



**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

Controlador Geral Adjunto: Breno Rocha Pires e Albuquerque

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 e vinte) demandas de vencidas do sistema OUV-DF, 20 (vinte) demandas de acesso à informação sem resposta e vencidas, sem a publicação da carta de serviço e com apenas 10%(dez por cento) nos índices de transparência ativa do órgão. Foi exonerado do cargo de Chefe da Ouvidoria e no dia 07/05/2019 e foi nomeado no mesmo dia para exercer o cargo de Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades, e permaneceu exercendo a atuação de Apoio a Ouvidoria Seccional de forma ininterrupta na Administração Regional do Recanto das Emas até o dia 14/07/2019 de onde foi novamente exonerado Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades para Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas.

Atualmente essa ouvidoria vem exercendo atividade com apenas um servidor no setor, e vem empenhada desempenhando um árduo trabalho em busca da melhoria da prestação dos serviços dessa Administração Regional.

SISTEMA OUV: Nos meses que compreendem Abril, Junho e Julho está sendo seguido o protocolo de respostas para demandas, sendo fornecido a resposta preliminar em até 10 (dez) dias e respondida definitivamente em até 20 (vinte) dias. Informamos ainda não possuir demandas com atraso superior a 10 (dez) dias no período conforme preconiza o DECRETO Nº 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015. SISTEMA.

E-SIC: Não foram solicitados pedidos de acesso a informação no período que compreende o 2º trimestre de 2020.

CARTA DE SERVIÇOS: Todas as informações já estão disponíveis e atualizadas no site oficial da instituição, e conforme a avaliação do setor técnico da Controladoria Geral do Distrito Federal está atendendo todos os requisitos.

TRANSPARÊNCIA ATIVA: Esta Ouvidoria vem desempenhando junto aos demais setores dessa Administração Regional o papel de autoridade de monitoramento e a disponibilização de informações em nosso site oficial gerou no ano anterior destaque ao órgão conquistando o prêmio de 2019 de órgão 100% transparente, cabe lembrar que assumimos a gestão com apenas 10% de índice de transparência ativa e é objetivo dessa gestão permanecer com o índice máximo de transparência.



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

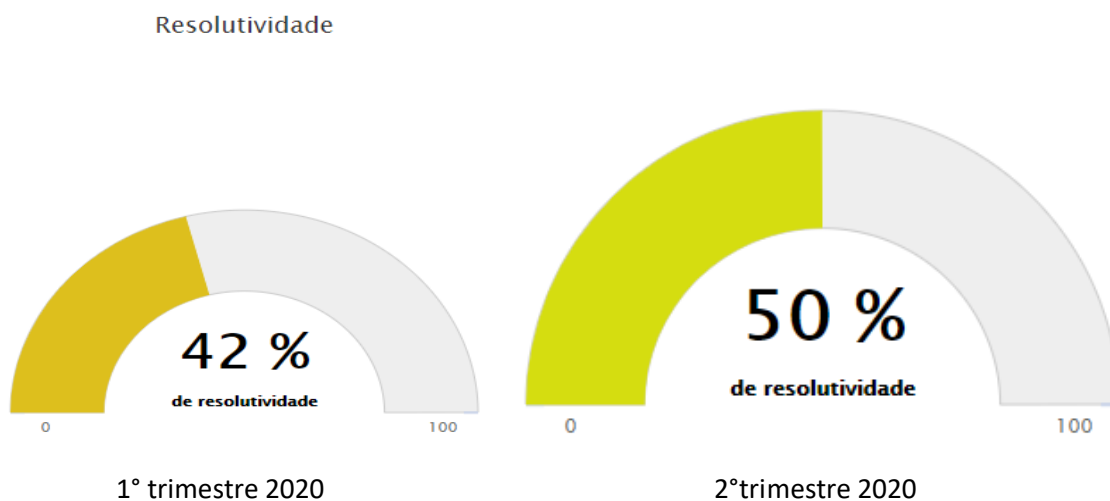
3. Atendimento presencial

Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda a Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano, e no período está com as atividades presenciais suspensas por força do Decreto Nº 40.546, de 20 de Março DE 2020.

