



RELATÓRIO DE GESTÃO
CONSOLIDADO DE 2024

Administração Regional de Sobradinho II

Governador do Distrito Federal

Abaneis Rocha Barros Junior

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Administrador Regional de Sobradinho II

Diego Rodrigues Rafael Matos

Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II

Nelma Francisca da Silva Gomes

Contatos da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II

Telefone: (61) 3550-6478 (opção 2) ou 3550-9324

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

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

CEP: 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 a população.

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.



Administração Regional de Sobradinho II



CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.participa.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.

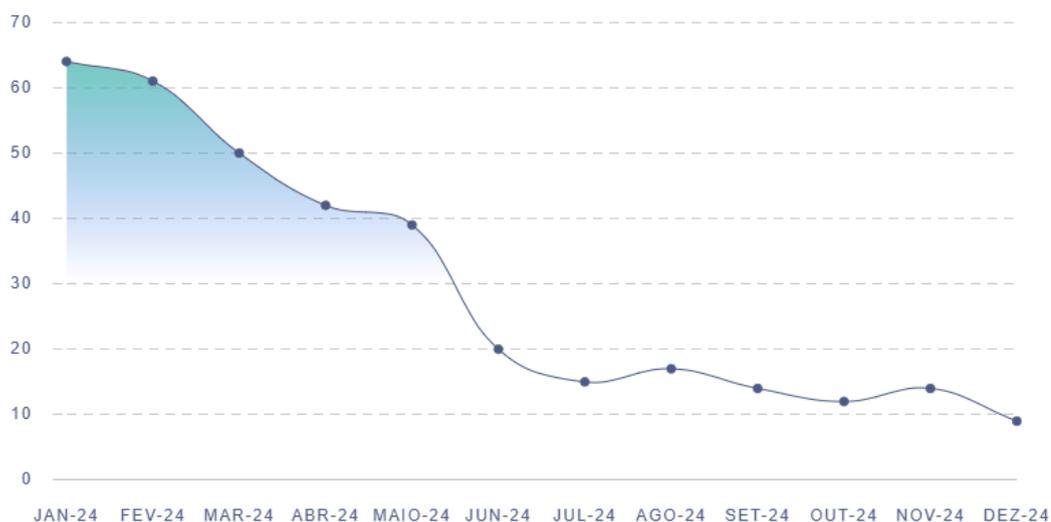
Ar 13, Área Especial 01 - Sobradinho II, CEP: 73062-300.

