

**RELATÓRIO ANUAL - 2021**  
**OUVIDORIA SECCIONAL – RA-NB**



Administração Regional do  
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



**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**

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

# INTRODUÇÃO

---

## Apresentação

A Ouvidoria é um canal para o cidadão se relacionar diretamente com o GDF - Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria garante essa participação popular de forma a auxiliar e contribuir na melhoria dos serviços públicos prestados pelas unidades administrativas.

## Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma ouvidoria especializada.

As ouvidorias possuem autonomia para cadastrar, analisar, encaminhar ou tramitar as manifestações recebidas (reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações), de forma a acompanhar o andamento até o momento de apresentar resposta final da demanda ao cidadão.

Em caso de denúncia, as ouvidorias seccionais poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral, que por sua vez, também analisará a demanda, podendo dar prosseguimento por intermédio da Controladoria Geral do GDF.

As ouvidorias seccionais também atuam com serviço de informação ao cidadão, por intermédio do sistema e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, que encontra-se disponibilizado no site [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br).

Esse serviço garante ao cidadão o acesso as informações públicas, de acordo com o estabelecido na LAI – Lei Acesso à Informação.

# INTRODUÇÃO

---

## **Plano de ação para atendimento das Demandas**

A ouvidoria da Administração Regional o Núcleo Bandeirante desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que os prazos das ações realizadas pelas equipes operacionais sejam otimizados e os recursos utilizados melhor aproveitados nas soluções das demandas.

A equipe da Ouvidoria Seccional RA-NB zela pela boa prestação do serviço público, entrando em contato com o cidadão, quando necessário, antes de finalizar uma ordem de serviço.

# CANAIS OFICIAIS DAS OUVIDORIAS

---

## Internet

O cidadão pode registrar e acompanhar suas manifestações pela internet, utilizando o endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

## Call Center 162

A central de atendimento da Ouvidoria-Geral pode ser acessada pelo número telefônico 162, onde o cidadão poderá registrar sua manifestação de segunda a sexta-feira, no horário das 07h00 às 21h00.

## Atendimento presencial

Cada ouvidoria seccional conta com uma sala exclusiva para atendimento ao cidadão.

Nesse espaço o cidadão poderá registrar sua manifestação de maneira presencial e/ou receber orientações quanto aos procedimentos administrativos adotados pelo Governo do Distrito Federal.

No caso da Ouvidoria Seccional RA-NB, a sala de atendimento encontra-se instalada na Sede da Administração Regional do Núcleo Bandeirante, localizada na Terceira Avenida, Área Especial, Projeção II, Praça Padre Roque.

O Horário dos atendimentos presenciais são das 09h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira.

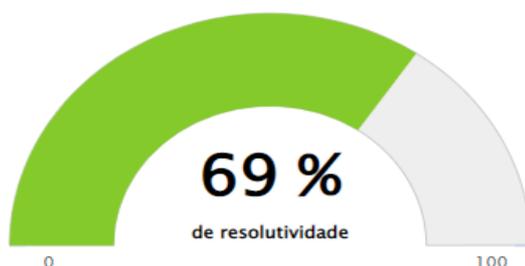
## DADOS ESTATÍSTICOS – Ouvidoria Seccional RA-NB

