



RELATÓRIO DE GESTÃO 4º TRIMESTRE



Administração Regional do
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



GDF
É tempo de ação.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE – RA VIII

Período de 01/10/2019 a 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador: Adalberto de Carvalho

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE – RA VIII

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante

Ouvidoria: **Sayonara Pinheiro Sampaio**

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral. As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

Plano de ação para atendimento das Demandas

A ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe do Parque de Serviços sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) antes de finalizar uma ordem de serviço.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no

Endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

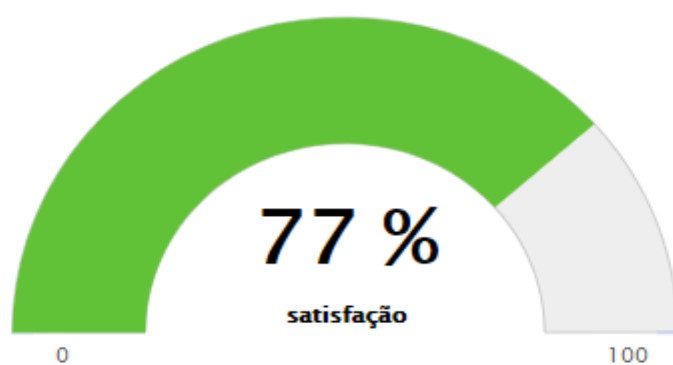
Horário de atendimento: **Segunda à sexta – 07h às 21h.**

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do Núcleo Bandeirante para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h

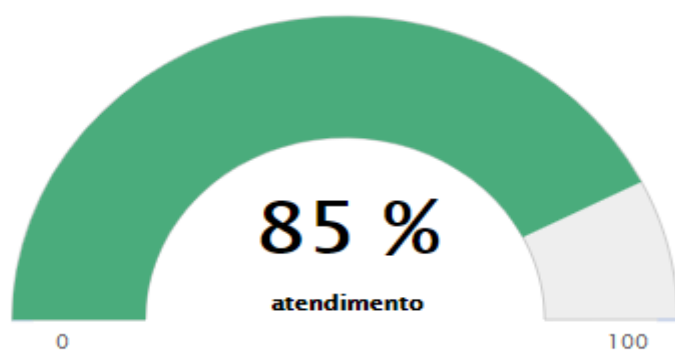
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



