

2º Relatório trimestral de 2024
01/04/2024 a 30/06/2024



**Acesso à
Informação**

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

2º Relatório trimestral de 2024
01/04/2024 a 30/06/2024

Período de 01/04/2024 a 30/06/2024

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares

2º Relatório trimestral de 2024
01/04/2024 a 30/06/2024

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



Perfil do Ouvidor

Graduado em Direito, possui especializações nas áreas jurídica, Gestão Pública, Saúde Ambiental, Saúde coletiva e meio ambiente. 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, 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

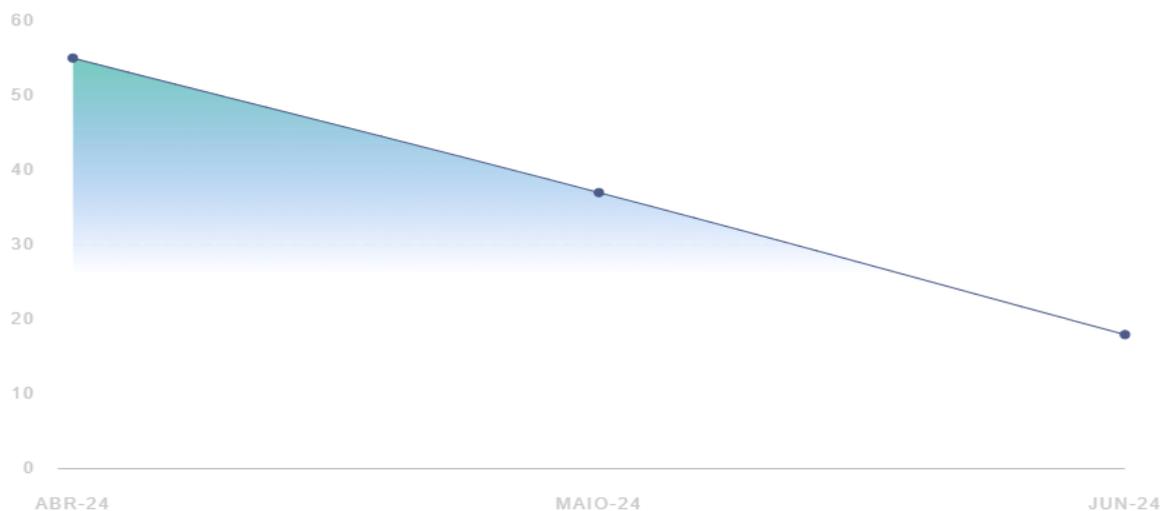
3. Atendimento presencial

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.

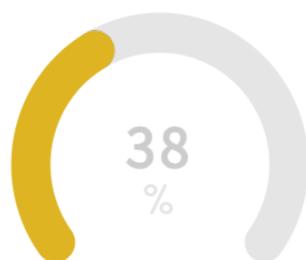
2º Relatório trimestral de 2024
01/04/2024 a 30/06/2024

Esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançado no 2º trimestre de 2024.

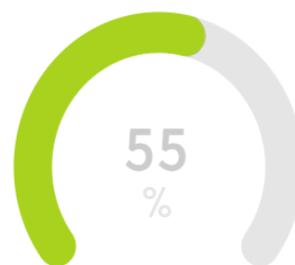
O quadro a seguir apresenta a quantidade de demandas tratada na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 2º trimestre de 2024, sendo um total de 110 manifestações tratadas.



O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 2º trimestre de 2024, informamos que devido o desmembramento da Região Administrativa de Água Quente, diversas demandas foram encaminhadas aquela administração e respondida pela Administração do Recanto das Emas mediante SEI, dito isso várias demandas não foram respondidas a contento do cidadão.

