

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2º TRIMESTRE



Administração Regional do  
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



## ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO NÚCLEO BANDEIRANTE – RA VIII

---

**Período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

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

## INTRODUÇÃO

---

### **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.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

---

### **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.

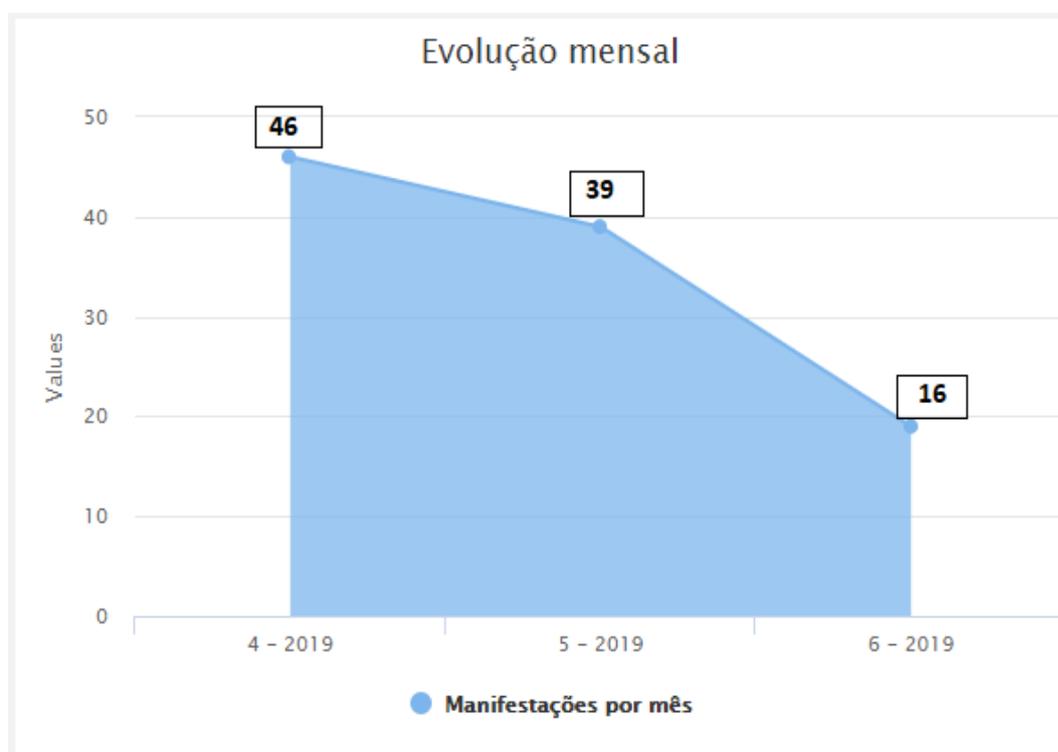
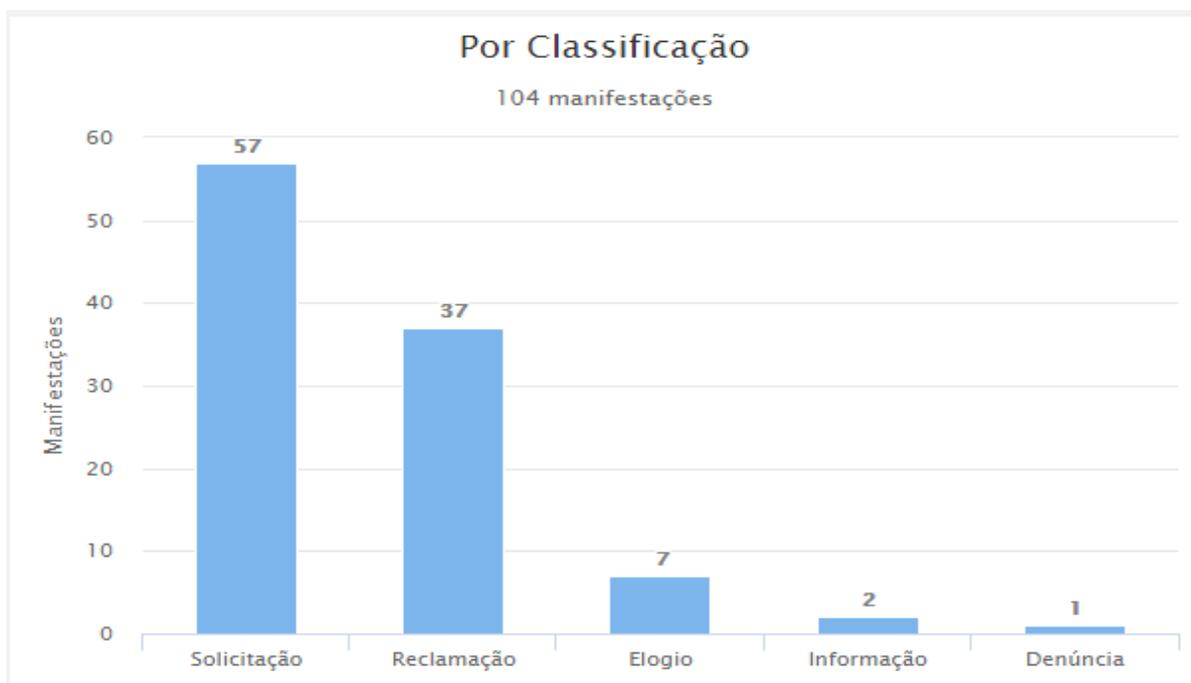
### **Atendimento presencial**

