



**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

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares

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, e atualmente vem desempenhando a atividade cumprindo com as metas estipuladas pelo Governo do Distrito Federal e pelo segundo ano a frente como autoridade de monitoramento de transparência contribuiu efetivamente para que o órgão conquistasse o troféu de 100% de transparência ativa.

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 E-SIC e todas foram devidamente respondidas.

CARTA DE SERVIÇOS: Todas as informações já estão disponíveis no site oficial da instituição, e em 2020 foi avaliado pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

TRANSPARÊNCIA ATIVA: Essa ouvidoria desempenhou o papel de autoridade de monitoramento do índice transparência e no ano de 2019 e 2020 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

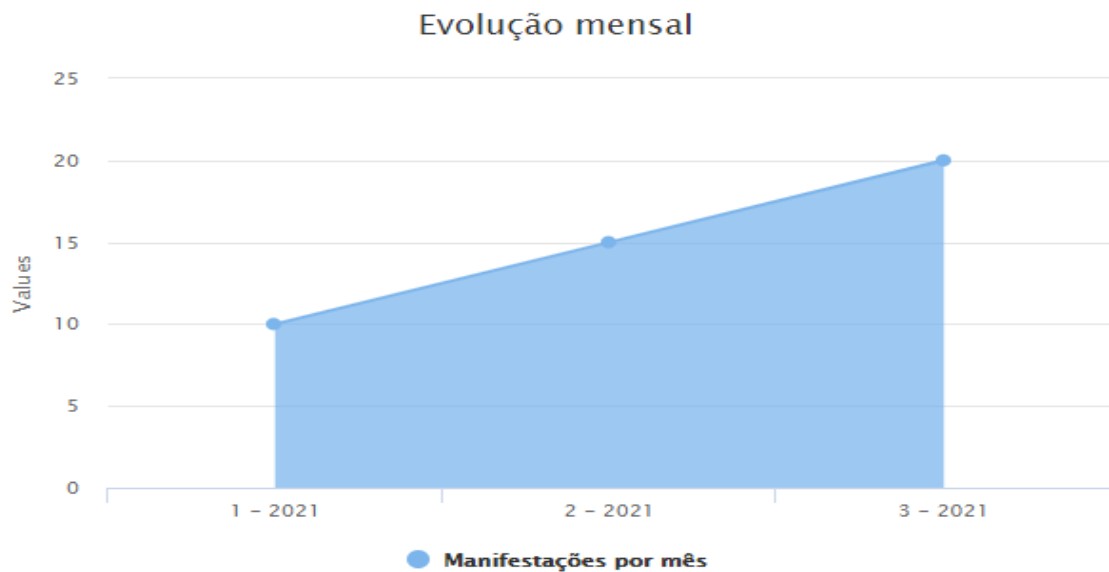
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

Visando atender a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, segue a exposição obrigatória dos índices dessa Ouvidoria Seccional, conforme a Instrução Normativa N° 01/2017, Seção II, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais:

"Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: VII - publicar trimestralmente e anualmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria".

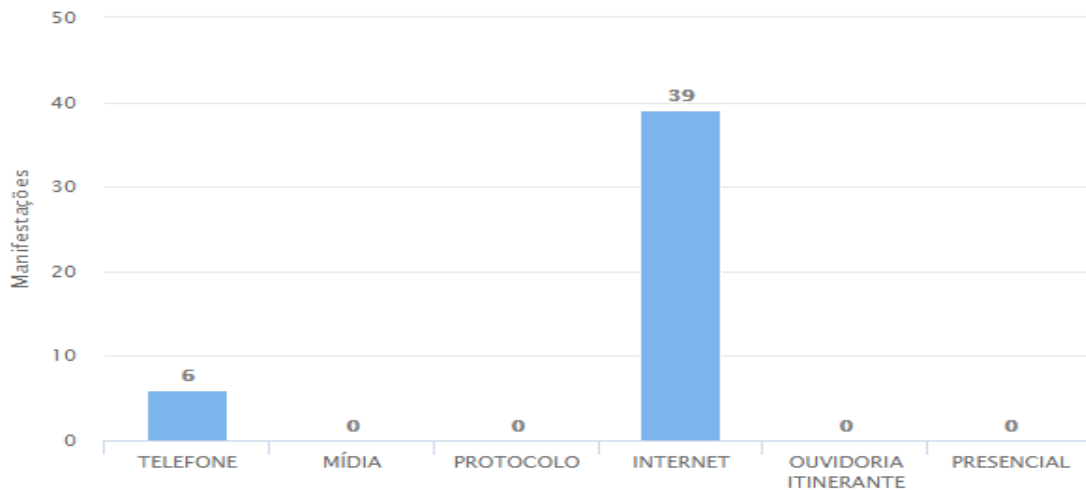
Disso Posto eu Wendel Barros de Medeiros, Ouvidor Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas apresento os resultados:

