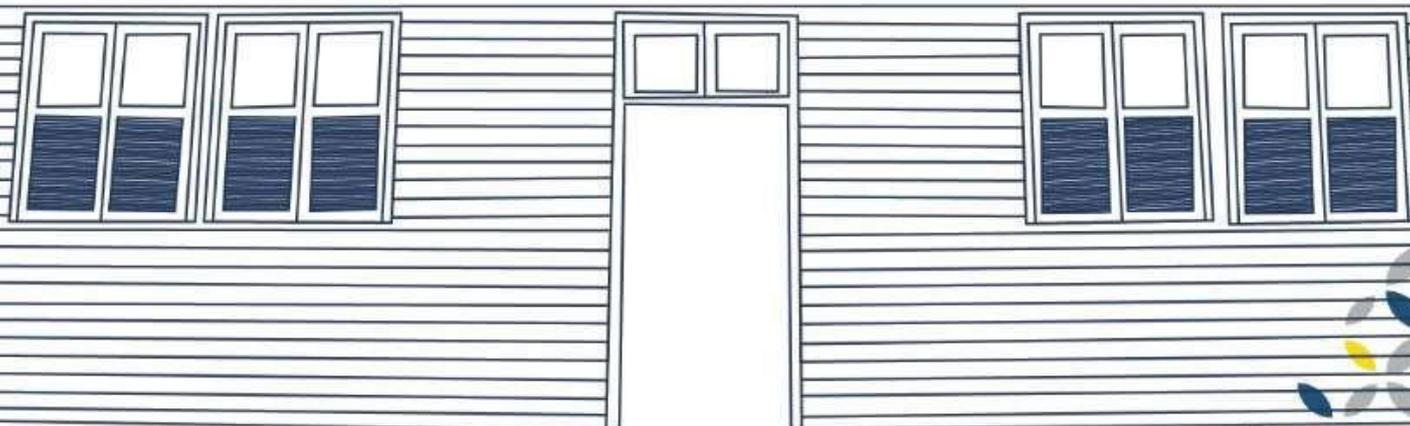




RELATÓRIO 2º TRIMESTRE - 2020
OUVIDORIA – RA VIII



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-VIII

Cláudio Araújo de Amorim Lopes

RELATÓRIO OUVIDORIA 2º TRIMESTRE 2020 – RA-VIII
01/04/2020 – 30/06/2020

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-VIII

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 2º TRIMESTRE 2020- Ouvidoria RA-VIII

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante, correspondente ao período de 01/04/2020 a 30/06/2020, 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.