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

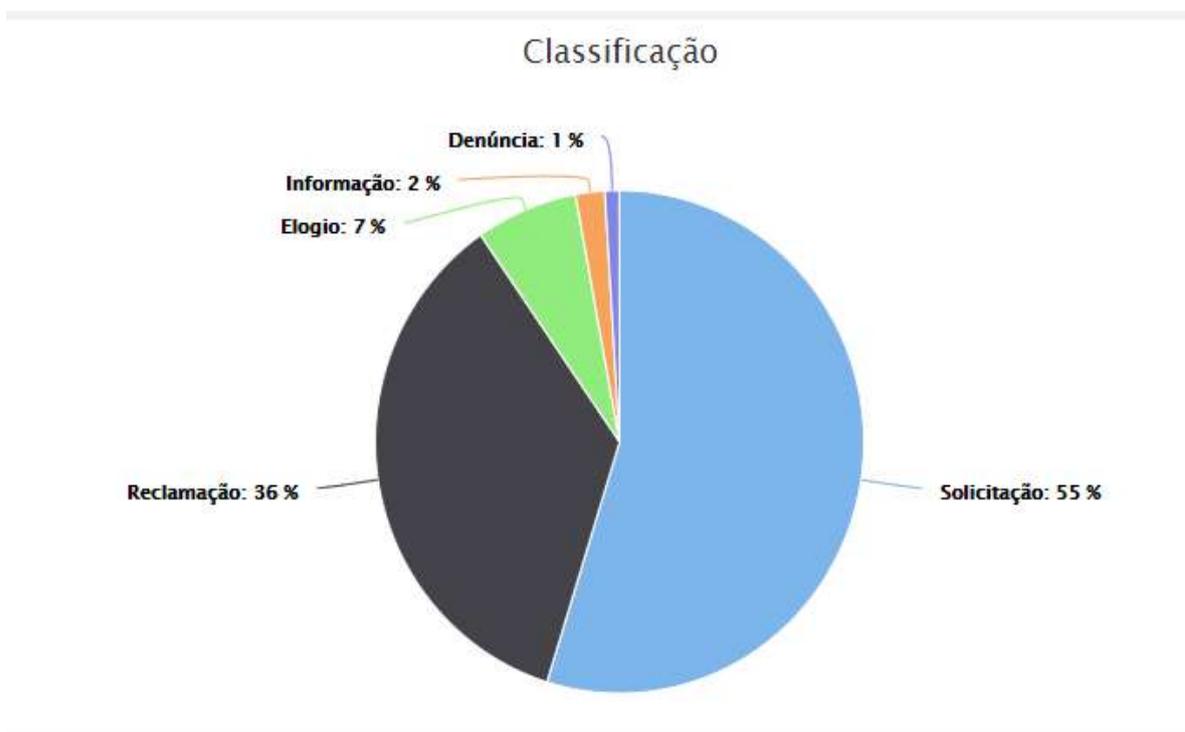
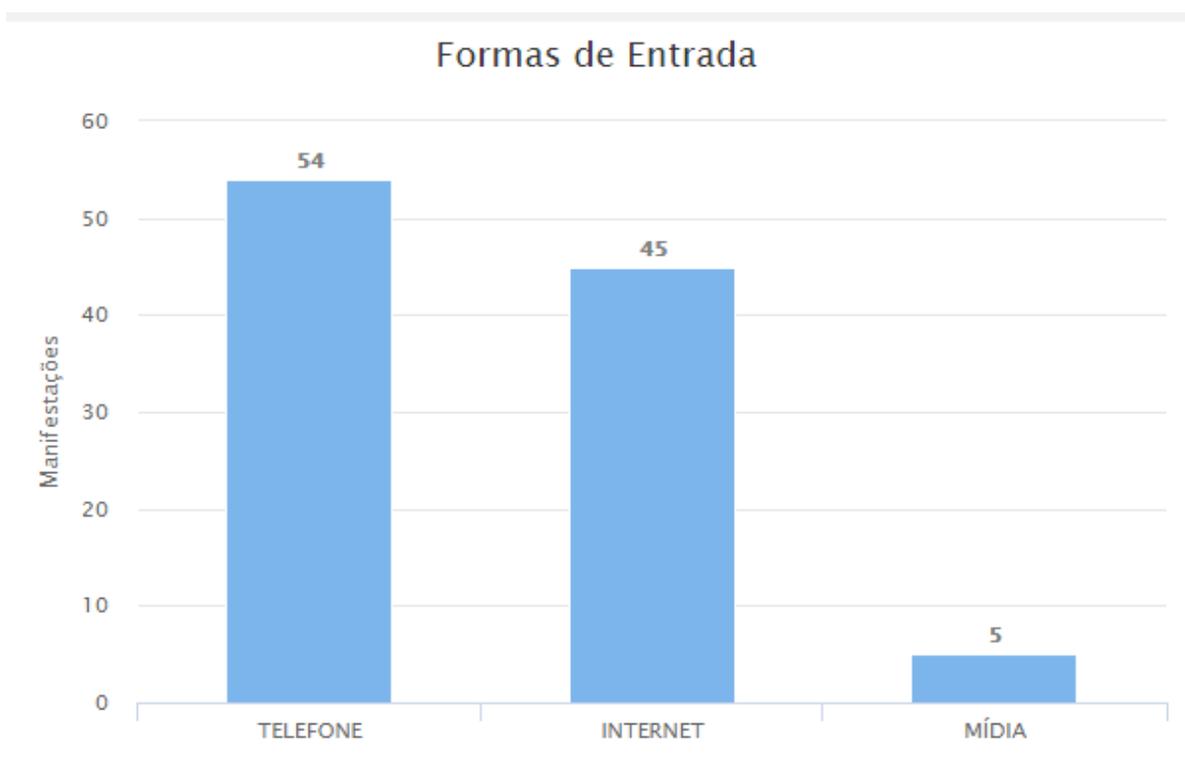
## DADOS ESTATÍSTICOS

