

# Relatório de ouvidoria

2023

**Administração Regional do Recanto das Emas**





**Período de 01/01/2022 a 31/12/2022**

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Controlador-Geral: Daniel Alves Lima**

**Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca**

**Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares**





## **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 TJDFT 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.**

**A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.**

**CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

**Registre sua manifestação pela internet**

**Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico**

**<http://www.ouv.df.gov.br>.**

**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.**

**Atendimento presencial**

**Administração Regional do Recanto das Emas**

**Horário de atendimento: Segunda à sexta - 08h às 12h / 14h às 18h.**



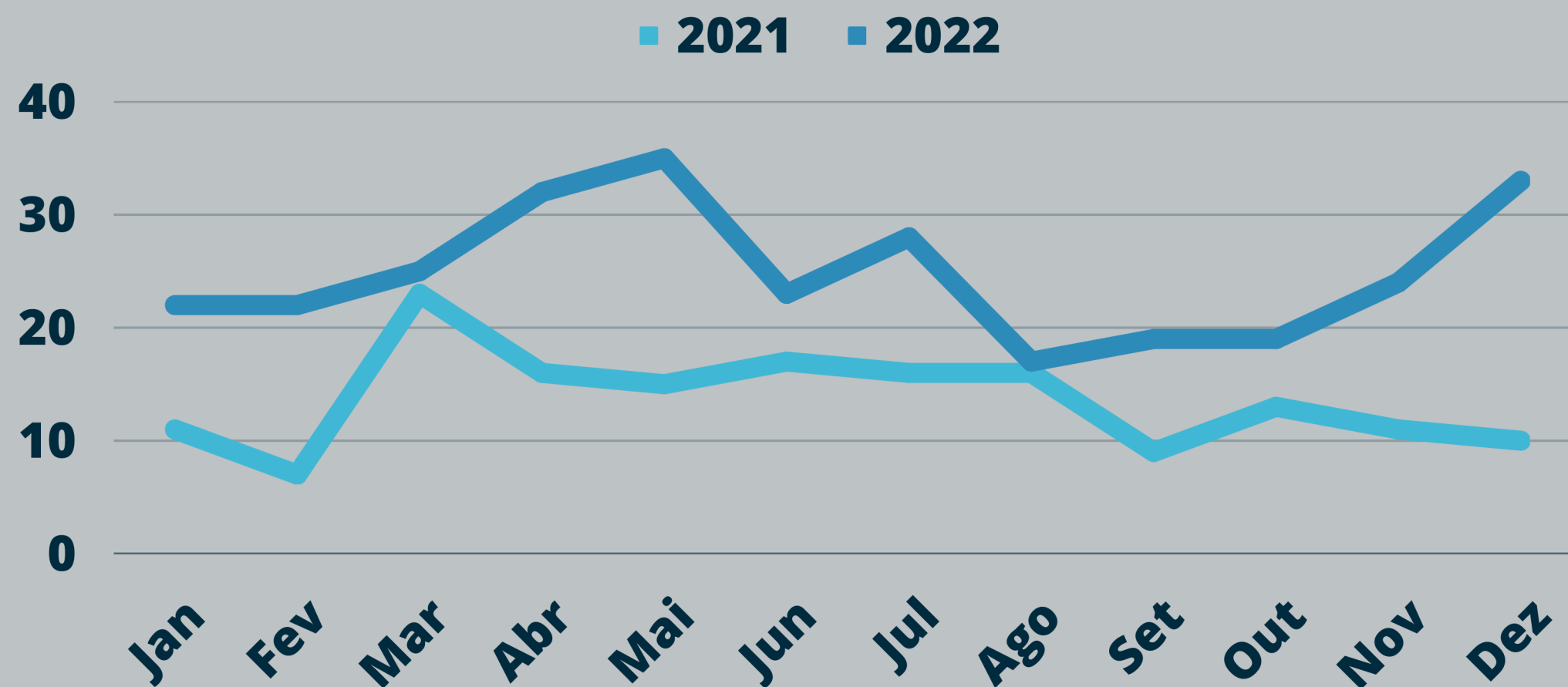
# Apresentação

**Esta Ouvidoria seccional está fisicamente instalada na Administração Regional do Recanto das Emas, localizada na entre quadra 206/300 Avenida Recanto das Emas área especial lote 01. O atendimento presencial funciona das 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00. Na estrutura organizacional, a unidade Administrativa da Ouvidoria - OUV/RA-REC está subordinada diretamente ao Gabinete da Administração Regional, e possui o chefe e 01(um) Assessor.**