---

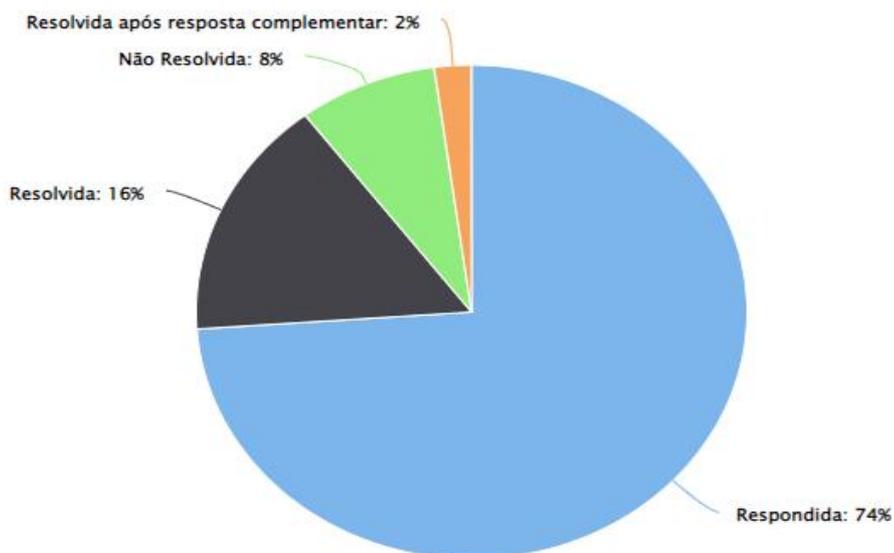
### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o ano de 2021, foram registrados 184 protocolos relacionados a Ouvidoria Seccional RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (97), reclamação (48), sugestão (17), elogio (14), informação (5) e denúncia (3).

Resolutividade



A equipe da Ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo este 69% das demandas avaliadas pelo cidadão.



## DADOS ESTATÍSTICOS – Ouvidoria Seccional RA-NB

### ASSUNTOS ABORDADOS

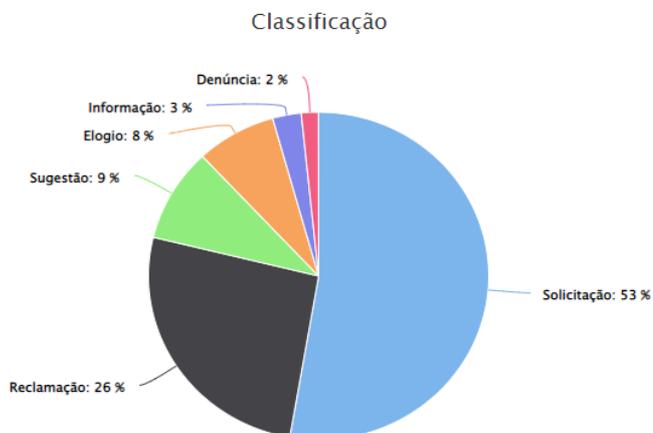
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de maior incidência fora Tapa Buracos – manutenções em vias públicas, conforme observa-se na tabela e gráfico com os 10 principais assuntos de 2021:

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa buraco – vias públicas	38
Manutenção de calçadas (danificadas ou irregulares)	16
Coleta de galhos e troncos de árvores	13
Coleta de entulho em local irregular	12
Serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF	10
Servidor público	09
Parquinhos infantis	07
Funcionamento de órgão público	06
Pavimentação urbana - asfalto	06
Coleta de inservíveis (móveis e equipamentos eletrônicos)	06

### TIPOLOGIA DOS PROTOCOLOS

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

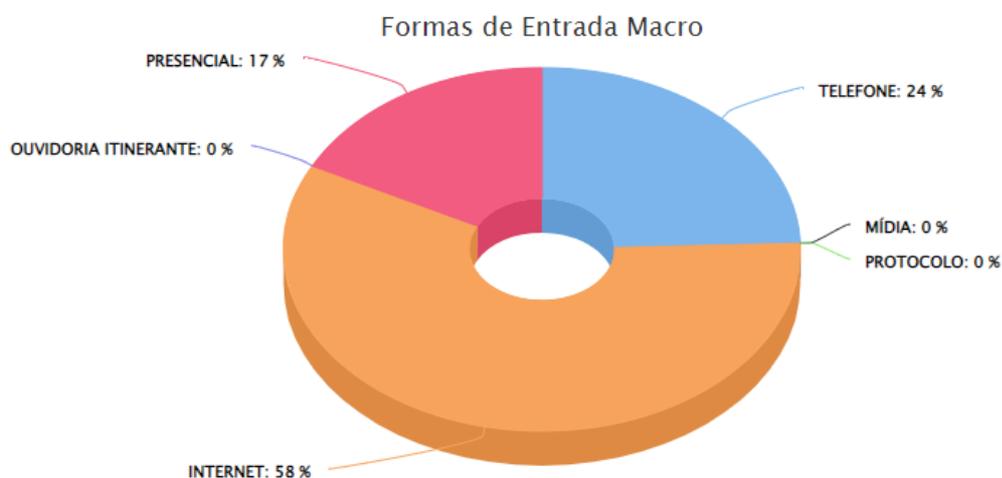
No primeiro trimestre de 2022, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 53% do total protocolado.



