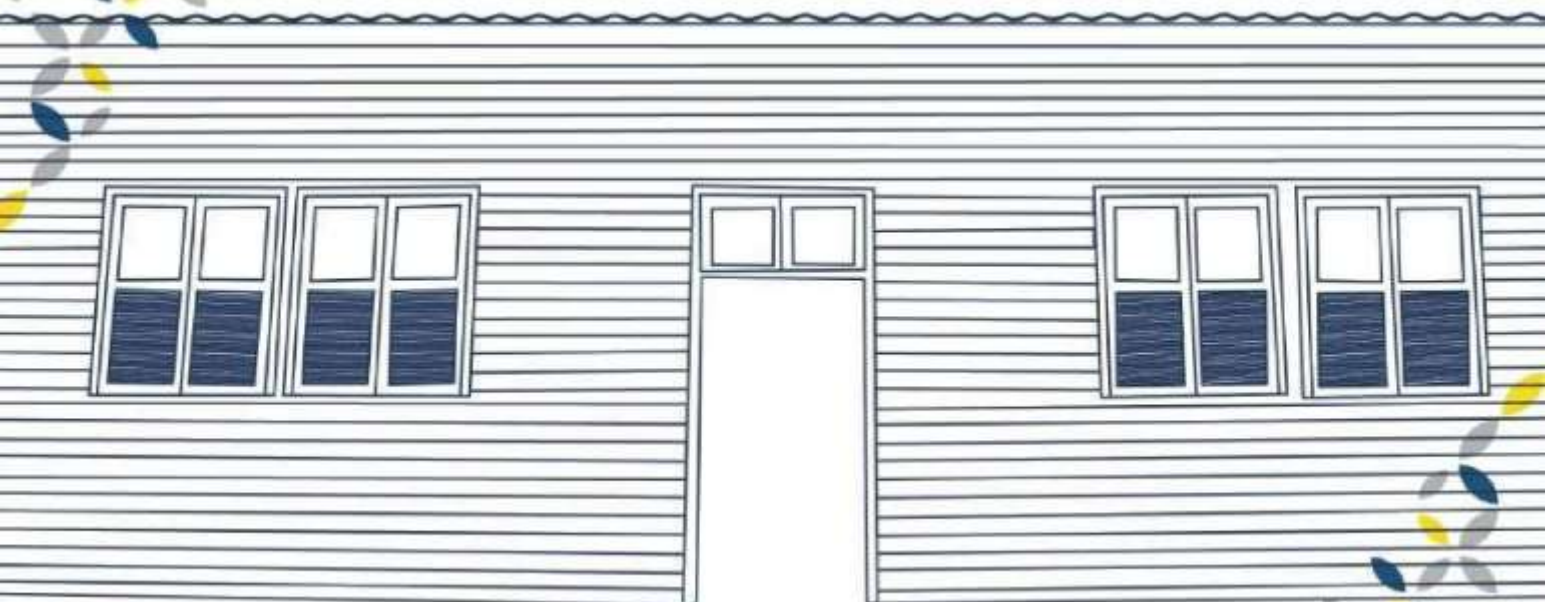


RELATÓRIO 1º TRIMESTRE - 2024
OUVIDORIA – RA-NB



**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 1º 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 01/01/2024 a 31/03/2024, 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, através do endereço eletrônico, do canal telefônico 162 e do 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 17hs.

3 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Durante o primeiro trimestre de 2024, foram registrados 52 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (17), reclamação (33), Denúncia (0), sugestão (01), informação (01) e elogio (0).



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo que 17(dezessete) demandas foram avaliadas pelo cidadão.

4– ASSUNTOS ABORDADOS

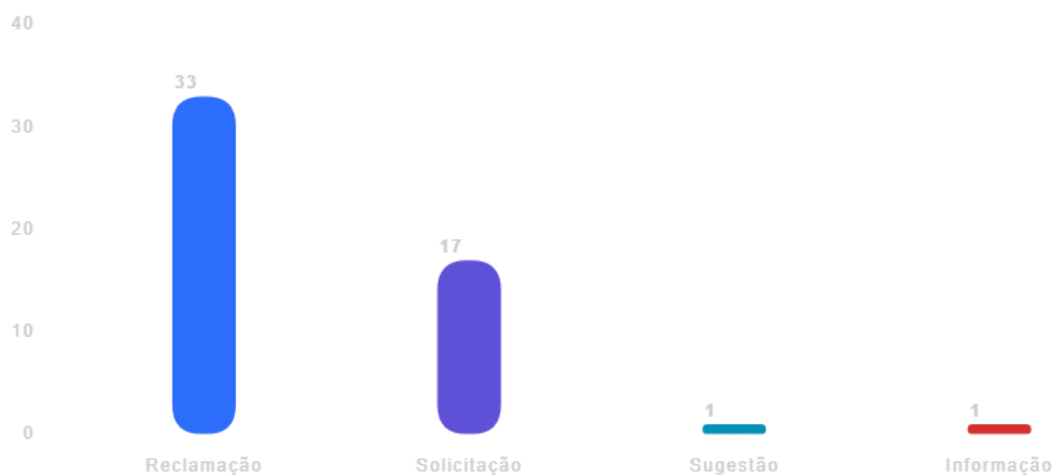
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora Tapa Buracos, conforme observa-se na tabela que segue:

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Tapa buraco – vias públicas	17
Parquinhos infantis	08
Coleta de entulhos (resto obras)	06
Manutenção de calçadas irregulares	04
Coleta de inservíveis (Móveis e equipamentos)	04
Quadra de esportes	03
Ponto de encontro comunitário PEC	02
Pavimentação urbana Asfalto	02
Limpeza e conservação	01
Fiscalização Poluição Visual	01

5 - 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).

