



**Acesso à  
Informação**

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

**Período de 01/01/2020 a 31/03/2020**

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Controlador Geral: Aldemario Araujo Castro**

**Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira**

**Administrador Regional: Carlos Dalvan**

**Ouvidor Seccional: Wendel Barros de Medeiros**

**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 há mais de 18 anos, graduado em Direito, possui especializações na área jurídica, Gestão Pública e Saúde Ambiental por instituições renomadas como Fiocruz, UNB e UFRJ. Servidor público desde 2004 da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, colaborou na elaboração de periódicos publicados pelo Conselho Nacional de Saúde nas esferas de Conciliação mediação e Ouvidoria. Exerceu a função de Conciliador no TJDF e atualmente é Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas, cidade onde desenvolveu ao longo dos anos trabalho de campo conhecendo pessoalmente toda a região.

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.**

## Historico

O atual ouvidor tomou posse nessa ouvidoria seccional no dia 29/03/2019 e na época encontrou um cenário de Ouvidoria com mais de 320 (trezentos de vinte) demandas de ouvidorias vencidas, 20 (vinte) demandas de acesso a informação sem resposta e vencidas, sem a publicação da carta de serviço e com apenas 5%(cinco por cento) nos índices de transparência ativa do órgão.

**SISTEMA OUV:** Nos meses que compreendem Janeiro, Fevereiro e Março estamos seguindo o protocolo de respostas para solicitações em fornecer a resposta preliminar e responder o cidadão em até 20 dias de forma definitiva e não possui demandas com atraso superior a 10 (dez) dias.

**SISTEMA E-SIC:** Não possuí na caixa do sistema pedidos ou recursos de informações que compreende o trimestre ou anteriores, pois todas foram respondidas e no período desse primeiro trimestre tivemos 2(duas) demandas de pedido de informação pelo sistema ambas respondidas dentro do período regulamentado.

**CARTA DE SERVIÇOS:** Todas as informações já estão disponíveis no site oficial da instituição, e em 2019 foi avaliado pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

**TRANSPARÊNCIA ATIVA:** Essa ouvidoria desempenhou o papel de autoridade de acompanhamento do índice transparência e no ano de 2019 fomos reconhecidos com 100% no índice de transparência pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

## 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

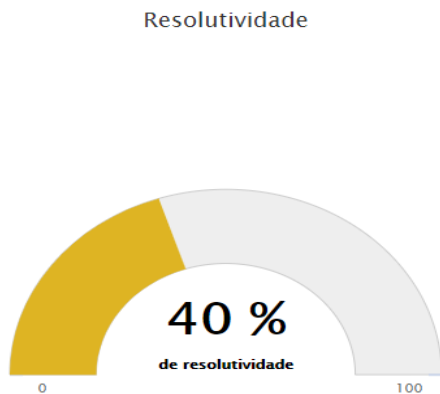
Sábado, Domingo e feriados das 8h às 18h

### 3. Atendimento presencial

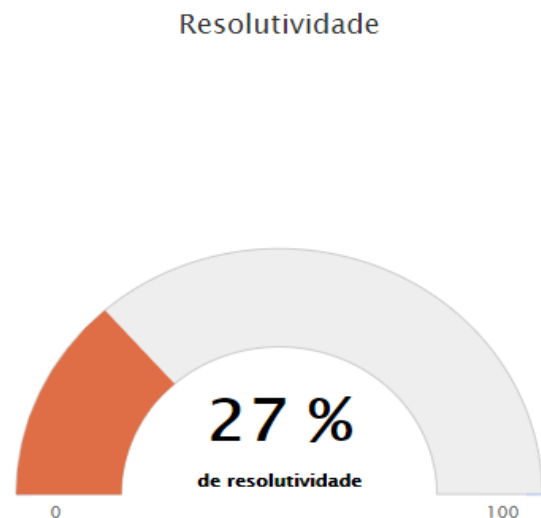
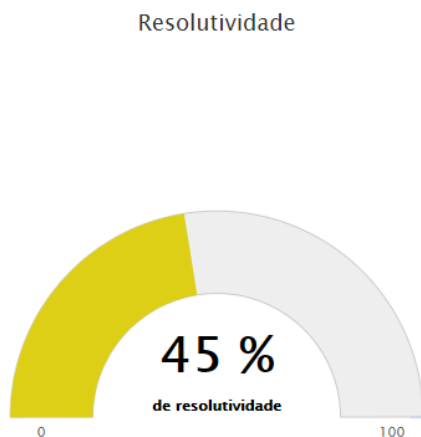
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

