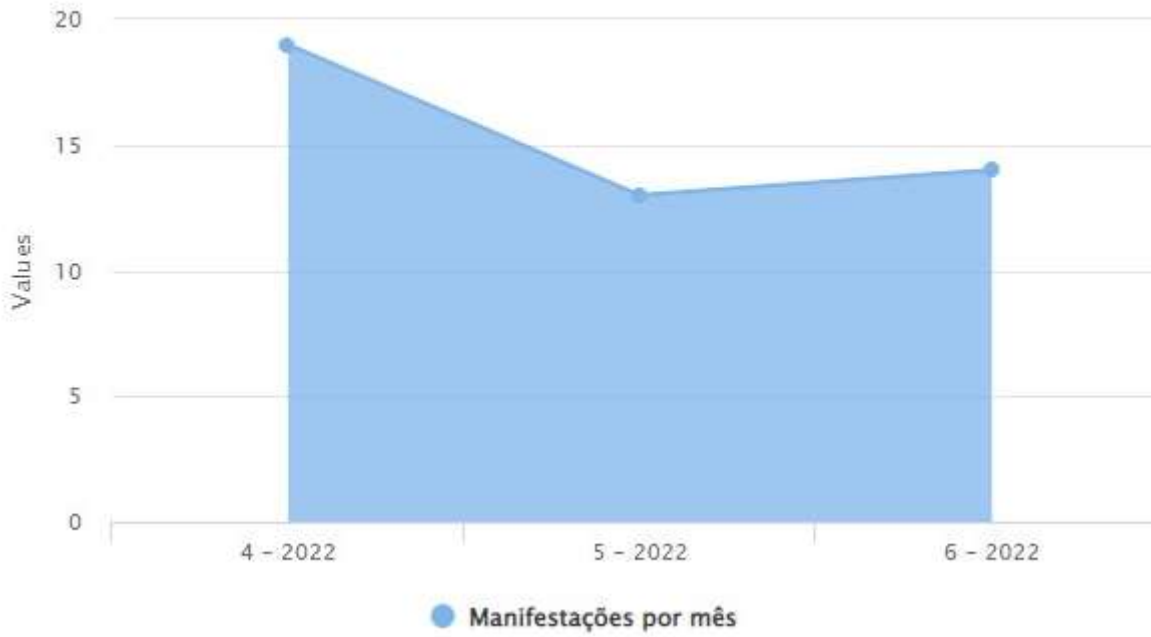
Manifestações Tramitadas

Total: 12



Respostas Definitivas

Total: 46



Manifestações Registradas

Total: 73



7 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/04/2022 a 30/06/2022 – 2º trimestre 2022, não foi solicitado nenhum pedido de de informação.

QUADRO COMPARATIVO 4º TRIMESTRE 2021 - 2º TRIMESTRE 2022

FORMA DE ENTRADA	4º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022	2º TRIMESTRE 2022	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	02	02	00	100%
PRESENCIAL	0	0	0	-
OUTROS	0	0	0	-

Núcleo Bandeirante, 28 de dezembro de 2022

Charles Pereira da Silva

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

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