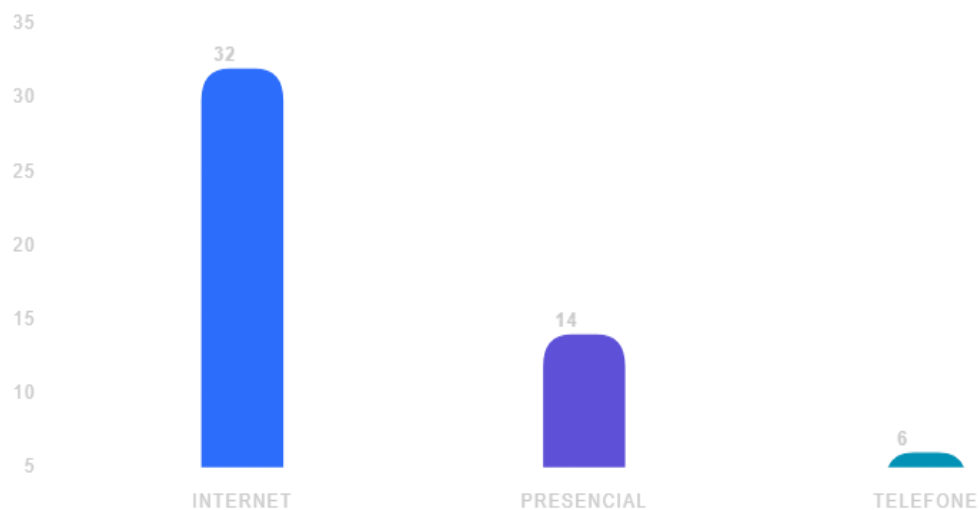
No primeiro trimestre de 2024, a ouvidoria da RA-NB registrou todas as tipologias, sendo que as reclamações foram demandadas em maior número, totalizando 63,5% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	33	63,5%
SOLICITAÇÃO	17	32,7%
SUGESTÃO	01	1,9%
INFORMAÇÃO	01	1,9%

4 – FORMAS DE ENTRADA

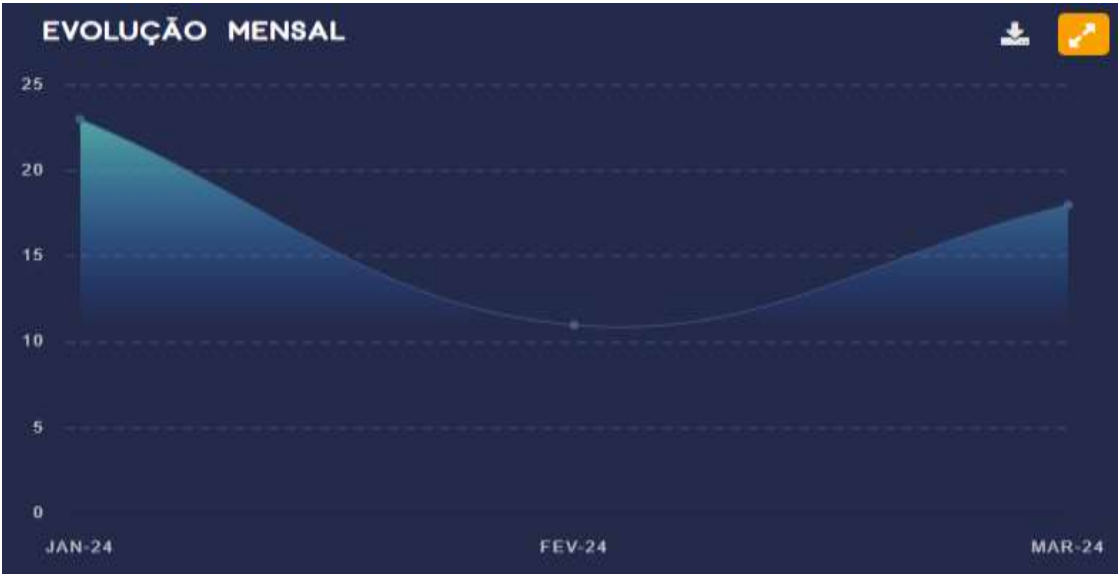
Dentre as formas previstas para protocolo das manifestações, verificou-se que o mais utilizado pelos cidadãos na Ouvidoria RA-NB fora por intermédio da Internet, totalizando 32(trinta e duas) demandas, em segundo, a Presencial totalizando 14(quatorze) demandas e, em terceiro, o CALL CENTER – 162 06(seis) demanda.



FORMAS DE ENTRADA	
www.participa.df.gov.br - INTERNET	32
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	14
162 – CALL CENTER OUVIDORIA GERAL	06

5 – PESQUISA E TRÂMITES DAS MANIFESTAÇÕES





ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

96
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

100
%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



Núcleo Bandeirante, 01 de abril de 2024

Charles Pereira da Silva

Chefe da Ouvidoria RA-NB Charles.silva@bandeirante.df.gov.br

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