



RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE



Administração Regional do
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



GDF
É tempo de ação.

Período de 01/01/2019 a 31/03/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador: Adalberto de Carvalho

**Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Núcleo
Bandeirante**

Sayonara Pinheiro Sampaio

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal, e sua participação é de vital importância para o cidadão exercer sua cidadania e fomentar a melhoria dos serviços públicos.

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), além de acompanhar o andamento até a resposta final repassada ao cidadão. Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro à Ouvidora-geral, para que todas as providências cabíveis sejam tomadas. As Ouvidorias Especializadas atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, relacionadas às áreas em que atuam.

Plano de ação para atendimento das Demandas

A ouvidoria da Administração Regional do Núcleo Bandeirante recebe as manifestações dos cidadãos por intermédio dos canais de atendimento disponíveis (presenciais e virtuais) e as classifica internamente de acordo com o tipo e importância. O processo prossegue com o atendimento observando os trâmites e prazos legais concomitantemente com relações administrativas construtivas com todos os órgãos, de forma a subsidiar respostas mais efetivas e resolutivas para o cidadão.

Internet

Registre e acompanhe sua manifestação pela internet no site:

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

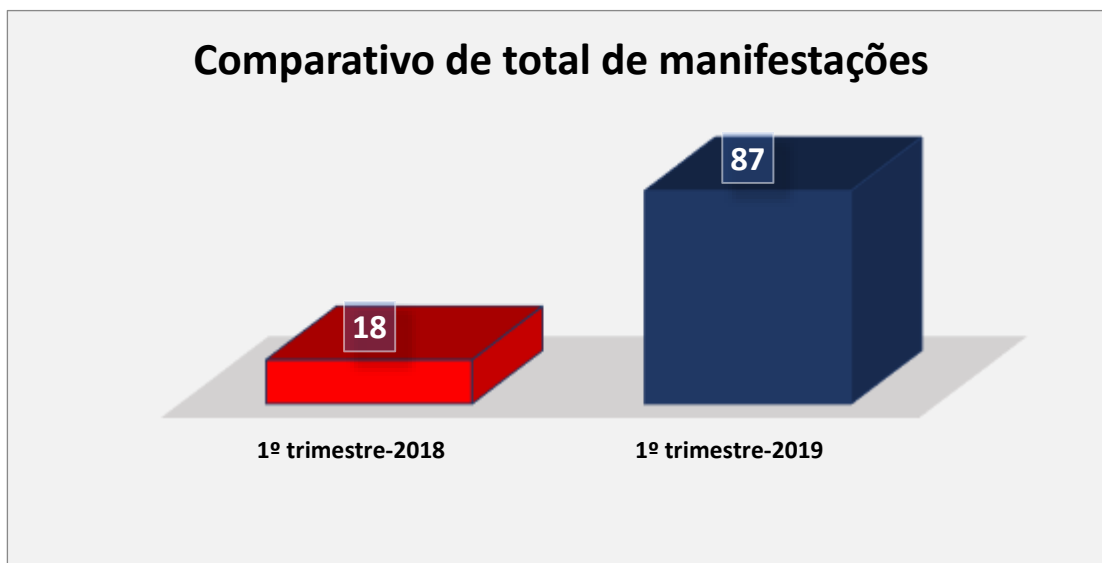
Ligue 162

A Central de atendimento do GDF é gratuita e o atendimento é exclusivo para assuntos de ouvidoria como: reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública como: horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. **Horário de atendimento:** Segunda à sexta – 07h às 21h.