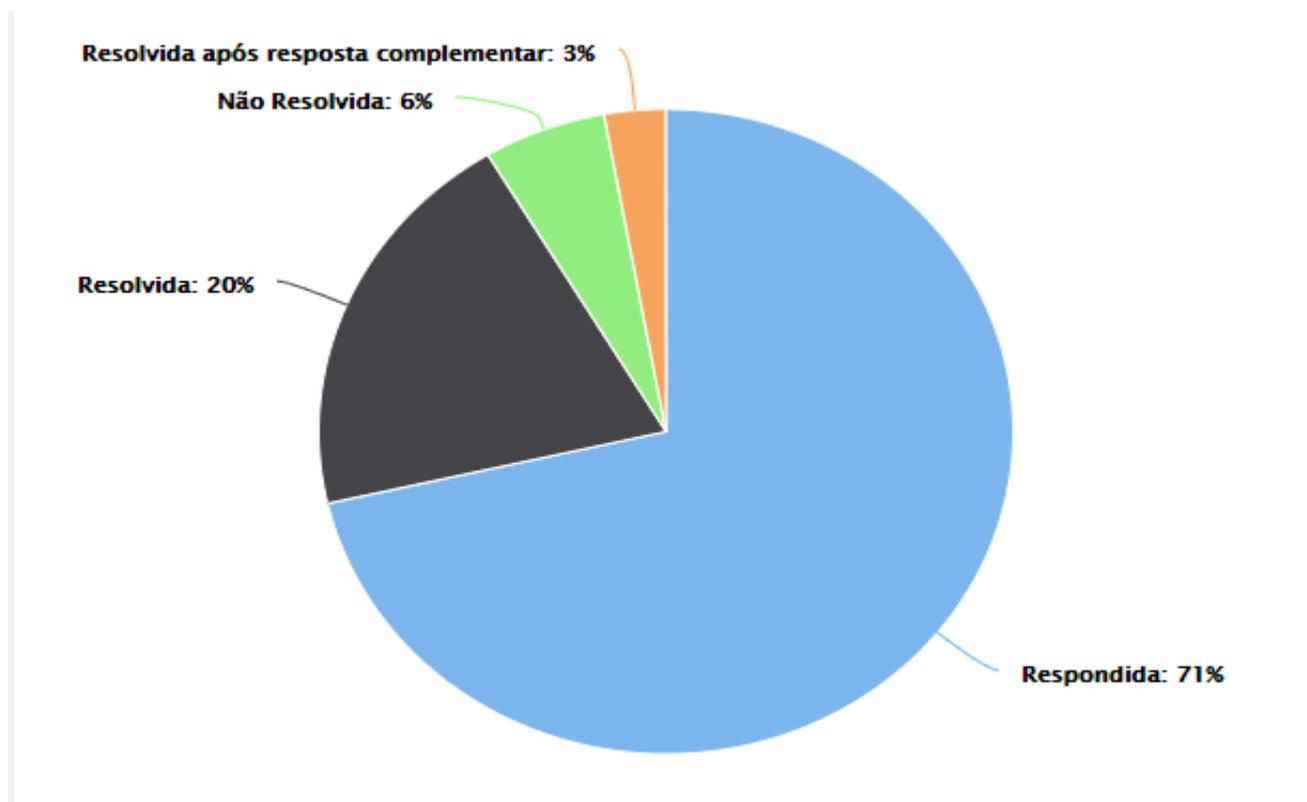
Nesse caso, encontra-se disponibilizada uma sala exclusiva na Administração Regional do Núcleo Bandeirante para atendimento, nos dias de segunda à sexta-feira, nos horários das 09hs às 12hs e 14hs às 17hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o segundo trimestre de 2020, foram registrados 35 protocolos relacionados a ouvidoria RA-VIII, dentre as tipologias de solicitação (20), reclamação (9), elogio (5) e informação (1), não se percebendo as modalidades sugestão e denúncia.



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um exemplar índice de resolutividade, sendo este 80% das demandas.



4 – ASSUNTOS ABORDADOS

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

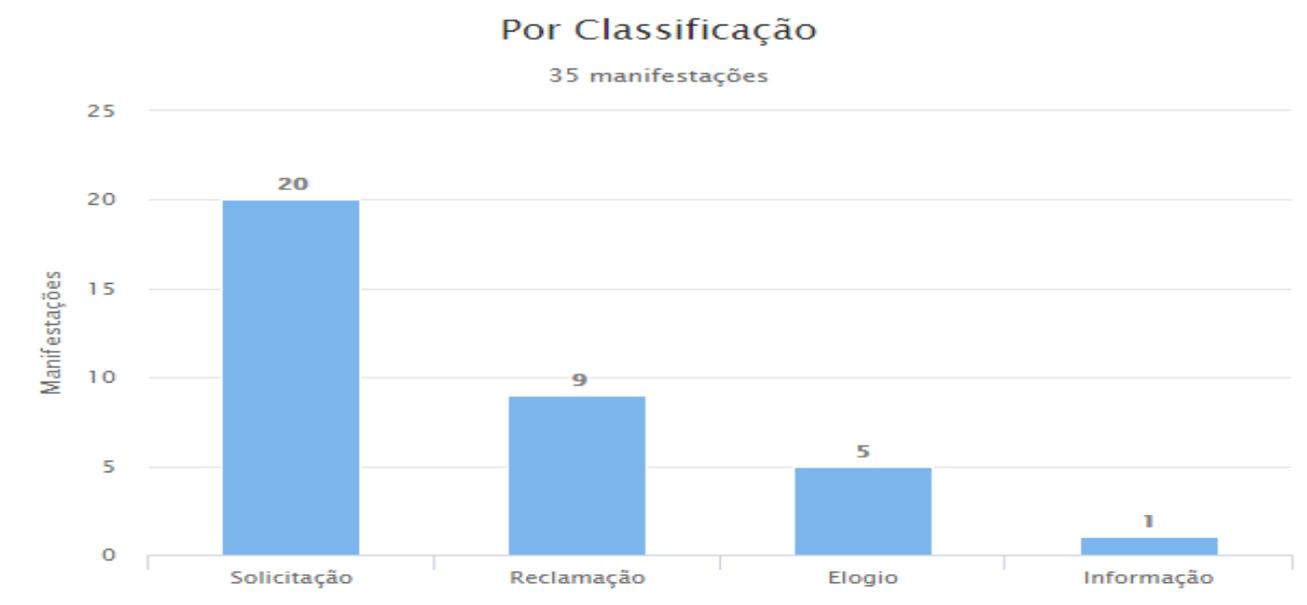
MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa Buracos – manutenção em vias públicas	12
Serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF	04
Coleta de entulho disposto irregularmente	04
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	02
Serviços públicos	02
Fiscalização em obras em área pública residencial	01