Em atenção ao relatório do 2º (segundo trimestre) esta ouvidoria seccional vem tornar público o resultado alcançando.

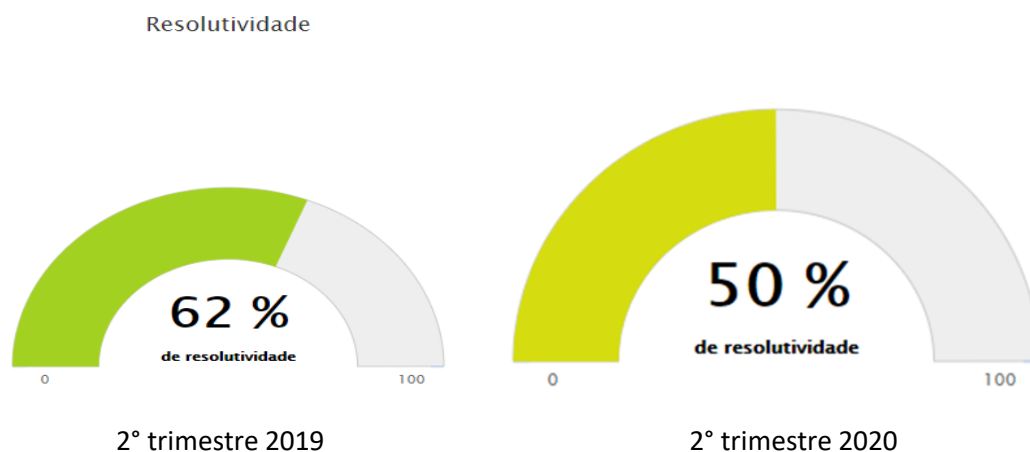
- **Resolutividade**

Resolutividade



Visualizamos que teve uma leve melhora na resolutividade das demandas registradas pelo sistema de ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas levando em conta o trimestre anterior no ano atual atingindo assim a meta sugerida pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

