

1º Relatório trimestral de 2024  
01/01/2024 a 31/03/2024



**Acesso à  
Informação**

Cidadão, o acesso à informação é direito seu (Lei federal nº 12.527/2011).

1º Relatório trimestral de 2024  
01/01/2024 a 31/03/2024

**Período de 01/01/2024 a 31/03/2024**

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Controlador-Geral: Daniel Alves Lima**

**Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca**

**Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares**

1º Relatório trimestral de 2024  
01/01/2024 a 31/03/2024

**Wendel Barros de Medeiros**  
**Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas**  
Elaboração



#### Perfil do Ouvidor

Morador da Região Administrativa do Recanto das Emas, graduado em Direito desde 2011, possui especializações nas áreas jurídica, Gestão Pública e Saúde Ambiental e Coletiva. Servidor público desde 2004 da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, Agente de vigilância Ambiental em Saúde, já atuou na Conciliação mediação no TJDF e atualmente é Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas, e vem desempenhando atividades desde março de 2019 buscando diuturnamente a melhoria nos índices de qualidade do órgão e principalmente fortalecer o canal de atendimento direto com a comunidade. Tem como objetivos:

- Atuar nos diversos níveis da Instituição;
- Abrir canais de comunicação;
- Exercitar a mediação;
- Fortalecer vínculos;
- Auxiliar no exercício da autocrítica e da reflexão;
- Estimular a participação responsável;
- Estimular a participação cidadã.

## Apresentação

**A Ouvidoria é um espaço de participação popular onde poderá ser realizada a comunicação entre o cidadão e o governo podendo registrar suas demandas sobre os serviços públicos.**



### Canais de atendimento

#### 1. Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebido no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

#### 2. 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

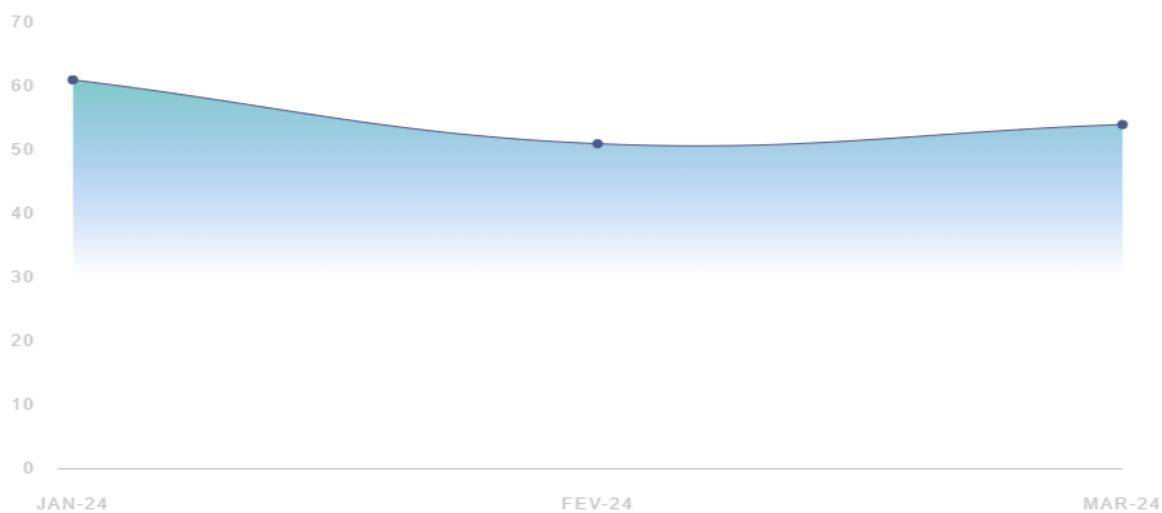
#### 3. Atendimento presencial

Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

1º Relatório trimestral de 2024  
01/01/2024 a 31/03/2024

Esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançado no 1º trimestre de 2024.

O quadro a seguir apresenta a quantidade de demandas tratada na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 1º trimestre de 2024, sendo um total de 155 manifestações tratadas.