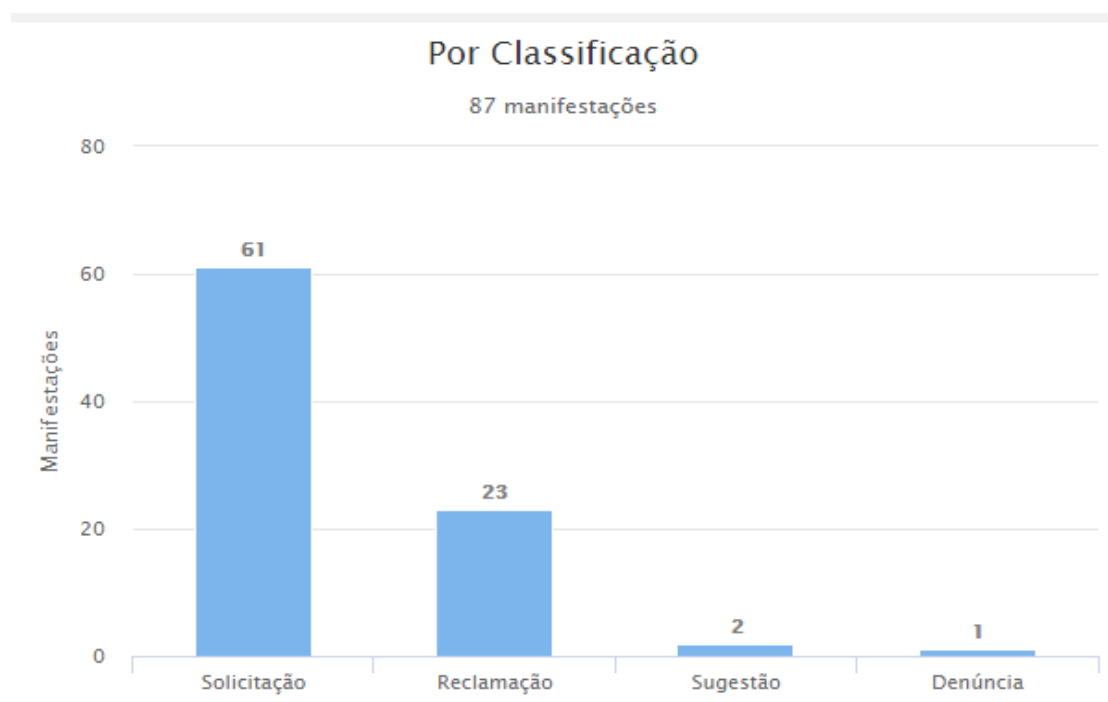
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional do Núcleo Bandeirante para prestar um atendimento personalizado.

