



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2019

Administração Regional de Sobradinho II, 2020

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Aldemário Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional de Sobradinho II

Alexandre de Jesus Silva Yanez

Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II

Nelma Francisca da Silva Gomes

Contatos da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II

Telefone: (61) 3453-9333

E-mail: ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br

Endereço: AR 13, Área Especial 01 Sobradinho II, Brasília - DF, 73062-300.



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 (denúncias, 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 de Sobradinho II, desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pela equipe de Obras, sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. A ouvidoria zela pela boa prestação de serviços, tendo a tarefa de entrar em contato com cada cidadão(ã) antes de finalizar uma ordem de serviço, para verificar se foi atendido, se está satisfeito, assim estamos em contato direto com a população.

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.

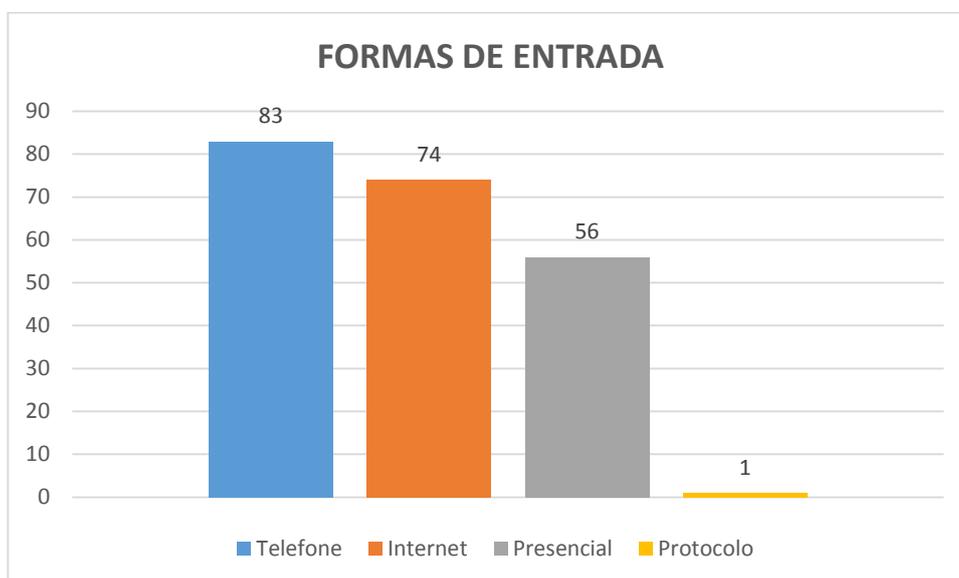
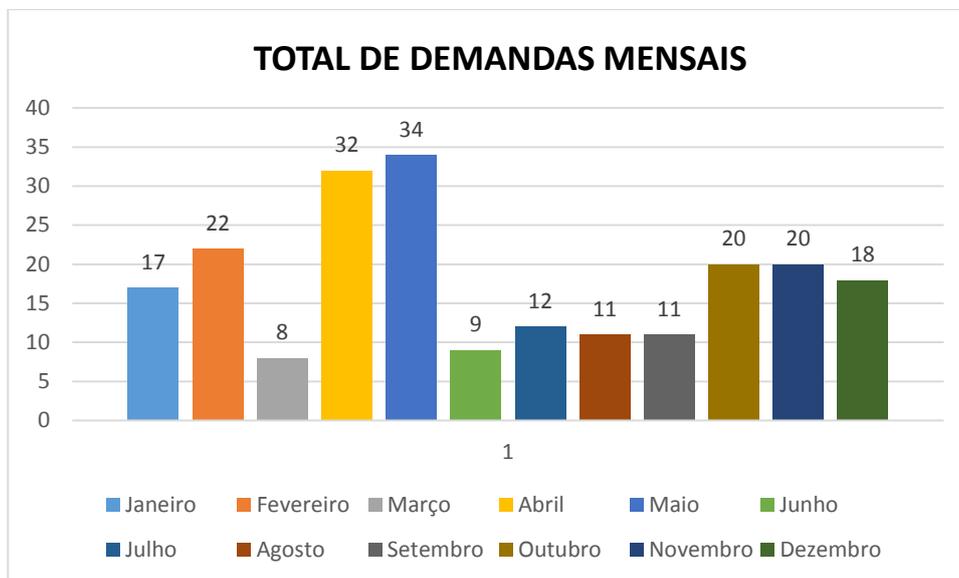
Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Sobradinho II para atendê-lo.