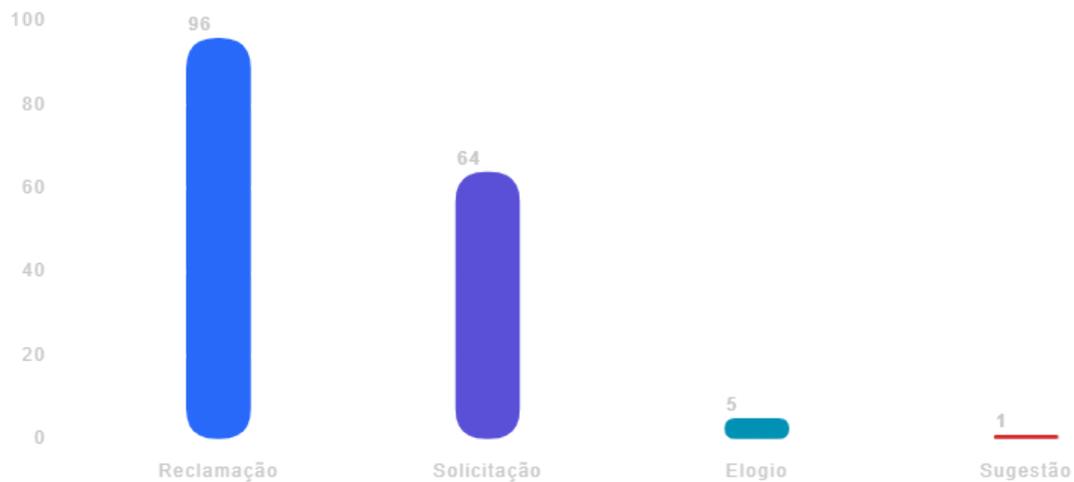


O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 1º trimestre de 2024..

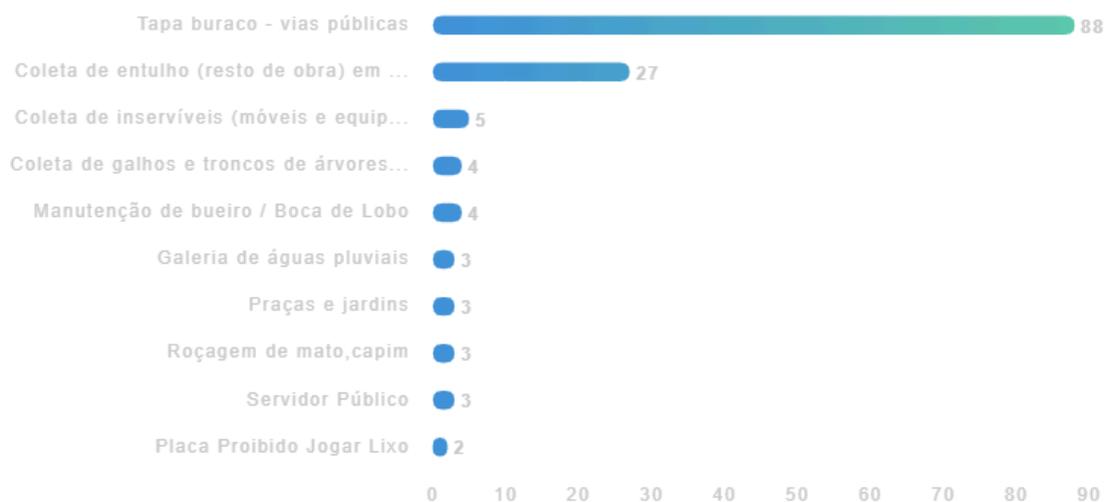


1º Relatório trimestral de 2024  
01/01/2024 a 31/03/2024

O quadro a seguir apresenta a tipologia das demandas, sendo que conforme as novas normas da ouvidoria geral do Distrito Federal cabe ao cidadão avaliar a tipologia que irá definir, sendo assim podemos identificar que a tipologia reclamação é a mais demandada, com 96 registros.



O quadro a seguir apresenta os tipos de assuntos mais solicitados, sendo que o assunto mais demandado permanece aos pedidos de tapa buracos, representando 88 registros no período.



1º Relatório trimestral de 2024  
01/01/2024 a 31/03/2024

**Projetos**

No período que compreende o 1º trimestre de 2024 esta ouvidoria vem trabalhando avaliando o plano de ação de 2023 e atuando junto ao comitê de governança da Administração Regional do Recanto das Emas para construir o plano de ação de 2024, entretanto, diante das limitações físicas da unidade que possui apenas 1 servidor designado para unidade não foi possível realizar a conclusão do referido plano de ação.