



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**CONSOLIDADO DE 2020**

Administração Regional de Sobradinho II, 2021

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha Barros Junior

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidor-Geral**

José dos Reis de Oliveira

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Osmar da Silva Felício

**Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II**

Nelma Francisca da Silva Gomes

**Contatos da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II**

Telefone: (61) 3453-9333/99116-6240

E-mail: [ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br](mailto: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, transparência nas respostas, 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**

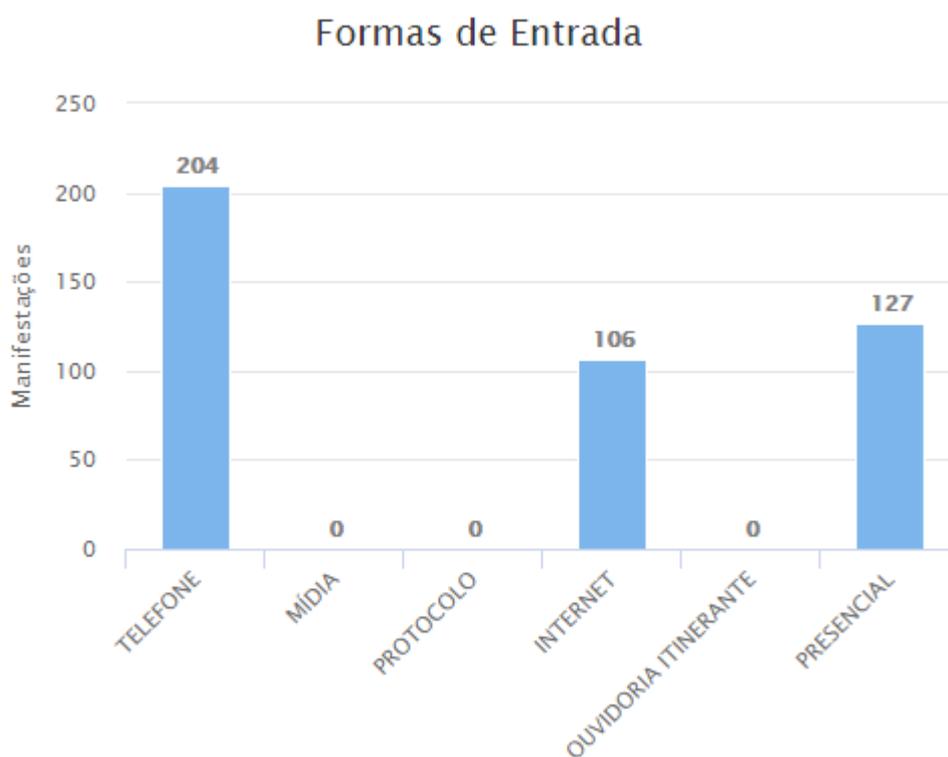
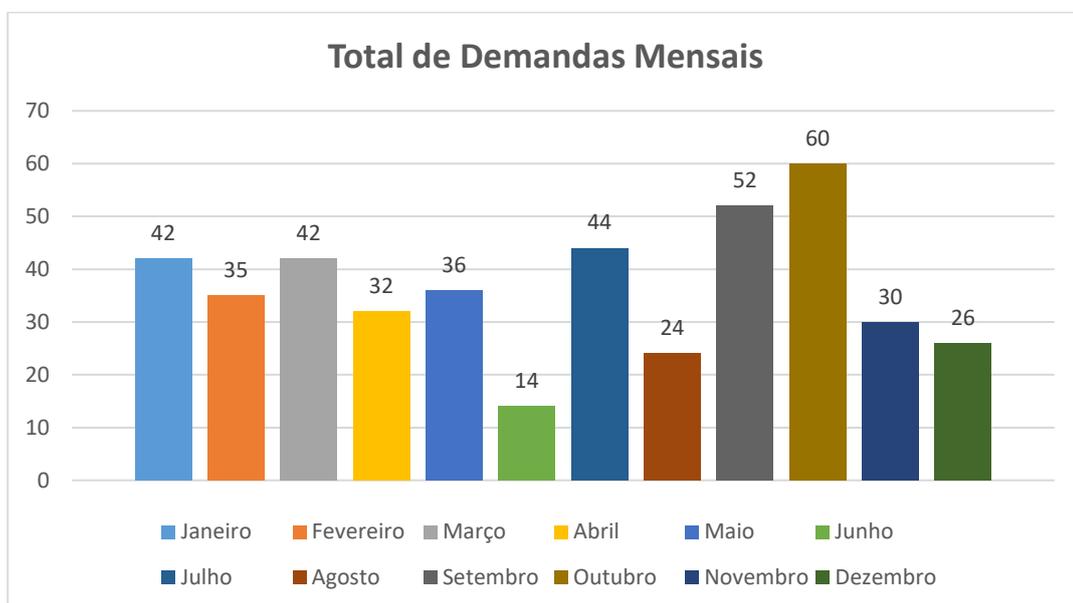
Contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de Sobradinho II para atendê-lo.