Total de manifestações no período e sua classificação

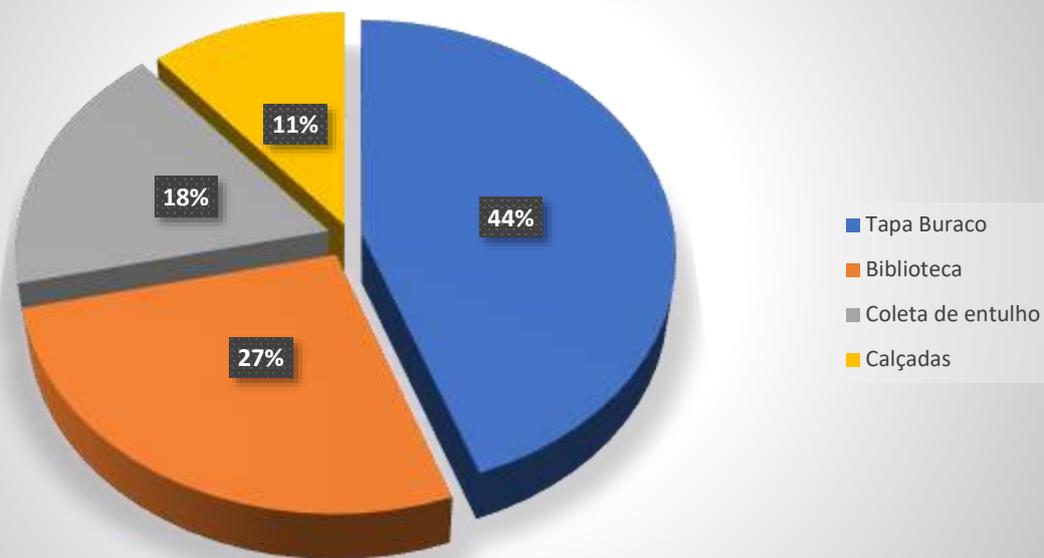


## DADOS ESTATÍSTICOS

---

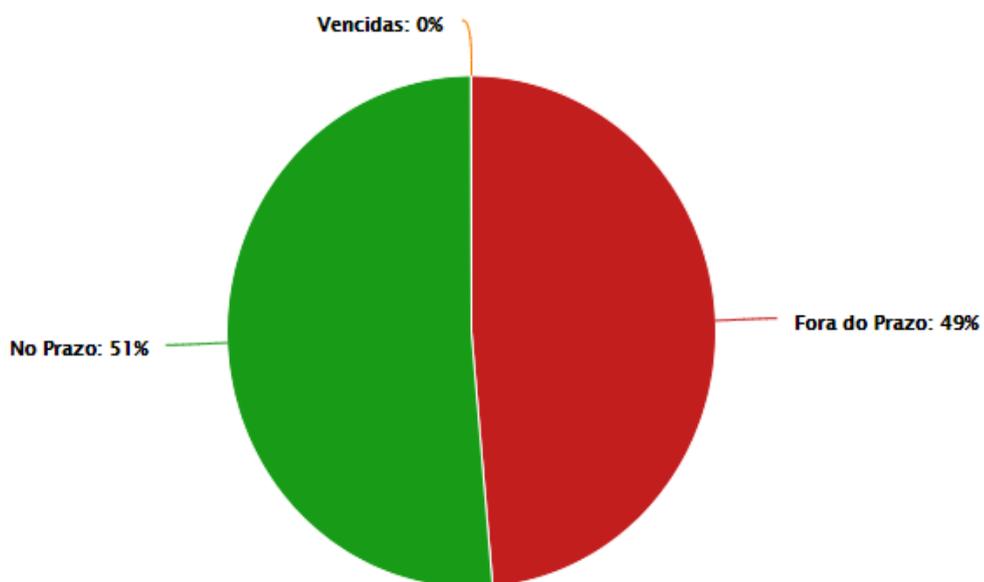


### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



---

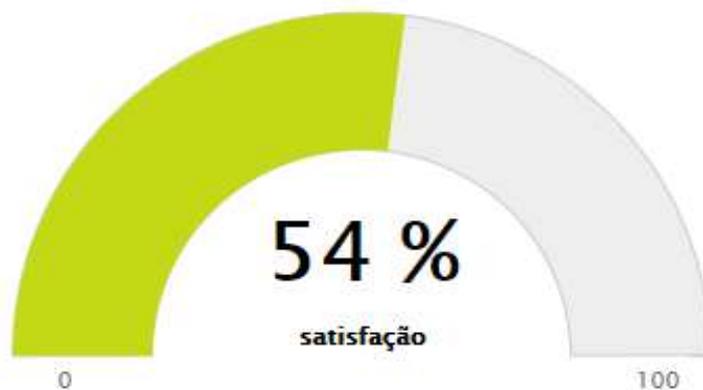
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



