

**PLANO DE AÇÃO 2022**



Administração Regional  
Sobradinho II

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade é garantir a participação popular, bem como contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Plano de Ação Anual visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01 de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Este Plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II em parceria com o SIGO-DF, para o ano de 2022, em consonância com o Plano Estratégico do Distrito Federal-PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020/2023.

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria frente aos resultados obtidos no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Sistema OUV/DF.

Nesse sentido, a ação da Ouvidoria busca a identificação das necessidades e das possíveis soluções para os problemas identificados, e o fortalecimento da formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

## PARTE 1 - ONDE ESTAMOS: COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do *Ombudsman*, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos. Nessa época, criou-se a palavra *ombudsman* que, em sueco, significa “representante do povo”. O *Ombudsman* era o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população, com a missão é agir no interesse da população junto ao Parlamento.

No Brasil, o surgimento da ouvidoria remete à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

Todavia, a velha palavra “Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do *ombudsman*: dessa vez o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado.

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias públicas evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, controla a participação social e registra a tratativa das respostas referentes as reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

**Art. 9º** Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

**Art. 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, Cabe às ouvidorias seccionais:**

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de

participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidora-geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

## 2. DIAGNÓSTICO

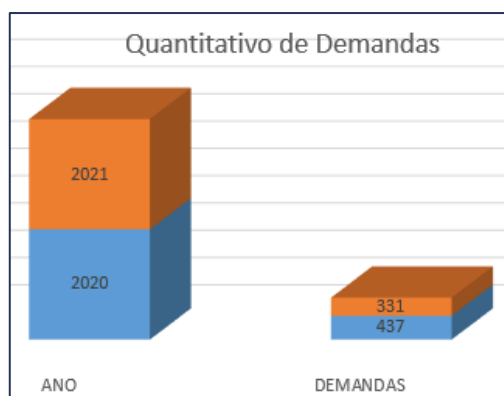
As informações constantes deste Plano de Ação foram coletadas do Painel de Ouvidoria do DF e referem-se ao período do dia 1º de janeiro ao dia 31 de dezembro de 2021<sup>1</sup>.

Durante este período, foram registradas **331 manifestações**. Destas, **44 manifestações foram classificadas como resolvidas** (13%) e somente **29 demandas foram classificadas como não resolvidas** (9%), segundo registros do Sistema OUV/DF, com um índice de **resolutividade de 61%**.

---

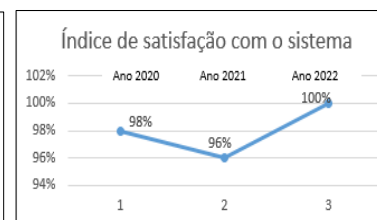
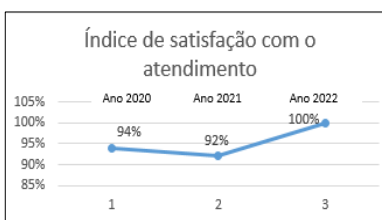
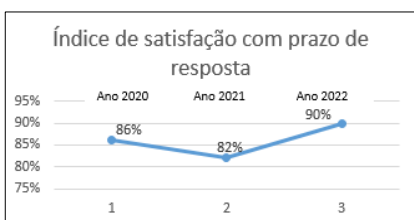
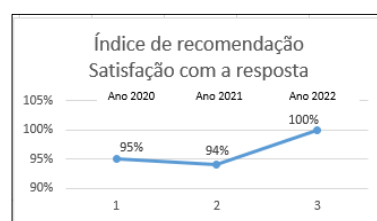
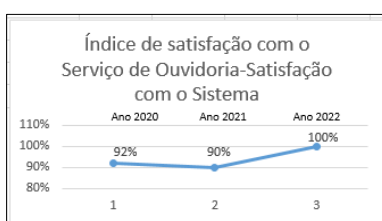
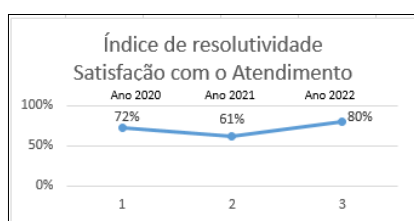
<sup>1</sup> Dados coletados do Painel de Ouvidoria (fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF	
2020	437
2021 <sup>2</sup>	331