# Diagnóstico

## Total de Manifestações

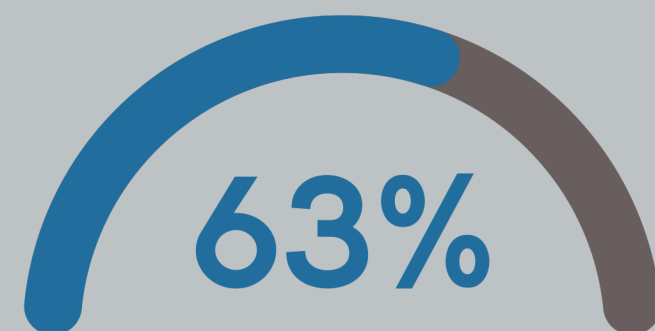
Demandas de ouvidoria tratadas na Administração do Recanto das Emas em em 2021 e 2022, comparação.



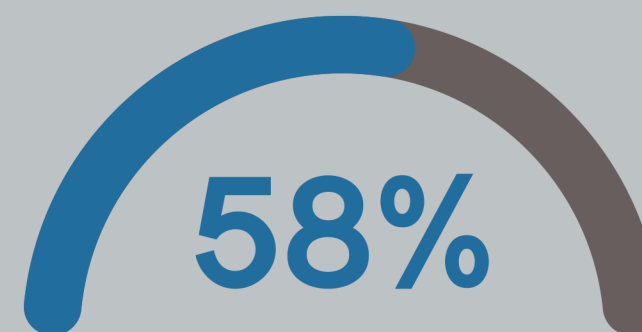


## Indicadores

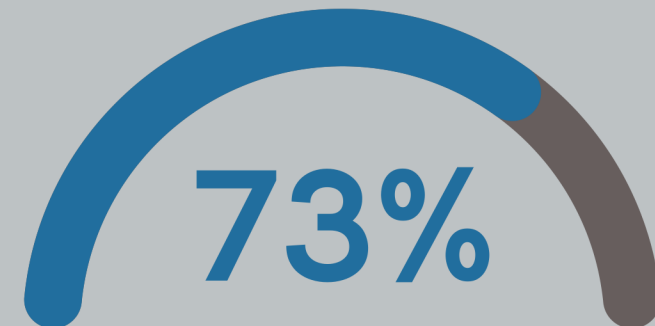
