

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

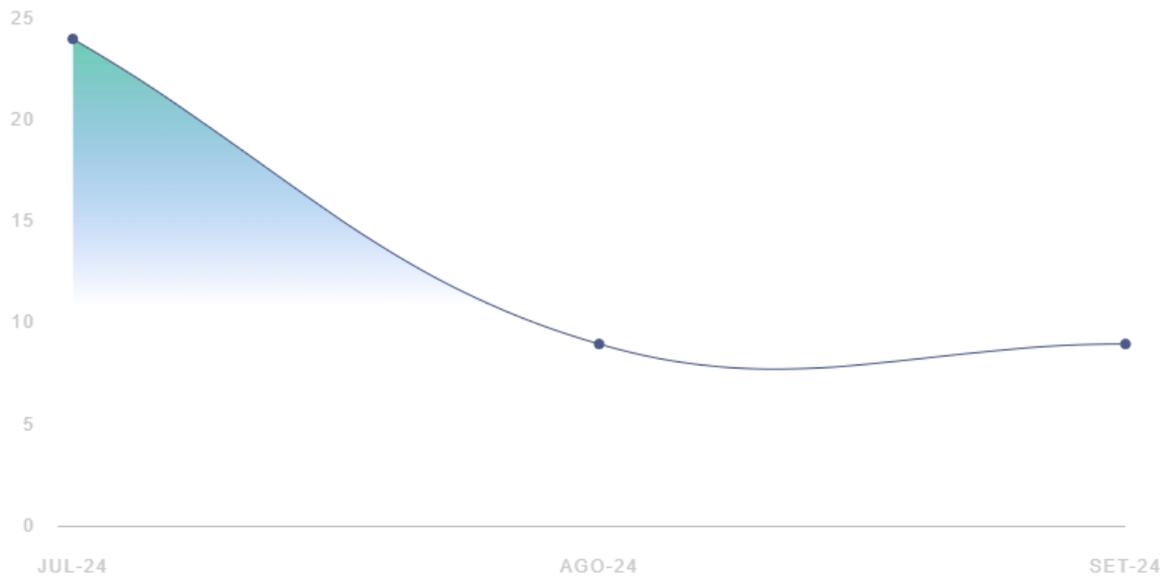
#### 3. Atendimento presencial

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.

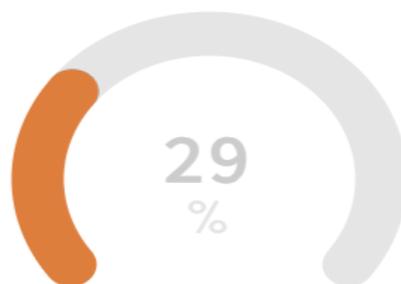
3º Relatório trimestral de 2024  
01/07/2024 a 30/09/2024

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.



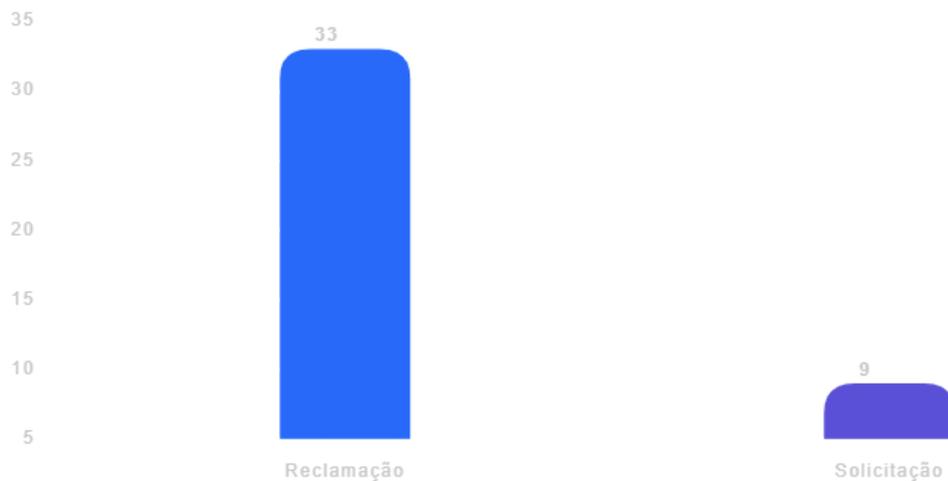
O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 3º trimestre de 2024, informamos que devido a criação do programa Administração 24H o setor de obras, que é o mais demandado via ouvidoria, vem informando que as demandas referente a zeladoria 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.



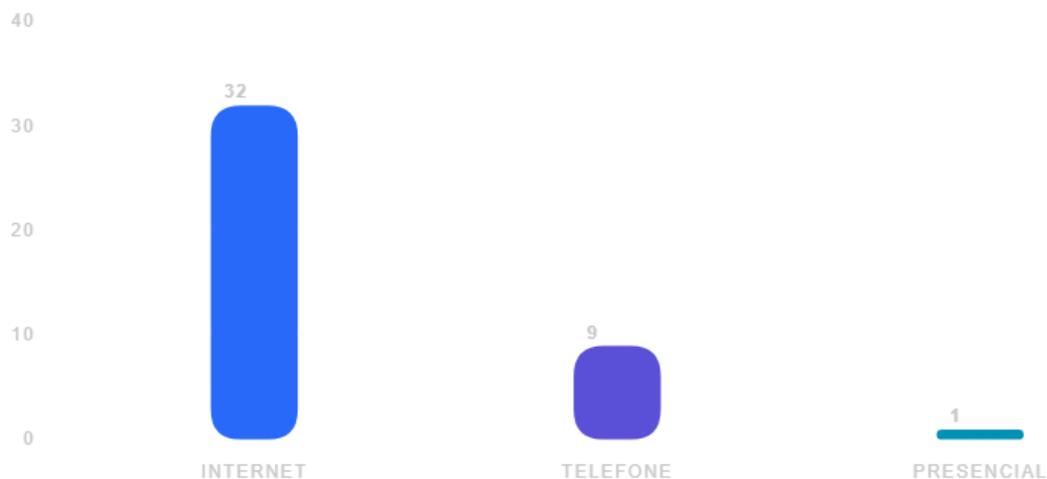
RESOLUTIVIDADE

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.