Quebra-molas	01
Atendimento na Rede Ouvidoria DF	01
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	01
Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins.	01

5 – TIPOLOGIA DOS PROTOCOLOS

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

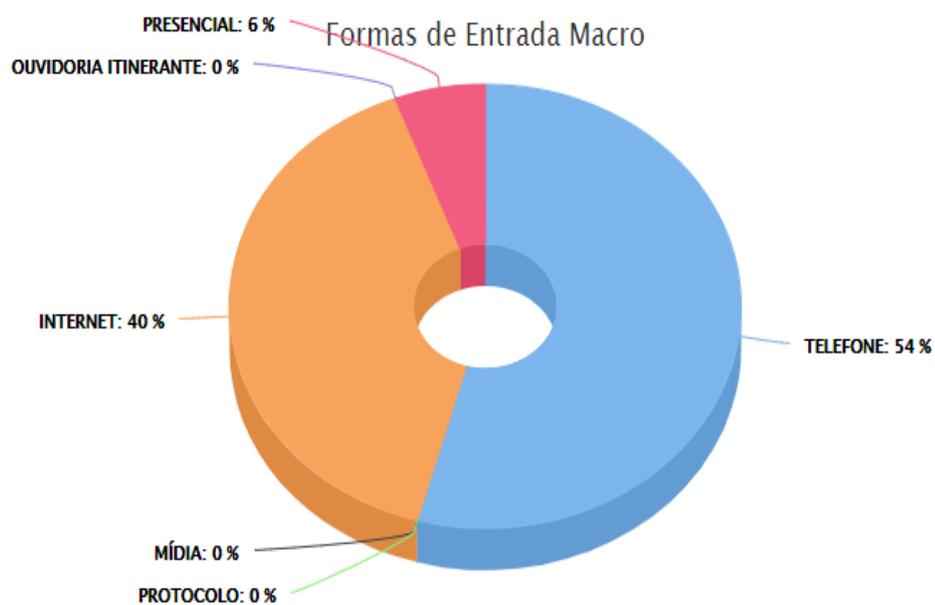
No segundo trimestre de 2020, a ouvidoria da RA-VIII registrou quatro tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 57% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	20	57%
RECLAMAÇÃO	09	26%
ELOGIO	05	14%
INFORMAÇÃO	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-VIII foi por intermédio do telefone 162 (Call Center Ouvidoria Geral do DF), onde uma equipe especializada atende o morador de maneira a orientá-lo e encaminhar a demanda ao órgão competente.



FORMAS DE ENTRADA	
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	18
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	13
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	02

7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/04/2020 a 30/06/2020

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 01/04/2020 a 30/06/2020 – 2º trimestre 2020, foram solicitados 02 (dois) pedidos de informações, sendo todos devidamente RESPONDIDOS.

QUADRO COMPARATIVO 1º TRIMESTRE 2020 / 2º TRIMESTRE 2020

FORMA DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2020	2º TRIMESTRE 2020	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	3	2	100%
PRESENCIAL	0	0	-
OUTROS	0	0	-

Núcleo Bandeirante, 01 de julho de 2020

Cláudio Lopes

Chefe da Ouvidoria RA-VIII

claudio.lopes@bandeirante.df.gov.br

Tel. : 99279-1625 (Ouvidoria NB)