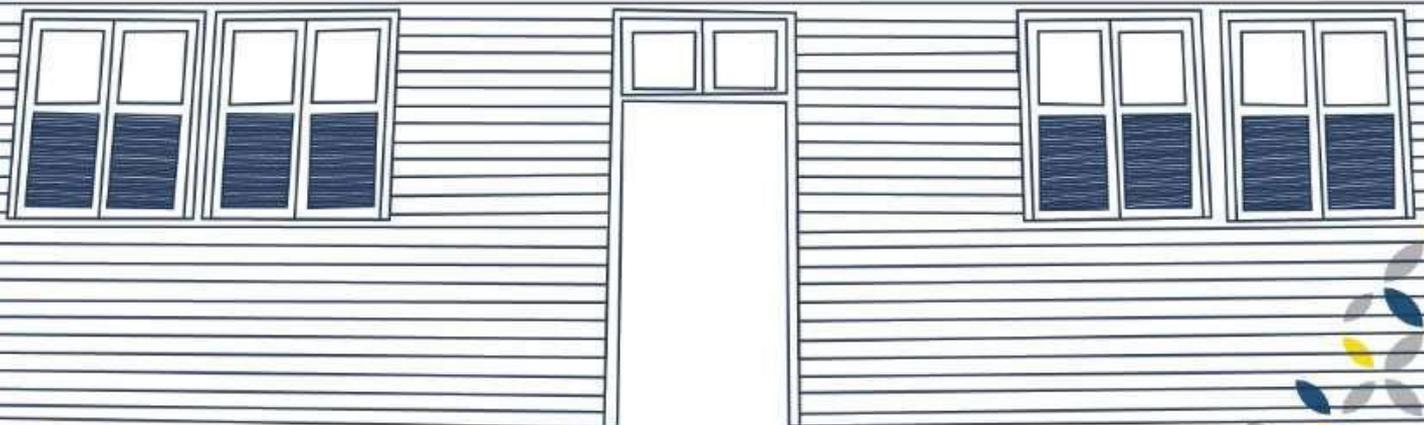




**RELATÓRIO 3º TRIMESTRE - 2020**  
**OUVIDORIA – RA VIII**



Administração Regional do  
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



**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 3º TRIMESTRE 2020 – RA-VIII**  
**01/07/2020 – 30/09/2020**

**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 3º 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 01/07/2020 a 30/09/2020, 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.

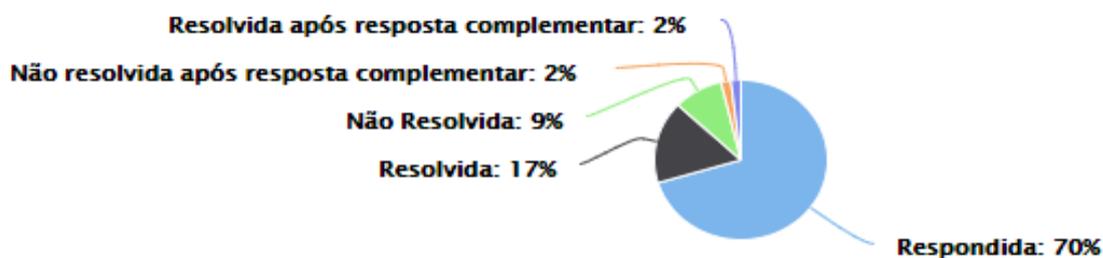
Nesse caso, encontra-se disponibilizada uma sala exclusiva na Administração Regional do Núcleo Bandeirante para atendimento, nos dias de segunda à sexta-feira, nos horários das 09hs às 12hs e 14hs às 17hs.

## 3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o terceiro trimestre de 2020, foram registrados 54 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-VIII, dentre as tipologias de solicitação (31), reclamação (13), elogio (6), denúncias (2) e sugestão (2), não se percebendo a modalidade informação.



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo este 62% 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.

