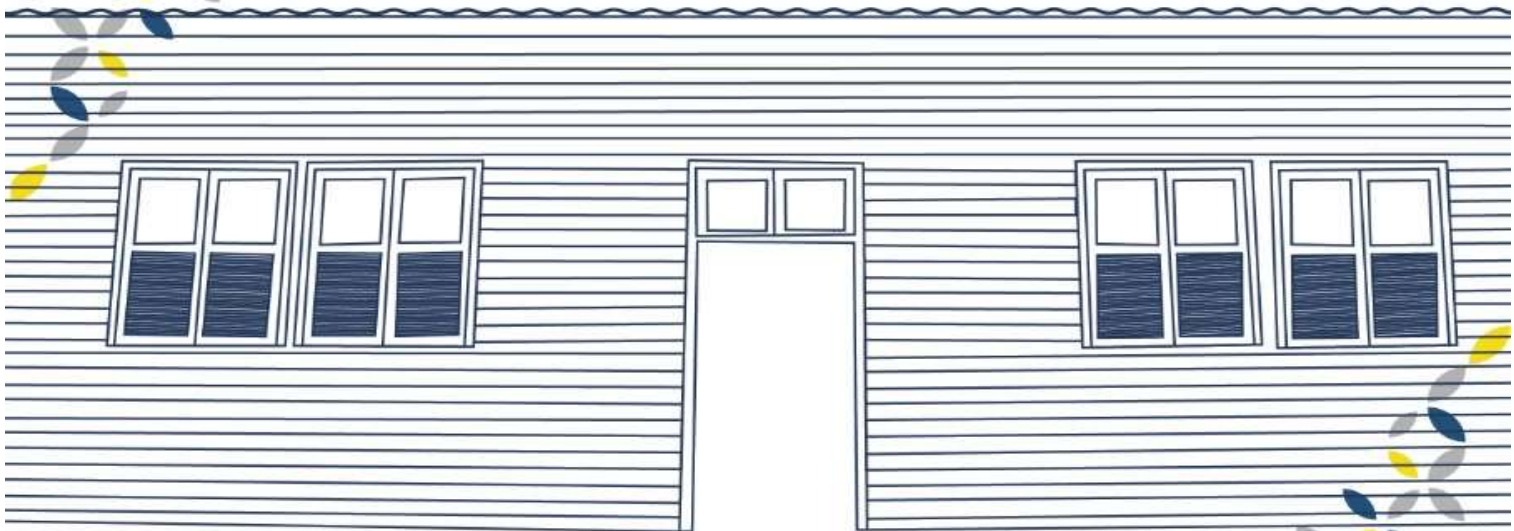




RELATÓRIO DE GESTÃO 3º TRIMESTRE



Administração Regional do
Núcleo Bandeirante - RA-VIII



GDF
É tempo de ação.