### Qualidade da Resposta



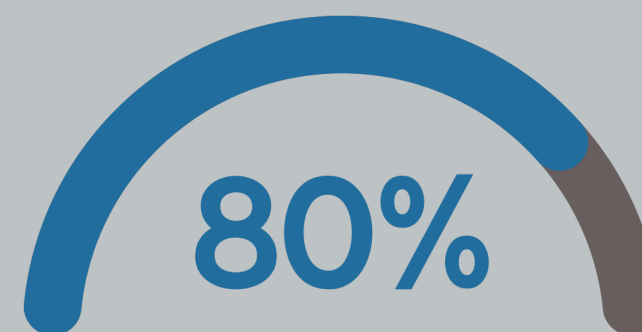
### Resolutividade



### Satisfação com o Serviço



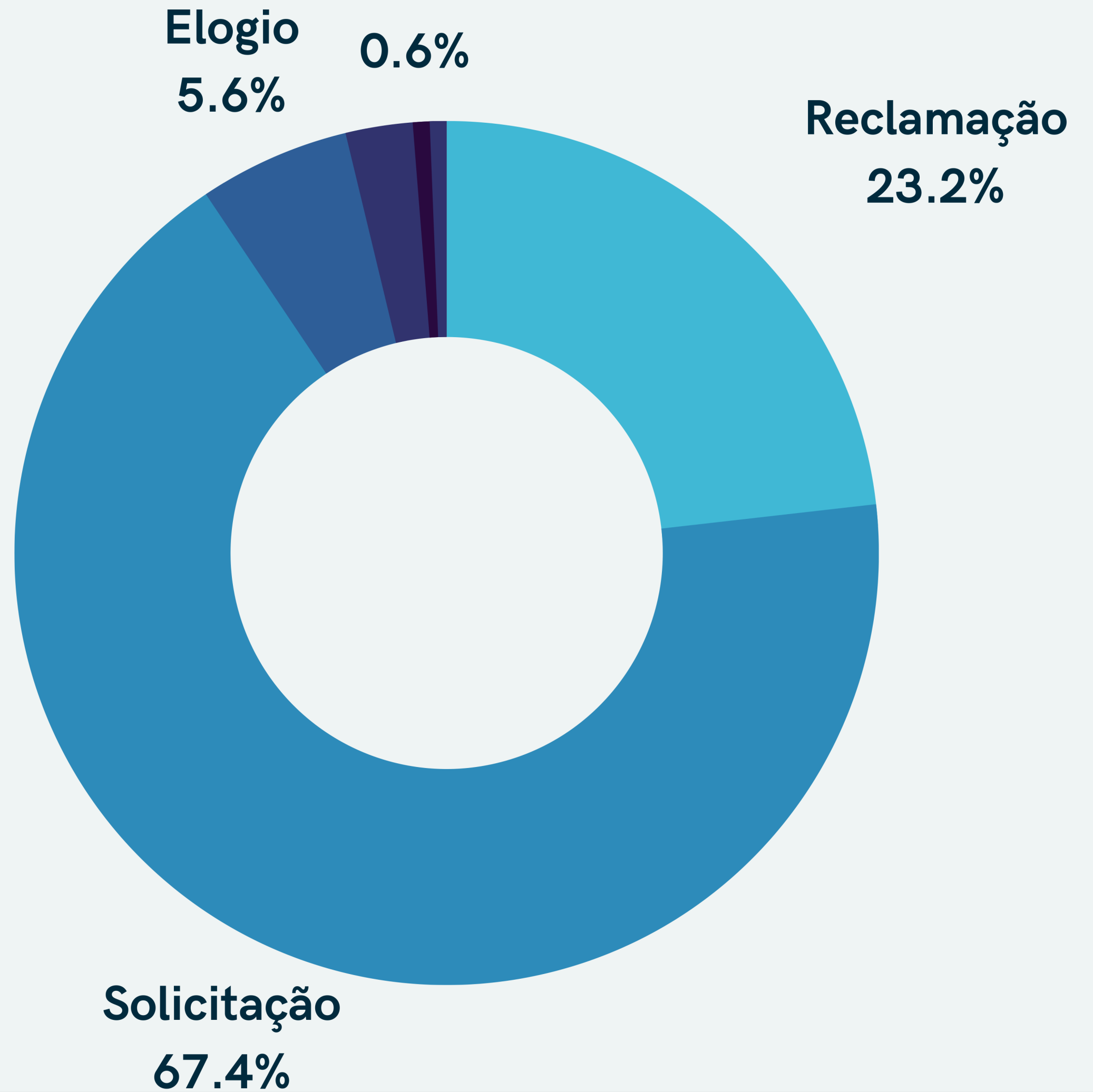
### Recomendação



Estes são os índices de qualidade alcançado em 2022 Administração Regional do Recanto das Emas.