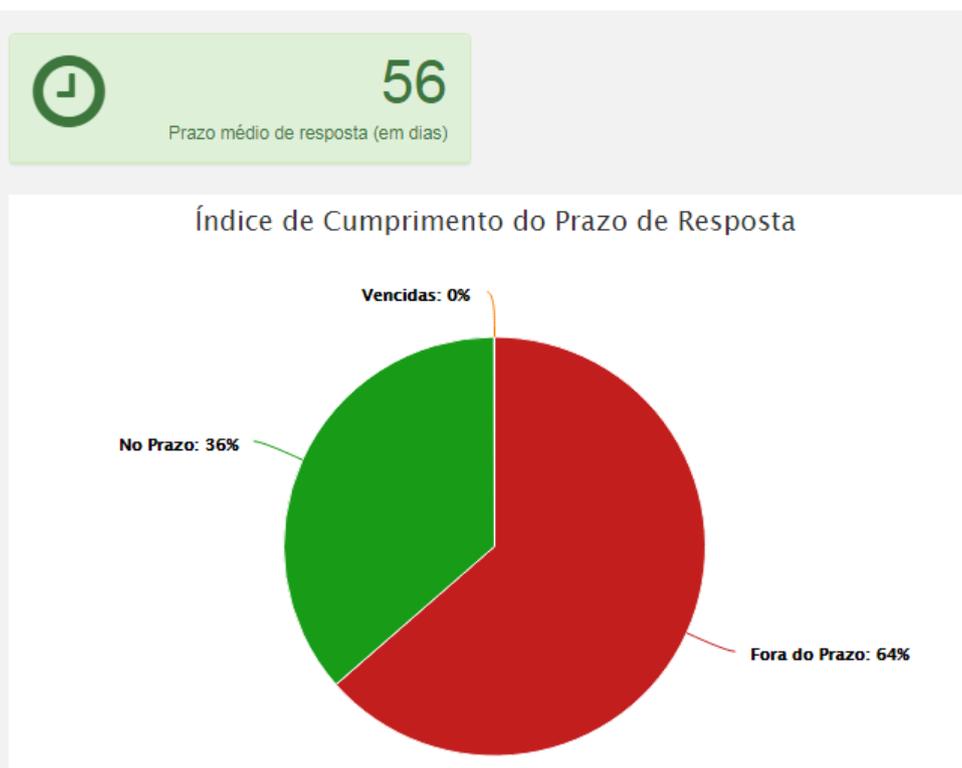
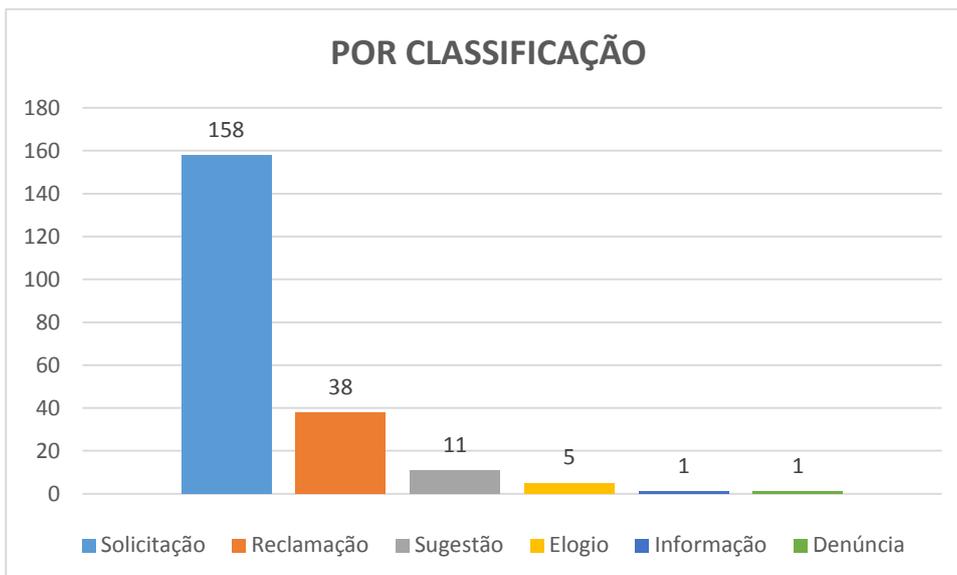
Ar 13, Área Especial 01 - Sobradinho II, CEP: 73062-300.