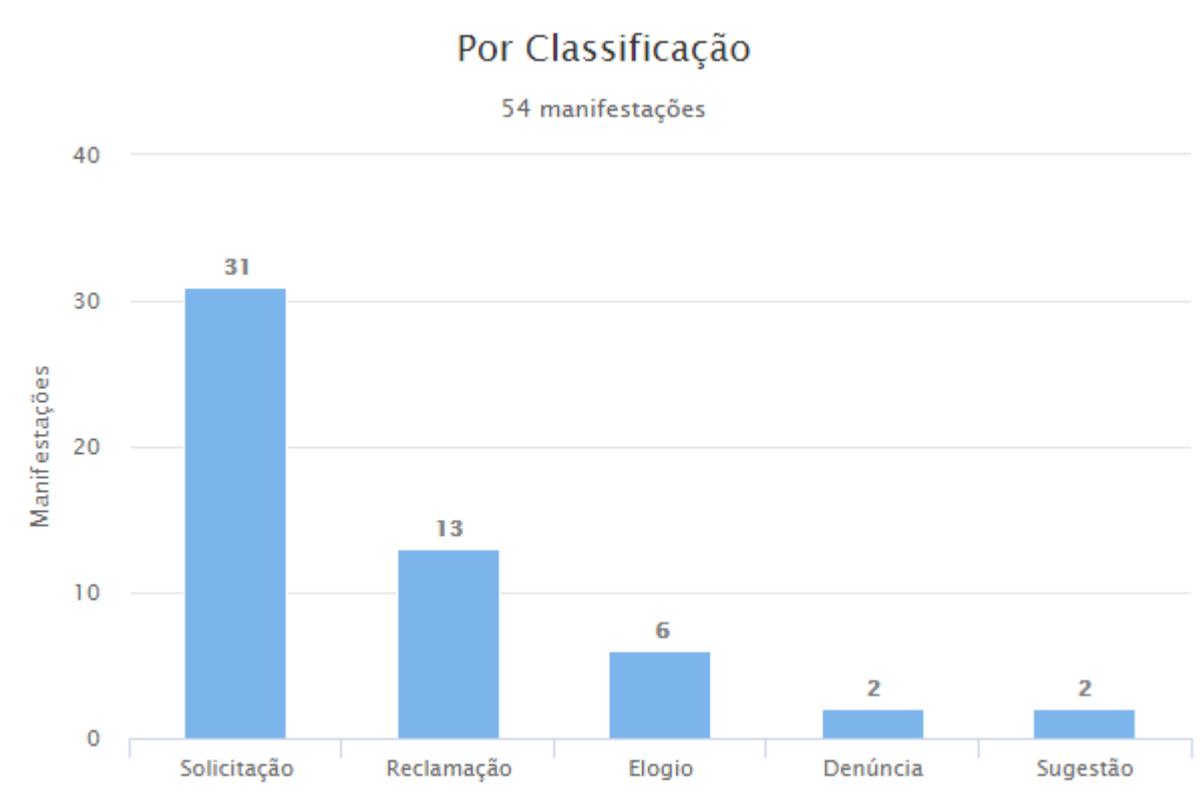
MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa Buracos – manutenção em vias públicas	19
Serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF	03
Coleta de entulho disposto irregularmente	06
Manutenção em estradas e rodovias	02
Construção de calçadas e/ou meios fios	02
Quadras de esporte	02
Recuperação de calçadas	02
Coleta convencional de resíduo	02
Instalação e manutenção de lixeiras	02
Servidor público	02
Assistência ao morador de rua	01

Segurança da informação e comunicação do Governo de Brasília	01
Poda de árvore	01
Construção de estacionamento público	01
Boca de lobo e bueiro	01
Doação de mudas de árvore	01
Parquinhos infantis	01
Pavimentação urbana – asfalto	01
Pontes e viadutos	01
Projetos e obras de infraestrutura urbana	01
Limpeza e conservação	01
Cercamento de área particular	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).

