



**Acesso à  
Informação**

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

3º Relatório trimestral de 2023  
01/07/2023 a 30/09/2023

**Período de 01/07/2023 a 30/09/2023**

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Controlador-Geral: Daniel Alves Lima**

**Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca**

**Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares**

3º Relatório trimestral de 2023  
01/07/2023 a 30/09/2023

**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

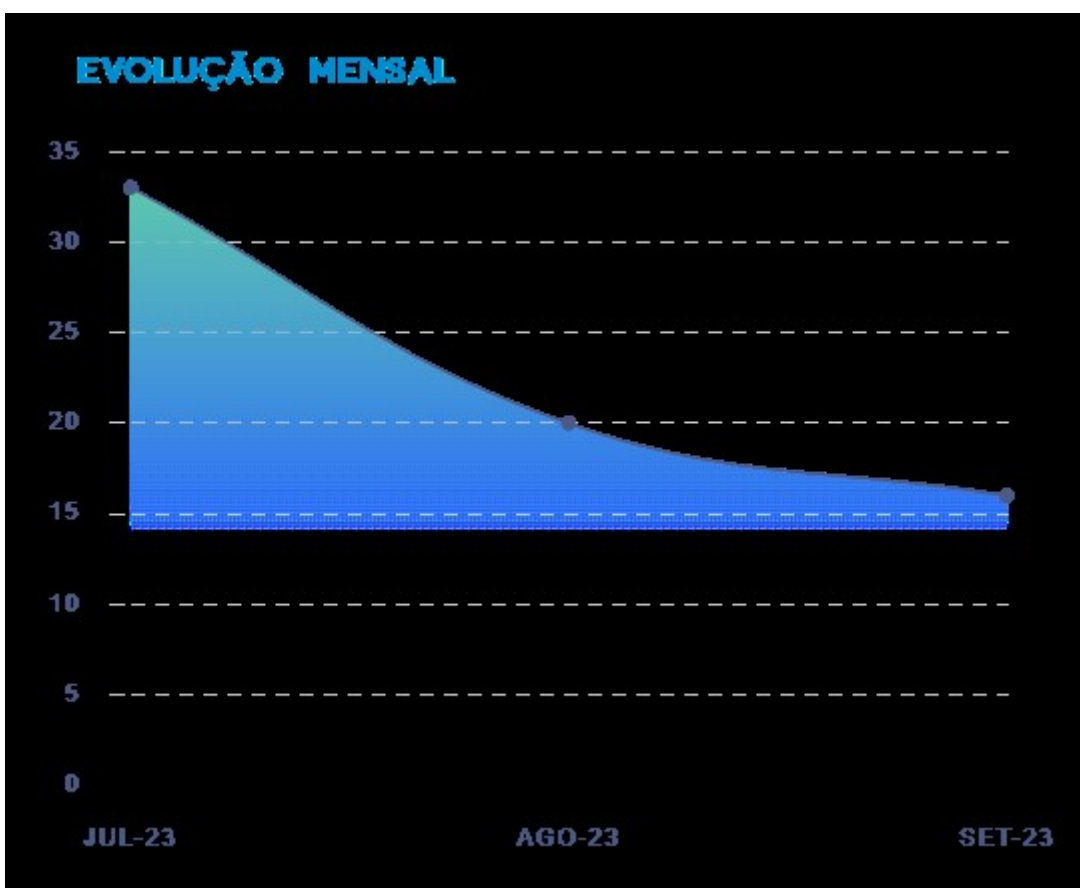
#### 3. Atendimento presencial

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.

3º Relatório trimestral de 2023  
01/07/2023 a 30/09/2023

Esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançado no 3º trimestre de 2023.

O quadro a seguir apresenta a quantidade de demandas tratada na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 3º trimestre de 2023, sendo um total de 69 manifestações tratadas.