Houve uma queda em relação a quantidade de demandas registradas em 2021, em relação a 2020, a procura pelos serviços presenciais diminuíram, devido ao surto da Covid-19. Outro desafio enfrentado no período da pandemia, foi a atuação da ouvidoria por meio do tele trabalho, que exigiu uma adaptação na forma de atendimento ao cidadão e interlocução com as Coordenações demandadas, visando a construção da resposta a ser encaminhada ao manifestante.

Quanto ao quesito “Pesquisa de Satisfação” a Administração de Sobradinho II apresentou os seguintes dados:



<sup>2</sup> No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Verifica-se bons índices de satisfação com esta ouvidoria seccional. Porém, percebe-se que houve um decréscimo no índice de resolatividade -satisfação com o atendimento em 2021, **RESOLUTIVIDADE 61%**, considerando que, no período, tiveram excesso de chuvas, atrasos nos atendimentos das demandas de reparo de buracos (operação “tapa-buraco”) prejudicado por falta de massa asfáltica e prestadores de serviços (mão de obras) da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso-FUNAP afastados por problemas de saúde (Covid-19, H3N2, dengue e outros).

Verificamos que o ano de 2021, todos os índices estão acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Dentre as demandas de maior vulto, com maiores exigências para a execução ou que necessitem de maior aporte orçamentário e financeiro, destacam-se aquelas que tratam de realização de obras (construção de quadras poliesportivas, bibliotecas, ponto de encontro comunitário, dentre outras), podas de árvores de grande porte (que dependem da intervenção com equipamentos especializados da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP) e grandes manutenções de vias de rodagem (Departamento de Estradas de Rodagem do DF – DER/DF).

Quanto às demandas de menor vulto e que são diariamente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, são comunicadas via processo SEI pela Ouvidoria diretamente à equipe da Coordenação de Licenciamento Obras e Manutenção-COLOM, que imediatamente inclui as demandas na planilha de obras para pronto atendimento.

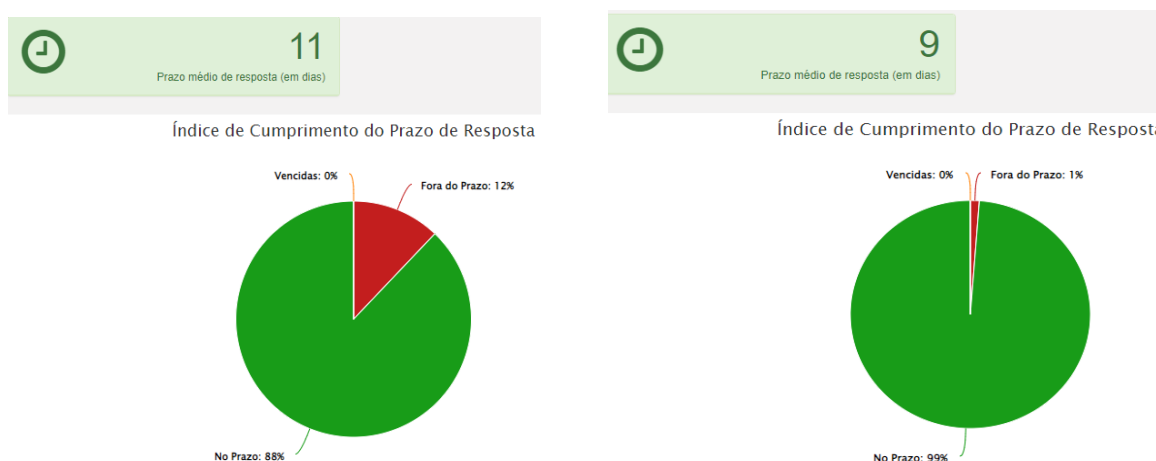
Após a realização desses serviços, a equipe da Coordenação de Obras comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

## PARTE 2 - ONDE QUEREMOS CHEGAR: QUADROS COMPARATIVOS

Tratam-se de quadros que comparam o desempenho da Administração Regional, durante o exercício de 2020/2021.

