4° Relatório trimestral de 2024
01/10/2024 a 31/12/2024

VENTVRIS VENTIS

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Acesso à Informação

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

Período de 01/10/2024 a 31/12/2024

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador-Geral: Daniel Alves Lima
Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca
Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares
Chefe da Ouvidoria Seccional: Wendel Barros de Medeiros

4° Relatório trimestral de 2024
01/10/2024 a 31/12/2024

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 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. 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 recebida 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

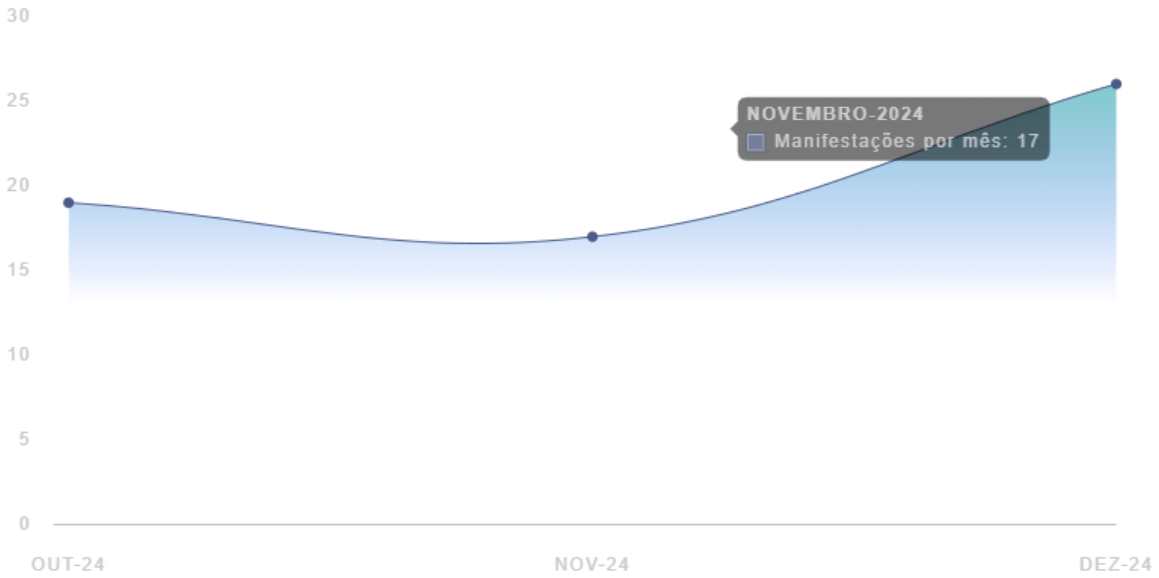
3. Atendimento presencial

Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 ás 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

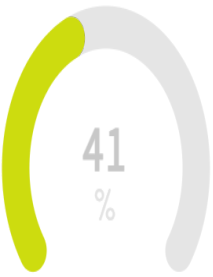
4° Relatório trimestral de 2024
01/10/2024 a 31/12/2024

Esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançado no 4º trimestre de 2024.

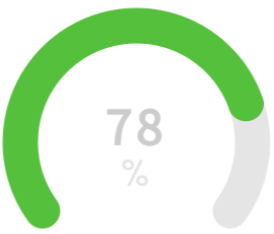
O quadro a seguir apresenta a quantidade de demandas tratada na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 2º trimestre de 2024, sendo um total de 62 manifestações tratadas.



O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período do 4º 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.

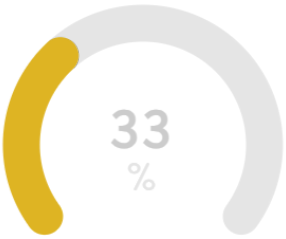


RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OUVIDORIA

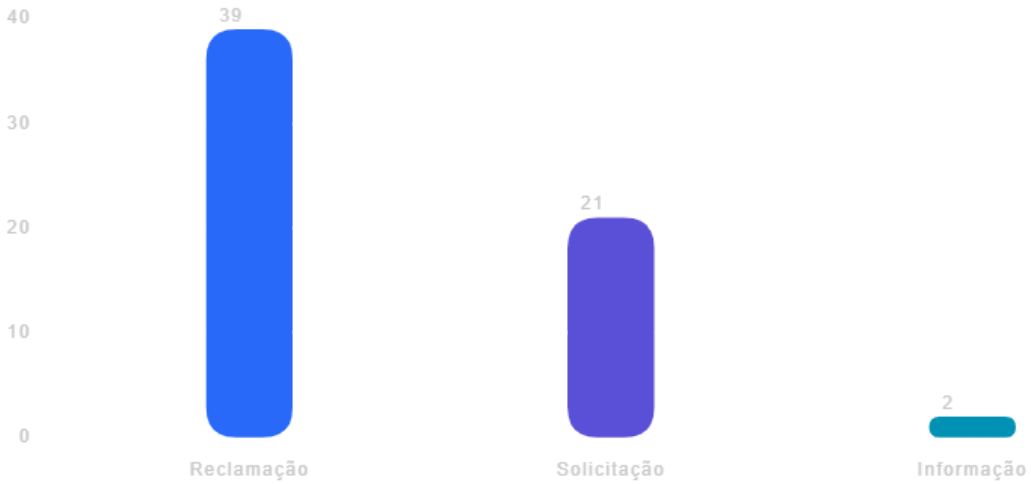
4° Relatório trimestral de 2024
01/10/2024 a 31/12/2024