1º Relatório trimestral de 2020  
01/01/2020 á 31/03/2020

Em atenção ao relatório do 1º(primeiro trimestre) esta ouvidoria seccional vem tornar público o resultado alcançando.



Acompanhamos que houve uma considerável redução nos índices de resolutividade isso ocasionada pela não resposta em tempo do setor de obras, esse o setor mais demandado dessa Administração Regional, tal problema foi repassado à autoridade superior do órgão onde solicitou ao responsável uma melhor adequação a legislação de demandas de Ouvidorias, sendo assim o setor vem realizando as demandas em atraso e respondendo mediante processo SEI todas as demandas do período.

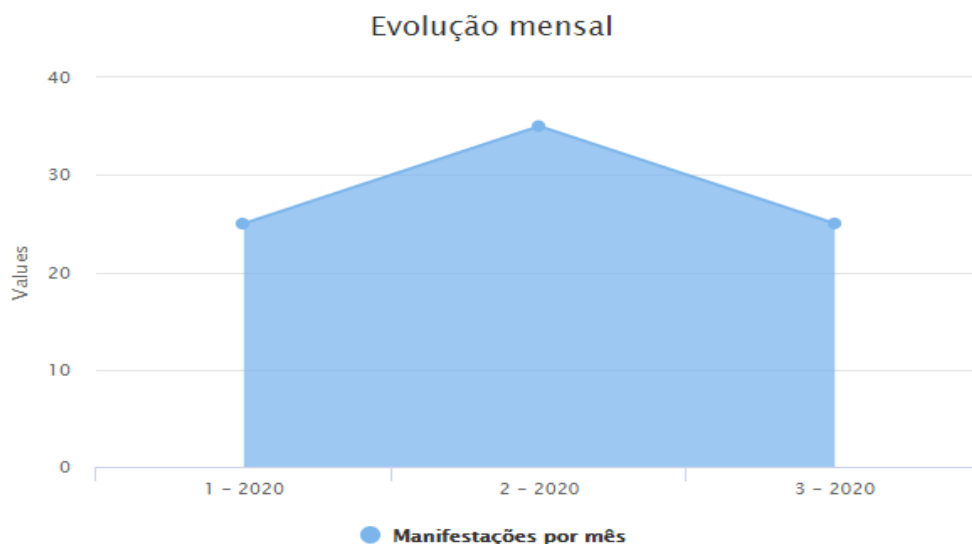


Houve também uma considerável piora no índice quando em relação ao trimestre anterior do ano de 2019, sendo importante registrar que a meta dos índices estabelecido pelo governo do Distrito Federal para o ano de 2020 é de 50%(cinquenta por cento), não sendo alcançado a meta nesse primeiro momento, mas por questões alheias a essa ouvidoria que vem encaminhando todas as demandas mediante processo SEI e cobrando dos setores responsáveis informando sobre possíveis penalizações e encaminhando as cobranças também aos superiores hierárquicos.