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

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

Telefone: (61) 99116-6240

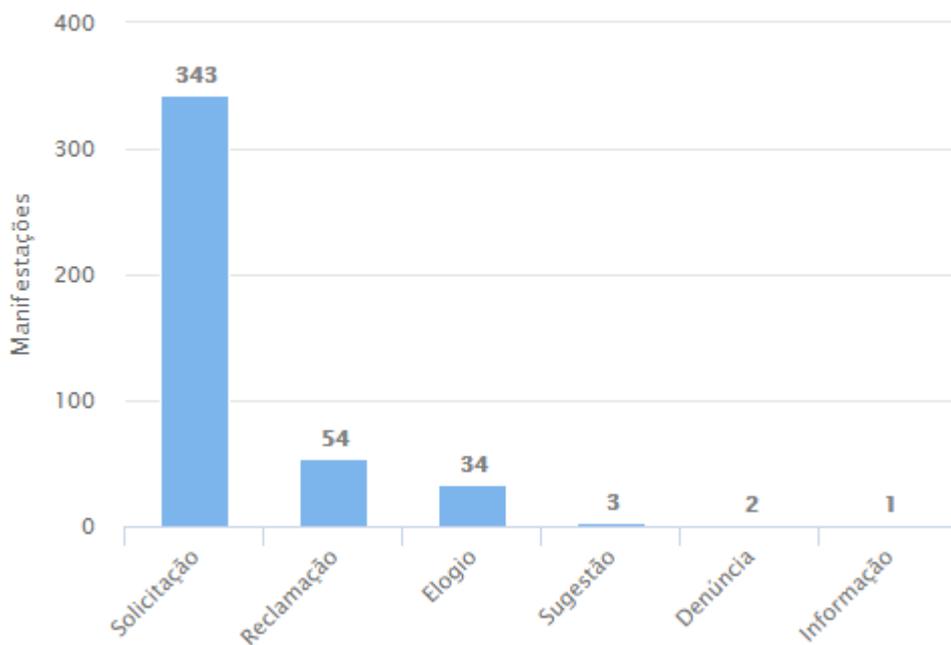
## DADOS ESTATÍSTICOS



# DADOS ESTATÍSTICOS

## Por Classificação

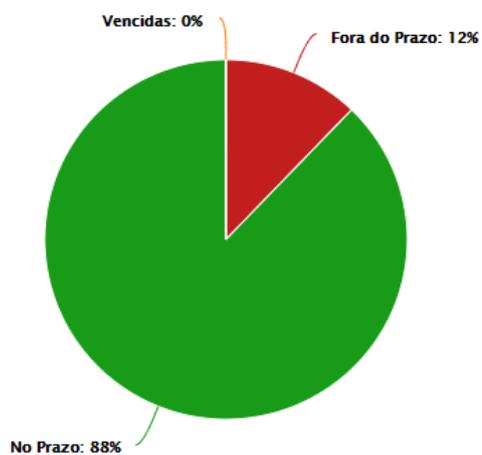
437 manifestações



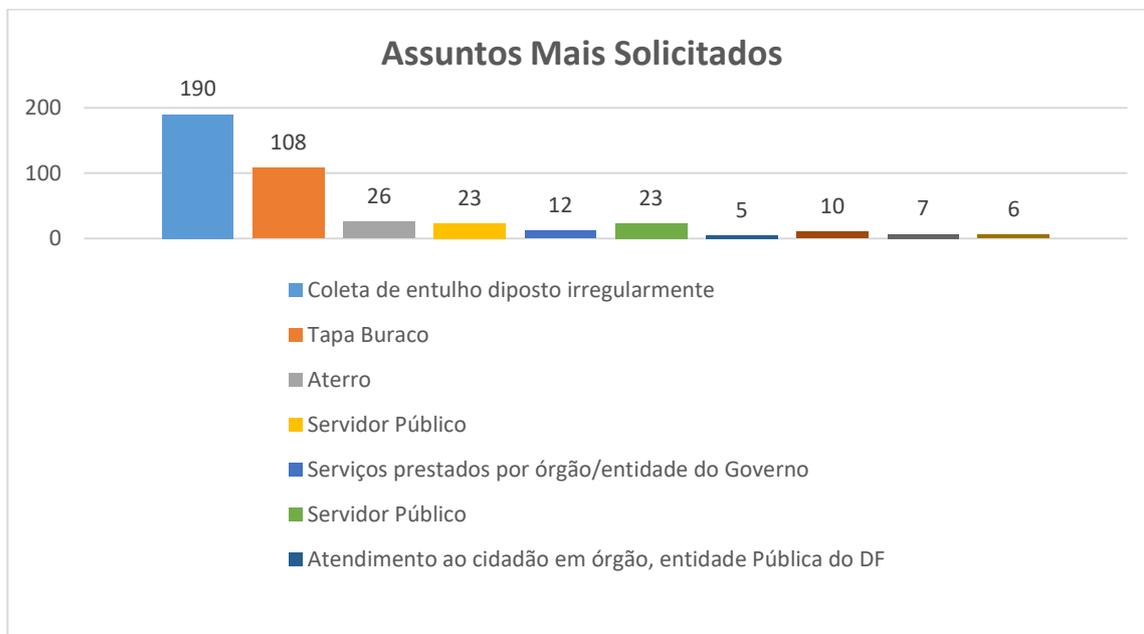
11

Prazo médio de resposta (em dias)

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## DADOS ESTATÍSTICOS



## Resolutividade



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



### Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2020 foram solicitados 05 (cinco) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400002202036	Administração Regional de Sobradinho II	-	11/02/2020	03/03/2020	Respondido	LEANDRO CASARIN DALMAS
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400003202081	Administração Regional de Sobradinho II	-	27/03/2020	20/04/2020	Respondido	Cristiane Ferreira Santana
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400004202025	Administração Regional de Sobradinho II	-	02/05/2020	25/05/2020	Respondido	Thiago Bispo Romão Dos Santos
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400007202069	Administração Regional de Sobradinho II	-	08/10/2020	29/10/2020	Respondido	Roberlei José Resende Belinati
<a href="#">Q Detalhar</a>	0030400009202058	Administração Regional de Sobradinho II	-	10/11/2020	01/12/2020	Respondido	Nivaldo

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### DADOS COMPARATIVOS OUV

	<b>ANO 2019</b>	<b>ANO 2020</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>214</b>	<b>437</b>
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>56</b>	<b>127</b>
<b>PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA</b>	<b>56 dias</b>	<b>11 dias</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>54%</b>	<b>71%</b>

### DADOS COMPARATIVOS e-SIC

	<b>ANO 2019</b>	<b>ANO 2020</b>
<b>TOTAL DE INFORMAÇÃO</b>	<b>10</b>	<b>05</b>