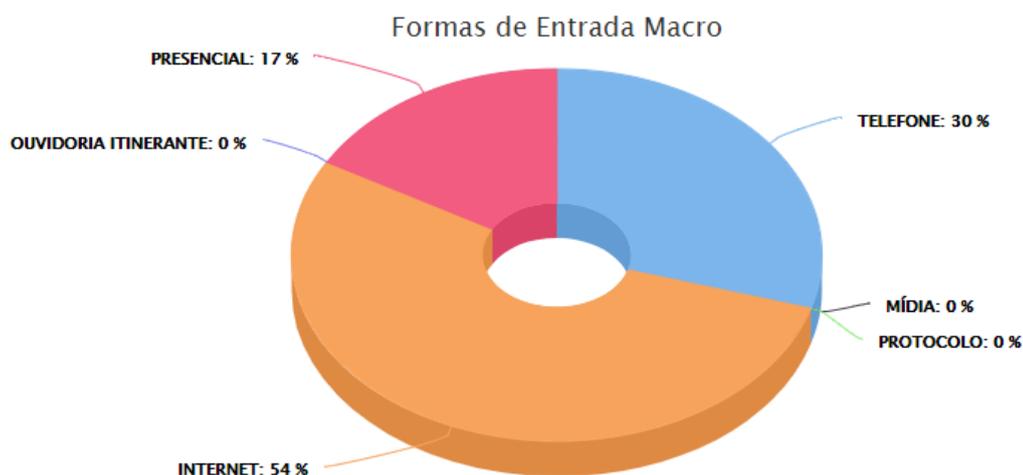
No terceiro trimestre de 2020, a ouvidoria da RA-VIII registrou cinco tipologias, sendo que as solicitações foram demandadas em maior número, totalizando 57% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	31	57%
RECLAMAÇÃO	13	24%
ELOGIO	06	11%
DENÚNCIA	02	3%
SUGESTÃO	02	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 fora por intermédio do site da Ouvidoria Geral do DF [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), totalizando 29 demandas .



FORMAS DE ENTRADA	
www.ouv.df.gov.br - INTERNET	29
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	16
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	09

## 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

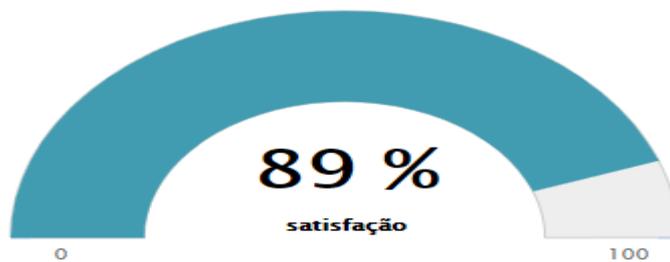
Período: 01/07/2020 a 30/09/2020

Administração Núcleo Bandeirante - RA VIII e subunidades

### Índice de Resolutividade



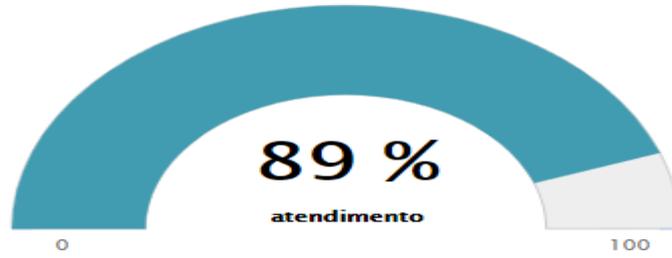
### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



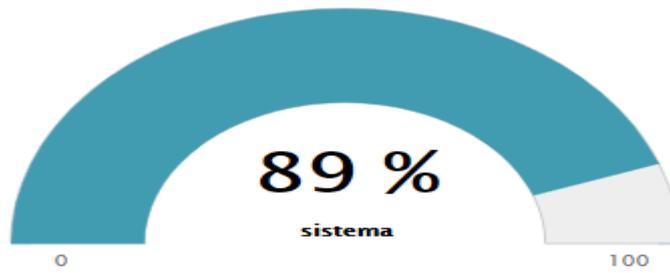
### Índice de Recomendação



### 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	2º TRIMESTRE 2020	3º TRIMESTRE 2020	RESOLUTIVIDADE
e-SIC	2	3	100%
PRESENCIAL	0	0	-
OUTROS	0	0	-

Núcleo Bandeirante, 01 de outubro de 2020

***Cláudio Lopes***

Chefe da Ouvidoria RA-VIII

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

Tel. : 99279-1625 (Ouvidoria NB)