

# RELATÓRIO 3º 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 Lopes

**RELATÓRIO OUVIDORIA 3º TRIMESTRE 2021 – RA-NB**  
**01/07/2021 – 30/09/2021**

**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 3º 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 01/07/2021 a 30/09/2021, 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

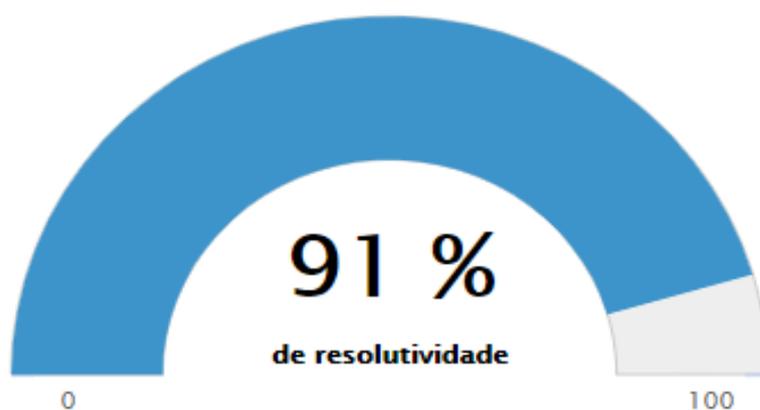
Também o cidadão conta com o espaço físico para atendimento presencial.

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.

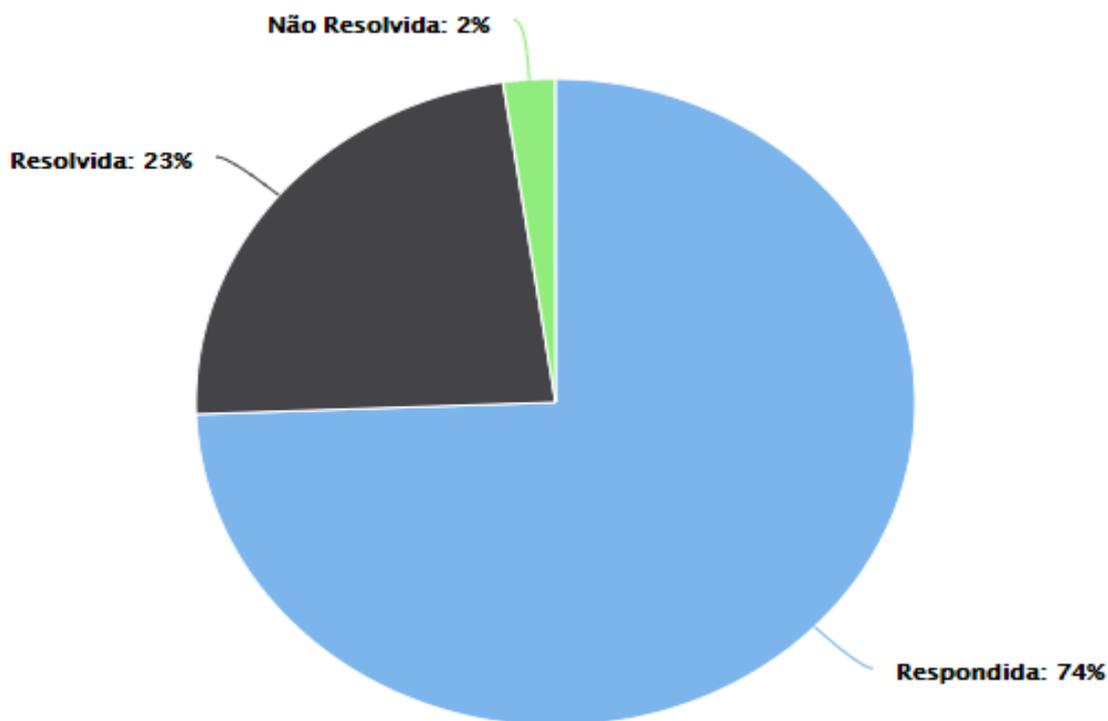
## 3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o terceiro trimestre de 2021, foram registrados 43 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (18), reclamação (12), sugestão (7), denúncia (3), elogio (2) e informação (1).

### 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 91% das demandas avaliadas pelo cidadão.



#### 4 – ASSUNTOS ABORDADOS

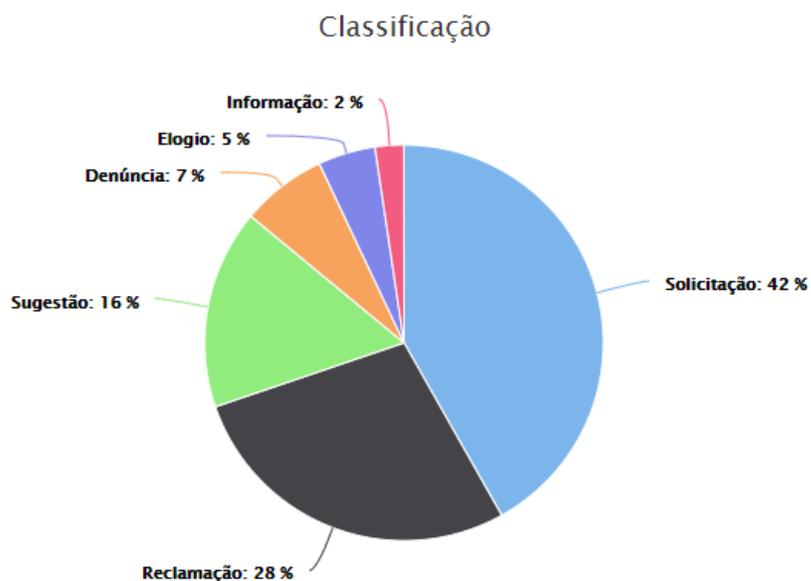
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora coleta de tapa buracos – manutenção em vias públicas, conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa Buracos – manutenção em vias públicas	06
Recuperação de calçadas	04
Servidor público	04
Coleta de entulho disposto irregularmente	03
Biblioteca pública	02
Construção de ciclovias	02
Atendimento ao cidadão em órgão/entidade pública	02
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	02
Papa entulho	02
Fiscalização em feiras	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).