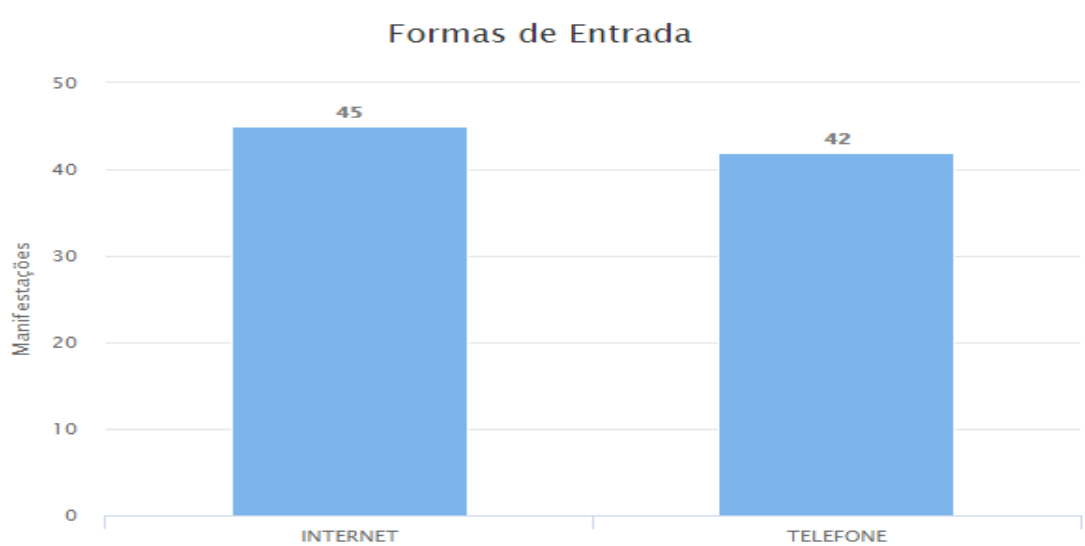
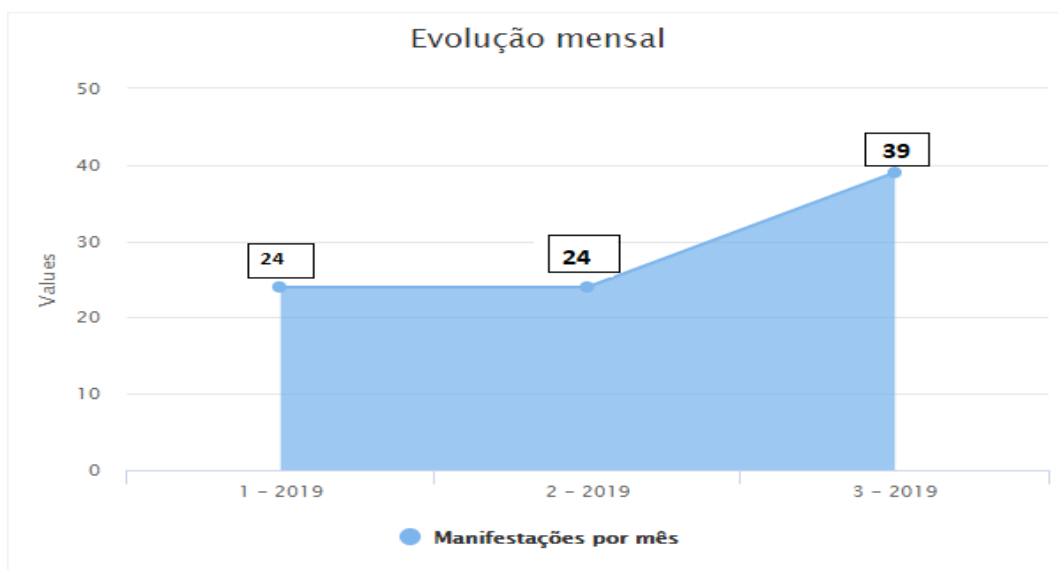
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h