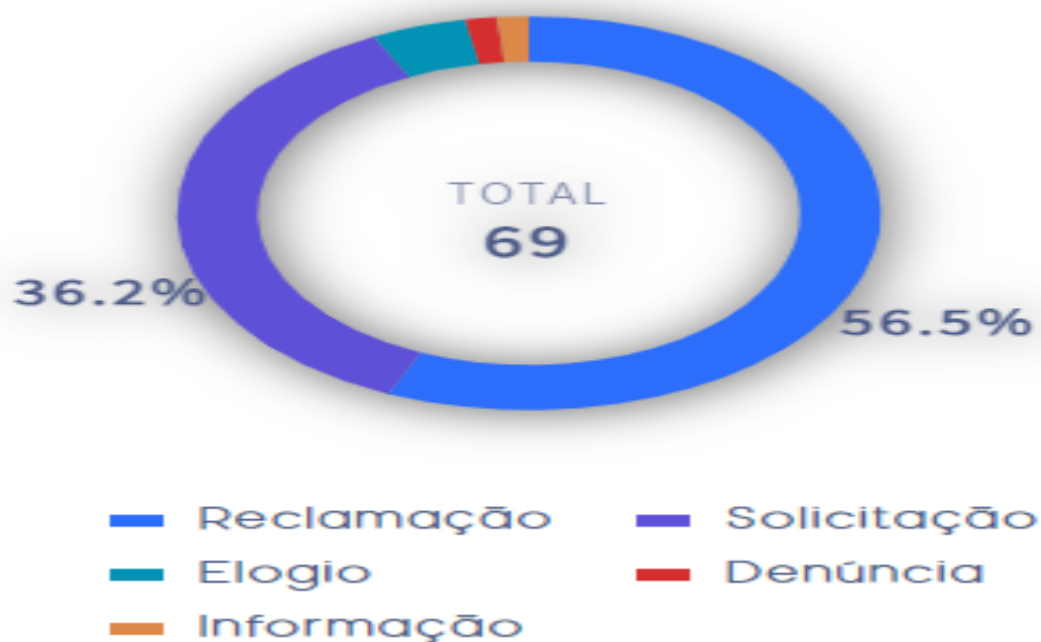


O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 3º trimestre de 2023, assim destaco uma melhoria considerável nos índices de qualidade avaliados pelos usuários em comparação ao ano de 2022.

3° Relatório trimestral de 2023  
01/07/2023 a 30/09/2023



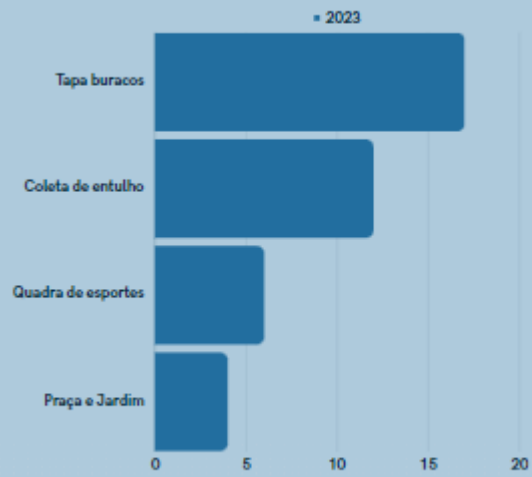
O quadro a seguir apresenta a tipologia das demandas, sendo que conforme as novas normas da ouvidoria geral do Distrito Federal cabe ao cidadão avaliar a tipologia que irá definir, sendo assim podemos identificar que a tipologia solicitação é a mais demandada, com 39 registros.



O quadro a seguir apresenta os tipos de assuntos mais solicitados, sendo o assunto mais demandado permanece a demanda tapa buracos, entretanto essa tipologia de demanda teve uma grande redução, considerando que no período a Administração Regional do Recanto das Emas em parceria com a NOVACAP realizou trabalhos preventivos nas vias da cidade antecedendo o período chuvoso reduzindo a quantidade de demandas de TAPA BURACO em mais de 72%.

## Assuntos Recorrentes

Mais demandado 3º trimestre de 2023  
Tapa buracos



3° Relatório trimestral de 2023  
01/07/2023 a 30/09/2023

**Projetos**

No período que compreende o 3º trimestre de 2023 esta ouvidoria vem atuando junto ao comitê de governança da Administração Regional do Recanto das Emas, trabalhando com o objetivo de promover a melhoria da qualidade da prestação de atendimento ao usuário, sugerindo uma estrutura melhor para promover um atendimento mais agradável para os demandantes e qualificando a equipe para melhoria de atendimento.