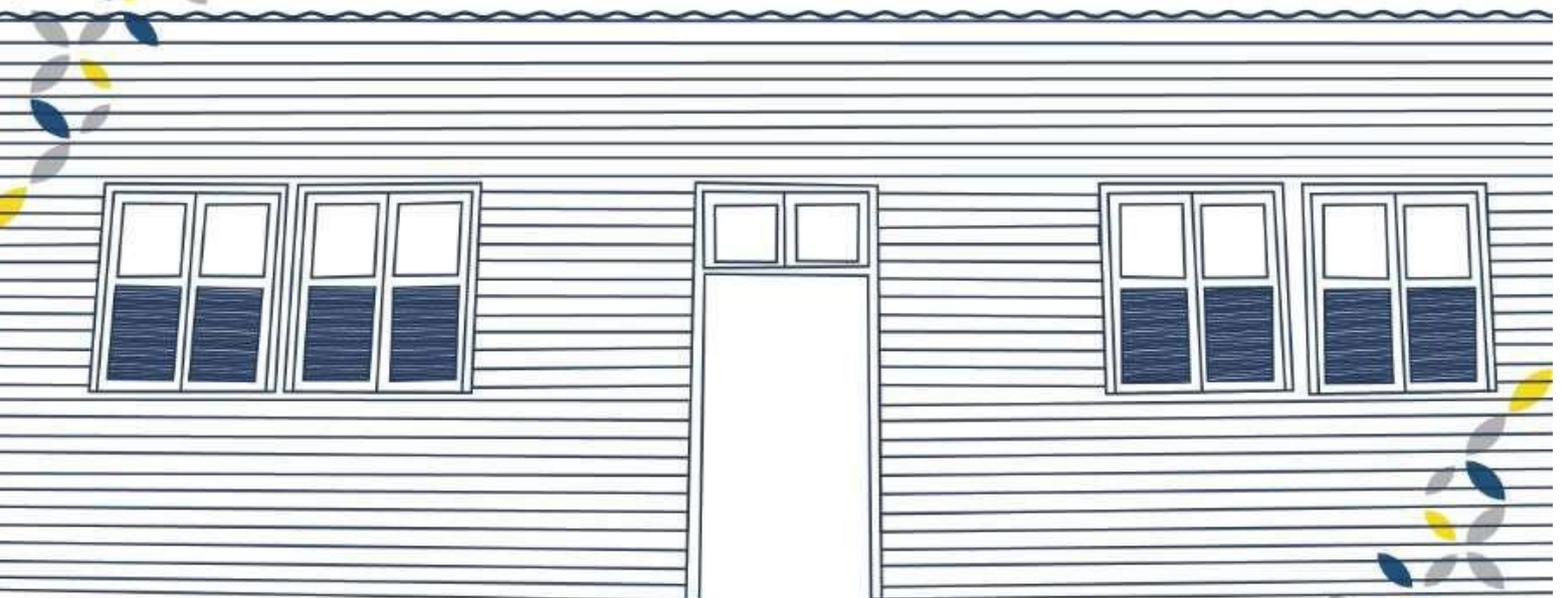


RELATÓRIO 4º TRIMESTRE - 2020
OUVIDORIA – RA-NB



Administração Regional do
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



GDF
É tempo de ação.

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL

José dos Reis de Oliveira

ADMINISTRADOR REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE

Adalberto de Carvalho

CHEFE DA OUVIDORIA RA-NB

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

RELATÓRIO OUVIDORIA 4º TRIMESTRE 2020 – RA-NB
01/10/2020 – 31/12/2020

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 4º TRIMESTRE 2020- Ouvidoria RA-NB

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante, correspondente ao período de 01/10/2020 a 31/12/2020, 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.

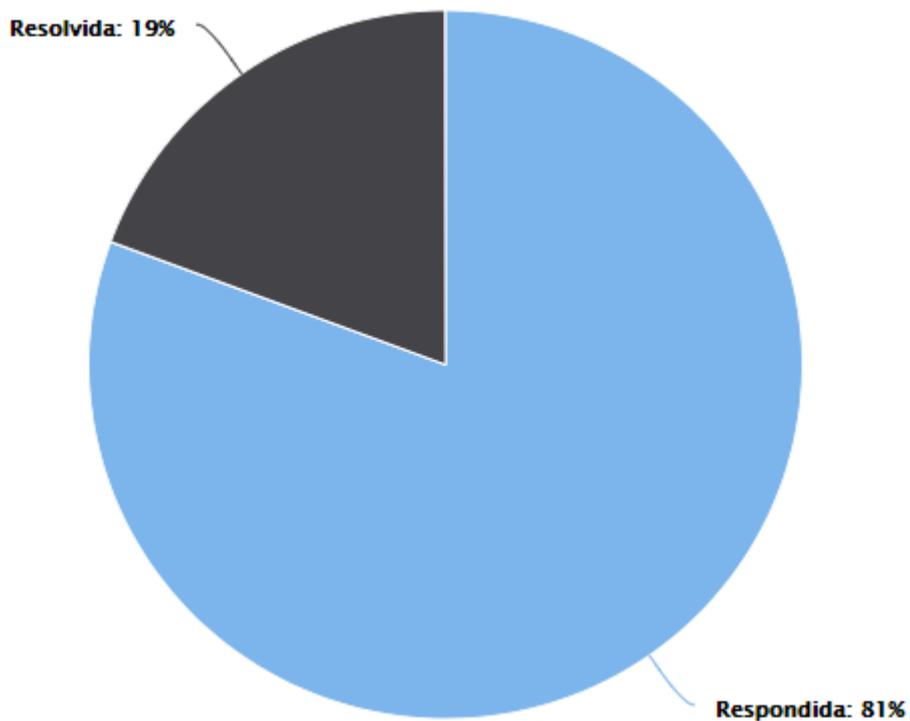
Nesse caso, encontra-se disponibilizada uma sala exclusiva na Administração Regional do Núcleo Bandeirante para atendimento, nos dias de segunda à sexta-feira, nos horários das 09hs às 12hs e 14hs às 17hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o quarto trimestre de 2020, foram registrados 31 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (13), reclamação (14), informação (2), elogio (1) e sugestão (1), não se percebendo a modalidade denúncia.