# Tipologia







**Demandas registradas**

**Respostas complementares**

**209**

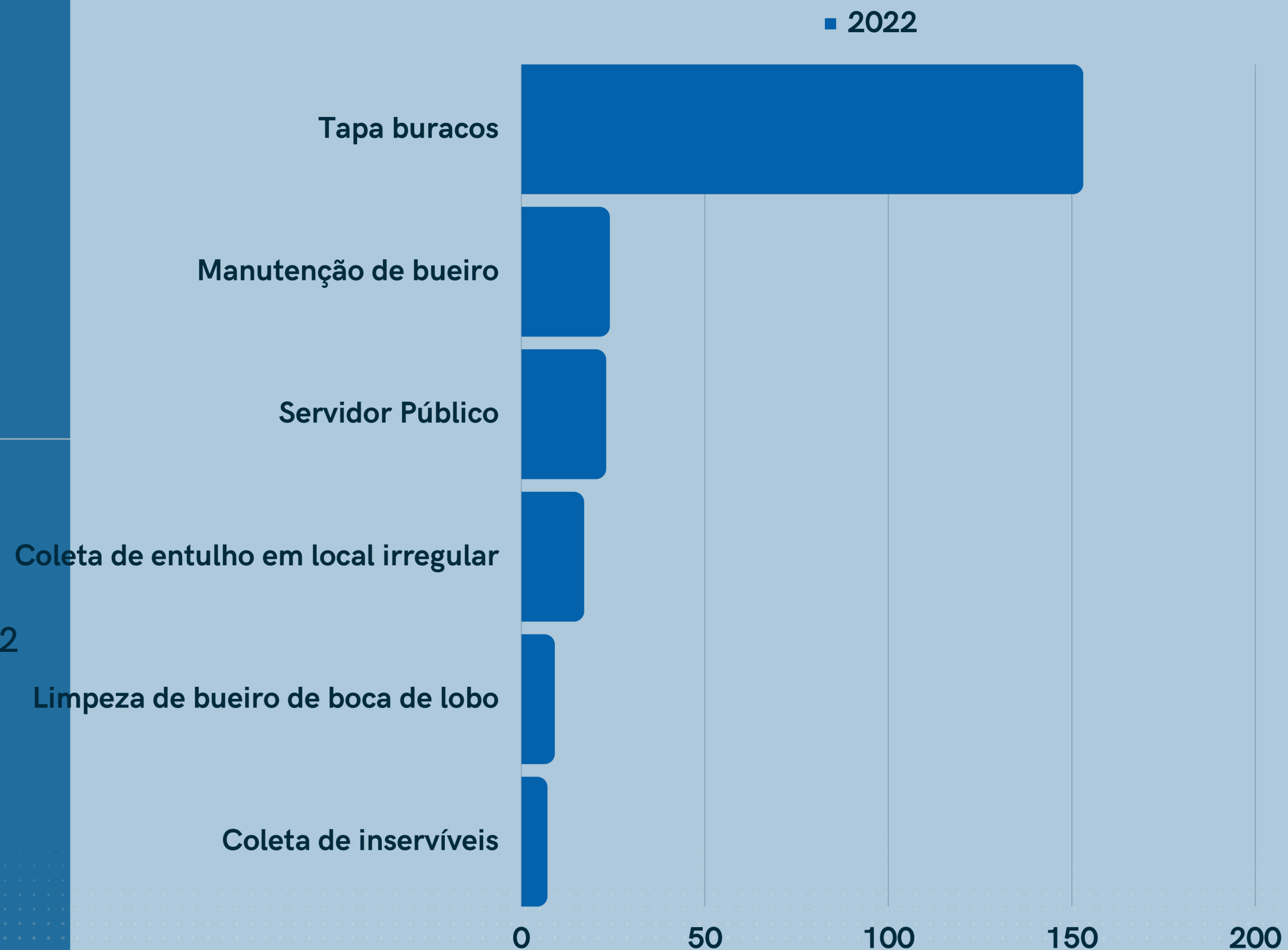
**45**



# Assuntos mais recorrentes

## Tapa buracos

É ao serviço mais demandado no ano de 2022





# Equipe

Apresente a equipe da ouvidoria

Ouvidor chefe: Wendel Barros de Medeiros.

Assessor: Roberto Pimentel de Araujo Junior.