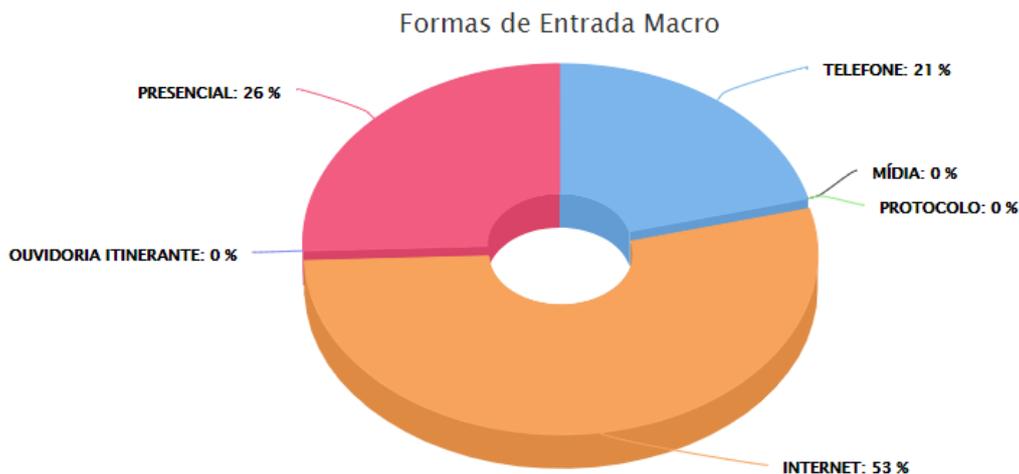
No terceiro trimestre de 2021, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 42% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	18	42%
RECLAMAÇÃO	12	28%
SUGESTÃO	07	16%
DENÚNCIA	03	7%
ELOGIO	02	5%
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](http://www.ouv.df.gov.br), totalizando 23 demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	28
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	19
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	11

## 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

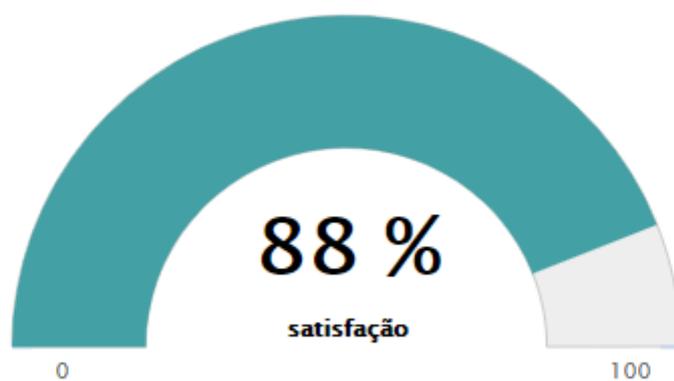
Período: 01/07/2021 a 30/09/2021

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades

### Índice de Resolutividade



## Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



---

## Índice de Recomendação

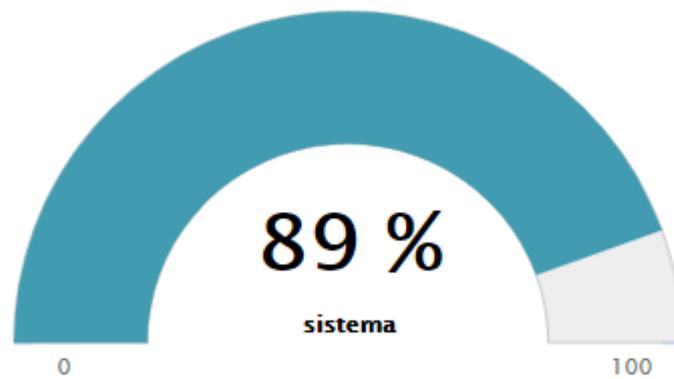


## Satisfação com o Atendimento



---

## Satisfação com o Sistema



## Satisfação com a Resposta



### 8 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/07/2021 a 30/09/2021 – 3º trimestre 2021, foram solicitados 04 (quatro) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS.

#### QUADRO COMPARATIVO 2º TRIMESTRE 2021 - 3º TRIMESTRE 2021

FORMA DE ENTRADA	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	10	04	100%
PRESENCIAL	0	0	-
OUTROS	0	0	-

Núcleo Bandeirante, 16 de novembro de 2021

**Cláudio Lopes**

Chefe da Ouvidoria RA-NB

[claudio.lopes@bandeirante.df.gov.br](mailto:claudio.lopes@bandeirante.df.gov.br)

Tel. : 98199-1250 (Ouvidoria NB)