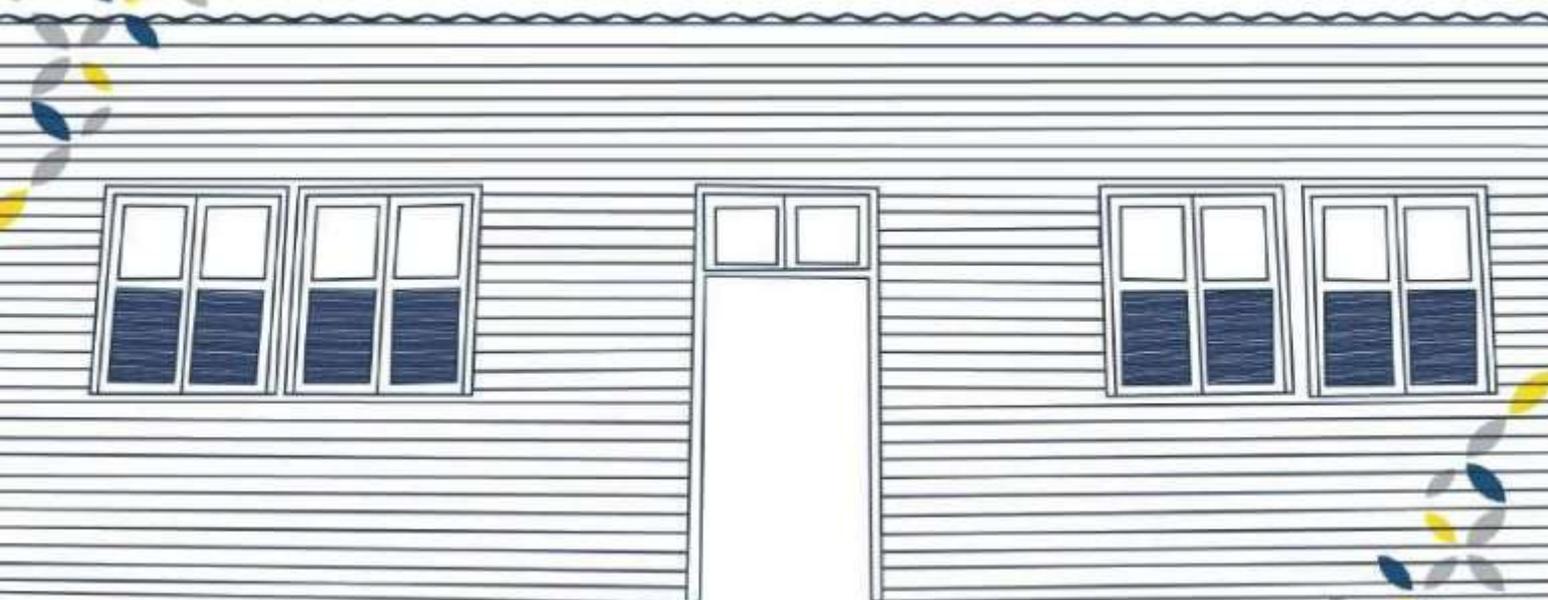


**RELATÓRIO 4º TRIMESTRE - 2024**  
**OUVIDORIA RA-NB**



**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 4º 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 01/10/2024 a 31/12/2024, 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, 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 17:30hs.

## 3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o quarto trimestre de 2024, foram registrados 14 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (02), reclamação (12), Denúncia (0), sugestão (0), informação (0) e elogio (0).



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um índice de resolutividade regular, sendo que 7,1% das demandas foram avaliadas pelo cidadão.

**Observação:** Neste período, 4º Trimestre de 2024, o Governo do Distrito Federal passou a utilizar a ferramenta ADM 24Horas para registrar os problemas de zeladoria da cidade do Núcleo Bandeirante. A Ouvidoria passou a tratar os assuntos referentes a RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA E ELOGIOS.