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um excelente índice de resolutividade, sendo este 100% 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.

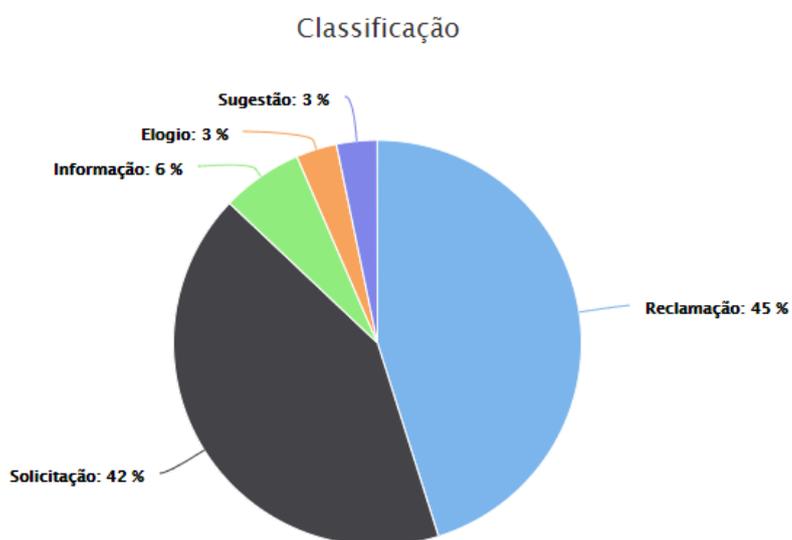
MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Coleta de entulho disposto irregularmente	06
Tapa Buracos – manutenção em vias públicas	05
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	02
Parquinhos infantis	02
Comunicação de órgão, entidade pública do DF	02
Servidor público	02
Fiscalização coronavírus	02
Construção de calçada e/ou meio fio	01
Pavimentação urbana - asfalto	01
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	01
Recuperação de calçadas	01
Roçagem de mato, capim	01

Fiscalização – poluição sonora	01
Manutenção e segurança de parques	01
Limpeza e conservação	01
Coleta convencional de resíduo	01
Instalação e manutenção de lixeiras	01

5 – TIPOLOGIA DOS PROTOCOLOS

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

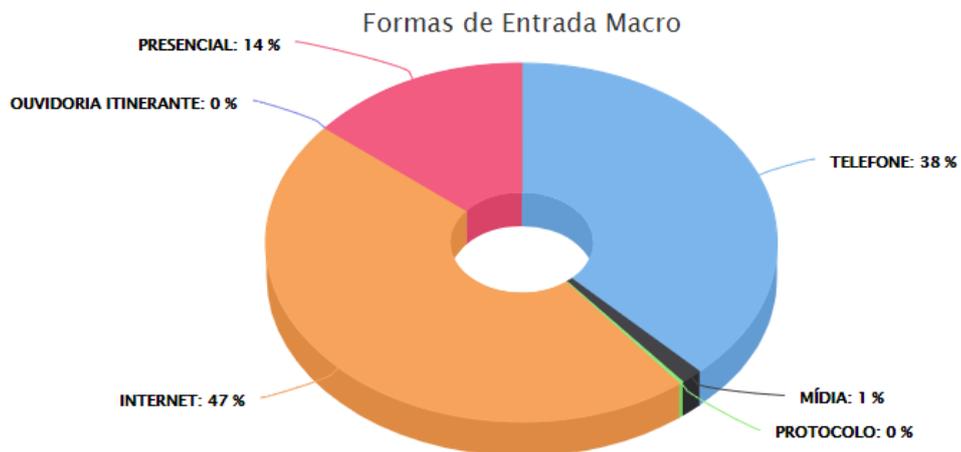
No quarto trimestre de 2020, a ouvidoria da RA-NB registrou cinco tipologias, sendo que as reclamações foram demandadas em maior número, totalizando 45% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	14	45%
SOLICITAÇÃO	13	42%
ELOGIO	02	6%
DENÚNCIA	01	3%
SUGESTÃO	01	3%

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 17 demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	17
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	10
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	04

7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/10/2020 a 31/12/2020

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 01/07/2020 a 30/09/2020 – 3º trimestre 2020, foram solicitados 03 (três) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS.

QUADRO COMPARATIVO 2º TRIMESTRE 2020 / 3º TRIMESTRE 2020

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

Núcleo Bandeirante, 20 de janeiro de 2021

Cláudio Lopes

Chefe da Ouvidoria RA-NB

claudio.lopes@bandeirante.df.gov.br

Tel. : 99279-1625 (Ouvidoria NB)