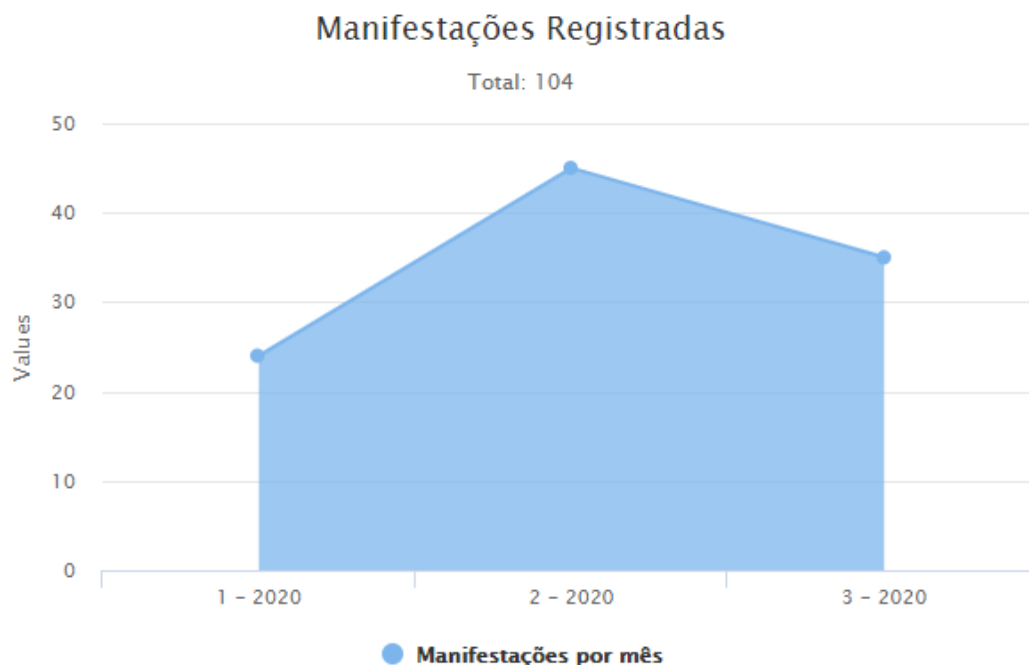
É importante salientar que o desafio desse trimestre foi o distanciamento social ocasionado pelo Coronavírus e a demora das respostas das demandas fatos que ocasionaram

1º Relatório trimestral de 2020  
01/01/2020 á 31/03/2020

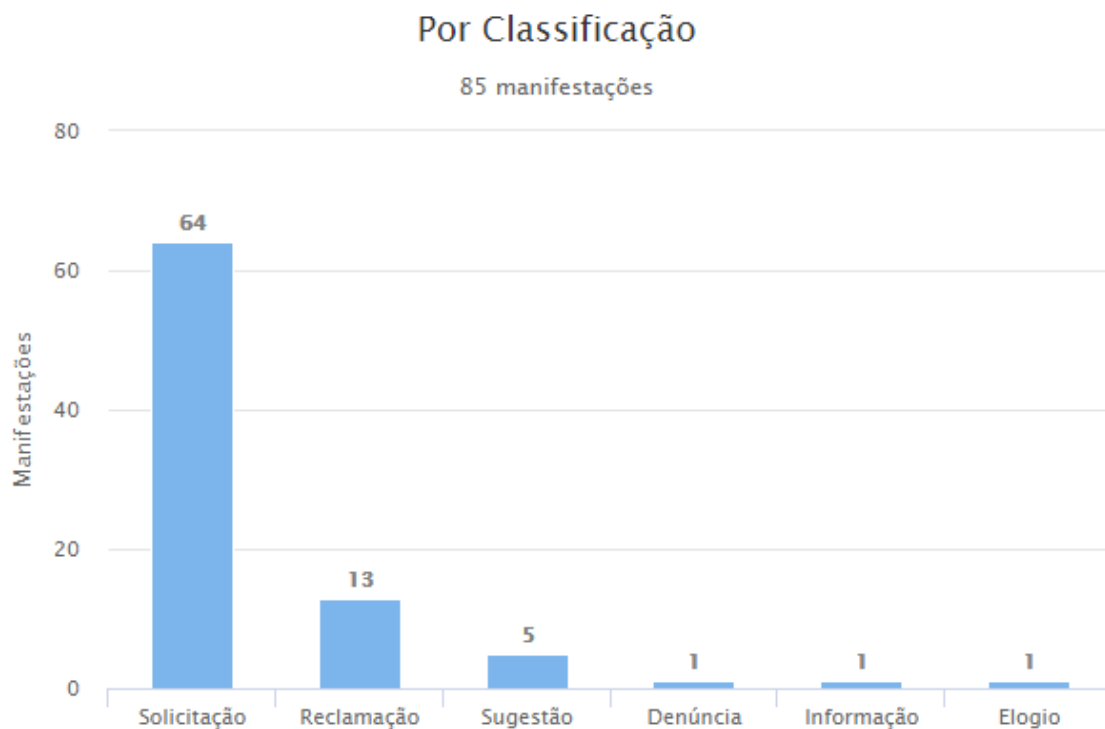
um piora dos índices de resolutividade das demandas, e como mostra em relatórios do ano anterior foi depreendido grandes esforços para que os objetivos de melhoria fossem alcançados, fato que não foi atingido nesse semestre por termos os problemas pontuais já identificados e que devem ser melhoradas nos demais meses do ano conforme ações mais enérgicas da gestão.