1- Quantitativo de demandas de Ouvidoria e a devida evolução Mensal:



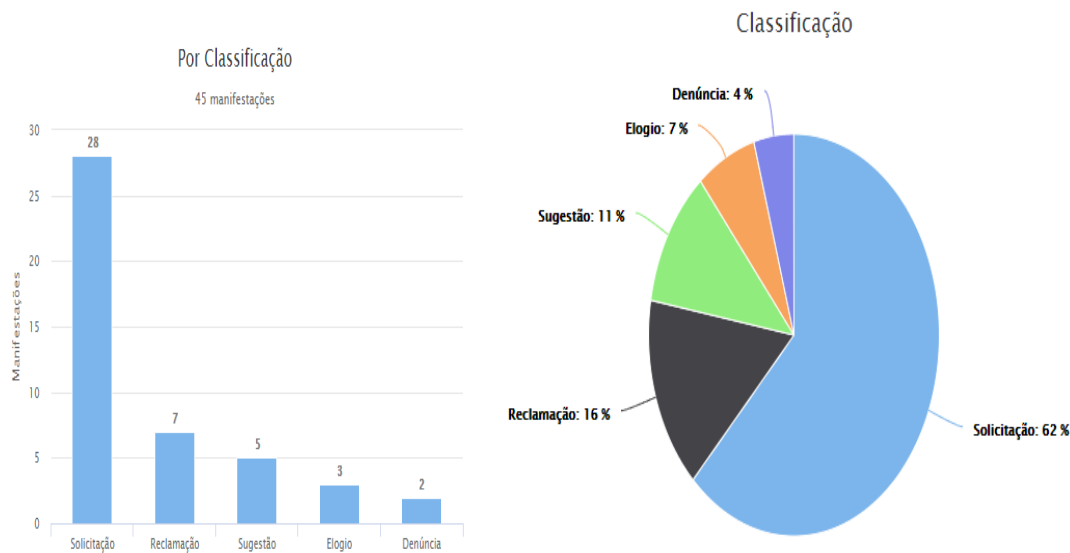
2- Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros);

Formas de Entrada




O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizada pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site www.ouv.df.gov.br.

3- Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão);