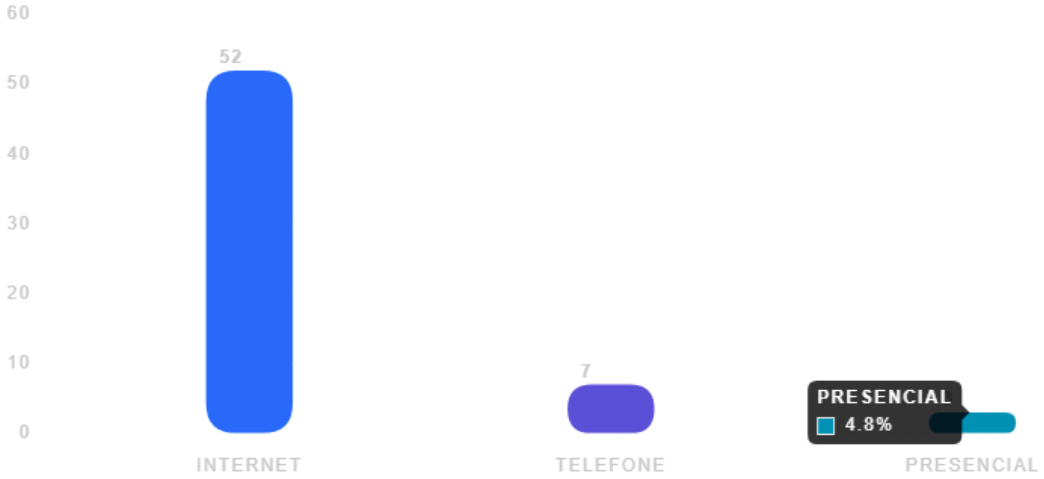
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

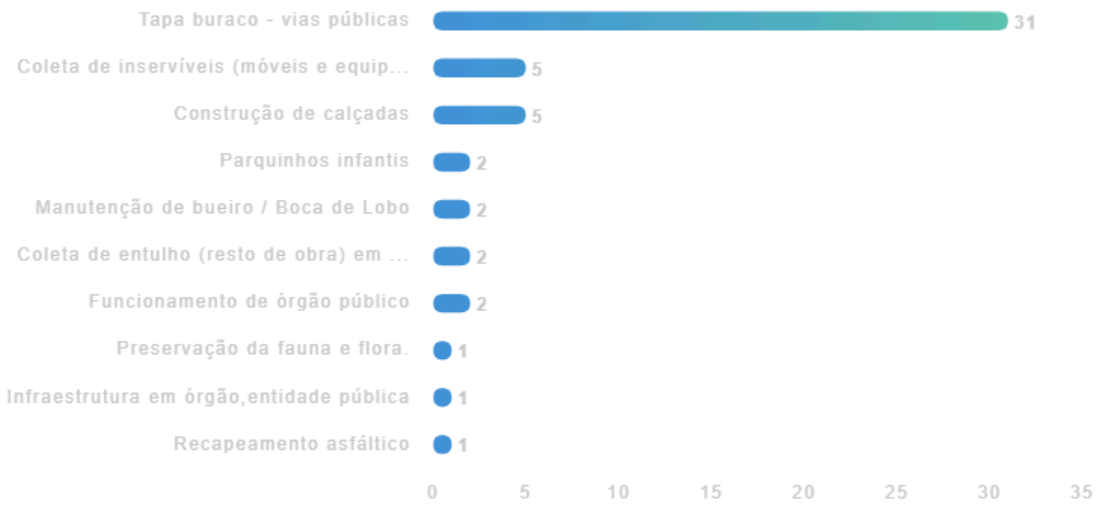
O quadro a seguir apresenta a tipologia das demandas, sendo que conforme as novas normas da ouvidoria geral do Distrito Federal cabe ao cidadão avaliar a tipologia que irá definir, sendo assim podemos identificar que a tipologia solicitação é a mais demandada, com 55 registros e logo em seguida a tipologia reclamação com 39 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 31 registros no período.



Projetos

No período que compreende o 4º 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.