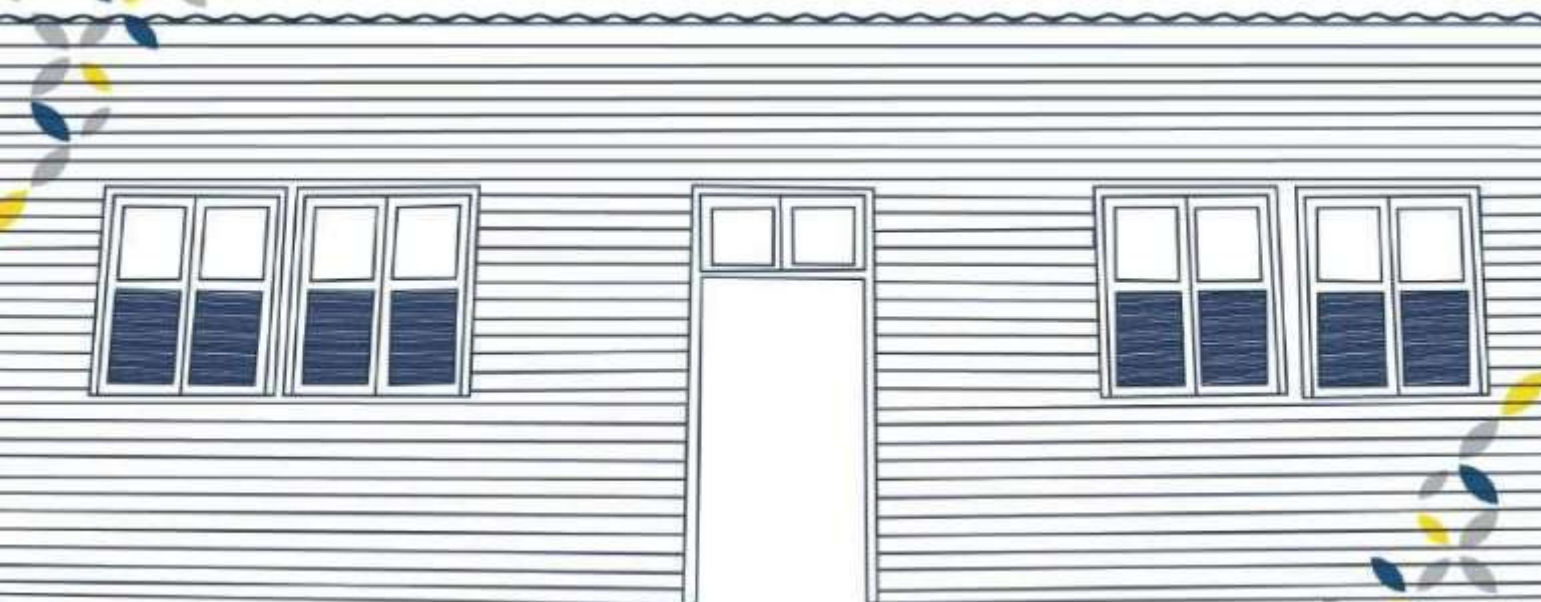


**RELATÓRIO 3º TRIMESTRE - 2023**  
**OUVIDORIA – RA-NB**



**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 3º TRIMESTRE 2023- Ouvidoria RA-NB**

O presente instrumento trata de apresentar o relatório de atividades da Ouvidoria Administração Regional do Núcleo Bandeirante, correspondente ao período de 01/07/2023 a 30/09/2023, 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 terceiro trimestre de 2023, foram registrados 29 protocolos relacionados a Ouvidoria RA-NB, dentre as tipologias de solicitação (13), reclamação (15), Denúncia (0), sugestão (0), informação (01) e elogio (0).

#### RESOLUTIVIDADE



A equipe da ouvidoria, se valendo dos meios legais e dos profissionais da Administração Regional envolvidos, obteve um bom índice de resolutividade, sendo que 06(seis) demandas foram avaliadas pelo cidadão.

### 4- ASSUNTOS ABORDADOS

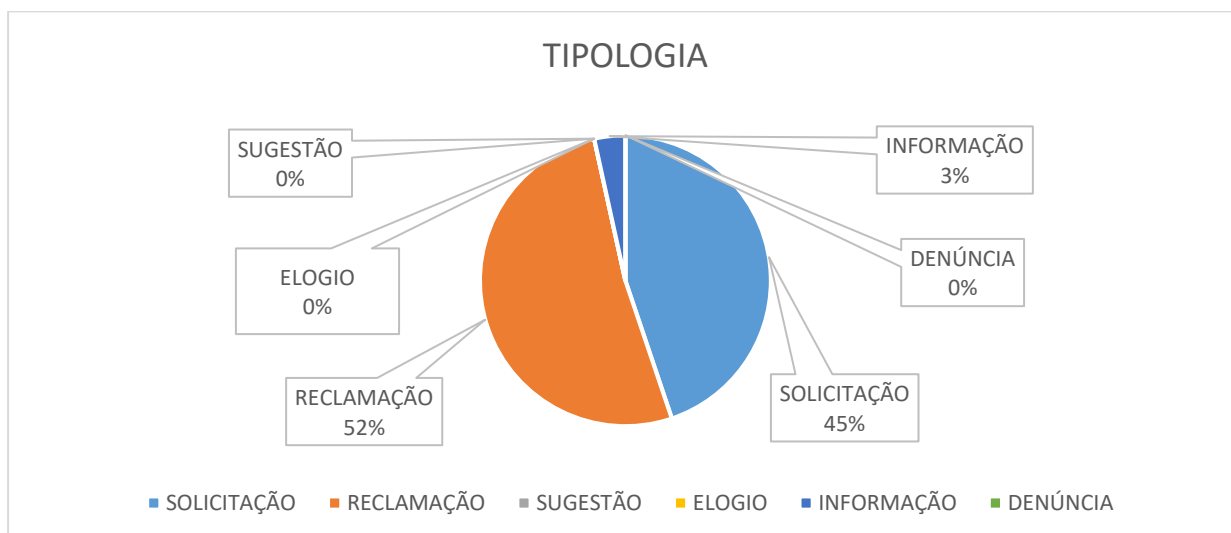
Diversos foram os assuntos abordados nas manifestações protocoladas, dentre os quais o de mais incidência fora Tapa Buracos, conforme observa-se na tabela e gráfico que seguem.