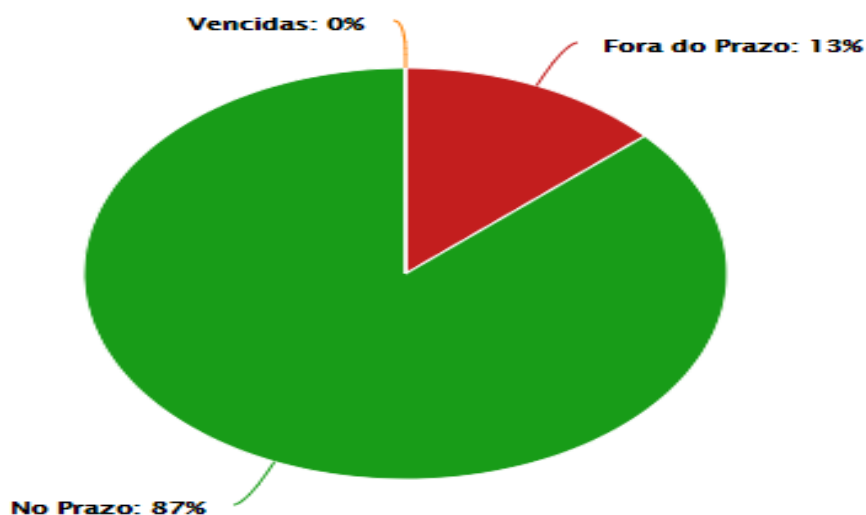


Quanto as tipologias das demandas podemos presenciar que o tipo solicitação ainda é o mais demandado com 62%(sessenta e dois por cento) de representatividade e a informação o menos demandado com 0% de registro.

4- Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria do órgão;

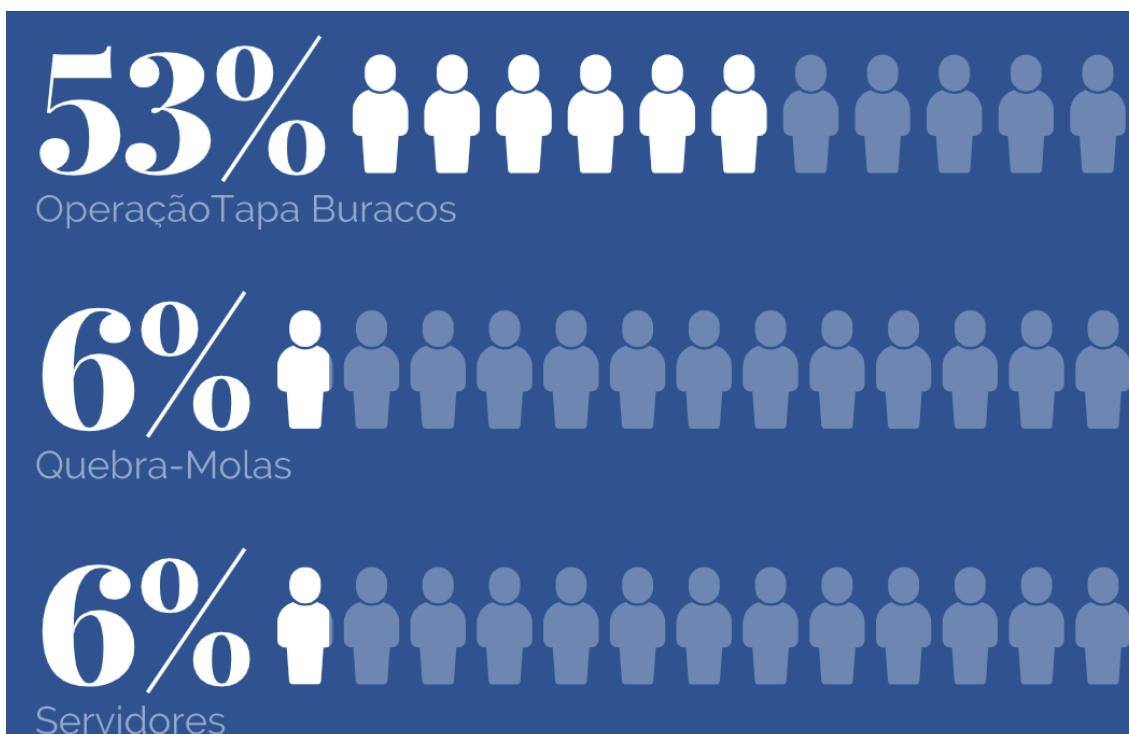
 **15**
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