Total de manifestações no período e sua classificação

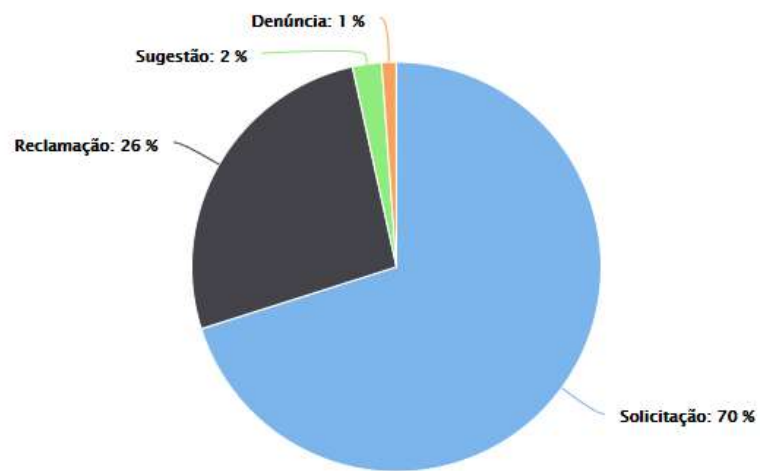


DADOS ESTATÍSTICOS

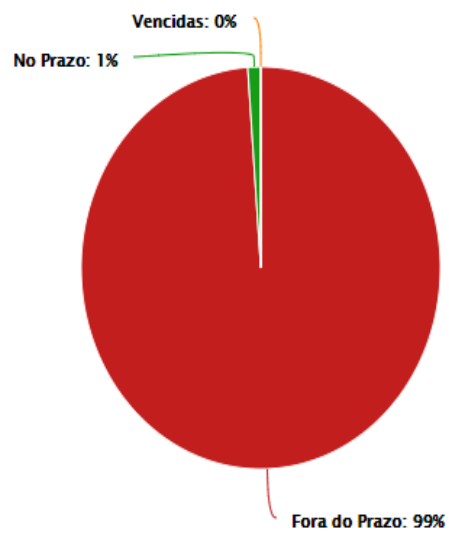


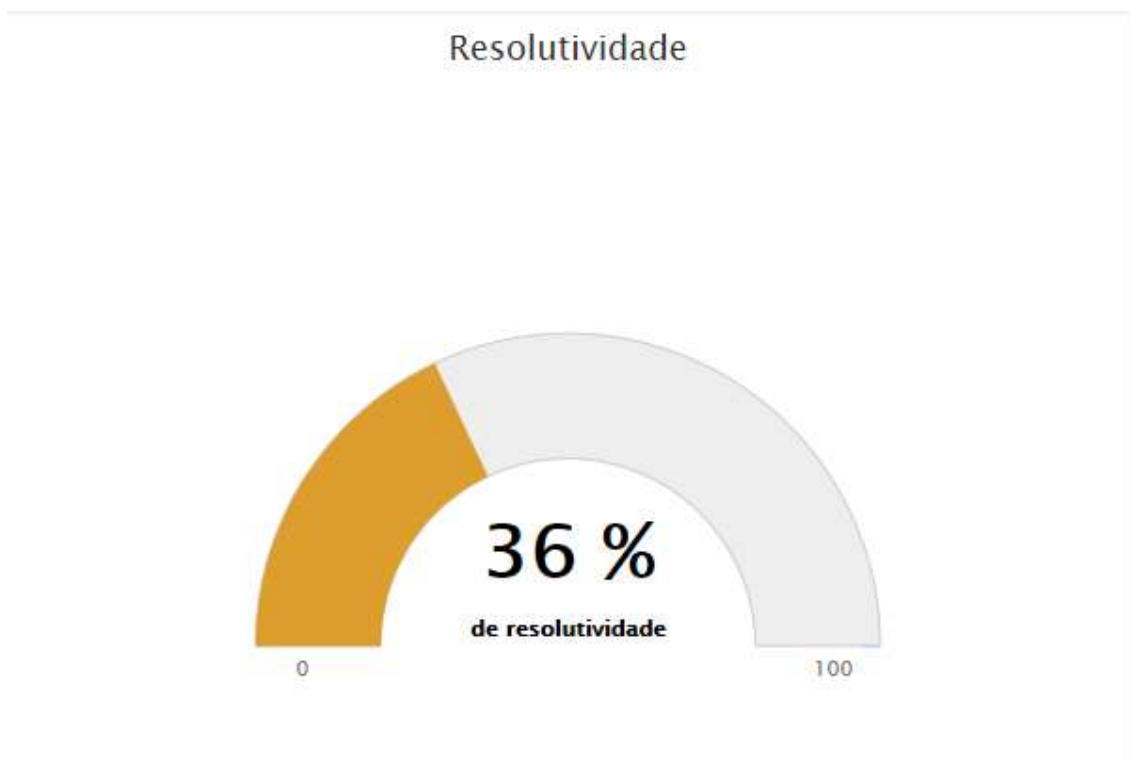
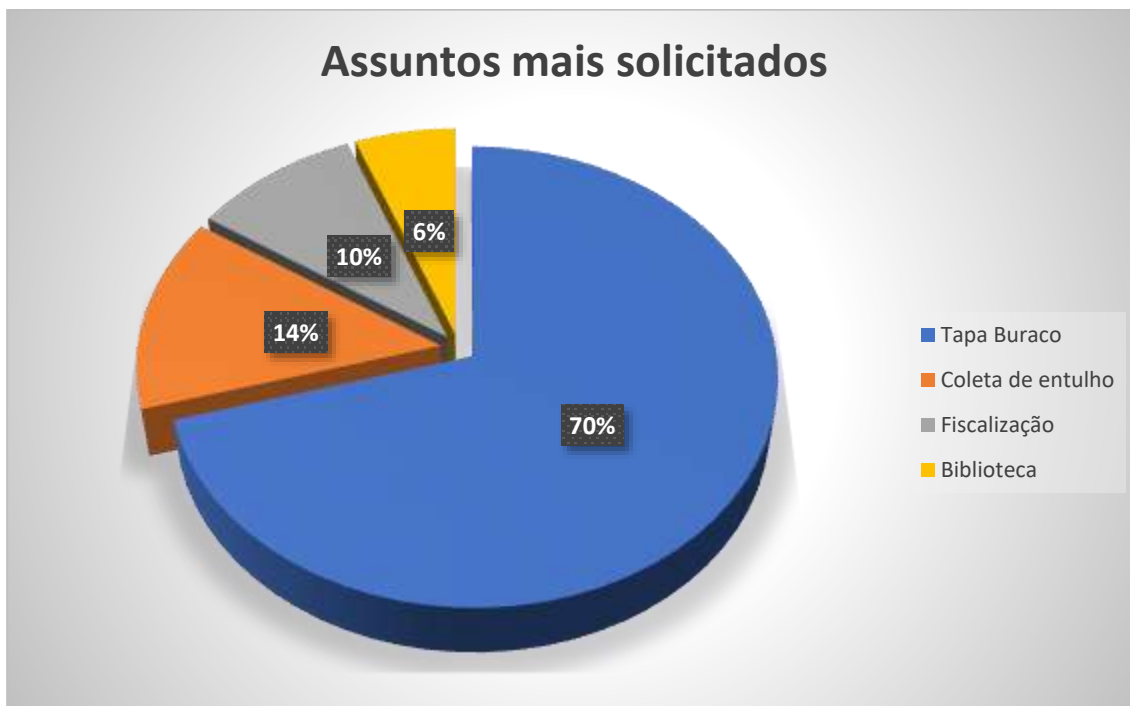
DADOS ESTATÍSTICOS