Ao final deste plano de ação, serão apresentados os quadros com propostas de melhorias (metas) dos índices previstas por esta Ouvidoria, até o término do corrente exercício. Estas metas consideram que ocorrerão melhorias no desempenho da Administração Regional de Sobradinho II quanto ao atendimento das demandas ainda pendentes.

### 3. QUADRO COMPARATIVO 2020/2021 - ÍNDICES MÉDIO DE RESPOSTA:



#### **4. QUADRO COMPARATIVO 2021 – ÍNDICE DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:**

##### **4.1 COLETA DE ENTULHO E TAPA-BURACO – MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>RESOLUTIVIDADE</b>
Coleta de Entulho	190	114	72%
Tapa-buraco	108	70	61%
ANÁLISE	Ações de melhoria dos indicadores	Ações de melhoria dos indicadores	Excelente

O assunto mais solicitado nos anos de 2020/2021, em primeiro lugar “Coleta de Entulho Disposto Irregularmente”, tem sido muito solicitado, devido à falta de um local adequado para descarte de lixo, tipo “Papa entulho”, por esse motivo o cidadão procura a Administração Regional para efetuar o recolhimento dos entulhos.

Informamos que o órgão tem solicitado por meio de Ofícios e reuniões com o Serviço de Limpeza Urbana-SLU, providências em relação a implantação de Papa entulho, atendendo grande demanda da população e buscando solucionar um dos maiores problemas da Cidade, que é o acúmulo e descarte irregular de entulho em área pública. Enquanto aguardamos a implantação dos equipamentos, atendemos as manifestações da comunidade e recolhemos os entulhos disposto irregularmente em locais públicos.

A Cidade sofre com acúmulo de inservíveis jogados em áreas públicas, o que agride o meio ambiente, deixa a cidade suja e causa transtornos aos moradores. Estamos empenhados na solução do problema. Nosso objetivo é manter a cidade limpa.

Em segundo lugar temos “Operação Tapa-Buracos em vias públicas”, esclarecemos que em algumas áreas de Sobradinho II (Setor de Mansões, Condomínios, Vila Buritis, Vila Rabelo, Buritizinho, Vale das Acácias e etc) não possuem um sistema adequado de captação de águas pluviais, o defeituoso escoamento de água provida das chuvas causam então as deteriorações no asfalto, decorrente da degradação do material, necessitando de manutenção constante da massa asfáltica.

A Administração Regional de Sobradinho II, tem como meta para 2022, a implantação de redes pluviais, no Setor de Mansões, Avenida São Francisco (Grande Colorado) e Condomínios.

Aguardamos também, a liberação de recursos do Governo do Distrito Federal, para reforma, manutenção e instalação de Parques Infantis e Ponto de Encontro Comunitário-PEC, na Região Administrativa de Sobradinho II.

Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos por esta Ouvidoria em parceria com outros órgãos e setores demandados desta Administração.

As metas e indicadores previstos para o ano de 2022 foram definidos com base no diagnóstico que está sendo apresentado, sendo o principal desafio para este ano ampliar o número de usuários que realizam a pesquisa de satisfação, principalmente



no que diz respeito aos índices de resolutividade, pois os percentuais ali apresentados, não representam o total de serviços que realmente foram executados e realizados por esta Administração.

## **5. DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO II, NO ANO DE 2021**

### **5.1 AS PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA:**

- Falta de e-mail pessoal no cadastro do cidadão, para dá seguimento ao registro da demanda;
- Falta de acesso à internet do manifestante, domínio em redes sociais, inviabilizando à pesquisa de satisfação e a falta de informações de resposta.
- Perda de prazo de resposta técnica quando finalizada a tratativa das manifestações resolvidas pelas áreas técnicas;
- Falta de servidores e capacitação periódica dos mesmos;
- Falta de equipamentos e maquinários pesados, para realização dos serviços prestados a comunidade.