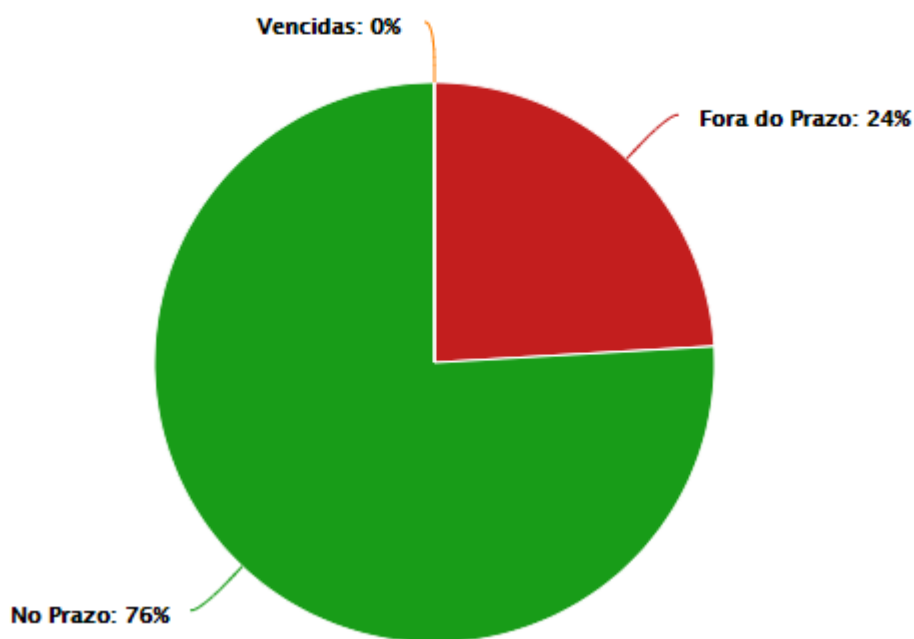
Resolutividade



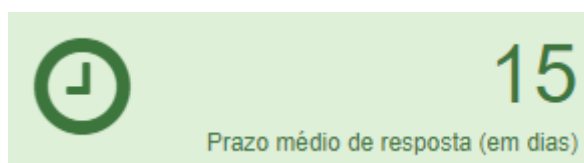
Entretanto ainda se mostra pouco menos expressiva quanto ao índice de resolutividade do ano anterior no mesmo período.

- **Prazos**

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Cabe lembrar que a Administração Regional do Recanto das Emas vem cumprindo em sua maioria o cumprimento dos prazos legais e que não foram reportados casos graves no período de demora superior há 10 (dez) dias após o vencimento, mesmo nesse período de pandemia onde a gestão se viu sobrecarregada com a redução do quadro e um período atípico de chuvas.

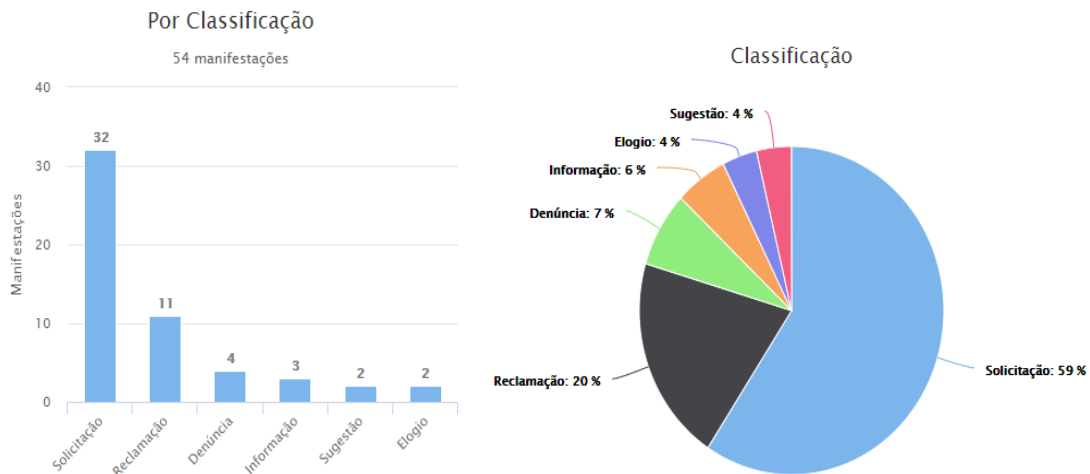


Já o que diz respeito ao prazo de resposta ao cidadão no 2º trimestre esse prazo foi de

No período de Abril a Junho foram respondidas 54 demandas proveniente do sistema OUV, enquanto no período que compreende Janeiro a Março foram dadas 85 respostas definitivas no sistema isso pode ser fruto da realização continua de serviços prestados pelas equipes da Administração Regional que atualmente dispõe de 2 equipes de tapa-buracos, assunto esse mais requisitado no período que antecede esse relatório.