O quadro acima mostra que tivemos um pico de demandas em fevereiro, se mostrando estável a quantidade de casos nos demais meses do trimestre.

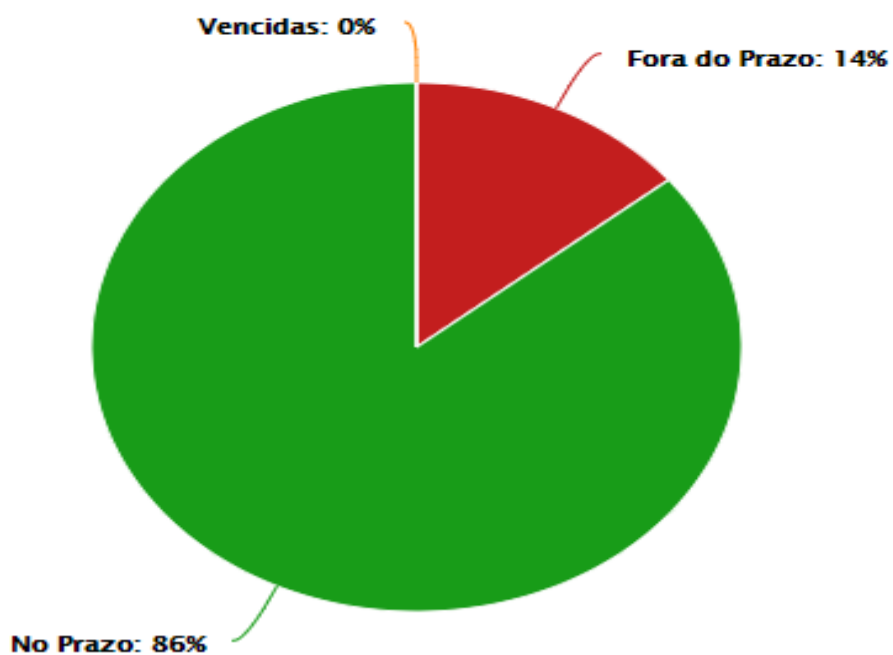


É importante lembrar que no período foram registrados 104 manifestações na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas.



O quadro acima mostra a quantidade de demandas tratadas na unidade e a referida classificação, e apresenta uma considerável quantidade de manifestações tipo solicitação.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



