

Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023



**Acesso à
Informação**

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

Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023

Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares

Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023

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

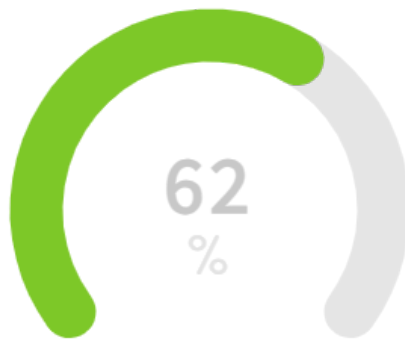
3. Atendimento presencial

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.

Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023

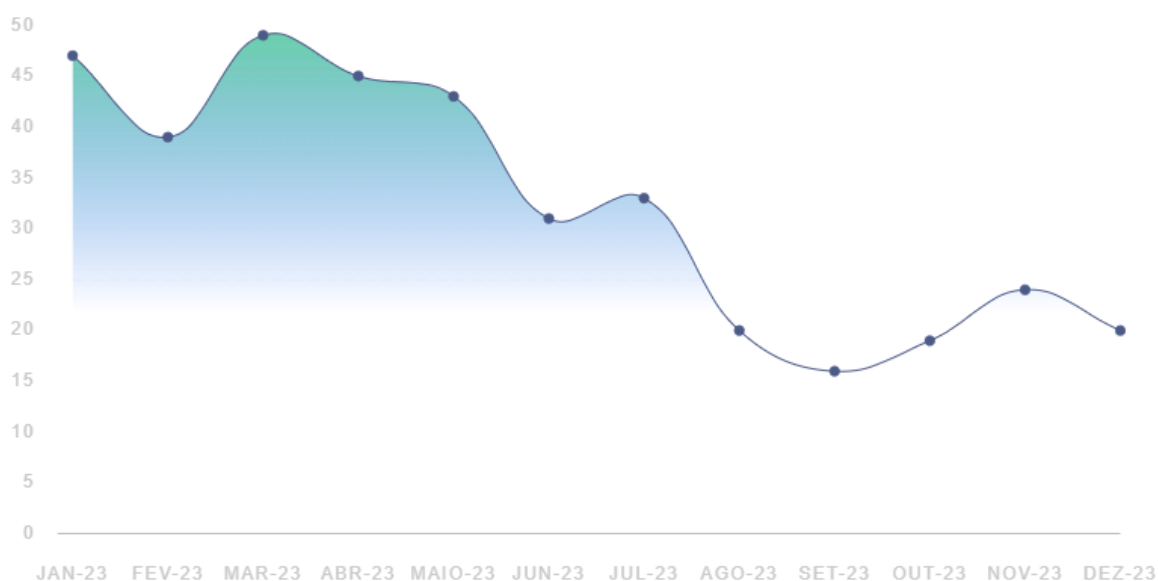
Esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançado no ano de 2023.

O quadro a seguir apresenta a quantidade de demandas avaliadas como resolvidas quando foram tratadas na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas no período anual de 2023, sendo um total de 62%(sessenta e dois por cento) de resolutividade nas manifestações tratadas.











O quadro a seguir mostra a evolução de tratamento de demandas no período de 2023, onde iniciamos o anos com alto índice de solicitações, muito dessas em decorrência do período chuvoso e identificamos uma redução progressiva na quantidades de demandas tratadas no ano de 2023.

Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023



O quadro a seguir apresenta o índice de qualidade da Administração Regional do Recanto das Emas no período de 2023, assim destacamos que os índices foram todos superiores à meta estabelecida pela CGDF e por nosso plano de ação de 2023.