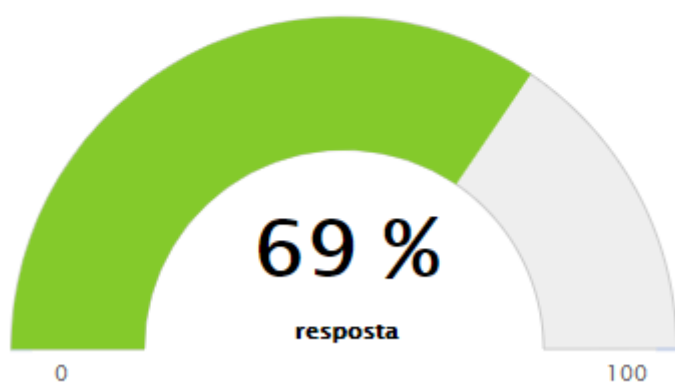
Índice de Resolutividade



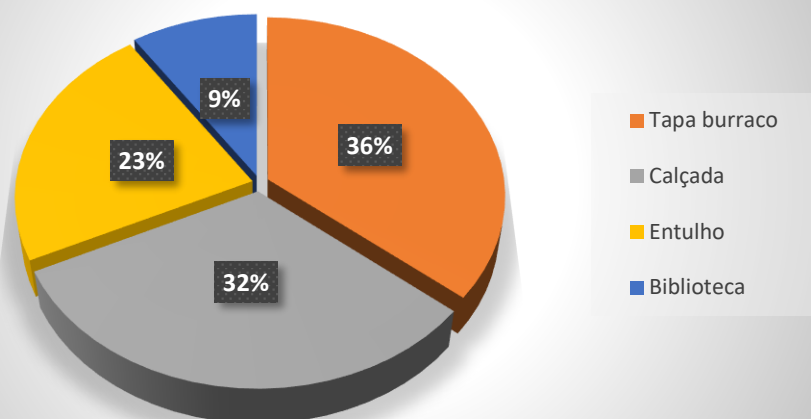
Satisfação com o Atendimento



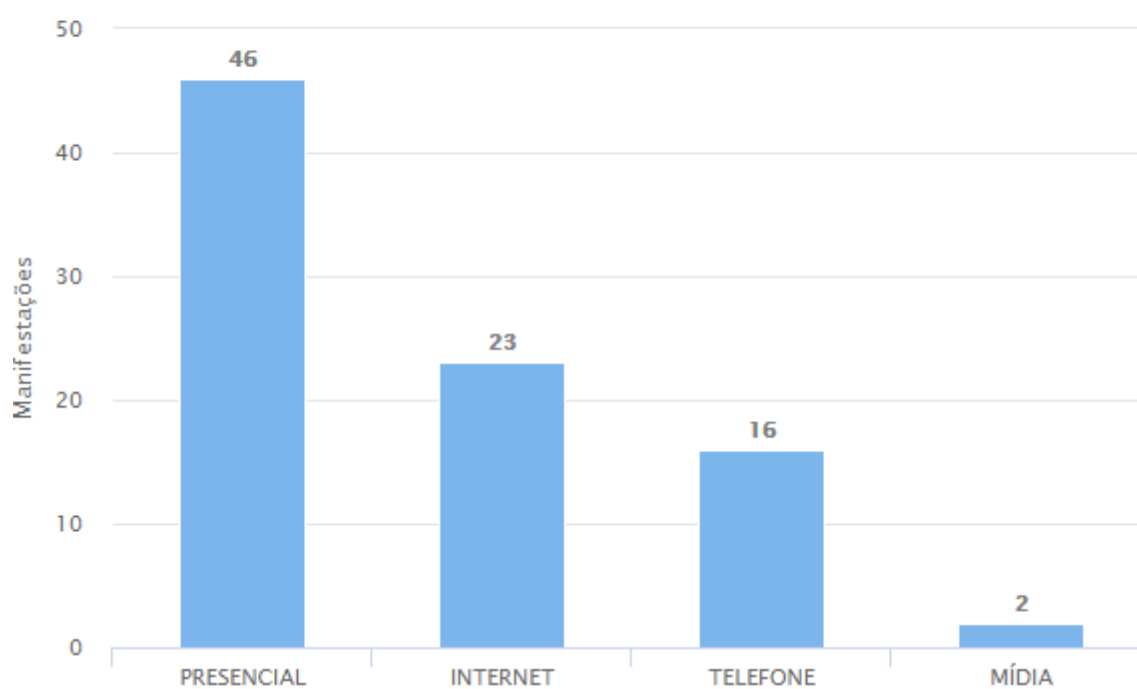
Satisfação com a Resposta



Assuntos mais solicitados



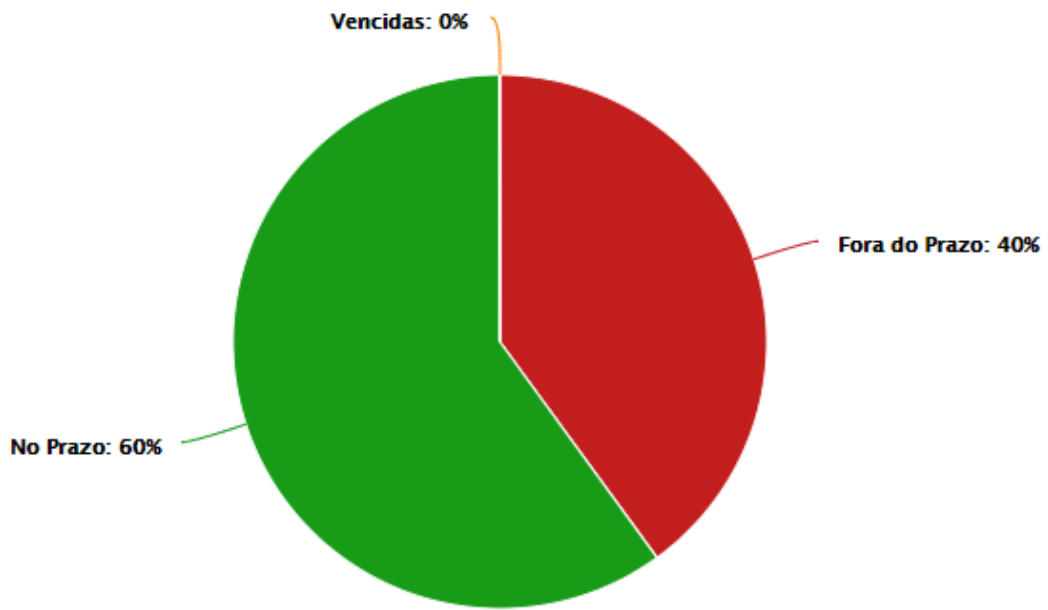
Formas de Entrada