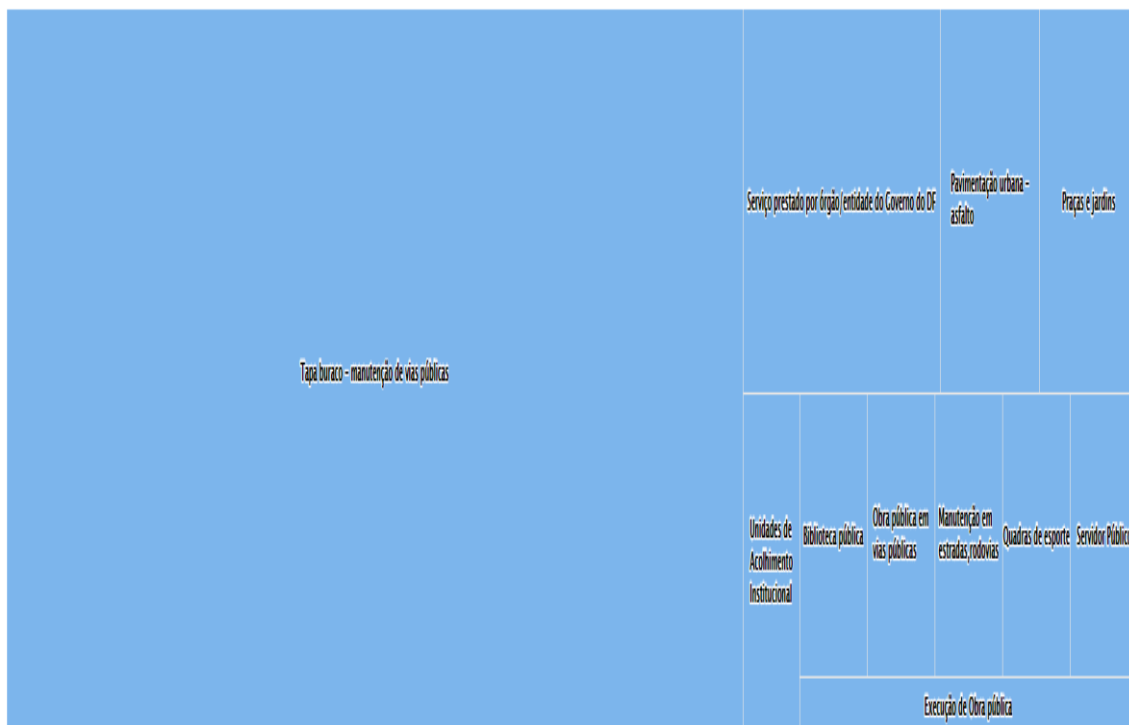


1º Relatório trimestral de 2020  
01/01/2020 á 31/03/2020

Atualmente em 86% das demandas registradas são respondido a tempo pela equipe da Administração Regional do Recanto das Emas. E o prazo médio de respostas pelo sistema é de apenas 14 (quatorze dias), sendo que no ano que antecede essa gestão o período médio de resposta do sistema dessa Ouvidoria Seccional era de 163 (cento e sessenta e três) dias.

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Conforme o quadro acima segue o maior setor demandado e que servirá de subsídio para essa gestão tratar os dados em busca da melhoria na prestação do serviço público a ser realizado para a população do Recanto das Emas.

- 67 demandas que totalizam 78,82% de representatividade do assunto no Órgão é referente a **tapa buracos** e desse total essa demanda possui apenas 23% de resolutividade.

**OBS: A pavimentação urbana remete a operação tapa buraco.**



## **Acesso à Informação**

No período de 01 de Janeiro a 31 de Março de 2020 foram solicitados 2(dois) pedidos de informações pelo E-SIC, e ambos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias.

Cabe lembrar que nos índices de 2017 e 2018 essa Administração Regional possuía apenas 10% de índice de transparência ativa e com o empenho dessa atual gestão já atualizamos e disponibilizamos inúmeras informações relevantes para a transparência do órgão que conseqüentemente acarretou na melhoria de índices de transparência ativa para 100%, sendo essa Administração Regional um dos órgãos premiados pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

É importante informar já foi publicado a ordem de serviço que estabelece como prioridade as demandas de ouvidoria, com base na lei e com o objetivo de atender ao Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, e aos prazos estipulados pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 se deu no Diário Oficial de ANO XLVIII EDIÇÃO No - 172 BRASÍLIA - DF, TERÇA-FEIRA, 10 DE SETEMBRO DE 2019 na 3ª página, registrado como ORDEM DE SERVIÇO Nº 55, DE 05 DE SETEMBRO DE 2019.