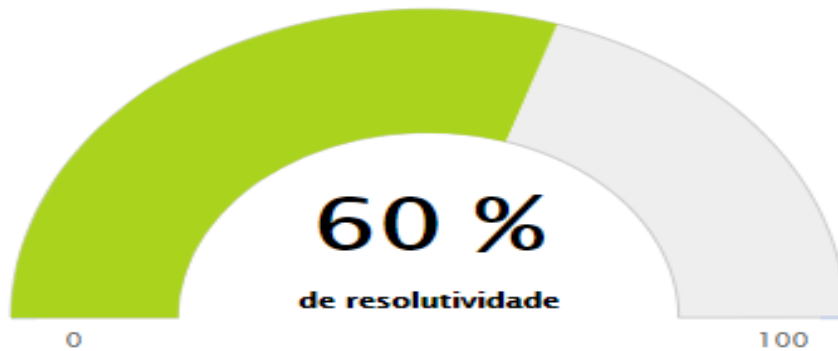
Cabe lembrar que esta Ouvidoria Seccional não teve no período do 1º trimestre de 2021 nenhuma demanda atrasada por mais de 10 dias.

5- Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão;



6- Índice de resolutividade;

Resolutividade

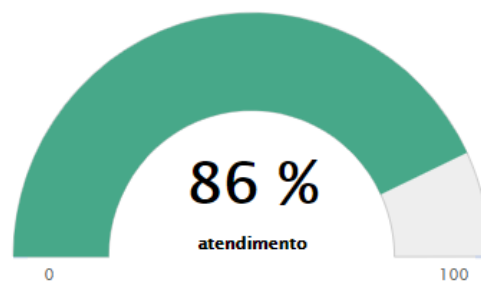
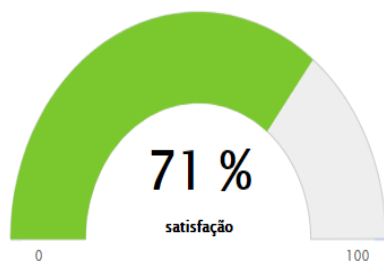


Esta Ouvidoria superou a meta estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 10%.

7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

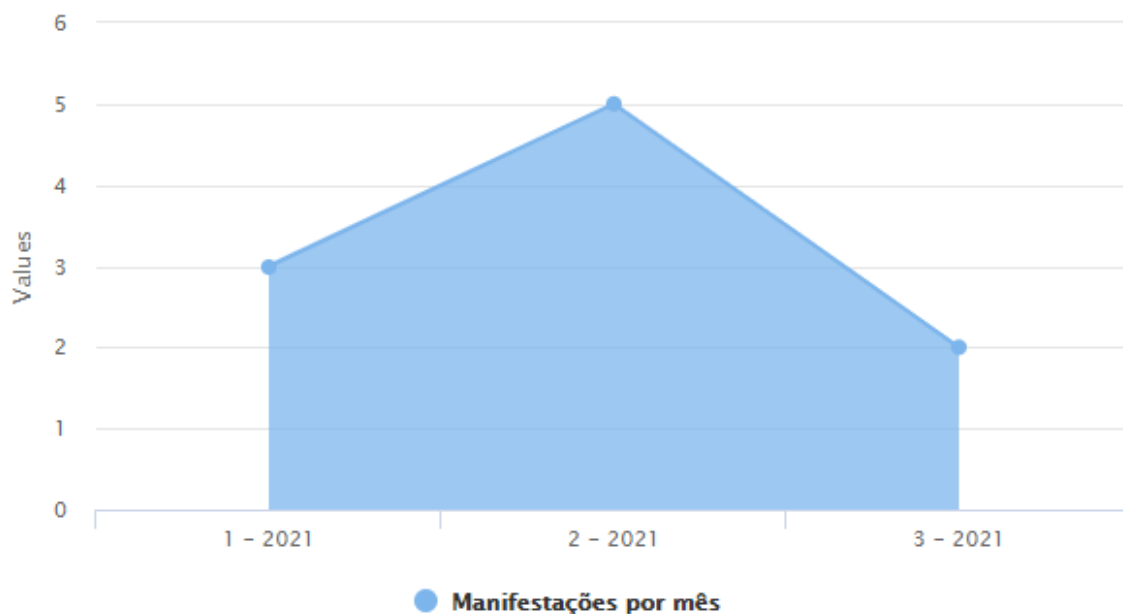
Satisfação com o Atendimento



8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;