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

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

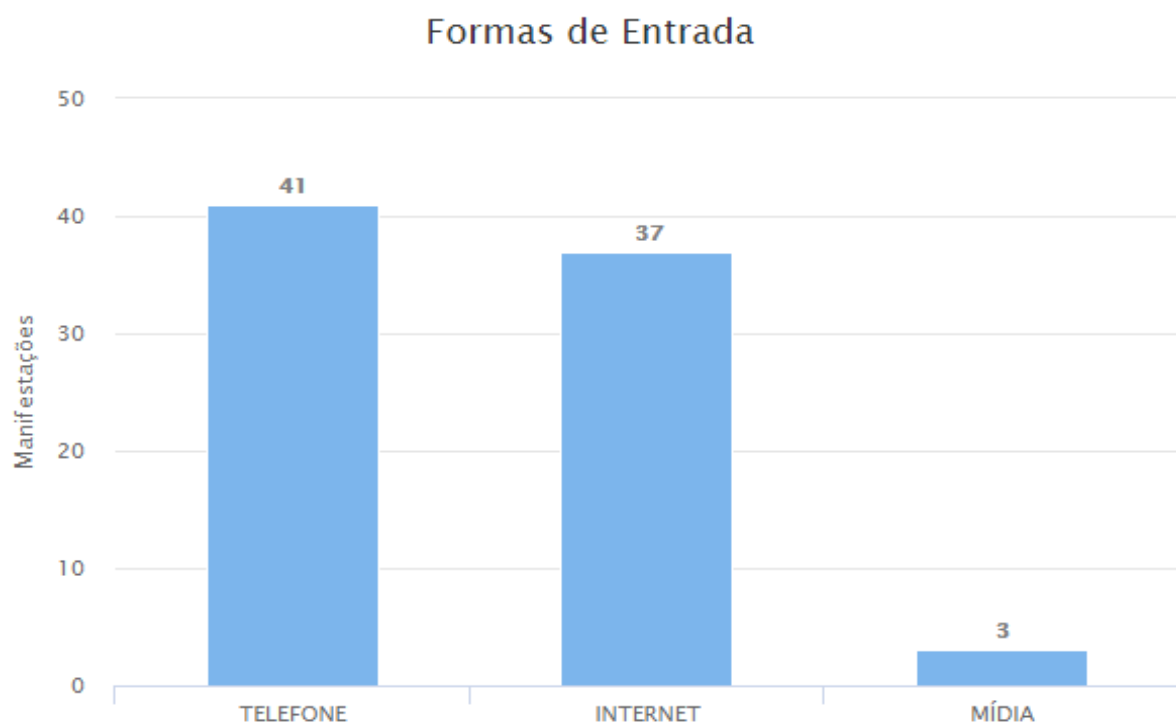
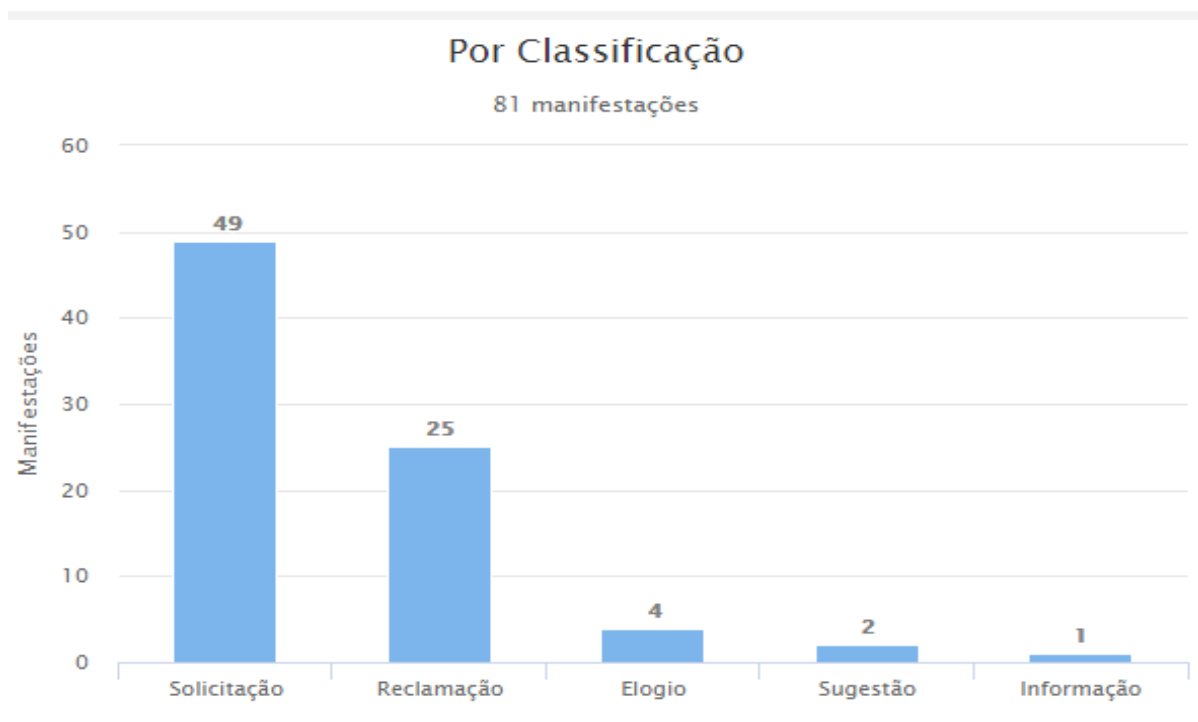
Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro à Ouvidora-geral para que todas as providências cabíveis sejam tomadas. As Ouvidorias Especializadas atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, relacionadas às áreas em que atuam.