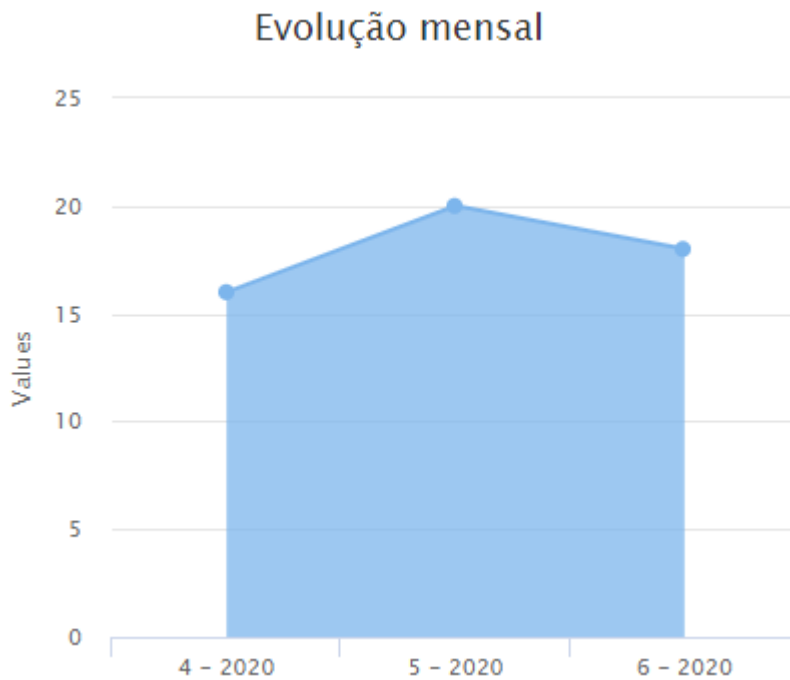
2º Relatório trimestral de 2020
01/04/2020 a 30/06/2020

- Classificação



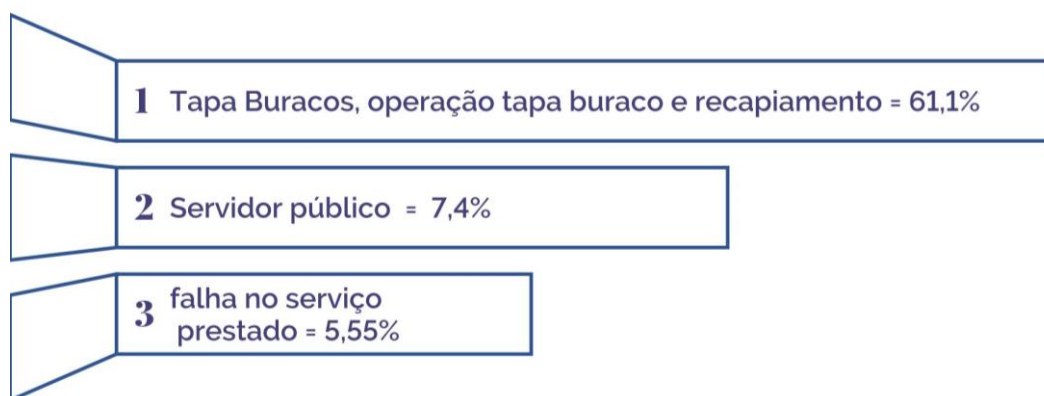
Os quadros acima mostram a quantidade e classificação das 54 (cinquenta e quatro) demandas e no período do 2º trimestre de 2020 a maior quantidade de tipologia é de solicitações, representando 59% do total.

- Evolução de registros



O quadro acima mostra que tivemos uma redução na quantidade de demanda registradas, sendo que o mês de maio foi o que teve mais registros no período

- Assuntos mais solicitados



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.

- 33(trinta e três) demandas que totalizam 61,1% de representatividade do assunto no Órgão é referente a **tapa buracos** e desse total essa demanda possui 60%(sessenta por cento) de resolutividade.



No período de 01 de Abril a 30 de Junho de 2020 não teve pedidos de informações pelo E-SIC.

Cabe lembrar que nos índices de 2017 e 2018 essa Administração Regional possuía apenas 5% e 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

2º Relatório trimestral de 2020
01/04/2020 a 30/06/2020

transparência ativa para 100%, em 2019 sendo essa Administração Regional um dos órgãos premiados pela Controladoria Geral do Distrito Federal e assim permanece o objetivo do atual ano em ser mais uma vez premiado com o troféu de 100% de transparência.

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.