## DADOS ESTATÍSTICOS – Ouvidoria Seccional RA-NB

### FORMAS DE ENTRADA

Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, verificou-se que o mais utilizado pelos cidadãos na Ouvidoria Seccional RA-NB fora por intermédio do site da Ouvidoria Geral do DF [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), totalizando 107 demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	107
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	45
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	32

# DADOS ESTATÍSTICOS – Ouvidoria Seccional RA-NB

---

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

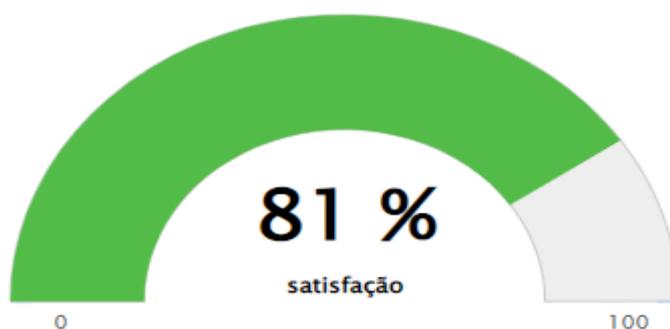
Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades

### Índice de Resolutividade



### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



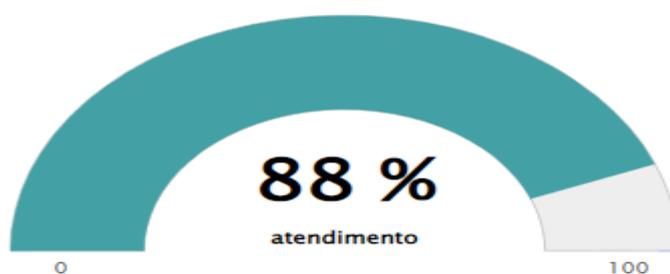
## DADOS ESTATÍSTICOS – Ouvidoria Seccional RA-NB

---

### Índice de Recomendação



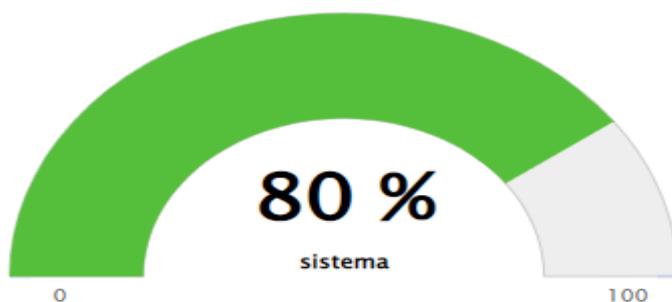
### Satisfação com o Atendimento



## DADOS ESTATÍSTICOS – Ouvidoria Seccional RA-NB

---

### Satisfação com o Sistema



### Satisfação com a Resposta



## DADOS ESTATÍSTICOS – E-SIC - Ouvidoria Seccional RA-NB

---



### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No período de 01/01/2021 a 31/12/2021, foram solicitados 21 (vinte e um) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS.

#### QUADRO COMPARATIVO 1º, 2º, 3º e 4º TRIMESTRE 2021

FORMA DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	4º TRIMESTRE 2021	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	03	10	04	04	100%
PRESENCIAL	0	0	0	0	-
OUTROS	0	0	0	0	-

**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)