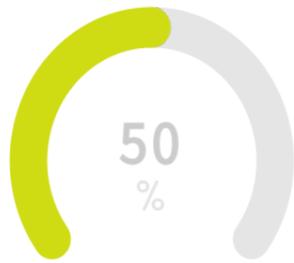


RESOLUTIVIDADE

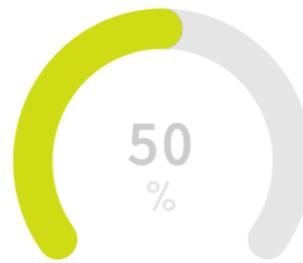


ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OUVIDORIA

2º Relatório trimestral de 2024
01/04/2024 a 30/06/2024

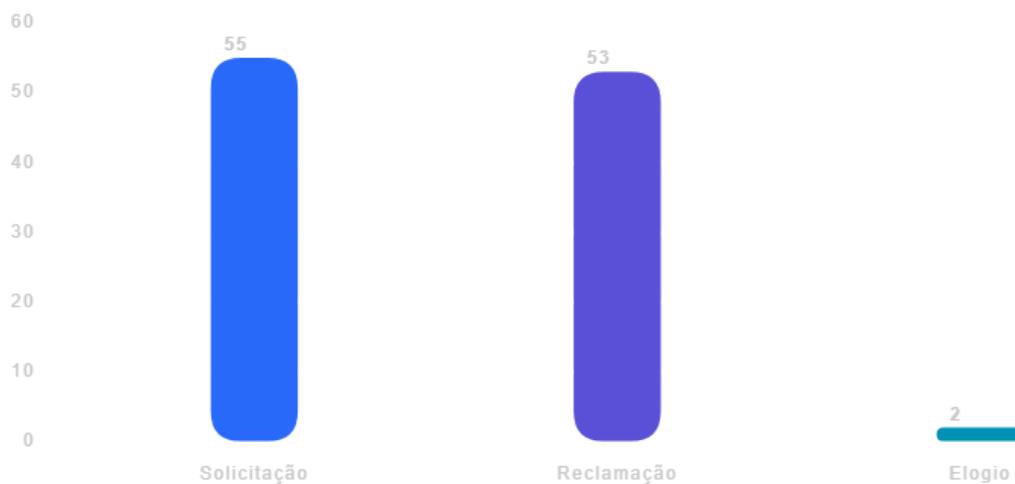


ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



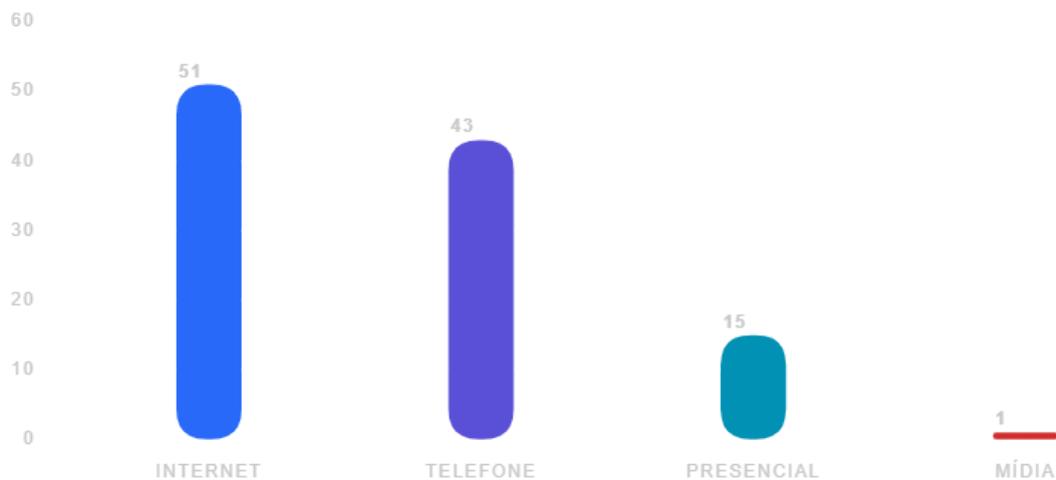
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

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 solicitação é a mais demandada, com 55 registros e logo em seguida a tipologia reclamação com 53 registros.

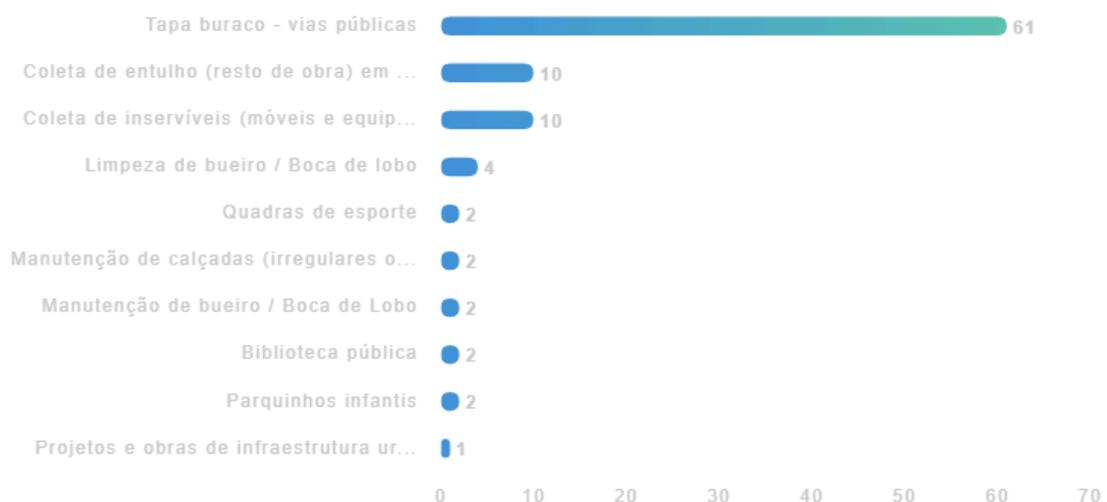


O quadro a seguir apresenta a forma de registro onde mostra que o cidadão vem acessando cada vez mais os serviços públicos do DF através da internet.

2º Relatório trimestral de 2024
01/04/2024 a 30/06/2024



O quadro a seguir apresenta os tipos de assuntos mais solicitados, sendo que o assunto mais demandado permanece aos pedidos de tapa buracos, representando 51 registros no período.



Projetos

No período que compreende o 2º trimestre de 2024 esta ouvidoria vem desenvolvendo ações baseadas no projeto Administração 24h, buscando ativar o serviço por ordem da secretaria de governo e vem atuando junto ao comitê de governança da Administração Regional do Recanto das Emas para construir melhorias na prestação de serviços à comunidade.