### 3.1 – 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.

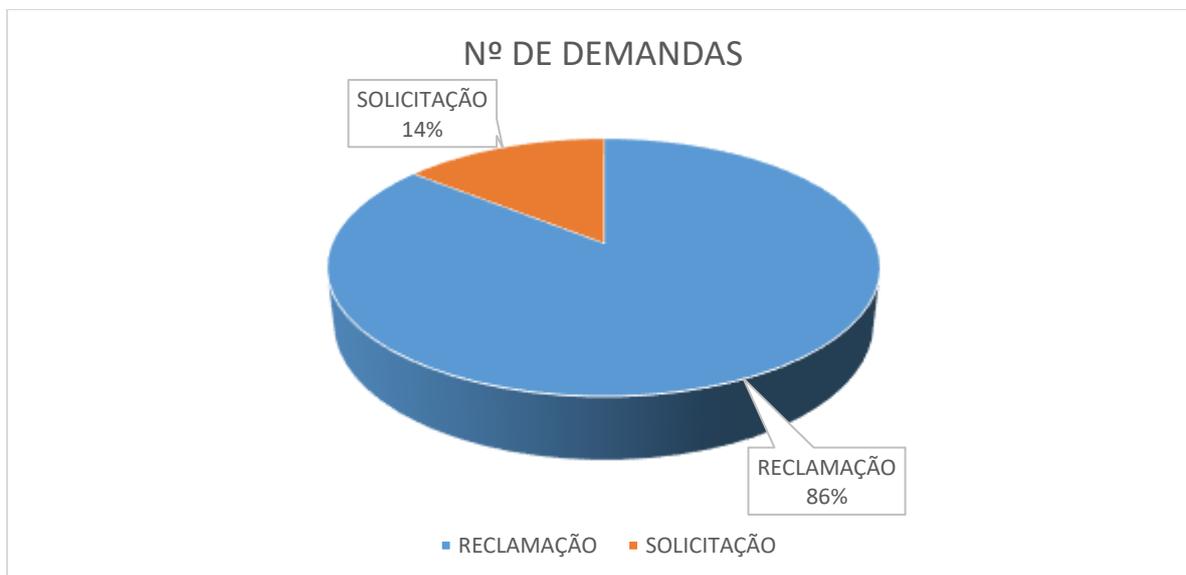
MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa buraco – vias públicas	01
Ponto de Encontro Comunitário – PEC	01
Manutenção de Calçadas	04
Galeria de Águas Pluviais	01
Pavimentação Urbana	03
Limpeza de Bueiro / Boca de Lobo	03
Servidor Terceirizado	01
Roçagem de Mato e Capim	01

### 4 - 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).

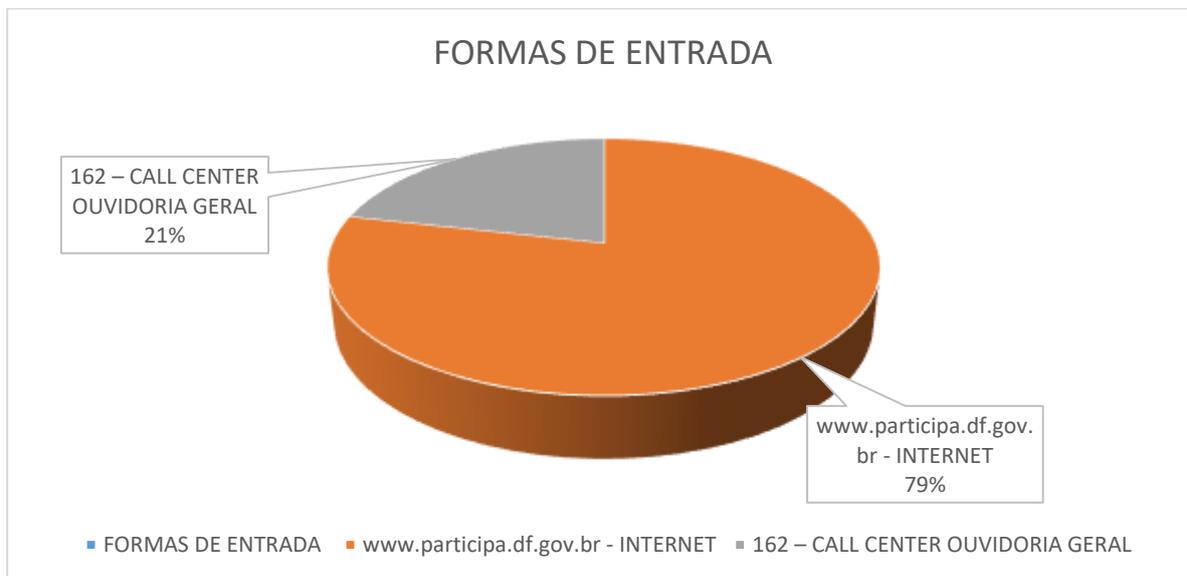
No quarto trimestre de 2023, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as reclamações foram demandadas em maior número, totalizando 67,4% do total protocolado.

CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	12	86%
SOLICITAÇÃO	02	14%



#### 4 – FORMAS DE ENTRADA

Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, verificou-se que o mais utilizados pelos cidadãos na Ouvidoria RA-NB foi por intermédio da internet, totalizando 16 demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
www.participa.df.gov.br - INTERNET	11
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	03

#### 5 – PESQUISA E TRÂMITES DAS MANIFESTAÇÕES



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O  
SERVIÇO DE OUVIDORIA**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O  
SISTEMA**



**SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA**



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



100  
%

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

No período de 01/10/2024 a 31/12/2024 – 4º trimestre 2024, foram solicitados 71 (setenta e um) pedidos de Informação, via E-SIC.

Núcleo Bandeirante, 29 de dezembro de 2024

***Charles Pereira da Silva***

Chefe da Ouvidoria RA-NB

[charles.silva@bandeirante.df.gov.br](mailto:charles.silva@bandeirante.df.gov.br)

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