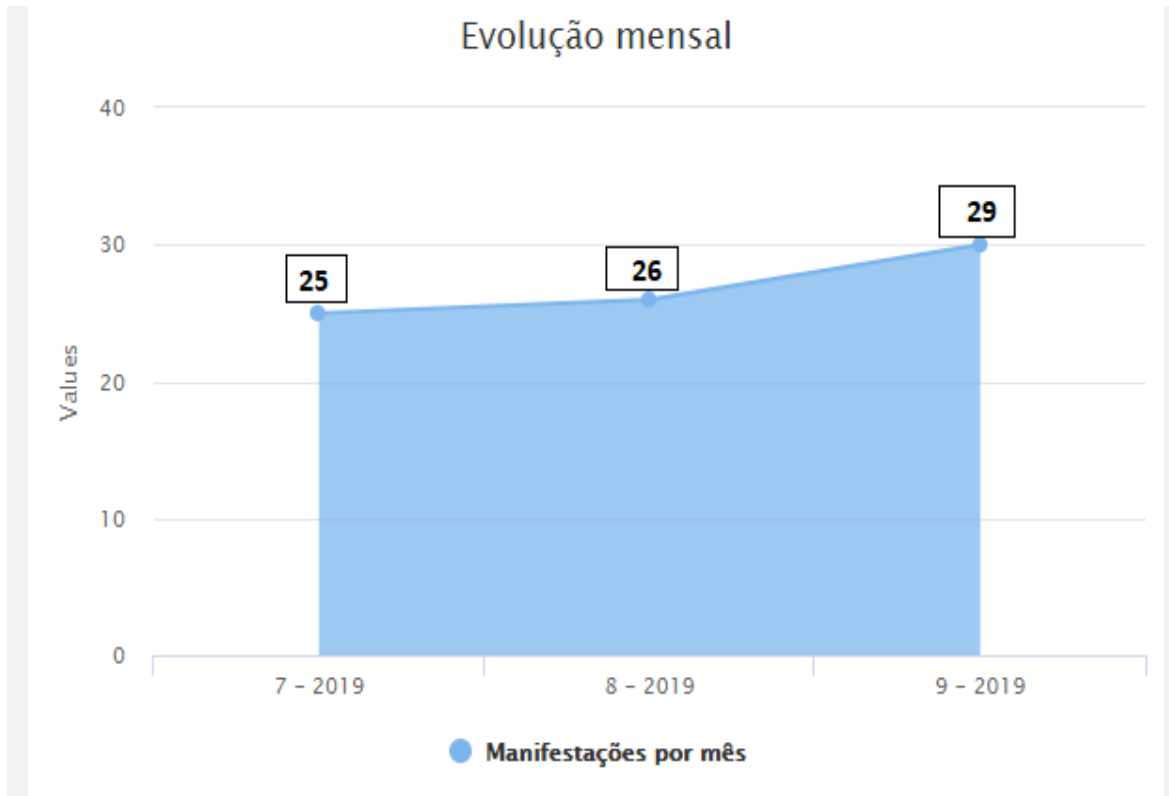
[Plano de ação para atendimento das Demandas](#)

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.