## **6. OBJETIVOS E AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS EM 2022**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>AÇÕES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Tornar visível ao cidadão a existência e a localização da Ouvidoria na Administração Regional de Sobradinho II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confecção de cartazes e banners para fixação no Protocolo e Recepção da Administração e em eventos da Administração;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• Assessoria de Comunicação</li> <li>• Coordenação de Administração Geral</li> <li>• Assessoria de Planejamento</li> </ul>
Divulgar a Ouvidoria e suas realizações nos meios de comunicação digitais e visuais da Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Administração e no site institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• Assessoria de Comunicação</li> </ul>
Manter atualizado o Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização do site da Administração Regional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• Assessoria de Comunicação</li> </ul>
Elaborar e divulgar os relatórios de gestão da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração trimestral dos relatórios de gestão</li> <li>• Elaboração do Relatório de Gestão Consolidado.</li> <li>• Divulgação no site institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>

Participar de cursos de capacitação, visando aprimorar os conhecimentos relacionados a ouvidoria e afins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria e afins;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvidoria Geral</li> <li>• CGDF</li> <li>• EGOV</li> <li>• Outros</li> </ul>
Manter atualizada a Carta de Serviço da Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise, revisão e atualização da Carta de Serviço;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissão de monitoramento da Carta de Serviço</li> </ul>
Realizar programas de Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento em eventos externos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• COLOM</li> </ul>
Analisar e atualizar o Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> </ul>
Promover palestras para apresentar a Ouvidoria e os relatórios de gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de palestras</li> <li>• Realização de reuniões com Gabinete, Coordenadores, Diretores, Gerentes e demais agentes públicos da Administração Regional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvidoria Geral (parceria)</li> <li>• Ouvidores das Administrações e Secretarias (parceria)</li> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> </ul>
Tornar público as Manifestações de Elogio dirigidas à Administração, setores e servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação em murais e locais visíveis da Administração os elogios e os nomes dos servidores citados nas manifestações;</li> <li>• Publicação nos canais de comunicação da Administração as manifestações de elogio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefe de Ouvidoria</li> <li>• ASCOM</li> </ul>

## 7. ANÁLISE SWOT



### AMBIENTE INTERNO

#### Forças

- Ouvidoria instituída por normas específicas que concedem a esta ouvidoria seccional segurança para a realização de suas tarefas e permite cobrar aos setores da Administração Regional o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos

cidadãos por meio dos Relatórios Gerenciais de Ouvidoria trimestrais e anuais, endereçados diretamente aos gestores desta Administração Regional;

- Equipe composta por servidores efetivos (100%), o que confere estabilidade e continuidade dos projetos iniciados;
- Bom relacionamento com os setores internos da Administração Regional, que buscam, dentro das possibilidades e limitações orçamentárias e financeiras, atender as demandas encaminhadas por esta ouvidoria seccional;
- Carta de Serviços ao Cidadão instituída por Decreto, com padrões estabelecidos;
- Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública, em parceria com a EAP, com cursos e Certificados;
- Curso de formação em ouvidoria - EAD;
- Ampliação do Programa de Formação em Ouvidoria Pública;
- Diversificação nos canais de atendimento ao usuário: internet ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), disponível em todos os sites do GDF e Apps; telefone (162) e presencial, propiciando um acesso maior aos serviços de ouvidoria;
- Emissão Trimestral de Relatórios Gerenciais para os gestores, caracterizando as ocorrências e sinistros graves;
- Transparência nas informações prestadas aos cidadãos;
- Projeto para melhoramento do indicador que mede o cumprimento do prazo de resposta e redução do prazo médio de resposta aos pedidos;
- Medidas para reduzir conflitos internos entre as equipes e os gestores, com tentativa de Ajustamento de Conduta – TAC, instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, para adequação do desempenho dos ouvidores;