MAIS SOLICITADOS	Nº DE DEMANDAS
Coleta de Entulhos	06
Tapa buraco – vias públicas	06
Manutenção de Calçadas	04
Coleta de Inservíveis	03
Fiscalização de Atividades ou Empreendimentos	01
Roçagem de Mato / Capim	01
Fiscalização em feiras	02
Quadra de Esportes	01
Praças e jardins	01
Fiscalização de Mobiliário Urbano	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).

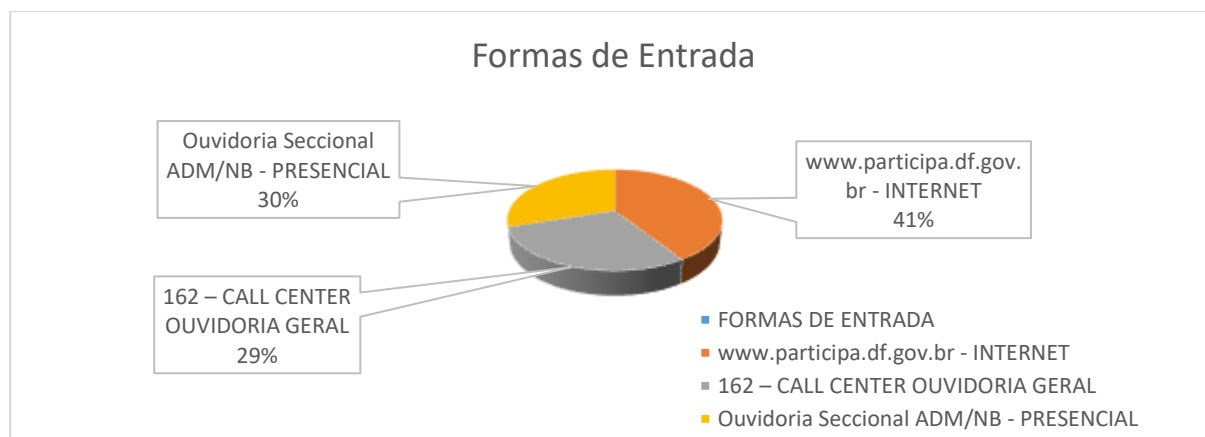
No terceiro trimestre de 2023, a ouvidoria da RA-NB registrou as algumas tipologias, sendo que as reclamações foram demandadas em maior número, totalizando 65% do total protocolado.



POR CLASSIFICAÇÃO	Nº DE DEMANDAS	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO	13	45%
RECLAMAÇÃO	15	52%
SUGESTÃO	0	0%
ELOGIO	0	0%
INFORMAÇÃO	01	3%
DENÚNCIA	0	0%

#### 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 34(trinta e quatro) demandas, em segundo a presencial, 25(vinte e cinco) demandas e, em terceiro, o CALL CENTER – 162 – 24(vinte e quatro) demandas.



FORMAS DE ENTRADA	
<a href="http://www.participa.df.gov.br">www.participa.df.gov.br</a> - INTERNET	34
162 – CALL CENTER OUIDORIA GERAL	24
Ouvidoria Seccional ADM/NB - PRESENCIAL	25

#### 5 – PESQUISAS E TRÂMITES DAS MANIFESTAÇÕES

##### RESOLUTIVIDADE



## EVOLUÇÃO MENSAL



## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



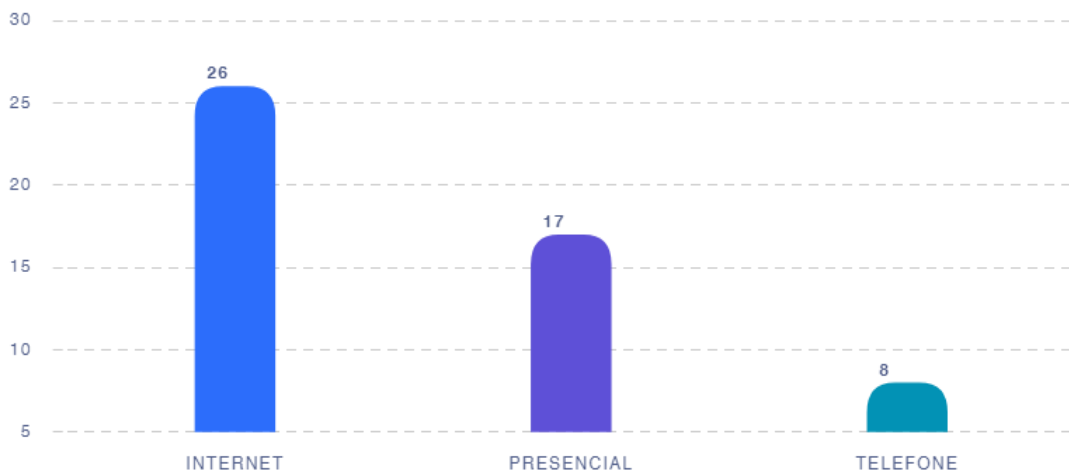
## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



### FORMAS DE ENTRADA



Núcleo Bandeirante, 29 de setembro de 2023

**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 NB)