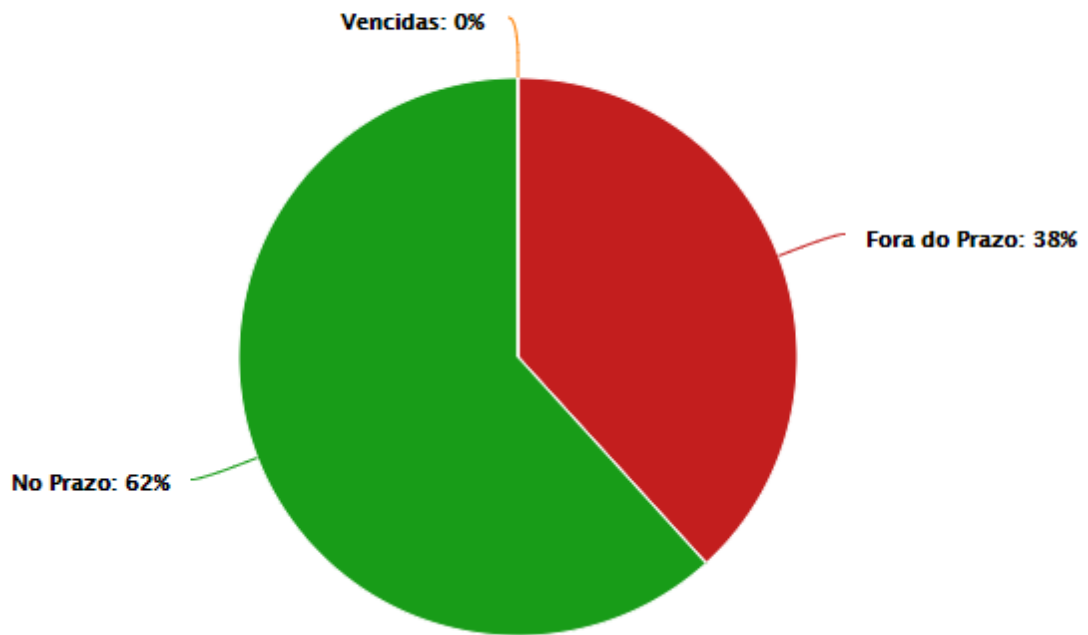
DADOS ESTATÍSTICOS

Total de manifestações no período e sua classificação

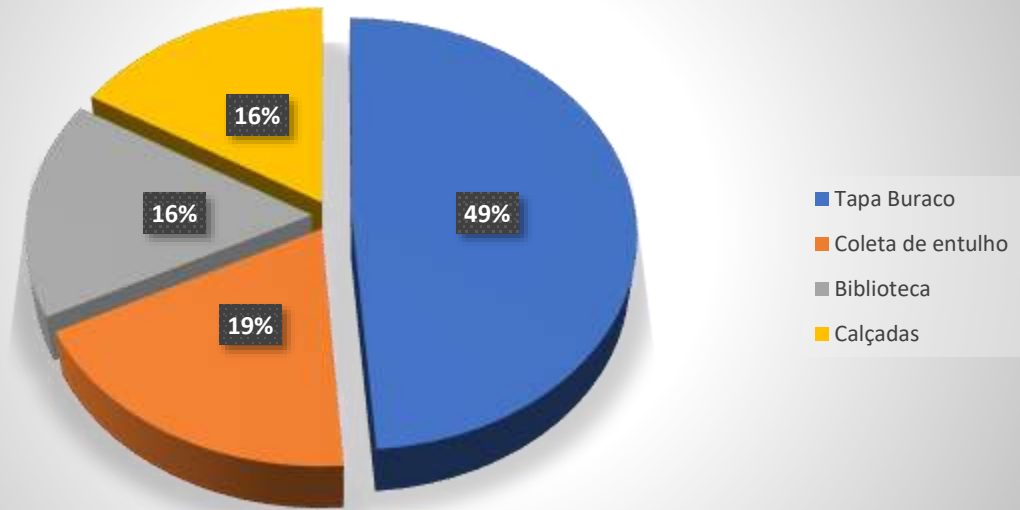




Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



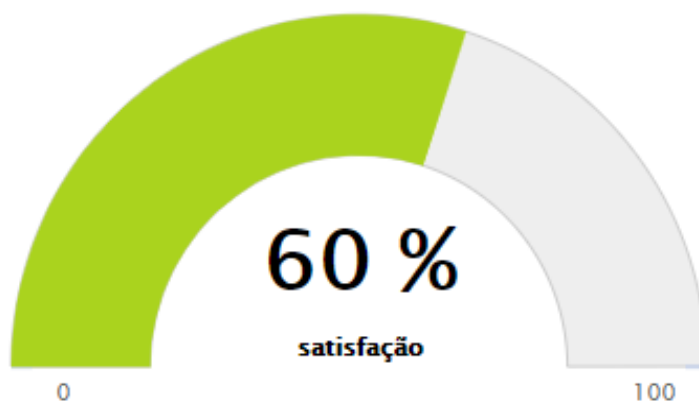
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Resolutividade



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.



<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>