

3º Relatório trimestral de 2024
01/07/2024 a 30/09/2024



**Acesso à
Informação**

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

3º Relatório trimestral de 2024
01/07/2024 a 30/09/2024

Período de 01/07/2024 a 30/09/2024

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares

3° Relatório trimestral de 2024
01/07/2024 a 30/09/2024

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

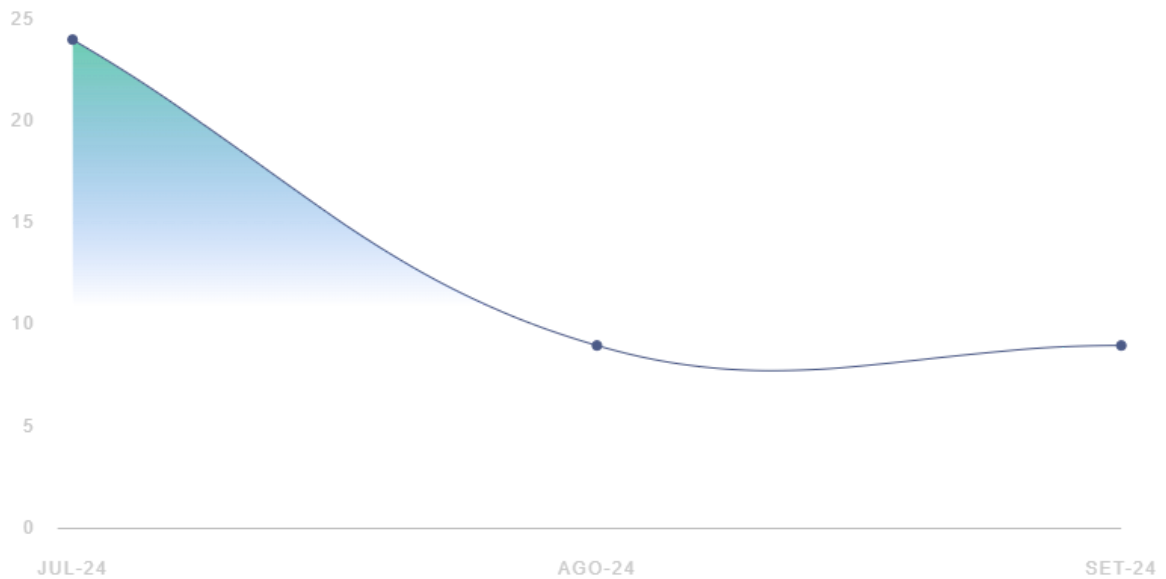
3. Atendimento presencial

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.

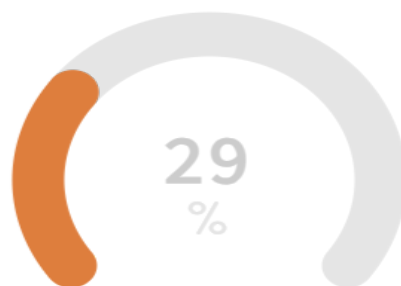
3º Relatório trimestral de 2024
01/07/2024 a 30/09/2024

Esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançado no 3º 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 42 manifestações tratadas.



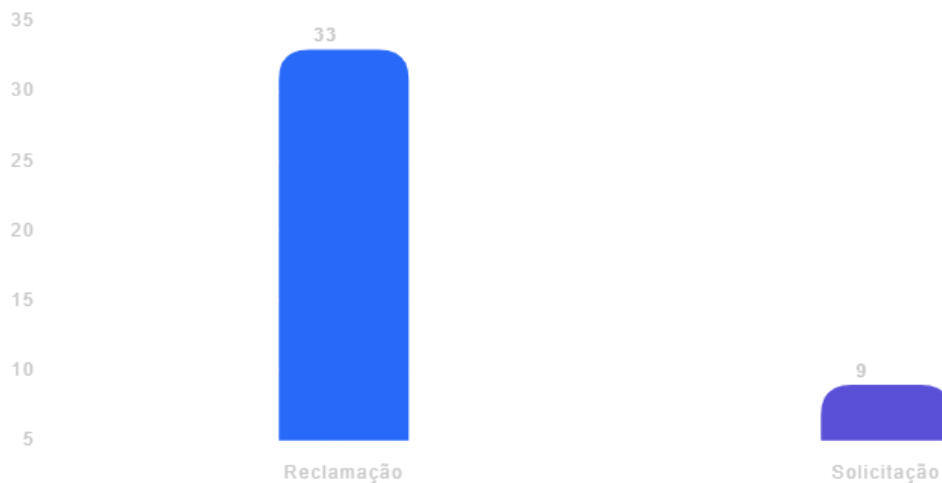
O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 3º trimestre de 2024, informamos que devido a criação do programa Administração 24H o setor de obras, que é o mais demandado via ouvidoria, vem informando que as demandas referente a zeladoria devem ser registradas pelo programa Administração 24h e assim o índice de resolutividade dessa RA ficou prejudicada, e paralelo a isso não foi avaliado os demais índices pelos solicitantes dos serviços.