62%          
Resolutividade

95%          
Satisfação com a resposta

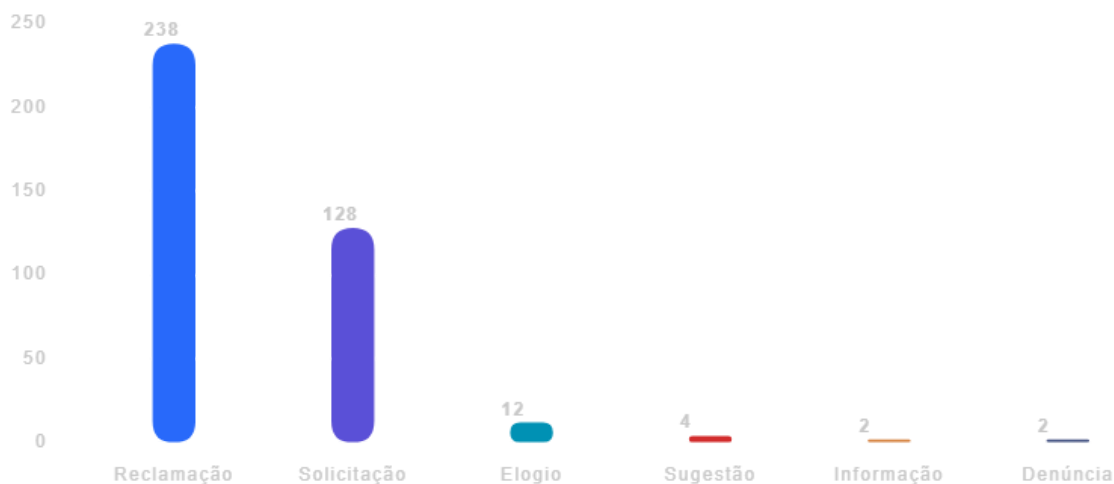
86%          
Satisfação com o serviço

100%          
Recomendação

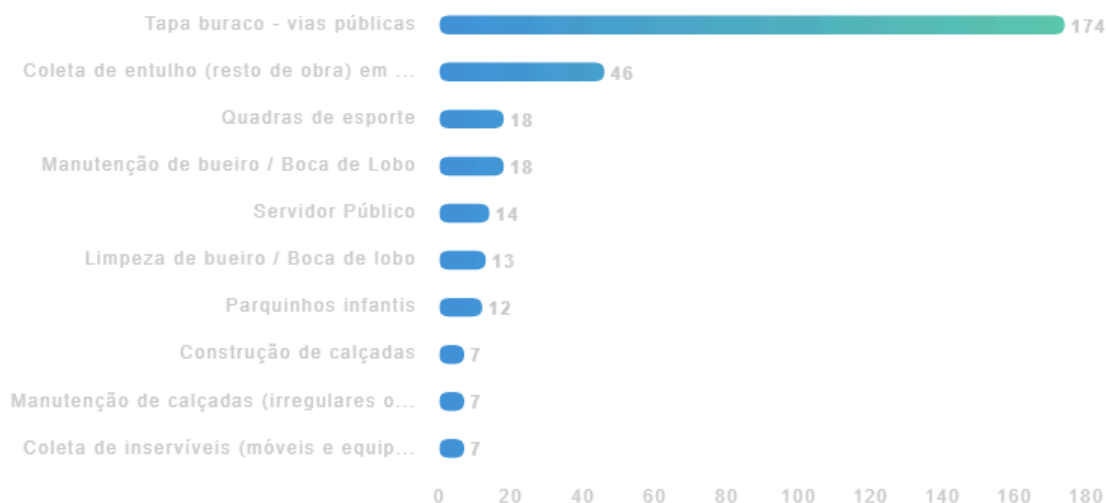
O quadro a seguir apresenta a tipologia das demandas, sendo que conforme as novas

Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023

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 238 registros.



O quadro a seguir apresenta os tipos de assuntos mais solicitados, sendo que o assunto mais demandado permanece aos pedidos de tapa buracos, representando 174 registros no período.



Relatório anual de 2023
01/01/2023 a 31/12/2023

Projetos

No período que compreende o ano de 2023 esta ouvidoria atuou 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, entretanto foi identificada a necessidade de nova estrutura, pelo fato desta Administração Regional funcionar em local temporário e improvisado, sendo assim foi sugerido pela atual gestão a construção de estrutura definitiva e que facilitará o acesso a ouvidoria pelo cidadão.

Consideramos ainda que faz necessário a recomposição de servidores no quadro da Administração Regional, e assim acrescentar mais um colaborador para que seja formado a equipe de ouvidoria e assim se adequar a Instrução Normativa 01/2017.