### Resolutividade

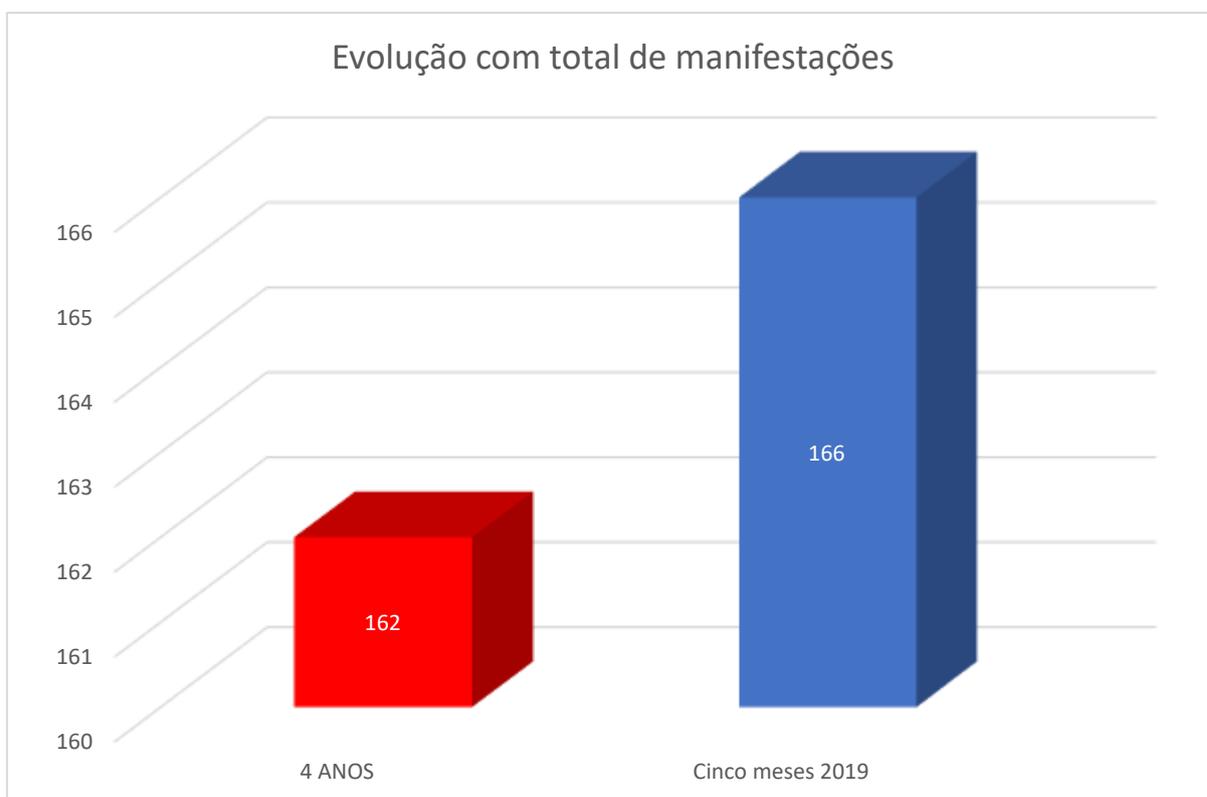
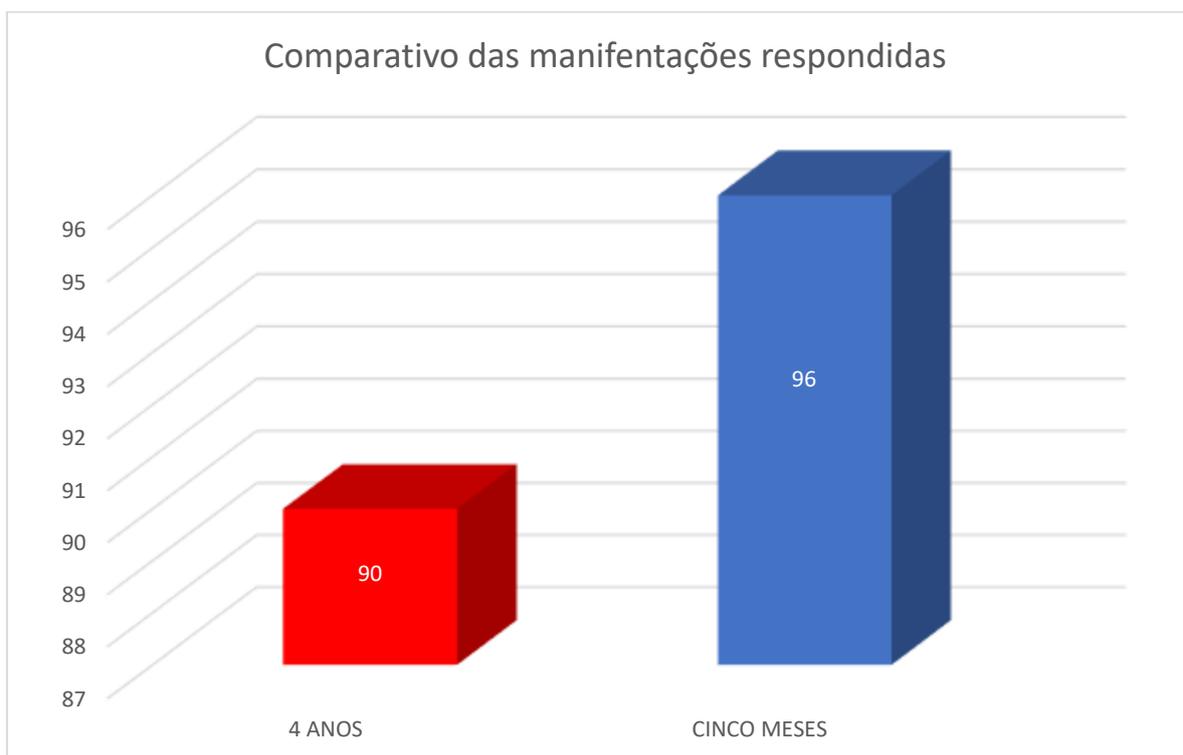


### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

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

- No período de abril a junho de 2019 foram solicitados dois pedidos de informação e todos se encontram com o status de respondido

## EVENTOS

---

O evento “Ação Social na Vila Chauy”, foi realizado em 27 de 2019 e teve o objetivo prestar serviços à comunidade como: consulta jurídica, corte de cabelo, aferição de pressão arterial e glicemia, prestado pelo Posto de Saúde do Núcleo Bandeirante. Na oportunidade a Ouvidoria pode ouvir os anseios da comunidade.





<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>