## **AMBIENTE INTERNO**

### **Fraquezas Considerações**

- Necessidade de sistemas que permitam maior acessibilidade;
- Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas rotineiras e de menor vulto apresentadas pelos cidadãos das quais destacamos o acúmulo de demandas de recuperação de calçadas e necessidade de revitalização de quadras esportivas;
- Carência de quadro de servidores especializados, mão de obra dos reeducandos que prestam serviços na Administração Regional que não possuem a devida qualificação técnica para realização de serviços de pintura e alvenaria, dentre outros;
- A Administração Regional não possui os insumos e materiais necessários para a realização de manutenção de calçadas, para a manutenção de buracos (operação “tapa-buraco”) e revitalização de parques e praças (cimento, areia, brita, tintas, etc.);
- Indisponibilidade de equipamentos para a realização ou agilização dos serviços prestados, tais como cortadora de asfalto e betoneira e carência de recursos para a manutenção de enxadas, pás e ferramentaria em geral.

## AMBIENTE EXTERNO

### Oportunidades

- Ouvidoria Itinerante;
- Realização de visitas externas realizadas pela Coordenação de Licenciamento, Obras e Manutenção da Administração Regional com a participação da respectiva ouvidoria seccional, para verificação das demandas no local apontado pelos cidadãos;
- Reuniões promovidas pela Chefia da Administração Regional com secretarias de estado, órgãos, empresas e autarquias do GDF com o intuito de acompanhar as demandas da população da Região Administrativa de Sobradinho II;
- Legislação legal que ampara e aprimora o serviço de ouvidoria: <https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/>;
- Reuniões com representantes eleitos do Poder Legislativo com o fito de obter recursos de emendas parlamentares para custear as obras necessárias e apontadas pela população;
- Decreto 39.729/2019 que estabelece priorização das demandas de ouvidorias no âmbito do DF e procedimentos para ocorrências e situações graves em relação as demandas registradas.

## AMBIENTE EXTERNO

### Ameaças

- Restrições orçamentárias para o efetivo atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos de maior vulto a serem realizadas pela NOVACAP, CEB e DER dentre outras empresas. Apesar da vigência de contratos para construção de estacionamentos e de calçadas e para a instalação de postes de iluminação pública, por exemplo, há a necessidade da apresentação de aporte financeiro por parte da Administração Regional para a realização de tais obras. Ante a escassez dos recursos, verificamos o acúmulo de demandas de construção de estacionamentos e calçadas, e o longo prazo despendido para a instalação de postes de iluminação pública e de construção de quadras esportivas.

- A Administração Regional não possui equipamentos, equipe técnica e veículos adequados para a realização de podas de árvores mais complexas ou com plantas de elevada altura, dependendo, para tanto, da NOVACAP que, em muitas situações, depreende longo tempo para o atendimento da grande quantidade de demandas, num período sempre muito maiores que vinte dias, período este definido pelo Sistema OUV/DF para atendimento.

### 8. Benefícios esperados para 2022

- Melhoria no atendimento ao cidadão;
- Maior controle sobre as demandas;
- Melhor tempo de respostas;
- Aumento do índice de resolubilidade;
- Aumento do índice de satisfação;

- Servidores mais capacitados e prestando serviços mais eficientes;
- Tornar as informações ao cidadão mais dinâmicas e com atualizações semestrais da carta de serviços;
- Contribuir com os gestores quando da tomada de decisões;
- Tentar melhorar a interlocução com as áreas técnicas;
- Equipe trabalhando mais satisfeita e com melhor empenho;
- Monitoramento constantes dos dados, separando a tabela por informações de assuntos mais solicitados;
- Fortalecimento do contato com o cidadão por meio das redes sociais e aplicativos de mensagens;
- Simplificação/otimização dos fluxos de trabalho entre a Ouvidoria e os setores demandados.

### **PARTE 3 - AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO**

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Consiste no acompanhamento do desempenho dos trabalhos da Ouvidoria por ações planejadas e executadas, a ponto de identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias para redução destes, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidor-Geral**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Osmar da Silva Felício

**Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II**

Nelma Francisca da Silva Gomes

Reynaldo Turate

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

Telefone: (61) 3550-6460

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.