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

Telefone: (61) 3550-6478 opção 2 ou 3550-9324

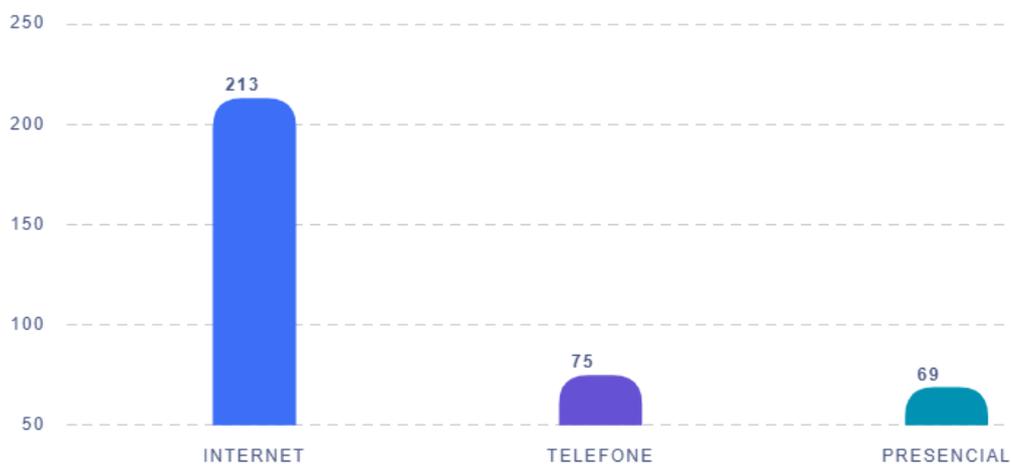
DADOS ESTATÍSTICOS

EVOLUÇÃO MENSAL

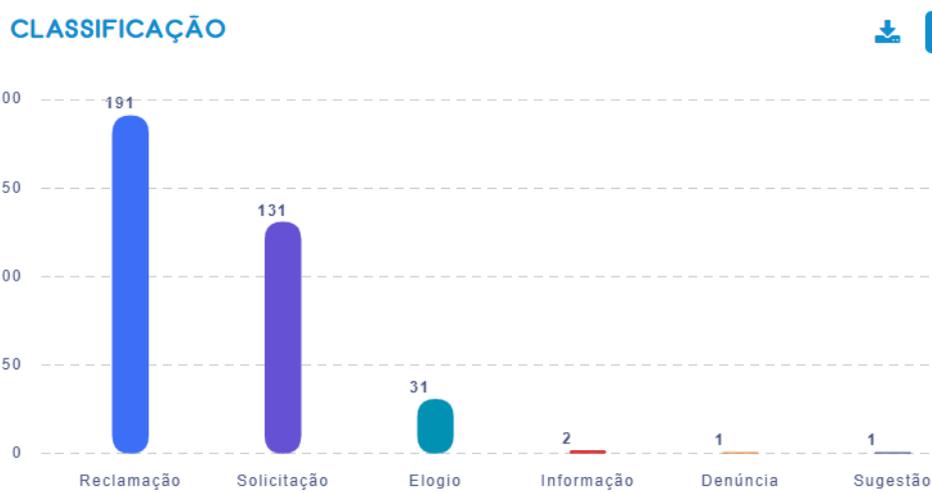


FORMAS DE ENTRADA

FORMAS DE ENTRADA



DADOS ESTATÍSTICOS

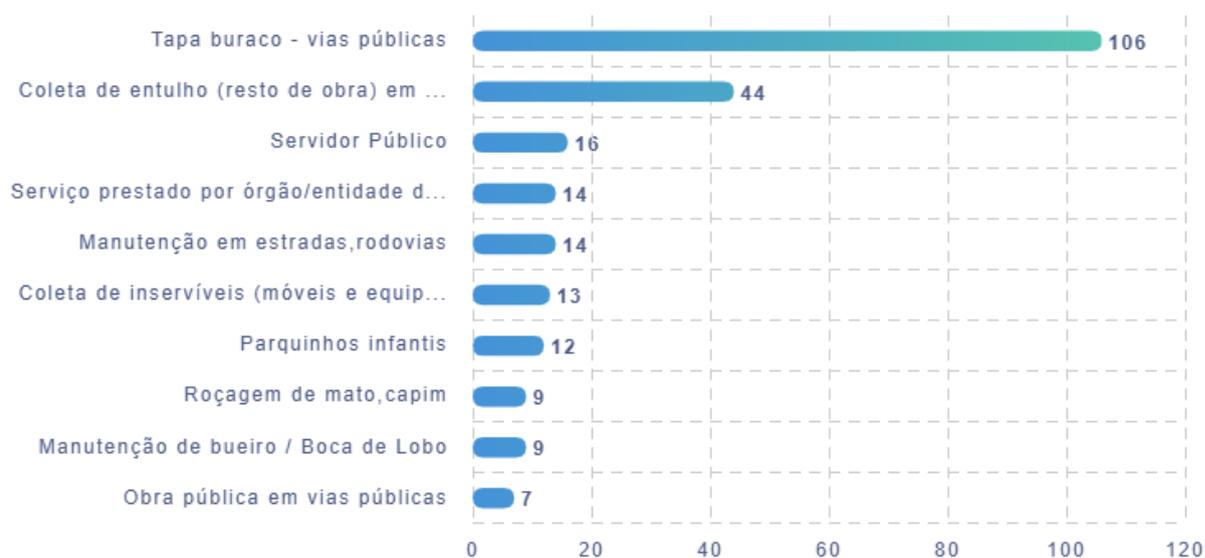


ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



DADOS ESTATÍSTICOS

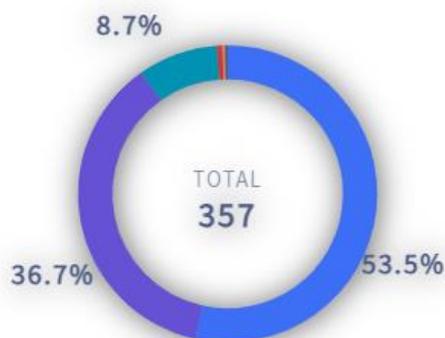
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



RESOLUTIVIDADE



CLASSIFICAÇÃO



- Reclamação
- Solicitação
- Elogio
- Denúncia
- Informação
- Sugestão



DADOS ESTATÍSTICOS

DADOS COMPARATIVOS OUV

	ANO 2023	ANO 2024
TOTAL DE DEMANDAS	439	357
ATENDIMENTO PRESENCIAL	134	69
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	13.3 dias	15.3 dias
RESOLUTIVIDADE	49%	53%



Administração Regional de Sobradinho II



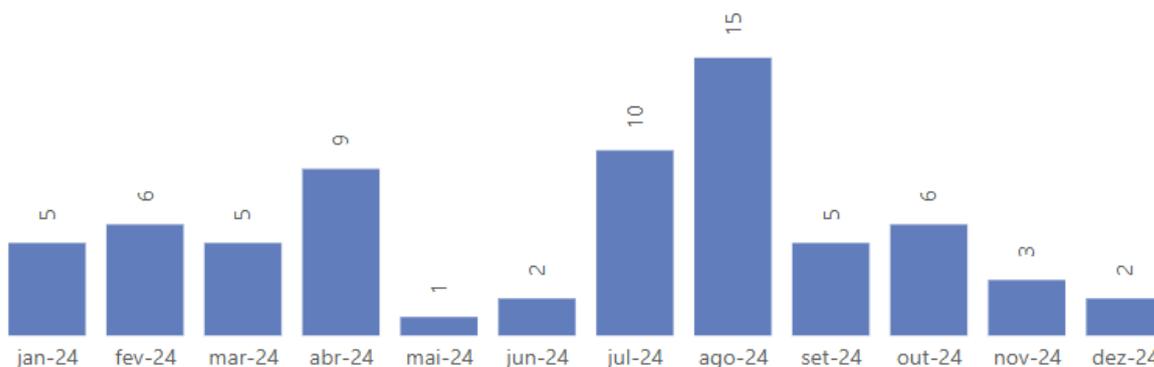
DADOS ESTATÍSTICOS



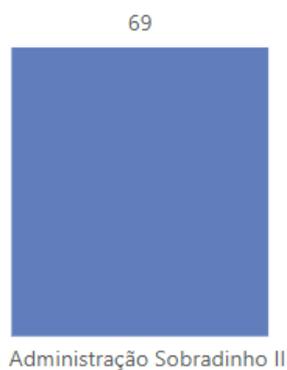
Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 foram registradas 74 (setenta e quatro) pedidos de informações e todas foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Quantidade de pedidos por ano e mês



Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)



DADOS COMPARATIVOS e-SIC

	ANO 2023	ANO 2024
TOTAL DE INFORMAÇÃO	74	69

Nelma Francisca da Silva Gomes

Chefe da Ouvidoria