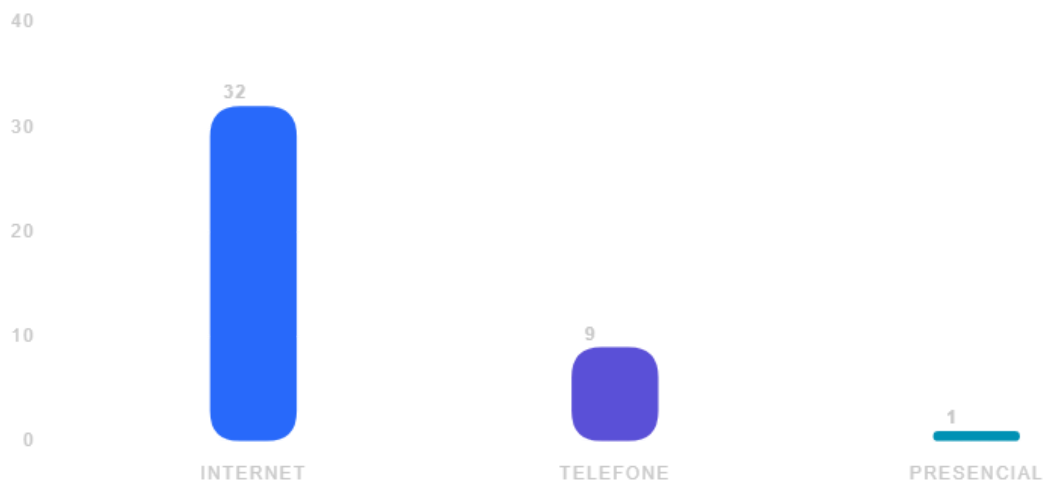
RESOLUTIVIDADE

3º Relatório trimestral de 2024
01/07/2024 a 30/09/2024

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 33 registros.

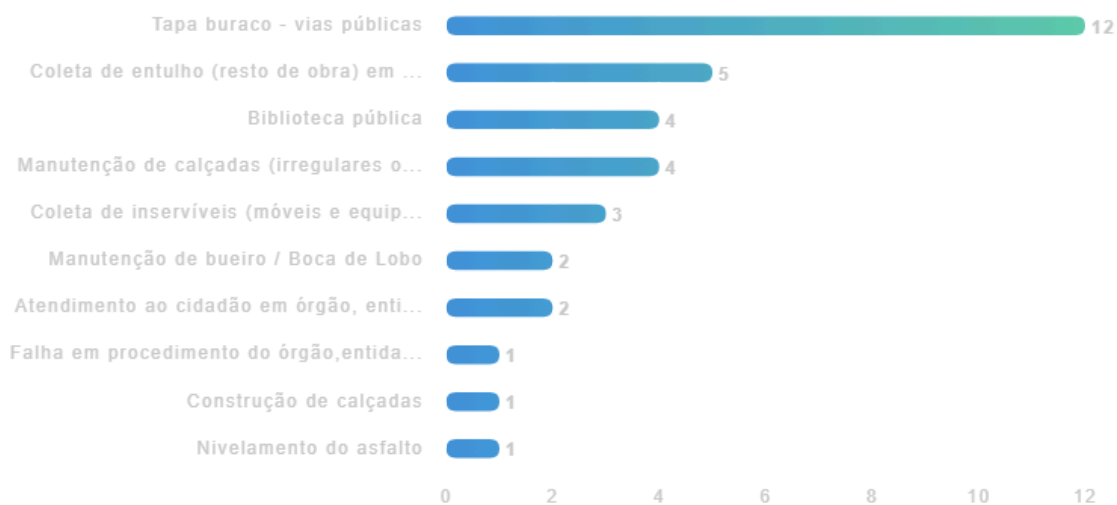


O quadro a seguir apresenta a forma de registro onde mostra que o cidadão vem acessando cada vez mais os serviços públicos do DF através da internet.



O quadro a seguir apresenta os tipos de assuntos mais solicitados, sendo que o assunto mais demandado permanece aos pedidos de tapa buracos, representando 12 registros no período.

3º Relatório trimestral de 2024
01/07/2024 a 30/09/2024



Projetos

No período que compreende o 3º 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.