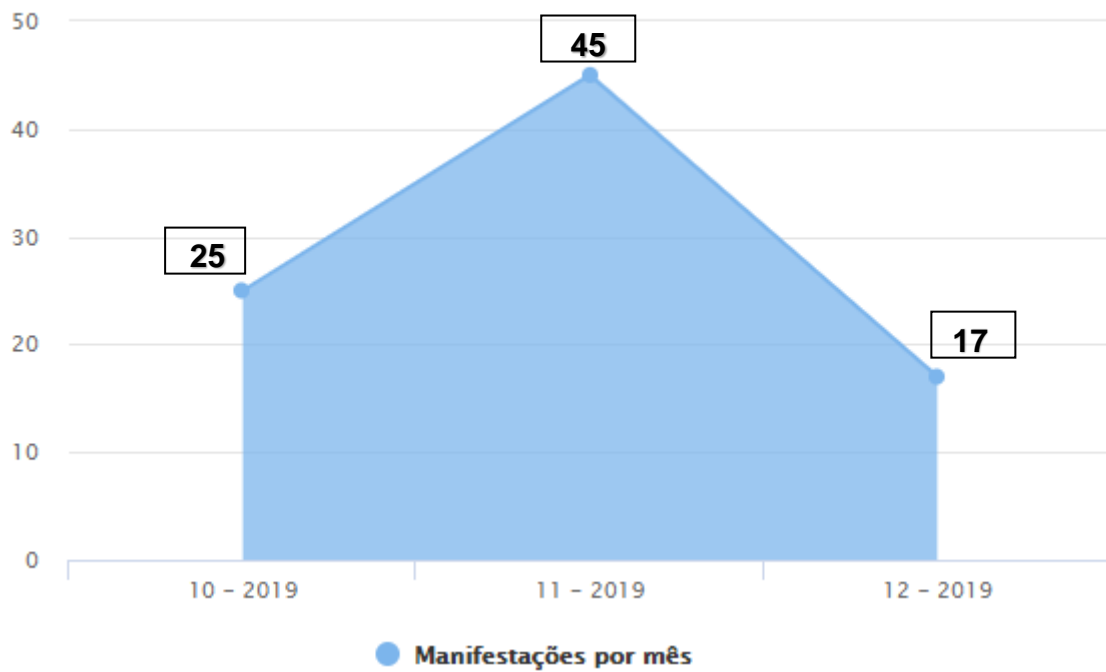
16

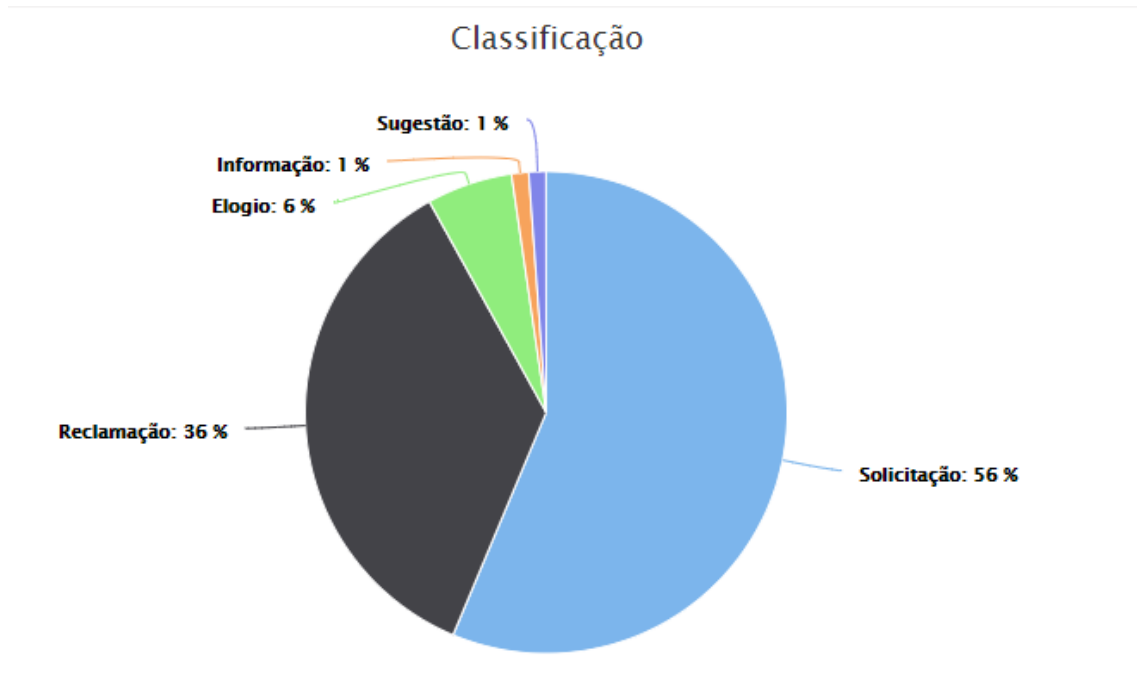
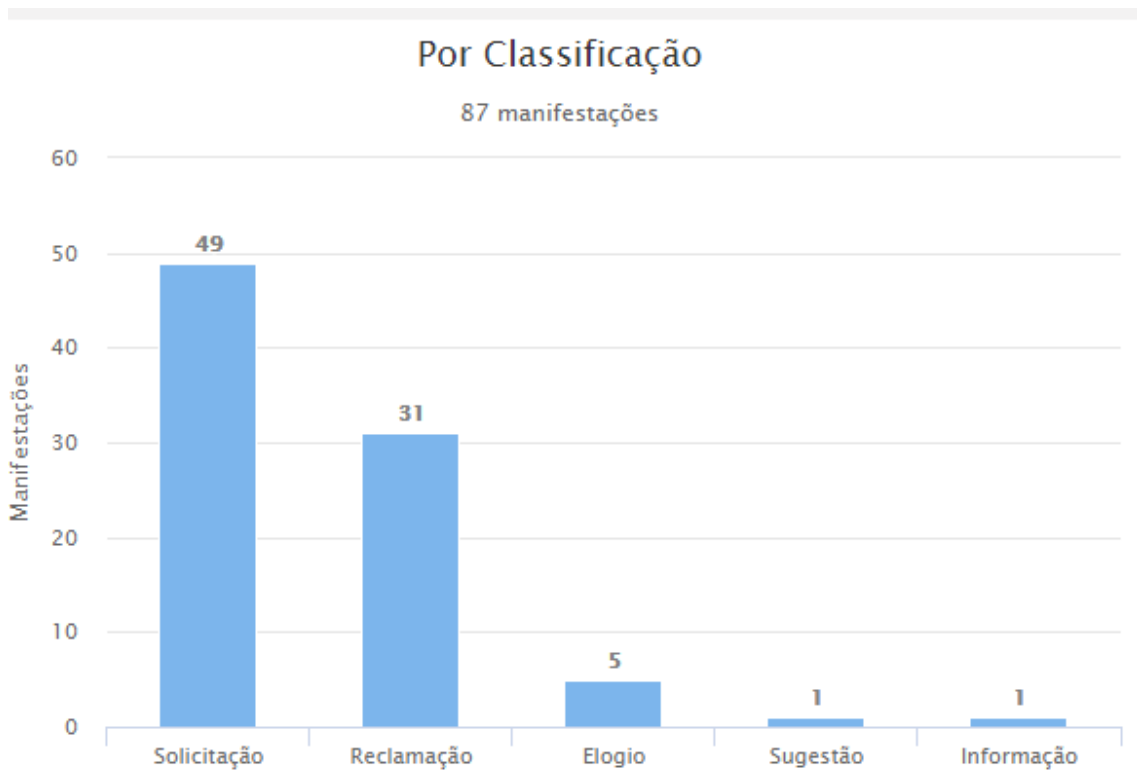
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

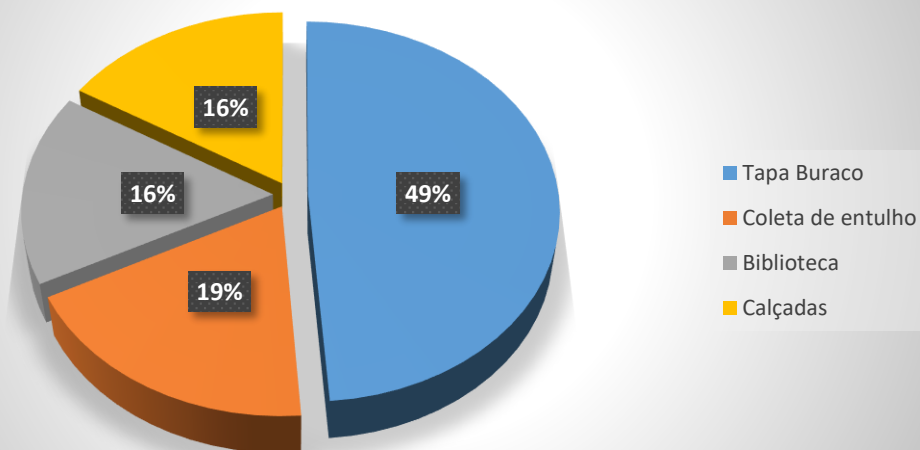


Evolução mensal





ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de outubro de 2019 foram solicitados 03 (três) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Dados comparativos entre o 4º trimestre de 2018 e o 4º trimestre 2019

	4º TRIMESTRE 2018	4º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE DEMANDAS	36	87
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	46
RESOLUTIVIDADE	51%	87%