Classificação

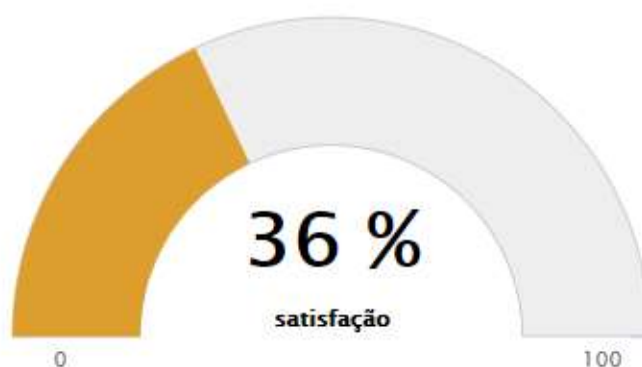


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão – E-sic.

- No período de janeiro a março de 2019 foram solicitados três pedidos de informação e todos se encontram com o status de respondido.

EVENTOS

O evento “Café de Boas Vindas” à nova gestão, foi realizado em 6 de março de 2019 e teve o objetivo de recepcionar os novos servidores da Administração Regional do Núcleo Bandeirante e na ocasião, abordar temas importantes para o órgão: entendimento sobre o organograma, explicação sobre o funcionamento da Administração Pública, a importância da Ouvidoria e o fluxo de informações dentro da Administração. O BRB participou com seu apoio mostrando os serviços do banco disponíveis para os novos servidores.







<http://www.bandeirante.df.gov.br>



Praça Padre Roque 3 Avenida
Projeção 02 CEP 71.705-200

BRASÍLIA - DF

<http://www.bandeirante.df.gov.br>