Horário de atendimento: segunda à sexta-feira – 08h às 12h / 14h às 18h.

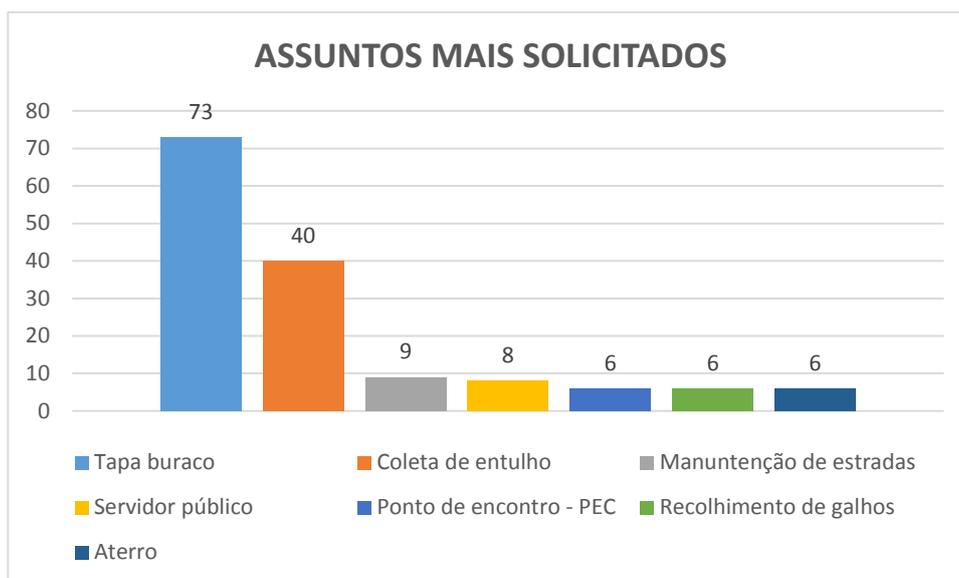
DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



Resolutividade



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2019 foram solicitados 10 (dez) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

<u>Protocolo</u>	<u>Órgão Superior</u>	<u>Órgão Vinculado</u>	<u>Data de Abertura</u>	<u>Prazo de Atendimento</u>	<u>Situação</u>	<u>Nome do Solicitante</u>
00113000110201912	Administração Regional de Sobradinho II	-	18/07/2019	07/08/2019	Respondido	Marcio Soares Santana
00304000001201958	Administração Regional de Sobradinho II	-	21/01/2019	11/02/2019	Respondido	Luis clayton Rodrigues de farias
00304000002201901	Administração Regional de Sobradinho II	-	11/03/2019	01/04/2019	Respondido	João Vitor Araujo Moura
00304000003201947	Administração Regional de Sobradinho II	-	16/04/2019	06/05/2019	Respondido	Mayara de Sena
00304000004201991	Administração Regional de Sobradinho II	-	09/05/2019	29/05/2019	Respondido	MUNIQUE SYNAI DA SILVA DUTRA SANTOS
00304000005201936	Administração Regional de Sobradinho II	-	03/07/2019	24/07/2019	Respondido	Victor Hugo Campos de Oliveira
00304000006201981	Administração Regional de Sobradinho II	-	27/07/2019	19/08/2019	Respondido	DRIELLY CRISTINA TABORDA
00304000007201925	Administração Regional de Sobradinho II	-	16/09/2019	14/10/2019	Respondido	Marcio Soares Santana
00304000008201970	Administração Regional de Sobradinho II	-	08/11/2019	02/12/2019	Respondido	Cleber Carlos Xavier de Albuquerque
00304000009201914	Administração Regional de Sobradinho II	-	28/12/2019	20/01/2020	Respondido	Marcio Soares Santana

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos OUV

	ANO 2018	ANO 2019
TOTAL DE DEMANDAS	140	214
ATENDIMENTO PRESENCIAL	20	56
RESOLUTIVIDADE	28%	55%

Dados Comparativos e-Sic

	ANO 2018	ANO 2019
TOTAL DE INFORMAÇÃO	05	10