Manifestações Registradas

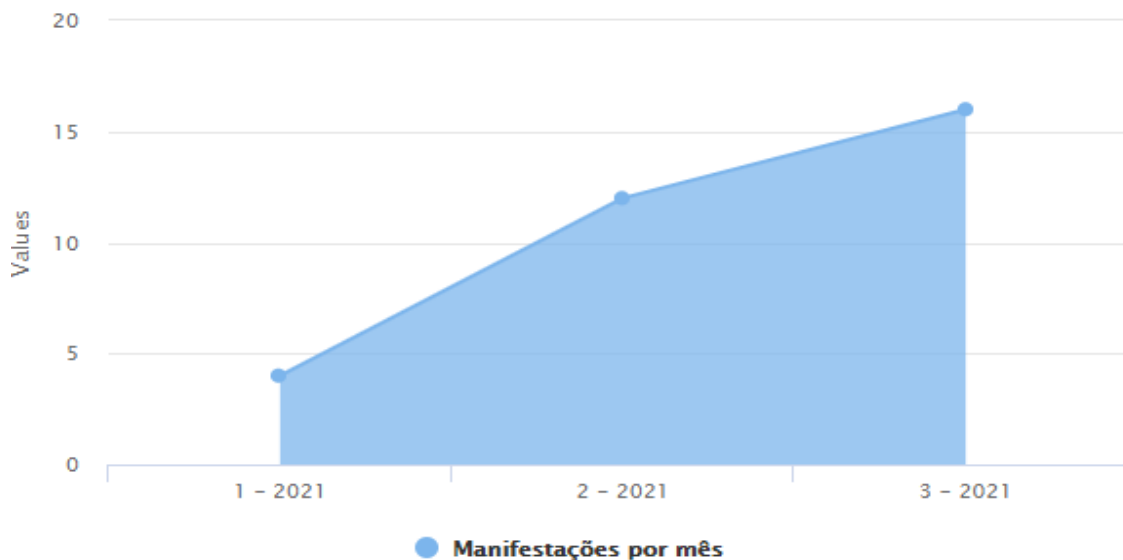
Total: 10



9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;

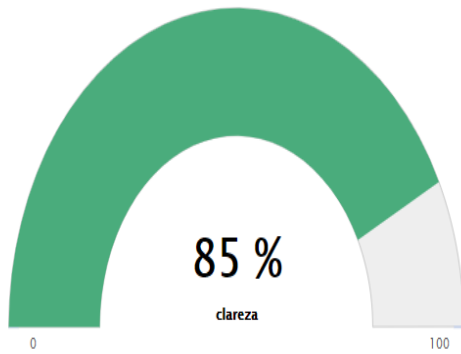
Manifestações Tramitadas

Total: 32

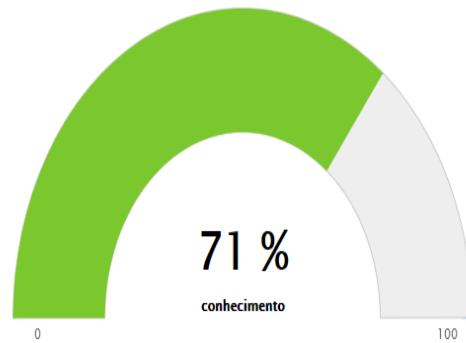


10-Carta de Serviços avaliadas pelo cidadão;

Clareza das Informações



Conhecimento da Carta



11- Acesso à informação;



Acesso à Informação

No período de 01 de Janeiro a 31 de Março de 2021 foram solicitados 2 (dois) pedidos de informações pelo E-SIC, e ambos foram respondidos, no período nenhum recurso foi impetrado quanto ao acesso de informação.

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 consequentemente acarretou na melhoria de índices de transparência ativa para 100%, sendo essa Administração Regional um dos órgãos premiados pela Controladoria Geral do Distrito Federal nos anos de 2019 e 2020.

12- 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.